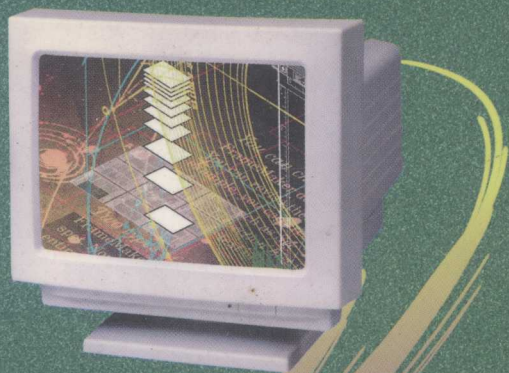




中等职业学校饭店服务与管理专业

旅游饭店

计算机应用基础

全国中等职业学校
饭店服务与管理专业教材编写组 编
查良松 陆均良 主编



高等教育出版社

关于国家教育部规划教材的说明
中等职业学校饭店服务与管理专业

旅游饭店计算机应用基础

全国中等职业学校饭店服务与管理专业教材编写组 编

查良松 陆均良 主编

高等教育出版社

(京)112 号

图书在版编目(CIP)数据

旅游饭店计算机应用基础/查良松,陆均良主编. - 北京:高等教育出版社,1999
ISBN 7-04-007194-0

I. 旅… II. ①查… ②陆… III. 计算机应用-旅游饭店
IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 17717 号

旅游饭店计算机应用基础

全国中等职业学校饭店服务与管理专业教材编写组 编

出版发行 高等教育出版社

社 址 北京市东城区沙滩后街 55 号

邮政编码 100009

电 话 010-64054588

传 真 010-64014048

网 址 <http://www.hep.edu.cn>

经 销 新华书店北京发行所

印 刷 中国青年出版社印刷厂

开 本 880×1230 1/16

版 次 1999 年 6 月第 1 版

印 张 22.5

印 次 1999 年 6 月第 1 次印刷

字 数 550 000

定 价 38.00 元

凡购买高等教育出版社图书,如有缺页、倒页、脱页等
质量问题,请在所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

关于国家教育内容简介

业支野管已各组古对对学业组考中

本书是教育部规划教材，适用于中等职业学校饭店服务与管理专业。

本书共 9 章，分两大部分介绍了计算机技术及其在饭店中的应用。第一部分介绍了计算机的基本概念和基本操作知识；第二部分通过一套应用软件介绍了计算机技术在饭店中的应用。本书内容新，通俗易懂，实用性强；并专门配套了相应光盘软件，便于实际的教学和上机操作。

本书除可作为旅游职业高中、中专、技工的饭店服务与管理专业的教材，亦可作为饭店服务行业岗位培训教材和从业人员的自学教材。

关于国家教育委员会规划教材的说明

为了贯彻国务院《关于大力发展职业技术教育的决定》，提高职业高中的教学质量，抓好教材建设工作，国家教育委员会职业技术教育司对通用性强、经济发展急需、专业开设稳定的一部分专业，以及必须统一要求的一部分课程，组织编写了少量的示范性教材。

这些教材正式列入国家教育委员会所制定的八·五教材选题规划。它是通过全国性专业教学研讨会，并在有关业务部门的指导下，与相应的教学计划、教学大纲相配套，由国家教育委员会组织的教材编写组编写而成。这些教材在理论体系和技能训练体系方面均作了新的尝试。

我们希望各地根据实际情况，认真组织试用，及时提出修改意见，使之不断完善和提高。

国家教育委员会职业技术教育司

1992年11月

香港
1992年11月

前言

本书是教育部规划教材，适用于中等职业学校饭店服务与管理及旅行社服务与管理专业。

中等职业学校饭店服务与管理专业的教学以面向实践和操作为主，在相关计算机技术教学上应强调结合饭店业务的实际，注重学生动手操作能力的培养。目前相关的计算机应用教材绝大多数偏重于专门的计算机技术，未能与饭店具体业务紧密结合，这本教材旨在弥补这方面的不足。

本书分为两部分介绍了计算机技术及其在旅游饭店中的应用。第一部分介绍了计算机的基本概念和基本操作知识，内容偏重于计算机基本操作和常用软件，淡化计算机技术理论，实用性强，适用于初学者学习；第二部分通过一套应用软件介绍了计算机在饭店中的应用，内容偏重计算机技术与饭店服务业务过程的结合，通俗易懂，适用于操作层人员的学习。

本书由安徽师范大学旅游系查良松教授和浙江大学旅游学院陆均良副教授主编，并由西安交通大学旅游系邸德海教授审稿。其中第一、四、五章由安徽师范大学查良松编写；第二、六章和第七章的第五节由西安交通大学计算机系张华编写；第三、八、九章和第七章的第一、二、三、四节由浙江大学旅游学院陆均良编写。

由于水平有限，加之成稿仓促，书中缺陷和错误在所难免，希望广大读者批评指正。

编者
1999年1月

责任编辑	李冬梅
封面设计	李卫青
版式设计	邹忠华
责任校对	邹忠华
责任印制	韩刚

目 录

第 1 章 计算机基础	1
1.1 计算机的产生与发展	1
1.1.1 计算机发展的阶段	1
1.1.2 计算机发展的趋势	2
1.1.3 计算机的种类	3
1.2 计算机中的数与编码	4
1.2.1 进位计数制及其相互转换	4
1.2.1.1 计算机中的制	4
1.2.1.2 数制间的转换	5
1.2.2 计算机的编码	7
1.3 计算机系统的组成	7
1.3.1 硬件	8
1.3.2 软件	9
第 2 章 微型机 DOS 操作系统	11
2.1 磁盘操作系统 DOS 概述	11
2.1.1 DOS 功能概述	11
2.1.2 DOS 的结构	12
2.2 DOS 基础概念	12
2.2.1 盘符	12
2.2.2 文件、文件名及通配符	12
2.2.3 设备名	13
2.2.4 文件分类	13
2.2.5 目录和路径	14
2.2.6 命令	14
2.2.7 提示符	15
2.2.8 当前盘和当前目录	15
2.3 DOS 常用命令	15
2.3.1 清除屏幕	15
2.3.2 显示 DOS 版本号	15
2.3.3 设置当前盘	15
2.3.4 显示文件目录	16
2.3.5 建立子目录	16
2.3.6 改变当前目录	16
2.3.7 文件复制	16
2.3.8 显示文件内容	17

2.3.9	文件重命名	17
2.3.10	删除文件	17
2.3.11	删除子目录	17
2.3.12	格式化磁盘	17
2.3.13	全盘复制软盘	18
2.3.14	修改系统提示符	19
2.3.15	设置系统日期	19
2.3.16	设置系统时间	19
2.3.17	设置外部命令路径	19
2.3.18	文件和目录批拷贝	19
2.3.19	磁盘备份	20
2.3.20	从备份盘上恢复文件	20
2.3.21	系统复制命令	21
2.3.22	打印	21
2.4	系统配置文件与批命令	22
2.4.1	系统配置文件 CONFIG.SYS	22
2.4.2	批命令	23
2.5	中文操作系统	23
2.5.1	中文操作系统的功能	23
2.5.2	中文操作系统的使用模式	25
第 3 章	中文 Windows95 基本操作	27
3.1	中文 Windows95 概述	27
3.1.1	中文 Windows95 简介	27
3.1.2	中文 Windows95 运行环境	29
3.1.3	基础操作	30
3.2	中文 Windows95 的桌面	32
3.3	中文 Windows95 窗口与菜单	37
3.3.1	Windows95 窗口的组成	37
3.3.2	Windows95 的窗口类型	38
3.3.3	窗口大小的改变和移动	39
3.3.4	窗口菜单类型	41
3.3.5	菜单的基础操作	43
3.4	多重窗口操作	44
3.4.1	切换窗口	44
3.4.2	安排窗口	45
3.4.3	在窗口之间传递信息	45
3.5	文件与文件夹管理	47
3.5.1	文件与文件夹	47
3.5.2	选择文件或文件夹	48

3.5.3	建立新的文件夹	49
3.5.4	移动和复制文件	51
3.5.5	更改文件或文件夹名	54
3.5.6	删除文件或文件夹	55
3.6	中文 Windows95 的应用程序	56
3.6.1	启动应用程序	56
3.6.2	退出应用程序	58
3.6.3	切换应用程序	58
3.7	中文输入方法介绍	58
3.7.1	输入方法的选择	58
3.7.2	中文输入法状态窗口介绍	59
3.7.3	全拼输入法	60
3.7.4	双拼输入法	60
3.7.5	郑码输入法	60
3.7.6	智能 ABC 输入法	61
第 4 章	中文 Word7.0 使用基础	69
4.1	中文 Word7.0 概述	69
4.1.1	中文 Word7.0 的功能特性	69
4.1.2	启动与退出中文 Word7.0	70
4.1.3	中文 Word7.0 窗口界面	71
4.1.4	获得帮助	73
4.1.5	中文 Word7.0 基础概念	76
4.1.6	中文 Word7.0 视图	77
4.2	中文 Word7.0 文档的编辑	77
4.2.1	创建中文 Word7.0 文档	78
4.2.2	选定文本和图形	86
4.2.3	复制、移动和删除	87
4.2.4	字符外观设置	88
4.2.5	段落的编辑	92
4.2.6	边框和底纹	95
4.2.7	查找与替换	96
4.2.8	图文框的插入和编辑	100
4.2.9	艺术字体	103
4.3	中文 Word7.0 文档的格式化	106
4.3.1	样式的设定和应用	106
4.3.2	页面处理	110
4.3.3	文档的多栏编辑	113
4.3.4	模板及其应用	118
4.3.5	文档的图文编辑	120

4.4	中文 Word7.0 表格的制作	123
4.4.1	插入表格	123
4.4.2	输入内容	124
4.4.3	表格的编辑	124
4.4.4	表格的连贯性	127
4.4.5	自由制表	129
4.4.6	表格生成统计图形	130
4.4.7	表格与文字资料的相互转换	132
4.4.8	单斜线表格的制作	133
4.4.9	双斜线表格的制作	133
4.5	中文 Word7.0 文档的打印	134
4.5.1	预览打印效果	134
4.5.2	打印文档	136
第 5 章	中文 Excel7.0 使用基础	141
5.1	中文 Excel7.0 概述	141
5.1.1	安装中文 Excel7.0	141
5.1.2	启动 Excel	143
5.1.3	Excel 屏幕组成	144
5.1.4	Excel 的退出	146
5.2	中文 Excel7.0 基础操作	147
5.2.1	单元格操作	147
5.2.2	向单元格输入数据	148
5.2.3	菜单操作	149
5.2.4	工具栏操作	150
5.2.5	菜单与工具栏的异同	150
5.2.6	帮助操作	151
5.3	中文 Excel7.0 工作表的操作	152
5.3.1	Excel 文件	152
5.3.2	设计工作表	153
5.3.3	新建或打开工作簿	153
5.3.4	保存工作簿文件	155
5.3.5	关闭工作簿文件	155
5.3.6	拷贝和移动数据	155
5.3.7	单元格的插入和删除	157
5.3.8	单元格数据的清除	158
5.3.9	数据查找与替换	159
5.3.10	单元格数据的保护	160
5.3.11	相对地址、绝对地址和混合地址	162
5.3.12	公式	163

5.3.13	名字的应用	165
5.3.14	函数	166
5.3.15	数组	168
5.3.16	循环引用	170
5.3.17	改变列宽和行高	170
5.3.18	格式化数字、日期和时间	171
5.3.19	单元格内数据对齐	172
5.3.20	改变单元格字体	173
5.3.21	格式化边框和图案	174
5.3.22	单元格加注释	176
5.3.23	检查拼写	176
5.4	中文 Excel7.0 数据库管理	177
5.4.1	数据库建立及基础操作	177
5.4.2	记录排序	178
5.4.3	筛选记录	179
5.4.4	分类汇总	179
5.4.5	概要工作表	180
5.4.6	工作表之间的数据传递	180
5.4.7	窗口重排	181
5.4.8	链接工作表	181
5.5	中文 Excel7.0 表和图的打印	182
5.5.1	建立图表	182
5.5.2	调整和更改图表	183
5.5.3	图表的设置	184
5.5.4	绘制图形	188
5.5.5	图表对象的基础操作	189
5.5.6	版面设置	192
5.5.7	打印预览和打印	195
5.5.8	打印图表	196
第 6 章	数据库系统及 Foxpro 基本知识	199
6.1	数据库与数据库管理系统	199
6.1.1	数据库的概念	199
6.1.2	数据库管理系统	200
6.1.3	数据库系统	200
6.1.4	数据的关系模型	200
6.2	Foxpro 的基础概念	202
6.2.1	Foxpro 的主要技术指标	203
6.2.2	Foxpro 的文件系统	203
6.2.3	记录指针、工作区及别名	205

6.2.4	数据类型	205
6.2.5	运算与表达式	206
6.2.6	变量和函数	207
6.2.7	语法描述约定	208
6.3	Foxpro 的基本命令	208
6.3.1	数据库基本操作命令	208
6.3.2	输入/输出基本操作命令	213
6.3.3	程序流程控制基本命令	218
6.4	Foxpro 的基本函数	219
6.4.1	字符型函数	220
6.4.2	日期型函数	220
6.4.3	数值型函数	220
6.4.4	逻辑型函数	220
6.5	Foxpro 的程序设计	220
6.5.1	程序的建立与运行	220
6.5.2	子程序	221
6.5.3	过程文件	221
6.5.4	程序设计示例	222
第 7 章	计算机在饭店中的应用	229
7.1	计算机在前厅中的应用	229
7.1.1	系统基本概念	230
7.1.2	散客管理	240
7.1.3	团体管理	246
7.1.4	会议室管理	254
7.1.5	系统常规维护及其他	255
7.2	计算机在前厅账务审核中的应用	262
7.2.1	客人账务	262
7.2.2	夜间审核	271
7.2.3	系统维护及其他	274
7.3	计算机在餐饮、娱乐中的应用	274
7.3.1	餐饮、娱乐系统功能简介	275
7.3.2	餐饮零点处理	275
7.3.3	用餐预订处理	281
7.3.4	酒水管理及营业成本分析	284
7.3.5	查询及结账	286
7.3.6	统计报表处理	287
7.3.7	应收账款处理	288
7.3.8	餐饮、娱乐系统的维护	293
7.4	计算机在客房管理中的应用	296

7.4.1	房态维护	297
7.4.2	客房过账	299
7.4.3	设备管理	303
7.4.4	饮料管理	303
7.4.5	消耗品管理	304
7.4.6	系统维护	305
7.5	饭店总经理查询系统	305
7.5.1	客人信息	306
7.5.2	公用信息	307
7.5.3	营业信息	307
7.5.4	人事信息	308
7.5.5	财务信息	308
第 8 章	计算机网络的基本知识	311
8.1	计算机网络的概念	311
8.1.1	计算机网络的分类	311
8.1.2	计算机网络的特点	312
8.1.3	计算机网络的发展	313
8.2	局域网的基础知识	314
8.2.1	局域网的特点	314
8.2.2	局域网的组成	314
8.2.3	局域网的拓扑结构	315
8.2.4	局域网常用操作系统简介	316
第 9 章	微型计算机的维护与管理	323
9.1	微型计算机使用环境与维护	323
9.1.1	微型机对工作环境的要求	323
9.1.2	微型计算机对电源的要求	324
9.1.3	微型计算机的经常维护与管理	326
9.1.4	微型计算机系统的常见故障分析	327
9.2	计算机病毒的基础知识	330
9.2.1	计算机病毒概念	330
9.2.2	计算机病毒的防范	333
9.2.3	KV300 介绍	335

第1章

计算机基础

什么是电子计算机?电子计算机就是能够自动地、高速度地进行大量的算术和逻辑运算并具有记忆功能的一种电子机器,简称计算机。本章主要介绍计算机的产生与发展、组成及数的表示等基本知识。

1.1 计算机的产生与发展

计算机的产生如同标志着产业革命的蒸汽机、电动机和内燃机一样,也是人类文化发展的必然产物,是社会进步的又一重要标志。1946 年美国人为计算炮弹弹道的需要,在继 17 世纪法国人发明的机械台式计算机和 20 世纪 30、40 年代发明的机械自动化计算机之后,研制成功了世界上第一台电子计算机,当时成为划时代事件。半个世纪以来的实践表明,计算机的产生和发展已大大加快了人类社会前进的步伐。

1.1.1 计算机发展的阶段

自从 1946 年第一台计算机问世以来,它的发展大致经历了四个阶段或称为四个时代。

(1) 第一代,从 1946 年至 1958 年左右,它主要采用电子管元器件设计而成,故称为电子管计算机时代。这一代计算机的特点是体积大、耗电多、运算速度慢、存贮容量小、可靠性较差、功能单一,并采用人们不太熟悉的机器语言(指令)编写程序供计算机执行。但是,这一代计算机却确立了计算机发展的技术基础,如二进制编码、变址寄存、自动计算及程序设计技术等。

(2) 第二代,从 1958 年至 1964 年,这一代计算机采用晶体管设计而成,被称为晶体管计算机时代。与第一代相比,这一代计算机的性能提高了数 10 倍,体积缩小了约 10 倍,外部设备增加到十几种,运行程序是由接近自然语言的英文字母和数字符号构成的程序设计语言编写。这种程序设计语言为计算机的普及作出较大贡献。

(3) 第三代, 自 1965 年至 1970 年, 这一代计算机采用中小规模的集成电路设计而成, 所以称为集成电路计算机时代。集成电路是指在一块几平方毫米的芯片上集成了几十个到几百个电子元件的电路器件组合体。这代计算机的计算速度和性能又提高了一个数量级, 计算机系统结构也有了很大的改进, 机种多样化、系列化, 程序设计语言更加多样化和标准化, 计算机用户越来越多。

(4) 第四代, 约从 1971 年以来, 称为大规模集成电路计算机时代。由于大规模集成电路的问世, 在一块几平方毫米的半导体芯片上集成了上千个到 10 万多个电子元件。这样, 计算机的运算速度更快了, 运算速度提高到几百万次/秒、几十亿次/秒, 甚至更快。性能更高了, 功能更多了, 体积和功耗更小了。并且产生了多处理计算机系统和计算机网络。在此期间, 又出现了体积小、重量轻、功能强、价格低廉的微型计算机。计算机应用更广泛了, 已进入到了人类社会的各个领域。

自从 1980 年以来, 第五代计算机研制已取得了很大进展, 如行动较早的日本、美国、英国等都取得了可喜成果。人们期望这种计算机能用自然语言与人交谈, 并能理解语言、图片, 还能学习、联想、推理和决策, 具有人类所特有的理性行为。新一代计算机被称为知识信息处理系统、人工智能机等。可以预见, 这种计算机不久将会问世, 它将对人类社会产生巨大的影响。

我国的计算机技术起步迟, 但发展速度较快。1956 年成立了中科院计算机技术研究所。1958 年, 第一台电子管计算机研制成功。60 年代中后期, 晶体管计算机和集成电路计算机相继问世。80 年代以后, 又研制成功了如长城、浪潮等多种系列产品。1984 年, 计算速度达到每秒 1 亿次的“银河 I”巨型机研制成功。1992 年 10 月, 运算速度达每秒 10 亿次的“银河 II”巨型机通过了国家鉴定, 打破了国外在高性能计算机技术领域对我国的封锁, 标志着我国计算机研制水平已跨入世界先进行列。

1.1.2 计算机发展的趋势

现代计算机技术日新月异, 飞速发展, 每隔 1~2 年就更新换代一次, 它今后的发展趋势是: 微型化、巨型化、网络化、多媒体化和智能化等。

(1) 微型机。微型机是微型化的计算机, 简称微机。它是大规模集成电路技术发展的产物。该型机功能全、可靠性高、体积小、价格低廉、使用方便。随着计算机的家庭化, 微型机有广阔的市场前景。所以, 它的发展速度特快, 平均每隔 1~2 年就要更新换代一次。

(2) 巨型机。巨型机是指功能极强, 存贮容量特大, 运算速度特快的计算机, 如我国研制的“银河 I”(1 亿次/秒)、“银河 II”(10 亿次/秒)、“曙光一号”(6.4 亿次/秒, 主存容量为 64~768M 字节); 美国的“克雷二号”(6~12 亿次/秒, 主存容量为 8200M 字节)。这种计算机主要应用于航空航天、气象预报、核反应安全性分析等大型计算场合。

(3) 计算机网络。计算机网络是计算机发展的又一个重要方面。它有两种形式: 一是由一台计算机为中心通过通信线路与若干个以至数百个远程终端相连成为一个联机系统, 各个终端共享计算机中心的硬件和软件资源; 二是由多台计算机与多个终端通过通信线路相互连接起来成为一个计算机网, 它们共享各计算机的硬件、软件和数据资源。计算机网络能达到“远程数据处理, 共享信息资源”, 它是信息社会发展的必然趋势。

(4) 多媒体系统。多媒体是一个包含图像、动画、声音和视频表现方式于一体的术语的总称。多媒体系统是指具有一系列硬件装置与支持多媒体的软件驱动程序的计算机系统。应用多媒体技术是 90 年代计算机时代特征, 是计算机的又一次革命, 可见发展多媒体技术是势在必行。

(5) 人工智能机。人工智能机是指能够模拟人类的智能活动以扩大人类智能的一种计算机, 它能够像人脑一样从事推理、假设、联想、学习、知识积累、图形和自然语言的识别和翻译工作。目前, 这方面的研究在发达国家如日本、美、英等都已取得了可喜成果。这种计算机一旦研制成功, 将对人类社会产生巨大而深远地影响。

1.1.3 计算机的种类

计算机的种类很多, 一般有下列几种分类方式。

1. 按处理数据的方式分

(1) 数字计算机(Digital Computer)。它是以数字形式的量值表示被运算量。这种计算机计算精度高, 抗干扰能力较强。

(2) 模拟计算机(Analog Computer)。它是以连续变化的模拟物理量表示被运算量, 如压力、温度等物理量的变化曲线。此类计算机计算精度有限, 信息存贮困难, 但运算速度快, 便于进行仿真研究。

(3) 混合计算机(Hybrid Computer)。它是数字式和模拟式结合为一体的计算机, 它既有数字量, 又有模拟量。虽然运算速度快, 又便于存贮, 但设计困难, 造价昂贵, 现已很少使用了。

通常所说的计算机多指数字计算机。

2. 按用途来分

(1) 通用计算机。它是指配有一定的存贮容量和外围设备及各种系统软件, 具有功能全、通用性强的计算机。它可用于科学计算。各种事务管理等, 适用范围较广。

(2) 专用计算机。它是指专为解决某些特定问题而设计的且为功能单一的计算机。如专用于计算机和处理导弹弹道的计算机; 用于生产过程控制的炼钢轧钢计算机, 及各种程控机床计算机等。此种机型效率高, 速度快, 但适应性差。

3. 按规模来分

(1) 巨型机。运算速度上亿次, 字长 64 位以上, 内存百兆字节以上。如我国的“银河 I”、“银河 II”。

(2) 大中型机。运算速度从数百万次到数千万次, 字长 32 位以上, 内存数 10 兆字节以上, 如 IBM390, M700。

(3) 小型机。运算速度数百万次, 字长 16 或 32 位, 内存数兆字节, 如 HP3000。

(4) 微型机。这是一类发展变化相当大使用极广的计算机。其中又有高、中、低档三类。运算速度从数万次到数百万次, 字长从 8 位至 32 位, 内存从约 1 兆到数十兆字节。

(5) 单片机。它是指把其基本组成部分如 CPU、存贮器为 I/O 接口做在一块芯片上的计算机。它集成度高、体积小、功能强、速度快、价格低廉、可靠性强, 在机电一体化和传统工业改造中广泛应用。