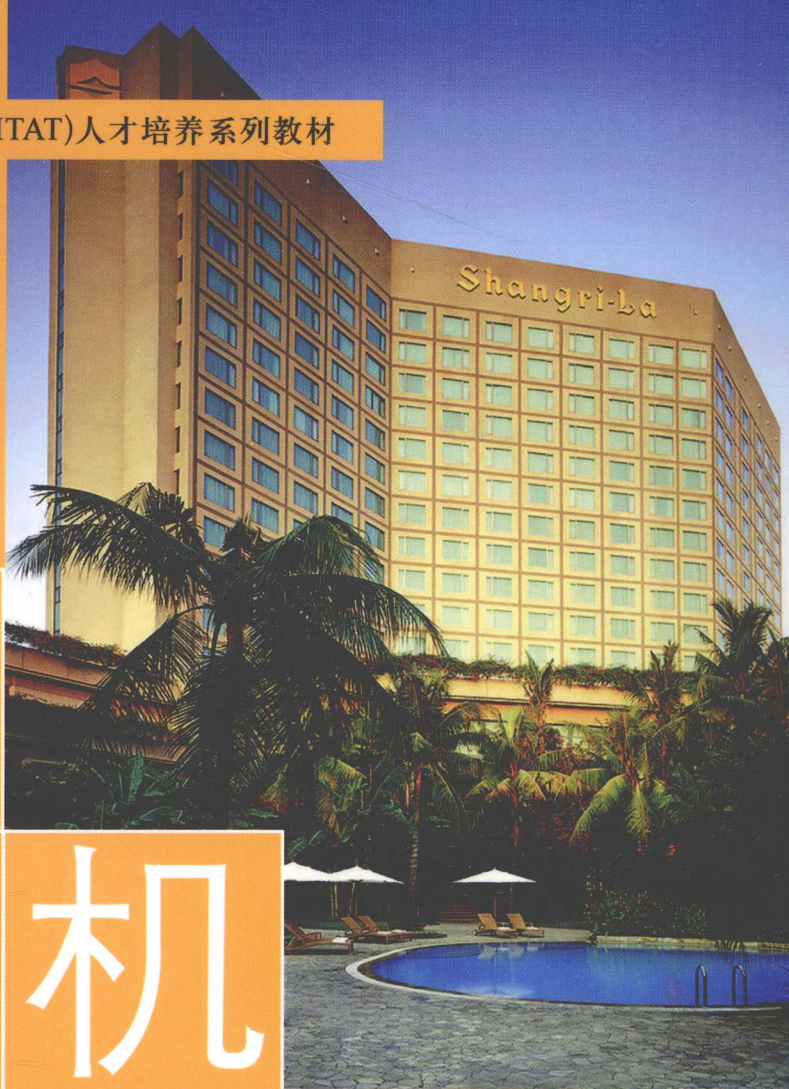




教育部实用型信息技术(ITAT)人才培养系列教材



酒店 计算机

信息管理

周贺来 王彬 编著

全国“信息技术应用培训”教育工程工作组 主审



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

教育部实用型信息技术（ITAT）人才培养系列教材

酒店计算机信息管理

周贺来 王彬 编著

全国“信息技术应用培训”教育工程工作组 主审



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

内 容 提 要

本书系统介绍了酒店计算机信息管理的具体知识,全书内容共10章,具体知识点主要包括:酒店业计算机的具体应用;酒店信息化的基本概述;酒店管理信息系统的基础知识和内容框架;现代信息技术在酒店业中的主要运用;酒店信息管理的流程分析;酒店管理信息系统的开发、实施、应用与管理;因特网在酒店信息管理中的应用(包括现代酒店的网站建设、网络营销、电子商务和网上酒店预订);现代信息管理手段(供应链管理、客户关系管理、企业资源规划、决策支持系统、酒店收益管理等)在酒店业中的应用;酒店业信息化建设基本知识与实例介绍;酒店管理软件的操作流程介绍等。为了便于学生学习和教师授课,本书列举了许多相关的实际案例,并补充了许多阅读材料。每章前面都列出了本章内容导读与学习目标,后面都给出了本章小结和相关习题。

本书是教育部实用型信息技术(ITAT)人才培养系列教材之一,可以作为旅游管理、酒店管理、餐饮管理、烹饪管理以及相关专业学生的学习教材,也可作为酒店业信息化软件供应商及其相关技术人员的参考资料,还可作为酒店业管理机关、酒店行业相关协会和酒店业信息管理部门工作人员进行信息化建设时的重要工具指导书。

本书配有电子教案,需要者可以从中国水利水电出版社网站和万水书苑免费下载,网址为: <http://www.waterpub.com.cn/softdown/>和 <http://www.wsbookshow.com>。

图书在版编目(CIP)数据

酒店计算机信息管理 / 周贺来, 王彬编著. -- 北京:
中国水利水电出版社, 2010.1

(教育部实用型信息技术(ITAT)人才培养系列教材)

ISBN 978-7-5084-7069-6

I. ①酒… II. ①周… ②王… III. ①饭店—企业管理—管理信息系统—教材 IV. ①F719.2-39

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第228438号

策划编辑: 杨庆川 责任编辑: 张玉玲 封面设计: 李 佳

书 名	教育部实用型信息技术(ITAT)人才培养系列教材 酒店计算机信息管理
作 者	周贺来 王彬 编著
出版发行	全国“信息技术应用培训”教育工程工作组 主审 中国水利水电出版社 (北京市海淀区玉渊潭南路1号D座 100038) 网址: www.waterpub.com.cn E-mail: mchannel@263.net (万水) sales@waterpub.com.cn 电话: (010) 68367658 (营销中心)、82562819 (万水)
经 售	全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	北京万水电子信息有限公司
印 刷	北京蓝空印刷厂
规 格	184mm×260mm 16开本 19.25印张 475千字
版 次	2010年1月第1版 2010年1月第1次印刷
印 数	0001—4000册
定 价	32.00元

凡购买我社图书,如有缺页、倒页、脱页的,本社营销中心负责调换

版权所有·侵权必究

前 言

目前,酒店业计算机应用发展很快,应用领域、管理幅度越来越大,从以前仅仅是总台的预订接待,发展到餐饮管理、客房管理、程控电话管理、财务结账处理,以至于到现在后台的人力资源管理、财务管理、库存管理、客户管理等。可以说,酒店业的信息化建设目前已经得到了国家旅游行政机关、酒店行业协会和各家酒店企业的高度重视。

本书作为教育部实用型信息技术(ITAT)人才培养系列教材之一,全书共10章,全面介绍了酒店计算机信息管理的具体知识,主要内容包括:酒店业计算机的具体应用情况介绍;酒店信息化的基本概述;酒店管理信息系统的基础知识和内容框架;现代信息技术在酒店业中的主要运用;酒店信息管理的流程分析;酒店管理信息系统的开发、实施、应用与管理;因特网在酒店信息管理中的应用(包括现代酒店的网站建设、网络营销、电子商务和网上酒店预订);现代信息管理手段(供应链管理、客户关系管理、企业资源规划、决策支持系统、收益管理系统等)在酒店业中的应用;酒店业信息化建设基本知识与实例介绍;酒店管理软件(石基PMS系统中的饭店管理软件)的操作流程介绍等。

本书通俗易懂,内容新颖,知识全面,实用性强,教材结构体系既符合目前酒店信息管理的实际情况和具体要求,同时相关章节具体案例的列举和每章后面小结和复习题的提供、相关学习资源的给出,使该教材非常适合课程教学和岗位培训的需要。

本书是跨专业、跨学科合作的结晶,编写人员中既有多年从事酒店业务管理和计算机信息管理课程教学和专业研究的专职教师,也有具有丰富的酒店信息系统规划、开发、应用和维护经验的酒店软件供应商的技术人员,同时还有精通酒店业务管理的酒店企业实战人才。全书由周贺来、王彬任主编,策划了本书的内容体系,牵头确定了编写大纲,负责统稿和定稿工作;安雪、徐茜、韩鹏任副主编,对本书初稿进行了审稿。全书各章的参编情况如下:贾琳琳编写第1章,张超广、赵忠奇编写第2章,杨安杰、蔡中民编写第3章,胡伟、王德静编写第4章,徐茜编写第5章,安雪编写第6章,周贺来编写第7章,牧笛、王永政编写第8章,李红娟编写第9章,王彬、韩鹏编写第10章。另外,石基公司的软件技术人员提供了石基PMS软件的相关文字说明材料。

本书是教育部实用型信息技术(ITAT)人才培养系列教材之一,可作为旅游管理、酒店管理、餐饮管理、烹饪管理等专业学生的学习教材,也可作为酒店业信息化软件供应商及其相关技术人员的参考资料,还可作为酒店业管理机关、酒店行业协会和酒店业信息管理部门工作人员进行信息化建设时的重要工具指导书。

在本书的编写过程中,参考了许多前人的资料,我们大都在参考文献中进行了罗列,对于有些确实无法查到来源的可能会没有提及,在此对他们表示衷心的感谢。

由于时间仓促及编者水平有限,书中难免有不当之处,敬请广大读者批评指正。

编 者

2009年10月

目 录

前言

第1章 计算机在现代化酒店中的应用介绍	1	2.4.3 当前主流酒店管理信息系统简介	40
1.1 现代化酒店的含义与功能	1	2.4.4 酒店管理信息系统的发展方向	43
1.1.1 现代化酒店的含义	1	2.5 酒店管理信息系统的选购	45
1.1.2 现代化酒店的服务内容	1	2.5.1 酒店软件系统供应商的选择	45
1.1.3 现代酒店业在国民经济中的地位	3	2.5.2 硬件系统的可靠性要求	46
1.2 现代化酒店计算机应用简介	4	2.5.3 酒店软件系统的评价标准	46
1.2.1 现代化酒店中计算机应用的必要性	4	本章小结	47
1.2.2 现代化酒店中计算机应用的领域	7	复习思考题	47
1.2.3 现代化酒店中计算机应用的特点	8	第3章 酒店信息管理的技术基础	49
1.3 酒店业计算机应用的发展分析	8	3.1 信息技术及其在酒店业中的应用概述	49
1.3.1 酒店业计算机应用的总体历程	8	3.1.1 信息技术的含义与内容	49
1.3.2 现代化酒店计算机应用系统简介	10	3.1.2 信息技术在酒店业中的应用	50
1.3.3 现代化酒店计算机应用的前景展望	10	3.2 数据处理技术及其在酒店管理中的应用	50
本章小结	14	3.2.1 数据处理及其目的	50
复习思考题	15	3.2.2 数据库系统及其组成	51
第2章 酒店管理信息系统概述	16	3.2.3 数据仓库与数据挖掘技术	51
2.1 信息与信息管理	16	3.2.4 联机事务处理技术	52
2.1.1 数据与信息	16	3.2.5 联机分析处理技术	52
2.1.2 信息的特征	17	3.3 计算机网络技术及其在酒店管理中的应用	53
2.1.3 管理信息和信息管理	18	3.3.1 计算机网络概述	53
2.2 信息系统	20	3.3.2 酒店内部局域网的应用	56
2.2.1 信息系统的概念	20	3.4 多媒体技术及其在酒店管理中的应用	57
2.2.2 信息系统的功能	21	3.4.1 多媒体技术概述	58
2.2.3 信息系统的结构	22	3.4.2 多媒体技术在酒店管理中的主要应用	58
2.2.4 信息系统的类型	23	3.5 酒店信息管理中其他相关技术的应用	59
2.3 酒店管理信息系统概述	27	3.5.1 电子门锁系统的应用	59
2.3.1 酒店管理信息系统的概念	27	3.5.2 触摸屏的应用	62
2.3.2 酒店管理信息系统的特征	28	3.5.3 语音信箱的应用	63
2.3.3 酒店管理信息系统的功能	29	3.5.4 迷你吧计算机控制系统的应用	64
2.3.4 酒店管理信息系统的结构	33	3.5.5 视频点播系统的应用	65
2.4 酒店管理信息系统的发展	38	3.5.6 电子通信与控制技术的应用	67
2.4.1 酒店管理信息系统的应用历程	38	本章小结	68
2.4.2 酒店管理信息系统的发展概况	39	复习思考题	69

第4章 酒店管理业务的信息流程分析 ····· 70	
4.1 酒店宾客服务的信息流程····· 70	
4.1.1 酒店宾客管理的整体流程····· 70	
4.1.2 预订阶段的宾客服务信息流程····· 72	
4.1.3 接待阶段的宾客服务信息流程····· 75	
4.1.4 住店消费阶段的宾客服务信息流程·· 78	
4.1.5 结账离店阶段的宾客服务信息流程·· 78	
4.2 酒店前台其他业务的信息流程····· 78	
4.2.1 酒店客房管理的信息流程····· 78	
4.2.2 酒店营业点管理的信息流程····· 79	
4.2.3 酒店客账管理的信息流程····· 80	
4.2.4 酒店销售业务的信息流程····· 87	
4.3 酒店后台业务的信息流程····· 88	
4.3.1 酒店财务管理的信息流程····· 88	
4.3.2 酒店人力资源管理的信流程····· 95	
4.3.3 酒店设备管理的信息流程····· 98	
4.3.4 酒店物资管理的信息流程····· 100	
本章小结····· 101	
复习思考题····· 102	
第5章 酒店管理信息系统的规划与开发 ····· 103	
5.1 酒店信息系统的总体规划····· 103	
5.1.1 信息系统总体规划的基本知识····· 103	
5.1.2 信息系统发展的诺兰阶段模型····· 107	
5.1.3 酒店信息系统总体规划的步骤····· 108	
5.2 信息系统的开发知识综述····· 110	
5.2.1 信息系统开发的任务和特点····· 111	
5.2.2 信息系统开发的原则和策略····· 111	
5.2.3 信息系统开发前的准备工作····· 112	
5.2.4 信息系统开发的几种常用方式····· 113	
5.2.5 管理信息系统开发生命周期····· 115	
5.3 酒店管理信息系统的开发流程····· 116	
5.3.1 酒店管理信息系统的系统分析····· 116	
5.3.2 酒店管理信息系统的系统设计····· 125	
5.3.3 酒店管理信息系统的系统实施····· 131	
本章小结····· 134	
复习思考题····· 134	
第6章 酒店管理信息系统的运行与管理 ····· 136	
6.1 酒店管理信息系统的运行管理····· 136	
6.1.1 酒店计算机信息管理的组织建设·· 136	
6.1.2 酒店信息系统日常运行的管理····· 138	
6.1.3 酒店信息系统应用的规章制度····· 139	
6.2 酒店管理信息系统的维护管理····· 140	
6.2.1 酒店信息系统维护的内容····· 140	
6.2.2 酒店信息系统维护的类型····· 140	
6.2.3 酒店信息系统维护的管理····· 141	
6.3 酒店管理信息系统的安全管理····· 142	
6.3.1 酒店信息系统安全的含义····· 142	
6.3.2 影响酒店信息系统安全的主要因素 ·142	
6.3.3 加强酒店信息系统安全的主要措施 ·143	
6.3.4 保证酒店信息系统安全的常用 技术对策····· 144	
6.3.5 典型的酒店管理信息系统安全 解决方案····· 145	
6.4 酒店管理信息系统的效果评价····· 145	
6.4.1 酒店管理信息系统的评价内容····· 145	
6.4.2 酒店管理信息系统的评价体系····· 146	
6.4.3 酒店管理信息系统的评价指标····· 147	
6.5 酒店信息系统的外包管理····· 148	
6.5.1 酒店信息系统外包概述····· 148	
6.5.2 酒店信息系统外包的主要优点····· 150	
6.5.3 酒店信息系统外包的缺点····· 150	
本章小结····· 151	
复习思考题····· 151	
第7章 因特网在酒店信息管理中的应用 ····· 153	
7.1 Internet 的基本知识····· 153	
7.1.1 Internet 的含义····· 153	
7.1.2 Internet 中的几个常用术语····· 153	
7.1.3 Internet 的主要应用····· 155	
7.2 Internet 在酒店经营中的主要作用····· 155	
7.3 酒店企业的网站建设····· 157	
7.3.1 酒店企业网站建设的必要性分析····· 157	
7.3.2 酒店企业网站的制作流程····· 159	
7.3.3 酒店网站建设和运营中的主要工作 ·161	
7.3.4 酒店网站规划建设实际案例····· 164	
7.4 酒店业网络营销····· 169	
7.4.1 网络营销的形式及其特点····· 169	
7.4.2 酒店业开展网络营销势在必行····· 171	
7.4.3 酒店业开展网络营销的应对策略····· 172	

7.4.4 我国酒店业开展网络营销的 具体措施·····	173	8.5.2 酒店决策支持系统与酒店管理信息 系统的区别·····	231
7.4.5 酒店业网络营销的实例分析·····	176	8.5.3 酒店决策支持系统的功能·····	232
7.5 酒店业电子商务·····	177	8.6 业务流程重组及其在酒店业中的应用·····	232
7.5.1 电子商务概述·····	178	8.6.1 业务流程重组的基本知识·····	233
7.5.2 电子商务在现代酒店中的主要应用·····	181	8.6.2 业务流程重组的管理原则·····	236
7.5.3 电子商务在现代酒店管理中的作用·····	183	8.6.3 酒店企业业务流程重组的实施·····	237
7.5.4 电子商务在酒店管理中的应用实例·····	184	8.7 收益管理系统及其在酒店业的应用·····	239
7.6 酒店网络预订系统·····	185	8.7.1 收益管理系统的基本知识·····	239
7.6.1 酒店网络预订系统概述·····	185	8.7.2 收益管理系统可以应用于酒店业·····	240
7.6.2 酒店网络预订系统的应用模式·····	188	8.7.3 当前酒店业收益管理系统的 应用情况·····	244
7.6.3 网络预订系统的运作方法·····	191	本章小结·····	245
7.6.4 我国网络预订系统的现状和 发展趋势·····	193	复习思考题·····	246
7.6.5 网络预订系统典型应用实例·····	197	第9章 酒店信息化建设及其案例介绍 ·····	247
阅读材料:《e 龙旅行网服务条款》·····	207	9.1 酒店业信息化概述·····	247
本章小结·····	210	9.1.1 信息化的基本知识·····	247
复习思考题·····	210	9.1.2 酒店信息化的含义与作用·····	248
第8章 酒店信息管理中其他相关方法的应用 ·····	212	9.1.3 酒店业信息化的发展阶段·····	251
8.1 客户关系管理在酒店业中的应用·····	212	9.2 我国酒店信息化建设的问题与对策·····	253
8.1.1 客户关系管理概述·····	212	9.2.1 我国酒店信息化建设的发展现状·····	254
8.1.2 酒店业中客户关系管理的应用价值·····	215	9.2.2 我国酒店信息化建设中的主要问题·····	255
8.1.3 客户关系管理在酒店中的应用实例·····	217	9.2.3 我国酒店信息化建设的应对策略·····	256
8.2 呼叫中心在酒店业中的运用·····	218	9.3 酒店业信息化建设案例介绍·····	257
8.2.1 呼叫中心的基本知识·····	218	9.3.1 ××酒店信息化建设整体方案·····	257
8.2.2 现代酒店应用呼叫中心的意义·····	221	9.3.2 ××酒店人力资源管理系统 应用案例·····	261
8.2.3 呼叫中心与订房公司的区别·····	222	9.3.3 ××国际酒店财务管理系统 应用案例·····	263
8.2.4 国内外酒店业呼叫中心的应用现状·····	222	9.3.4 ××大酒店信息化建设工作总结·····	265
8.3 供应链管理及其在酒店业的应用·····	223	本章小结·····	268
8.3.1 供应链管理概述·····	223	复习思考题·····	269
8.3.2 供应链管理在现代酒店中的应用·····	223	第10章 石基 PMS: 酒店信息管理典型 软件介绍 ·····	270
8.3.3 酒店业供应链体系的构建策略·····	226	10.1 石基 PMS 概述·····	270
8.4 企业资源规划在现代酒店中的应用·····	228	10.1.1 石基 PMS 的应用范畴·····	270
8.4.1 企业资源规划的基本知识·····	228	10.1.2 石基 PMS 的基本任务·····	271
8.4.2 企业资源规划在酒店业中的 应用分析·····	229	10.2 预定模块介绍·····	271
8.4.3 我国酒店业 ERP 应用的典型案例·····	230	10.2.1 预定相关的基本概念·····	271
8.5 酒店决策支持系统及其应用·····	231		
8.5.1 酒店决策支持系统的概念·····	231		

10.2.2 预定模块的工作流程	273	10.6 客房管理模块介绍	292
10.3 前台接待模块介绍	278	10.6.1 客房管理的基本知识	292
10.3.1 前台接待的功能说明	278	10.6.2 客房管理模块工作流程	292
10.3.2 前台接待模块的工作流程	278	10.7 夜审模块介绍	297
10.4 出纳管理模块	283	10.7.1 夜审前的准备	297
10.4.1 出纳管理的功能简介	283	10.7.2 夜审运行的主要内容	298
10.4.2 出纳模块的工作流程	283	本章小结	298
10.5 财务应收账模块介绍	286	复习思考题	299
10.5.1 财务应收账的基本知识	286	参考文献	300
10.5.2 财务应收账模块的工作流程	286		

第1章 计算机在现代化酒店中的应用介绍

【内容导读】

计算机作为一种信息处理工具，在现代化酒店中发挥着日益重要的作用。酒店计算机信息管理已成为酒店管理中的一项重要内容。大力加强计算机信息管理，提高现代化酒店的工作效率和经济效率，并推出特色项目和个性化服务，已经成为各家酒店的共识。

本章首先介绍现代化酒店的含义、服务内容与重要功能，然后说明现代化酒店中计算机信息管理的必要性、计算机应用的领域与特点，最后介绍酒店中计算机应用的发展历程，对常用的应用系统做了介绍，并指出了计算机在现代化酒店应用中的发展前景。

【学习目标】

- 了解现代化酒店的含义及其服务内容
- 理解现代化酒店计算机应用的必要性
- 熟悉现代化酒店中计算机的应用领域
- 了解现代化酒店中计算机应用的特点
- 掌握现代化酒店中各种应用系统的功能
- 了解现代化酒店计算机应用的发展前景

1.1 现代化酒店的含义与功能

随着人类经济社会的不断发展，特别是随着旅游业的不断发展，酒店业在国民经济中的重要地位日益凸显，由其提供的综合性服务功能越来越齐全。现代化酒店服务功能的不断增加，社会信息化发展的日益迅猛，促使现代化酒店的计算机信息管理变得非常关键。

1.1.1 现代化酒店的含义

按照人们的传统理解，酒店就是向人们提供食宿服务的场所，是为满足人们最基本的旅行生活需要的，即仅仅是提供食和住的服务。例如，瑞士酒店管理协会曾将酒店概括为：“拥有完整的接待、住宿以及饮食设施的企业”。但是随着经济社会的快速发展和现代化酒店功能的日益多样化，这种传统认识似乎已经不能完整地概括酒店的含义了。

其实，现代化酒店实际上已经成为了一个综合性的服务机构，是一个通过向消费者提供住宿、餐饮、娱乐、健身、商务、购物和社交服务，进而向消费者收取一定的费用来获取利益，以客房和餐厅为主体，集娱乐、健身、购物等设施于一身的现代化企业。

1.1.2 现代化酒店的服务内容

按照以上的定义，现代化酒店的功能已趋向多样化。其服务内容表现在以下方面：

(1) 主要功能依然是提供住宿与餐饮服务。

最初酒店之所以产生,就是为了满足人们外出“住”和“吃”的需要而发展起来的。它所提供的基本服务与顾客的基本要求是一致的。对于现代化酒店来说,其最重要的组成部分仍然是客房和餐厅,其所提供的最主要功能仍然还是住宿与餐饮服务。

住宿服务包括出租客房、清扫客房、洗衣和出租业务,以及设施、设备的辅助手段(如提供电话、洗涤用品等)。这些服务应当能够满足顾客在住宿方面的需求。

餐饮服务主要是烹调和特色服务,其目的是为了满足不同顾客在饮食方面的需要。

(2) 辅助服务项目逐渐增加繁多。

为了更好地为顾客提供服务并在竞争中生存,现代化酒店除了提供上述基本服务外,还要提供其他的各种辅助性服务项目,这些辅助服务项目的功能是否齐全,以及服务质量的高低,往往更能影响到酒店的声誉,甚至会左右到酒店的客源乃至最终的经营利润。

在现代化酒店中,目前已经普遍开展的辅助项目主要有:

1) 娱乐服务项目。随着社会经济的发展和人们生活水平的提高,人们对娱乐提出了越来越多、越来越高的要求。人们在旅途中,除了满足吃和住的需要外,往往还需要通过一定的娱乐活动来松弛紧张的心情,调节情绪,在娱乐中得到休息。目前,诸如夜总会、歌舞厅、游艺厅、棋牌室、网吧等,既能满足顾客的需要,又是酒店收入的重要来源。

2) 健身和运动项目。具有一定规模的现代化酒店,一般都设有专门的健身和运动设施,这是为适应人们追求身心健康的需要而设立的。这些设施包括台球室、桌球室、乒乓球室、保龄球馆、健身房、游泳池、网球场等。

3) 商务和通讯服务。目前,一般的现代化酒店都提供商务和通讯服务。很多顾客都是因公出差,或因商务、公务而需要利用像酒店这样的环境与外界发生联系。即使是一般的休闲、度假、观光旅游者,也要经常与店外发生这样或那样的联系。因此,提供商务和通讯服务成为了现代化酒店不可缺少的服务内容。酒店要通过自己的人员、设备以及技术条件为顾客提供国际和国内电话、因特网、电传、传真、打字、复印和翻译等服务。

4) 购物中心。很多现代化酒店内都设有购物中心,主要经营日用品或本地的土特产品等。由于个性需求以及其他方面的原因,酒店的服务不可能十全十美,总会有顾客想要增加或补充日用品,还有的顾客喜欢购买一些具有地方特色的物品留做纪念。在酒店内部专设这样的购物中心,既方便了顾客,又增加了酒店的收入。

5) 中介代理服务。现代化酒店不同于以往酒店的一个主要特征就是为顾客提供中介代理服务。例如,很多现代化酒店都把顾客在店外的某些活动也纳入自己的服务内容,如为顾客订购机票、车船票、旅游景区门票,发运行李,兑换外币等。

(3) 成为当地居民的社交中心。

以往本地居民很少到酒店来消费,酒店服务对象基本上都是外地顾客。现代化酒店由于功能齐全,设施高档,设备豪华,所以当地居民的一些重要社会活动也经常会在酒店里举行,例如重要宴会、庆典仪式、新闻发布会、招待会、各种沙龙等。而酒店为了扩大影响,增加收入,也会将部分服务设施如夜总会、歌舞厅、多功能厅、网吧、会议室、餐厅、娱乐厅等向非住店的当地居民开放,使酒店也成为当地居民的娱乐和社交中心。

总之,现代化酒店虽然仍然把食宿服务作为主要的服务内容,但它已经不再是一个简单的食宿场所,而是发展成为具有多种功能的综合性服务设施。

1.1.3 现代酒店业在国民经济中的地位

随着经济社会的发展,交通等基础设施的逐步完备,特别是旅游业的快速发展,酒店业在国民经济中的重要地位越发显露出来,它对促进国民经济的发展起着日益重要的作用。酒店是旅游外出者解决食宿等基本生活问题的主要物质承担者,是旅游外出者游览观光或进行公务、商务活动的主要生活基地,是当地居民、政府机关、企事业单位举行各种活动的重要场所,通常还是一个城市或地区的对外窗口,是反映一个国家或地区接待能力强弱的重要标志。从国民经济角度来看,酒店业具有其他行业不可替代的重要地位。

1. 酒店业是旅游业的一个重要组成部分

酒店业是旅游业的基本构成要素之一,它同旅游景区(景点)、旅行社、旅游交通设施等具有同等重要的地位。发展旅游业首先要考虑交通设施和酒店的设施条件。

酒店业是旅游业生存发展的重要物质基础,为旅游外出者提供在旅游过程中的食宿、娱乐场所,现代化酒店还为人们提供了保健、社交、会议、消遣与购物等活动的场所,更为先进的信息化酒店在高科技方面为人们的公务、商务以及休闲活动提供了便利。

新中国酒店业20多年的发展历程表明,酒店业的发展相对于旅游业来说,应该是具有超前性的,否则就难以适应市场需求的发展和起伏变化。

2. 酒店业是旅游收入以及国家外汇收入的重要来源之一

国内外统计资料表明,酒店业是创造旅游收入的重要来源之一。酒店业的收入是旅游总收入的重要组成部分。随着经济的发展,酒店业的收入将进一步提高,对国民经济增长的贡献也将进一步加大。同时,现代化酒店是一种不出口的商品外贸经营方式,它的创汇能力在一定程度上比普通商品的创汇能力还要高。以我国为例,高级酒店的主要接待对象基本上是外国顾客、华侨、港澳台同胞、外籍华人和一些国内有支付能力的消费群体。其中,除国内顾客外,其他顾客在酒店内消费所支付的费用基本上都是用外汇来结算的。因此,可以说酒店是创造一个国家或地区外汇收入的重要场所。

3. 酒店业的发展可以大力促进相关行业的发展

酒店业是一个综合性的服务行业,从社会再生产过程来看,酒店业属于消费环节,属于第三产业。但是它同第一产业、第二产业以及第三产业的许多组成部分都有着密不可分的联系。酒店业的大力发展必将促进国民经济其他行业的发展,例如联系最为紧密的建筑业、装修业、轻工和电气行业、食品加工业、纺织业等。总之,酒店业通过自身的运转,势必带动许多相关产业或行业获得更多的收入,带动一系列行业的共同发展,具有相当大的“乘数效应”,其对国民经济的拉动作用是显而易见的。

4. 酒店业为社会创造了众多的就业机会

酒店业是一种以提供服务为主的劳动密集型行业。虽然随着社会经济以及科学技术的发展,信息化酒店的出现,让人们感觉好像酒店业的科技含量上升,将减少人员的需求,但是事实上并非如此,其实它对服务质量,不仅仅在硬件设施方面,在人员服务方面也提出了更高的要求。也就是说,信息化酒店的产生并没有压缩对劳动力的需求,减少就业机会。相反,为了满足顾客的需要,保证信息化酒店的服务质量,酒店必须雇佣更多的员工来保证每天24小时的高效、高质量运转,这就提供了更多的就业机会,吸纳了更多的劳动力。国外有关研究已经表明,在近年来新增的劳动就业人口中,每25人中就有1人就职于酒店。同时,由于酒店业

同其他行业,如信息、设备、家具、食品、装修等行业有着很强的相关关系,势必也会促进这些行业的发展,进而提高这些行业对劳动力的需求,为社会提供更多的间接的就业机会,吸收更多的劳动力,降低失业率。

5. 酒店业既是各类交流活动的中心,也是一个国家或地区的对外窗口

由于酒店服务对象的特殊性,尤其是现代化酒店功能逐渐完备,服务群体进一步扩大。现代化酒店中设施的引进,现代化管理技术的应用,尤其是信息化酒店的产生,使酒店的功能变得更加齐全,作用也越发重大。目前,酒店的顾客来自世界各地、五湖四海,涉及社会各界人士,他们利用酒店这一场所促进了文化艺术和科学技术的交流。酒店提供的娱乐、休闲、商务场所更是促使了社交活动的发展。目前,很多酒店已经成了一个城市、一个地区乃至一个国家的社交中心。一些大型的涉外酒店,已经成为一个国家或地区对外交流、发展经济的窗口。一个国家、一个地区或一个城市的酒店也是当地投资环境的重要组成部分,其发展水平在一定程度上标志着这个地区的经济开放水平,直接影响着投资商对当地投资环境的认可程度,因而它也是该地经济发展的窗口。

1.2 现代化酒店计算机应用简介

随着现代信息技术的不断发展,计算机已经越来越成为酒店经营管理中不可缺少的现代化管理工具。本节介绍酒店计算机应用的必要性、发展历程、应用特点和主要应用领域。

1.2.1 现代化酒店中计算机应用的必要性

现代化酒店已经成为一种集客房、餐饮、通讯、娱乐、商务文化及其他各种服务与设施为一体化的消费场所,其组织日益庞大,服务项目逐步拓宽,产生的信息量不断增多,要想提高工作效率,降低生产成本,提高服务质量和管理水平,提高经济效益,必须借助计算机来进行现代化的信息管理。酒店计算机管理的重要作用主要表现在以下几个方面:

(1) 拓宽客源市场,扩展服务项目。

近几年,随着经济社会的飞速发展和酒店功能的不断增强,酒店业的竞争异常激烈。怎样才能扩大的市场中拓宽自己的客源,得到更大的利润份额,成了酒店业棘手的问题。而计算机的引入,为这一问题的解决创造了条件,提供了手段。

一方面,计算机网络增强了旅游业内各种企业之间的合作,产生了方便旅客的吃、住、行、游一条龙服务,也为互相合作的双方提供了客源;另一方面,远程预订系统的建立进一步促进了各酒店的对外宣传渠道,并通过网上订房增加了客源。在国外,许多国际知名的大酒店或酒店集团纷纷走出各自为战的小圈子,由竞争对手变成 Internet 上的合作者,联手开发网上预订系统,共享计算机网络带来的客源市场。

计算机应用于酒店管理中,还极大地改变了酒店的经营结构,扩展了酒店的服务项目,一方面更加满足了客人的消费需求,另一方面也给酒店带来了更为广阔的财路,提高了效益。计算机对酒店经营的影响是广泛而深刻的,下面列举几种较为有代表性的形式:

1) 开设网上酒店。酒店通过构筑电子商务平台,把自己搬到了 Internet 上,使客人能够经由互联网进行订房、订席、购物、结账或开展企业间的合作。这种网上酒店在发达国家已屡见不鲜,在我国也开始起步。不论现在网上酒店的效益如何,它都将是一种发展趋势,并将给

酒店业乃至整个旅游业营销带来一场深刻的革命。

2) 增设商务中心。现在国内外的高级酒店都设有商务中心。这种以计算机为基础和中心的特殊场所使商务繁忙的客人有了异地办公室,可以在此处处理传真、电子邮件、图片扫描、文稿打印等事务,减少了因出门在外产生的办公不便。

3) 客房上网。大凡较有档次的酒店都已经为商务客房配置了上网的端口,这使有条件的客人能直接在客房内收发电子邮件、查询信息或上网休闲。

4) 视频点播。视频点播是智能楼宇的基本功能之一,它可以是基于闭路电视系统的,也可以是基于服务器的。它通常是有偿服务,既为客人提供休闲娱乐,也给酒店带来效益。现在不少酒店都能提供此项服务。

5) 触摸屏查询。在大堂设置触摸屏查询系统,能帮助客人了解酒店各种设施的位置、功能和服务价格等,并能提供其他相关的信息服务,如天气信息、本地旅游景点信息、交通信息等。

服务领域的拓宽、服务项目的增加就意味着客源和经济效益的增加,从而最终使酒店在竞争异常激烈的现代社会中处于领先地位。

(2) 提高酒店的服务质量。

由于计算机处理信息的速度很快,可以大大减少客人入住、结账的等候时间,提高对客服务质量。例如,快速的客人信息查询手段,使客人得到满意的答复;餐费、电话费、洗衣费等费用的一次性结账,不仅方便了宾客,也提高了酒店的管理水平;回头客自动识别、黑名单客人自动报警、VIP客人鉴别等均有利于改善宾馆的形象;清晰准确的账单、票据、表格,使客人感到高档次的享受;完善的预订系统,使客人的入住有充分的保证。

完善的客史档案管理更使客人的“个性化”服务得以很好的实施。利用计算机保存大量的客人历史资料,通过统计分析,可对常客或消费额达到一定数量的客人自动给予折扣;也可对客人的消费特点进行分析,总结出客人生活方面的要求和特点,研究如何为客人提供更合适的个性化服务,如安排房间、提供就餐等,甚至细致到给客人送什么报纸杂志、生日送什么礼品等。如此周到细致的服务,肯定会使客人有“宾至如归”的感受,从而更有利于酒店树立特色形象,开拓客源市场。

(3) 提高酒店业务运作的效率和准确性。

酒店各部门,尤其是前台每天都进行着大量的重复工作,如进行预订或入住的登记、客房状况的统计、各类信息的查询、客人结账退房等,用手工方式进行上述业务的处理,一是速度慢,需要的人手多;二是出现差错的可能性较大。

由于计算机及其网络系统的运用,酒店前台的许多工作都交给计算机来处理。比如过去需要用手抄写、计算的事情,现在由计算机来完成;过去身份证登记要人工完成,现在可由电脑去扫描处理;过去总台与财务部门的交接要手工一笔笔进行,现在数据通过网络来传递;过去前台与后台信息交流常常要通过人员走动去进行,现在则可人不离岗,通过酒店内部网络系统来实现;电脑的自动夜间稽核功能结束了手工报表的历史,电脑资料的正确保存避免了抄客人名单的低效工作,严格的数据检查避免手工操作的疏忽而造成的错误,票据的传送、登记、整理、复核等一系列的繁重劳动也可大为减少;电话自动计费及开关控制,使话务员的工作只是接电话而已。

由于计算机对信息处理的快速、高效,可大大减少客人预订、登记、用餐、娱乐、购物、

结账的等待时间,并可快速地为客人查询各种信息。

此外,数据库的数据共享及计算机联网管理使得信息的一次输入可多处使用,完全避免了重复操作。只要不进行误操作,就可基本上杜绝各服务环节的差错。

总而言之,酒店经营运作使用计算机管理可大大提高业务处理的效率和准确性。

(4) 完善酒店内部管理体制。

各种酒店管理信息系统的出现和逐步完善,尤其是信息化酒店的出现,使现代化酒店的管理体制和组织形式有了很大的改变。不仅使组织结构扁平化,便于沟通和管理,还使各岗位的管理和考核更加科学化、正规化、系统化,有力地加强了酒店企业的内部管理。

科学、正规、系统的酒店软件系统在酒店管理体系中发挥着强有力的稳定作用,可明显地减少员工及管理人员的流动对酒店管理运作的不良影响。系统提供的多种安全级别,保证各类数据不被无权过问的人查阅和操作。每天的审核制度、各种费用的优惠控制、应收账款的管理、员工工作量的考核、员工操作过程的跟踪,均可加强酒店管理。

另外,由于系统具有存储和处理功能,可以明显地减少因为酒店员工的职位变动和企业外流动对现代化酒店企业的经营管理所带来的负面影响,优化酒店企业的管理体制。

(5) 提高酒店的经济效益。

酒店的经济效益包括直接经济效益和间接经济效益两种。以上所述的拓宽客源市场、增加服务项目、提高酒店的服务质量等就可为酒店带来直接经济效益。

从另一角度看,通过计算机管理,节省人力、物力资源,减少经营过程中的人为因素,减少各种漏洞、损失,还可以间接地提高酒店的经济效益。例如,计算机管理系统在各消费场所设立收银点,可基本杜绝漏账,还可提供“黑名单”,控制客人信用记账的限额,以便预防、限制客人的逃账行为;同时能够实现各岗位、各部门之间及时地进行信息核对,可以限制工作人员作弊。又如,酒店的库存管理系统,当物品调出余量小于保障值时,将自动提示请求采购信号和数量范围;反之,不符合规定的采购就无法被系统接受和不给出所需的入库单。这样就可以杜绝盲目采购,防止失误采购,让腐败分子无机可乘。

另外,完善的预订功能可防止有房不能租或满房重订的情况出现,可随时提供准确的房间使用和预订情况,从而提高客房出租率;客人费用的直接记账,可有效防止逃账的发生;完善的分析功能可用于市场销售,如确定宣传的重点地区和如何掌握价格的浮动等,可以正确控制房价,控制客人优惠,从而减少管理漏洞,提高客房收入。

总之,计算机管理可有效地减少酒店的各种损失,从整体上提高酒店的经济效益。

(6) 全面了解营业情况,提高酒店决策水平。

酒店市场竞争激烈,管理者需要不时地分析酒店经营状况,预测各种可能发生的情况,作出相应对策。传统的酒店管理主要靠管理者的经验,这好比跟着感觉走,一旦感觉或判断有误,常常会引起决策的失误。

酒店计算机系统能提供完备的历史以及当年度的数据,又可提供各种分析模式,使管理者很方便地掌握酒店营业情况,完成复杂的分析工作,作出科学的决策。管理者还必须对酒店运营进行内部控制,如客房销售控制、食品原料成本控制、客房消耗品数量控制等。由于酒店计算机系统能提供完备的信息管理,增强了酒店管理者的控制决策水平。

1.2.2 现代化酒店中计算机应用的领域

目前,酒店计算机应用已涉及酒店经营和管理的各个领域,除了前台经营部门和后台管理部门基本普及计算机辅助管理以外,酒店的安全监控、酒店散客的信息服务、酒店的电子门锁系统,以及酒店的楼宇控制等,都已开始使用计算机进行辅助管理和控制。

1. 计算机在酒店前台管理中的应用

前台管理是计算机在酒店中应用最早的领域,酒店前厅的客房预订、登记排房、结账退房等处理都已基本普及了计算机应用。目前在酒店的前台管理中,计算机的应用主要有接待预订管理、客人账务处理、餐饮管理(包括餐厅和预订等管理)、娱乐管理、洗衣房管理、计算机迷你吧服务、公关和销售管理、网络订房管理、客户资源管理等。

通过计算机的辅助管理,可以提高对客服务的质量,同时提高前台的管理效率,为酒店经营创造更好的效益。凡是与前台客户直接有关的管理部门都可以通过计算机网络信息系统实现前台的电脑化经营统一管理,有些酒店信息系统是以一个酒店为基本单位的局域网信息系统,有些酒店信息系统是以酒店管理集团为大本营建立起来的广域网信息系统。

2. 计算机在酒店后台管理中的应用

酒店后台管理的许多方面目前都已开始计算机的应用,它提高了后台管理的效率,为前台经营服务。通过计算机化的管理,可以降低酒店管理的成本,如酒店的设备管理、能源管理、办公室管理、人力资源管理、仓库管理、财务管理、采购管理、车辆管理等。这些管理采用了计算机以后,使酒店经营的设备、能耗、仓库的商品和食品、酒店的员工、财务资金等都处于可控的良性循环中,并可以更好地为前台经营服务。当出现了经营问题时,酒店随时可以调用电子文档和电子数据进行分析,并快速作出恰当的处理。

3. 计算机在酒店安全监控中的应用

酒店的安全监控系统目前都采用了计算机控制,通过电脑和网络可以正确无误地控制和监测各个监控点。如酒店大堂的监测和控制、酒店总台的监测和控制、电梯的安全监测与控制、酒店其他公共场所的监测和控制、酒店财务部的监测和控制等。

同时,现代化的安全监控系统还可以很好地实现各个监控点图像信息的保存和查找、监测与报警、自动循环录像以及重点监控点图像的计算机处理。保安人员在总控室就可以看到酒店整体的安全情况,并可以长久大容量地保存保安信息,保证酒店处于安全的运行环境中,同时保证客人处于安全的消费环境中。

4. 计算机在酒店楼宇控制中的应用

酒店楼宇控制是最近兴起的又一种计算机应用领域,它使酒店运行的环境都处于可控状态。如酒店大楼的中央空调系统、电机设备的计算机控制供排水系统,电子门锁系统、灯光照明系统、烟雾识别自动报警系统、“三表”抄读系统、空调温度调节系统、电梯自动控制系统等都由楼宇控制系统统一控制,使酒店的经营安全和能源控制处于最佳状态。酒店楼宇控制提高了酒店的经营管理水平,降低了经营的能耗。

5. 计算机在散客信息服务中的应用

为散客提供信息服务是信息时代散客的服务需求,酒店通过信息服务系统可以为客人提供优质的信息服务,塑造良好的酒店服务形象。如酒店的信息网站、大堂的多媒体信息查询系统等,使客户不管在哪里都可以查阅到酒店的所有服务信息。通过散客信息服务系统,可以让

客人了解酒店的服务设施、服务内容、服务地点、服务价格、服务时间,同时还可以了解酒店的环境信息,如酒店周围的交通信息、酒店相关的旅游信息,还可以了解外币兑换信息等。总之,酒店散客信息服务系统是酒店树立形象、培养忠诚客户的重要举措,特别是信息网站已成为酒店在网上形象的重要窗口。

1.2.3 现代化酒店中计算机应用的特点

在酒店这个社会服务行业,计算机应用必须围绕“提供优质服务”这个目标,为客户提供优质服务和个性化服务,创造良好、温馨、舒适的服务环境,进而提高酒店经营管理的效率,减少人力资源成本。在当今的信息时代,酒店业的计算机应用有如下特点:

(1) 实时性。酒店计算机的信息处理,必须能够实时地满足客人随时随地提出的服务要求,能迅速地实现登记和查询服务,系统的实时响应和快速处理是酒店信息系统的最基本要求。如一个客户在结账前几分钟在客房打了长途电话,在结账时应迅速反映该客户的话费情况。

(2) 协同性。酒店的客人服务不是靠一个部门就能完成的,实现对客服务需要各个部门的协同运作。计算机应用系统必须考虑这种协同性,使各个部门通过计算机应用系统实现对客的完美服务,这是不同于其他计算机应用系统的一个很重要的特点。如一个客人在餐厅的消费是享受餐饮服务,在保龄球馆打球是享受娱乐服务,这些服务在不同部门实现,我们可以通过计算机信息系统的协同实现对客自动记账,到总台一次性付账。

(3) 个性化。酒店是提供服务的场所,服务就必须要有个性化,特别是现在的网络化时代。酒店计算机信息系统必须具备个性化的服务能力,真正为客人提供完美服务。如通过计算机信息系统可以为客人提供自助服务系统,在客房里实现消费查账服务、点歌服务、点菜服务、旅游信息服务、自助结账服务等。

(4) 稳定性。酒店计算机系统也是酒店实现对客服务的一种重要工具,必须考虑系统的稳定性。稳定性是指系统运行可靠,随时可以使用,能真正成为酒店服务的一种工具,成为我们酒店经营的一种技术手段,帮助酒店管理人员提高酒店管理效率。

(5) 安全性。酒店计算机应用系统中客观存在很多不稳定因素,尤其是网络环境下的信息系统,很可能会受到病毒、黑客和相关非法人员的非法侵害和干扰破坏,这就要求必须做好系统安全性的设置。安全性是指涉及客户自己操作的系统必须安全,而且系统中的操作数据必须长久保存,可以查询但不能泄露和随意篡改。系统中的所有电子文档和电子数据都必须处于安全的可用状态。

1.3 酒店业计算机应用的发展分析

本节介绍酒店计算机应用的发展历程,主要应用系统的介绍以及未来发展趋势分析。

1.3.1 酒店业计算机应用的总体历程

酒店计算机应用始于 20 世纪 70 年代初,当时美国的 EECO 公司首先把计算机用于酒店预订和排房的业务管理,至 20 世纪 80 年代初出现了完善的酒店管理信息系统。

我们国内酒店业应用计算机始于 1983 年,第一套国产酒店管理软件在杭州酒店首次应用。至 80 年代末,国产软件大量涌现,出现进口软件和国产软件同时共存的局面。

20 世纪 90 年代, 酒店管理软件进入了成熟时期, 适应多种平台的酒店信息管理软件不断开发出来, 同时基于 Web 技术的酒店管理信息系统也开始出现。

信息技术的飞速发展, 给酒店计算机应用带来了蓬勃生机。最早酒店中的计算机应用主要限于预订接待、客房管理等前台应用, 随后便出现了财务管理、人力资源管理、物资管理、设备管理等后台应用, 以及酒店办公自动化系统、酒店决策支持系统、酒店安全保卫系统、酒店计算机门锁系统、酒店信息服务系统、客房电脑保险系统、计算机娱乐系统等, 同时随着计算机网络的不断发展, Internet/Intranet 也开始在酒店经营管理和服务中得到应用, 成为酒店经营不可缺少的现代管理工具。

概括来讲, 酒店业中的计算机应用已经经历了以下几个阶段:

(1) 电算化阶段。早期的酒店业计算机应用主要是以替代手工操作为主而引入的计算机电算系统, 它的出现使员工可以利用系统来处理简单、琐碎、重复性的工作, 如财务管理方面, 可进行收银、总账、出纳管理、银行对账等; 客房管理方面, 可进行酒店可用房查询、房客入住登记、收银、查询、结账、报表生成等多种功能等。这些应用对酒店实现局部科学管理、提高工作效率、改善服务质量等起到了一定的作用。但是在这一阶段的计算机应用并没有从深层次上改变传统酒店业的内部管理流程, 还停留于表层, 仅仅是替代手工操作, 远未达到彻底改变竞争方式和经营管理模式的要求。

(2) 自动化阶段。随着计算机在智能楼宇控制自动化和酒店设施设备管理监控中的应用, 酒店宾馆的设备运行管理的自动化逐步走向高层次信息化应用, 如暖通系统的监控、给排水系统监控、供配电与照明系统监控、火灾报警与消防联动控制、电梯运行管制、出入口控制及门禁系统等, 发展成由中央管理站、各种 DDC 控制器及各类传感器、执行机构组成的能够完成多种控制及管理功能的智能化自动化控制系统。同时酒店信息化在这一阶段应用的另一方向是酒店办公业务自动化, 通过覆盖酒店管理主要业务部门的办公自动化系统, 实现文档信息方便、快捷、准确地传递和管理。

(3) 网络化阶段。以因特网和数字化经济为主要特征的信息化冲击, 使网络化建设也成为酒店业整个信息化建设应用中的重要组成部分, 于是以宽带高速数据网络为核心的“数字化酒店”(Cyber Hotel) 也应运而生。“数字化酒店”的含义不仅仅是酒店有宽带接入线路, 方便客人在酒店内部高速上网, 还包含以下内容: 在网上创建公司网站可供客户浏览, 进行互动式的数据查询和客户自助服务功能, 有市场销售、宣传推广、订房管理的功能; 运行突破业务电算化功能的酒店管理信息系统; 以因特网为基础, 方便员工的移动办公系统和面向社会的电子商务系统。在这一阶段的应用重点是网络营销和网上实时订房业务。

(4) 集成化阶段。随着酒店信息化管理系统的深入运用, 酒店业信息化步入了酒店流程再造的全新集成化应用阶段。国际上领先的应用经验是: 三分软件七分实施。此时, 酒店综合管理软件的功能已经非常齐全, 主要包括: 宴会与销售管理、财务管理、人力资源、前台管理、餐饮和成本控制管理、工程设备管理、采购和仓库、客房服务、商业智能分析、远程数据库交换等几大模块, 各个模块之间无缝集成, 同时还与多种酒店智能自动化系统如门锁管理系统、程控电话交换机系统、公安户籍管理系统、VOD 数字点播系统等有接口, 包括与在线电子交易系统集成。而七分实施主要是强调应用最佳行业业务规范进行酒店业务流程再造, 将传统的组织结构向顾客导向的组织结构转变, 酒店流程的再造不仅是为使用电脑系统而使用电脑系统, 更重要的在于相应地转变和理顺酒店的组织结构, 使信息技术架构同酒店的新业务流程及