

中等职业学校旅游专业教学用书

旅游行业软件 实训教程

Lvyouhangyeyuanjianshixunjiaocheng

陈悦丽 编著



含·光·盘



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

中等职业学校旅游专业教材

旅游行业软件 实训教程

张颖 主编

中国铁道出版社



中等职业学校旅游专业教学用书

旅游行业软件实训教程

陈悦丽 编著

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书分为三篇,第一篇介绍酒店管理系统,第二篇介绍餐饮管理系统,第三篇介绍旅行社管理系统。本书以旅游行业所涉及的活动作为学习任务,通过任务让学生掌握旅游行业软件的使用方法。同时,通过对软件的学习让学生了解旅游行业的工作流程和管理方法。另外,与本书配套的光盘提供了教学所需软件的安装文件。

本书既可作为职业学校旅游专业的教材,还可作为旅游行业人员的自学参考书。

本书还配有电子教学参考资料包(包括教学指南、电子教案、实训报告),详见前言。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

旅游行业软件实训教程 / 陈悦丽编著. —北京: 电子工业出版社, 2009.6

中等职业学校旅游专业教学用书

ISBN 978-7-121-09072-1

I. 旅… II. 陈… III. 旅游业—应用软件—专业学校—教材 IV. F59-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 100276 号

策划编辑: 徐 玲

责任编辑: 李 玮

印 刷: 北京季蜂印刷有限公司

装 订: 三河市万和装订厂

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 787×1092 1/16 印张: 13.25 字数: 339.2 千字

印 次: 2009 年 6 月第 1 次印刷

印 数: 3000 册 定价: 25.90 元 (含光盘 1 张)

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。

前 言

随着我国旅游市场的发展及繁荣,过去陈旧的管理模式已无法适应现代旅游市场快速发展的需求,为了提高我国旅游企业的管理水平,与国外旅游企业迅速接轨,让旅游行业软件走入旅游业的日常管理工作,因此旅游行业软件的教学必须加入各职业院校旅游专业教学内容。但开设这门课程,遇到的首要问题就是没有教材,所以我们编写了《旅游行业软件实训教程》,填补了这个空白。

目前,市场上流行的旅游行业软件种类很多,而且不同的软件在操作流程、界面、功能等各方面都各不相同。但无论哪种旅游行业软件,都是以旅游行业的管理流程、业务操作程序为主线进行开发的。为让读者体会不同风格、功能各异的旅游管理软件,本书介绍了三种旅游行业软件。同时,考虑到不同职业院校教学资源与学生学习条件的差异,本书在拓展任务中介绍了网络搜索及获得旅游管理软件试用版的方法,以及软件的安装方法。通过学习软件,让读者了解酒店、餐馆及旅行社的业务范围及管理内容。

根据旅游行业软件的特点,本书改变了传统教材的编写方法,采用任务驱动,引导学生在具体任务的操作中掌握软件的使用方法,充分体现旅游行业软件的特色。本书分为三篇,第一篇介绍酒店管理系统;第二篇介绍餐饮管理系统;第三篇介绍旅行社管理系统。本书以旅游行业所涉及的活动作为学习任务,并通过任务的实施和拓展实现分层教学,从而满足不同层次学生的需求。

本书除了可作为职业学校旅游专业教材外,还可作为旅游行业人员的自学参考书。

本书由山东省济南商贸学校陈悦丽编著,由武汉市旅游学校陈波担任主审。

为了方便教师教学,本书还配有教学指南、电子教案、实训报告(电子版),请有此需要的教师登录华信教育资源网(www.hxedu.com.cn)免费注册后再进行下载,在有问题时请在网站留言板留言或与电子工业出版社联系(E-mail:hxedu@phei.com.cn)。同时,本书还配有光盘,光盘内容包括书中涉及的各类旅游行业软件,以及软件安装说明等文件。

由于编者知识及水平有限,另外,也由于旅游行业软件发展较快,软件版本更新快,很多软件的功能也在发生变化,所以书中错漏之处在所难免,恳请各位读者提出宝贵意见。

本书在编写过程中得到了软件开发者美萍网络技术有限公司、北京动力联盟科技发展有限公司、兰州易凯数字科技有限公司的大力支持,在此表示衷心的感谢!

编 者
2009年2月

目 录

第一篇 酒店管理系统

项目一 来宾登记	2
一、美萍酒店管理系统试用版 7.3 的启动方法	3
二、美萍酒店管理系统窗口简介	3
三、来宾登记模块的组成及功能	3
四、来宾登记模块的使用方法	4
五、实训	11
项目二 收银结算	14
一、收银结算模块的组成及功能	14
二、收银结算模块的使用方法	14
三、实训	21
项目三 客户营销管理	23
一、营销管理模块的组成及功能	23
二、营销管理模块的使用方法	23
三、实训	29
项目四 房务中心	32
一、房务中心模块的组成及功能	32
二、房务中心模块的使用方法	32
三、实训	37
项目五 营业查询	38
一、营业查询模块的组成及功能	38
二、营业查询模块的使用方法	38
三、实训	46
项目六 交班管理	47
一、交班管理模块的组成及功能	47
二、交班管理模块的使用方法	47
拓展项目一 系统维护	48
一、系统维护的组成及功能	48
二、系统维护的使用方法	48
三、实训	55
拓展项目二 商品管理	56
一、商品管理模块的组成及功能	56
二、商品管理模块的使用方法	56
三、实训	65

拓展项目三 财务管理	67
一、财务管理模块的组成及功能	67
二、财务管理模块的使用方法	67
三、实训	70
拓展项目四 美萍酒店管理系统试用版 7.3 的下载及安装	71
一、美萍酒店管理系统试用版 7.3 的下载方法	71
二、美萍酒店管理系统试用版 7.3 的安装方法	73
三、实训	76
实训自我评价标准	77

第二篇 餐饮管理系统

项目一 员工管理	80
一、麦凯思餐饮娱乐管理系统的启动方法	80
二、麦凯思餐饮娱乐管理系统的窗口介绍	81
三、辅助管理模块的组成及其功能	81
四、员工权限	82
五、员工业绩	83
六、实训	85
项目二 前台营业	86
一、前台营业模块的组成及其功能	86
二、接待预订	86
三、点菜收银	89
四、日始日结	95
五、实训	98
项目三 会员管理	100
一、会员管理	100
二、挂账管理	103
三、实训	105
项目四 营业分析	107
一、营业分析模块的组成及功能	107
二、操作分析和业绩分析	107
三、销售分析、房台分析和酒菜分析	109
四、实训	112
项目五 财务查询	113
一、财务查询模块的组成及其功能	113
二、账单查询	113
三、点单查询	116
四、会员查询	116
五、挂账查询	116

六、实训	118
项目六 营业设置	119
一、营业设置模块的组成及其功能	119
二、房台设置	119
三、酒菜设置	121
四、吧厨出品	125
五、无线点菜和短信群发使用说明	127
六、其他设置	128
七、实训	130
项目七 库存管理	131
一、库存管理模块的组成及其功能	131
二、往来管理	131
三、库存管理	131
四、物流管理	133
五、库存账务	135
六、实训	137
拓展项目一 系统管理	138
一、系统管理模块的组成及其功能	138
二、系统管理模块的使用方法	138
三、实训	141
拓展项目二 麦凯思餐饮娱乐管理系统的下载及安装	142
一、获得麦凯思餐饮娱乐管理系统的方法	142
二、麦凯思餐饮娱乐管理系统的安装	142
三、实训	145
实训自我评价标准	146

第三篇 旅行社管理系统

项目一 制定报价单	149
一、E8 旅游管理软件 V5.4 的启动	149
二、销售模块的组成及其功能	150
三、制定报价单的操作方法	150
四、实训	156
项目二 组团操作	157
一、旅游线路	157
二、团队计划	159
三、录入游客资料	160
四、实训	162
项目三 供应商设置	163
一、档案管理模块的组成及其功能	163

二、客户资料设置	163
三、供应商设置	164
四、实训	167
项目四 费用预算	168
一、费用预算	168
二、收款账单	169
三、计调操作	170
四、实训	173
项目五 财务结算	174
一、财务管理模块的组成及其功能	174
二、收费(财务结算游客费用)	174
三、付款(车费、地接社费、保险费)	175
四、统计报表(毛利)	175
五、实训	177
项目六 旅行社业务销售控制	178
一、团队计划	178
二、销售控制操作	182
三、实训	186
拓展项目一 备份、恢复旅行社数据操作	187
一、系统维护模块的功能	187
二、备份、恢复旅行社数据的操作方法	187
三、实训	189
拓展项目二 员工管理	190
一、权限设置模块的功能	190
二、权限设置模块的使用方法	190
三、实训	192
拓展项目三 E8 旅游管理软件 V5.4 的下载及安装	193
一、E8 旅游管理软件 V5.4 的下载方法	193
二、E8 旅游管理软件 V5.4 的安装方法	195
三、实训	198
实训自我评价标准	199
参考资料	200

第一篇 酒店管理系统

引 语

随着 2008 北京奥运会的成功举办,我国在世界的知名度和美誉度迅速提升,为旅游行业提供了无限的发展空间。因此,我国旅游行业只有进一步提升管理水平并提高工作效率,才能跟上世界旅游市场的发展。现在是互联网时代,计算机技术被广泛应用于各行各业。因此如果宾馆和酒店想提高管理水平与工作效率,都离不开行业管理软件。我国宾馆和酒店众多,一两款软件不可能满足不同规模、不同层次的宾馆和酒店的发展需求,所以不论是现在还是将来,都不可能只有一两款软件垄断酒店行业管理软件的市场。目前,宾馆和酒店的管理软件多种多样,其差异在于软件的管理细节、使用范围及功能。无论酒店管理软件有多少种类,它们都具有共同的本质,都是以宾馆或酒店的管理流程、业务操作程序为主线开发的。本篇以美萍酒店的管理系统为例,介绍酒店管理软件的功能和使用方法。让学生从旅游实践活动中了解旅游行业软件。同时,在学习这款软件的基础上举一反三,得以学习其他不同种类的旅游行业软件。



教学目标

1. 了解酒店管理系统试用版的模块组成及功能,掌握启动方法。
2. 了解前台业务,学会预订管理、开单入住、更换房间等业务的操作方法。
3. 了解收银结算业务,学会消费录入、转账、合并账单、拆分账单、结账等业务的操作方法。
4. 了解宾客资料管理业务,学会客户营销管理方法,掌握VIP会员管理等业务的操作方法。
5. 学会房态浏览的几种操作方法,掌握房态更改和长包房管理相关操作方法。
6. 了解营业状态查询的内容,掌握日常查询和财务查询的操作方法。
7. 掌握交班管理的操作方法。

软件简介

美萍酒店管理系统主要包括来宾登记、收银结算、系统维护、营业查询、营销管理、商品管理及财务管理等模块。

项目一 来宾登记



项目概述

从酒店管理软件启动开始,使用酒店管理软件办理前台业务。某日,酒店前台服务员接到阳光旅行社导游钱国净为散客崔玲预订房间的电话,后来客人取消了预订,而后钱国净又带崔玲来到酒店。酒店根据客人崔玲的要求为她办理了恢复预订及入住手续。接下来,酒店接待了上门客人张明,并为他办理了散客开单。又一天,导游钱国净带一个旅游团来到酒店,要求酒店为她的旅游团办理入住手续。钱国净为客人续交了押金后,旅游团中的一名客人要求调换房间,酒店满足客户提出的要求,并为其更换了房间。

本项目包括以下主要内容。

- ① 美萍酒店管理系统试用版 7.3 的启动方法。
- ② 美萍酒店管理系统的窗口简介。
- ③ 来宾登记模块的组成及功能。
- ④ 来宾登记模块的使用方法。



一、美萍酒店管理系统试用版 7.3 的启动方法

【方法一】 双击桌面上的“美萍酒店管理系统”快捷方式图标，弹出如图 1-1 所示的“登录窗口”对话框。单击“登录”按钮后，进入美萍酒店管理系统。

【方法二】 单击“开始”菜单，选择“程序”中的“MpSoft”的子菜单，再选择“美萍酒店管理系统”中的“美萍酒店管理系统”命令，即可启动美萍酒店管理系统。

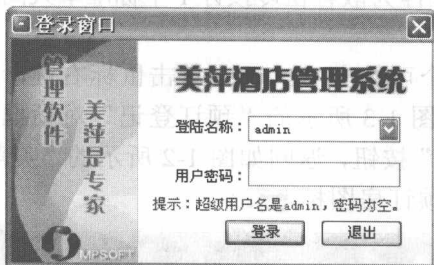


图 1-1 登录窗口

二、美萍酒店管理系统窗口简介

启动美萍酒店管理系统后，弹出如图 1-2 所示的“美萍酒店管理系统”窗口。该窗口由标题栏、菜单栏、工具栏、房间状态区、房态区、房间消费明细区、快速通道几部分组成。



图 1-2 “美萍酒店管理系统”窗口

三、来宾登记模块的组成及功能

来宾登记模块主要由预订管理、散客开单、团体开单、修改登记、续/退押金、更换房间、更改房态、电子提醒及锁定屏幕等组成。来宾登记是酒店管理系统程序中的重要组成部分。该模块所提供的更换房间功能方便了客房管理工作。同时，其



预订、登记功能,不仅减少了客人办理预订、入住手续所需的等待时间,还提高了前台接待服务的工作效率。

四、来宾登记模块的使用方法

(一) 前台对客户提供的服务

1. 预订房间

【任务1】 导游钱国净为散客崔玲预订1个标准单人房(房间编号:BD009),请为她办理相关手续。

在图1-2中选择一个可供房BD009,单击鼠标右键,选择快捷菜单中的“宾客预订”命令,弹出如图1-3所示的“预订登记”对话框。在“宾客姓名”处输入“崔玲”,单击“保存”按钮,返回如图1-2所示的“美萍酒店管理系统”窗口,该可供房图标变为预订房图标.

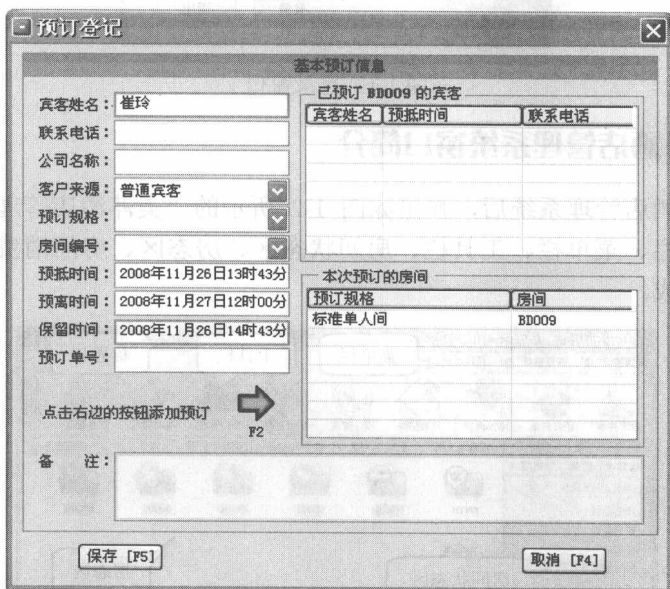


图 1-3 展示了“预订登记”对话框的界面。对话框顶部有“基本预订信息”标题。左侧区域包含多个输入字段：宾客姓名（已输入“崔玲”）、联系电话、公司名称、客户来源（下拉菜单，显示“普通宾客”）、预订规格（下拉菜单）、房间编号（下拉菜单，显示“BD009”）、预订时间（2008年11月26日13时43分）、预离时间（2008年11月27日12时00分）、保留时间（2008年11月26日14时43分）和预订单号。右侧区域包含“已预订 BD009 的宾客”列表，表头为“宾客姓名”、“预抵时间”和“联系电话”。下方是“本次预订的房间”列表，表头为“预订规格”和“房间”，其中显示了一行“标准单人房”和“BD009”。对话框底部有一个“备注”文本框，以及“保存 [F5]”和“取消 [F4]”按钮。中间有一个向右的箭头按钮，标注为“点击右边的按钮添加预订 F2”。

图 1-3 “预订登记”对话框

练习1 请使用工具栏中的“预订管理”命令为客人办理预订手续。

【任务2】 导游钱国净打来电话,要求酒店取消崔玲预订的房间。

选择“来宾登记”菜单中的“预订管理”命令,弹出如图1-4所示的“预订管理”窗口,选择崔玲的记录,单击工具栏取消/还原按钮,选择取消命令(或单击鼠标右键,从弹出的快捷菜单中选择“取消”按钮),弹出“确认[取消]该预订吗”提示信息对话框,单击“确定”按钮后即可取消预订。该预订房图标变为可供房图标.

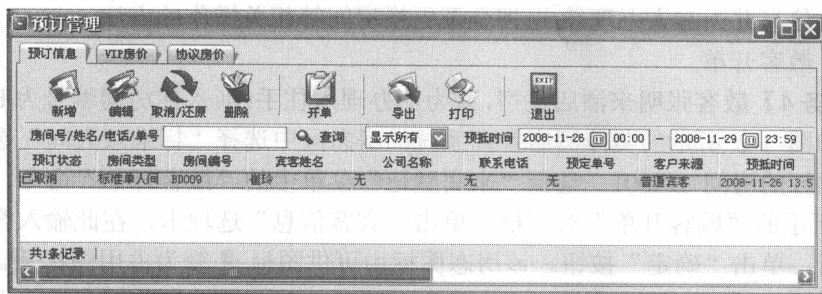


图 1-4 “预订管理”窗口

【任务 3】 导游钱国净带崔玲来到酒店，要求恢复崔玲的房间预订，同时为她办理入住手续。

在如图 1-4 所示的“预订管理”对话框中选择崔玲的记录，单击工具栏中取消/还原按钮 ，选择“还原”命令，出现“确认[还原]该预订吗”提示信息对话框，单击“确定”按钮完成还原预订操作。单击工具栏中的开单按钮 ，弹出如图 1-5 所示的“此房间预订情况”窗口。在图 1-5 中选择崔玲，单击“确定”命令按钮后，弹出如图 1-6 所示的“顾客开单”对话框，在此录入顾客信息后，单击“确定”按钮完成开单操作，办理入住手续。这时房态图标由预订图标  变为占用图标 。



说明

在预订管理中，可以进行新增、编辑、删除、开单、导出、打印等相关操作。

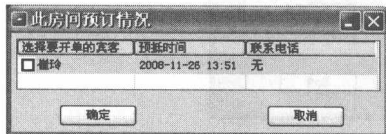


图 1-5 “此房间预订情况”窗口

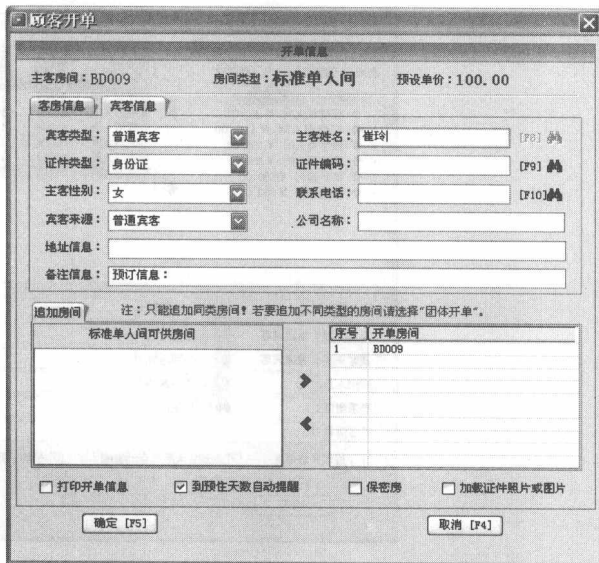


图 1-6 “顾客开单”对话框

2. 客人入住

酒店客人的来源分为两类，一是散客，二是团体（团体主要是旅游团、会议团及商务团等）。下面介绍如何为散客及旅游团办理入住手续，以及由于某种原因需要



补录客人信息并为客人办理续/退押金及更换房间等相关操作的方法。

(1) 散客开单

【任务4】 散客张明来酒店住宿,请为他办理入住手续(入住房间编号为BS001)。

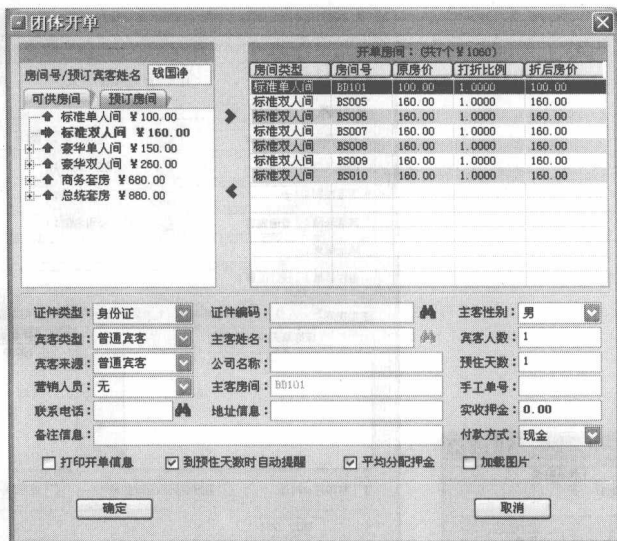
在如图 1-2 所示的美萍酒店管理系统的房态区中选择“标准双人间”选项卡,单击要预订的房间 BS001。选择“来宾登记”菜单中的“散客开单”命令,弹出如图 1-6 所示的“顾客开单”对话框。单击“宾客信息”选项卡,在此输入客人张明的信息后,单击“确定”按钮。该房态图标由可供图标  变为占用图标 。

如果没有选定房间,选择“来宾登记”菜单中的“散客开单”命令,出现“请输入需要开单的房间号”对话框。在此输入房间号 BS001 后,单击“确定”按钮后,弹出如图 1-6 所示的“顾客开单”对话框。录入客人信息,单击“确定”按钮即可。

(2) 团体开单

【任务5】 导游钱国净来酒店为某旅游团办理入住手续,要求开设 6 个标准双人间,1 个标准单人间。

选择“来宾登记”菜单中的“团体开单”命令,弹出如图 1-7 所示的“团体开单”对话框。在“房间号/预订宾客姓名”中输入“钱国净”,在“可供房间”选项卡中选择标准单人间 BD101,双击鼠标后再分别选择标准双人间 BS005 至 BS010,双击鼠标后,所选房间则显示在开单房间记录之中。在开单房间中单击标准单人间 BD101,指定 BD101 为主客房间。此时,在开单房间区域出现 7 个记录,单击“确定”按钮,返回主系统窗口,则图 1-2 中的 BD101 及 BS005 至 BS010 的房态由可供图标  变为占用图标 。



房间类型	房间号	原房价	折扣比例	折后房价
标准单人间	BD101	100.00	1.0000	100.00
标准双人间	BS005	160.00	1.0000	160.00
标准双人间	BS006	160.00	1.0000	160.00
标准双人间	BS007	160.00	1.0000	160.00
标准双人间	BS008	160.00	1.0000	160.00
标准双人间	BS009	160.00	1.0000	160.00
标准双人间	BS010	160.00	1.0000	160.00

图 1-7 “团体开单”对话框

(3) 修改登记

【任务6】 补录旅游团主客 BD101 房间客户的信息。姓名为陈某;公司名称为山东省济南商贸学校。



单击需要修改登记信息的房间 BD101, 选择“来宾登记”菜单中的“修改登记”命令, 弹出如图 1-8 所示的“修改登记”对话框。在此录入“主客姓名”信息为“陈某某”, “公司名称”为“山东省济南商贸学校”, 完成后单击“确定”按钮即可。

(4) 续/退押金

【任务 7】 导游钱国净为旅游团 BD101 房间 (主客) 交 2 天的押金 1000 元。

选择“来宾登记”菜单中的“续/退押金”命令, 弹出“请输入需要续/退押金的房间号”对话框。输入房间号“BD101”, 单击“确定”按钮, 弹出如图 1-9 所示的“续/退押金”对话框。在对话框“续住天数”文本框处输入“2”。此时, “续/退押金”处显示需要交纳 1000.00 元, “付款方式”默认为“现金”, 单击“确定”按钮完成操作。

修改登记

房间号/预订宾客姓名:

可订房间: ☐ 标准单人房 ¥100.00 ☐ 标准双人房 ¥160.00 ☐ 豪华单人房 ¥150.00 ☐ 豪华双人房 ¥260.00 ☐ 商务套房 ¥680.00 ☐ 总统套房 ¥880.00

房间类型	房间号	原房价	折扣比例	折后房价
标准单人房	BD101	100.00	1.0000	100.00
标准双人房	BS005	160.00	1.0000	160.00
标准双人房	BS006	160.00	1.0000	160.00
标准双人房	BS007	160.00	1.0000	160.00
标准双人房	BS008	160.00	1.0000	160.00
标准双人房	BS009	160.00	1.0000	160.00
标准双人房	BS010	160.00	1.0000	160.00

证件类型: 证件号码: 主客姓名: 主客性别:

宾客类型: 公司名称: 续住天数:

宾客来源: 营销人员: 手工单号:

联系电话: 地址信息: 实收押金: 付款方式:

备注信息: 主单: BD101; 其它房间: BS005; BS006; BS007; BS008; BS009; BS010

☐ 打印开单信息 ☒ 到续住天数时自动提醒 ☒ 平均分配押金 ☐ 加载图片

图 1-8 “修改登记”对话框

续/退押金

手工单号:

房间号: 宾客姓名:

续住天数: 付款方式:

续/退押金: ☐ 打印续住单

注: 若退押金请输入负的押金数!

图 1-9 “续/退押金”对话框

练习 2 在图 1-2 的系统窗口中单击押金状态命令按钮 ，弹出“押金状态”对话框。在此可以进行押金总状态、押金收取明细和在店储值卡宾客信息查询。请利用“押金状态”命令查看 BD101 房间押金交纳的情况。

(5) 更换房间

【任务 8】 住在 BD101 房间的旅游团客人因某种原因要求更换房间到 BD006。

在图 1-2 所示的系统窗口中选定 BD101 房间, 然后选择“来宾登记”菜单中的“更换房间”命令, 弹出如图 1-10 所示的“调换房间”窗口。在此输入调整房间号 BD006 和房价“100”, 单击“确定”按钮完成更换房间操作。此时, BD101 的房态由占用图标 变为清理图标 , BD006 的房态由可供图标 变为占用图标 。

调换房间

原房间:

调整为: 房价:

☒ 将原房间费转至目标房

注: 调换同类房间时房价无效! 输入房价后将按该房价替换目标房的房价 否则将使用源房间的价格

图 1-10 “调换房间”窗口



(二) 前台的内部管理

(1) 提醒服务

酒店管理系统注重对每一个细节的管理。为了更好地为客户服务，系统中提供了提醒服务，即根据电子的提醒信息，前台管理人员进行相关操作。

【任务9】 设置电子提醒信息为“今天BD006房间陈某有客人来访，前台有来访者留言，请转交。”

在图 1-2 所示的系统窗口中选择“来宾登记”菜单中的“电子提醒”命令，弹出如图 1-11 所示的“电子提醒”窗口，窗口中显示需要提醒的信息。在图 1-11 所示的窗口中单击“新增”命令按钮，弹出如图 1-12 所示的“增加提醒”窗口。在此选择“提醒类别”为“当次有效”，“作用范围”为“提醒所有人”，提醒内容为“今天BD006房间陈某有客人来访，前台有来访者留言，请转交。”“提醒时间”设置为系统默认时间加 2 分钟。单击“确定”按钮，完成新增操作。单击“电子提醒”窗口中的“退出”按钮，关闭“电子提醒”窗口。

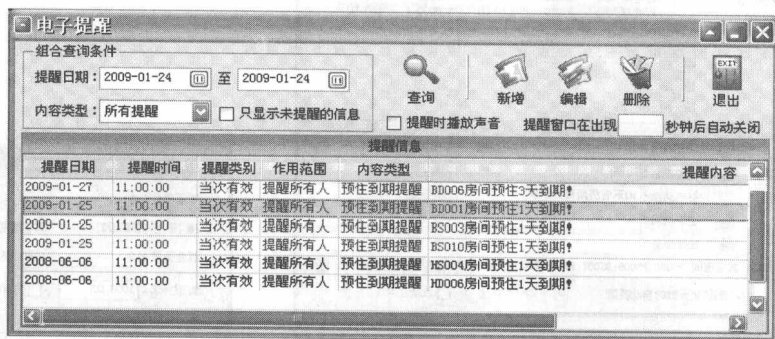


图 1-11 “电子提醒”窗口

当电子提醒时间到达时，系统将自动弹出如图 1-13 所示的“提醒窗口”对话框。

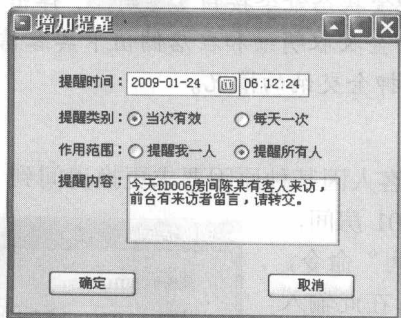


图 1-12 “增加提醒”窗口

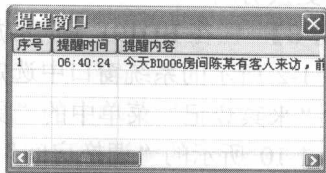


图 1-13 “提醒窗口”对话框



说明

① 在图 1-2 所示的系统窗口的房间状态区中，单击 **提醒** 选项卡，提醒信息则显示在如图 1-14 所示的“提醒”选项卡中。