

张胜男 编著

酒店

信息化管理

JIUDIAN XINXIHUA GUANLI



化学工业出版社

张胜男 编著

酒店

信息化管理

JIUDIAN XINXIHUA GUANLI



化学工业出版社

· 北京 ·

内 容 提 要

本书以理论与实践相结合、教学与科研相结合、宏观与微观相结合为原则,将多年的教学经验与研究成果融为一体,克服了以往教材“面面俱到,面面俱不到”的弊端,着重介绍旅游管理专业教学方法改革的思考、酒店管理软件研发与特点、酒店经营战略管理、酒店营销管理、酒店前厅管理、酒店客房部管理、酒店餐饮管理,并在信息化教学中抽象业务模型,有效地展现酒店管理的业务流程。本书既具有深入的理论分析,又具有较强的可操作性,可作为高等学校旅游管理专业用书,也可作为高职高专、中职学校旅游管理专业用书,以及作为广大旅游从业人员的培训教材或参考资料。

图书在版编目(CIP)数据

酒店信息化管理/张胜男编著. —北京:化学工业出版社, 2013.7

ISBN 978-7-122-17725-4

I. ①酒… II. ①张… III. ①饭店-商业企业管理-管理信息系统-教材 IV. ①F719.2-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 138130 号

责任编辑:刘立梅

装帧设计:刘丽华

责任校对:王素芹

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011)

印 刷:北京云浩印刷有限责任公司

装 订:三河市宇新装订厂

787mm×1092mm 1/16 印张 13 $\frac{3}{4}$ 字数 342 千字 2013 年 12 月北京第 1 版第 1 次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:33.00 元

版权所有 违者必究

前言

酒店业是现代旅游业三大支柱产业之一,时代发展、市场形势与旅游学科特点,迫切要求旅游教学必须与旅游产业密切结合,与产业互动培养人才。为了适应人才市场需求,努力培养旅游业对口人才,在酒店管理的教学中,首都师范大学资源环境与旅游学院旅游管理专业将现代信息技术应用到酒店管理实验室的建设中,有效地丰富、延伸和拓展酒店管理模拟实验室功能,同时与校外酒店或旅游企业建立资源共享、互利互惠的办学机制,实现产、学、研相结合,培养具有较高理论素养、合理知识结构、较强实践能力的专业化复合型人才,为旅游企事业单位的经营决策提供参考,为完善旅游市场作贡献。

本书以理论与实践相结合、教学与科研相结合、宏观与微观相结合为原则,将多年的教学经验与研究成果融为一体,克服了以往教材“面面俱到,面面俱不到”的弊端,着重介绍旅游管理专业教学方法改革的思考、酒店管理软件研发与特点、酒店经营战略管理、酒店营销管理、酒店前厅管理、酒店客房部管理、酒店餐饮管理,并在信息化教学中抽象业务模型,有效地展现酒店管理的业务流程。本书既具有深入的理论分析,又具有较强的可操作性,可作为高等学校旅游管理专业用书,也可作为高职高专、中职学校旅游管理专业用书,以及作为广大旅游从业人员的培训教材或参考资料。

在编写过程中,本书参阅了相关教材、著作及论文,并配有品牌酒店的真实数据,在此向这些作者表示衷心的感谢。由于学识所限,书中难免会有疏漏之处,恳请不吝赐教和批评指正,我们将在修订中认真吸取,使本书不断完善。

由衷感谢首都师范大学校长宫辉力教授、资源环境与旅游学院院长李小娟教授对本书的写作和出版给予很大的指导和帮助。感谢北京联合大学旅游学院实验中心主任李京颐教授对本书的写作给予的帮助。感谢华泰汽车集团张宏亮董事长给予的支持与帮助。

感谢北京中长石基信息技术股份有限公司吴少勇总经理、北京西软计算机技术有限公司白艳文经理、北京昆仑瑞祺科技发展有限公司姜斌经理为酒店信息化应用教学所进行的培训与指导。本书采用的从事教学的软件分别为:北京中长石基信息技术股份有限公司及其子公司的石基 PMS、Sinfonia、畅联、CHINAonline 管理系统;Micros-Fidelio 公司的 Fidelio、Opera 管理系统;Oracle 公司的 Oracle 10g 管理系统;杭州“西软 Foxhis 酒店计算机管理系统”;北京昆仑瑞祺科技发展有限公司的“酒店管理软件”及北京现代中欧有限公司的 ERP 企业资源计划(Enterprise Resource Planning)系统模拟教学软件。

在本书的写作过程中,感谢研究生同学积极参与部分文字的校对工作,其中具体分工如下:第一章和第二章 吴琼;第三章 马朋朋、李晓芳;第四章 张艳萍;第五章 李欣;第六章、第七章 车晓君;马朋朋同学为本书中图加标注。

版权声明:

石基 PMS、Sinfonia、畅联(CHINAonline)、Foxhis 为北京中长石基信息技术股份有限公司及其子公司的注册商标。

Fidelio 和 Opera 为 Micros 公司的注册商标。

Oracle 10g 数据库为 Oracle 公司的注册商标。

Microsoft Windows Server 系列为 Microsoft 公司的注册商标。

编著者

2013 年 11 月

目 录

绪 论	1
一、酒店管理实验室建设	1
二、实验课程主要特色及创新	2
三、本书主要特色	2
第一章 旅游管理专业本科教学方法改革的思考	4
一、旅游教育与旅游需求	4
二、旅游管理专业综合性特征的思考	5
三、旅游管理专业人才培养模式的探索	6
四、在实习实验教学中实现“产、学、研”互动	7
第二章 酒店管理软件研发与特点	9
第一节 酒店计算机管理信息系统的发展	9
一、酒店管理信息系统	9
二、国外主要酒店管理软件系统	10
第二节 从酒店软件系统研发看中国酒店业的发展	13
一、软件研发历程	13
二、酒店管理系统的功能特色	15
第三章 酒店经营战略管理	18
第一节 酒店经营战略分析	18
一、酒店经营环境分析与经营战略类型	18
二、差异化经营战略	20
第二节 ERP 与战略管理	26
一、战略管理要素	26
二、经营环境分析	27
三、低成本战略管理	29
四、差异化战略管理	31
第三节 ERP 企业经营模拟教学	32
一、ERP 的概述	32
二、ERP 与企业发展	37
三、ERP 沙盘模拟	39
四、ERP 沙盘模拟训练改变传统教学模式	41

第四章 酒店营销管理

42

第一节 酒店传统营销组合策略	42
一、酒店营销管理概念	42
二、酒店产品与价格策略	44
三、酒店营销渠道策略	44
四、酒店促销策略	44
第二节 酒店新型营销组合策略	46
一、4Cs 营销组合策略	46
二、4Rs 营销组合策略	49
三、4Ps、4Cs、4Rs 与经济型酒店的营销策略	50
四、新型营销理念的兴起与发展	56
第三节 石基 PMS 与顾客关系管理	58
一、客户关系管理系统	58
二、休闲管理与个性化服务	59
三、管家服务管理	64
第四节 西软商务中心系统	66
一、账务处理	66
二、传真与电话	71
三、交班报表	73

第五章 酒店前厅管理

75

第一节 酒店前厅部	76
一、差异定价策略	76
二、酒店预订	80
第二节 客房预订流程（一）——瑞通酒店管理系统	82
一、散客预订（快速预订）	82
二、团队预订（综合预订）	85
三、会议预订	87
四、预订入住	91
五、新综合预订及内部邮件管理	92
第三节 预订接待系统（二）——西软 Foxhis 酒店计算机管理系统	103
一、档案	103
二、散客预订	109
三、团队或会议预订	131
四、查询	148

第六章 酒店客房部管理

165

第一节 酒店客房部	165
-----------------	-----

一、客房部编制	165
二、美国酒店集团的“床战”	166
三、酒店客房接待服务管理	167
第二节 实时房态流程（一）——瑞通酒店管理系统	170
一、功能界面介绍	170
二、更改房态	171
三、记账	173
四、客房遗失、拾物、借物管理	173
第三节 实时房态流程（二）——西软 Foxhis 酒店计算机管理系统	178
一、房态管理	178
二、客房账务	182
三、客房营业项目设置	187

第七章 酒店餐饮管理 197

第一节 餐饮服务内容与程序	197
一、美国酒店业如何走出低谷	197
二、餐厅服务功能	198
三、餐饮服务程序	199
四、锦江集团餐饮服务管理	201
第二节 餐厅实验操作	202
一、餐饮部管理模块简介	202
二、餐饮部实时消费管理	204
三、收银员日审管理	211
四、套餐功能操作流程	211

参考文献 214

绪论

旅游业已成为 21 世纪全球经济的三大超级服务业（通信、信息技术和旅游业）之一，而处于世界旅游大趋势中的我国旅游业发展尤为迅猛。《国家“十一五”发展规划纲要》提出要大力发展旅游业，北京市政府已将旅游业作为支柱型产业予以扶持和发展。因此，迫切要求旅游教学必须与旅游产业密切结合，培养 21 世纪所需的“基础实、专业宽、素质高、能力强”的优秀人才。

“酒店管理”作为旅游管理专业的主干课程之一，具有较强的理论性、操作性和实践性，实验教学、案例教学占有重要地位。通过课堂讲授教学与实验课实践活动及其案例教学相结合，使学生能够系统了解掌握各种类型酒店经营管理的基本理论、基本方法和技能，加强基础，拓宽专业，提高综合素养与技能。实验室是学生校内操作技能实训基地和专业基本素质的培养基地，能够有效地激发学生的学习热情，在有限的教学课时内，使学生获得更多的知识和能力，在实验教学中提高学生的专业素质、实践能力和综合素养，帮助学生走向社会。旅游产业的行业素质及基本技能的培养贯穿于大学乃至研究生教育阶段。因此，酒店管理实验教学在学科建设中至关重要。

一、酒店管理实验室建设

为了培养学生理论联系实际、提高学生实践能力和创新能力，首都师范大学资源环境与旅游管理学院突出现代信息技术在实验室建设中的应用，有效地丰富、延伸和拓展旅游模拟客房实验室的功能，经过多年的努力，在酒店管理实验室建设中，形成了如下特色。

第一，提高专业实验室的综合能力。旅游作为新兴学科，实验室建设注重加强基础，拓宽专业，提高实验室的综合能力。饭店管理实验教学训练学生的服务技能、服务意识、沟通能力、外语能力、创新能力、计算机应用能力、组织管理能力等综合能力。

第二，实验室建设特色鲜明，实践性强。基于实训模式，实验教学环境接近实际岗位技能训练环境，模拟真情实景，使学生在学校能接触并掌握本专业的最新技术和技能，突出代表性、示范性和导向性，增强学生的实践能力。比如：

（1）功能齐全的饭店管理实验包括前厅预订、模拟客房、礼仪训练等项内容的训练；

（2）在实验室设立案例库，结合案例教学，进一步延伸和拓展实验室功能。

第三，信息技术与实验技术相结合。应用开发旅游资源规划实验室教学软件，运用现代信息技术丰富实验室资源和教学内容。比如：配备 Fidelio、Oprea 等国际酒店业管理软件，实现饭店管理模拟教学，按照国家星级宾馆标准化业务程序进行流程设计，为学生提供仿真实践的平台，通过系统模拟操作，掌握现代饭店管理理念。

第四，实验教学管理科学化、规范化、制度化，将实验教学置于与理论教学同等重要的地位，全面提高教学质量。实验教学是课堂教学的延续、补充和深化，其他教学环节难以替

代,具有自身的相对独立性。制订酒店管理实验教学计划、实验内容及学分设置,编制相应的实验教材和实验指导书,进行教学评估并公布评估结果。

第五,构建开放式实验教学体系,加强科研实验促进科研发展,提高学生科研能力。突破以验证性实验为主的传统实验方法,实行由验证、综合和研究相结合的开放式实验教学。实验室不仅是时间和空间的开放,更是实验项目乃至科学研究的全方位开放,使学生在宽松的实验环境中进一步理解巩固所学知识,培养创新意识、创新能力和操作能力。在教师的帮助和指导下,学生参加教师的科研项目,出席学术研讨会,发表科研论文,教师作为知识的传播者,学生成为知识的主动建构者,以此更好地促进实验教学改革和旅游学科建设。

第六,加强实验队伍建设,提升实验室功能。实验室教师具有丰富的教学经验、科研成果和较高学历,积极指导学生进行高水平的实验。实验室指导教师在不断培训中提高。教师承担实验室指导、设备软件开发与维护以及相关科学研究等重要工作,因而要定期接受培训,到国内外知名旅游学院进修,赴酒店、旅行社等旅游部门及其相关行业进行调研和兼职,实现从理论到实践再到理论的升华。

第七,建设实习基地,在教学实习基地深化教学活动。开辟校外宾馆酒店实训基地,与校外酒店或旅游企业建立资源共享、互利互惠的合作办学机制;派学生前去实践锻炼,帮助学生走向社会。条件允许时可挑选学习认真、成绩优秀、综合素质好的学生到国外著名酒店实习和学习,同时对其他同学也会产生激励效应。

第八,加强国际联系,开展学术交流和旅游产业内交流,与瑞士洛桑酒店管理学院、美国康奈尔大学酒店管理学院等世界著名酒店管理学院建立合作关系,进行交流和师生互派活动。

二、实验课程主要特色及创新

1. 实验课程主要的特色

(1) 引进与借鉴国外先进的教育理念、教学方法与教学手段;综合利用现场教学、案例教学、实验教学等方式,在师生互动中培养学生独立进行科研的能力,阐述科学研究的逻辑步骤,使学生在“学”和“做”中收获,开阔学术视野并有所创新。

(2) 适应旅游管理及酒店管理学科的特殊性,在校外实习实训基地实现理论与实践的结合,并在实践中得到提升;与产业互动进行纵向提高和横向拓展。

2. 实验课程的创新

(1) 教学形式:建立介于教学与实习基地之间的中间教学环节,探索信息技术与实验教学结合途径。研发3D仿真技术模拟软件、酒店企业资源管理软件,在科研中提升教学质量。

(2) 教学内容:建立以多学科交叉为支撑的学科发展体系,尤其突出酒店的环境效应、文化特征及生活方式的变革等内容,为酒店管理乃至旅游业的发展进行前瞻性的思考和技术保护。

三、本书主要特色

本书包括知识要点、案例、思考问题等层面的内容,涵盖知识的深度和广度;从宏观到微观,从具体到抽象,拓展和深化相关章节内容,引发学生深入思考;从绪论到各章节内容以专题方式依次深入,融会贯通,开阔学生的学术视野和提高其实验实践能力,增强分析问

题和解决问题的能力。

本书在编写过程中,抽象业务模型,展现酒店管理的各业务流程;定位在高等院校,立足于管理层面的业务(如主管经理职能的体现)、经营层面的业务(高层经营管理业务,如超额预订如何通过模型体现,如何验证等)、康乐部的业务(如团队散客的不同移账程序、日审、夜审、平账等具体业务内容),解决酒店管理中的实际业务问题,以显示管理的内容与特色。

本书结合酒店管理的章节内容,加强理论与实践的结合,教学与科研的结合;战略思想等宏观层面的内容与具体的微观内容结合,力争深入反映酒店经营理念及行业的业务特点,区别对待操作业务、管理业务、经营业务;同时,增强动态的体验参与、主动学习的方式(因客人具有个性化特征,通过角色更换,展现动态的功能)的更深层面的学习。

第一章

旅游管理专业本科教学方法改革的思考

旅游管理教学应该根据旅游产业的特色与需求,应用建构主义理论,从“产、学、研”三方面互动培养人才。旅游管理的教学主要是通过启发式的比较教学方法、案例教学方法等教学手段,运用课堂、实验室和实习基地系统,直观、真实地开展教学实践,以培养学生的学术素养和综合能力。

一、旅游教育与旅游需求

旅游业对人才综合素质要求较高,为适应现代旅游专业教学与实践的需要,深化改革旅游管理专业教学方法势在必行。与中国旅游业的迅猛发展同步,中国旅游教育发展也极为迅猛。从20世纪70年代末开始,在不到30年的时间里,开设旅游管理及相关专业的高等院校从最初的8所发展到693所。^①同时,旅游教育也日趋规范化,从最初以专科和职业培训为主,逐步发展为现在的专科、职业教育、本科和硕士研究生、博士研究生层次,形成了比较完整的旅游教育体系,标志着旅游专业高等教育已正式纳入教育部管理与指导范围,并已开始确定旅游管理专业在中国高等教育体系中的地位和专业目录中的位置。

旅游教育在急剧扩张和发展的同时,难免出现新的问题。其中最大的问题是旅游管理专业毕业生供过于求与供不应求的矛盾。导致出现这一现象的原因如下。

第一,旅游教育培养定位不准。旅游产业界与学界普遍认为,高等院校应该培养应用型的高级管理人才,而事实上由于师资、设施、课程设计、教材等方面的问题,一般只是培养了在理论知识方面多而不实,在管理实务与操作技能方面不如专科生或中专生的“中间产品”。因而旅游管理专业本科生面临着与中专生相竞争的较为严峻的就业形势。

第二,旅游管理专业特点不突出。旅游管理专业毕业生就业缺乏明显的优势,原因是在人才市场上相关学科的毕业生能够从事旅游管理毕业生的工作,如工商管理、经济学等专业的毕业生,比旅游管理专业的毕业生能更好地从事市场营销、策划、计调等岗位的工作;中文、外贸、外语、传播等专业毕业生,则在公关、文秘等岗位显现其优势;信息技术专业的毕业生则在电子商务、网络设计、更新、维护等技术方面更胜一筹。所以,旅游管理专业本科生面临着与相关学科本科生相竞争的严峻的就业形势。

第三,旅游管理高等教育与旅游产业需求的矛盾。事实上,我国旅游产业供过于求只是相对的,目前旅游产业界就业人员素质偏低,并非旅游管理专业不需要高素质人才,而是人才培养的模式与目标尚未适应旅游产业发展的需要。我国旅游业从业人员技能偏低,而低技能人才被高技能人才所替代是时代的趋势。从1999、2000年两年参加全国旅行社经理资格

① 中华人民共和国国家旅游局. 中国旅游年鉴. 北京: 中国旅游出版社, 1996.

认证考试的人员情况统计分析,研究生以上学历仅为0.7%,国内旅行社部门经理的学历普遍偏低,中专、高中及其以下学历者占51.8%,本科以上学历者仅占7.2%。^①而未来旅游业必将以高科技为依托的空间旅游、休闲文化旅游等为主要发展方向,对高素质人才的需求量将增多。

从以上情况可知,旅游管理专业毕业生不仅应有的优势没有显现出来,还被诸多相关专业毕业生所替代,而旅游专业本科生却缺乏替代其他专业的能力。旅游管理专业本科生择业范围日渐狭窄,尤其是发展后劲不足,专业流失情况严重。如何建立、健全和完善旅游管理专业的专业化培养日益显得重要。随着旅游产业的发展与完善,中国旅游业国际化程度的加强,对旅游业从业人员的要求越来越高,其他专业的替代性将越来越小,如何实现这样的跨越,成为未来旅游业国际竞争的关键所在。旅游教育应显现以下特征:①厚基础,宽口径,体现旅游产业综合性特征;②前瞻性与适应性,体现我国旅游教育与发达国家旅游业接轨,并与中国旅游相适应;③职业性与实践性,体现旅游教育与“产、学、研”相结合,并向广度和深度拓展。只有在教学实践中体现旅游教育的特征,才能实现旅游专业毕业生的不可替代性,从而避免“中间产品”的出现。

二、旅游管理专业综合性特征的思考

旅游管理专业在教学中,应强化旅游产业的综合性特征,主要为以下几个方面。

(1) 建立以多学科交叉为支撑的学科发展模式

旅游管理专业的边缘性、交叉性、综合性和应用性特点,决定了该专业所涉及的知识领域、学科领域更具特色。随着旅游学科的研究对象日趋复杂以及自身的发展要求,需要不断地汲取其他学科诸如经济学、历史学、地理学、文化学、心理学、社会学、统计学、会计学等的知识,随着其他相关学科的发展而促使自身的进一步完善,这在旅游管理专业教材更新上体现得尤为明显,而且随着高等院校培养适应市场的旅游人才,这种多学科相互交叉、共同发展的模式将日益凸显。

事实上,我们需要的是专业性很强和具有不可替代性的高素养、高技能人才。旅游专业既综合而又有特色,不仅对相关学科都要通,而且对相关学科、相关领域还要精,而这正是其他专业学生所不能替代的。旅游管理专业的学生能替代相关专业的学生,但是相关专业的学生不能替代旅游管理专业的学生,这才是旅游教育的成功。

(2) 在教学实践中落实建构主义教学理念

传统的教学模式通常以课堂为中心、以教师为中心、以知识为中心,而这种单纯以传授知识为中心的教学方式,因忽视学生的参与而阻碍比传授知识更为重要的学习方法的传授,同时也限制学生潜能的发挥。美国教育学家杜威主张将教学、学习和研究中的直接经验置于高度优先的地位,整合社会的、情感的、理智的和道德的多维度的教育,真正地尊重学习者、学习过程和在实践中获得的智慧。我们把意义和真理看做是建构性的,是在学习社区的背景下,通过研究、交谈、思考、写作和批判而逐步地建设起来的。^②

融会贯通授课内容。教学授课“面面俱到”,势必会“面面不到”。旅游管理专业的特点

① 田里,马勇,杜江.中国旅游管理专业教育教学改革与发展战略研究.北京:高等教育出版社,2007:15.

② 杨小微.世纪之交的历史回声——略论约翰·杜威教育理论对今日美国教育的影响.教育研究与实验,2002,(2).

是“宽口径，厚基础”，将专题讲座深入到课程教学中，每节是一个汇集具体知识点的小主题，每章则是融会贯通相关知识点的讲座，而一门课就是由若干相互关联和影响的若干讲座所组成，从而妥善把握深讲、略讲与学生自学的关系。通过比较研究方法，进行多层次、多角度、多维度的分析，开阔学生的视野，全面深入地理解所学知识点，用科学方法分析问题和解决问题。

(3) 在案例教学中强化教学内容

案例教学是对所学知识的运用和强化过程，早在20世纪初就被哈佛大学商学院引入教学中，产生很好的教学效果，并得到学界广泛的认可。案例教学的成功取决于师生的互动，辅助于案例分析的这种与实际社会相联系的教学方式，始终贯穿“以学生为中心”，在教学中广泛使用酒店管理领域的有关案例，深入浅出，增强学生对知识的理解和升华。比如在酒店管理课程的教学过程中，以酒店业真实发生的具体事件为教学资料，经过师生的互动与讨论，共同探讨企业行为与决策原因，并提出解决方案。在课堂上随时与学生交流，捕捉学生发言中精彩的“闪光点”，并适时进行总结、归纳、提炼和升华。这种亲验型、参与型的案例教学方式，有助于构建学院与外部案例环境的网络组织状态。

三、旅游管理专业人才培养模式的探索

建构主义主张支架式教学，即“预热”、“探索”、“独立探索”。在这样的过程中，由教师的引导，进入学生自主的探索，教与学的地位发生显著变化，旅游教育的综合性特征，更要求学生大量的自主学习，即建构主义所广泛重视的合作学习。^① 旅游人才的知识结构应该是“T”字型结构，“T”字型的“|”主要是指纵向知识，指旅游专业的理论和技术应用，而“T”字型的“—”主要是指与旅游专业理论和应用技术相关的社会科学、人文科学、自然科学及外语等。尽管这些学科不是旅游专业本身，但它们的许多理论、应用技巧与旅游专业的联系极为紧密，对从事旅游工作的人做好旅游工作起着启迪和指导的作用。改革以课堂教学为中心、以教师课堂讲授为主的传统教学模式，教师与学生同样处于主导地位，一方面能够有效地督促学生自主学习并进行深入思考；另一方面能够加强师生的交流并及时了解学生状况，便于教师因材施教。在学生的参与中提升学生的科研能力，应注意以下几个方面。

第一，丰富参考阅读书目，拓展教材内容。教材仅仅作为授课的重要依据与参考，不是全部，而授课在内容和结构上都要有较大突破，尤其是作为新兴学科的旅游，相对于较为厚重的传统学科而言更是如此。以教材为基本依据，兼顾基础知识、重点知识和学科前沿知识。一定比例的课程内容采用国际同领域前沿英文原文教材及参考资料，可以促进旅游酒店管理的教学与国际接轨。同时，要求学生广泛阅读和预习，做到温故知新。配合学生大量的课外阅读，来补充相当比例的教材内容。教师开出50~100本有学术影响的涉及相关研究领域的外中参考书目，参考书目分为三个层次：教材的必要补充；拓展专业知识广度和深度的专著；拓展学术范围、学术价值重要的相关学科的学术著作。大量的阅读对提升学生的学术素养具有重要作用。

第二，指导学生针对不同专著采取不同阅读方式进行阅读。如选取2本学术价值高的专著，要求学生必须精读，并做读书笔记；选取10~20本专著为重点阅读；另外，选取1本英文专著部分章节精读，其余参考书作为一般性阅读。通过读书和做读书笔记，融会贯通相

^① 张建伟，陈琦。从认知主义到建构主义。北京：北京师范大学学报，1996，（4）。

关知识点,将阅读与所学知识相结合,使其有所感悟。在此基础上,要求学生认真思考,能够用自己的话表达自己的思想,以此实现培养学生对包括旅游活动在内的各种事物更深层次的认知能力、人文精神、理论优势和发展潜力,^①逐渐向双语教学过渡。

第三,学生进行科研尝试活动。通过采取课堂演讲和讨论的形式,增进学生对讲授内容的理解,从而提升其分析和解决酒店经营管理问题的能力。学生演讲活动有助于加强学生的参与性、自主性学习和创新活动,演讲包括四个层面的内容:第一个层面是采用论文答辩的形式,学生在规定时间内阐明论文的精彩部分;第二层面是老师讲评,指出优点和缺陷,提出修改意见;第三个层面要求学生根据老师的修改意见,完成一篇小论文;第四个层面是学生在老师指导下反复修改论文,一稿、二稿乃至三稿。

课堂的讲演促进了教学。首先,能有效地激发和调动学生的学习热情。为了准备演讲,取得好成绩,学生不仅要回顾和温习所学知识,用一种全新的角度重新审视自己的知识结构,还要阅读相关中外文献资料,正是在这样大量阅读的过程中,学生更深切地体会到学海无涯,从而不断求索。同时,在查阅资料和写作的过程中,培养学生严谨求实的治学态度,为学位论文答辩作积累和准备。其次,增强团队协作精神。每个小组根据同学的特长进行分工,派一名同学作为代表讲演,在分工协作中充分发挥个人长处,取得 $1+1>2$ 的效果。加强了同学间、师生间的互动。再次,在这样的过程中,学生的写作能力、思辨能力、应变能力、心理素质、语言表达能力、礼仪修养等方面都得到锻炼。同时,培养了学生的创新精神、创新思维、创新能力和科学研究的方法。事实上,早在13世纪的欧洲,就已经形成“辩论”方式,这样的方式,对后来学术的发展、科学的进步都起到了重要的作用。^②正是在这样的过程中,学生的科研能力得到不断提高。

四、在实习实验教学活动中实现“产、学、研”互动

实行实验教学活动,使学生能够更加直观地感受和理解教学内容。《国家教委关于加强高等学校实训室工作的意见》(教备[1992]44号)指出:“实训室建设是办好高校、培养合格人才的一项基础性工作。实验室在育人方面有其独特作用,不仅可以授人以知识和技术,培养学生动手能力与分析问题、解决问题的能力,而且影响人的世界观、思维方法和作风。”著名实验心理学家赤瑞特拉(Treicher)在人对知识保持记忆持久性的实验中发现:“一般人能记忆自己阅读内容的10%,自己听到内容的20%,自己看到内容的30%,自己听到和看到内容的50%,在交流中自己所说内容的70%。”^③可见,实验教学在提高学生的能力方面具有重要的作用。学生通过实验室相应教学软件进行操作模拟与学习,不但巩固了课堂上所学的知识,有利于到企业去实习,还将管理实践中发现的问题再反馈到教学过程中,这种不同层面的反复学习,大大提高了学生的学习兴趣 and 求知欲,从而实现了教学目的。旅游专业实践性很强,因而深化办学体制,将实践引入课堂,与产业结合培养人才十分必要,在与校外旅游企业结合的过程中,要建立资源共享、互利互惠的合作办学机制。比如请酒店业界有实战经验的经营管理者,结合旅游产业特征和课程内容,开出系列讲座,使其

① 田里,马勇,杜江.中国旅游管理专业教育教学改革与发展战略研究.北京:高等教育出版社,2007:27.

② [法]雅克·勒戈夫著,中世纪的知识分子.张弘译.北京:商务印书馆,1996:82.

③ 全国高等学校教育技术协作委员会.教育技术理论导读——信息时代的教学与实践.北京:高等教育出版社,2001:10.

更具针对性和适应性,从而达到较好的教学效果。实践表明,比较成功的国内外旅游院校,大都有自己的校内外实习基地,美国得克萨斯州休斯敦大学希尔顿酒店学院,由希尔顿酒店集团创始人康拉德·希尔顿捐资创办,以特许经营形式隶属于希尔顿酒店集团的希尔顿酒店,与休斯敦大学的酒店学院成为一体,教师和学生同处在酒店运营的环境中进行教学和学习。^①我国西安交通大学、武汉大学、浙江大学等院校已经开办自己的旅行社。1994年暨南大学与中国中旅集团、香港中旅集团、深圳华侨城集团,联合主办暨南大学中旅学院。之后,又有东北财经大学与渤海集团联合成立旅游学院。^②“产、学、研”的互动带来了旅游教育的良性运行与发展。

外因通过内因起作用,老师的作用最终要落实到学生的自主与自立。通过采用多种教学方法与手段,构建独立的教学体系,激发学生的参与热情,力争从三个层面提高教学效果,即第一个层次的“知识”,第二个层次的“方法”,更高层次的“视野”。这三个层面依次递进,把学生视为教学活动的主体,培养学生自主学习的兴趣、习惯和能力,最大限度地激发学生的探索精神和创造热情,以培养我国具有创新能力的优秀旅游管理人才。

① 谷慧敏. 世界旅游酒店教育名校之美国篇. 酒店现代化, 2005, (3).

② 田里, 马勇, 杜江. 中国旅游管理专业教育教学改革与发展战略研究. 北京: 高等教育出版社, 2007: 43-44.

第二章

酒店管理软件研发与特点

第一节 酒店计算机管理信息系统的发展

一、酒店管理信息系统

管理信息系统 (Management Information System, 简称 MIS) 是信息科学的一个分支, 是由人和计算机组成的能进行信息的收集、传递、储存、加工、维护和使用的系统。酒店计算机管理系统是 MIS 中的重要分支。电子计算机科学的飞速发展, 与酒店业的发展相结合, 研发酒店计算机管理信息系统、安全保卫系统、电子门锁系统、酒店信息服务系统、客房计算机保险系统以及计算机娱乐系统。计算机在酒店中的应用, 深入到酒店管理的各个部门, 酒店管理信息系统已成为酒店现代科学管理的重要内容。

酒店计算机管理系统作为 MIS 的一个重要分支, 20 世纪 70 年代初在国外开始萌生; 80 年代, EECO、HIS、CLS、Lodgistix 等国外酒店管理系统模式已基本定型, 技术较成熟, 功能也较齐全。紧随国际步伐, 90 年代初期, 国内形成较成熟的软件系统; 90 年代中期, 随着计算机在酒店中的普及应用以及计算机技术的不断发展, 酒店计算机系统的发展进入到一个新阶段, 相继涌现出具有不同功能特色的系统平台。

酒店管理信息系统的软件结构, 即酒店管理系统的功能结构。各种功能之间又有各种信息联系, 从而构成一个有机整体, 形成完整的软件功能结构。因此, 系统一般可分为前台 (对客户服务) 系统和后台 (内部管理) 系统两大部分, 以及对前台、后台系统功能补充的扩充系统 (一些软件将这一部分扩充系统直接包含在前后台或后台系统中) 和各种各样的系统接口。可见, 酒店管理软件是一个覆盖整个酒店管理各方面的非常庞大的系统。酒店计算机管理的软件市场由软件供应方 (软件商)、软件消费者 (酒店) 及市场管理者三者组成。由于管理角度不同, 对酒店计算机软件市场的管理由电子部门、财务部门及旅游部门共同承担。

酒店管理信息系统的作用体现在诸多方面, 酒店计算机管理就其表现形式看即是对酒店大量的常规性信息的输入、存储、处理和输出过程。主要表现在下列几个方面。

1. 提高工作效率、管理效益及经济效益

应用酒店管理系统可以节省大量的人力和物力, 提高业务运作的速度和准确性。例如, 计算机的自动夜间稽核功能结束了手工报表的历史, 计算机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。还可以增加酒店的服务项目, 提高酒店的服务档次, 减少管理上的漏洞, 从整体上提高酒店的经济效益。例如, 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，可有效地防止逃账的发生；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；正确控制房价，控制客人优惠，从而减少管理上的漏洞，提高客房收入。

2. 提高服务质量

计算机处理信息高效便捷，减少客人入住、结账的等候时间，提高对客人的服务质量。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”服务得以很好地实施。利用计算机保存大量的客人历史资料，通过统计分析，对常客或消费额达到一定数量的客人自动给予折扣；对客人的消费特点进行分析，总结客人生活方面的要求和特点，提供安排房间、提供就餐、生日礼物等个性化服务。

3. 完善酒店内部管理体制，提高酒店决策水平

科学、正规、系统的酒店软件系统在酒店管理体系中还发挥着强有力的稳定作用，可明显地减少员工及管理人員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。

提高酒店决策水平。酒店信息系统能提供完备的历史数据，又可提供各种分析模式，可使管理人员很方便地完成复杂的统计分析工作，并加强对酒店运营的内部控制，增强管理人员的控制决策水平。

4. 酒店管理信息系统软件的发展与展望

软件市场从垄断、无序走向规范。中外合资酒店最先采用计算机管理。1990 年以前，绝大多数的高星级酒店的管理软件是从国外引进的，如 CLS (Computeized Lodging System)、EECO、HIS 以及德国的 FIDELIO、NIXDORE，其在中国高星级酒店市场占据垄断的地位，每套软件价位在百万美元以上，每年系统的维护费在 1 万美元以上。自 20 世纪 80 年代后期，国内软件研发进入迅猛发展时期，国有企业、集体企业、合资企业、民营企业、民用工业品企业、科研院所、股份制企业等都从不同层面进行研发。

随着酒店业的日益发展，计算机在酒店中的应用日渐普及，对酒店信息管理系统的要求将越来越高，特别是系统集成化、决策支持 DSS、客户关系管理 CRM、办公自动化 OA、网络中心实时订房等。随着国产软件的进一步发展和质量的提高，国内软件替代进口软件，成为高星级酒店主流管理软件也将成为必然。

二、国外主要酒店管理软件系统

美国 ECI 公司最早使酒店前台业务实现了计算机管理，主要包括预订、排房、结账、客户、餐厅、查询、夜间作业及市场分析等。其后，又有多家公司开发了酒店管理软件系统。以下简单介绍国际上著名的、在国内使用较多的软件系统。

1. ECI (EECO) 酒店系统

ECI 系统是美国易可 (ECI) 电脑公司最早于 1969 年开始发展的酒店管理计算机系统，是美国加州电子工程公司 (Electronic Engineering CO., 简称 EECO) 属下的子公司，因此该软件也称 EECO 系统。1970 年，在美国夏威夷 WAIKIKI 的喜来登酒店 (Sheraton Ho-