

酒店信息化系统管理

培训教材

广东省职业技能鉴定指导中心

组编



傅 鹄 主编

汕头大学出版社

第三章 酒店客房管理

第一节 客房部概述	32
一、客房的含义和分类	32
二、客房部在酒店中的地位 and 作用	33
三、客房部组织管理的概述	33
第二节 客房的管理	36
一、客房管理的意义和工作目标	36
二、客房管理的管辖范围和任务	36
三、客房接待服务管理	38
四、客房清洁卫生及安全管理	39
五、客房设施设备和物品管理	40
第三节 客房部的岗位要求和工作职责	40
一、客房部相关岗位要求	40
二、相关岗位的工作职责	42

第四章 酒店餐饮管理

第一节 酒店餐饮管理概述	44
一、酒店餐饮部的地位和作用	44
二、酒店餐饮管理的工作目标	44
三、酒店餐饮部门的组织结构	45
第二节 酒店餐饮部岗位职责及素质要求	46
一、餐饮岗位职责	46
二、酒店餐饮岗位的素质要求	49
第三节 餐饮服务管理	51
一、酒店餐饮服务管理的内容和特点	51
二、酒店餐饮服务的具体操作	52
三、酒店餐饮服务注意事项及基本服务技能	55

第五章 酒店营销管理

第一节 酒店营销环境分析和市场调查	57
一、酒店的营销环境	57
二、酒店营销的市场调查	58
第二节 酒店的市场细分与市场定位	59
一、酒店的市场细分	59

二、酒店的市场定位	60
第三节 酒店销售渠道管理	61
一、酒店销售渠道的概念	61
二、酒店销售渠道的种类	61
第四节 酒店的促销管理	62
一、酒店的促销概念	62
二、酒店促销广告策略	62
三、酒店公共关系策略	64

第六章 酒店财务管理

第一节 酒店财务管理概述	66
一、酒店财务管理的工作任务和目标	66
二、财务部门的组织结构	67
第二节 财务岗位职责及素质要求	67
一、财务岗位职责	67
二、财务素质要求	70
第三节 酒店财务管理体制	71
一、财务管理体制制定的意义	71
二、酒店财务管理体制的执行	71

第七章 酒店人力资源管理

第一节 酒店人力资源管理概述	74
一、酒店人力资源管理的工作目标	74
二、酒店人力资源管理内容	75
第二节 酒店人力资源管理部门的岗位职责及素质要求	75
一、酒店人力资源管理部门的岗位职责	75
二、酒店人力资源管理部门的素质要求	76
第三节 酒店人力资源开发与培训管理	77
一、招聘	77
二、培训	78
三、考核	80
第四节 酒店人力资源的激励	81
一、激励的原则和作用	81
二、激励的方式和应用	81

第八章 酒店物资管理

第一节 酒店物资管理概述	84
一、酒店物资管理的概念	84
二、酒店物资用品分类	84
第二节 酒店采购管理	85
一、酒店采购在酒店管理中的作用	85
二、采购管理的要求和内容	85
三、采购部的主要岗位职责	86
第三节 物资验收及仓储管理	87
一、物资验收管理	87
二、物资仓储管理	88
第四节 酒店物资发放管理	91
一、酒店物资发放工作的意义和职责	91
二、物资发放的工作程序	91
三、货物发放管理应注意的方面	92

第九章 酒店信息化管理系统

第一节 系统安装及运行	93
一、系统概述	93
二、硬件要求	93
三、软件要求	93
四、安装及卸载	94
五、系统运行	96
第二节 操作说明	97
一、操作步骤	97
二、登录本系统	98
三、总体界面	99
四、单据操作说明	100
五、基本信息设置	106
第三节 前台管理	109
一、开房登记	109
二、客户预订	110
三、预订入住	113
四、追加开房	114
五、调换房间	115

六、续定房间	116
七、消费记帐	118
八、补交押金	120
九、退房登记	121
十、离店结算	123
第四节 商品管理	124
一、商品采购	124
二、供应商结算	126
三、供应商帐本	128
四、库存盘点	129
五、内部领用	130
六、库存帐本	132
第五节 会员管理	133
一、入会管理	133
二、会员预付款	134
三、会员帐本	134
四、会员维护	135
五、客户关系	136
第六节 后台管理	139
一、收款员交接缴款	139
二、资金帐本查看	140
三、收款员结余调整	141
四、类别设置	141
五、房价计算法	142
第七节 系统功能	143
一、操作员管理	143
二、参数设置	145
三、数据库的备份和还原	145
四、打印模板的设置	146
五、报表查看	151
参考文献	159

职业技能鉴定培训教材

酒店信息化系统管理 培训教材

广东省职业技能鉴定指导中心 组编

主 编：傅 鸪

主 审：傅云新

编写者：傅 鸪 游梦良 傅云新 赵焕锋
包琴琴 刘 芳 马学召 郭 蔓

汕头大学出版社

编委会

主 任：周国添

副主任：杨耀基

编委会成员：周国添 杨耀基 傅 鸪
黄贵平 游梦良

前 言

随着社会经济不断增长、旅游业蓬勃发展、对外交往日益频繁，现代酒店业亦迅速兴起。现阶段，我国大多数酒店的管理水平虽有了很大提高，仍存在缺乏科学信息化管理方法问题。软件管理在酒店业迅速发展，酒店信息化系统管理人才的需求逐年增长，是劳动市场上需求热门之一。

酒店信息化系统管理是运用酒店企业运作及计算机相关知识，处理企业软件及相关硬件、网络设置出现的问题，保障软件的正常运作。承担软件及软件运行平台的日常维护，使用人员的培训及指导，企业软件运行、升级方案提供等。要求软件管理具有电脑硬件、软件知识，还需要熟悉酒店行业整体运作综合知识。

本书用于培训酒店软件的系统管理人员。教材以实用为出发点，介绍了与软件相关的计算机硬件、操作系统、网络、外设的常识及问题诊断等必备知识；讲解酒店服务现场管理、楼面的运作及岗位职责流程、客房管理，酒店仓库管理等相关知识；并以通用性强的“酒店通”餐饮管理软件为例，讲述软件的功能及操作。

本书傅鹄主编，傅云新主审，参加编写人员有傅鹄、游梦良、傅云新、赵焕锋、包琴琴、刘芳、马学召和郭蔓等。本书的编写，是在广东省职业技能鉴定指导中心各位领导指导下进行的，编写过程中得到了中心周国添主任、杨耀基副主任、命题科傅鹄科长及黄贵平同志的亲切指导，在此对他们付出的辛勤劳动深表感谢。

在编写过程中，我们参考了有关酒店管理的文献，在此，向这些作者及在本书编写过程中给予支持和帮助的同仁表示诚挚的谢意！

酒店知识不断发展与完善，酒店管理实践日新月异，由于我们的水平和经验有限，难免出现遗漏与不足之处。在此，我们诚恳欢迎读者提出宝贵意见和建议。

编 者

2006年5月

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店信息化系统管理培训教材 / 傅鸫主编. — 汕头: 汕头大学出版社, 2006.7

ISBN 7-81036-990-3

I. 酒... II. 傅... III. 饭店—企业管理—管理信息系统—技术培训—教材 IV. F719.2-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 069266 号

中文简体字版 ©2006 由汕头大学出版社发行

非经书面同意, 不得以任何形式再利用。

酒店信息化系统管理培训教材

主 编: 傅 鸫

责任编辑: 廖醒梦 叶 慧

责任校对: 段文勇

封面设计: 王 勇

责任技编: 姚健燕 李 行

出版发行: 汕头大学出版社

广东省汕头市汕头大学内 邮编 515063

电 话: 0754-2903126

印 刷: 广州东瀚印刷有限公司

开 本: 890 × 1168 1/16

印 张: 10

字 数: 210 千字

版 次: 2006 年 8 月第 1 版

印 次: 2006 年 8 月第 1 次印刷

定 价: 18.00 元

ISBN 7-81036-990-3/F·117

发行 / 广州发行中心 通讯邮购地址 / 广州市天河北路 177 号祥龙阁 3004 室
邮编 / 510620

电话 / 020-22232999 传真 / 020-85250486

马新发行所 / 城邦 (马新) 出版集团

电话 / 603-90563833 传真 / 603-90562833

E-mail: citeckm@pd.jaring.my

版权所有, 翻版必究

如发现印装质量问题, 请与承印厂联系退换

第三章 酒店客房管理

第一节 客房部概述	32
一、客房的含义和分类	32
二、客房部在酒店中的地位 and 作用	33
三、客房部组织管理的概述	33
第二节 客房的管理	36
一、客房管理的意义和工作目标	36
二、客房管理的管辖范围和任务	36
三、客房接待服务管理	38
四、客房清洁卫生及安全管理	39
五、客房设施设备和物品管理	40
第三节 客房部的岗位要求和工作职责	40
一、客房部相关岗位要求	40
二、相关岗位的工作职责	42

第四章 酒店餐饮管理

第一节 酒店餐饮管理概述	44
一、酒店餐饮部的地位和作用	44
二、酒店餐饮管理的工作目标	44
三、酒店餐饮部门的组织结构	45
第二节 酒店餐饮部岗位职责及素质要求	46
一、餐饮岗位职责	46
二、酒店餐饮岗位的素质要求	49
第三节 餐饮服务管理	51
一、酒店餐饮服务管理的内容和特点	51
二、酒店餐饮服务的具体操作	52
三、酒店餐饮服务注意事项及基本服务技能	55

第五章 酒店营销管理

第一节 酒店营销环境分析和市场调查	57
一、酒店的营销环境	57
二、酒店营销的市场调查	58
第二节 酒店的市场细分与市场定位	59
一、酒店的市场细分	59

二、酒店的市场定位	60
第三节 酒店销售渠道管理	61
一、酒店销售渠道的概念	61
二、酒店销售渠道的种类	61
第四节 酒店的促销管理	62
一、酒店的促销概念	62
二、酒店促销广告策略	62
三、酒店公共关系策略	64

第六章 酒店财务管理

第一节 酒店财务管理概述	66
一、酒店财务管理的工作任务和目标	66
二、财务部门的组织结构	67
第二节 财务岗位职责及素质要求	67
一、财务岗位职责	67
二、财务素质要求	70
第三节 酒店财务管理体制	71
一、财务管理体制制定的意义	71
二、酒店财务管理体制的执行	71

第七章 酒店人力资源管理

第一节 酒店人力资源管理概述	74
一、酒店人力资源管理的工作目标	74
二、酒店人力资源管理内容	75
第二节 酒店人力资源管理部门的岗位职责及素质要求	75
一、酒店人力资源管理部门的岗位职责	75
二、酒店人力资源管理部门的素质要求	76
第三节 酒店人力资源开发与培训管理	77
一、招聘	77
二、培训	78
三、考核	80
第四节 酒店人力资源的激励	81
一、激励的原则和作用	81
二、激励的方式和应用	81

第八章 酒店物资管理

第一节 酒店物资管理概述	84
一、酒店物资管理的概念	84
二、酒店物资用品分类	84
第二节 酒店采购管理	85
一、酒店采购在酒店管理中的作用	85
二、采购管理的要求和内容	85
三、采购部的主要岗位职责	86
第三节 物资验收及仓储管理	87
一、物资验收管理	87
二、物资仓储管理	88
第四节 酒店物资发放管理	91
一、酒店物资发放工作的意义和职责	91
二、物资发放的工作程序	91
三、货物发放管理应注意的方面	92

第九章 酒店信息化管理系统

第一节 系统安装及运行	93
一、系统概述	93
二、硬件要求	93
三、软件要求	93
四、安装及卸载	94
五、系统运行	96
第二节 操作说明	97
一、操作步骤	97
二、登录本系统	98
三、总体界面	99
四、单据操作说明	100
五、基本信息设置	106
第三节 前台管理	109
一、开房登记	109
二、客户预订	110
三、预订入住	113
四、追加开房	114
五、调换房间	115

六、续定房间	116
七、消费记帐	118
八、补交押金	120
九、退房登记	121
十、离店结算	123
第四节 商品管理	124
一、商品采购	124
二、供应商结算	126
三、供应商帐本	128
四、库存盘点	129
五、内部领用	130
六、库存帐本	132
第五节 会员管理	133
一、入会管理	133
二、会员预付款	134
三、会员帐本	134
四、会员维护	135
五、客户关系	136
第六节 后台管理	139
一、收款员交接缴款	139
二、资金帐本查看	140
三、收款员结余调整	141
四、类别设置	141
五、房价计算法	142
第七节 系统功能	143
一、操作员管理	143
二、参数设置	145
三、数据库的备份和还原	145
四、打印模板的设置	146
五、报表查看	151
参考文献	159

第一章 酒店管理概述

随着社会经济的发展,酒店业已成为一种现代化的综合产业。酒店与旅行社、旅游交通并称为旅游业三大支柱。现代酒店以建筑物和设施设备为依托,主要通过客房、餐饮、娱乐等向公众提供住宿、饮食、康乐及其他服务,是旅游业经营活动不可缺少的物质基础。

第一节 酒店的产生与发展

一、酒店的概念

酒店(英文为 Hotel)一词源于法语,原指法国贵族在乡下招待贵宾的别墅。这一词汇被欧美及世界各地酒店业沿用。随着社会的不断发展,酒店业已成为一种现代化的综合产业。现代酒店一般都具备以下基本条件:

1. 设施设备完善、由政府核准经营的建筑和场地。
2. 向客人提供住宿和餐饮服务。
3. 向客人提供康乐设施和娱乐服务。
4. 它是以服务为基本产品,实现合理利润的企业。

在我国人们有时候也把酒店称为“饭店”,其实本质上“饭店”和“酒店”是同一个概念。我国北方地区偏向于把这种现代化、商业化、标准化的综合服务场所称为“饭店”,以接待海外游客为主的称为“涉外旅游饭店”。而南方地区,由于受香港、台湾及新加坡等华语地区对饭店称谓的影响,习惯称之为“酒店”。“酒店”一词逐渐被大众接受。饭店、酒店的概念已不同于我国传统习惯上称的饭馆、酒馆、饭庄、酒楼等,后者指提供单一的餐饮产品为主的社会餐馆,不具备住宿、康乐等功能;同时,当今具有现代化、标准化等特点的酒店也不同于设施、服务简陋的旅馆和招待所,但这些在国外统称为“RESTAURANT”。

二、酒店的产生与发展

酒店从产生到现在已发展成形形色色的酒店企业,大体上经历了四个阶段:

(一) 客栈时期

由于人们最基本的需求——吃、喝、睡的需求,促使了古代客栈和饭店的产生。客栈,英文称为“inn”,是指乡间或路边的小客店,供过往的客人寄宿之地。早在公