

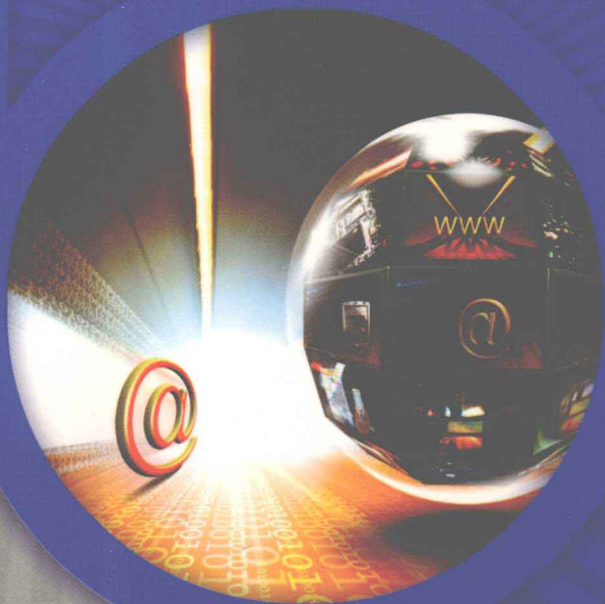


教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类
专业教学指导委员会推荐教材

高职高专旅游专业实训系列教程

侯志强 刘建华 主编

饭店信息化 实训教程



科学出版社
www.sciencep.com



教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类
专业教学指导委员会推荐教材

高职高专旅游专业实训系列教程

饭店信息化实训教程

侯志强 刘建华 主编

李勇泉 副主编

科学出版社

北京

内 容 简 介

本书共分 10 章, 内容包括饭店信息化概述、饭店信息化的发展、饭店预订业务管理信息化实训、饭店接待管理信息化实训、饭店客房管理信息化实训、前台账务信息化处理实训、餐饮管理信息化实训、夜审信息化实训、饭店电子商务网站策划和饭店网络预订。本书内容丰富, 层次清楚, 适用面广, 理论联系实际, 具有较强的可操作性。本书配有教学光盘, 仿真性和操作性强, 各院校使用本书时可结合具体饭店软件进行模拟演示及操作。

本书可作为高职高专院校旅游管理及相关专业的教材, 也可作为饭店岗位培训教材和饭店服务员等级考试用书。

图书在版编目 (CIP) 数据

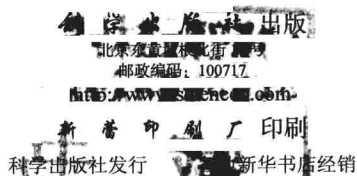
饭店信息化实训教程/侯志强, 刘建华主编. —北京: 科学出版社, 2010
(教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会推荐教材·高职高专旅游专业实训系列教程)

ISBN 978-7-03-026136-6

I. 饭… II. ①侯…②刘… III. 饭店-企业管理-管理信息系统-高等学校: 技术学校-教材 IV. F719.2-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 218419 号

责任编辑: 丁 波 / 责任校对: 王万红
责任印制: 吕春珉 / 封面设计: 耕者设计工作室



2010 年 3 月第 一 版 开本: 787×1092 1/16
2010 年 3 月第一次印刷 印张: 15
印数: 1—3 000 字数: 338 000

定价: 30.00 元 (含光盘)

(如有印装质量问题, 我社负责调换〈环伟〉)

销售部电话 010-62134988 编辑部电话 010-62138978-8205 (VF02)

版权所有, 侵权必究

举报电话: 010-64030229; 010-64034315; 13501151303

高职高专旅游专业实训系列教程

编委会

顾问 郑向敏（教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会副主任委员、华侨大学旅游学院院长、教授、博士生导师）

主任 黄震方（教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会主任委员、南京师范大学旅游系主任、教授、博士生导师）

副主任 汪京强（教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会委员、华侨大学旅游学院旅游实验中心主任、高级实验师）

委员（以姓氏笔画为序）

王 晞（桂林旅游高等专科学校管理系书记、副教授）

王明景（番禺职业技术学院、副教授）

王振才（青岛酒店管理学院烹饪学院院长、副教授）

王德静（河南商业高等专科学校旅游管理系副主任、副教授）

刘国强（深圳职业技术学院、副教授）

刘新超（郑州旅游职业学院、副教授）

朱水根（教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会委员、上海旅游高等专科学校饭店管理系主任、副教授）

侯志强（华侨大学旅游学院、副教授）

饶雪梅（番禺职业技术学院旅游管理系副主任、副教授）

袁 成（武夷学院旅游系会展教研室主任、副教授）

黄安民（教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会委员、华侨大学旅游学院资源管理系主任、副教授）

黄明亮（江西旅游商贸职业学院导游系主任、教授）

温卫宁（桂林旅游高等专科学校旅游管理教研室主任、副教授）

魏洁文（教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会委员、浙江商业职业技术学院旅游研究所副所长、副教授）

序

在现代职业教育中,实践教学具有与理论教学同等重要且不可替代的地位和作用。它是通过模拟实验、课程实训、岗位实习和专业实践等一系列有目的、有计划、有组织的实践性教学活动,实现学生应用知识、掌握技能、熟悉未来职业及获得新知识等教育目标的教学形式,也是遵循现代教育基本规律的有效教学手段之一。

高职高专院校的旅游专业教育更应考虑旅游行业对管理及服务层面人才的特殊性需求。强调基础厚、能力强、适应广的素质教育是旅游专业的大方向,因此必须加强专业教学的实践环节。实践环节的设计不仅是为了对学生进行服务技能和业务操作能力的培养,更是为了使他们毕业后能真正胜任旅游行业的管理工作,同时也是对其理论知识的巩固与加强。专业实践的具体目的既包括最基层服务技能的掌握,更包括职业意识的培养,以及对行业、企业管理环境的熟悉,对旅游业经营活动中人际关系的认识和对旅游行业实际管理活动的考察和见习。

为了适应我国高职高专旅游专业教育发展及其对实践教学改革和实训教材建设的需要,针对目前我国高职高专旅游专业教学中尚未有一套完整的实践教学教程的现状,我们在长期教学实践的基础上,在教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会的指导下,在全国范围内组织并成立了“高职高专旅游专业实训系列教程编写委员会”,委员会的成员单位皆为教学改革成效较大、办学特色鲜明、办学实力强的高校中的旅游学院、高等专科学校及高等职业技术学院,其中包括一些国家重点建设的示范性职业技术学院。这次实训教程的编写,注意了南北方的差异,强化相通的、共性的知识点,强化在现有条件下课堂讲述可实现的内容,弱化分歧比较大的、课堂讲述条件很难实现的、规模比较大的、综合性的内容。实训项目强调教师的指导作用,增强课堂讲授的互动性;实训方面的内容是教材的重点,相对弱化、减少理论知识的篇幅,以增进学生的实际应用能力。

这套“高职高专旅游专业实训系列教程”共17种,分别是《旅游职业生涯规划实训教程》、《旅游职业礼仪实训教程》、《旅游职业团队精神与沟通实训教程》、《餐饮服务与管理实训教程》、《中餐烹调实训教程》、《西餐烹调实训教程》、《酒水调制与酒吧服务实训教程》、《茶艺服务实训教程》、《导游业务实训教程》、《旅游线路设计实训教程》、《客房服务与管理实训教程》、《前厅服务与管理实训教程》、《旅游商务文件处理实训教程》、《旅游饭店业务综合实训教程》、《饭店信息化实训教程》、《饭店财务实训教程》、《会展服务实训教程》。

高职高专旅游专业实训系列教程按照突出仿真性、先进性、适用性、简洁性的原则编写,重组实训教程结构,体例新颖,力求反映高职高专旅游专业课程和教学内容体系改革方向,反映当前旅游实践教学的新内容,突出知识的应用和实践技能的培养,适应旅游实践的要求和旅游行业岗位的需要,贴近旅游行业岗位群,把国内外最新知识、最新技能和最新工艺,充分体现到实训教程体系中。

1. 仿真性

本套实训教程体现了旅游企业经营管理与服务各岗位的现场特点,针对性很强,满足了与旅游行业实际生产和服务场所尽可能一致的实训岗位要求,具有真实而综合的职业环境,按照未来旅游专业岗位群对基本技术技能的要求,在实际操作训练中帮助学生熟悉专业技能与技巧,培养学生的技术应用能力,给学生创造反复训练的机会,使之在反复训练中不断提高技能的熟练程度。

2. 先进性

本套实训教程的内容上尽可能地体现旅游行业领域的新技术、新方法。学生今天掌握的技能关系到他们明天的就业,因而这些内容有利于他们的就业和个人发展。本套实训教程在规划时就注意到了旅游行业的市场变化,列进了一些趋势性的实训项目,具有抢占技术高地和对学生高度负责的精神。

3. 适用性

本套实训教程适合课堂教学,实训教学贴近旅游企业的实际。编写体例体现实训教程的特点,避免与课堂理论的重复,是指导学生实践操作的训练指导书,将学生在旅游服务中应掌握的知识和技能分解到各个实训项目中。作者将实训项目模块化、模拟化、仿真化处理,使之既具备实训的一切特征,又能放在实训室里作为训练指南,既有助于教师的讲解,又能使学生感受到以往课堂上无法感受到的旅游职业氛围。

4. 简洁性

本套实训教程语言简练,没有过多的文字描述,主要运用各种图表说明实训操作的流程和操作步骤以及服务质量标准,与实训相关的理论知识都作为相关链接,供教师教学和学生自学之用。

本套实训教程虽作为高等职业技术教育教材改革与创新的成果,但不可避免地有其局限性,恳请广大读者提出宝贵意见,以便今后修订,使之不断完善。

汪京强

前 言

21 世纪是信息时代, 饭店业的发展必须与时代发展同步, 因而饭店的发展依赖信息技术已成为业界的共识。随着知识经济的到来, 电子技术、网络技术、计算机技术开始进入饭店的各个管理领域, 尤其是 Internet 的出现, 给饭店业的发展带来了巨大的挑战与机遇。据国家旅游局统计, 到 2008 年末, 全国共有星级饭店 14 099 家, 我国旅游饭店业正在持续、高速地健康发展。因此, 如何利用信息通信技术创造竞争优势便成为国内饭店业必须思考的问题。

与国外饭店相比, 我国饭店的信息化进程相对缓慢。早在 20 世纪 70 年代初, 美国的 EECO 公司就开始将计算机应用于饭店预订和排房的业务管理, 至 80 年代初逐渐形成完善的饭店管理信息系统, 国际上已出现如 HIS、CLS、Lodgistix 等知名饭店企业的饭店管理系统, 使饭店的管理效益、经济效益及服务质量明显提高。而在我国, 饭店行业的计算机应用始于 80 年代, 最初是由部分合资饭店及加盟国际管理集团的饭店引进国外的整套软、硬件系统, 发展比较成熟的主要有 EECO 系统、HIS 系统及近几年表现出较强竞争力的 Fidelio 系统。1983 年, 第一套国产饭店管理软件首先用于杭州饭店的订房和排房。其后, 随着国际饭店的涌入及信息技术的逐渐成熟, 国内饭店管理系统得到了一定程度的发展。至 1997 年, 国产饭店管理软件与进口软件的竞争也日趋激烈, 从技术层面上看, 国产软件在技术及产品管理方面已与进口软件不相上下, 并具有本土化特色, 在国内饭店业中具有竞争力, 但国产软件缺乏品牌建设, 品牌知名度不高, 致使一些大型饭店和外资饭店在选择管理软件时更倾向于国外品牌。至 90 年代末, 国产饭店管理软件已进入成熟时期, 适应多种平台的饭店管理软件不断被开发出来, 此时高端饭店已开始使用国产软件。进入 21 世纪, 基于 Internet 技术的饭店管理系统也开始出现, 与此同时, 国内一些大城市的低档饭店也纷纷开始使用计算机技术进行管理, 这时国产软件进入了兴旺发展时期, 形成了饭店软件产业, 出现了如杭州西软科技 Foxhis 系统、华仪饭店管理系统、北京泰能饭店信息系统、中软好泰饭店信息系统等全国性的软件企业, 还出现了如深圳捷信达电子、大连华盛科技、桂林奥普、北京贵德、深圳天言五星、珠海高柏、珠海万维科技、镇江资深等地方性饭店软件企业, 饭店管理系统的普及率得到了大幅度的提升, 促进了饭店信息化管理水平的提升。

“饭店信息化实训教程”作为一门新型的应用型实践课程, 具有很强的综合性和实践性。国内外旅游教育工作者与管理专家根据长期工作实践, 一致认为进行模拟训练、模拟管理, 运用案例分析和实训场景教学更能收到事半功倍的效果, 是目前国际上普遍采用的先进教学方法。对于一门应用性很强的学科来说, 学生不仅需要掌握学科的基础理论, 其应用能力提高更为重要。为此, 我们在长期的教学实践基础上, 与北京泰能软件有限公司合作, 组织相关人员共同编写了本书。



本书由侯志强负责拟定提纲和统稿，具体编写分工如下：第一章、第二章、第九章、第十章由侯志强编写；第三章至第七章由刘建华编写；第八章由李勇泉编写。在本书编写过程中作者得到了华侨大学旅游学院汪京强老师、北京泰能软件有限公司的大力支持，特别是杨功友先生及其技术团队对本书的编写给予了极大的帮助，在此一并表示感谢！

由于编者的水平有限，加之编写时间仓促，本书不足之处在所难免，恳请广大读者不吝指正。

目 录

上篇 饭店信息化总论

第一章 饭店信息化概述.....	2
第一节 饭店信息化的基本概念.....	2
一、信息的概念.....	2
二、信息化概述.....	3
三、企业信息化概述.....	4
四、饭店信息化及其意义.....	5
第二节 饭店信息化与电子商务.....	7
一、电子商务的概念及应用.....	7
二、电子商务的开展对饭店的意义.....	9
三、饭店信息化与电子商务的关系.....	10
第三节 饭店信息化的内容.....	12
一、饭店信息化的原则.....	12
二、饭店信息化的实施范围.....	13
三、饭店信息化的实施步骤.....	14
四、饭店信息化的核心内容.....	14
第二章 饭店信息化的发展.....	17
第一节 国际饭店信息化的发展历程与现状.....	17
一、电算化阶段.....	17
二、自动化阶段.....	17
三、网络化阶段.....	18
四、集成化阶段.....	18
五、协同化阶段.....	19
第二节 国内饭店信息化的发展概况.....	20
一、饭店信息化总体情况.....	20
二、部分饭店信息化已崭露头角.....	20
三、饭店信息化发展的趋势.....	23
第三节 国内饭店信息化的发展及建议.....	30
一、与国外饭店信息化相比存在的差距.....	30
二、国内饭店信息化的发展建议.....	31

中篇 饭店管理信息化实训

第三章 饭店预订业务管理信息化实训	35
第一节 散客预订	35
实训项目一 散客预订	36
第二节 团队预订	38
实训项目二 团队预订	38
第三节 散客、团队预订的其他操作	41
实训项目三 散客、团队预订的其他操作	42
第四节 客史档案管理的基本操作	43
实训项目四 客史档案管理的基本操作	44
第四章 饭店接待管理信息化实训	46
第一节 入住登记	47
实训项目五 前台房态盘	47
实训项目六 散客入住登记	48
实训项目七 团队入住登记	50
第二节 住客换房	53
实训项目八 住客换房	53
第五章 饭店客房管理信息化实训	55
第一节 房务中心房态盘的操作	55
实训项目九 房务中心房态盘的操作	56
第二节 客房吧的操作	57
实训项目十 客房吧的操作	58
第三节 客房历史查询	59
实训项目十一 客房历史查询	59
第六章 前台账务信息化处理实训	62
第一节 前台账务的基本操作	63
一、押金或预付款入账	63
二、消费入账	63
三、收款入账	63
四、退款入账	63
五、转应收款	63
六、转账	64
实训项目十二 前台账务的基本操作	64
第二节 前台账务的修改操作	66
实训项目十三 前台账务的修改操作	67



第三节 结账退房、续住的操作	68
一、结账退房	68
二、续住	69
实训项目十四 散客结账退房	69
实训项目十五 团队结账退房	72
实训项目十六 续住	74
第七章 餐饮管理信息化实训	76
实训项目十七 餐饮管理信息化的基本操作	76
第八章 夜审信息化实训	80
第一节 夜审的基本概念	80
一、饭店前台管理系统的结构	80
二、控制和审核业务操作的正确性	81
三、账务审核与控制	85
第二节 计算机夜审的流程	92
实训项目十八 计算机夜审的流程	92

下篇 饭店营销信息化实训

第九章 饭店电子商务网站策划	95
第一节 饭店电子商务网站的作用	95
一、网站是饭店进行电子商务活动信息交流的枢纽	95
二、网站是饭店的门户	95
三、网站是饭店开展网络营销的工具	96
四、网站是体现饭店电子商务个性化服务的平台	96
第二节 饭店电子商务网站的类型	97
一、宣传网站模式	97
二、门户网站模式	97
三、交易网站模式	98
四、中介网站模式	98
第三节 饭店电子商务网站的策划	99
一、饭店电子商务网站策划的流程	99
二、饭店电子商务网站策划的主环节分析	100
第十章 饭店网络预订	106
第一节 饭店网络预订概述	106
一、饭店网络预订的定义	106
二、饭店网络预订的支撑环境	106
三、饭店网络预订的技术手段	107

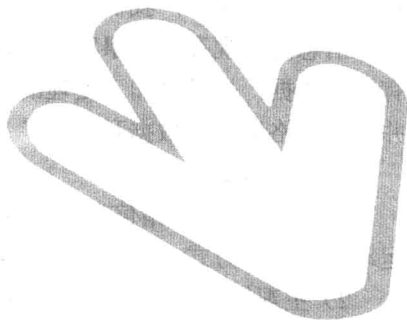
第二节 饭店网络预订的应用模式	107
一、饭店网络预订应用模式概述	107
二、饭店网络预订应用系统	108
附录一 上机操作实训案例	110
附录二 北京泰能软件有限公司介绍	209
附录三 基本概念	212
附录四 饭店专业术语	220
参考文献	227



上 篇

饭店信息化总论

本篇首先分析了在当今这个知识经济时代信息化在饭店管理方面的重要性，同时从发展以及多元化营销的角度考虑饭店后台信息化和对外营销网络化的重要作用，认为电子商务既是饭店信息化建设应用的高层次，也是饭店信息化管理与营销的重要方面；其次，总结和分析了国内外饭店信息化与饭店管理信息系统的特征。



第一章 饭店信息化概述

信息技术的发展和应用给人类经济和社会生活带来了深刻的影响。进入 21 世纪后,信息化对经济社会发展的影响愈加深刻。世界经济发展进程加快,信息化、全球化、多极化发展的大趋势十分明显。信息化被称为推动现代经济增长的发动机和现代社会发展的均衡器。信息化与经济全球化推动着全球产业分工的深化和经济结构的调整,改变着世界市场和世界经济的竞争格局。

第一节 饭店信息化的基本概念

一、信息的概念

信息已经充斥我们身边的每一个角落。下面不妨以大家所熟悉的企业产供销管理来引入信息的概念。对于企业来说,要想使生产的产品有市场,就必须了解客户的需求,掌握客户的资料;要保持原材料及时和足够的供给,就必须掌握有关供应商的资料。由此,对企业来说,以上的客户资料、供应商资料和进货的采购订单、销售的销售订单及企业内部的库存资料、产品资料等都是信息。

我们平时听到或看到的一条消息也可以认为是信息。那么究竟什么是信息呢?要弄清楚这个概念,首先要知道什么是数据。所谓数据,是指存储在某一种媒体上可以鉴别的符号资料。这里的符号可以是具体的数字、文字、字母和其他特殊字符,包括图形、图像、动画、影像、声音等。例如,客户资料中的客户名称、地址、联系电话等就是数据。由此可见,信息是通过数据表示的,但信息和数据又是有区别的,比如 168 厘米,这是一个数据,可以说是一个毫无意义的数字,但如果用来表示一个人的身高,就有了实际的意义。现在,我们可以给信息下一个定义:

信息是客观存在的事物,是客观事物运动和变化的一种反映。简单地理解,信息是有用的数据,是经过加工处理的数据,信息通过数据来表示。所以,在很多时候,我们并没有严格地区分数据和信息。

信息具有如下特征:

- 1) 客观性,是指信息是客观存在的。有事物的存在,就有事物的运动,就会有其运动的状态和方式,就存在着其运动的表征——信息。
- 2) 主观性,对于信息和信息处理的任何研究与讨论,都离不开主体的目的或目标。
- 3) 价值性,是指信息具有使用价值,信息是可以利用的。在当今信息社会中,信息已成为了一种商品,所以,信息又具有价值。这就是我们通常所讲的信息是有价的,有些信息我们是要用钱去购买的。
- 4) 时效性,客观事物(或系统)都是在不断发展、变化的,信息只有及时、新颖,



才能发挥巨大的作用,才具有其价值。

5) 层次性,主要是指管理部门使用的信息是有不同层次的。我们都知道对任何一个企业来说,都存在三层管理人员,即基层管理人员、中层管理人员和高层管理人员,他们所需要的信息及信息的来源是不同的。高层管理人员需要的信息主要来自企业外部,属于战略级信息,中层管理人员需要的信息主要来自企业内部,属于策略级信息,基层管理人员主要是按照上级制定的计划工作,并负责反馈工作结果,其信息主要来自系统内部。

6) 可共享性,是指信息可被加工,可无限复制、传播、被不同的主体共享。这是信息与实物不同的地方。所谓可传播性,是指信息是可以通过各种传播手段向外传播,比如通过复制、网络等,当然,我们平时的交流也是一种传播信息的方式。信息的这种可传播性,可以是没有时间、地域限制的。

7) 可再生性,是指信息是可以不断再生的资源。随着时间的推移,有些信息将会失去价值,就是我们通常所讲的过时了,但这些信息被加工处理后又可能变为有用的信息;除此以外,信息在不同的地方、不同的时间又会具有不同的意义,从而显示出新的使用价值。

以上我们对信息的基本特征作了一个简单的介绍,了解信息的特征对于我们理解、管理和使用信息这种无形的资产是很有必要的。

二、信息化概述

1. 信息化的概念

信息化的概念是在 20 世纪 60 年代初提出来的。一般认为,信息化是指社会经济的发展从以物质与能量为经济结构的重心,向以信息与知识为经济结构的重心转变的过程,在这个过程中,信息技术和信息产业在经济和社会发展中的作用日益加强,并发挥主导作用。它以信息产业在国民经济中的比重、信息技术在传统产业中的应用程度和信息基础设施建设水平为主要标志。

信息化涉及国民经济各个领域,它的意义不仅限于技术革命、产业发展,而正逐步上升为推动世界经济和社会全面发展的关键因素,成为人类进步的新标志。

2. 信息化的内涵

信息化是一个过程,与工业化、现代化一样,是一个动态变化的过程,这个过程包括三个层面、六大要素。

对于三个层面,一是信息技术的开发和应用过程,是信息化的基础;二是信息资源的开发和利用过程,是信息化建设的核心与关键;三是信息产品制造业不断发展的过程,是信息化建设的重要支撑。这三个层面是相互促进、共同发展的过程,也是工业社会向信息社会、工业经济向信息经济演化的动态过程。

对于六大要素,指信息网络、信息资源、信息技术、信息产业、信息法规环境与信息人才。

3. 信息化的作用

概括地讲,信息化的作用表现在如下几个方面。

(1) 缩短作业周期

信息和信息技术、信息设备的使用缩短了信息作业流转和处理的时间,提高了作业的整体技术水平,有效地改善了作业程序,加快了作业速度,从而缩短了作业周期。

(2) 充分利用要素和资源

信息和信息技术的使用提高了各种要素和资源的使用效率,减少了浪费;使传统的产品结构发生了变化,利用少量的要素和资源即可发挥出大量要素和资源的功效。另外,信息和信息技术的使用加强了要素和资源的进一步利用和开发,使原来的一些非资源转化为资源,并投入作业过程。

(3) 扩大作业空间

由于信息和信息技术的广泛利用,原有的金字塔式管理机构和固定场所式作业已经被改造成成为网络式、全球式作业,作业空间突破了时空的限制。

(4) 提高竞争力

信息和信息技术的使用,在各种不同程度上提高了竞争力,如产品竞争力、企业竞争力、产业竞争力、经济竞争力和国家的综合实力。

三、企业信息化概述

1. 企业信息化的含义

企业信息化是指企业以现代信息技术为手段,以开发和利用信息资源为对象,以改造企业的生产、管理和营销等业务流程为主要内容,以提升企业的经济效益和竞争力为目标的动态发展过程。这一定义主要包括以下几个方面的内涵:

1) 从技术手段看,企业信息化是企业对现代信息技术的广泛应用。现代信息技术的核心是微电子技术、计算机技术和网络通信技术,正是信息技术的发展和在企业中的广泛应用构成了企业信息化的一个显著特征。

2) 从作用对象看,企业信息化是企业对信息资源的组织、开发和利用。信息与资本、劳动和土地一样,是经济活动中一项重要的战略资源。有效开发、利用信息资源已经成为企业信息化的中心内容,而且这一开发和利用是以现代信息技术为手段和工具,从而有别于传统的信息资源开发和利用方式。

3) 从驱动机制看,企业信息化是以提高企业的生产、管理和决策的效率和水平为目的。正像企业对任何新技术的采用一样,企业对信息技术的采用也是市场竞争和利润驱动的结果。

4) 从演化过程看,企业信息化是一个不断提高和改善企业竞争力、效率和效益的动态发展过程。企业信息化不是一朝一夕所能完成的,而是一个随着技术的进步、企业的成长和组织管理的变化而不断演进和深化的过程,这一过程只有起点,没有终点。

5) 从系统角度看,企业信息化是一项复杂的系统工程。它既涉及各种信息技术的

应用,巨大的人力、物力和财力的投入,同时也涉及企业组织管理和企业业务流程的重组和再造。上述各方面构成了一个有机的整体,缺一不可。

2. 企业信息化的内容

本部分以制造业企业为例来认识企业信息化的主要内容。

(1) 生产过程的自动化和信息化

生产过程的自动化和信息化是制造业企业信息化的一个关键环节,其主要目的是在机械化的基础上综合利用微电子技术、计算机技术和自动控制技术实现对生产过程的监测和控制,从而达到提高产品质量和生产效率的目的。生产过程自动化和信息化涵盖产品设计和开发、生产工艺流程、物料管理、品质检验等各生产环节。在产品设计和开发环节,主要是应用计算机辅助设计(CAD)技术、虚拟现实和模拟技术以及网络技术等,以缩短新产品的设计和开发周期,节约开发成本。在生产环节,主要是利用计算机辅助制造(CAM)、计算机辅助生产设备(DCS)、计算机集成制造系统(CIMS)和计算机集成生产系统(CIPS)等技术实现生产过程的自动化和智能化。生产过程的自动化和信息化并不是孤立进行的,而是与其他环节如库存、财务、质量、设备、人员等管理方面的信息化紧密联系的。

(2) 企业内部管理的信息化

企业内部管理的信息化是企业信息化中应用最为广泛的一个领域,涉及企业管理的方方面面。企业内部管理的信息化以企业的各种应用系统为基础,通过各种类型的信息应用系统来有效地组织、利用信息资源,实现管理的高效率。企业的应用系统按功能可以分为事务处理系统(TPS)、管理信息系统(MIS)、决策支持系统(DSS)、智能支持系统(ES)等,按应用的职能部门又可以分为财务管理系统、销售信息系统、库存管理系统、人力资源管理系统、办公自动化系统等。对于企业而言,各种应用系统既可以自成一体,以服务于企业某一个或某些部门的职能需要,也可以是通过企业内部网有机地联系在一起集成应用系统。

(3) 企业供应链和客户关系管理的信息化

企业采购和销售过程中的信息化极大地拓宽了企业信息系统的范围,从而使企业的信息化由内部扩展到外部,并借助于企业内部网、外部网和公共网络将企业内部的生产管理和外部的供应、销售整合在一起。供应链管理的目的是利用网络和信息系统等手段整合供应商和企业的交易和信息流程,以提高企业的采购效率,客户关系管理则是利用信息技术来收集、处理和分析客户的信息,以便更好地满足客户的要求。电子商务技术的发展为企业整合内部的信息系统和外部的供应、销售业务提供了新的手段,从而成为企业信息化建设的一个重要内容。

四、饭店信息化及其意义

1. 饭店信息化的概念

关于饭店信息化目前很少有明确的概念描述。从企业信息化的角度来看,饭店信息