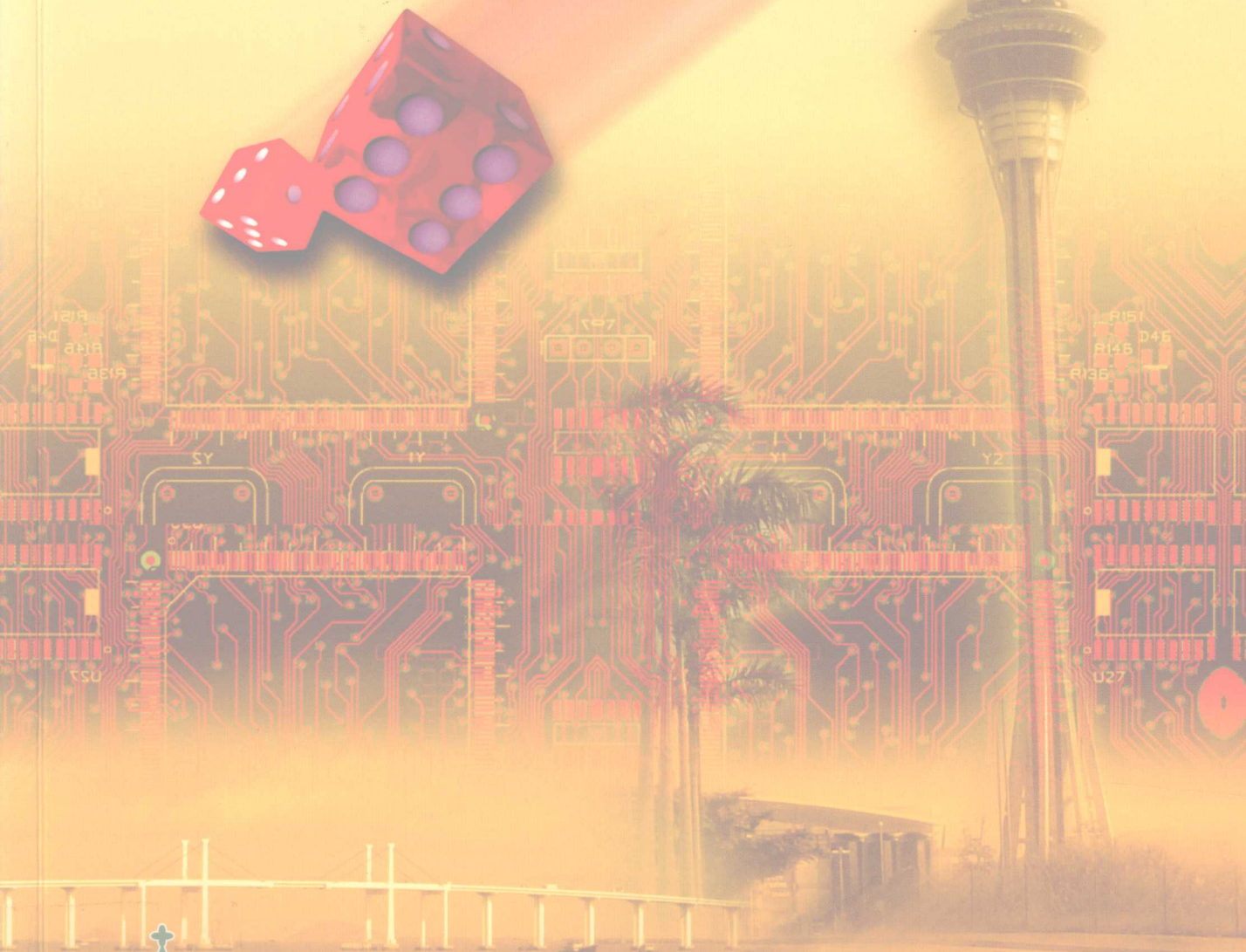
旅遊博彩業資訊技術應用

（第二版）

編著

李曉閔　何錫江　周勁峰



澳門理工學院　澳門旅遊學院

澳門旅遊博彩技術培訓中心

F719-39
20061
港台书

旅遊博彩業資訊技術應用

編著
李曉閔 何錫江 周勁峰

澳門理工學院圖書館
Biblioteca do Instituto Politécnico de Macau
Macao Polytechnic Institute Library
致意 Com os cumprimentos
With compliments

澳門理工學院　澳門旅遊學院
澳門旅遊博彩技術培訓中心

書　　名：旅遊博彩業資訊技術應用
編　　著：李曉閔、何錫江、周勁峰
出　　版：澳門理工學院　澳門旅遊學院
　　－澳門旅遊博彩技術培訓中心
封面設計：CDC 資訊技術組
排版設計：劉潤添、卓麗文、馬驊駿
出版日期：二零零三年八月
印 刷 商：華輝印刷有限公司
版　　次：第二版（二零零四年八月）
印刷數量：２０００本－４０００本
建議定價：澳門幣８８元
ＩＳＢＮ　：99937-33-52-0

©２００３年版權為編著者所有　翻印者必追究

前言

旅遊博彩業漸成為澳門經濟的龍頭產業，並即將在一段長時間內帶動澳門經濟振翅高飛，澳門的經濟正如全國人大代表兼資深學者楊允中教授所言："澳門正逐漸形成以博彩旅遊業為龍頭、以服務業為主體，其他行業協調發展的產業結構"。與此同時，資訊技術亦於全球範圍迅速普及，旅遊博彩業廣泛使用資訊技術已形成一股不可逆轉的潮流，行政長官何厚鏵在施政報告中除了肯定旅遊博彩業的開放和發展外，更多次提及推動資訊科技發展的重要性。因此，為了進一步提升行業的服務素質，適應新時代的需要，學習旅遊博彩業的資訊技術應用顯得更具迫切性。

本書是為培訓旅遊博彩業學員編寫，實用性和操作性較強，同時也適合個人自學使用。書中以美觀的圖文對照、易懂而實用的範例和配合適當的解說，向讀者展示旅遊博彩業的資訊技術使用情況和技巧。使用本書學習資訊技術，有如看圖識字一般，邊看圖邊操作，十分形象直觀，而讀者在學習過程中，最好邊參看書中內容邊對機操作，反覆練習，相信在很短時間內就能掌握旅遊博彩業資訊技術的使用技巧，應付工作的需要。

在內容編排方面，全書分成兩部份，共十三章。第一部份講解旅遊博彩業人員需要掌握的資訊技術知識和應用技巧，第二部份專門介紹各種常用的旅遊博彩業資訊技術系統。

第一章和第二章介紹電腦的基礎知識，目的是先為讀者學習資訊技術確立一個基本概念。第三章及第四章講解Windows視窗操作和中英文輸入的方法，讓讀者掌握使用電腦的基本技能。第五章和第六章集中講述 Microsoft Word 及

Microsoft Excel的常用功能，以“Step by Step”(一步接一步)的方式闡述這兩個辦公室應用軟件的具體使用流程，內容以操作為主，面向實際應用，因而省卻了某些理論的介紹。第七章則以豐富的圖片介紹了當前互聯網的使用情況，尤其是現今網上較流行的各種通訊方式：網上沖浪、申請和管理電子郵件、訂閱新聞組、創建個人網頁和視像會議等等均有提及。由於第一部份的內容較多，讀者宜在導師的指導下選擇適合自己程度的內容學習，務求有的放矢，達到熟練運用的效果。

第八章旨在概括講述旅遊博彩業各種資訊系統的特點和使用情況，為以後各章埋下伏筆。第九章介紹零售業所用到的資訊系統，透過講述零售業的運作流程，讓讀者了解各程序所用到的資訊設備。第十章介紹餐飲業資訊系統的各種軟硬件設備及其運作。第十一章對酒店業如何借助資訊技術對資產管理的處理過程作出深入淺出的講解。第十二章的客戶關係系統陳述了公司與顧客之間利用資訊系統維持彼此關係的情況。第十三章則介紹了博彩業資訊系統的使用特點，尤其在門禁和保安系統的資訊化方面作出了專題講解。

值得一提的是，本書第二部份<<旅遊博彩業資訊系統應用>>所介紹各種資訊技術及設備，在實際使用上雖然已相當普及，但是有系統地介紹這類知識的書籍仍是鳳毛麟角，所以，本書在這方面作出了大膽的嘗試，邁出第一步，對旅遊博彩業的諸種資訊系統進行多方面的講解和總結，是目前資訊技術書籍中較具創新性的內容，希望能為讀者和後來者提供一點參考。

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

在本書編寫過程中，我們獲得澳門理工學院職業技能培訓中心(CDC)的鼎力支持和幫助，在此謹表示摯誠的謝忱。此外，也要多謝澳門理工學院的葉李華博士、蕭嘉明講師和嚴肇基講師的悉心指導，以及CDC諸位資訊科同事們的真誠協助。在本書的出版方面，澳門理工學院與澳門旅遊學院合辦的澳門旅遊博彩技術培訓中心(CCC)在資源上給予了大力支援，我們特此向 CCC 致以崇高的敬意和衷心的感謝。

最後，由於本書內容涉獵範圍較廣泛，而編寫時間相對緊迫，錯漏和粗疏之處在所難免。若讀者發現任何謬誤或不足之處，敬請不吝賜教，以便再版時加以修正，我們的電郵地址是：hmlei@ipm.edu.mo 。

編著者: 李曉閔、何錫江、周勁峰

二零零三年八月於 CDC

目錄

第一部份
資訊技術基礎知識

第一章　電腦概論

1.1 電腦的發展階段 4
1.2 電腦的特性 5
1.3 電腦的類別 6
1.4 電腦的應用 9

第二章　硬件及軟件簡介

2.1 組成電腦的主要硬件 20
2.1.1 電腦的主要輸入部件 22
2.1.2 電腦的主要輸出部件 24
2.1.3 電腦的主要儲存部件 28
2.1.4 電腦的主要處理部件 29
2.2 軟件的主要分類 30

第三章　Windows 操作系統

3.1 Windows 操作系統簡介 42
3.2 視窗介面認識 42
3.3 個性化設定 44
3.4 附屬應用程式 49
3.5 檔案總管 (Windows Explorer) 50
3.6 系統設定 55
3.7 Windows 2000 進階學習 60

第四章　中英文輸入

4.1 英文輸入 72
4.1.1 學習英文打字的方法 72
4.1.2 鍵盤按鍵的分類 74
4.1.3 英文打字的基本指法 75
4.2 中文輸入 76
4.2.1 倉頡輸入法簡介 77
4.2.2 字形分類 78
4.2.3 輔助字形用法與實例 79
4.2.4 連體字與分體字 82
4.2.5 分體字的結構：字首與字身 82
4.2.6 連體字取碼規則 86
4.2.7 取碼原則 87
4.2.8 速成輸入法及常用標點符號取碼 93

第五章　Microsoft Word

5.1 認識 Microsoft Word 98
5.2 Microsoft Word 的介面設定 99
5.3 字符輸入 102
5.4 自動校正與自動圖文集 105
5.5 項目符號與自動編號 107
5.6 基本格式設定 109
5.7 段落格式設定 114
5.8 表格設定 117
5.9 設定邊界及紙張大小 123

目錄

第六章　Microsoft Excel

6.1 Microsoft Excel 的基本認識 126
6.2 設置工作表 127
6.3 數據輸入 132
6.4 使用公式和自動計算 137
6.5 圖表製作 141
6.6 合併列印 144

第七章　互聯網應用

7.1 互聯網簡介 152
7.2 使用 Internet Explorer (IE) 上網 153
7.3 Outlook Express 電郵管理 161
7.4 互聯網應用 173

第二部份
旅遊博彩業資訊系統應用

第八章　旅遊博彩業資訊系統簡介

8.1 旅遊博彩業中的各種資訊系統 192
8.2 旅遊業的主要硬件設備 194
8.3 博彩業的常用硬件設備 198

第九章　零售業資訊系統應用

9.1 一般零售業的運作 204
9.2 銷售管理系統 205
9.3 前檯銷售系統 207
9.4 認識條碼 208
　9.4.1 甚麼是條碼 208
　9.4.2 條碼的運作原理 209
9.5 信用卡的使用 209
9.6 發票列印機 210
9.7 後檯管理系統 210

第十章　餐飲業資訊系統應用

10.1 資訊科技在餐飲業的發展過程 216
　10.1.1 收銀機時期 216
　10.1.2 電腦化時期 217
　10.1.3 完整的餐飲系統 217
10.2 點菜系統 219

目錄

第十一章　酒店業資產管理系統

11.1 選擇合適的資產管理系統 224
11.1.1 酒店業資產管理系統的一般特性 224
11.1.2 酒店業資產管理系統的團體管理特性 224
11.1.3 酒店業資產管理系統的特殊功能 225
11.1.4 酒店業資產管理系統的執行事務 225
11.1.5 酒店業資產管理系統的功能鍵 225
11.2 前檯及夜間核數(Front Desk & Night Audit) 226
11.3 客務部 (Housekeeping) 229
11.4 客戶記錄及市場行銷 230
11.5 與總帳融合 232
11.6 與業務行銷整合 232
11.7 使用者介面 234
11.8 客房銷售 235
11.9 報告書 236

第十二章　客戶關係管理系統

12.1 客戶關係管理系統簡介 240
12.2 客戶關係管理 240
12.3 資訊科技的幫助 241
12.4 客戶關係管理對企業的效益 241
12.5 客戶關係管理系統的應用技術 242
12.6 客戶關係管理系統成功的重要因素 244

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

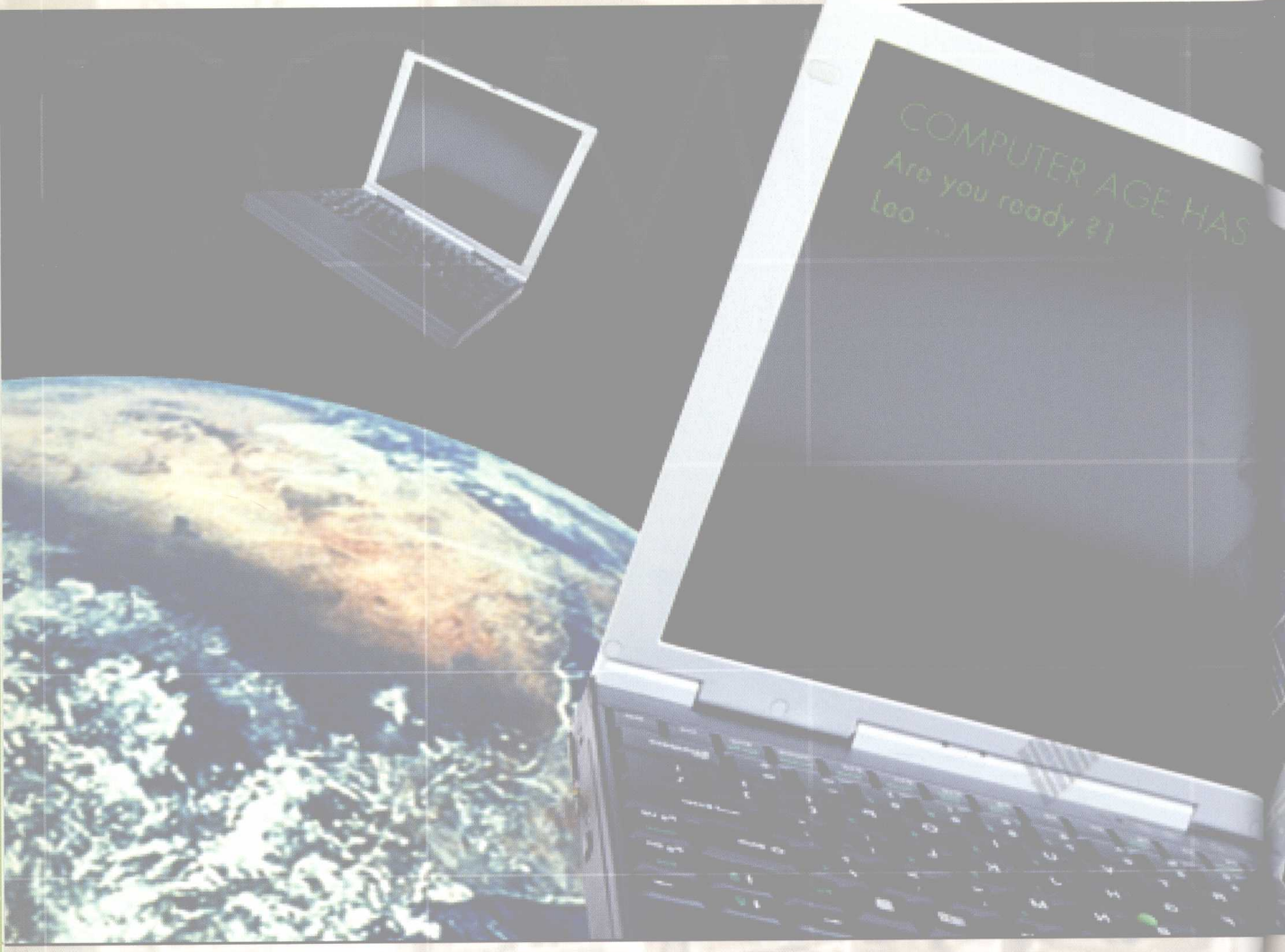
第十三章　博彩業資訊系統應用

13.1 保安系統的構成 248
13.2 門禁系統 249
13.3 視頻網絡系統 251
13.4 資訊系統如何提升旅遊博彩業的質素 252

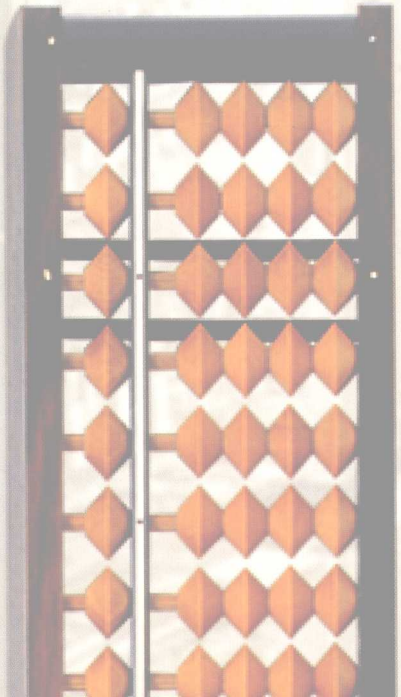
索引 254

第一部份

資訊技術基礎知識

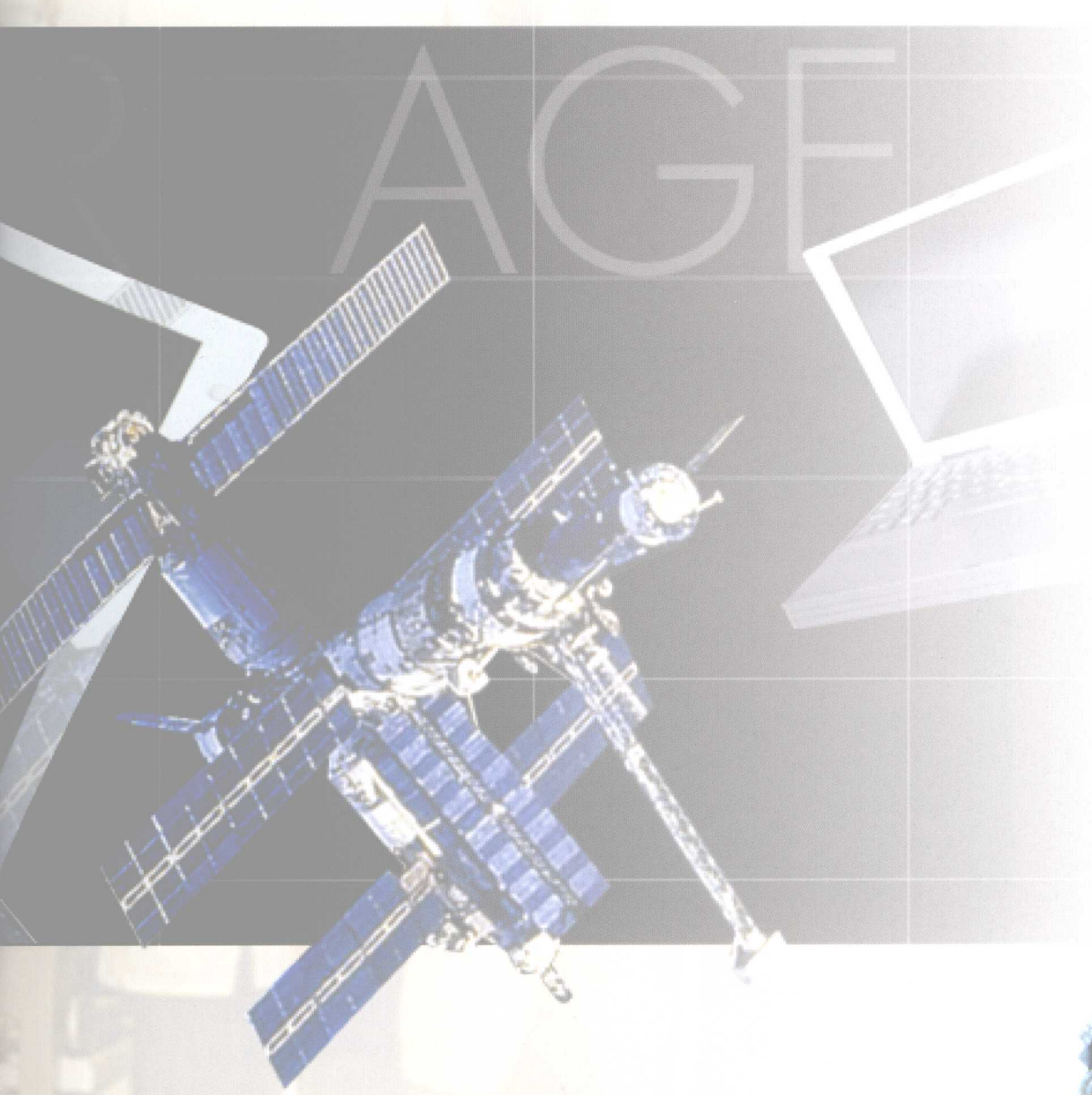


第一章
電腦概論



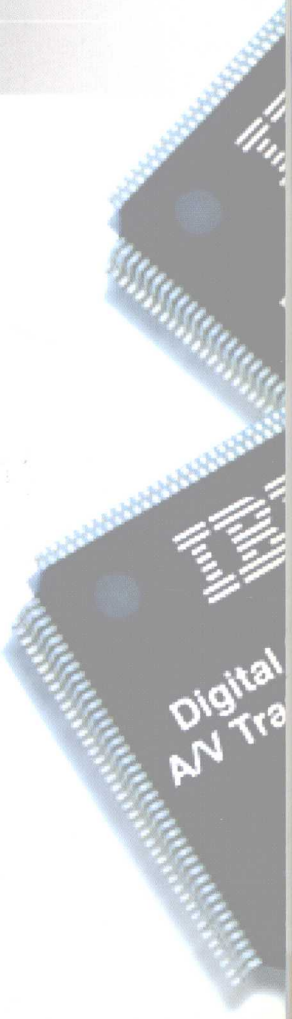
電腦(Computer)，又稱為電子計算機。它是由不同功能的電子零件及機械裝置架構而成，因為它能進行邏輯運算及比較，就有如人類的大腦一樣，所以廣泛被稱為「電腦」。

中國的算盤應該稱得上是人類早期的計算工具，但隨著計算內容的日漸複雜，算盤等工具已不能滿足現今商業活動需要。在人類的整個發展史上，不乏對輔助計算工具的研究。到了 1832 年，有「電腦之父」之稱的英國劍橋大學教授查爾斯．巴貝吉(Charles Babbage，1793-1871)研製了世界上第一部會自動計算的運算器，名為



「巴貝吉差分機」(Babbage's Difference Engine)， 巴貝吉差分機重達3噸、由2萬5千多個零件組成，這部龐然大物就是今天電腦的始祖。經過一百多年的發展，今天的電腦已變得相當輕巧，性能也十分強大。

從電腦硬件演變來看，主要特徵有體積越來越小、運算速度增快、成本價格下降、記憶體及儲存設備容量增大等等。特別是近年美國人蓋茨(Bill Gates)開發的微軟視窗系列，利用簡單的圖示和視窗介面的操作模式，使控制電腦難度大大降低，直接促進了電腦的普及應用。



1.1 電腦的發展階段

電腦經歷長期的發展和演進，大致可區分為以下五個主要階段，劃分時間和相應特徵見表 1-1 。

發展階段	年份	時代	特徵
第一代	1951-1959	真空管時代	磁鼓和磁帶作為儲存設備； 運算速度以毫秒 ms 為單位； 使用機械程式語言為主；
第二代	1959-1963	電晶體時代	磁蕊作為內部儲存設備，並輔以使用磁帶及磁碟； 運算速度以微秒 μ S 為單位； 開始使用較高階程式語言； 如 FORTRAN；
第三代	1963-1975	積體電路時代	使用 SSI 、 MSI 、 LSI 、 VLSI 等積體電路，體積及重量大大降低； 運算速度以納秒 ns 為單位； 使用更高階的程式語言， 如 BASIC；
第四代	1975 至今	超大型積體電路時代	體積更加輕巧，記憶及儲存容量更大； 微型計算機處理器誕生； 個人電腦日漸普及；
第五代	將來	人工智能時代	具有思考、累積經驗、邏輯推理、與人溝通及感情交流的功能。

表 1-1 電腦發展階段

1.2 電腦的特性

不同型號和結構的電腦特性各異，例如有些電腦專門用來處理圖像(如Macintosh)，有些專供網絡使用(Network Computer，簡稱NC)，還有一些較輕便的個人電腦(Personal Computer，簡稱PC)等等。雖然他們各自有其特點，但綜合而言，大多具有以下特性。

1) 運算和處理資料速度高

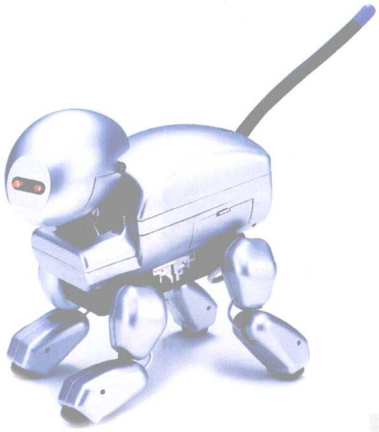
電腦的運算速度已遠遠超越了人類，其運算速度可達每秒鐘10^9次以上，每分鐘能處理數千萬條指令，如一間大型工廠的工人薪金可以不到一分鐘的時間就計算出來了；不斷提高電腦運算速度一直是研究人員所不停追求的願望，所以將來電腦的速度會繼續加快。

2) 超大的記憶儲存容量

以前厚厚的書本不管在收藏或攜帶方面都顯得十分不便，曾幾何時美國更有一間圖書館因藏書過多造成地基下陷而聞名於世，現在這些景況已很少見，將來更有可能徹底改變這種現象，因為利用電腦設備儲存資料已經普及，而且儲存設備的內容不斷增加，一本厚達數吋、重達數公斤的大辭典或百科全書的內容可以收錄在一張能放入衣服口袋的光碟中，這是上一代人難以想像的。

3) 超高的精確度

利用電腦進行極其複雜的科學演算，不但可以節省大量時間，而且能夠獲得十分高的準確度。在軍事上，利用電腦計算攻擊目標，大大改良了導彈等攻擊武器的命中率；在科研上，由於能透過電腦運算取得可靠的準確數據，優化了人類探索微觀世界的條件。



此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com