

饭店计算机管理

聂晓民 林 卫 主编



FIDELIO
S O F T W A R E

中国民航出版社

8
F719-39
3

饭店计算机管理

聂晓民 林 卫 主编

XAJ38/28

副主编:	李文慧	杨铭魁	张 革
	李白休	吴少勇	王 夏
编 委:	王芹轩	郑向敏	马润洪
	何文生	李中正	耿鼎发

中国民航出版社

1997年7月

图书在版编目(CIP)数据

饭店计算机管理/聂晓民,林卫主编, - 北京:中国民航出版社,1997.7

ISBN 7-80110-175-8

I. 饭… II. ①聂…②林… III. 计算机应用-饭店-经济管理 IV. 19

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 15123 号

饭店计算机管理

聂晓民 林卫主编

*

中国民航出版社出版发行

(北京市朝阳区光熙门北里甲 31 号楼)

—邮政编码 100028—

中国民用航空总局印刷厂印装

开本:787×1092 1/16 印张:28.5 字数:700 千字

1997 年 7 月第 1 版 1997 年 7 月第 1 次印刷 印数:1—5000 册

ISBN 7-80110-175-8/V.089 定价:60.00 元

序

国家旅游局局长

何光暉

改革开放 18 年来,随着我国旅游业的迅速发展,饭店业也得到了相应的快速发展。1978 年只有饭店 137 家,客房 1.55 万间。* 到 1995 年底,全国已有旅游涉外饭店 3720 家,客房 48.61 万间,其中星级饭店 1913 家,客房 30.86 万间,涉外饭店从业人员 86.8 万,人员素质也有很大提高,经济效益持久看好。饭店业已经成为旅游业和各地改革开放重要外部环境的组成部分,这得益于改革开放的成功,又进一步促进改革开放的发展。八届人大四次会议通过了国民经济和社会发展“九五”计划和 2010 年远景目标纲要,其中旅游业被确定为第三产业中“积极发展的新兴产业”序列的第一位,这标志着在国民经济和社会发展的全局中,旅游业的产业地位进一步明确和提高。按照中国旅游发展规划,到 2000 年全国旅游饭店的数量将比“八五”期末增加 1000 家,星级饭店总数达到 2800 家,客房总数达到 65 万间。相信未来 15 年里我国饭店业会得以更快更好的发展。

改革开放的总设计师邓小平同志 1992 年在南巡讲话中指出:“**经济发展得快一点,必须依靠科技和教育,要提倡科学,靠科学才有希望**”。世界各国饭店发展的实践也表明,采用先进的科学技术是饭店在竞争中取胜的重要手段。在我国饭店业的发展过程中,各级旅游管理部门和饭店都十分重视现代科技在饭店经营中的作用,不少星级饭店投资培训了人员,购置了设备,大大提高了饭店的营运效率,为客人提供了更为方便快捷的服务,受到了客人的好评。国家旅游局在《中国旅游业发展“九五”计划和 2010 年远景目标纲要》中也明确指出:要推动科学技术全面积极地介入旅游经济发展的主战场,充分发挥第一生产力的作用,……积极发展软科学,在饭店、旅行社积极推广科学管理和现代化管理的经验,有计划地加强办公自动化、饭店运营的统计网络、旅行社运营及促销网络的建设。

《饭店计算机管理》一书对计算机在饭店应用的介绍,既有理论性的论述,也有实际操作性的叙述,还有对技术未来发展的描述;它的几位青年作者分布在旅游行业管理部门、计算机管理软件开发部门、饭店实际工作部门和院校,这样可以比较好地保证读者队伍的广泛性;此外,该书对管理软件的介绍,既有海外的又有国内的,既有适合低星级的又有适合高星级的,这有利于饭店对软件的选择。该书的出版对饭店计算机管理的应用、开发和教学都有促进作用。我在此致以祝贺。

一九九六年九月四日

* 到 1996 年底,全国有旅游涉外饭店 4418 家,客房 59.37 万间,其中星级饭店 2349 家,客房 36.41 万间。

内 容 简 介

本书是工作在旅游行业管理部门、计算机软件公司、高等院校、旅游饭店的几位同志共同创作的,目的是反映电子技术在饭店业应用的新成果,协助饭店提高现代化管理水平,为行业管理和院校教学提供参考。

《饭店计算机管理》一书分上篇与下篇,上篇内容是概要性的,下篇内容是专业性的。本书介绍计算机管理系统在饭店的应用,既有理论性的论述,也有实际操作性的叙述,还有对技术未来发展的描述。主要内容有:系统概述、系统选择、应用现状与发展前景、总体结构分析、前台管理、后台管理、系统集成、系统扩展、系统维护与再发展。此外,还附有法规规范选编、英汉词汇对照及系统实例介绍。该书介绍的管理软件,既有海外的也有国内的,既有适合低星级的也有适合高星级的,这有利于饭店对软件的比较和选择。

本书可作为高等院校饭店管理专业的教材,也可作为计算机软件开发人员、饭店计算机工作人员和行业管理人员的参考书。

目 录

序.....	何光鼎
--------	-----

上 篇

第一章 饭店业的发展与饭店计算机管理.....	(1)
第一节 饭店业的发展.....	(1)
第二节 计算机管理在饭店管理中的作用.....	(8)
第三节 美国饭店业的计算机管理	(10)
第二章 饭店计算机管理概述	(13)
第一节 饭店计算机管理系统的发展历程	(13)
第二节 饭店计算机管理系统的三种体系结构	(19)
第三节 饭店计算机管理系统概述	(21)
第四节 饭店前台管理系统概述	(32)
第五节 饭店后台管理系统概述	(37)
第三章 饭店计算机管理系统的选择	(40)
第一节 选择饭店计算机管理系统的基础性条件	(40)
第二节 选择饭店计算机管理系统的标准	(42)
第三节 选择饭店计算机管理系统应考虑的因素	(49)
第四节 选择饭店计算机管理系统失败的因素分析	(53)
第四章 饭店计算机管理的现状与发展前景	(55)
第一节 全国的状况与分析	(55)
第二节 上海市与深圳市应用计算机管理饭店的情况	(62)
第三节 三种典型计算机管理系统的实例分析	(69)
第四节 我国饭店业现代化管理展望	(80)
第五章 电子技术在饭店管理的新应用	(83)
第一节 国际互联网在饭店管理的应用	(83)
第二节 电子门锁管理系统的应用	(88)
第三节 国际旅游预订网络系统的发展	(92)
第四节 计算机在客房管理中的新应用	(96)
第五节 新技术在影响全球饭店业未来十年发展中的作用.....	(104)

下 篇

第六章 饭店计算机管理系统的总体分析	(111)
第一节 饭店计算机管理系统的基本功能	(111)
第二节 饭店计算机管理系统的基本流程	(116)
第三节 饭店计算机管理系统的基本结构	(123)
第四节 饭店计算机管理系统的设计原则	(128)
第七章 饭店前台计算机管理系统的功能需求与实现	(135)
第一节 饭店前台系统功能需求	(135)
第二节 前台系统设计原则	(143)
第三节 预订接待功能的设计和实现	(169)
第四节 夜间稽核系统的设计和实现	(181)
第八章 饭店餐饮计算机管理系统的功能需求与实现	(188)
第一节 餐饮、娱乐收费系统	(188)
第二节 餐饮成本动态控制	(199)
第三节 吧台商品进销存管理	(204)
第九章 饭店程控计费计算机管理系统的功能需求与实现	(205)
第一节 功能需求定义	(205)
第二节 程控计费系统的硬件联接	(205)
第三节 话单的接收与系统设置	(207)
第四节 计费系统功能概况	(210)
第五节 主要功能模块分析	(212)
第十章 饭店后台计算机管理系统的功能需求与实现	(216)
第一节 饭店会计监督系统	(217)
第二节 饭店财务总帐系统	(219)
第三节 饭店仓储管理系统	(231)
第四节 饭店采购管理系统	(239)
第五节 饭店往来帐管理系统	(242)
第六节 饭店设备管理系统	(246)
第七节 饭店人事管理系统	(251)
第八节 饭店工资管理系统	(254)
第九节 饭店财务报表系统	(257)
第十节 总经理查询系统	(260)
第十一章 饭店计算机集成管理系统的功能需求与实现	(261)

第一节	基本概念、系统目标和建设原则	(261)
第二节	饭店计算机集成管理系统总体结构框架	(264)
第三节	饭店计算机集成管理系统技术要求	(268)
第四节	与交互电视系统的集成	(272)
第五节	与综合通信分系统的集成控制	(281)
第六节	与 TM 卡控制系统的集成	(290)
第七节	与电视监控子系统的集成	(295)
第十二章	其他扩展系统	(299)
第一节	电子门锁系统的新发展	(299)
第二节	VOD 视频点播系统	(303)
第三节	多媒体技术	(307)
第十三章	饭店计算机管理系统的工程实施	(311)
第一节	饭店计算机管理系统的选购	(311)
第二节	软件公司对饭店服务的一般程序	(313)
第十四章	饭店计算机管理系统的维护与再发展	(314)
第一节	系统维护的基本概念	(314)
第二节	电脑房管理	(315)
第三节	计算机系统管理条例与计算机岗位操作规程	(321)
第四节	计算机系统故障处理	(327)
第五节	计算机部件与外设的保养与维护	(333)
第六节	两种通用系统的一般性维护常识	(342)
第七节	系统再发展	(359)
附录一	有关政策法规规范选编	(366)
1.	中华人民共和国计算机信息网络国际联网管理暂行规定	国务院(366)
2.	会计电算化工作规范	财政部(367)
3.	会计电算化管理办法	财政部(372)
4.	商品化会计核算软件评审规则	财政部(374)
5.	会计核算软件基本功能规范	财政部(382)
6.	会计电算化知识培训管理办法(试行)	财政部(386)
7.	会计电算化初级知识培训大纲(试行)	财政部(388)
8.	饭店电脑房主管及电脑房人员岗位责任制及有关制度	(392)
9.	计算机软件保护条例	国务院(396)
10.	旅游涉外饭店计算机管理服务信息系统建设规范	深圳市旅游局(400)
附录二	饭店计算机管理英汉词汇对照表	(412)

附录三 海内外成熟饭店计算机管理系统实例.....	(418)
1. 深圳桑达太平洋网络系统工程有限公司 CHIS 酒店电脑管理系统	(418)
2. 浪潮集团山东通用软件有限公司 浪潮国强酒店电脑管理系统	(420)
3. 浙江天正软件工程公司 天正宾馆计算机管理系统	(422)
4. 北京中通酒店管理系统工程公司 中通酒店计算机管理系统	(423)
5. 北京四通软件工程有限公司 四通酒店管理系统	(425)
6. 北京时力计算机系统工程公司 SHS 酒店信息管理系统	(427)
7. 北京中软好泰公司 中软酒店管理系统	(428)
8. 得实集团 得实星级酒店管理系统	(429)
9. 杭州西湖电脑软件公司 FOXHIS 酒店软件	(431)
10. 深圳坚度酒店电脑有限公司 坚度酒店电脑系统	(433)
11. 桂林奥普计算机有限责任公司 奥普酒店管理系统	(434)
12. 广东劳业电脑系统开发公司 千里马酒店管理系统	(435)
13. 深圳天言五星电脑公司 天言五星酒店管理系统	(435)
14. 北京泰能计算机系统工程公司 泰能饭店管理系统	(436)
15. 北京新实力科技发展有限公司 HMS 饭店管理系统	(439)
16. 华仪软件系统工程有限公司 HUA-YI 计算机网络饭店管理系统	(439)
17. 清华同方集团 新未来酒店计算机网络管理系统	(439)
18. 益康管理系统工程公司 益康酒店管理系统	(439)
19. HIS 酒店业资讯系统	(440)
20. 自动系统(香港)公司 ECI 酒店管理系统	(440)
21. UTELL INTERNATIONAL 尤特国际预订网络	(440)
22. MICROS-FIDELIO SOFTWARE 富达软件	(443)
后记.....	(447)

第一章 饭店业的发展与饭店计算机管理

第一节 饭店业的发展

我国饭店业的发展以改革开放为前提,伴随整个旅游业的快速发展而日益进步。历史地看,我国饭店业经历了由起步、发展到逐步进入现代化水平三个阶段,初步实现了由落后到比较先进、由国内水平向国际水平日渐接近的巨大进步。饭店计算机管理的步伐几乎是与饭店业的发展同步。以下几个因素大大推动了计算机管理在饭店业的应用。

一、饭店数量急剧扩张,市场竞争的驱动

1978年我国涉外饭店只有137座,15,539间客房,30,704张床位;到1988年达到1,496座,增加1,359座,客房达220,165间,增加204,626间,床位达478,321张,增加447,617张。到1995年底,涉外旅游饭店达到3,720座,有客房48.61万间,床位98.73万张。饭店数量的大幅度增加,初期是为了满足日益增长的国际国内游客的住宿需要,同时也和投资饭店业回报好,效益高有密切的联系。见表1-1-1,表1-1-2,表1-1-3。

饭店数量的增加一方面为游客选择满意的住宿条件提供了选择余地,同时饭店业内部的竞争也日益剧烈,争取和稳定客源是进入八十年代后期及九十年代每个饭店所面临的共同问题,尽快建立饭店计算机管理系统成了提高服务质量,争取客源的重要手段之一。

二、饭店管理体制的适时转变

1978年以前,我国大部分饭店是事业型单位,在财政上实行统收统支的制度,投资向国家要,赢利向国家交,亏损由国家补,没有任何经营风险;服务上只提供简单的食宿,文化娱乐方面几乎是一片空白;经营上既没有年度的指标和计划,更没有长远的计划;因此,投资者和经营者没有压力,饭店也缺乏活力和动力。这种状况与满足国际国内旅游业日益快速发展的现实极不相称。1978年到1983年,国家旅游局和各省、自治区、直辖市旅游局都重点围绕三个问题做了大量工作:如何使我国饭店业从招待管理型转轨为企业化管理型;如何提高饭店管理水平和服务质量;如何提高管理人员素质,使之掌握现代化饭店管理知识。在总结和推广当时一些饭店先进经验的基础上,提出了饭店应在经济性质上实现企业化运作;在内部管理上建立岗位责任制;在经营上增加服务项目,开展多种经营;在管理队伍建设上加强人员培训的工作;同时制定了饭店提高服务质量的基本要求,着手抓了管理人员的培训。经过几年努力,一大批原来的事业单位初步实现了企业化,饭店经营水平有了明显变化,服务质量有了显著提高。

饭店管理体制由事业型向企业化的转变,为饭店施行计算机管理推进现代化管理水平奠定了体制的基础,如果饭店仍停留在事业型的体制,饭店就不可能有进行以计算机管理为主体的现代化管理的动力和压力。

三、星级评定制度和星级标准实施的推动

饭店星级评定是世界上旅游发达国家通行的一项制度。我国饭店业处在国际旅游市场的大环境中,实行星级制度可以促使饭店的管理和服务符合国际惯例和国际标准。我国饭店业经过 18 年发展,已经形成了一个档次齐全、功能匹配的综合性饭店体系。随着旅游业的发展,对客源的竞争已进入了国际市场,并参与了世界旅游市场的竞争。评定星级既是客观形势发展需要,也是我国饭店管理向国际先进水平迈进的重要一步。饭店有了星级既可为客人选择饭店档次提供条件,满足不同客人的需要,又可促使饭店按照星级标准向客人提供服务。

经过多年大量的研究工作,国家旅游局在世界旅游组织的协助下,制定了《中华人民共和国旅游涉外饭店星级评定规定和标准》,于 1988 年正式公布,并于 1993 年 9 月实现了由行业标准向国家标准的转变。我国旅游涉外饭店的星级制度和星级标准既符合国际标准,又具有鲜明的中国特色,同时又为饭店业建设和改造提供了具体专业规范,为饭店管理提供了统一准则和目标,对服务工作提出了统一质量标准。星级制度的建立和星级标准的实施为解决我国饭店业长期以来硬件发展档次不清,管理服务工作规格标准不明,促使我国饭店从整体上较快达到国际同等级饭店水平奠定了基础。

1989 年 5 月,国家旅游局已公布了全国首批 22 家星级饭店起,到现在全国已有取得星级的饭店 1913 家,见表 1-1-4。客观讲,星级评定制度的建立和星级标准的实施对饭店计算机管理工作即有直接作用又有间接作用。按国家技术监督局 1993 年 9 月 10 日发布,同年 10 月 1 日实施的《旅游涉外饭店星级的划分及评定》(GB/T14308-93),饭店计算机管理在设施评定标准中所占分值分三种情况:(1)前后台电脑联网,5 分;(2)前台电脑联网,4 分;(3)总服务台设电脑,2 分;商务中心,7 分;其中设有电脑占 1 分;一般讲实施电脑管理系统会带动客房电话(6 分);这样简单加起来就是 18 分,占各星级饭店最低得分的比例是:一星(80 分)的 23%;二星 120 分的 15%;三星 220 分的 8%;四星 300 分的 6%,五星 330 分的 5%;但计算机管理系统只占饭店设施总投资的 1—3%;因此会直接促使饭店实施计算机管理;而在服务质量评定标准中,对前厅、客房、商品部服务质量的规定标准中,效率高,准确无差错与计算机有关的有(1)接待服务(20 分);(2)预定服务(10 分);(3)问讯服务(10 分);(4)财务服务(15 分);(5)外币兑换服务(5 分);(6)票务服务(5 分);(7)电话总机服务(15 分);(8)留言服务(5 分);(9)寻人服务(2 分);(10)电话服务(20 分);(11)叫醒服务(2 分);(12)打字(5 分);(13)秘书(5 分);(14)商品服务员效率(10 分);对饭店经营有所了解的人们会很清楚认识到以上几个项目对宾客意见的影响程度之大;在宾客意见调查表中,以下几个项目与计算机管理有关:(1)入住手续;(2)问话;(3)电话总机;(4)商务服务。从这个意义上讲,饭店实施计算机管理会间接地有利于饭店服务上档次,管理上水平,效益上台阶。

到 1997 年 4 月底,全国已有 48 家五星级饭店,它们是:

北京:王府饭店、香格里拉饭店、贵宾楼饭店、长富宫饭店、昆仑饭店、长城饭店、中国大饭店、京广新世界饭店、凯宾斯基饭店、国际艺苑皇冠假日饭店、港澳中心瑞士酒店、新世纪饭店、希尔顿大饭店、粤海皇都饭店;

天津:喜来登大酒店;

辽宁:大连富丽华大酒店;

上海:静安希尔顿大酒店、花园饭店、新锦江大酒店、威斯汀太平洋大饭店、波特曼香格里拉酒店、锦沧文华大酒店、喜来登华亭宾馆;

江苏:金陵饭店;

陕西:喜来登大酒店、凯悦饭店、长安城堡大酒店、香格里拉金花大酒店;

广西:桂林文华大酒店、帝苑酒店、明园新都酒店;

海南:金海岸罗顿大酒店、寰岛泰得大酒店;

广东:广州白天鹅宾馆、中国大酒店、花园酒店、东方宾馆、广东国际大酒店、深圳南海酒店、深圳香格里拉大酒店、深圳阳光酒店、富临大酒店、富苑酒店、骏豪酒店、汕头金海湾酒店、珠海银都酒店;

四川:锦江宾馆;

山东:青岛丽晶大酒店、潍坊大酒店。

四、境外投资主体和饭店管理集团(公司)的带动

境外投资主体不仅投资于饭店业,而且十分关注投资后饭店的经营效益,因此他们要么直接管理,要么聘请著名的饭店管理公司管理,这些饭店管理公司进入中国饭店业市场后,不仅带来了先进的管理模式,而且还带来了诸如计算机管理、联网销售等先进技术。据初步统计先后进入中国境内的外方管理集团(公司)有:

1. 假日集团 Holiday Inn.
2. 喜来登公司 Sheraton Corporation.
3. 拉马达公司 Ramada Corporation.
4. 希尔顿国际公司 Hilton Hotels Corporation.
5. 高级旅馆国际公司 Quality International.
6. 时代旅馆公司 Days Inns.
7. 马里厄特公司 Marriott Corporation.
8. 信任之家公司 Trusthouse Forte.
9. 雅高集团 Accor.
10. 王子汽车旅馆公司 Prince Motor Inns.
11. 凯悦 Hyatt.
12. 洲际 Inter Continental.
13. 威斯汀 Westin.
14. 新世界 New World Hotel International.
15. 利园 Lee Garden.
16. 王朝 Dynasty.
17. 半岛 The Peninsula Group.
18. 沙华 Sara.
19. 日航 Nikko.
20. 瑞航 Swiss Hotels Mangement AG.
21. 香格里拉 Shangrila International Management.
22. 新大谷 New Otani.
23. 文华 Smi Hotels & Resorts.
24. 大仓 Okura.
25. 全日空 Ana.
26. 贵都 Hotel Equatonial.

27. 富丽华 Furawa
28. 丽晶 Fegent.
29. 美丽颠 Meridien.
30. 凯宾斯基 Kempinski Hotel.
31. 日本第一酒店管理集团 First Hotel.
32. 香港瑞雅集团 Swiss - Bei Hotel International
33. 日航株式会社 Japan Airline Development Co. Ltd
34. 香港国泰管理集团 Cathay
35. 鹏利集团 Top Gloria
36. 瑞士饭店管理集团 Movenpick Hotel
37. 亚视(香港)CAA 国际酒店集团 CAA Hotels Intenational Ltd.
38. 香港美芝 Hanest International Hotel Ltd.
39. 斯堪的纳维亚 Radisson Sas Hotels Worldwide.

从国际上讲,据国际饭店协会(IHA)白皮书报告,1994 年全世界共有 307,683 家饭店,11,333,199 间客房,21,540,267 张床位,从业人员 11,194,418,总收入达 2478 亿美元。截至 1994 年底,世界排名前 25 位的订房集团和组织已有 19,103 家饭店,拥有 256 万间客房。下面是其中的前十名。

序位	名 称	总部所在地	拥有饭店家数	客房数(间)
1	尤特尔国际集团(Utell International)	英国伦敦	6,800	1,360,000
2	日航世界酒店组织(JAL World Hotels)	日本东京	410	168,875
3	莱克辛顿服务公司(Lexington Services Corp.)	美国德州	758	102,435
4	超国家饭店组织(Supranational Hotels)	英国伦敦	565	93,000
5	世界一流饭店组织(Leading Hotels of the World)	美国纽约	295	82,000
6	凯代尔公司(Keytel SA)	西班牙巴塞罗那	800	80,000
7	大集成饭店订房系统(LRI/Grande Collection)	美国纽约	375	80,000
8	斯坦根伯格饭店组织(SRS Hotels steigenberger)	德国法兰克福	350	75,000
9	法国露易丝集团(Logis de France)	法国巴黎	4,050	71,960
10	金郁金香全球饭店组织(Golden Tulip Worldwide)	荷兰	247	49,315

表 1-1-1

1978—1996 年全国旅游涉外饭店发展状况

年 份	饭 店(座)	客 房(间)	床 位(张)	客房出租率(%)
1978	137	15539	30704	
1979	150	17149	34021	
1980	203	31788	76192	
1981	296	43251	101084	
1982	362	51625	122696	
1983	371	59588	141627	
1984	505	76994	171888	
1985	710	107513	242913	
1986	974	147479	332321	
1987	1283	184710	400727	
1988	1496	220165	478321	67.87
1989	1788	267505	580913	57.2
1990	1987	293827	634256	59.4
1991	2130	321116	679458	61.4
1992	2354	351044	737674	66.2
1993	2552	386401	811521	67.6
1994	2995	406280	834818	62.17
1995	3720	486114	987275	60.3

表 1-1-2

1988 年、1995 年全国旅游涉外饭店分布状况

地 区	饭店数 (座)		房间数 (间)		床位数 (张)	
	1988	1995	1988	1995	1988	1995
总 计	1496	3720	220165	486114	478321	987275
北 京	123	262	30585	52287	57921	95688
天 津	20	48	3667	6158	7149	11848
河 北	51	76	8100	11165	19624	23913
山 西	19	44	2554	6097	6007	12783
内蒙古	24	58	3059	4747	6910	10234
辽 宁	85	109	1037	13225	22222	25304
吉 林	25	57	3157	5967	7347	12704
黑龙江	35	82	4478	7799	10911	17812
上 海	67	116	13871	29043	27083	52852
江 苏	34	204	5968	25087	11706	49949
浙 江	32	165	5482	21631	11372	42750
安 徽	37	118	4910	11818	13310	27415
福 建	82	110	9966	13759	21550	27128
江 西	18	75	3358	9184	7716	20207
山 东	48	173	6443	18505	14212	38671
河 南	20	39	3079	1826	7724	3532
湖 北	46	159	6719	18211	15276	39390
湖 南	8	95	1675	8342	3298	17902
广 东	482	962	57068	115563	126816	235407
广 西	40	95	7716	16145	16293	33200
海 南	37	135	3986	14399	8665	27953
四 川	39	148	7096	19080	16172	40549
贵 州	8	38	551	15847	1102	32633
云 南	9	138	1668	13149	3659	29120
西 藏	9	23	1105	1782	2493	4065
陕 西	20	47	4310	9797	8747	19727
甘 肃	23	38	3272	5063	7664	11254
青 海	4	10	599	1473	1394	3245
宁 夏	7	17	962	2026	2325	4340
新 疆	44	79	4444	6939	11653	15700

表 1-1-3

1995 年全国旅游涉外饭店基本情况(按经济类型、规模和星级划分)

饭店经济类型、 规模和星级	饭店数 (座)	房间数 (间)	床位数 (张)	客房出 租率 (%)	营业收入 (万元)	利润总额 (万元)	固定资产 (万元)
一、饭店经济类型							
合 计	3720	486114	987275	58.12	6360762.09	413846.47	10919209.86
国有经济	2478	311360	653275	57.26	2712172.39	119793.74	5060099.83
集体经济	423	34790	74051	55.68	269335.27	-11500.83	668994.89
私营经济	48	3976	7767	43.57	26069.86	-4850.03	52704.25
联营经济	43	4747	9401	55.16	56227.95	-411.51	115326.93
股份制经济	82	10220	20857	60.27	141931.81	18598.37	374922.02
外商投资经济	393	74453	135335	62.21	2078363.53	214562.25	3254397.85
港澳台投资经济	253	46568	86589	59.81	1076661.28	77654.48	1392764.09
二、饭店规模							
合 计	3720	486114	987275	58.12	6360762.09	413846.47	10919209.86
客房数 500 间以上	73	66033	125813	64.54	1438917.74	280382.00	1995823.67
客房数 300-499 间	208	77642	146783	61.33	1262752.86	54539.68	2133040.16
客房数 200-299 间	364	87560	173505	60.59	1212479.38	45854.83	1868661.79
客房数 100-99 间	1144	158904	332997	56.08	1294202.38	-7834.08	2601832.20
客房数 99 间以下	1931	95975	208177	22.80	1152409.73	40904.04	2319852.04
三、饭店星级							
合 计	3720	486114	987275	58.12	6360762.09	413846.47	10919209.86
星级饭店小计	1913	308587	613807	60.33	4843292.51	397164.89	7648617.73
五星级	38	21924	36997	65.62	1044501.51	181061.10	1315535.09
四星级	106	40975	74936	65.97	1170373.10	119581.24	1689362.82
三星级	591	116047	225497	59.65	1731250.39	61728.08	2985221.63
二星级	930	110227	232538	59.29	807476.27	32653.90	1487541.31
一星级	248	19414	43839	54.34	89691.24	2140.57	170956.88
未评星级饭店	1807	177527	373468	53.85	1517469.58	16681.58	3270592.13

表 1-1-4

1995 年底全国星级饭店与分布状况

单 位:座

地 区	星级饭店 合 计	五星级	四星级	三星级	二星级	一星级
总 计	1913	38	106	591	930	248
北 京	190	13	22	35	77	43
天 津	31	1	3	11	13	3
河 北	66	0	0	21	44	1
山 西	30	0	0	8	19	3
内 蒙 古	22	0	0	6	11	5
辽 宁	81	1	2	20	38	20
吉 林	51	0	0	15	22	14
黑 龙 江	57	0	0	13	23	21
上 海	103	7	11	35	39	11
江 苏	121	1	8	51	61	0
浙 江	55	0	2	38	14	1
安 徽	60	0	0	10	42	8
福 建	63	0	5	28	27	3
江 西	34	0	0	7	22	5
山 东	75	0	5	33	33	4
河 南	26	0	0	15	9	2
湖 北	81	0	2	29	43	7
湖 南	41	0	1	5	25	10
广 东	339	11	20	121	168	19
广 西	41	1	3	18	15	4
海 南	37	1	5	15	11	5
四 川	87	0	5	20	47	15
贵 州	27	0	0	2	18	7
云 南	66	0	4	5	40	17
西 藏	11	0	0	3	4	4
陕 西	35	2	6	15	7	5
甘 肃	27	0	1	6	19	1
青 海	10	0	0	1	8	1
宁 夏	7	0	0	1	6	0
新 疆	39	0	1	4	25	9

第二节 计算机管理在饭店管理中的作用

饭店管理实质上是对饭店运营过程中人流、物流、资金流、信息流的管理,计算机管理就其表现形式看是对饭店大量的常规性信息的输入、存贮、处理和输出,可以说计算机管理是人工管理的最大协助者,其作用主要表现在以下几个方面: