

Restaurant
Finance Management
Software Application

■ 桐江学术丛书

饭店财务管理 软件应用

□ 翁东东 / 著



厦门大学出版社 国家一级出版社
XIAMEN UNIVERSITY PRESS 全国百佳图书出版单位

Restaurant Finance Management Software Application

■ 桐江学术丛书

饭店财务管理 软件应用

[本书受“泉州师范学院桐江学术丛书出版基金 资助出版]

■ 翁东东 / 著



厦门大学出版社
XIAMEN UNIVERSITY PRESS

国家一级出版社
全国百佳图书出版单位

图书在版编目(CIP)数据

饭店财务管理软件应用/翁东东著. —厦门:厦门大学出版社,2011.5
(桐江学术丛书)

ISBN 978-7-5615-3895-1

I. ①饭… II. ①翁… III. ①饭店-财务管理-应用软件 IV. ①F719.2-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 059079 号

厦门大学出版社出版发行

(地址:厦门市软件园二期望海路 39 号 邮编:361008)

<http://www.xmupress.com>

xmup@public.xm.fj.cn

沙县方圆印刷有限公司印刷

2011 年 5 月第 1 版 2011 年 5 月第 1 次印刷

开本:787×960 1/16 印张:18.25 插页:1

字数:320 千字

定价:35.00 元

本书如有印装质量问题请直接寄承印厂调换

前言



我国目前的一些软件厂商经过多年的发展,其设计开发的饭店餐饮服务计算机管理软件,已经融入了先进的国际饭店管理理念,并具有成熟稳定的运行机制,功能越来越全面、细致,也更加符合饭店、餐饮企业的具体业务流程,适合五星级及以下星级的饭店、度假村、餐饮等企业使用。正是由于软件越来越成熟,软件中客户化程度越来越高,系统中的设置越来越多,因此,我国企业就更加需要了解软件,从而确定最佳应用方案,以灵活适应各个饭店、餐厅的不同管理模式和我国国情,如:中文界面、中文报表格式、中文输入、公安户籍接口、中国身份证检测等。也才能充分吸收其他先进的国际饭店管理软件系统中的优秀功能和行业惯例,如:房租折扣随开房率变化,以提高饭店平均房价;分账单功能,全面记录客人的用房爱好、嗜好、投诉、入住次数、消费情况、信用情况、遗留物品等个人资料,以方便查询和提示。目前,比较好的饭店管理软件基本具有以下特点:

1. 智能化。智能化系统集成了饭店的业务流程,从自动登记、自动分房、自动更新房态、自动控制客人消费到数据的自动汇总和分析,完全图形化和图表化,大部分资料的修改采用鼠标操作,轻松自如、简单可靠、管理更加得心应手。

2. 数据化。以数据为基础,提供实时性数据和周期性数据,如每一时刻的营业数据、库存数据、财务数据,单位营业时间段的数据自动汇总,任意时间段的数据汇总,再结合强大的数据分析系统在“客、财、物、人”全程管理中量化考核指标,为决策层进行市场运作、成本控制和经营规划等提供科学的数据

基础。

3. 一体化。提供了一整套全方位的解决方案,从为客人提供服务的客房、餐饮、娱乐、商务到后台管理的财务、库存、人事、固定资产等大型饭店日常经营活动的各个方面,建立了企业内部的信息高速公路,功能强大、齐全,可任意组合。

4. 长远化。采用了先进的网络平台、数据库平台、开发工具,符合当前计算机发展的主流,为产品的持续发展及不断升级提供了根本保障。

5. 个性化。引入了先进的客户关系管理(CRM),建立了完备的客户档案,记录客人的爱好、口味、特殊要求,自动统计常客消费,体现个性化的服务,做到每个客人都能享受VIP待遇。

6. 中国化。把国际先进的饭店管理理念融入我国饭店业的业务流程,我国饭店餐饮服务业企业既可以直接应用现有的管理模式,又可以满足国际水平的管理要求,针对不同客户需求提供多种处理方案,既能方便客户,又能加强企业内部管理。

但是,应该看到,对于一、二星级甚至部分三星级饭店来说,信息环境的建设和软件应用还处在起步阶段,即使是五星级的饭店,信息化管理的进程与客户对饭店的需求也有相当的距离。国内饭店信息化程度的低下,在很大程度上阻碍了饭店在网络时代的营销拓展,影响了饭店经营绩效与竞争能力的提升。一些饭店经营者没有把信息化建设与改善饭店经营、管理等方面的功效挂起钩来,没有看到把信息化的价值融入饭店自身价值链在竞争中发挥的作用,而有些饭店为了信息化(“ERP”、“企业全面资源计划管理”)建设付出了昂贵的代价,效果却不尽如人意。究其原因,主要有:技术功能与饭店需求错位,目前的管理系统有不少不能解决饭店面临的关键问题;管理决策层没有整体的规划,让软件开发商牵着鼻子走;供应商和饭店没有利益上的一致性。目前饭店业对信息化的理解千差万别,加之IT公司各自为政的解决方案,使得原本技术水平有限的饭店餐饮服务企业眼花缭乱,盲目投资上马的项目比比皆是。

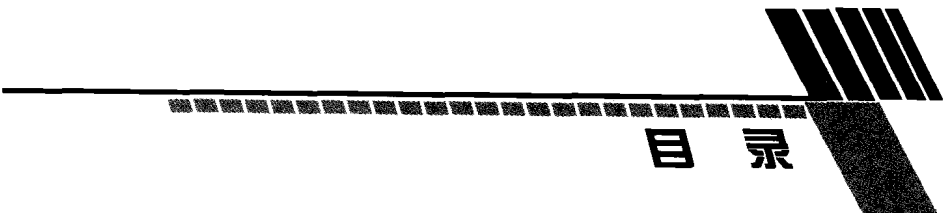
因此,本书的写作目的,就是为饭店餐饮企业的管理者、决策者针对饭店餐饮经营的各个环节提供合理、准确的软件信息技术,从而节省运营成本、提高运营质量和管理效率,为顾客提供满意的信息化服务。

本书以市场上常见的饭店餐饮服务企业财务、业务管理软件通用版本为例,具体介绍各种管理模块基本功能,针对我国饭店餐饮服务企业管理软件应用提出应用方案,从财务软件、业务软件及硬件的选择、软件实施步骤及方法、

不同类型的饭店软件应用方案等方面展开论述,将饭店餐饮管理软件系统与不同类型饭店餐饮服务企业的要求和特点、企业的业务流程结合起来,进行专业的业务流程、单据、管理表格设计,介绍项目实施的基本方法和基本步骤,达到按饭店餐饮服务企业行业习惯和自身要求处理信息的目的。

翁东东

2011年3月



目 录

前言

第一章 概述	(1)
第一节 饭店的含义、功能及特点	(1)
第二节 饭店的类型与等级、服务项目和基本设施	(4)
第三节 我国饭店业的发展及实施信息化的必要性.....	(9)
第四节 饭店管理软件应用及其信息化概况	(13)
第二章 饭店餐饮服务企业管理软件分类及软硬件的选择	(18)
第一节 饭店软件技术发展概况	(18)
第二节 硬件设备的选择	(19)
第三节 饭店软件的基本模块	(20)
第四节 市场常见饭店餐饮服务软件	(29)
第三章 饭店餐饮企业管理软件应用方案	(35)
第一节 饭店餐饮企业管理软件应用项目实施的一般步骤	(35)
第二节 经济型饭店软件应用方案	(43)
第三节 商务型饭店软件应用方案	(51)
第四节 旅游型饭店软件应用方案	(53)
第五节 公寓型饭店软件应用方案	(59)
第四章 饭店级别及软件应用初始设置	(61)
第一节 四、五星级饭店的评定标准.....	(61)
第二节 星级饭店需求、制度及软件特点.....	(70)

第三节	确定方案概述	(78)
第四节	硬件与软件方案	(87)
第五节	初始设置、系统管理及其测试概述	(92)
第六节	初始设置——机构设置及岗位职责	(93)
第七节	初始设置——会计科目	(100)
第八节	初始设置——基础参数	(120)
第五章	饭店预订系统	(145)
第一节	饭店电子商务概述	(145)
第二节	企业级饭店网站的建设	(148)
第三节	中央饭店预订系统	(155)
第四节	企业级饭店预订系统软件使用	(162)
第六章	前厅接待入住	(175)
第一节	接待入住管理概述	(175)
第二节	前厅登记的软件操作	(178)
第七章	前厅收银软件操作	(184)
第一节	前厅收银工作程序	(184)
第二节	前厅收银软件操作	(192)
第三节	收银点管理	(195)
第八章	客房管家管理	(198)
第一节	客房管理的基本内容及程序	(198)
第二节	客房管家管理软件操作	(199)
第九章	营销管理	(202)
第一节	饭店营销及软件功能概述	(202)
第二节	饭店内部营销管理软件模块及操作	(205)
第十章	餐饮、洗浴管理软件模块	(208)
第一节	餐饮管理软件概述	(208)
第二节	餐饮管理软件的操作	(212)
第三节	洗浴管理软件	(223)
第十一章	程控计费系统	(233)
第一节	程控计费系统特点	(233)
第二节	程控计费系统操作	(234)
第十二章	会员管理系统	(239)
第一节	会员管理系统概述	(239)

第二节	会员管理软件操作.....	(240)
第十三章	财务管理软件.....	(246)
第一节	账务会计核算软件处理.....	(246)
第二节	报表模块.....	(253)
第三节	库存管理模块.....	(260)
第十四章	举例:一个三星级旅游型饭店的 饭店管理软件实施项目.....	(264)
	一、北京迎奥饭店有限公司目前使用软件的情况及问题	(264)
	二、迎奥饭店的管理需求	(264)
	三、北京“饭店之友”管理软件公司及其饭店管理软件简介	(270)
	四、北京迎奥饭店饭店管理软件实施项目具体实施	(274)

第一节 饭店的含义、功能及特点

饭店业是我国改革开放以来发展最快、国际化程度最高的产业之一,这充分体现在饭店业的设施、服务及其管理水平上。人们已经看到饭店正在为客人提供住宿、购物、餐饮、娱乐、健身、通信、会议、商务等各种各样的服务,饭店业形成各种不同等级、类型、规模、经营方式的饭店,其对促进国民经济发展的作用,主要体现在以下几方面:

1. 饭店以一种特殊的商品形式,吸引着人们用较多的钱去享受在家庭和其他地方享受不到的服务;饭店以提供贸易场地、会议场所、住宿、餐饮及娱乐等优良服务来获得盈利,直接有助于国民经济的发展。

2. 饭店是一种不出口的商品外贸经营方式,它的创汇率在某种程度上比商品出口的创汇率还要高。因此饭店是赚取外汇的一个重要行业,它可以帮助国家平衡外汇收支。

3. 饭店业是一个综合性的服务行业,它的不断壮大必然会促进社会上其他行业的发展,如建筑业、家私业、装修业、纺织业、化工业、食品加工业等行业,对活跃国民经济起到极大的促进作用。

4. 现代化的饭店必须要运用现代化的科学技术和管理模式,需向先进的国家和地区学习,行业间可以学习、模仿和借鉴,这样就必然会带动我国企业向现代化迈进。

5. 饭店的客人来自世界各地,他们中有各行业、各阶层的人士,通过他们的来访可以促进科学技术、文化艺术以及经济交流,同时也可以增进各国人民之间的相互了解和友谊。

6. 饭店业的发展,扩大了就业范围,给社会上的待业人员提供了大量的劳动就业机会。

一、饭店的含义

饭店是在古代的“亭驿”、“客舍”和“客栈”的基础上,随着人类的进步、社会经济的发展,科学、文化、技术和交通的不断进步而发展起来的。现代社会经济的发展,带来了世界旅游业的兴旺,饭店业也随之迅速发展起来。“饭店”一词的英文为“restaurant”,它起源于法语,原意是指法国贵族在乡下招待贵宾的别墅。目前,饭店(旅店)已经成为国际性的定义,其含义已经发生深刻的变化。国外的一些权威词典为饭店(旅店)一词曾经下过如下的定义:

《利尔百科全书》:饭店一般的说是为公众提供住宿、膳食和服务的建筑与机构。

《大不列颠百科全书》:饭店是在商业性的基础上向公众提供住宿往往也提供膳食的建筑物。

《美利坚百科全书》:饭店是装备完好的公共住宿设施,它一般都提供膳食、酒类以及其他服务。

《牛津插图英语辞典》:饭店是提供住宿、膳食等而收费的住所。

从上述的定义可以看出,作为饭店必须同时具备以下四个条件:

1. 它是由建筑物及装备完好的设施组成的接待场所;
2. 它必须提供住宿、餐饮及其他服务;
3. 它的服务对象是公众,主要是外地旅游者,同时也包括本地居民,既包括某些特殊身份或阶层的人,也包括广大的普通消费者;
4. 它是商业性的服务企业,以营利为目的,所以其使用者必须要支付一定的费用。

而所谓现代化的饭店(旅店)与一般旅店又有一定区别。现代化饭店既是一个集食、宿、行、娱、购、游为一体的综合性服务企业,又是一个充分体现现代科技、物质文明、精神文明的经济实体。现代饭店经营与管理逐渐成为一门新兴学科。现代化饭店是由下列特定条件确定的:

1. 它是一座现代化的、设备完善的高级建筑物;
2. 它和一般旅店不同之处是除提供舒适的住宿条件外,还必须有各式餐

厅,提供高级餐饮;

3. 它必须有完善的娱乐及健身设施;

4. 它必须比一般旅店、酒家在住宿、餐饮、娱乐等方面有更高水准的服务。

综上所述,饭店(或称旅店、宾馆、旅馆、HOTEL),是指经政府部门批准,通过运用土地、房屋、资金、设备、技术、劳动力等生产要素,从事饭店服务产品的生产与销售活动,使宾客旅游和社交的各种需要得以满足,以获取社会效益和经济利益为目的的服务企业。或者说,饭店是以有形的空间、设备、产品和无形的服务为手段投入到旅游消费服务领域中,具有一定独立性的资本的经济实体。作为行业类别名称,有饭店业、旅店业、宾馆业、旅馆业、涉外旅游饭店业等;作为企业名称,则有饭店、旅店、旅馆、山庄、度假村、大厦等。

近年来,不少人还提出了“绿色饭店”的概念,其基本含义是:运用环保、健康、安全的理念,倡导绿色消费,保护生态和合理使用资源,其核心是为顾客提供舒适、安全、有利于人体健康要求的绿色客房和绿色餐饮,并且在生产经营过程中加强对环境的保护和资源的合理利用。

二、饭店的功能

从前面饭店的定义中,我们可以看到,饭店具有以下几种主要功能:

1. 住宿功能;
2. 餐饮功能;
3. 商务功能;
4. 家居功能;
5. 度假功能;
6. 会议功能。

饭店功能主要是指为满足宾客的需求而提供服务所发挥的效用。饭店(如大多数的一星级饭店、小旅店)的最基本功能就是住宿和餐饮。其他功能是饭店为了满足宾客日益增长的需求而不断改善的结果。除了上述提到的饭店六种主要功能外,饭店(尤其是现代化饭店)还有许多其他的功能,如娱乐功能、购物功能、康乐功能等。

三、饭店的特点

综上所述,我们可以总结出饭店的如下特点:

1. 服务性:以提供劳务为主;
2. 综合性:具有综合功能;

3. 享受性:满足宾客享受的需要;
4. 文化性:是感受异地文化的消费场所。

第二节 饭店的类型与等级

一、饭店的类型

目前,世界各地的饭店有以下几种基本类型:

(一)根据饭店市场及宾客特点分类

1. 商务型饭店(暂住型饭店)

- (1)位于城市的中心地区;
- (2)接待商务客人、旅游客人及因为各种原因作短暂逗留的客人;
- (3)适应性广,在饭店业中占有较大的比例;
- (4)根据细分市场的需求,分为各种等级。

2. 长住型饭店

- (1)主要接待住宿时间较长,在当地短期工作或度假的客人或家庭;
- (2)饭店与宾客之间签订租约;
- (3)建筑布局多采用家庭型,以套房为主,提供厨房设施,宾客自理饮食;
- (4)服务亲切、周到、针对性强;
- (5)饭店的组织、设施、管理较为简单。

3. 度假型饭店

- (1)以接待旅游、度假的宾客为主;
- (2)地理位置多在海滨、山区、温泉、海岛、森林等地;
- (3)开辟有各种娱乐体育项目。

4. 会议型饭店

- (1)主要接待各种会议团体;
- (2)通常设在大都市和政治、文化中心,或交通方便的游览胜地;
- (3)设置足够的多种规格的会议厅或大的多功能厅;
- (4)必须具备各种规格的会议设备;
- (5)提供高效率的接待服务。

5. 汽车饭店

- (1)常见于欧美国家公路干线上;
- (2)设施、设备较为简单,规模较小;

(3)以接待驾车旅行者为主。

(二)根据饭店计价方式分类

1. 欧式计价饭店

客房价格仅包括房租,不含食品、饮料等其他费用。世界各地绝大多数饭店(饭店)均属此类。

2. 美式计价饭店

客房价格包括房租以及一日三餐的费用。

3. 修正美式计价饭店

客房价格包括房租及早餐和一顿正餐的费用,以方便宾客有较大的自由安排白天的活动。

4. 欧陆式计价饭店

房价包括房租及一份简单的欧陆式早餐即咖啡、面包、果汁的费用。此类饭店一般不设餐厅。

5. 百慕大计价饭店

房价包括房租及美式早餐的费用。

(三)根据其他标准分类

1. 根据设施规模大小分类

(1)大型饭店:600间客房以上;

(2)中型饭店:300~600间客房;

(3)小型饭店:300间客房以下。

2. 根据所在地区不同分类

(1)城市饭店;

(2)过境饭店;

(3)机场饭店;

(4)车站码头饭店。

3. 根据营业时间分类

(1)全年性营业饭店;

(2)季节性营业饭店。

4. 按饭店(旅店)的所有制形式分类

(1)全民所有制(国有)饭店;

(2)集体所有制饭店;

(3)合资饭店;

(4)外资饭店;

- (5) 饭店联合体;
- (6) 个体饭店(民营饭店)。

二、饭店的等级

(一) 概念

不同的国家和地区采取不同的评定方式对饭店进行等级评定。通常的说,饭店等级是指一家饭店的豪华程度、设施设备、服务范围、服务质量等方面所反映出的级别与水准。不少国家和地区通常根据饭店的位置、环境、设施、服务等情况,按照一定的标准和要求对饭店进行分级,并用某种标志表示出来,在饭店显著的地方公之于众。这就是饭店的定级或等级制度。

(二) 饭店分级的目的

- 1. 保护客人的利益;
- 2. 便于行业管理与监督;
- 3. 有利于促进饭店行业的发展;
- 4. 有利于增强员工的责任感、荣誉感和自豪感。

(三) 饭店的分级方法

分级制度在世界上已经被广泛使用。不同的国家和地区采用的分级制度各不相同,用以表示级别的标志与名称也不一样。目前常见的分级方法有如下几种:

1. 星级制

即将饭店根据一定标准分成的等级分别用星号标志,以区别等级的制度。比较流行的是五星级级别,星级越高,等级越高。这种星级制在世界上,尤其在欧洲,采用最为广泛。

我国国家旅游局也采用这种方法进行饭店星级的评定。为适应我国旅游业发展的需要,尽快提高旅游(涉外)饭店的管理和服务水平,使之既有中国特色又符合国际标准,保护旅游经营者和旅游消费者的利益,国家旅游行政管理部门制定了《旅游饭店星级的划分与评定》及相关文件,如《旅游饭店星级评定检查工作实施办法(试行)》、《旅游饭店星级标准检查员章程(试行)》、《星级评定检查工作建议流程》,并规定了旅游饭店星级的划分条件、评定规则及服务质量和管理制度等要求。这里的“旅游饭店”是指能够以夜为时间单位向旅游客人提供配有餐饮及相关服务的住宿设施,按不同习惯它也被称为宾馆、饭店、旅馆、旅社、宾舍、度假村、俱乐部、大厦、中心等。我国用星的数量表示旅游饭店的等级。星级共分为五个等级,即一星级、二星级、三星级、四星级、五

星级(含白金五星级)。最低为一星级,最高为白金五星级。星级越高,表示旅游饭店的档次越高。星级以镀金五角星为符号,用一颗五角星表示一星级,两颗五角星表示二星级,三颗五角星表示三星级,四颗五角星表示四星级,五颗五角星表示五星级,五颗白金五角星表示白金五星级。饭店星级的高低主要反映客源不同层次的需求,标志着建筑、装潢、设备、设施、服务项目、服务水平与这种需求的一致性和住店宾客的满意程度。

2. 字母表示法

许多国家将饭店的等级用英文字母表示,即 A、B、C、D、E 五级,E 为最低级。有的虽然是五级却用 A、B、C、D 四个字母表示,最高级用 A1 或特别豪华级来表示。

3. 数字表示法

用数字表示饭店的等级,一般最高级采用豪华表示,继豪华之后由高级到低级依次为 1、2、3、4,数字越大,档次越低。

三、饭店的服务项目和基本设施

(一)饭店的服务项目

饭店的服务项目是衡量饭店星级标准的一个重要部分。星级越高,服务项目越多、越全。一般来讲,饭店服务项目有以下几个方面:

1. 接待服务项目

包括如停车、行李运送、问询、外币兑换服务;电话、电传、电报、图文传真服务;打字、复印、秘书、翻译服务;租车、订票、医务及各种会议接待服务;贵重物品存放服务等。

2. 客房服务项目

包括客房出租及房内冷热水供应,电话、电视、叫醒服务,洗衣、熨烫、客房酒水、客房保险柜、擦鞋服务等。

3. 餐饮服务项目

包括中餐、西餐、风味餐、自助餐、宴会、酒会、咖啡厅、酒吧及客房送餐服务等。

4. 娱乐服务项目

例如歌舞厅、保龄球、桌球、网球、游泳池、健身、美容、美发、桑拿浴或蒸汽浴、按摩、棋牌、电子游戏等。

5. 商场服务项目

出售各种商品,如日用品、食品、工艺品、文化用品、服装、图书、鲜花等。

6. 汽车出租服务项目

旅游汽车出租、商务租车服务、自行车出租服务等。

7. 其他服务项目

如幼儿托管、宠物托管等。

(二) 饭店的基本设施

饭店的基本设施决定了饭店的接待能力和条件,饭店设施的标准和数量在一定程度上决定了饭店的档次。无论饭店的档次如何,其基本设施应具备以下几个方面:

1. 前台接待设施

具有与本饭店规模与标准相适应的前台接待条件,包括前台接待大厅、总服务台(含接待处、问询处、收银处)、商务中心、贵重物品寄存处、大堂经理接待处等。

2. 客房接待设施

具有与本饭店规模及标准相适应的客房设施,包括单人间、标准间、豪华套房、总统套房等。

客房内应配有与饭店星级标准相应的客用设施,如:梳妆台(或写字台)、衣柜、床(软床垫)、坐椅、沙发、床头控制柜等配套家具;每间客房设有单独卫生间,卫生间内一般配有坐式便器、梳洗台(装有洗面盆、梳妆镜)、冷热水设施(包括配有喷头的浴缸、浴帘);每间客房都配有调节温度的分体空调或中央空调;每间客房都配有电话,可直拨或通过总机挂通国内或国际长途电话;每间客房都配有电视机和音响设备;每间客房内都配有一定数量的文化用品,如信纸、信封、明信片、城市地图、针线包、饭店指南等;每间客房内还配有一定数量的卫生用品,如牙刷、牙膏、肥皂、洗发水、润发露或护发素、浴帽、擦鞋器(纸)等。

3. 餐饮接待设施

具有与本饭店规模及标准相适应的中餐厅、西餐厅及所必需的饮食供应设施,包括餐具、炊具、家具、厨具以及各种饮食器皿等。

4. 娱乐服务设施

具有与饭店规模相适应的歌舞厅及其所需的各项设备设施及附设酒吧服务的设备和设施;保龄球场及设备设施;桌球室及室内桌球设备设施;电子游艺室及各种电子游艺设备设施;游泳池及各种附属和辅助设备设施;健身室及各种健身设备和器材;桑拿浴、按摩室及各种配套设施等。