



中等职业学校酒店服务与管理专业规划教材
丛书主编：邓泽民



饭店信息技术

宫 兵 张 宁 主编
徐琳瑞 赵惠怡 编著



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE



中等职业学校酒店服务与管理专业规划教材
丛书主编：邓泽民



饭店信息技术

宫 兵 张 宁 主编
徐琳瑞 赵惠怡 编著



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

内 容 简 介

本书以培养中职学生实际操作能力为目的,通过对酒店客服软件的介绍和讲解,使学生熟练掌握客服软件操作,提高工作效率,以适应日后职业发展需要。本书设计了酒店管理系统和通用收银系统两篇内容。第一篇包括前厅预订服务、前台接待服务、房务管理、前台收银服务、晚班流程以及客史档案管理六个单元;第二篇包括预订和开台及餐厅收银两个单元。本书采用以质量与效率为导向的教材结构设计,引领学习者轻松地学习。

本书适合作为中等职业学校酒店服务与管理及相关专业的教材,也可作为服务行业的培训教材、自学用书和参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

饭店信息技术/宫兵,张宁主编. —北京:中国铁道出版社,2009.7

中等职业学校酒店服务与管理专业规划教材
ISBN 978-7-113-10256-2

I. 饭… II. ①宫…②张… III. 饭店—管理信息系统—专业学校—教材 IV. F719.2-39

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第111437号

书 名: 饭店信息技术
作 者: 宫 兵 张 宁 主编

策划编辑: 秦绪好 祁 云
责任编辑: 周 欢
编辑助理: 吴春英 李瑞琳
封面设计: 付 巍

编辑部电话: (010) 63583215
封面制作: 李 路
责任印制: 李 佳

出版发行: 中国铁道出版社(北京市宣武区右安门西街8号 邮政编码: 100054)
印 刷: 北京米开朗优威印刷有限责任公司
版 次: 2009年8月第1版 2009年8月第1次印刷
开 本: 787×1 092mm 印张: 13.5 字数: 293千
印 数: 5 000册
书 号: ISBN 978-7-113-10256-2/G·317
定 价: 32.00元

版权所有 侵权必究

本书封面贴有中国铁道出版社激光防伪标签,无标签者不得销售
凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社计算机图书批销部调换。



中等职业学校酒店服务与管理专业规划教材

编 委 会

主 任：邓泽民

副主任：陈 玉 于学惠 严晓舟 邓国民

成 员：（以下排名不分先后）

王立职	单慧芳	汪珊珊	展丽蕊	杨 松
肖 敏	潘雪梅	李战生	代智弘	李 艳
王凤明	王晓华	王东健	王泽荣	宋俊华
吕 波	何 山	孙 璐	王新瑞	宋 艳
武 军	于琳琳	孟培芬	陈庆合	张 婷
徐 萍				



| Guest Room

序

PREFACE

国家社会科学基金课题“以就业为导向的职业教育教学理论与实践研究”在取得理论研究成果的基础上,选取了中等职业教育五个专业大类的20个专业开展实践研究。中等职业教育酒店服务与管理专业是其中之一。

这套教材的开发团队由职业教育专家、酒店行业专家和经过中等职业技术学校专业骨干教师国家级培训并取得优秀成绩的教师组成。他们在认真学习《国务院关于大力发展职业教育的决定》所提出的“以服务为宗旨、以就业为导向”办学方针和教育部提出的“以全面素质为基础、以能力为本位”教育教学指导思想的基础上,运用《职业教育课程设计》、《职业教育教学设计》、《职业教育教材设计》、《职业教育实训设计》所提出的理论方法,首先提出酒店服务与管理专业的整体教学解决方案,然后根据专业教学整体解决方案对教材的要求,编写了这套教材。



在教材体系的确立上,依据中等职业教育酒店服务与管理专业能力图表,通过课程设置分析,形成项目课程体系,从而确立教材体系。这在教材体系的确立上,实现了学科教育向职业教育的转变,落实了职业教育“以全面素质为基础、以能力为本位”的指导思想。



在教材内容的筛选上,应用职业分析方法,将典型的工作任务和成熟的最新成果纳入到教材的同时,又充分考虑了国家职业资格标准,在保证学历教育质量的同时,实现了学历证书和职业资格证书的“双证”融通,为职业学校学生顺利取得国家职业资格证书提供了条件。



在教材结构的设计上,采用了项目课程、任务驱动教学的结构设计,这不但符合职业教育实践导向教学指导思想,还将通用能力培养渗透到专业能力教学当中。《饭店服务礼仪》依据不同场合要求不同的礼仪,采用了以环境为导向的教材结构设计;在《前厅服务与管理》、《客房服务与管理》、《餐饮服务与管理》教材结构设计中,采用了以工作过程为导向的教材结构,因为这些服务与管理活动体现在工作过程的每个服务与管理环节上;《咖啡调制与服务》、《茶艺与服务》、《调酒与服务》、《插花艺术与服务》等教材的设计,采用了以产品为导向的结构,因为这类职业活

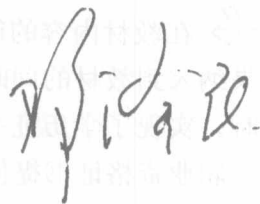


动是通过提供产品进行服务；《康乐服务与管理》教材，采用以康乐项目为导向的结构设计；《饭店服务心理与待客技巧》采用了以问题为导向的案例设计，便于读者对顾客心理分析能力的形成，灵活运用待客技巧，实施周到的服务；《饭店职业生涯设计》遵循酒店服务与管理专业技能型人才成长规律，采用以决策为导向的教材结构设计；《饭店文化》则采用了由近到远、由浅入深的螺旋结构设计，使学生易于理解并发展优秀的饭店文化；《饭店管理》将管理与饭店的岗位结合起来，形成了以饭店的岗位为导向的教材结构；《饭店信息技术》从运用信息技术提高工作质量和效率角度出发，采用了以质量与效率为导向的教材结构设计，充分反映了信息技术在饭店服务与管理活动中的工具性。

 在教材素材的选择上，力求选择的素材来自于生产实际，并充分考虑其趣味性和可迁移性，以保证学生在完成任务时的认真态度，有效地促进学生职业兴趣发展和职业能力的拓展，并满足就业后很快适应工作的需要。

本套教材从课程标准的开发、教材体系的确立、教材内容的筛选、教材结构的设计，到教材素材的选择，得到了北京饭店、北京国际饭店、建国饭店、西苑饭店、长富宫饭店的大力支持，倾注了各位职业教育专家、酒店服务与管理专家、老师和中国铁道出版社各位编辑的心血，是我国职业教育教材为适应学科教育到职业教育、精英教育到人人教育两个转变的有益尝试，也是我主持的国家社会科学基金课题“以就业为导向的职业教育教学理论与实践研究”的又一成果。

如果本套教材有不足之处，请各位专家、老师和广大同学不吝指正。希望通过本套教材的出版，为我国职业教育和旅游事业的发展以及人才培养做出贡献。



2008年7月

前言

FOREWORD

随着信息技术的快速发展,现代饭店的日常运转和管理需要借助饭店信息技术来完成;各级管理人员也需要通过饭店信息系统准确地了解饭店的运转情况,进而采取相应措施进行工作调整;另外,信息技术的快速发展也给一些无法适应这种变化的饭店带来了挑战和威胁,它们会因不具备驾驭信息技术的能力而处于竞争劣势地位。因此,职业技术学校开设饭店服务与管理及相关专业时,应注重对该专业学生进行饭店信息技术知识和能力的培养,把“饭店信息技术”列为专业骨干课程,使他们适应未来的工作需要。

我们认为,“饭店信息技术”课程,既应注重强调计算机信息系统的操作过程,又要满足学生的职业发展需要。为了做到上述两点,在国家社会科学基金课题“以就业为导向的职业教育教学理论与实践研究”成果的指导下,本教材在教材目标的定位、教材内容的筛选、教材结构的设计、教材素材的选择上,进行了精心的设计。

为了提高学生的实际操作能力和职业发展需要,本教材设计了酒店管理系统和通用收银系统两篇内容,包括前厅预订服务、前台接待服务、房务管理、前台收银服务、晚班流程、客史档案管理、预订和开台及餐厅收银等8个单元,每个单元下设若干个任务。采用以质量与效率为导向的教材结构设计,引领学生轻松愉快地学习。每个任务由以下几部分组成:

 **任务描述:**精心选择了能够满足客人经常性、广泛性需求的服务项目,以满足客人需求的服务工作过程作为任务。通过任务描述,学习者自然进入饭店服务的情景之中,引发学习者发现、研究和满足客人需求的兴趣,并为客人提供高质量、高效率的服务。

 **任务分解:**把每个完整的任务分解成若干情景,这些情景可以通过计算机系统的不同步骤逐一完成操作。

 **完成任务:**通过介绍任务实现的过程,使学生轻松学会计算机系统的每一个操作过程,快速掌握提高饭店服务工作效率的方法。

同时每个单元都包括“知识链接”和“单元实训”等内容。



知识链接：通过知识链接，使学生了解必需、够用的服务知识。这些知识不仅包含计算机操作过程的方法，还包含饭店服务理念，以使学习者把饭店服务的实际工作做得更好。

单元实训：通过这个环节，让学生亲手进行实践操作，更直观、更生动、更具体地了解每一个工作环节；同时，所附评价表让学生了解自己工作中的不足之处，并在此基础上，进一步得到提高和改善。

为了提高学习效率，更真实地感受饭店实际操作过程，本书附有大量图片，让学生自然地融入饭店服务的情景之中，了解饭店的实际操作程序，大大缩短阅读时间，提高学习效率。

建议本书总学时为 52 课时。第一篇 40 课时，其中单元一 8 课时，单元二 8 课时，单元三 8 课时，单元四 6 课时，单元五 4 课时，单元六 6 课时；第二篇 12 课时，其中单元一 4 课时，单元二 8 课时。

本书是在邓泽民教授设计的教材结构框架下撰写的。全国商业中专教育研究会副会长安如磐教授，大连职工大学邓国民教授在本书的编写过程中给予了大力的支持和帮助。王立职、孙晓红、黄赫、郝军、许世先对本书的编写提供了很大的帮助，在此表示感谢。另外，华盛世纪科技有限公司提供了先进的酒店管理系统，中国铁道出版社的编辑为教材的出版付出了很多心血，在此一并表示衷心感谢。

本书适合作为中等职业学校饭店服务与管理及相关专业的教材，也可作为服务行业的培训教材、自学用书和参考用书。

由于编者水平有限，书中难免有不妥与疏漏之处，诚恳读者不吝赐教、指正。

编者

2009 年 7 月





CONTENTS 目录

第一篇 酒店管理系统

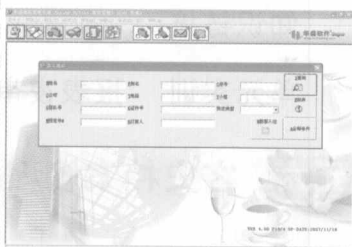
单元一 前厅预订服务

任务一 散客预订	6
任务二 团队预订	13
知识链接	28
单元实训 团队接待	29



单元二 前台接待服务

任务一 入住	34
任务二 换房和延住	49
任务三 查询、留言、叫醒服务	53
知识链接	61
单元实训 团队入住	62



单元三 房务管理

任务一 领班排班	67
任务二 更改客房状态	69
任务三 客人遗留物品	72
任务四 维修房设置	75
知识链接	84
单元实训 房间维护	85





目 录 CONTENTS

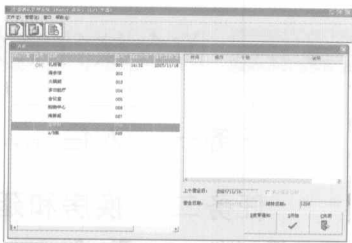
单元四 前台收银服务

任务一 散客结账	89
任务二 团队结账	98
知识链接	101
单元实训 团队结账	102



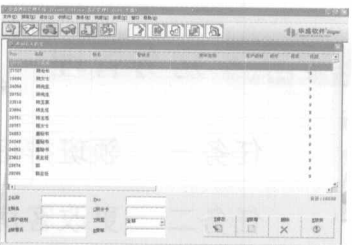
单元五 晚班流程

任务一 日常审核与报表管理	107
任务二 夜审	112
知识链接	119
单元实训 报表夜审	120



单元六 客史档案管理

任务一 客人档案信息的完善和修改	125
任务二 客史档案整理	127
任务三 协议公司档案	131
知识链接	135
单元实训 客档维护	136





CONTENTS 目 录

第二篇 通用收银系统

单元七 预订和开台

任务一 餐饮预订	143
任务二 开台	150
知识链接	156
单元实训 餐饮预订	157



单元八 餐厅收银

任务一 菜品录入及退换	161
任务二 消费折扣	165
任务三 结账、转账	180
任务四 班次交接	194
知识链接	198
单元实训 餐饮消费	200



第一篇

酒店管理系统

改革开放的进一步深化为酒店服务行业提供了广阔的发展空间。我国酒店服务行业只有进一步提升服务和管理水平，提高工作效率，才能适应市场的发展。在这个互联网时代，计算机技术广泛应用于各行各业，酒店服务行业管理水平与工作效率的提高离不开行业管理软件。我国酒店众多，酒店管理软件可谓百花齐放，虽然在软件的管理细节、使用范围及功能上略有差异，但是多以酒店的管理流程、业务操作顺序为主线开发。本篇以华盛酒店管理系统为例，介绍酒店管理软件的功能和使用方法，让学习者从实践中了解酒店服务行业软件，在学习这款软件的基础上能够触类旁通。



单元一

前厅预订服务

前厅部的首要任务是客房销售，而客房预订则是客房销售的中心环节。前厅部作为酒店业务的管理中心、信息中心和协调中心，使用计算机进行管理意义重大。采用计算机技术不仅可以节省人力、物力，提高前厅预订的工作效率，而且还可以避免出现预订信息的缺失及错误，提高整体管理水平，增强市场竞争力。

学习目标

- 能够利用酒店管理系统完成散客的预订工作
- 能够利用酒店管理系统完成团队的预订工作
- 能够利用酒店管理系统完成预订修改工作



知识准备

1. 启动客房管理系统

方法一：双击桌面“客房管理”快捷图标。

方法二：选择“开始”|“所有程序”|“Hi-Thinking_客房”|“客房管理”命令，如图 1-1-1 所示。

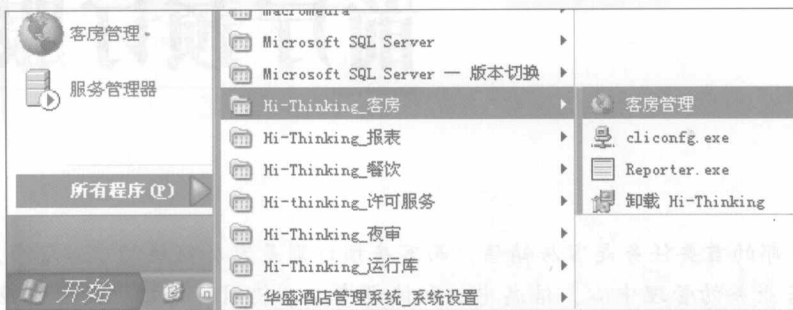


图 1-1-1 启动客房管理系统

2. 系统登录

(1) 选择“系统”|“用户注册”命令（见图 1-1-2），弹出“登记注册窗口”对话框，如图 1-1-3 所示。



图 1-1-2 Front Office 客房管理主界面

(2) 单击工具栏中的“用户注册”按钮，也可弹出“登记注册窗口”对话框（见图 1-1-3），输入“用户编号”和“口令”，单击“登录”按钮，即可进入“客房管理系统”主界面。学生练习时在这里可使用 L01 用户，密码为空。

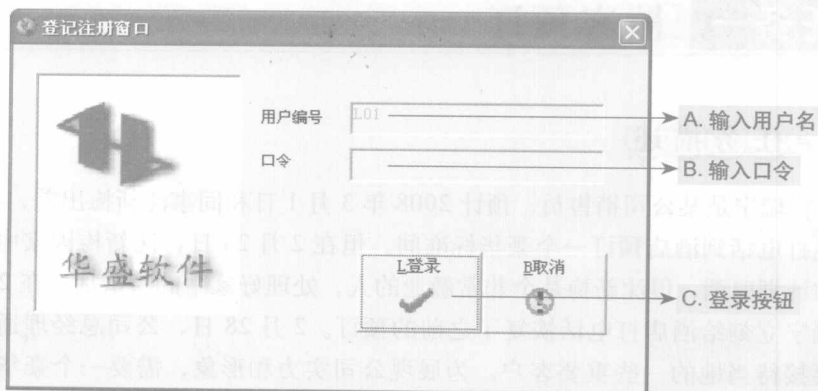


图 1-1-3 “登记注册窗口”对话框

3. 主界面介绍

(1) 主界面由标题栏、菜单栏、工具栏组成，如图 1-1-4 所示。

(2) 工具栏中前 6 个按钮为主操作按钮，分别为：“登录”、“预订管理”、“前台管理”、“收银”、“房务管理”和“杂项”。分别单击主操作按钮后，将在工具栏的右侧显示该项管理的主要业务操作按钮。例如：单击“预订管理”主按钮后，在右侧将显示“新的预订”、“修改预订”、“团队管理”、“等待预订”、“客史管理”五个按钮，如图 1-1-4 所示。

(3) 要完成某项管理工作也可以使用菜单命令，如单击“预订管理”按钮，即可弹出下拉菜单，如图 1-1-5 所示，通过单击命令也可以进行相应操作。



图 1-1-4 华盛酒店管理系统主界面

新的预定[N]	Ctrl+N
修改预定[U]	Ctrl+U
团队管理[G]	Ctrl+G
团队快速预定	Ctrl+V
散客快速预定	Ctrl+W
等候预定[H]	
客人档案[P]	
事件[E]	
记事簿	Ctrl+L

图 1-1-5 预订菜单



任务一 散客预订

任务描述

宫瑞宁是某公司销售员,预计2008年3月1日和同事沈新梅出差,在酒店住一晚。2月5日她打电话到酒店预订一个豪华标准间。但在2月24日,沈新梅因家中有事请假一周,将原来的计划取消,但沈新梅是个非常敬业的人,处理好家中的事情后,在2月27日就回到公司。宫瑞宁立刻给酒店打电话恢复了之前的预订。2月28日,公司总经理通知宫瑞宁,这次出差还要接待当地的一些重要客户,为展现公司实力和形象,需要一个豪华套房,宫瑞宁打电话给酒店,将原来预订的豪华标准间改为豪华套房。

任务分解

情景一:预订

2月5日,宫瑞宁女士打电话到酒店,要求预订一间豪华标准间,3月1日住一天。豪华标准间代码为DT。

情景二:取消预订

2月24日,宫瑞宁女士打电话到酒店,取消此前的预订。

情景三:恢复预订

2月27日,宫瑞宁女士恢复预订。

情景四:更改预订

2月28日,宫瑞宁女士将原来预订的豪华标准间更改为豪华套房。豪华套房代码为DS。

完成任务

单击“预订”按钮,可有“新的预订”、“修改预订”、“等待预订”等按钮在本任务的操作中使用,如图1-1-6所示。



图 1-1-6 预订操作按钮

1. 情景一(预订)

单击工具栏中“新的预订”按钮,或选择“预订”|“新的预订”命令,打开“新的预订”对话框,如图1-1-7所示。

本情景中,在“姓名”文本框中输入预订客户的名字“宫瑞宁”,然后单击“查找”按钮,如图1-1-7所示。