

国家示范性高职高专院校重点建设专业酒店管理专业系列教材

酒店管理信息 系统教程 —Opera系统应用

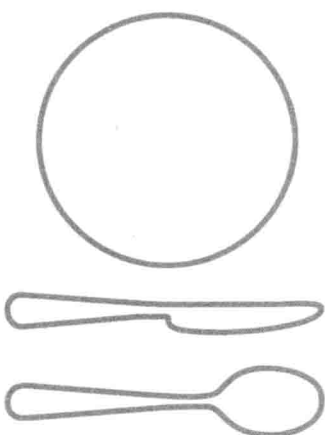
HOTEL MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM
TEXTBOOK: OPERA SYSTEM APPLICATION

陈为新 黄崎 杨荫稚 主编



中国旅游出版社

国家示范性高职高专院校重点建设专业酒店管理专业系列教材



酒店管理信息 系统教程 —Opera系统应用

HOTEL MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM
TEXTBOOK: OPERA SYSTEM APPLICATION

陈为新 黄崎 杨荫稚 主编

中国旅游出版社

责任编辑：付 蓉 张珊珊

责任印制：冯冬青

封面设计：正美设计公司

图书在版编目（CIP）数据

酒店管理信息系统教程：Opera系统应用 / 陈为新，
黄崎，杨荫稚主编. --北京：中国旅游出版社，2012.6
国家示范性高职高专重点建设专业酒店管理系列教材
ISBN 978-7-5032-4453-7

I. ①酒… II. ①陈… ②黄… ③杨… III. ①饭店—
商业管理—管理信息系统—高等职业教育—教材 IV.
①F719.2-39

中国版本图书馆CIP数据核字（2012）第129085号

书 名：酒店管理信息系统教程：Opera系统应用

作 者：陈为新 黄 崎 杨荫稚

出版发行：中国旅游出版社

（北京建国门内大街甲9号 邮编：100005）

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@cmta.gov.cn

发行部电话：010-85166503

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

印 刷：河北省三河市灵山红旗印刷厂

版 次：2012年6月第1版 2012年6月第1次印刷

开 本：787毫米×1092毫米 1/16

印 张：17

字 数：294千

定 价：39.80元

I S B N 978-7-5032-4453-7

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

编 委 会

主 任：张国凤 杨卫武

副主任：杨荫稚 高 峻 朱承强 张建业 贾铁飞 郑旭华

委 员：郝影利 陈安萍 丁 梅 王培来 朱水根 陈永发
李勇平 黄 崎 吴旭云 李伟清 王书翠 逢爱梅
陈为新 贺学良 杨振根 李晓云 于立扬 陈 思
王慎军 余 杨

前 言

中国酒店业随着中国旅游业的发展正以迅猛的势头快速发展着。信息化管理已经成为酒店业不可或缺的基本管理手段。几乎每一家酒店都在使用管理信息系统进行管理。

本书主要针对旅游高等院校的在校学生，使其学习并掌握酒店管理信息系统的操作；理解领会管理信息系统在酒店管理中的作用；利用管理信息系统来实现管理者的经营策略和管理思想。本书也可以作为酒店员工进行管理信息系统操作培训及信息化管理培训的教材。

本书以目前在国际国内高星级酒店广泛使用的 Opera 系统为操练学习的系统来介绍酒店管理信息系统。一方面，可以使主要面向国际国内高星级酒店就业的旅游高等院校学生学以致用；另一方面，作为国际最先进的酒店管理信息系统，可以让学生在操作的过程中，体验酒店管理的先进理念。

本书的结构分为三部分。第一部分为 Opera 系统的运营操作，主要针对将来从事酒店一线服务的学生，进行系统操作的学习和操练。第二部分为 Opera 系统的初始化设置，是在第一部分学习的基础上，通过系统初始化设置的学习，理解一家酒店管理的全貌及如何利用酒店管理信息系统来完成和实现酒店的运营和管理，以帮助将来有可能成为管理者的学生会利用管理信息系统进行酒店管理。第三部分为管理信息系统的理论知识，是在学习前两部分、有了对酒店管理信息系统感性认识的基础上来系统学习信息管理的理论。而信息管理是中高层管理者所必须具备的管理知识。另外，这样一种学习安排，可以使学生联系实践来学习理论，这种学习方法更加科学高效。

教材三个部分适应的教学对象如下表所示：

教材各部分内容、教学对象及适应的酒店岗位

序 号	主要内容	学校教学对象	酒店业岗位
第一部分	系统的基本操作	专科生和本科生	一线员工
第二部分	系统的初始化设置	本科生	管理层
第三部分	信息管理理论	专科生和本科生	管理层

本书不是仅就系统学系统，而是将学习系统操作与学习酒店实务结合起来，通过系统的流程化的结构，使学生对酒店业务的全过程有较为清晰的了解。

这门课程主要帮助学生自己上机操练，并设计了学习考核方法，以督促学生自学完成操练工作。建议按照课上和课下至少以 1 : 1 的课时比例安排学生自己上机训练。

由于这是一门实践性较强的课程，且 Opera 系统是针对酒店业运行业务及管理要求设计的，这就要求教师不仅要会操作系统，而且还要有酒店运行业务的实践经验，只有这样教师才能在教学中结合实际讲解清楚。这门课程的学习对学生而言，不止于学会一个系统的操作，另一个很重要的方面是了解酒店的运行业务和经营理念。所以，有酒店业工作经历或者有酒店挂职实习经历，应是任课教师的必备素质。

这门课程一般可以安排在二、三年级开设。课时安排：第一部分 54 学时；第二部分 18 学时；第三部分 18 学时。学生课后上机操练时间不计在内。

在本课程的开发过程中，笔者得到了北京中长石基信息技术股份有限公司、万豪酒店管理集团、开元酒店管理集团、宁波喜来登大酒店、上海宾馆等企业的支持和帮助。北京中长石基信息技术股份有限公司的教育部项目经理吴少勇先生及培训师安雪女士为本书编写做了大量的文字加工工作。开元酒店集团傅全勇先生、宁波东港喜来登酒店工程部姜永明先生、锦江国际酒店管理公司业务部营运审计组杨作昂先生为本书提供了帮助。在本书付梓之时，责任编辑付蓉和张姗姗对书稿做了大量的文字加工工作。在此，笔者对上述企业和同志的支持和帮助表示衷心的感谢。

本课程的开发和本教材的编写得到了上海旅游高等专科学校的多位教师的积极投入和支持。杨荫稚副教授进行了课程开发和教材编写的总体框架设计。陈为新副教授编写了本书第一篇，并负责本书的统稿工作。黄崎副教授编写了第二篇和第三篇。卢文芳副教授、施蓓琦讲师、施旭瑛讲师参加了第一篇初稿的编写工作。施蓓琦讲师提供了第二篇编写的素材。梁峥讲师为课程开发提供了有效的系

统维护工作。

本教材及配套实训手册（《酒店管理信息系统教程实训手册》，许鹏主编，中国旅游出版社，2012）属新创，难免有不足的地方，希望得到学界同仁和业界专家的批评指正，使酒店管理信息系统的教学能真正推动中国酒店业人才的培养和中国酒店业的发展。

杨荫稚

2012年5月28日

于上海旅游高等专科学校 / 上海师范大学旅游学院

目 录

CONTENTS

前 言	I
-----	---

第一篇 运营操作篇

第一章	Opera PMS基础	3
第一节	Opera系统简介	4
第二节	Opera在线帮助手册	8
第三节	Opera PMS界面一览	9
第四节	Opera PMS快捷键	12
第五节	Opera PMS报表	15
练习题		18
第二章	档案 (Profiles)	19
第一节	档案简介 (Profiles Introduction)	21
第二节	个人档案 (Individual Profiles)	25
第三节	公司档案和旅行社档案 (Company Profile and Travel Agent Profile)	32
练习题		35
第三章	散客的住店经历	36
第一节	预订 (Reservation)	37

第二节	前台 (Front Desk)	68
第三节	收银 (Cashiering)	78
练习题		96
第四章	团队 (Business Blocks)	100
第一节	团队入住流程	101
第二节	团队操作流程	104
练习题		114
第五章	客房管理 (Housekeeping) 模块	115
第一节	客房管理模块的基本功能	117
第二节	客房管理模块的选项功能	122
第三节	客房部经常使用的快捷键及报表	126
练习题		128
第六章	应收账款管理 (AR) 模块和 佣金管理 (Commissions) 模块	131
第一节	应收账款 (Accounts Receivable) 模块	132
第二节	佣金管理 (Commissions) 模块	137
练习题		138

第二篇 初始化设置篇

第七章	酒店预订 (Hotel Reservation Configuration) 模块设置	143
第一节	预订代码 (Reservation Codes) 设置	144
第二节	客房分类 (Room Classifications) 设置	151

第三节	床的类型 (Bed Types) 设置	153
第四节	销售补贴 (Sale Allowance) 设置	154
第五节	商务团队 (Business Blocks) 设置	155
第六节	楼层图 (Floor Plans) 设置	158
第七节	存货清单 (Item Inventory) 设置	159
练习题		160
第八章	酒店档案 (Profiles) 模块设置	162
第一节	客人偏好倾向 (Preferences) 设置	163
第二节	客人的地理区域数据库 (Geographical Data) 设置	165
第三节	称谓 (Titles) 设置	170
第四节	关系种类 (Relationship Types) 设置	171
第五节	会籍会员 (Memberships) 设置	171
练习题		181
第九章	酒店价格管理 (Rate Management) 模块设置	182
第一节	价格代码 (Codes) 设置	183
第二节	房价分级 (Rate Classifications) 设置	186
第三节	包价销售 (Packages) 设置	189
第四节	价格策略 (Rate Strategy) 设置	191
第五节	酒店活动日程表 (Property Calendar) 设置	193
第六节	促销 (Promotions) 设置	194
练习题		196
第十章	酒店收银 (Cashiering) 模块设置	197
第一节	收银代码 (Codes) 设置	198
第二节	收益 (Revenue) 设置	201
第三节	外币 (Foreign Currency) 设置	203
第四节	收银员 (Cashiers) 设置	205

第五节	账页代码 (Folio Grouping Codes) 设置	206
第六节	记包账代码 (Routing Codes) 设置	208
第七节	调账代码 (Adjustment Codes) 设置	208
第八节	付费方式类型 (Payment Types) 设置	209
第九节	收入批处理类型 (Bucket Types) 设置	210
第十节	财务 (阿拉伯数字) 数据字符化 (Number to Words) 设置	210
练习题		211
第十一章	酒店应收账款 (Accounts Receivable) 设置	213
练习题		215
第十二章	酒店佣金 (Commission) 设置	216
第十三章	酒店其他模块设置	219
第一节	外接 (External) 设置	220
第二节	定义输出报告的模板 (Define Records) 设置	221
第三节	系统初始化 (Setup) 设置	223
第四节	酒店 (Property) 设置	225
练习题		226

第三篇 理论篇

第十四章	酒店管理信息系统的理论和应用	236
第一节	管理信息系统的基本知识	237
第二节	管理信息系统在酒店管理中的应用	252

第一篇

运营操作篇

什么是酒店管理信息系统

酒店管理信息系统，通俗地理解，就是酒店管理的事儿，是酒店信息的事儿，是对酒店的信息进行管理的事儿，且通过系统的方法来完成这件事儿。

酒店管理信息系统对酒店各项工作进行信息管理。下面是一个酒店最基本的信息管理的图示，即对入住酒店客人的服务工作流程，以及作为酒店管理基本手段的信息处理或管理。在酒店规模不大、信息技术不成熟的时候，一般采用手工处理的方法（现在在一些小旅馆还可以看到手工处理的方法），现在绝大多数酒店都利用信息技术来完成这些信息的处理或管理。

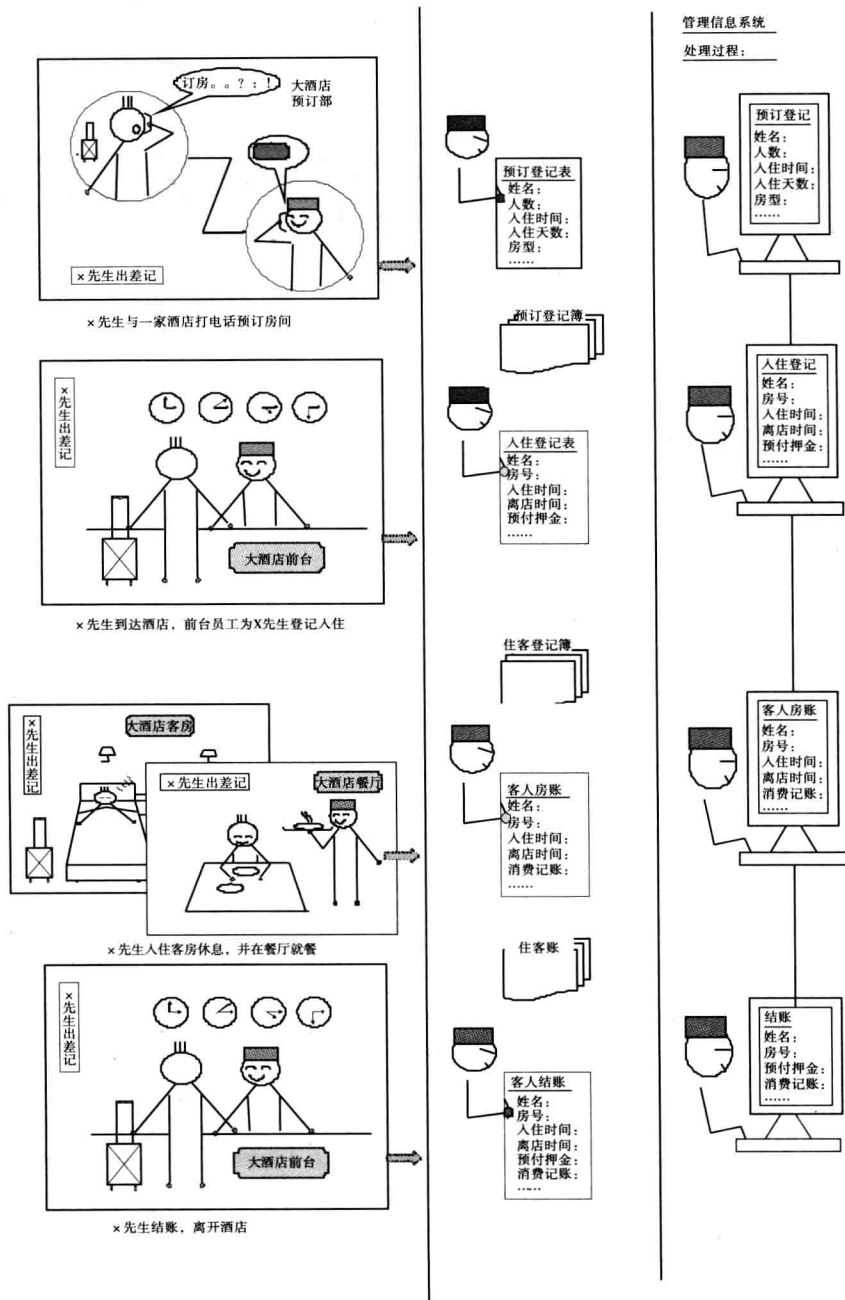
从客人入住开始，预订部要记录客人预订的相关信息；客人入住时，前台要记录客人入住的相关信息；客人在酒店消费，相关营业部门要记录客人消费的相关信息；客人离店时，前台收银要记录客人结账的相关信息。此外，还要记录客人的特殊服务等信息，以便提供良好的服务。

在手工处理年代，酒店从业者在每一个环节用纸和笔记录下每一次信息；而在当今信息技术年代，这些手工工作被电脑所代替。

酒店管理信息系统的作用

一家酒店要使用酒店管理信息系统，其费用少则几万元多则上百万元，但为什么现在绝大多数酒店还都使用它呢？第一，效率高。使用电脑，可以提高信息记录的速度，从而提高工作效率。对熟练的操作者来说，电脑输入快于手写。另外，在手工处理年代，有些信息会在不同的环节反复输入，例如客人姓名，预订时在销售部或预订部写一遍，入住时到前台要写一遍，等等。而用信息技术，一项数据一次录入系统，以后就可以在不同部门、不同工作环节共享，减少了重复的工作。第二，查询快。不论是查询客人信息还是查询经营信息（例如收入、出租间数、空房数等），在手工处理年代，工作人员要去翻看各种记录本，然后还要人工汇总等。而在信息年代，这种查询可能只在几秒钟之内就能准确地完成。几秒钟时间上的差异可能就决定了管理的有效性。管理者若能及时地获得信息，就能及时地作出正确的决策，例如能立即查询酒店是否还有空房可以出租，就能在1分钟内（甚至更短的时间内）回复电话那头想要预订房间的客人。

此外，酒店管理信息系统还有很多其他的功能是手工处理年代没法做到的，例如房价的控制，以防一般员工随便卖便宜房价等。在学完这门课程之后，再来讨论酒店管理信息系统在酒店经营管理中的作用。



客人入住酒店全过程

Opera PMS 基础

学习意义 本章介绍了酒店管理信息系统的相关知识，并分析了 Opera 系统与酒店其他部门的有机联系，有利于理解和领悟酒店管理信息系统在整个酒店中的地位和作用，并概要性了解酒店管理信息系统基本工作内容，为后续学习打下基础。

内容概述 本章是酒店管理信息系统课程的导入部分，重点介绍了 Opera 系统的基本情况、Opera 系统在线帮助手册的内容和用途、Opera PMS 界面的功能键、Opera PMS 的快捷键、Opera PMS 报表内容等。

知 识 点



知识目标

- 进入 Opera PMS。
- 进入 Opera 系统的各种界面。
- 了解 Opera 系统的在线帮助手册。

技能目标

- 熟悉 Opera 系统的各个界面。
- 熟练使用 Opera 系统快捷键。



引导案例

学习 Opera 系统的必要性

一个管理者需要掌握多少电脑知识才可以去操作一台计算机?

回答是:这大体上相当于一个驾驶员学开车需要学会的汽车知识。

驾驶员并不是非要掌握内燃机的机械原理之后才能去开车。他要学习的只是如何操作汽车,学会如何转点火钥匙,如何踩油门、踩刹车等知识。不过,从长远来看,如果驾驶员了解汽车机械知识并掌握一些基本的汽车维修技能,他的车将运行得更好,他的驾驶也将更得心应手。

同样地,要把计算机作为一个运作信息系统的高效手段,管理者并不非得学会蚀刻在硅片上错综复杂的电路。他需要掌握的只是那些用来指示计算机完成相应功能的命令。不过,同样道理,如果管理者掌握了计算机系统如何运行的基本知识,就能更高效地使用这一工具,去完成信息系统的管理工作。掌握计算机系统的基本知识使管理者能够为自己的业务挑选更符合信息需求的计算机系统,或是拓展现有计算机系统的数据处理功能。学会一些“计算机行话”(Computerese)在识别计算机系统需求和掌握系统功能方面是非常有用的。

因此,对于正在从事或以后想从事酒店业的人来说,了解并掌握在国际、国内高星级酒店广泛使用的 Opera 系统的基本功能是必需的。

——资料来源:Michael L. Kasavana, John J. Cahill 编. 王宏星译.

饭店业计算机系统(第三版)[M]. 北京:中国旅游出版社,2002.

第一节 Opera^① 系统简介

一、Opera 系统的主要组成部分

Opera 系统主要包含六个子系统,分别是 Opera 物业管理系统(Opera Property

① 本书使用的 Opera 系统是 Opera V4 版本。

Management System, Opera PMS^①)、Opera 销售宴会系统 (Opera Sales & Catering, Opera S&C)、Opera 质量管理体系 (Opera Quality Management System, Opera QMS)、Opera 中央预订系统 (Opera Reservation System, Opera ORS)、Opera 中央客户信息管理系统 (Opera Customer Information System, Opera OCIS) 和 Opera 外接接口系统 (Opera Xchange Interface, Opera OXI)。具体如图 1-1 所示。

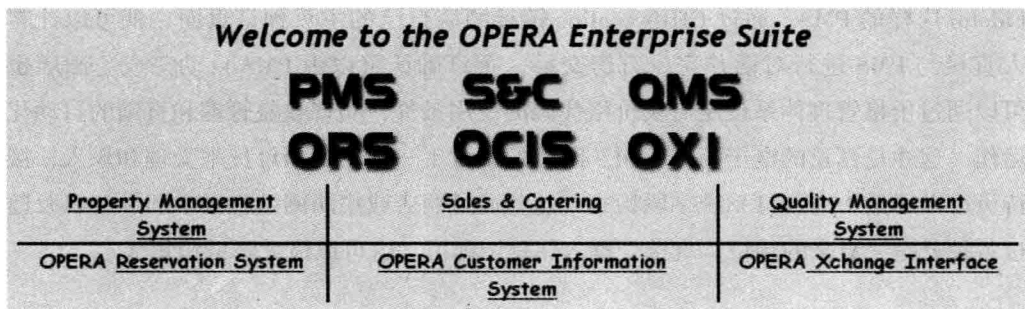


图1-1 Opera系统的六大模块

在这六大板块中，Opera 物业管理系统是其核心部分。该系统在设计上迎合不同规模酒店以及酒店集团的需求，为酒店管理层和员工提供了全方位系统工具，以便其快捷高效地处理客户预订、入住、退房、分配房间、房内设施管理、入住客户膳宿需求，以及账户账单管理等日常工作。

Opera 物业管理系统 (Opera PMS) 可以根据不同酒店之间运营的需求多样性，来合理地设置系统以贴合酒店的实际运作。而且除单体酒店模式外，Opera 系统还提供多酒店模式，即通过一个共享的数据库，为多个酒店进行数据存取甚至相互访问。Opera PMS 和其他系统可以实现完美结合。

Opera 质量管理体系 (Opera QMS) 用于监控任何可能影响客人感受的方方面面，例如客人对于客房、临时物品借用服务、受理投诉、任务管理、沟通效率等的感受，帮助物业改进房间、公共区域和对客服务等产品的质量，帮助实现顾客满意度、忠诚度和物业收益的最大化。该系统主要包括创建、查看、受理、分派和签收

① “Property” 一词狭义是指物业、建筑物，广义是指所有权。物业管理的含义是私有制下的所有权管理，不是业主管理。物业管理有三大要素：物业的保值增值；在保值增值的前提下为业主创收；物业维护。酒店 (Hotel) 是专用物业的一种。Opera 已经不像 Fidelio 那样专门为酒店设计，而是将其适用范围扩大到旅游招待业中多种不同的专用物业形态，故而改称物业管理系统。

所有需要各个部门或个人担当的任务,帮助管理者预测、分析和安排任务。所有任务管理活动均通过 QMS 任务导航屏幕集中操作,从而降低员工的工作量。

Opera 外接接口系统 (Opera OXI) 是酒店业技术集成标准 (Hotel Industry Technology Integration Standards, HITIS) 的具体实现。Micros-Fidelio 是通过数据交换标准的建设来主导行业发展的方向。北京中长石基信息公司通过买断和技术合作,在 OXI 基础上研发终端产品和畅联 (CHINAonline) 数据交换平台。有了 Opera 或 Fidelio 这样的 PMS,通过 CHINAonline 链接酒店自己的主页预订页面,就可以让客人直接与 PMS 进行对话并完成订房交易,预订确认可以由 PMS 自动完成。酒店也可以通过价格管理体系设定可卖价格代码的使用条件,实现收益管理和直销的自动化运作。这才是真正的电子商务应用。酒店的预订不一定需要预订员来受理和录入,接待员可以通过中央预订系统字段检索到这些通过酒店或集团网站直销来的预订以及通过各种分销渠道来的预订,直接受理入住登记即可。这可以极大降低销售成本。

二、Opera 物业管理系统 (PMS) 的主要功能^①

客房预订功能。Opera PMS 的房间预订模块集客户档案管理、收银、定金管理等多种功能为一体。此模块为建立、查询、更新客人预订、团队订房,以及商务团体预订等操作提供完善的功能,并提供了控制用房量、取消预订、确认订房、等候名单、分配房间、收取押金以及共享房间等功能,是提供客人个性化服务的好帮手。

房价管理功能。Opera PMS 中的房价管理模块,为房价的设置和控制提供了便捷的工具,可以对房价以及不同房间类型的销售进行管理、实时的监控和策略调整,并在系统中提供收入的预测以及统计分析等功能,成为行业内同类产品中最全面、最强大、最有效的房价管理系统。Opera PMS 系统可以和 Opera 收益管理系统实现无缝链接,并向其他主流收益管理应用软件提供接口。

客户资料管理功能。Opera PMS 提供客户资料记录功能,全面记录统计包括客户、商务合作伙伴、联系人、集团、旅行社以及来源等资料。客户资料包括:地址、电话、会员信息、会员申请、住店历史信息及收入详情分析、客户喜好以及其

^① 资料来源: <http://www.shijinet.com.cn/cn/ProductDetail.aspx?m=20091228104725403117&n=20091228113750217137>