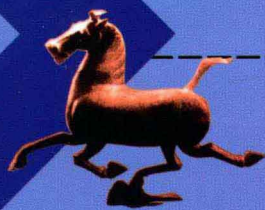


普通高等学校旅游管理教材



饭店管理实验教程

——Micros Fidelio 的运营实践

张艳玲 主编 赵宇茹 邵磊 副主编



清华大学出版社 • 北京交通大学出版社

普通高等学校旅游管理教材

饭店管理实验教程 ——Micros Fidelio 的 运营实践

张艳玲 主 编
赵宇茹 邵 磊 副主编

清华大学出版社
北京交通大学出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

Fidelio 是目前最著名的饭店管理系统之一,在国内高星级酒店得到普遍应用。因此,熟练操作 Fidelio 系统正在成为饭店管理专业毕业生质量的重要标志,也是饭店从业人员的必备技能。全书从饭店行业的角度出发,系统论述了客房预订、前厅运行与管理、出纳和收银、客房运行与管理、夜审等 Fidelio 系统的操作模块,以及快速查询房间的价格信息与空房信息、快速搜索房间和客人信息、快速查看楼层平面图和房态等快捷操作。本书内容的安排承前启后,独立而统一,充分考虑了课程内容与 Fidelio 系统的最大融合。本书将 Fidelio 系统的理念和实践全面融入饭店管理课程教学中,对快速提高学生的操作技能和熟练度具有重要的意义。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

图书在版编目(CIP)数据

饭店管理实验教程:Micros Fidelio 的运营实践/张艳玲主编. —北京:北京交通大学出版社:清华大学出版社,2013.7

(普通高等学校旅游管理教材)

ISBN 978-7-5121-1504-0

I. ① 饭… II. ① 张… III. ① 饭店-企业管理-应用软件-高等学校-教材
IV. ① F719.2-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 144174 号

责任编辑:吴嫦娥 特邀编辑:林 欣

出版发行:清华大学出版社 邮编:100084 电话:010-62776969

北京交通大学出版社 邮编:100044 电话:010-51686414

印刷者:北京时代华都印刷有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×230 印张:17 字数:387 千字

版 次:2013 年 7 月第 1 版 2013 年 7 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 978-7-5121-1504-0/F·1198

印 数:1~3 000 册 定价:32.00 元

本书如有质量问题,请向北京交通大学出版社质监局反映。对您的意见和批评,我们表示欢迎和感谢。
投诉电话:010-51686043, 51686008; 传真:010-62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn。

前 言

目前, 饭店管理信息系统在饭店业的发展中起着重要作用。Fidelio 是最著名的饭店管理系统之一, 在国内高星级饭店得到普遍应用。因此, 熟练操作 Fidelio 系统成为饭店管理专业毕业生质量的重要标志, 也是饭店从业人员的必备技能。本书作者在全面参考国内外同类教材的基础上, 采用面向实践的编写原则, 注重引入国际先进的饭店管理理论、经验和技術。本书的编写以北京中长石基信息技术公司提供的 Fidelio Demo 版软件为蓝本, 并参照中长石基公司专家在天津财经大学进行该软件培训的资料和 Fidelio 软件标配的英文操作手册。

本书从饭店行业的角度出发, 系统论述了客房预订、前厅的运行与管理、出纳和收银、客房运行与管理、夜审等 Fidelio 系统的操作模块, 以及快速查询房间的价格与空房信息、快速搜索房间和客人信息、快速查看楼层平面图和房态等快捷操作。本书内容的安排承前启后, 独立而统一, 充分考虑课程内容与 Fidelio 系统的最大融合。通过本书的学习, 读者不但可以对饭店信息管理的理论有全面的认识, 而且可以进行 Fidelio 系统的实际操作。本书适合于本科、高职高专院校, 以及成人教育的 Fidelio 饭店管理信息系统的教学用书, 同时也可作为饭店培训机构的培训教材, 并对饭店行业的从业者具有一定的实用参考价值。

作为主编, 张艳玲博士负责编写本书的大纲, 并独立完成第 1 篇饭店基础知识和模块操作中第 6 章客房的运行与管理、第 7 章夜审的编著工作; 赵宇茹老师负责编写第 1 章饭店管理信息系统概述、第 2 章 Fidelio 系统概述和第 3 章客房预订; 第 4 章前厅的运行与管理、第 5 章收银与出纳由张艳玲和赵宇茹博士共同编写; 第 2 篇快捷操作, 由邵磊博士和张艳玲博士共同完成其中第 8 章查询房间的价格与空房信息、第 9 章搜索房间与客人信息和第 10 章楼层平面图与房态等快捷操作。最后, 全书由张艳玲博士统稿、定稿。

本书的编撰得到天津财经大学重点实验教材项目的支持, 特此表示感谢!

张艳玲博士现任天津财经大学旅游系副主任。1999—2005 年赴德留学, 并取得工商管理硕士和管理学博士学位。张艳玲博士在德国期间, 曾担任德国弗莱贝格工业大学工

商管理硕士项目的教学工作，归国后一直从事高等旅游、饭店、会展教育和研究事业，并致力于推进旅游和会展的可持续性发展。此外，张艳玲博士自 2006 年至今一直负责主编《欧亚企业的社会责任和环境管理会议论文集》。该论文集每年出版，均被美国的 ISTP/ISSHP 收录。2012 年 6 月，张艳玲博士与德国著名学者 Udo.E.Simonis 和 Jan C.Bongaerts 一起创建了 Journal of Environmental Governance and Corporate Social Responsibility（环境治理和企业的社会责任）期刊，并担任执行主编。

张艳玲

2013 年 6 月

目 录

第 1 篇 饭店基础知识和模块操作

第 1 章 饭店管理信息系统概述	3
1.1 饭店信息概述	3
1.1.1 饭店信息的概念	3
1.1.2 饭店信息的属性	3
1.2 饭店管理信息系统概述	4
1.2.1 饭店管理信息系统的概念	4
1.2.2 饭店管理信息系统的特征	5
1.2.3 饭店管理信息系统的意义	6
1.3 饭店管理信息系统功能分析	7
1.3.1 前台系统功能	7
1.3.2 后台系统功能	9
1.4 饭店管理信息系统发展概述	10
1.4.1 国外主要的饭店管理软件	10
1.4.2 我国主要的饭店管理软件	13
本章小结	15
练习题	16
第 2 章 Fidelio 系统概述	17
2.1 Fidelio 系统组成	17
2.2 Fidelio 主程序运行	18
2.2.1 系统登录	18
2.2.2 系统主界面	18
2.2.3 系统退出	20
2.3 用户权限	20

本章小结	21
练习题	21
第3章 预订	22
3.1 预订概述	22
3.1.1 预订方式	22
3.1.2 预订种类	23
3.1.3 预订程序	24
3.1.4 Fidelio 系统的预订界面	25
3.2 客房价格	28
3.2.1 客房价格的确定方法	28
3.2.2 客房价格类型	29
3.2.3 Fidelio 系统如何选择价格	31
3.3 客史资料	31
3.3.1 客史资料的意义	32
3.3.2 客史资料的内容	33
3.3.3 客史资料的类型及来源	34
3.3.4 建立客史资料	34
3.3.5 客史资料的编辑	36
3.4 完整的预订过程	38
3.5 编辑预订信息	39
3.6 预订功能扩展	40
本章小结	42
练习题	42
第4章 前厅的运行与管理	44
4.1 前厅概述	44
4.1.1 前厅部的地位与作用	44
4.1.2 前厅部的主要任务	45
4.1.3 Fidelio 系统的前台	46
4.2 饭店入住	47
4.2.1 饭店信息系统入住流程	47
4.2.2 客人入住操作	48
4.2.3 散客的入住	50
4.2.4 取消或修改入住信息	50

4.3 在店客人	52
4.3.1 查找住店客人	52
4.3.2 查看客人账单	54
4.3.3 查看客人资料	55
4.3.4 更换房间	56
4.4 锁房	56
4.5 消息	58
4.5.1 显示消息	59
4.5.2 发送消息	60
4.5.3 显示跟踪	61
4.6 Q 房	63
4.6.1 将房间移入 Q 房	63
4.6.2 查看 Q 房	63
4.6.3 Arrivals (到达者) 对话框中的 Q 房	64
4.7 服务员	65
4.7.1 服务员界面	65
4.7.2 管理房间分配	67
4.7.3 重新安排房间分配	68
4.7.4 打印服务员的分配	70
本章小结	71
练习题	71
 第 5 章 收银与出纳	 72
5.1 收银与出纳概述	72
5.1.1 饭店账户	72
5.1.2 Fidelio 系统的收银与出纳操作	73
5.2 编辑账单 (Billing)	75
5.2.1 浏览客人的账单	75
5.2.2 对多个客人的账单进行操作	77
5.3 账单与抛账	77
5.3.1 抛账到客人的账单	77
5.3.2 多重费用的抛账	78
5.3.3 服务费的抛账	79
5.3.4 抛账后对费用进行调整和修改	79
5.3.5 分账单	81

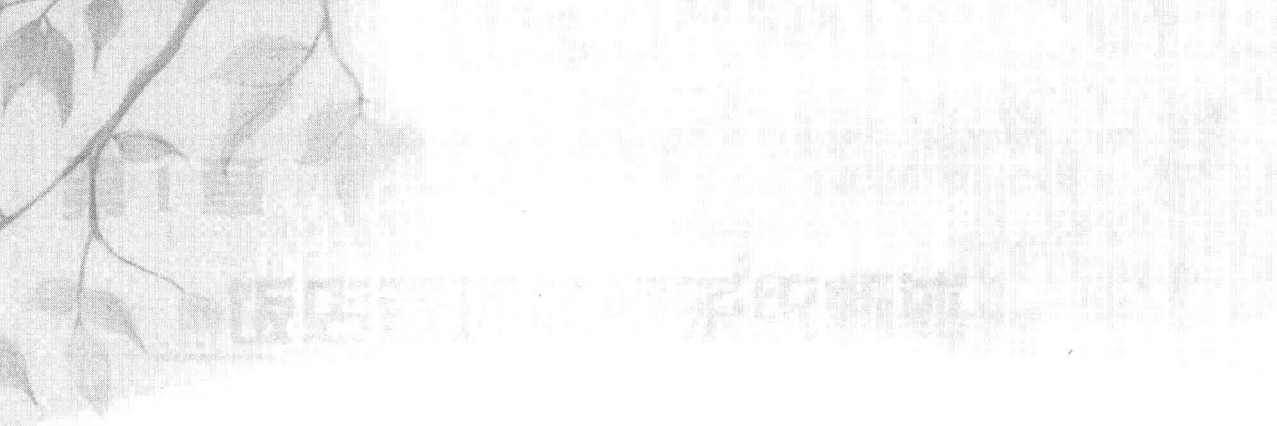
5.4 费用转移	84
5.4.1 账单内部费用转移	84
5.4.2 账单之间费用转移	85
5.5 打印输出账单页	88
5.6 结账与退房	90
5.6.1 离店日期退房	90
5.6.2 不关闭账单退房	93
5.6.3 快速退房	93
5.6.4 中期结账	94
5.6.5 提前离店	95
5.6.6 提前结账	96
5.6.7 直接挂账	97
5.7 过客	98
5.8 收银工具按钮	100
本章小结	103
练习题	104
 第 6 章 客房的运行与管理	 105
6.1 客房运行与管理概述	105
6.2 客房管理工具	107
6.2.1 查看房间状态	107
6.2.2 改变房间状态	109
6.2.3 查看客房管理统计数据	110
6.2.4 将某个房间设置为坏房 (Out of Order/Out of Service)	111
6.3 安排房间、识别矛盾信息和设定房间的清洁周期	115
6.3.1 安排房间	115
6.3.2 查看矛盾房	116
6.3.3 设定清洁周期	118
6.4 客房的历史	118
6.4.1 查看客人历史	119
6.4.2 查看客人简介	120
6.5 超额预订房间	121
6.5.1 超额预订所有的房间	122
6.5.2 超额预订特定类型的房间	122
6.5.3 删除超额预订房间	123

6.6 房间占用情况图	124
6.7 房间的维护	125
6.8 服务员	127
6.8.1 服务员信息显示管理	127
6.8.2 服务员房间安排管理	129
6.8.3 打印服务员房间安排	134
6.9 Q 房	136
本章小结	137
练习题	138
第 7 章 夜审	139
7.1 夜审概述	139
7.2 夜审过程	139
7.2.1 夜审登录	140
7.2.2 为夜审做好系统准备	141
7.2.3 运行夜审程序	152
7.3 网络备份	155
7.4 重组	156
本章小结	158
练习题	158

第 2 篇 快捷操作

第 8 章 查询房间的价格与空房信息	163
8.1 查询房间的价格	163
8.1.1 价格查询	163
8.1.2 在价格查询信息界面进行操作	169
8.1.3 房间号或房间类型的搜索	174
8.1.4 包价查询	177
8.1.5 使用价格有效期查询	179
8.2 空房 (Room Availability)	184
8.2.1 查看控制面板界面	184
8.2.2 查看等待列表对话框	185
8.2.3 显示所有等待列表中的预订	187
8.2.4 查看遗憾拒绝对话框	190

8.2.5 空房界面	194
8.2.6 查看最大限度的可用房间界面	199
8.2.7 入住图表界面	201
8.2.8 查看房间整理状态界面	202
本章小结	204
练习题	204
第 9 章 搜索房间与客人信息	205
9.1 房间搜索	205
9.2 搜索客人	208
9.2.1 搜索界面	209
9.2.2 搜索客人信息	213
9.2.3 查看指示灯标志	217
本章小结	220
练习题	221
第 10 章 楼层平面图与房态	222
10.1 楼层平面图	222
10.1.1 楼层平面图网格界面	222
10.1.2 楼层平面图界面	225
10.1.3 安排客人到不同的房间	230
10.1.4 突出显示房间状态	237
10.2 房态	239
10.2.1 查看房态界面	239
10.2.2 更改当日房态界面视图	241
10.2.3 搜索一个房间	242
10.2.4 编辑预订	247
10.2.5 待修房/暂时停用房	254
本章小结	261
练习题	262



第 1 篇

饭店基础知识和模块操作

- 第 1 章 饭店管理信息系统概述
- 第 2 章 Fidelio 系统概述
- 第 3 章 预订
- 第 4 章 前厅的运行与管理
- 第 5 章 收银与出纳
- 第 6 章 客房的运行与管理
- 第 7 章 夜审

第1章

饭店管理信息系统概述

。本章导读

饭店管理信息系统在饭店业的发展中起着重要作用。通过本章的学习,掌握饭店管理信息系统的概念、特征和意义;掌握饭店管理信息系统的功能;了解我国主要饭店管理信息系统的发展概况及特点。

1.1 饭店信息概述

1.1.1 饭店信息的概念

饭店信息至今还没有一个公认的确切定义,不同的研究领域对其有不同的解释。在肖江南和马惠萍编著的《旅游业信息系统管理》中,将其分为广义的饭店信息和狭义的饭店信息。广义的饭店信息既包括饭店企业自身日常业务活动中所产生和输出的信息,也包括饭店经营和决策所需的客源市场、原材料市场、各种资源市场、各种竞争对手状况及与此相关的社会经济活动的有关信息;而狭义的饭店信息是指饭店经营管理业务活动过程中产生的各种输入、输出信息,如饭店前厅接待过程中客人的姓名、性别、国籍、结算方式等。

1.1.2 饭店信息的属性

饭店信息具有以下基本属性。

1. 事实性

事实性是信息最基本的性质。任何饭店信息都会反映饭店经营活动的特征或描述其运动状态,以指导人们的决策或行动。而有些饭店信息没有真实地反映事实,在依据这

些信息决策时必然会造成重大的失误,因此在进行决策或行动之前,必须实事求是地对饭店信息进行筛选和整理。

2. 价值性

饭店信息的价值在其得到转化用以指导饭店经营管理实践时才能体现出来。饭店信息本身虽没有太大的使用价值,但可以从其产生的作用中看出信息的价值。

3. 广泛性

饭店信息存在于饭店管理的各个部门和环节,具有十分广泛的特点。通过对这些信息的整理分析和充分利用,可以大大提高饭店经营管理的效益。

4. 时效性

饭店信息的时效性表现在两个方面:一方面是信息的生命周期性;另一方面则是由于饭店是客人的暂时停留地,临时住店客人的登记信息就具有很强的时效性。这要求饭店管理者在信息处理过程中尽量加快其传递速度,并及时加以利用。

5. 动态性

饭店经营管理活动处于不断变化发展的过程中,与之相对应的饭店信息也具有明显的动态性。

6. 系统性

饭店的各部门内部及部门之间相互依赖、相互协作,形成了一个完整的系统。存在于饭店各部门的信息也由财务信息、客人信息、客房信息等构成了一个有机系统。

1.2 饭店管理信息系统概述

1.2.1 饭店管理信息系统的概念

管理信息系统(Management Information System, MIS)是一个不断发展的新型学科, MIS 的定义随着计算机技术和通信技术的进步也在不断更新。在现阶段普遍认为, MIS 是由人和计算机设备或其他信息处理手段组成,能进行收集、传递、存储、加工、维护 and 使用的系统,它能辅助企业作出决策,能利用信息控制企业行动,能帮助企业实现规

划的目标。按照组织智能可以划分为办公系统、决策系统、生产系统和信息系统；按照信息处理层次可以划分为面向数据的执行系统、面向价值的核算系统、报告监控系统、分析信息系统、规划决策系统，自下向上形成信息金字塔。

饭店管理信息系统（Hotel Management Information System, HMIS）属于管理信息系统的一个重要分支，其主要功能是实现计算机管理系统在饭店中的具体运用。该系统是在数据基础上发展起来的面向饭店企业的一个集成系统，是反映动态管理过程全貌的一个集合体。

饭店管理信息系统目前还没有严格的学科定义。查良松教授在《旅游管理信息系统》一书中将其定义为“饭店管理信息系统是一个利用计算机技术和通信技术对饭店管理信息进行综合控制的、以人为主体的微机控制系统，即饭店管理信息系统=计算机技术+通信技术+饭店信息。”

1.2.2 饭店管理信息系统的特征

饭店管理信息系统是为饭店经营服务的辅助管理工具，是饭店信息化的主要手段。其主要有以下4个特征。

1. 辅助性

饭店管理的主体是人，计算机只是数据处理的辅助工具。饭店管理信息系统通过对饭店各种相关信息进行收集、处理和传递，最终为管理人员的战略决策提供信息支持，辅助进行正确的决策，以达到有效实现饭店组织目标的目的。通过该系统的辅助管理，能使饭店管理更加科学化，日常事务处理更加有序、更加规范和更加准确。

2. 开放性

饭店管理信息系统的开放性体现在它是一个具有信息输入、输出功能的开放式系统。该系统的输入体现在对各种票据、登记账单、报表等原始信息的采集和录入；输出体现在通过技术处理后的各种统计报表、汇总表等有用信息的显示和使用。通过对信息的输出和输入不仅能对经营环境进行分析并适应环境，而且能够在一定范围和程度上改造环境，促进饭店积极营造有利于自身发展的环境。

3. 层次性

现代饭店管理具有明显的等级层次，可以划分为基础业务管理、中层经营管理和高层决策管理。作为饭店管理的信化工具，饭店管理信息系统与之相对应也可以分为基层、中层和高层3个层次。其中，基层子系统主要是录入和管理一些基础数据，以提高饭店工作效率和服务质量；中层子系统主要管理综合数据，以提高管理效率和

管理精确度；高层子系统则主要根据系统输出的结果信息进行饭店发展战略决策，以提高饭店的经营管理效益，其中包括饭店营销策略制定、发展战略规划、成本控制决策等。

4. 反馈性

饭店管理信息系统是对饭店的具体业务信息进行综合控制。而饭店的经营环境处于不断发展变化中，必须根据饭店管理信息系统输出的结果信息与外界的信息，及时调整内部处理方式或扩充相应处理功能，从而保证系统输出的结果更加精确和实用。

1.2.3 饭店管理信息系统的意义

1. 提高饭店的管理效益及经济效益

应用饭店管理系统通过节省大量的人力、物力，增加饭店的服务项目，提高饭店的服务档次，减少管理上的漏洞，从整体上提高饭店的经济效益。例如，完善的预订功能可以防止有空房漏租或满房重订的情况出现，可随时提供准确的房间使用和预订情况，从而提高客房出租率；客人费用的直接记账，可以有效防止逃账现象；完善的分析功能可用于市场销售，如确定宣传的重点地区和掌握价格的浮动等。通过正确控制房价、控制客人优惠，减少管理漏洞，提高客房收入。

2. 提高饭店的服务质量

由于计算机处理信息的速度很快，可以大大减少客人入住、结账的等候时间，提高对客服务质量。快速的客人信息查询手段，使客人得到满意的答复。餐费、电话费、洗衣费等费用的一次性结账，不仅方便了宾客，也提高了饭店的管理水平。回头客自动识别、黑名单客人自动报警、VIP客人鉴别等均有利于改善宾馆的形象。清晰准确的账单、票据、表格，使客人感到高档次的享受。完善的预订系统，使客人的入住有充分的保证。完善的客史档案管理更使客人的“个性化”服务得到很好的实施。利用计算机保存大量的客人历史资料，通过统计分析，可对常客或消费额达到一定数量的客人自动给予折扣；也可对客人的消费特点进行分析，总结出客人生活方面的要求和特点，研究如何为客人提供更合适的个性化服务，如安排房间、提供就餐等，甚至细致到给客人送什么报纸杂志、生日礼品等。

3. 提高饭店的工作效率

计算机管理可以大大提高业务运作的速度和准确性，如计算机的自动夜间稽核功能结束了手工报表的历史，计算机资料的正确保存避免了抄写客人名单的低效工作，严格