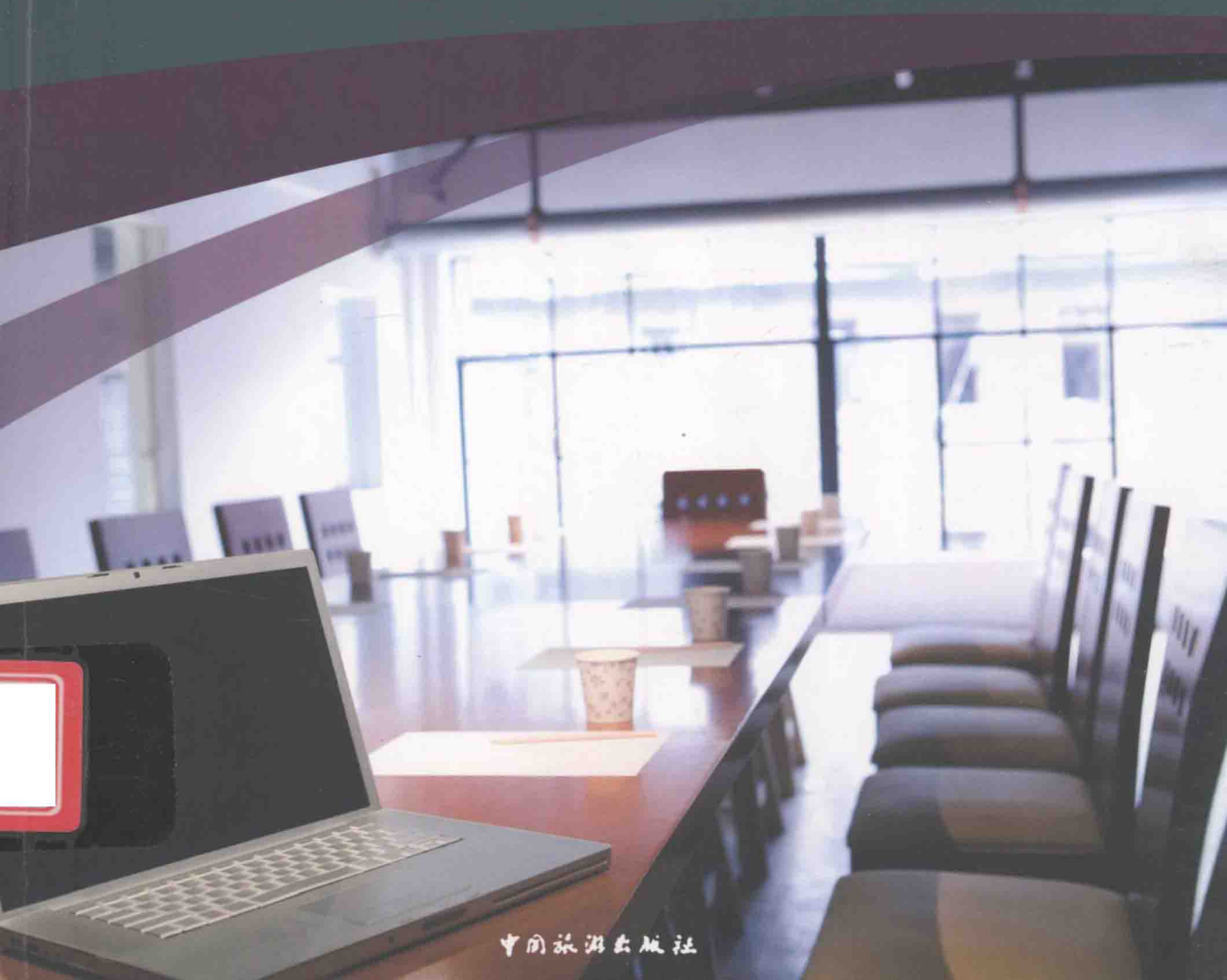


国家示范性高职高专院校重点建设专业酒店管理专业系列教材

酒店管理信息系统 教程实训手册

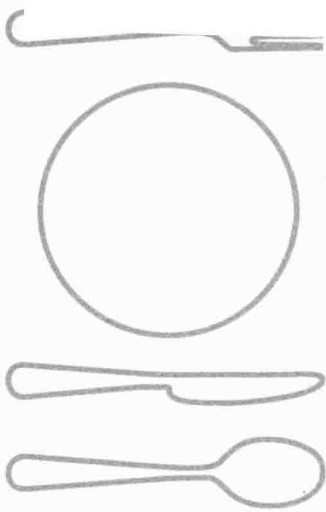
HOTEL MANAGEMENT INFORMATION
SYSTEM TRAINING MANUAL

许鹏 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 教程实训手册

HOTEL MANAGEMENT INFORMATION
SYSTEM TRAINING MANUAL

许鹏 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实训手册 / 许鹏主编. — 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 978-7-5032-4457-5

I. ①酒… II. ①许… III. ①饭店—商业企业管理—
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133760号

书 名：酒店管理信息系统教程实训手册

作 者：许 鹏

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@cnta.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：16.75

字 数：278千

定 价：38.80元

I S B N 978-7-5032-4457-5

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

《酒店管理信息系统教程实训手册》是《酒店管理信息系统教程——Opera系统应用》（陈为新 黄崎 杨荫稚编著，中国旅游出版社，2012）的配套教学用书。本习题集的编写，力求具备以下特点：

1.针对性。作为《酒店管理信息系统教程——Opera系统应用》的配套用书，《酒店管理信息系统教程实训手册》严格按照教材的体系和顺序安排内容，设置了Opera初步、预订、登记入住、退房结账及团队等五个单元，并且在理论和方法上与教材保持一致。

2.科学性。《酒店管理信息系统教程实训手册》按照先整体后局部再综合的思路编写，让学生在掌握基本操作的基础上再注重细节的把握，最后加以综合运用；每单元的编写均先以理论知识、操作流程为铺垫，后附大量的案例来重复实践加以巩固，注重理论联系实际；案例的安排具有连贯性，后一单元的习题通常是前一单元的习题的延续，脉络清晰连贯。

3.实用性。《酒店管理信息系统教程实训手册》中选编的案例源于酒店接待业务中的真实场景，与实践紧密结合。学生通过对习题的练习不仅能够加强操作能力的培养与锻炼，还可以加深对酒店业务的了解，为今后进入酒店实习、就业提供无缝对接。

鉴于《酒店管理信息系统教程实训手册》中的案例题量较大且具有连贯性，为了更好地满足广大教师与学生的使用，现就《酒店管理信息系统教程实训手册》的使用提出如下建议及说明：

1.为学生配置独立的操作系统用户名。一方面可以贴近实际，更重要的是教师可以运用系统功能根据用户名进行查找并对学生练习的完成情况进行考核与评分。

2.配套习题格式。例，“2.2.2/2.2.3/→3.1.4”表示：当前习题为3.1.4，是2.2.2/2.2.3的延续，即只有在完成2.2.2/2.2.3的基础上方可完成3.1.4的操作。

3.顾客姓名前加学生学号以示区分。由于教学的特殊性，多人在同一数据库中

操作同一习题，需在顾客姓名前加学号区分，避免姓名相同带来的不便。

《酒店管理信息系统教程实训手册》由上海师范大学旅游学院酒店管理信息系统建设团队的教师杨荫稚、黄琦、陈为新和许鹏编写，由许鹏主编。

付蓉、张珊珊编辑对《酒店管理信息系统教程实训手册》的编写和出版工作给予了很大支持和帮助，在此谨表深切的谢意。

对于《酒店管理信息系统教程实训手册》中的不妥和错误之处，恳请读者批评指正，以利今后改进。

许 鹏

2012年5月

目 录

CONTENTS

前 言	I
第1单元 Opera 初步	1
1.1 预订 (Reservation) 初步	2
1.2 登记入住 (Check In) 初步	13
1.3 退房 (Check Out) 初步	26
第2单元 预订	36
2.1 散客预订 (Foreign Independent Tourist)	37
2.2 公司预订 (Company)	45
2.3 旅行社预订 (Travel Agency)	55
2.4 合住 (Share)	65
2.5 定金 (Deposit)	76
2.6 信用卡 (Credit Cards)	84
2.7 代表人 (Party)	94
2.8 分账 (Routing)	105
2.9 综合例题	119
第3单元 登记入住	124
3.1 分房 (Room Assignment)	125

3.2 有预订散客登记入住 (Reserved Guests C/I)	131
3.3 无预订散客登记入住 (Walk-In Guests C/I)	139
3.4 客人撤销入住 (Cancel C/I)	146
3.5 换房 (Room Move)	149
3.6 假房.....	157
3.7 留言 (Message)	164
3.8 需要跟办的事情 (Trace)	170
3.9 客人某一时段的去向 (Locator)	175
3.10 综合例题.....	180
 第4单元 退房结账	184
4.1 入账 (Post)	185
4.2 快速入账 (Fast Posting)	192
4.3 客人结账 (Billing)	196
4.4 快速结账 (Quick Check Out)	207
4.5 综合例题.....	208
 第5单元 团队	210
5.1 团队预订.....	211
5.2 团队入住.....	228
5.3 团队结账.....	236
5.4 综合例题.....	243
 附录1 Opera PMS功能键简介	249
附录2 酒店常用英文	255
附录3 客房及客人状态变化图	258

Opera 初步

学习意义 通过本章内容的学习，能够使学生初步了解预订、登记入住及退房结账的基本概念及流程，并熟练掌握基础的电脑操作，有利于学生对客人入住过程形成一个完整的认识，并为后续学习打下基础。

内容概述 本章首先介绍了预订的一些基本概念、流程及操作，然后讲述登记入住的流程及初步操作，最后介绍退房结账的一些基础知识与操作。

教学目标



知识目标

- ❶ 了解预订的方式、种类及其流程。
- ❷ 了解登记入住的类型及其流程。
- ❸ 了解退房结账的几种结账方式及其流程。

能力目标

- ❶ 掌握散客预订的电脑操作。
- ❷ 掌握预订散客登记入住的电脑操作。
- ❸ 掌握散客退房结账的电脑操作。

1.1 预订 (Reservation) 初步

1.1.1 预订概述

顾客可以通过电话、传真、互联网等多种方式获得酒店预订服务，通过酒店预订服务查询酒店相关信息并进行预订。

(一) 预订的方式

1. 电话预订 (Telephone)。
2. 传真订房 (Fax)。
3. 互联网预订 (Internet)。
4. 口头订房 (Verbal)。
5. 合同订房 (Contract)。

(二) 预订的种类

临时预订 (Advance Reservation)：客人在即将抵达酒店前很短的时间内或在到达的当天联系订房。

确认类预订 (Confirmed Reservation)：酒店依然可以事先声明为客人保留客房至某一具体时间，过了规定时间，客人如未抵店，也未与酒店联系，酒店则有权将客房出租给其他客人。

等待类预订 (Waiting List Reservation)：亦称候补订房。酒店无法接受更多的订房时，为了保障酒店的收益和满足客人的需要，酒店会把额满后的订房放在候补名单上，一旦有取消预订或提前退房，酒店便会安排候补名单上的客人来住房。

保证类预订 (Guaranteed Reservation)：客人通过预付定金、信用卡担保、签订合同等方法，保证在约定的时间入住所需的客房。

(三) 预订流程

表 1.1.1

项目：预订 [三星级 (含) 以上适用]		
	标准—电话预订	备 注
1	接电话时正确问候宾客，同时报出部门名称	
2	确认宾客抵离时间	
3	询问宾客是否需要交通接送服务	
4	提供所有适合宾客要求房型的信息	
5	正确描述房型的差异 (位置、大小、房内设施)	
6	如该日期无宾客要求的房型，主动提供其他选择	
7	询问宾客姓名及其拼写方式	
8	询问宾客地址或联系方式	
9	说明房价及所含内容	
10	提供预订号码或预订姓名	
11	说明饭店入住的有关规定	
12	通话结束前重复确认预订的所有细节	
13	通话结束，员工向宾客致谢	

1.1.2 习题一

【时间】2007 年 4 月 17 日 9:00

【地点】香榭里拉大酒店预订部

【模拟岗位】预订部员工 Jessica

【工作描述】

4 月 17 日上午，Jessica 接到预订电话，电话内容如下：

表 1.1.2

Jessica: 您好，香榭里拉大酒店预订部，请问我可以怎么帮您？
 吕海宝: 你好，我打算订一间客房。
 Jessica: 请问，您有协议号码吗？
 吕海宝: 没有。
 Jessica: 请问您要预订什么时候的客房？
 吕海宝: 我要订今天的客房，住 1 天。
 Jessica: 好的，先生，4 月 17 日 1 天，您打算预订什么房型呢？
 吕海宝: 一间标准房。

续表

Jessica: 根据您的要求, 标准房价格是 996 元, 含服务费及 1 份早餐。

吕海宝: 好的。

Jessica: 请问客人的姓名?

吕海宝: 就是我本人, 吕海宝。双口吕、大海的海、宝贝的宝。

Jessica: 吕先生, 请您留一个联系方式?

吕海宝: 我的手机号是 13651836789

Jessica: 好的, 吕先生, 您预订 4 月 17 日至 4 月 18 日, 住 1 天, 一间标准间, 价格是 996 元, 含服务费及 1 份早餐, 将您的预订保留至 18:00。您看可以吗?

吕海宝: 好的, 谢谢!

Jessica: 吕先生, 感谢您的预订, 我们稍后会用短信把预订确认信息发送给您, 预祝您入住快乐。

【工作要求】

1. 请在 Opera 上完成相关操作。
2. 在客人姓名前加上自己的学号并以逗号隔开。

【成绩考评】

1. 请以截图的方式将该预订界面保存在桌面, 并上传至指定地址。
2. 本题满分 10 分。

【配套习题】1.1.2 → 1.2.2 → 1.3.2

【操作步骤】

1. 进入 Opera: 打开 IE 浏览器, 输入网址 <http://opera-sys> 后, 按 Enter 键。如图 1-1。
2. 输入用户名和密码, 选择数据库, 点击 Login 登录。如图 1-2。

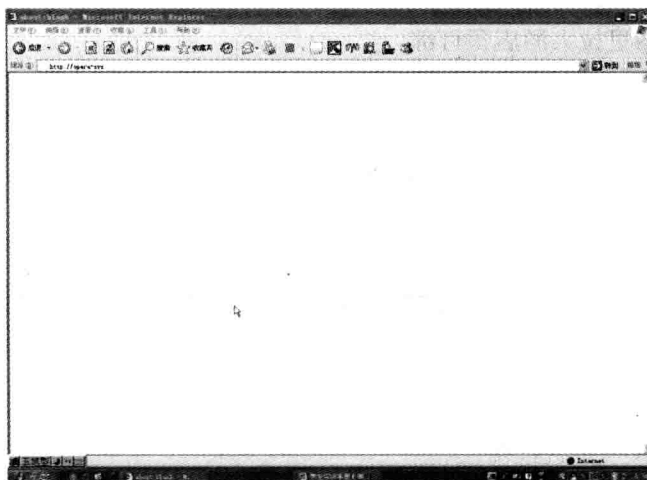


图 1-1

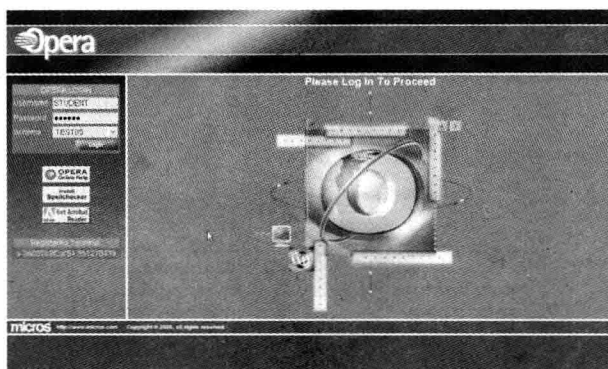


图1-2

3. 点击 PMS 图标进入下一步。如图 1-3。

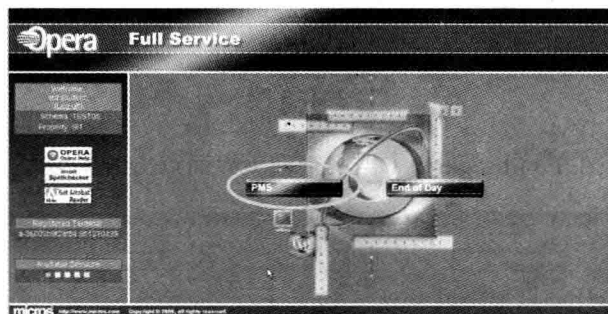


图1-3

4. 在 Reservation 模块中选择 New Reservation 进入下一步。如图 1-4。

5. 在 Rate Query (房价查询) 界面输入宾客抵离日期、过夜数、人数及宾客姓

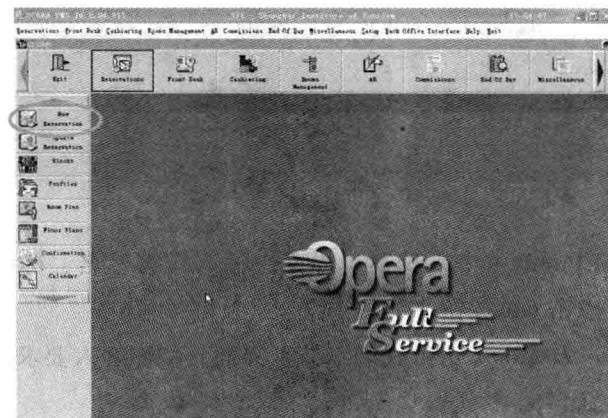


图1-4

名，点击 OK 按钮。如图 1-5。

图1-5

6. 新建客史：在 Profile Search（档案查询）界面点击 New 功能按钮。如图 1-6。

图1-6

7. 在 Individual Profile（个人档案）界面，输入宾客姓名、称谓、性别、国籍、联系方式等信息，点击 OK 按钮。如图 1-7。

8. 在 Rate Query Details（房价查询细节）界面，按照客人要求选择房型及房价，点击 OK 按钮。如图 1-8。

9. 在 Reservation 界面完善宾客信息：输入 Market（市场代码）、Source（客源地）、

图1-7

Room Type	Rate Code	Rate	Tax	Commission	Net	Gross	Net	Gross	Net	Gross
Include Overbooking	-40	-15	-18	-17	-4	-3	-23	-11	0	0
Physical Inventory	-40	-15	-18	-17	-4	-3	-23	-11	0	0
ATX	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
COM	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ORD-BELGIUM	Phg	660.00	880.00	880.00	880.00	996.00	996.00	996.00	1,180.00	1,180.00
ORD-BELGIUM	Phg	880.00	880.00	880.00	880.00	996.00	996.00	996.00	996.00	1,180.00
ORD-BELGIUM (LI)	Phg	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	996.00	996.00	996.00	996.00	1,180.00
ORD-DUBAI	Phg	780.00	780.00	780.00	780.00	996.00	996.00	996.00	996.00	1,180.00
ORD-CHONG PP	Phg	1,243.15	1,243.15	1,243.15	1,243.15	1,358.15	1,358.15	1,358.15	1,358.15	1,473.15
ORD-CHONG PP	Phg	1,358.15	1,358.15	1,358.15	1,358.15	1,473.15	1,473.15	1,473.15	1,473.15	1,588.15
ORD-CHONG PP	Phg	1,254.85	1,254.85	1,254.85	1,254.85	1,369.85	1,369.85	1,369.85	1,369.85	1,484.85
OTA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
OTC	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

图1-8

Origin (订房渠道)、Payment (付款方式)、Arrival Time (抵店时间)、Comment (备注) 等信息, 点击 OK 按钮, 显示 Confirmation Number (确认号)。如图 1-9。

10. 点击确认号下方的 OK 按钮, 退回到 Rate Query 界面 (图 1-5), 点击 Rate Query 界面中的 Close 按钮退回至图 1-4 界面, 在 Reservation 模块中选择 Update Reservation (更新预定) 进入下一步。

11. 查找预订: 在 Reservation 界面输入确认号, 按 Search 按钮查找宾客预订。如图 1-10。

12. 复核预订: 双击宾客信息条, 出现宾客预订资料, 若信息无误, 则说明预订成功。如图 1-11。

13. 退出: 依次点击图 1-11、图 1-10 中的 Close 按钮退回至图 1-4 界面, 结束该预订工作。

CRS - Reservation

Name: lvshabao Phone: 13651836709 Agent:
 First Name: lvshabao Number Type:
 Title: Mr. Country: CN Number No:
 Language: Chinese VIF:
 Number Lvl:
 Company:
 Group:
 Source:
 Contact:

New Fields

Arrival: 17-04-07 Tuesday
 Nights: 1
 Departure: 18-04-07 Wednesday
 Adults: 1 Child: 0
 No. of Res: 1
 Room Type: ZDTS
 Room:
 Rate Code: ZDTS-DELGUM
 Rate: 996.00
 Packages:
 Block Code:
 Arrival Time: 16:00
 Res. Type: GYM
 Market: ZDTS
 Source: CMB
 Origin: CMB
 Payment: CA
 Credit Card No:
 Exp. Date:
 Approval Code:
 Approval Amt:
 Suite With:
 Confirmation:
 Guest Balance: 0.00
 Disc. Amt:
 Reason:
 Specials:
 Comments: ALL FAX A/C
 Item Inv:
 Print Rate:
 No Post:
 Time:
 Contact No:

Created by STUDENT On 17-04-07 Updated by STUDENT On 17-04-07

Save OK
 Options Close

图1-9

CRS - Reservation Confirmation By: STUDENT

Name: lvshabao First Name: lvshabao CES No:
 Company:
 Group:
 Source:
 Agent:
 Contact:
 CES No: 25400
 Res. Type / No:
 Arrival To:
 Party:

Search
 Advanced
 Clear

Name	Alt. Name	Room	Room Type	Arrival	Departure	Res	Prs	Status
lvshabao	lvshabao	ZDTS	ZDTS	17-04-07	18-04-07	1	1	OK

Res
 Check In
 Cancel
 Profile
 Options
 Edit
 Close

图1-10

CRS - Reservation 95400 OK 18

Name: lvshabao Phone: 13651836709 Agent:
 First Name: lvshabao Number Type:
 Title: Mr. Country: CN Number No:
 Language: Chinese VIF:
 Number Lvl:
 Company:
 Group:
 Source:
 Contact:

New Fields

Arrival: 17-04-07 Tuesday
 Nights: 1
 Departure: 18-04-07 Wednesday
 Adults: 1 Child: 0
 No. of Res: 1
 Room Type: ZDTS
 Room:
 Rate Code: ZDTS-DELGUM
 Rate: 996.00
 Packages:
 Block Code:
 Arrival Time: 16:00
 Res. Type: GYM
 Market: ZDTS
 Source: CMB
 Origin: CMB
 Payment: CA
 Credit Card No:
 Exp. Date:
 Approval Code:
 Approval Amt:
 Suite With:
 Confirmation:
 Guest Balance: 0.00
 Disc. Amt:
 Reason:
 Specials:
 Comments: ALL FAX A/C
 Item Inv:
 Print Rate:
 No Post:
 Time:
 Contact No:

Created by STUDENT On 17-04-07 Updated by STUDENT On 17-04-07

Save OK
 Options Close

图1-11

1.1.3 习题二

【时间】2007年4月17日9:15

【地点】香榭里拉大酒店预订部

【模拟岗位】预订部员工 Jessica

【工作描述】

4月17日上午, Jessica 接到预订电话, 电话内容如下:

表 1.1.3

Jessica:	您好, 香榭里拉大酒店预订部, 请问我可以怎么帮您?
赵文艳:	你好, 我打算订一间客房。
Jessica:	请问, 您有协议号码吗?
赵文艳:	没有。
Jessica:	请问您要预订什么时候的客房?
赵文艳:	我要订今天的客房, 住1天。
Jessica:	好的, 女士, 4月17日1天, 您打算预订什么房型呢?
赵文艳:	一间标准房。
Jessica:	根据您的要求, 标准房价格是996元, 含服务费及1份早餐。
赵文艳:	好的。
Jessica:	请问客人的姓名?
赵文艳:	就是我本人, 赵文艳。
Jessica:	赵女士, 请您留一个联系方式?
赵文艳:	我的手机号是13651836789
Jessica:	好的, 赵女士, 您预订4月17日至4月18日, 住1天, 一间标准间, 价格是996元, 含服务费及1份早餐, 将您的预订保留至18:00。您看可以吗?
赵文艳:	好的, 谢谢!
Jessica:	赵女士, 感谢您的预订, 我们稍后会用短信把预订确认信息发送给您, 预祝您入住快乐。

【工作要求】

1. 请在 Opera 上完成相关操作。
2. 在客人姓名前加上自己的学号并以逗号隔开。

【成绩考评】

1. 请以截图的方式将该预订界面保存在桌面, 并上传至指定地址。
2. 本题满分10分。

【配套习题】1.1.3 → 1.2.3 → 1.3.3

【操作步骤】