

“入职学习过程”模块

第二单元 计算机在前厅管理中的应用

学习目标

[知识目标]

- 1、了解计算机管理系统的组成、饭店计算机技术应用的发展过程及意义。
- 2、理解前厅管理软件的设计原则及前厅管理软件的重要性。

[能力目标]

- 1、掌握软件功能的模块组成、客房预订信息、客史建档信息及总台接待信息处理、客账管理、房况控制、特别信息维护；计算机网络、计算机局域网、饭店智能化网络服务、计算机操作与安全的知识与技能。
- 2、应用计算机操作技能，发挥计算机具有的各项功能和作用，对预订信息、客房状况、入住登记、账务管理及收银等前厅服务和管理的各种信息做出正确处理。

[素质/价值观目标]

- 1、培养对计算机及计算机网络的兴趣，符合社会对人才计算机方面的素质要求。

本单元导读

计算机技术在饭店管理中引起了饭店在经营过程、组织机构、管理观念等诸多方面的变革，具有广阔的应用前景。随着计算机技术的飞速发展，其在饭店业的应用领域也在不断扩大，如电子磁卡门锁、计费电视、电话电视会议系统、Internet 服务、无线网络连接、安全监视、防灾报警、电子商务等。这些系统的广泛应用，会大大降低饭店的经营成本，提高服务效率，为客人提供更安全、更舒适的住宿环境和其他活动方便、温馨的场所。借助于此，饭店的竞争力将大大增强，经济效益、社会效益也将不断提高。

了解饭店管理信息系统的构成，熟悉饭店管理信息系统的功能，并借助于计算机等现代科技手段处理各种信息，对前厅服务与管理工作的至关重要。本单元重点介绍了计算机管理系统的组成和特点、前厅计算机系统的主要内容和功能、前厅计算机的操作安全及网络推销等知识。

第一部分 计算机技术在前厅管理中的应用基础知识

一位企业经营者在日本东京投宿某家饭店，由于他习惯使用某一特定品牌的洗发液，于是就请求总台给他更换浴室里洗发液的品牌，这一要求被迅速地满足了。

一个偶然的机会，这位客人到大阪出差。由于上次的体验，他习惯性地来到那家饭店在大阪的连锁饭店住宿。令他惊奇的是，当他来到房间时发现浴室里的洗发液正是上次他要求更换的品牌。这使他由衷地产生一种受尊敬的感激之情。从此以后，他每到外地，首选住宿饭店就是该饭店的连锁店。

原来，这家饭店将每位曾经住宿过的客人的资料都用计算机存档，把客人的每一小小要求都记录在客史档案中，并传输给连锁饭店。通过这种方式，这家饭店集团成功地吸引了大批稳定的客源。

本案例中的东京某家饭店，成功地应用先进的计算机管理辅助手段，正确、及时地将

全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课（远程函授+教学电子光盘自修+网络学院持续视频学习）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》;
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》;



【证书说明】

1. 证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
2. 毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明；。



【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是职业经理人首选的学习方式。



【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习（专家、顾问24小时接受在线咨询，第一时间回答学员的提问和咨询）



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【承办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】 13684609885 0451--88342620 **【咨询教师】** 王海涛 郑毅



【学校网站】 <http://www.mhjj.net> **【咨询邮箱】** xchy007@163.com



【报名须知】

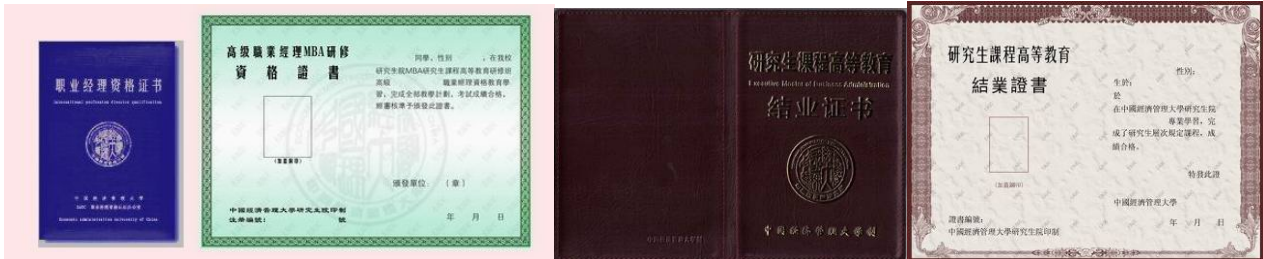
- 1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 xchy007@163.com（入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可）
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】

方式一	邮局邮寄	邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 邮政编码：150020 收件教师：王海涛 徐传有
方式二	学校帐号	学校帐号：184080723702015 开户银行：哈尔滨银行龙江支行 支付系统行号：313261018018 企业户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校
方式三	交通银行 (太平洋卡)	帐号：40551220360141505 户名：王海涛 开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心
方式四	邮政储蓄 (存折)	帐号：602610301201201234 户名：王海涛 开户行：哈尔滨道外储蓄中心
方式五	中国工商银行 (存折)	帐号：3500016701101298023 户名：王海涛 开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行

可以选择任意一种方式缴纳学费，建议使用第五种方式（中国工商银行，比较方便快捷）收到学费的当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材和考试问卷。

全国职业经理MBA双证班

精品课程 火热招生

函授学习 权威双证 全国招生 请速充电

认证系列：高级职业经理资格认证、人力资源总监、营销经理、财务总监、企业培训师、酒店经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、市场总监、营销策划师等学习认证系列。

颁发双证：通用高级经理资格证书 + MBA 高等教育研修结业证书（含 2 年全套学籍档案）

证书说明：证书全国通用、国际互认、电子注册，是提干、求职、晋级、移民的有效依据

1280

元

学习期限：3 个月（允许工作经验丰富学员提前毕业） **收费标准：**全部学费

咨询电话：13684609885 0451- 88342620 **报名邮箱：**xchy007@163.com

学校网站：www.mhjj.net **颁证单位：**中国经济管理大学 **承办单位：**美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效

客人需求、客源市场等信息做出反应，不但使客人“由衷地产生一种受尊敬的感激之情”而“每到外地，首选住宿饭店就是该饭店的连锁店”，而且“通过这种方式，这家饭店集团成功地吸引了大批稳定的客源”，足见计算机在饭店服务和管理中具有无比的优越性，对饭店提高服务水平，增加经济效益和社会效益起到了非常重要的作用。

工作任务一 在前厅服务管理中应用计算机技术

一、饭店计算机技术应用的发展过程和意义

（一）饭店计算机技术应用的发展过程

饭店使用计算机技术并运用于前台业务管理始于 20 世纪 70 年代的美国。假日饭店管理集团最早将计算机引入其连锁店。饭店业是我国最早将计算机技术应用于经营和管理的行业，我国从 20 世纪 80 年代初，将计算机技术运用于饭店管理，辅助经营。国产管理系统及应用软件使用范围最初主要局限在客房订房业务及房况控制，后来逐渐扩展到收银业务、前台业务和后台管理。通过多年的实践和推广，国产化饭店计算机管理系统及应用软件，在技术先进性、功能性、安全性、经济性以及良好的开放性和通用性方面，与国际同行品牌已形成了强有力的竞争力。

（二）计算机技术应用对饭店前厅服务的意义

目前，几乎所有的三星级及以上的大、中、小型饭店都使用计算机来进行服务和管理。前厅作为饭店前台业务管理中心：信息中心和协调中心，使用计算机技术进行管理和控制意义重大：

1. 改变了服务与管理人员的素质类型

在知识经济时代，每个饭店都没有什么长期不变的竞争优势，唯一的优势就是保持比竞争对手更快、更强的学习能力。应用计算机管理信息系统，会使饭店的经营管理发生根本性的变化，这就要求前厅服务与管理人员要由机械操作型向学习型、思考型转变，并最终为饭店适应“信息化、网络化、数字化”时代做出贡献。

2. 提高工作效率

前厅部每天 24 小时中要处理大量有关客房预订、入住登记、问讯留言、账务管理等业务，手工操作速度慢、效率低，数据处理手段滞后，不适应经营管理发展和服务的需求。

3. 提高服务质量

前厅部是信息集散的枢纽和中心，且因服务种类繁多，客人需求变化随机性强，其服务的功能性和机能性的变化几率也大，又常常因信息生成及传递的错误或失误等影响服务质量和水平。计算机技术则由于其信息存量、处理速度快以及实时性控制等，显示了更大的优越性，从而为提高前厅服务质量及管理水平提供了可靠的技术保障。

4. 使饭店管理规范高效

饭店计算机管理系统及应用软件本身就是完整的管理模式，它集中反映了经营者的宗旨、组织、计划、控制及经营目的。因此，恰当地、不失时机地引进并充分地利用计算机技术，对加强前台和后台管理、完善功能、保持管理风格、提高饭店管理规范化水平，并使之优质高效具有重要的推动作用。

【特别提示】

饭店业的发展不能完全依赖于计算机和电子应用技术，计算机代替不了人与人之间面对面的交流，代替不了饭店员工向客人提供的各种个性化的服务与管理。要使饭店管理规范高效的关键因素还是靠“饭店人”及其现代化的管理理念，实现饭店业现代化管理的先导应取决于管理者。

5. 提高饭店的经济效益

成功地应用先进的计算机管理手段辅助饭店的经营管理，不但要求饭店的日常操作模式

要符合计算机信息处理要求，而且需要相应的管理体系和人员配合，充分掌握饭店各职能岗位的信息流程和计算机信息处理要求，并善于结合两者的长处。这对饭店节省人力、物力乃至财力，提高工作效率，增强市场竞争力，从而使饭店最终达到增收、节支、成本控制、物流控制的目的都具有重要的意义。

二、饭店前厅计算机管理系统的组成和特点

(一)饭店前厅计算机管理系统的组成

1. 计算机系统组成

一个完整的计算机系统由硬件系统(Hard Ware)和软件系统(Soft Ware)两部分组成。

计算机硬件是软件运行的基础，使用中通过软件程序来操作、控制硬件的运行，操作系统是应用软件的平台，也是用户和计算机之间的联系桥梁。

(1)硬件系统 硬件系统主要包括 5 项设备：①控制(Control)；②处理(Process)；③储存(Store)；④输入(Input)；⑤输出(Output)。

(2)软件系统 软件系统是人们编制的控制计算机的程序、指令，主要包括 2 项：①供计算机处理的数据；②程序文档说明。

计算机软件又分为两大类：系统软件和应用软件。

计算机系统软件指计算机操作系统(DOS, Windows, UNIX……)；计算机应用软件则是指专为用户某一目的而编制的软件(文字处理、信息管理、辅助设计软件等)。

2. 饭店计算机管理系统(HMIS)组成

饭店计算机管理系统是一个能接收、处理、储存并实时控制的高度智能化的综合信息处理系统。

(二)饭店前厅计算机管理系统(HMIS)的特点

1. 以人为主体进行综合控制

计算机管理系统(HMIS)只是一个现代饭店管理的辅助系统，整个饭店的服务及质量管理还是依靠人来进行，计算机仅是一个处理各种数据的工具。服务与管理人员根据计算机数据处理的信息结果，迅速做出服务对策和管理决策，以达到有效控制及经营管理的目的。

2. 以具体数据处理结果为依据进行反馈

计算机管理系统(HMIS)是一个综合控制系统，它处理的是饭店的具体业务数据。由于饭店的各类信息始终处在一个变化的环境中，在开发计算机管理系统(HMIS)时，各种因素不可能完全考虑进去，如果计算机管理系统(HMIS)在运行过程中不根据变化了的实际情况加以调整和扩充，往往会因脱离实际而无法有效运行。因此，为延长计算机管理系统(HMIS)的生存周期，必须根据它输出的结果信息以及外界新进入的信息，随时调整内部处理方式或扩充相应的处理功能。这种反馈系统使得计算机管理系统(HMIS)输出的结果更加精确、更加实用。

3. 以具有输入 / 输出为功能进行开放式管理

计算机管理系统(HMIS)是一个具有输入、输出功能并以此为主的开放式系统，输入的是各类凭据上的有效信息；输出的是各种报表的有价值信息。通过输出控制整个饭店的人流、物流和资金流。另外，计算机管理系统(HMIS)不仅能够对环境进行分析，并采取行动去适应环境，而且能在一定范围内、在一定程度上完善和改造环境。

4. 以层次分类为特征进行系统性管理

现代饭店的科学管理具有明显的等级制(参阅第五单元第二部分)。各级管理职责分明，分工明确，下级服从上级，等级制度非常严格。计算机管理系统(HMIS)为适应这种管理制度，也将软件设计成相应的层次，一般分为 3 个层次。

【特别提示】

目前大多数 HMIS 达不到对整个 HMIS 输出的结果信息做出管理上重大决策的层面，今

后的 HMIS 在决策层中的应用必定会越来越受重视,如饭店营销策略的制定、财务计划决策、目标利润制定等,都是计算机应用的主要领域。

三、饭店前厅计算机(系统)操作与安全

(一)计算机操作姿势与计算机安全控制

1. 计算机操作姿势

由于前厅服务员的服务大多是站立完成的(几乎所有的饭店都规定:前厅服务员在晚上 11:00 以后才可以坐着工作),因此,前厅服务员需要特别注意计算机击键站姿和坐姿。

(1)正确的击键坐姿要求

①坐端正,背部与椅面垂直,头略低,身体稍向前倾,全身自然放松。

②双脚平放地面,两膝自然平放,不跷腿、不伸脚。

③双手手掌与键盘斜度一致,腕、肘、臂、手指自然弯曲,指尖悬放在相应键位上,两拇指悬放在空格键上。

(2)正确的击键站姿要求

①双脚分开,比肩宽略窄,身体上半部微向前倾,低头稍弯腰。

②双手部位、动作要领与坐姿基本相同。

【特别提示】

如果击键姿势不正确容易产生疲劳,影响健康,难以提高录入速度。

2. 计算机安全操作要领

(1)击键操作时,手掌悬空,距离键位 1~2 厘米。

(2)手指略弯曲,指尖用力,迅速击键,击键后手指立即退回基本键位。

(3)使用左右手拇指中部击空格键。

(4)左手负责的上档键应由右手小指按右 Shift;而右手负责的上档键,则用左手指按左 Shift 键。

(5)右手负责小键盘区,功能键区左右半部分别由左右手负责。

(6)关机后至少间隔 30 秒钟以上再开机。

(7)计算机运行时不要挪动、敲打机壳,要保护硬盘不受损。

(8)输入电源电压不能超过规定的限值(不要超过标准值的 50)。

(9)同一线路不要串联空调机、电取暖器等大功率电器,防止大电流冲击。

(10)最好配备不间断供电电源(UPS),防止突然停电而造成文件丢失、数据丢失。

(11)不要使计算机靠近发热体,避免阳光直射,远离强磁场、强电场。

(12)保持计算机清洁、注意防尘、除潮,使用潮湿但不起毛的抹布擦拭。

(13)安装或维修计算机时,先将机壳接地,操作人员用手扶墙或摸暖气管,防止静电损坏电子器件。

(14)发现计算机病毒侵入,例如显示器屏幕出现莫名其妙的字符或画面,或经常出现死机或自行热启动时,应立即关闭计算机,通知饭店电脑专业技术人员进行处理。

(二)前厅计算机管理软件操作

1. 前厅计算机管理系统认知

前厅管理系统一般包括预订、接待、收银、客房管理、团队管理、销售管理财务应收、营业分析、夜审、报表等模块。通过相关的接口系统,前厅系统与电子门锁、电话计费等其他系统连接共同发挥其管理作用。

2. “实时房态图”页面认知

电脑房况控制功能主要表现在 5 个方面:①显示已售房状况;②显示待售房状况;③反映客房维修状况;④反映客房占用、自用状况;⑤显示未来某一时段客房预留状况。

各饭店所采用的前厅计算机管理软件及前厅管理系统会有所区别,对话框及其具体子项

目的名称也会有所差异，但一般均主要围绕“实时房态图”进行操作，该图一般可分为：功能区、选房区、房态区。

功能区有 5 个按钮，分别为“导航器”、“选房”、“查找”，“刷新”，“房态说明”。

【特别提示】

多数饭店前厅计算机管理软件及前厅管理系统里的“房态说明”有空净房、空脏房、维修房、非卖房、团体房、会议房、散客房、免费房、长包房、内用房、预离房、预到房、保密房、留言房、VIP 房、锁房、团队 / 会议房、外宾房、生日用房等。

3. 客史管理

(1) 客史查询

【特别提示】

电脑问讯查询是指运用电脑向客人提供实际或未来的相关信息资料的服务。电脑问讯功能包括以下具体内容：日期查询、姓氏查询、国籍和地区查询、预订查询、账目查询、公司(客房)查询、团队资料查询、VIP 客人查询、交通 / 娱乐 / 餐饮 / 医疗服务查询、语音留言。操作方法：

①使用员工的工号和密码进入“客史查询”界面后，首先出现在员工面前的是一个询问框。

②姓名 / 拼音码查询

可以输入全名，也可以只输入一个字，还可以输入一个英文字母，都可以查出相应的客人信息。如输入“毛一舒”，则会列出客人姓名为毛一舒的客人信息清单，输入“毛”可列出所有姓氏为毛的客人信息清单(比如毛俊哲、毛神奎、毛郁昆等)；如输入“M”可列出所有客人姓氏的拼音中首字母带“M”的客人信息清单(比如弥伟、马涛、孟正刚等)。

③证件种类 / 证件号

在此框架列出了所有的证件种类，操作员可以选取相应的证件种类。选定以后在证件号框架内填输入相应的证件号，如果不填输入则列出全部用该种证件登记的客人的信息。

④出生日期

查找出哪些客人是该天出生的。至于为什么要设置这个查询条件，主要是配合饭店的某些工作，比如某些饭店会在客人生日时寄贺卡给客人；限制出生日期查找的条件是客人是否在登记时登记了出生日期。

⑤房费消费

这里指客人在饭店的房费总和(比如填入 4 000，就是要查找那些在饭店里消费的房费总和大于 4 000 的客人信息)；同样，房夜数、总消费额和餐饮消费都指总额。

(2) 新建、修改客人信息

【特别提示】

•前厅运用电脑系统长时期地为客人建档的功能具体表现为：客史有否存档显示；选择、修改、补充、删除客史资料；团队客人可设置是否转为历史客；夜审后自动转为历史客；客史档案分类统计。

•在客史资料对话框中一共有 5 个标签页，它们分别是：详细信息、特殊爱好、详细历史、未来预订、图片信息(配合扫描仪使用，记录客人的肖像、签字样式等)。

① “新建”客史档案操作步骤

- a. 点击“新建”按钮，弹出客史资料对话框，输入基本资料。
- b. 在基本信息栏内输入客人的证件号码、出生日期、省份、地址等一系列基本信息。
- c. 点击“确定”按钮进行保存。

② “特殊爱好”统计操作步骤

- a. 点击客史资料中的“特殊爱好”标签，点击“增加”按钮，弹出特殊爱好对话框，

选择相应的“利润点组别”。

b. 在下面的副文本框中输入具体的内容。例如：客人喜欢朝南的房间，则在“利润点组别”选择“客房部”，在下面输入“××喜欢朝南房间”；客人喜欢喝茅台酒，则在“利润点组别”选择“餐饮部”，在下面输入“××喜欢喝茅台酒”等。

c. 最后点击“确定”按钮进行保存。这时前台计算机和 POS 点就可以通过客史查询来查看该客人的喜好了。

【特别提示】

特殊爱好栏内可以输入任意多条记录。当然，客人的特殊爱好改变或者操作员输入错误时，可以通过“删除”和“编辑”按钮进行修改。

③“详细历史”查看步骤

记录了客人住店历史的基本内容，如客房号、房价、房数和消费数目等。

双击此记录可以查看客人本次住店的具体消费情况，进一步可以看到客人消费明细账目。

(3)常用接口程序(电话计费\公安数据\IC卡门锁接口)

①客房宽带计费。前台系统终端通过接口与宽带上网服务器相连，在前台系统中选择相应房间，就可实现对房间上网的开/关，客房上网计费自动入客房账。

②公安旅业数据传送

a. 公安数据上报系统接口系统和饭店管理系统的无缝连接，使得在处理公安旅业数据上报时不论团队还是散客都能轻松完成，输入资料时可以双向选择输入方式，即在前台系统输入和在公安上报系统接口系统上输入得到的效果是一致的。

b. 在客人入住时，在前台系统中登记客人资料。登记完成后，通过接口，可直接将登记的客人资料发送到公安旅业系统的指定目录，可大大节省饭店前台操作员的输入时间。

③门锁接口

a. 前台系统的终端通过串口与门锁制卡机连接，客人入住时，操作员在前台系统中完成入住操作，同时，系统自动通过串口向制卡机发出相关信息。

b. 通过制卡机向门锁卡内输入相关信息，如客人姓名、抵/离店时间等，客人持卡即可开门。当超过离店时间时，门卡自动失效，无法开门。

4. 入住登记((check-in)

入住登记属于总台接待信息处理的主要内容之一。总台接待信息处理还包括下列具体内容：房况显示、客史显示；预抵/预离店状况显示；提前排房、按预订号/姓名/国籍/公司名称等查寻相关资料信息；预订单/客史资料生成入住登记表；提前录入入住登记资料、换房、离店客人重新入住；通过程序修改取消或收取服务费、地方电话费；同行客人建立同行链关系，方便查询和结账；开通或关闭 IDD、DDD 等长话业务；提供或取消 DND 保密勿扰服务；定义团队公付项目；将团队结账按公付、自付分类处理；设置团队留言；按公安局规定格式处理户籍登记。

(1)打开“新登记”界面，上面详细罗列了各种信息，其中主要有“基本”界面上的“基础”、“信息”和“订单”3个栏目。

(2)在“基本”界面上的“基础”、“信息”和“订单”3个栏目中分别输入相关信息。

(3)当住店客人所持证件是护照时，在“额外数据”的界面输入有关护照的详细信息，以便备查。

(4)“图片信息”界面(见图 6—12)反映的是客人资料中可能会出现的图片信息。

(5)当客人曾经入住过本饭店，系统会出现“客史列表”对话框，该对话框显示的是客人曾经入住本饭店的信息，接待员只需依据上面的有关信息为客人办理入住手续即可。

(6)当客人是第一次入住本饭店，系统会出现“信息”对话框，首先显示登记已成功，并自动生成登记账号。按“确定”按钮后，弹出“分机权限控制”对话界面。

(7)在“分机权限控制”对话框输入房间内电话使用权限，如“市话”、“国内长途”等；还可以按照客人要求，输入叫醒时间信息。

(8)宽带权限控制，可依据客人要求启用。

5. 退房结账手续((check—out)

电脑客账管理包括以下具体内容：能为每间客房建立至少1个以上账户、客账分类、转账、区别不同付款方式、费用超限提示、权限及费用范围提示、预付金账务处理、客人信誉级别提示、团队公付账与团员自付账分类、各营业点消费交易额、夜间审计对账、自动生成对客房服务中心语言提示、数据备份。客人在离店结账时，只需往电脑输入客人的房号、姓名、抵离店日期等，账单就会自动打印出来。

(1)打开系统主界面（系统主界面——前台管理）。

(2)在系统的主界面，选择“结账选择”按钮进行结账上找到要退房的房间，右击鼠标，在弹开的菜单上找到并点中“账务处理”选项，进入账务处理界面(见图由于住店的客人可能是多人，在结账时系统会提示进行的选择是全部或是其中的某个人。

(3)当选择好要结账的客人后，按“确定”键进入结账环节。在这一界面上是进行结账方式的选择，用现金、信用卡或是转为应收账款等。

【特别提示】

结账方式转为应收账款时需选择转到具体某个公司账号上，以方便日后的结算。

在结账过程中可能会出现需要调整或取消部分结账内容的情况，那就需要在账务处理的主界面上选择“取消结账”。

【特别提示】

当结账结束后最后一步就是账单打印，系统会根据客人的要求打印出中英文两种格式的账单(英文格式的账单略)。

【特别提示】

•前厅运用电脑对经营和接待服务的数据进行分析、分类、统计和打印的作用：使前厅管理人员和服务人员随时掌握和了解当前状况；为实时控制提供准确的资料。

第六单元计算机在前厅管理中的应用

•前厅运用计算机技术以及电脑外部打印设备，可以及时看到的具体内容：全部当前预订资料分类及汇总；历史同期汇总；全部在店客人状况分类及汇总；夜间审计对账单；费用超限报告；客户信用级别报告；计划完成进度报告；户籍报送记录及统计报告；自定义报表。

(三)前厅计算机管理软件的重要性与设计原则

1. 前厅计算机管理软件的重要性

饭店是集客房、餐饮、娱乐、商务及其他各种服务与设施为一体的消费场所，饭店服务项目多，信息量大，要想提高经营业绩，降低管理成本，改进服务质量，全面提高经济效益和管理水平，必须借助计算机来进行现代化的信息管理。

如果以人体的功能系统作比喻，饭店管理软件就好比是人的神经系统，负责信息的传输、指挥和协调。人的神经系统出了问题，会直接影响到其他系统的正常运行，造成行动不便，运动失衡，甚至会出现瘫痪。因此，前厅软件的重要性是不言而喻的，操作简单，灵活性好，系统安全性高，运行稳定，是前厅管理软件的基本要求。

2. 前厅计算机管理软件的设计原则

(1)高可靠性一个实用的系统同时必须是可靠的，设计要遵循国际上现行的标准进行，以提高系统的可靠性。

(2)高安全性在设计中，应充分利用网络软、硬件提供的各种安全措施，既保证各用户共享资源，也可保证关键数据的安全性。

(3)可维护性系统的设计要方便维护，包括硬件的维护、软件的维护(更改、升级等)和网

络的维护。

(4)可扩展性及灵活性通过合理而先进的网络设计及软、硬件的优化选型,足以保证系统的可靠性与容错性。系统要求能方便的升级、适应饭店未来管理的需要。

第二部分 网络预订与预订推销

“饭店平台”是由总部位于香港的 Hotel Platform Group 研发的具有革命性的饭店销售管理系统。这是一家专门从事饭店预订系统开发的应用技术服务商(ASP)。这套系统与其他在线预订系统的最大区别在于:前者给予饭店的是零风险和最大的回报。任何饭店只需一台接入互联网的计算机就可以免费使用这一系统,而无需添置其他硬件设备。除预订成交后收取交易费外,使用“饭店平台”的饭店无需支付任何建置费、年费、月费或是其他任何隐性费用。

在线订房是互联网在饭店经营中最典型的应用,它可以显著降低饭店销售成本,可以有效地管理销售过程,可以提高饭店的收益管理水平,可以建立饭店良好的信誉。在互联网技术日新月异的今天,饭店业期盼在线预订能充分发挥互联网的优势,通过革新传统营销模式,为饭店带来实际的利益。“饭店平台”的出现使人们看到了希望的曙光,更重要的是,“饭店平台”的研发和应用,有了深层次的社会意义:它可以避免订房系统的重复建设,达到资源共享,防止社会资源的浪费。本部分内容将涉及饭店预订网络系统知识及预订推销的有关知识。

工作任务二 网络预订与预订推销

一、饭店预订网络系统

(一)计算机网络

随着全球信息化趋势的发展,信息共享的需求已变得越来越迫切,实现网络资源共享已成为饭店计算机应用技术发展新阶段的特征之一。

1. 计算机网络的概念和分类

所谓计算机网络,是指用通信线路和设备把分布在不同地点的、具有独立功能的多台计算机相互连接,在网络中心的管理下实现数据通信和资源共享的系统。

根据不同的分类方法,可以把计算机网划分为不同种类:

(1)按地理范围可分为 4 个 ①局域网(LAN, 距离 10 公里以下);②城域网(MAN);③广域网(WAN);④网际网(GAN)。

(2)按拓扑结构可分为 3 个 ①星形网(1 台主机为中央接点,其他计算机与主机连接);②总线网(全部计算机连接在 1 条干线上);③环形网(全部计算机连接呈环状)。

(3)按传输介质可分为 5 个 ①同轴电缆网;②双绞线网;③光纤网;④微波;⑤卫星网。

(4)按通信协议可分为 3 个 ①GSMA / CD 协议网;②X. 25 协议网;③TCP / IP 协议网。

(5)按带宽速率可分为 2 个①低速的基带(或窄带)网;②高速的宽带网。

2. 计算机网络功能

(1)资源共享即网络中的用户可以使用任何一台计算机中的信息资源。

(2)与多媒体技术相结合不仅能即时传送和处理数据,而且还能传送和处理声音、图形、图像等多媒体信息。

(3)提高可靠性 当一台计算机出现故障时,其他计算机可以顶替工作。

(4)分布式处理即一个大型任务可由网络中的多台计算机共同承担,以提高处理速度,

充分利用整个计算机网的资源。

3. 计算机局域网

(1)计算机局域网的概念和特点 计算机局域网一般是指范围小于 10 公里的计算机网。其特点是：常在一个单位内部使用，传输距离短；传输速度快，误码率低。

(2)计算机局域网的组成计算机局域网由网络硬件和软件两大部分组成。局域网的网络硬件主要包括 5 项：①网络服务器；②网络工作站；③网卡；④通信介质；⑤通信设备。网络服务器一般使用高档计算机，它具备丰富的资源并由用户共享。网络工作站则是普通计算机。

网络软件主要包括 3 项：①网络操作系统；②工作站软件；③网络应用软件。操作系统是决定网络性能的关键。

(二)全球订房网络系统的优点和分类

1. 全球订房网络系统的优点

(1)方便客人订房 如果一位游客要到外地或者外国旅游，他通常会选择旅行社，或者找亲戚朋友帮助预订饭店。国外商务客人一般是通过本公司在外地的办事处代为预订。如果该客人已进入全球预订网络系统，那么只需要拨打一个电话，或者通过计算机“链接”订房网络就可以完成客房预订等。这种方式有多种选择，既方便，又保持订房的私密性。

(2)赢得客人信赖 客人在预订饭店时，不仅要比较价格、设施、服务、口碑等方面的比较，更关注该饭店的预订销售网络，因为销售网络的规模反映了经营规模和整体实力。网络是效率最高的信息传递系统，可以极大地弥补饭店产品难以展示的特性。通过网络可以逐步提高客人对饭店的知晓度、认可度、信任度和忠诚度。凡拥有全球订房网络的饭店，其市场营销更容易获得客人的信任感，也增强了其市场营销的核心竞争力。

(3)即时获取信息 一般的媒介系统，例如电视、电台、报纸、户外广告，传递和反馈信息都有滞后期和局限性，并存在即时性的技术障碍。有的难以更新，有的更新周期较长，有的只能在局部范围内传播。而网络是全球性的，是一种人机交互系统，可以即时变更信息，并得到瞬时反馈。利用全球预订网络的统计功能，还可以随时对客人的入住进行积分奖励，进一步增强了饭店运用全球预订网络参与市场竞争的优势和魅力。

2. 全球订房网络系统的分类

(1)电话传真预订系统 主要是在各地设立订房中心、销售办事处，通过免费电话(或者拨打国际长途只收取市内电话费)和传真接受客人的预订。如巴斯集 1-800-Toll Free 饭店免费电话预订系统。

(2)联号饭店预订系统 这种网络系统由集团所属饭店的计算机构成网络。客人如需要预订该集团内任何一家饭店的客房，可以通过该集团任何一家饭店进行网上预订，国际上一些著名的饭店集团，如巴斯饭店集团的 HOLIDEX 预订系统、洲际集团的 GLOBAIL II 预订系统，雅高集团的 ACCOR 订房系统，希尔顿的 HILTRON 中央预订系统和 HILSTAR 预订系统等等，都属于这类系统。

(3)网络在线预订系统 主要是在互联网(Internet)上建立网站，接受客人的直接预订。国际知名饭店管理集团如假日、雅高、希尔顿、喜来登、香格里拉、维斯汀、万豪、贵都、富豪等都建立了这样的预订系统。

(4)全球网络分销系统 又称 GDS 系统(Global Distribution System)，可以通过 Interface 接入。雅高、贵都等集团的订房系统由此接入到 GDS 中。采用计算机网络技术的旅行社团体和散客直接访问该集团的中央预订系统，从中得到某饭店的详细资料，包括饭店的客房出租状况，并能立即接受预订和确认。

二、主要预订系统与预订推销

(一)主要预订系统

现在全球客房组织系统主要有 3 种网络系统。

1. 专业预订组织系统

专业预订组织系统指专门从事全球客房预订的专业公司，例如，UTELL、SRS、SUMMIT 等公司，都是国际著名的订房专业公司。这些公司有很强的客源市场推销和竞争优势，突出表现在以下 3 点：

(1)网络覆盖面广 这是国际著名订房组织的共同特点。例如 UTEIL 国际预订组织在全球已拥有由 50 多个销售中心、15 万家旅行社所组成的销售网络及 5 000 多家会员饭店的支持，是目前全球最大的客房预订专业组织。

(2)借助 GDS 扩大市场份额 GDS(Global Distribution System)即全球预订分销系统。GDS 是在原美国航空公司计算机预订机票中心 CRS 基础上建立分销系统，建于 20 世纪 60 年代。GDS 的使用者分为两类：一类是服务供应商，即公司、饭店等；另一类是客户，即租用 GDS 网络的专业预订组织及批发商。GDS 起到了产销之间的连接作用。GDS 奉行“一站服务”的理念，提供诸如汽车租赁、饭店客房预订、观光游览、娱乐健身等全方位的专业预订服务，促进了旅游和商务经济的整合。1994 年通过 GDS 订房的饭店达到 1 万多家，拥有的客房数已达到 256 万多间。GDS 系统在全球客房预订网络中发挥着突出的作用。但该系统初期投入费用大，专业培训成本较高，网络占用费较高。

现在，很多饭店已经开始建立自己的订房系统，但大都属于网络订房，之所以能被广泛应用，主要是因为网络订房成本较低。然而，那些真正关注饭店长远发展的领导者、决策者以及国际连锁的饭店管理集团更愿意加入 GDS 系统中来提高自己的订房效率。因为，一般的网络订房大多数局限于国内旅客，而且是饭店与一般散客 Internet 的随机接触或通过订房中心打电话预订，gANiT3VNN 情况比较普遍，并且这部分客人的消费能力相对较低。而 GDS 系统在一般网络订房的基础上，通过多年培育的全球 50 万家旅行社将饭店预订与机票、租车、游轮预订等业务联成一体。加入该系统的饭店将获得更大范围、更为紧密的客户群，特别是能够保证客人的人住。其实，网络订房与 GDS 最主要的不同在于 GDS 平台全球性的推广作用，它能在无形中提高饭店在客人心目中的地位，与境外旅行社建立合作关系。

(3)市场定位准确 首先，客源层次定位较高，例如，SUMMIT 的预订客人多为高级商务客人，全部选择入住五星级饭店；其次，客源的渠道广泛，SUMMIT 代理全球所有主要航空公司、旅行社和跨国大公司的预订等。

2. 中央预订系统

CRS(Central Reservation System)，即预订系统，原指航空公司计算机预订中心。随着网络经济的发展，CRS 已成为国际上很多著名饭店集团在其成员饭店(连锁店)内运行的专业预订系统。例如，1965 年假日集团率先推出的“假日电讯网”；斯坦因伯格集团的 SRS 等等。这些中央预订系统在全球客房预订销售市场中发挥着重要作用。营销系统范围限定和客源流动的分享是这一系统的突出特点。因为，加入或使用这些预订系统时，经常还伴随着饭店集团与航空公司联手推出的“累计飞行里程积分”、“减免饭店房费”、“购物减免”等一系列奖励性的回报，以此来吸引旅游常客。

3. 专有预订系统

这是指饭店企业在互联网上自设网址和主页，进行自主营销。采用“网上预订”手段，可以突出饭店自身特色，以个性化的形象和产品特色在全球自行推销。这一系统初期投入费用低，操作简便。另外，根据市场变化和竞争的需要，饭店可以采用该系统，定期或不定期地改变“产品包装”和“产品组合”，使饭店始终保持“可供选择”的市场准入状态。但目前这一渠道仍未得到快速发展。

【特别提示】

现在，随着互联网的飞速发展，网络经济将给饭店企业的个性化、特色化服务产品在互

联网上的营销带来不可低估的影响,并注入更新、更大的活力。另外,除 GDS 以外,LDS(Local Distribution System)、PDS(Personal Distribution System)、DMS(Destination Management System)、Intranet(公司网络)等系统的功能也同样强大、同样方便,可以满足供应商、批发商和预订客户的需求。

(二)主要预订推销方式

预订客房并不仅仅是客人为了使住宿得到保证而进行的单方面活动,也不仅是饭店被动地受理客人预订要求的简单服务,它已成为饭店推销工作的重要内容。

1. 预订推销的前提条件

(1)预订员应接受良好的培训 对预订员实施的培训要体现计划性、系统性和专业性。首先,要使预订员全面了解并掌握饭店服务产品的构成、价格及饭店产品的特点,通过带领预订员参观饭店服务布局 and 设施、熟悉客房不同规格和家具配置特色以及餐饮、娱乐等方面服务设施的位置、特点等,加深对饭店产品的感性认识;其次,对预订员进行推销知识、技巧方面的培训,使他们懂得在预订过程中向谁推销、推销什么以及如何推销等,并且不失时机地主动宣传和询问客人是否需要接机、订餐、订票等特殊要求,这样既能主动服务和推销,又使客人加深了对饭店其他服务产品的进一步了解;最后,对预订员进行专业技能方面的培训,包括熟练掌握服务程序、设备使用、礼貌用语、外语口语和听力等方面的岗位知识和技能,以及如何利用电话进行推销、控制谈话节奏、谈话技巧等。另外,还应建立有效的、针对预订管理工作及业绩考核的相应制度等。

(2)拥有完善的客户资料 在拥有系统的客房销售历史统计数据的基础上,还要拥有各种历史资料,包括订房客户的“排行榜”,例如,人住人次、平均消费额、最高消费额、累计消费额、预订未到、提前离店、延期离店等专业统计数据等,从而为销售部和预订处进行有针对性的推销提供依据。另外,还应拥有完备的客史资料档案,熟悉并掌握老客户的喜好,选择有针对性的直接推销。

(3)制订明确的销售政策 销售政策中应明确折扣、优惠、差价、佣金、信用升级奖励方式等内容及运作规定。这样,可以吸引客人优先选择本饭店入住,促使订房交易成功。另外,预订员还要根据饭店整体营销战略的实施步骤,掌握不同客源渠道协议内容和主要市场分布,在及时、合理地使用这些政策的过程中,强调推销的有效性和操作的规范性,从而使饭店始终与客户保持良好的关系,稳固已有市场并不断开发新市场。

2. 预订推销方式

(1)电话促销 随着客户需求的不断变化和市场竞争的日趋激烈,预订工作改变了以往“被动坐等”的工作方式,而是主动出击,与客户电话联络,保持有效沟通。

(2)二次促销 一般来说,预订客房的客人并不仅仅是住宿,他们还会进行其他的店内消费活动,这就意味着饭店在与客人达成交易约定时,存在着推销其他产品的机会,从而产生二次促销。受过良好训练的预订员会把握机会,不失时机、巧妙地向客人推销饭店其他产品。

(3)公共关系促销 饭店各部门都有自己的公关对象,以及开展公共关系活动的机会和内容。因此,预订员应当具有“公关意识”。预订员可以利用客史资料,在逢年过节、客人生日、公司重要庆典活动之日,向客人发贺信或贺卡,加强相互之间的感情沟通,不断在客户心目中塑造并维护良好的饭店企业售后服务形象。另外,预订员还可以将有关客史资料汇总后供销售部和公关部参考,为他们开展有针对性的公关活动提供依据。

(4)网络促销 随着网络经济风靡全球,信息技术在饭店业开始广泛应用,各种类型的饭店都可以有机会与其他饭店或饭店集团站在同一水平线上参与市场竞争。国际互联网促使各饭店纷纷在互联网上设置域名、在著名网站上建主页进行宣传推销。客人利用互联网发电子邮件来预订客房,省时、经济、快速,网络营销以其难以想象的发展速度成为饭店最有效、

最经济、最便捷的营销手段。饭店网络销售系统是具有革命性的饭店营销创新，它的优势主要在于能够有效展示饭店形象和服务，建立与客户良好的互动关系，高效率地管理销售过程，还能显著降低销售成本，提高经济效益和管理水平。

【特别提示】

对于饭店来说，由于基础产品的趋同性和市场趋于饱和，为了扩大营销区域，尤其使用互联网营销，以伴随着这一迅速扩张的虚拟世界而铺开自己的全球销售网络。网上营销的实现，给饭店带来更多的客人，特别是商务客人的增多；实施网上预订客房累计积分制度，培养客人的忠诚度，使客人能够放心地通过网上订房。现在通过网上预订客房，客人心里的疑虑就是饭店的信用问题，如何赢得客人的信任，这是饭店开展电子商务需要慎重思考和解决的问题。

本单元小结

饭店计算机管理系统(HMIS)：是一个能接收、处理、储存并实时控制的高度智能化的综合信息处理系统。

计算机网络：是指用通信线路和设备把分布在不同地点、具有独立功能的多台计算机相互连接，在网络中心的管理下实现数据通信和资源共享的系统。

计算机客账管理：使用计算机为客人在店内消费建立账单，自动累计和显示当前消费状况，便于结账和统计的过程称为计算机客账管理。

本单元检测

一、案例分析

广东国际大酒店信息化建设应用案例

广东国际大酒店是一家集酒店、写字楼、公寓、旅游、金融、商贸于一体的多功能综合性现代化五星级大酒店，是全国楼层最多的酒店，俗称“63层”，1999年荣获国际质量委员会 BID“国际质量之星金奖”，2000年又荣获“国际质量之星白金奖”，是广东省唯一获得该项国际奖励的酒店。该酒店曾多次接待国家领导人和国外代表团、国外商务代表团、国际著名球队和众多内地、港台影视明星，多次被国家旅游局授予全国最佳星级饭店称号。

1994年，该酒店实行电脑做账，使用的是广东省某财务公司开发的DOS版软件。该网络服务器各项功能落后，各种财务数据资源庞大而且不能共享，已经不适应酒店管理的需要，并且由于该软件无法解决“千年虫”问题，1999年，集团开始新的软件选型。针对酒店行业的特点，组成了专门班子，对国内众多的财务软件厂商进行考察，最终选择了A公司的××2000标准版软件，Windows风格的操作方式，简单实用，一用即会。由于选用了A公司的软件，酒店顺利解决了“千年虫”问题。2000年，又成功升级到××K/3V8.8系统，从根本上解决了公司基础管理难题。K/3集团控制系统适用于大中型企业集团，采用3层结构、组件化开发和IMI、S等核心技术，支持XMI标准；实现异地数据自动传递，提供集团数据仓库，实现集团财务并账和集团内任意机构间往来业务的自动抵消；满足集权管理和分散经营模式的管理需求，帮助企业集团实现“数据—信息—决策—控制—分析”的完善管理，建立高效、有组织的信息控制管理平台和体系。

××K/3系统采用最优的存储结构，以多账套多数据库的方式提供存储服务。

该酒店有4个独立核算的非法人单位：酒店管理部、物业管理部、工程管理部 and 商场管理部。改用××K/3软件后，该酒店切身感觉到K/3系统多账套多数据文件处理方式的优越性，也解决了旧软件多个账套一个数据库文件形成的问题。如I/O性能问题，即当组织机构多且用户访问多时，数据库I/O成为整个系统应用的瓶颈。自从该酒店使用××K/3系统之后，各个独立核算的分支机构账套的备份和恢复更方便了；组织机构间的应用更

安全；各账套的索引管理、查询性能效率更高了。

××K / 3 系统的用户管理授权机构体现在多层次和严密控制,并能结合用户的实际情况进行符合自身特点的授权。

由于该酒店是中外合资的五星级酒店,一直采用外国酒店的管理模式,企业内部分工详细,尤其是酒店财务部分,分为总账、工资、总出纳、应付、信贷、酒店应收、成本、固定资产、百货、食品酒水、收货和物业应收组等。详细的内部分工对内部控制提出了更高的要求,所以,对操作用户的权限设置即系统本身所提供的用户不同级别的操作权限的控制尤为重要。××K / 3 系统能提供方便灵活的用户管理功能,包括新增用户、删除用户和用户授权。在××K / 3 系统中,这些功能已被集成在一起,并能针对某一用户提供域认证和密码认证两种功能,满足了处于特殊环境下的登录用户使用,例如往来会计查账。另外,K / 3 系统用户授权提供了整体授权和详细授权两种方式。其中整体授权又分为查询权和管理权。查询权是指用户具有基本的查询使用权,如会计查账;管理权是指表明使用者具有修改数据、删除数据的权利。详细授权是根据业务功能进行授权,酒店就按组别来授权,可对每一具体组别业务功能的增加、修改、查询等进行授权,删除权只能由系统管理员(财务经理)使用。除此之外,××K / 3 系统还提供了按业务关系的最丰富的授权,即可对用户使用的某一科目(含最明细科目),如币别、凭证字、零户、供应商等具体明细资料进行授权,只有获得相应的授权后,用户才能进行操作。当然,还可以自定义授权。

××K / a 的授权方法不仅可对单用户,还可对多用户组,从而大大简化了授权的工作量,提高了对授权管理的直观化。这种繁简结合的授权机制可让用户轻轻松松地对企业管理的各个环节进行严密的控制。

(资料来源: pcdog.com 2006—06—24, 有改动)

二、课堂讨论

计算机技术应用对改变前厅服务与管理人员的素质类型有哪些要求?

三、课内实训

1. 计算机入住登记(Check—in)训练。
2. 计算机退房结账手续(Check—out)训练。

四、复习思考

1. 计算机技术应用对饭店前厅服务有什么意义?
2. 饭店计算机管理系统(HMIS)是如何组成的?
3. 饭店计算机管理系统(HMIS)有哪些特点?
4. 计算机安全操作的要领有哪些?
5. 前厅计算机管理软件系统一般包含哪些模块?
6. 全球订房网络系统的优点和分类是怎样的?
7. 饭店计算机的主要预订系统有哪些?
8. 饭店计算机预订推销的前提条件及主要推销方式分别有哪些?