

中国饭店管理软件概要

作者: 杨铭魁

文件分类: 酒店管理

发表于: 2008-1-4

核心提示语: 管理信息系统(Management Information System简称MIS)是信息科学的一个分支,是由人和计算机组成的能进行信息的收集、传递、储存、加工、维护和使用的系统。饭店计算机管理系统是MIS中的一个重要分支,它实现的是计算机管理系统在饭店中的具体应用。

电子计算机科学的飞速发展,给饭店计算机应用带来了蓬勃生机,出现了饭店计算机管理信息系统、安全保卫系统、电子门锁系统、饭店信息服务系统、客房电脑保险系统以及计算机娱乐系统。计算机在饭店中的应用,已深入到饭店的各个部门,特别在信息处理领域,计算机已成为最重要的工具。在饭店现代管理理论中,饭店管理信息系统已成为饭店现代科学管理的重要内容,是饭店经营必不可少现代科学工具。

一. 饭店计算机管理信息系统发展历史

管理信息系统(Management Information System简称MIS)是信息科学的一个分支,是由人和计算机组成的能进行信息的收集、传递、储存、加工、维护和使用的系统。饭店计算机管理系统是MIS中的一个重要分支,它实现的是计算机管理系统在饭店中的具体应用。它最早是于70年代初在国外开始发展起来的,到了80年代,国外的饭店管理系统,如EECO、HIS、CLS、Lodgistic等,整个模式已基本定型,技术较成熟,功能也较齐全。

国内的饭店计算机管理系统最早是在80年代初开始的,从事该方面工作的有清华大学自动化系之金国芬教授、西安交大和浙江省计算机技术研究所。到了80年代中后期,随着国外饭店计算机系统的大规模引进,国外饭店的先进管理技术进入我国,进一步促进了我国饭店管理技术的发展。国内系统正是在充分吸收国外管理系统的精华,再结合国内的实际情况,逐步发展成熟,到90年代初期形成了几个较成熟的软件系统,同时产生了许多专职从事饭店计算机管理系统的公司。

到了90年代中期,随着计算机在饭店中的普及应用,以及计算机技术的不断发展,饭店计算机系统的发展到了一个新的时期,新的系统平台、新的软件功能、新的系统特点及发展方向不断涌现。

二. 饭店管理信息系统的作用

饭店计算机管理就其表现形式看就是对饭店大量的常规性信息的输入、存储、处理和输出过程,其作用主要表现在以下几个方面:

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。如完善的预订功能可防止有房不能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。客人费用的直接记帐,可有效防止逃帐的发生。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如何掌握价格的浮动等。正确控制房价,控制客人优惠,从而减少管理漏洞,提高客房收入。

2. 提高服务质量

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”服务得以很好的实施。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、生日送什么礼品等。

3. 提高工作效率

计算机管理可大大提高业务运作的速度和准确性。如电脑的自动夜间稽核功能结束了手工报表的历史,电脑资料的正确保存避免了抄客人名单的低效工作,严格的数据检查避免手工操作的疏忽而造成的错误,票据的传送、登记、整理、复核等一系列的繁重劳动也可大为减少。电话自动计费及开关控制,使话务员的工作只是接电话而已。

4. 完善饭店内部管理体制

科学、正规、系统的饭店软件系统在饭店管理体系中还发挥着强有力的稳定作用,可明显地减少员工及管理者的流动对饭店管理运作的不良影响。系统提供的多种安全级别,保证各类数据不被无权过问的人查阅和操作。每天的审核制度,各种费用的优惠控制,应收账款的管理,员工工作量的考核,员工操作过程的跟踪,均可加强饭店管理。

5. 全面了解营业情况,提高饭店决策水平

饭店信息系统能提供完备的历史数据,又可提供各种分析模式,可使管理人员很方便地完成复杂的统计分析工作,并加强对饭店运营的内部控制,增强管理人员的控制决策水平。

三. 饭店管理信息系统的构成

饭店管理系统由计算机硬件、系统软件及应用软件组成。

1. 硬件指电脑设备,系统软件指系统的运行平台,它们一起构成饭店电脑系统的体系结构。饭店管理系统使用的体系结构一般有三种类型:单机系统、集中式和分布式。这三种结构随计算机技术的发展而产生,至今还在不断地发展变化着。

早期的单机系统,由一台主机、显示器、键盘、打印机等,再配备一定的软件组成,能完成一些简单的饭店业务,该结构目前已很少有人使用。

集中式处理结构,采用一台或二台小型计算机或超级微机作为主机,使用人员通过各终端与主机联系,进行各类数据处理作业。它数据处理能力强,数据安全,可靠性高。缺点是终端本身没有处理能力,系统处理速度将随终端数量的增加而明显减慢,而且一般终端只有字符界面,用户界面不美观。因此,在PC机及Windows流行之前的70年代到80年代末,是饭店最理想的结构。

分布式处理结构以高档微机或小型机作为网络服务器,通过网络连接各个工作站,而各工作站都是一台独立的微机,本身具有数据处理的能力,需要时可联机入网在服务器内进行数据处理,是目前理想的体系结构。以前流行的局部网络系统(文件服务器结构,基本上是DOS系统,属已淘汰),目前流行的C/S结构(即客户机/服务器结构)都是分布式结构。C/S结构中,客户机支持用户的前端处理,而且一般是Windows图形界面,服务器用于支持应用的系统环境,包括数据库的管理及查询。它结合了局部网络和集中式多用户系统的优点,由服务器和客户机协同处理,充分发挥系统的各种优越性,是目前饭店中最佳的体系结构。

随着通讯技术的发展,Internet的普及,分布式结构实现了远程数据处理。这种广域网分布结构更适合饭店集团的信息管理。集团总

汇集了一批以《中国旅游业要览》编委成员为核心的中国旅游界一流的专家、学者和权威人士,以2006彩色精装版《中国旅游业要览》、中国旅游信息网、论坛及推广活动等三个层面展开运作,共同打造建立一个跨行业的中国旅游高端交流平台,对中国旅游发展中的前端课题,以及旅游发展中出现的难点、热点,从不同学科领域和角度展开广泛的交流研讨,积极为政府旅游决策和旅游企业的发展建言献策。

推荐文章

- 从实践中寻找规律 用科学理论..
- 监测与预警:为旅游业又好又快..
- 旅游高等院校人才培养 贵在特..
- 消费券非福利 带薪假期不现实
- 2008年旅游经济回顾与20..
- 2008中国饭店业十大发展动..
- 2007年中国酒店产业发展新趋势
- 中国旅游饭店业的投资策略介绍
- 旅游品牌建设研究
- 国际国内外饭店投资管理的成功启示

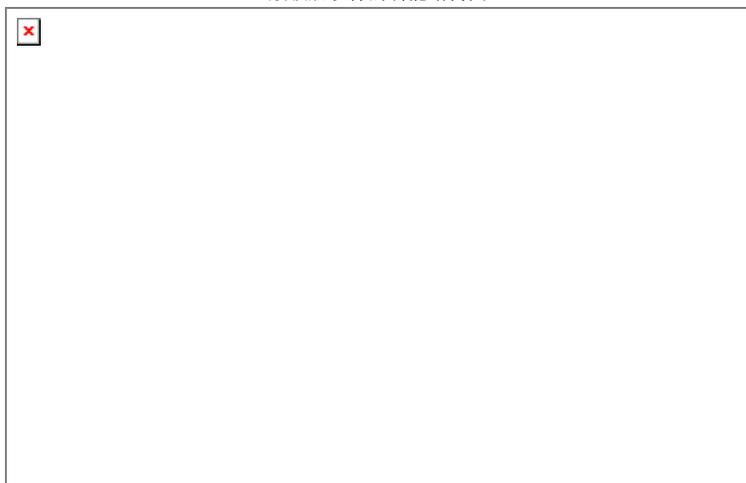
阅读排行榜

- 中国旅游规划发展状况及前景展望
- 中国旅游业的发展趋势浅谈
- 旅游业软硬文章各不同
- 加强旅游设施建设 提高企业..
- 专业专注打造“西部假期”
- 打造“清文化第一品牌”主题公园
- 舞出龙狮威风 武显中国气派
- 论以科技园区为背景的农业旅游..
- 市场经济条件下风景资源管理体..
- 注重服务细节,创立海悦品牌

部可以通过Internet有效地管理各地的饭店,及时了解各饭店之间的经营情况,各饭店之间也可通过Internet实现信息互传。从计算机应用的发展趋势看,基于B/S(浏览器/服务器)结构的广域网方式是今后发展的方向。

2. 软件结构

一个饭店管理信息系统从使用者的角度看,软件结构就是饭店管理系统的功能结构。各种功能之间又有各种信息联系,这样就构成了一个有机结合的整体,形成一个完整的软件功能结构。因此,系统一般可分为前台(对客服务)和后台(内部管理)两大部分,另外还可包括对前后台系统的功能补充的扩充系统(有的系统把扩充系统直接包含在前后台系统中),以及各种各样的系统接口。以下是一般饭店软件的功能结构图:



事实上,饭店管理软件可以是一个覆盖整个饭店管理所有方面的非常庞大的系统。对某些饭店,这样的功能模块还可增加和完善,如与饭店床头柜的联结接口、与饭店内部寻呼台的联结接口、办公自动化OA系统、预测决策支持系统等,而且各种软件系统之间的功能名称和分法均可不一样。

四. 国外饭店管理软件系统

在国外,美国ECI公司最早使饭店前台业务实现了计算机管理,主要包括了预订、排房、结帐、客户、餐厅、查询、夜间作业及市场分析等。以下简单介绍国际上著名的、在国内使用较多的软件系统:

1. ECI (EECO) 饭店系统

ECI系统是美国易可(ECI)电脑公司最早于1969年开始发展的饭店管理电脑系统,被全世界公认为装置饭店电脑系统的翘首。ECI公司是美国加州电子工程公司(Electronic Engineering CO.,简称EECO)属下的子公司,因此该软件也称EECO系统。1970年,在美国夏威夷WAIKIKI的喜来登饭店(SHERATON HOTEL)装设了全世界第一台ECI饭店电脑系统。经过20年发展,到了其鼎盛时期,在全世界有600多家用户(中国有60余家),如杭州香格里拉、桂林文华、广州中国大饭店、北京天伦、青岛海天等。ECI系统采用的是集中式标准多用户系统,目前已被淘汰,还在使用的是其第三代产品GEAC/UX系统。

2. HIS饭店系统

饭店业资讯系统有限公司(Hotel Information Systems,简称HIS)于1977年成立,总部位于美国三藩市,目前是美国上市公司MAI Systems Corporaion的全资公司,全盛时期在全世界80多个国家拥有4000多家用户,如中国的北京王府、北京中国大饭店、北京长城、上海锦江、上海华亭、上海希尔顿、广州花园、浙江世贸中心等,而香港采用HIS系统的高星级饭店最多时占了75%左右。目前该系统已有许多被更换。

HIS系统原采用标准多用户系统,名称为Paragon System,主机采用IBM公司的AS400小型机,数据库采用DB2,一般用于高星级饭店。之后推出 Innovation System,采用Novell局域网,数据库使用Btrieve/Oracle,一般用于中高星级饭店。后来推出的产品是HIS龙栈系统(Lodging Touch System),她采用基于Windows NT的C/S体系结构,国内用户不多。

3. Fidelio饭店系统

Fidelio Software GmbH于1987年10月在德国慕尼黑成立。成立四年即成为欧洲领先的饭店软件产品,成立六年跃居世界饭店管理供应商之首,后来该公司合并入美国Micro公司。目前已经在全球8000余家饭店、豪华游艇和休闲别墅使用,在中国大陆拥有200多家用户,是目前国内高星级酒店(特别是外资或外方管理的酒店)采用最多的软件。

Fidelio Software Limited于1991年在香港成立,指导大陆、台湾、香港、澳门、菲律宾、关岛、韩国等地的市场开发工作。1995年,在香港成立了Fidelio Software(China)Limited,专门开发中国大陆市场。1996年8月,在北京注册了办事处,随后又在上海成立了办事处。

Fidelio系统在中国主要有以下版本:

(1) DOS版,采用文件服务器形式的局部网络方式,操作系统采用Novell系统,数据库使用xBase系统,工作站运行DOS平台。

(2) Windows版,采用文件服务器形式的分布式处理结构,操作系统采用Windows NT系统,数据库使用xBase系统,工作站运行Windows NT Workstation平台。

(3) Windows版,采用C/S结构,操作系统采用Windows NT系统,数据库使用Oracle。最新推出的是Micro Opera系统。

五. 国内饭店软件系统

据1996年初步统计,全国各地大小从事饭店计算机管理系统开发、经营的公司有100余家。它们起步较早的在80年代初期,后来者则在90年代初期;有国有企业、合资企业、外资企业,也有民营企业;产品有多用户版、DOS版、Windows版(又可分成几个类别);用户数量从十几家到一百多家不等。经过几年激烈的市场竞争,到目前,大部分系统已经被淘汰或将被淘汰,剩下的有全国性影响的软件开发商不到10家,如杭州西软、北京华仪、北京中软好泰、北京中通、北京贵德、广州万讯、深圳天言五星、北京泰能等。他们中,最少的系统用户已到200家,用户最多的杭州西软已经接近700家。另外,全国各省市中,尚有一些地方性的公司还在从事该方面的工作。

目前,国内三星级以上的饭店基本已经使用了计算机管理,在沿海经济发达地区也有许多一、二星级饭店在使用计算机。特别是国家旅游局出台的星级评定标准,规定三星级以上饭店必须采用计算机管理,进一步地推动了饭店计算机管理系统的发展。到了90年代末、新世纪初,我国自主开发的饭店软件开始进入了五星级市场,目前挂牌的五星级酒店采用国内软件的已达30余家。但国产软件的主要用户还是四星及以下饭店,大规模进入五星级饭店特别是外资或外方管理集团的饭店还是有一定的难度。我国的饭店管理系统,在技术上并不落后于国外产品,在产品功能、性能上也可与国外软件相媲美,在售后服务、本地特色化方面更明显优于国外系统,主要的差距还是在品牌上。我们相信,经过大家的共同努力,在不远的将来,国产软件大规模进入高星级连锁饭店或国际市场是很有希望的。

以下简单介绍具有全国性影响的国内主要软件公司及系统:

1. 杭州西软Foxhis饭店管理系统

杭州西湖软件(西软科技)有限公司,简称西软,成立于1993年6月,前身是浙江大学计算机系人工智能研究所下属的一个课题组,从业历史始于1988年。到目前,其推出的FOXHIS系列产品已成为国内用户数最多(近700家)、高星级用户最多(150家)、用户增长最快(月均14家)的饭店管理软件,连续多年被中国软件行业协会评定“中国优秀软件产品”,通过了国家信息安全评测认证中心认

