

<<饭店信息化实训教程>>

图书基本信息

书名：<<饭店信息化实训教程>>

13位ISBN编号：9787030261366

10位ISBN编号：7030261364

出版时间：1970-1

出版时间：科学出版社

作者：侯志强，刘建华 著

页数：226

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## &lt;&lt;饭店信息化实训教程&gt;&gt;

## 前言

在现代职业教育中,实践教学具有与理论教学同等重要且不可替代的地位和作用。

它是通过模拟实验、课程实训、岗位实习和专业实践等一系列有目的、有计划、有组织的实践性教学活动,实现学生应用知识、掌握技能、熟悉未来职业及获得新知识等教育目标的教学形式,也是遵循现代教育基本规律的有效教学手段之一。

高职高专院校的旅游专业教育更应考虑旅游行业对管理及服务层面人才的特殊性需求。

强调基础厚、能力强、适应广的素质教育是旅游专业的大方向,因此必须加强专业教学的实践环节。

实践环节的设计不仅是为了对学生进行服务技能和业务操作能力的培养,更是为了使他们毕业后能真正胜任旅游行业的管理工作,同时也是对其理论知识的巩固与加强。

专业实践的具体目的既包括最基层服务技能的掌握,更包括职业意识的培养,以及对行业、企业管理环境的熟悉,对旅游业经营活动中人际关系的认识和对旅游行业实际管理活动的考察和见习。

为了适应我国高职高专旅游专业教育发展及其对实践教学改革和实训教材建设的需要,针对目前我国高职高专旅游专业教学中尚未有一套完整的实践教学教程的现状,我们在长期教学实践的基础上,在教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会的指导下,在全国范围内组织并成立了“高职高专旅游专业实训系列教程编写委员会”,委员会的成员单位皆为教学改革成效较大、办学特色鲜明、办学实力强的高校中的旅游学院、高等专科学校及高等职业技术学院,其中包括一些国家重点建设的示范性职业技术学院。

这次实训教程的编写,注意了南北方的差异,强化相通的、共性的知识点,强化在现有条件下课堂讲述可实现的内容,弱化分歧比较大的、课堂讲述条件很难实现的、规模比较大的、综合性的内容。

实训项目强调教师的指导作用,增强课堂讲授的互动性;实训方面的内容是教材的重点,相对弱化、减少理论知识的篇幅,以增进学生的实际应用能力。

这套“高职高专旅游专业实训系列教程”共17种,分别是《旅游职业生涯规划实训教程》、《旅游职业礼仪实训教程》、《旅游职业团队精神与沟通实训教程》、《餐饮服务与管理实训教程》、《中餐烹调实训教程》、《西餐烹调实训教程》、《酒水调制与酒吧服务实训教程》、《茶艺服务实训教程》、《导游业务实训教程》、《旅游线路设计实训教程》、《客房服务与管理实训教程》、《前厅服务与管理实训教程》、《旅游商务文件处理实训教程》、《旅游饭店业务综合实训教程》、《饭店信息化实训教程》、《饭店财务实训教程》、《会展服务实训教程》。

## <<饭店信息化实训教程>>

### 内容概要

《饭店信息化实训教程》共分10章，内容包括饭店信息化概述、饭店信息化的发展、饭店预订业务管理信息化实训、饭店接待管理信息化实训、饭店客房管理信息化实训、前台账务信息化处理实训、餐饮管理信息化实训、夜审信息化实训、饭店电子商务网站策划和饭店网络预订。

《饭店信息化实训教程》内容丰富，层次清楚，适用面广，理论联系实际，具有较强的可操作性。

《饭店信息化实训教程》配有教学光盘，仿真性和操作性强，各院校使用《饭店信息化实训教程》时可结合具体饭店软件进行模拟演示及操作。

《饭店信息化实训教程》可作为高职高专院校旅游管理及相关专业的教材，也可作为饭店岗位培训教材和饭店服务员等级考试用书。

## &lt;&lt;饭店信息化实训教程&gt;&gt;

## 书籍目录

上篇 饭店信息化总论第一章 饭店信息化概述第一节 饭店信息化的基本概念一、信息的概念二、信息化概述三、企业信息化概述四、饭店信息化及其意义第二节 饭店信息化与电子商务一、电子商务的概念及应用二、电子商务的开展对饭店的意义三、饭店信息化与电子商务的关系第三节 饭店信息化的内容一、饭店信息化的原则二、饭店信息化的实施范围三、饭店信息化的实施步骤四、饭店信息化的核心内容第二章 饭店信息化的发展第一节 国际饭店信息化的发展历程与现状一、电算化阶段二、自动化阶段三、网络化阶段四、集成化阶段五、协同化阶段第二节 国内饭店信息化的发展概况一、饭店信息化总体情况二、部分饭店信息化已崭露头角三、饭店信息化发展的趋势第三节 国内饭店信息化的发展及建议一、与国外饭店信息化相比存在的差距二、国内饭店信息化的发展建议中篇 饭店管理信息化实训第三章 饭店预订业务管理信息化实训第一节 散客预订实训项目一 散客预订第二节 团队预订实训项目二 团队预订第三节 散客、团队预订的其他操作实训项目三 散客、团队预订的其他操作第四节 客史档案管理的基本操作实训项目四 客史档案管理的基本操作第四章 饭店接待管理信息化实训第一节 入住登记实训项目五 前台房态盘实训项目六 散客入住登记实训项目七 团队入住登记第二节 住客换房实训项目八 住客换房第五章 饭店客房管理信息化实训第一节 房务中心房态盘的操作实训项目九 房务中心房态盘的操作第二节 客房吧的操作实训项目十 客房吧的操作第三节 客房历史查询实训项目十一 客房历史查询第六章 前台账务信息化处理实训第一节 前台账务的基本操作一、押金或预付款入账二、消费入账三、收款入账四、退款入账五、转应收款六、转账实训项目十二 前台账务的基本操作第二节 前台账务的修改操作实训项目十三 前台账务的修改操作第三节 结账退房、续住的操作一、结账退房二、续住实训项目十四 散客结账退房实训项目十五 团队结账退房实训项目十六 续住第七章 餐饮管理信息化实训实训项目十七 餐饮管理信息化的基本操作第八章 夜审信息化实训第一节 夜审的基本概念一、饭店前台管理系统的结构二、控制和审核业务操作的正确性三、账务审核与控制第二节 计算机夜审的流程实训项目十八 计算机夜审的流程下篇 饭店营销信息化实训第九章 饭店电子商务网站策划第一节 饭店电子商务网站的作用一、网站是饭店进行电子商务活动信息交流的枢纽二、网站是饭店的门户三、网站是饭店开展网络营销的工具四、网站是体现饭店电子商务个性化服务的平台第二节 饭店电子商务网站的类型一、宣传网站模式二、门户网站模式三、交易网站模式四、中介网站模式第三节 饭店电子商务网站的策划一、饭店电子商务网站策划的流程二、饭店电子商务网站策划的主环节分析第十章 饭店网络预订第一节 饭店网络预订概述一、饭店网络预订的定义二、饭店网络预订的支撑环境三、饭店网络预订的技术手段第二节 饭店网络预订的应用模式一、饭店网络预订应用模式概述二、饭店网络预订应用系统附录一 上机操作实训案例附录二 北京泰能软件有限公司介绍附录三 基本概念附录四 饭店专业术语参考文献

## <<饭店信息化实训教程>>

### 章节摘录

插图：饭店要保持一定的入住率，提高营业收入，使得利润最大化，首先要对客户群体重新评估。旅游团队固然可以充实入住率，但折扣率太大，且客人在店内的其他消费微乎其微（现金流量小）。而商务客人相对来说优于旅游客人，虽然商务客人多为散客和小规模团队的形式入住，但折扣率远远低于旅游客人，商务客人在店内的其他消费能力也远远大于旅游客人，特别是商务会议客人，对于饭店的会议室、餐厅、多功能厅、商务中心、健身房等都会带来可观的营业收入。

2.行业距离饭店业属于以人为本的劳动密集型服务行业，IT行业属技术密集型行业。

由于这种行业问本质上的差异，致使很多IT公司尽管竭尽全力地将最先进的产品设备或解决方案推销给饭店，其结果通常是饭店付出了昂贵的代价却不尽如人意。

究其原因，主要表现在：技术功能与饭店需求错位，目前的管理系统很多不能解决饭店面临的关键问题；管理决策层没有整体的规划，让开发商牵着鼻子走；供应商和饭店没有利益上的一致性。

3.缺乏行业标准 旅游饭店业对信息化的理解千差万别，加之IT公司各自为政的解决方案，使得原本就技术水准有限的饭店业眼花缭乱，盲目投资上马的项目比比皆是。

就客房网络的具体实施来说，就有ISDN、ADSL、XDSL、802.11无线网卡、CableModem、光纤、双绞线等方案，作为饭店究竟应该选择哪一种，没有一个定式，也没有相关的行业标准。

4.服务不到位 饭店是一个以服务为本的行业，依靠客人对各项服务的满意度来提升饭店的入住率和经营效益。

饭店信息化的实施，意味着饭店又增加了一项新的服务，即信息服务。

IT公司负责策划和实施，但通常不承担日后的服务，因为他们是IT公司不属于服务行业。

然而，倘若服务的责任落到饭店自身头上，饭店能应付得了吗？

由于服务不到位，使系统不能充分发挥作用的情况已屡见不鲜，由谁来为饭店提供信息服务是一个值得商榷的问题。

## <<饭店信息化实训教程>>

### 编辑推荐

《饭店信息化实训教程》编辑推荐：教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会推荐教材,高职高专旅游专业实训系列教程。

<<饭店信息化实训教程>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>