第一图书网, tushu007.com

<<酒店管理信息系统教程>>

图书基本信息

书名：<<酒店管理信息系统教程>>

13位ISBN编号：9787503244537

10位ISBN编号：7503244534

出版时间：2012-6

出版时间：中国旅游出版社

作者：陈为新　等主编

页数：261

字数：294000

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

第一图书网, tushu007.com

<<酒店管理信息系统教程>>

内容概要

酒店管理信息系统现在已经成为酒店管理中不可或缺的工具。
信息管理系统(Mls)简言之就是各种用户(人或组织)用设计好的计算机网络系统，为他们做信息服务。
陈为新等编著的《酒店管理信息系统教程——Opera系统应用》学习的酒店信息管理系统(Opera)就是管理信息系统应用得最好的案例之一。
Opera系统就是一个设计好的，包含酒店管理信息系统的软件和网络技术的硬件的计算机网络系统。与酒店经营管理运营相关的各种用户，如客人．酒店的一线员工、酒店的各级管理者等，利用这个系统进行诸如预订、档案编辑，入住记录、服务信息传递，客人信息查询、消费记账、离店结账、经营信息查询、管理控制等工作。

目前，Opera系统已经广泛地应用到各大酒店集团中，包括万豪等十大国际酒店管理品牌。
也包括中国最大的国有酒店集团——锦江酒店集团和中国最大的民营酒店集团——开元酒店集团。
学习《酒店管理信息系统教程—
—Opera系统应用》将有助于读者快速地掌握Opera系统的基本操作方法．有助于读者加深对酒店管理信息系统的理解。
为从事酒店工作打下坚实的业务基础。

第一图书网, tushu007.com

<<酒店管理信息系统教程>>

书籍目录

前言
第一篇 运营操作篇
第一章 opera PMS基础
第四节 Opera PMS决捷键
第五节 Opera PMS报表
练习题
第二章 档案（Profiles）
第一节 档案简介(Profiles Introduction)
第三节 公司档案和旅行社档案(Company Profile and Trave Agent Profile)
练习题
第三章 散客的住店经历
第一节 预订(Reservation)
第三节 收银(cashiering)
练习题
第四章 团队(Business Blocks)
第一节 团队入住流程
第二节 团队操作流程
练习题
第五章 客房管理(Housekeeping)模块
第一节 客房管理模块的基本功能
第二节 客房管理模块的选项功能
第三节 客房部经常使用的快捷键及报表
练习题
第六章 应收账款管理(AR)模块和佣金管理(Commissio)模块
第一节 应收账款(Accounts Receivable)模块
第二节 佣金管理(Commissio)模块
练习题
第二篇 初始化设置篇
第七章 酒店预订(Hotel Reservation Configuration)模块设置
第一节 预订代码(Reservation Codes)设置
第二节 客房分类(Room Classificatio)设置
第三节 床的类型(Bed Types)设置
第四节 销售补贴(Sale Allowance)设置
第五节 商务团队(Business Blocks)设置
第六节 楼层图(Floor Pla)设置
第七节 存货清单(Item Inventory)设置
练习题
第八章 酒店档案(Profiles)模块设置
第一节 客人偏好倾向(Preferences)设置
第二节 客人的地理区域数据库(Geographical Data)设置-
第三节 称谓(Titles)设置
第四节 关系种类(Relatiohip Types)设置
第五节 会籍会员(Membehips)设置
练习题
第九章 酒店价格管理(Rate Management)模块设置

第一图书网, tushu007.com

第一节 价格代码(Codes)设置
第二节 房价分级(Rate Classificatio)设置
第三节 包价销售(Packages)设置
第四节 价格策略(Rate strategy)设置
第五节 酒店活动日程表(Property Calendar)设置
第六节 促销(Promotio)设置
练习题
第十章 酒店收银(Cashiering)模块设置
第一节 收银代码(Codes)设置
第二节 收益(Revenue)设置
第三节 外币(Foreign currency)设置
第四节 收银员(Cashie)设置
第五节 账页代码(Folio Grouping codes)设置
第六节 记包账代码(Routing Codes)设置
第七节 调账代码(Adjustment Codes)设置
第八节 付费方式类型(Payment Types)设置
第九节 收入批处理类型(Bucket Types)设置
第十节 财务(阿拉伯数字)数据字符化(Numbel—to Words)设置
练习题
第十一章 酒店应收账款 (ACCOLrots ReceivabIe)设置
练习题
第十二章 酒店佣金(comm。
lssion)设置
第十三章 酒店其他模块设置
第一节 外接(Exteinal)设置
第二节 定义输出报告的模板(Define：Records)设置
第三节 系统初始化(Setup)设置
第四节 酒店(Property)设置
练习题
第三篇 理论篇
第十四章 酒店管理信息系统的理论和应用
第一节 管理信息系统的基本知识
第二节 管理信息系统在酒店管理中的应用

第一图书网, tushu007.com

章节摘录

版权页： 插图： （3）为客人换房要选择离现在房间较近的房间，并保证客人对新选房间满意。
（4）要主动询问客人是否需要行李员协助，若需要的话请客人在房间内等候同时通知行李员协助。
（5）按客人要求选定新房间。
（6）由前台准备房间信息变更单和新钥匙，在礼宾部的帮助下送至客人房间。
如果发生房价差异，一定要在电脑里更改房价，并在电脑备注栏中注明何时从何房价变为何房价。
（7）在礼宾部取走钥匙后，即刻在系统里完成换房操作。
（8）分发房间信息变更单至客房部和服务中心。
（9）将客人登记卡和账单等并同房间信息变更单换到相应账单夹内。
（10）将房间信息变更单存档。
（11）在客人不在场的情况下，征得客人同意后，通知保安部工作人员全程陪同换房。
（12）如果客人当日换房的要求未能满足，须在交接班时做好记录，答应客人次日换房的，须事先预留客人所选房型的房间，到换房日主动与客人联系，办理换房手续。
在Opera系统换房间可以通过“选项（Options）”中的“换房（Room Move）”来操作。
如图3—48所示，点击换房后，即出现“可用房查询（Available RoomSearch）”界面，可以在该界面中通过选择“Room Class（房间等级）”、“楼层（Floor）”、“是否吸烟（Smoking）”等选项搜索所需要的房间。
换房成功后，系统会提示之前的住房房态是否要改成“脏房（Dirty）”或“干净房（C1ean）”。
这间房间无论客人用过与否，都要改成脏房状态，由客房服务员进行查看、打扫后再改成干净房的状态。
3.借用物品 可使用“Item Inventory（物品库存）”或“Packages（包价）”帮助客人借用物品，如羽绒被、碟片机等。
4.给客人的留言（Message）和部门间留言（Trace） 可通过给客人的留言（Message），或通过部门间留言（Traces）帮助客人解决问题。
（1）给客人的留言（Message）。
接待人员可以给客人发送消息。
如果有相应的接口，电话上会显示消息指示灯，或者将消息直接发送到电视显示屏幕上。
“Edit”按钮表示对选中的消息进行编辑；“Delete”按钮表示删除选定的消息；“Received／Not Received”按钮表示选中的消息是否被接收的状态；“New”按钮表示为客人创建一个新的消息。
单击“New”按钮并查找到客人后，可以打开如图3—50所示的对话框，输入信息，点击“OK”按钮即可。

第一图书网, tushu007.com

编辑推荐

第一图书网, tushu007.com

<<酒店管理信息系统教程>>

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