

# 《酒店前台管理系统应用》 实验指导书

(供旅游管理 酒店管理专业使用)

商学院旅游与酒店管理系

刘勋 编

江汉大学企业运营虚拟仿真实验教学中心

## 《酒店前台管理系统应用》课程教学大纲

<b>课程名称</b>	酒店前台管理系统应用	<b>课程编码</b>	ZJ0861233
<b>课程英文名称</b>	The application of Hotel Reception Management System	<b>课程性质</b>	选修
<b>总学时学分</b>	48/3	<b>理论\实验</b>	24\24
<b>周学时数</b>	4	<b>先修课程</b>	管理信息系统（旅游）
<b>开课院系</b>	商学院旅游与酒店管理系	<b>适用专业</b>	旅游管理、酒店管理本科专业
<b>编写人</b>	刘勋	<b>审批人</b>	史常凯

### 一、课程简介：

本课程是面向旅游管理、酒店管理本科专业开设的一门应用性、操作性课程，是紧密联系企业信息化管理实际，将旅游管理信息系统理论知识应用于实际操作，提前让学生熟悉和适应企业前台相关工作岗位，并培养其岗位素质和技能的一门关键课程。本课程要求学生掌握酒店前台系统的相关概念、特点、结构、功能需求和功能模块等基础知识，在此基础上训练学生的实际动手和操作能力。

### 二、教学目的

通过本课程的学习，学生应系统掌握酒店前台管理系统的基础知识，掌握酒店管理信息系统的业务流程、功能模块，了解酒店前台管理系统的建设和选择等知识；熟练掌握前台系统菜单功能及其分布；能熟练完成系统基础数据的设置、修改；能通过前台管理系统熟练完成前台预订、接待、点单、收银、查询等日常业务；掌握前台报表分析，特别是营业分析、客账分析等的操作规范和流程；能熟练地对前台系统及其相关数据进行管理和维护；在酒店前台管理系统多如牛毛的背景下，能对主流系统又充分的认识，并做到举一反三、灵活运用等。实现与企业实际接轨，做好就业前的基础岗位培训准备工作，让学生很快适应市场和企业信息化管理的需求。

### 三、教学要求：

本课程主要以计算机科学、信息科学和旅游科学为理论基础，特别重视学生动手能力的培养，需要学生在全面掌握酒店运营、管理、操作的规范、流程等基本知识点，以及充分了解当前主流前台管理系统功能、特点等的基础上，熟练掌握酒店前台管理系统选择（或开发）、设置、操作、分析、维护、综合应用等关键技术，并使学生能举一反三、适应酒店前台管理的相关需求。

### 四、课程重点与难点：

1. 主流前台系统分析和选择等；
2. 前台系统菜单功能及其分布；

3. 前台系统基础数据的设置、修改;
4. 前台预订、接待、点单、收银、查询等日常业务;
5. 前台报表分析等操作规范和流程;
6. 前台系统及其相关数据管理和维护。

## 五、选用教材及参考书目:

指定教材: 自编讲义、教案。

参考教材:

1. 查良松. 旅游管理信息系统[M]. 高等教育出版社, 2010年12月第3版。
2. 邸德海. 旅游管理信息系统[M]. 南开大学出版社, 2000年9月第1版。
3. 薛华成. 管理信息系统[M]. 清华大学出版社, 2007年8月第5版。
4. 姬景刚等. Visual Foxpro 管理信息系统设计与实现[M]. 科学出版社, 2000年版。

## 六、教学内容:

教学时间分配表

	章节	内容	学时数	备注
理论部分	第一章	酒店前台管理系统概述	2	
	第二章	酒店前台管理系统初始数据设置	7	
	第三章	酒店前台日常业务处理	6	
	第四章	酒店前台预订系统	3	
	第五章	酒店前台报表分析	2	
	第六章	酒店前台数据维护	2	
	第七章	酒店前台经理控制	1	
	第八章	酒店前台其他操作	1	
实验部分	实验一	酒店前台管理系统数据规划、设置	3	应用型
	实验二	酒店前台管理系统功能菜单	6	应用型
	实验三	酒店前台日常业务处理	6	应用型
	实验四	酒店前台预订系统	3	应用型
	实验五	酒店前台报表分析	2	应用型
	实验六	酒店前台数据维护	2	应用型
	实验七	酒店前台经理控制	1	应用型
	实验八	酒店前台其他操作	1	设计型
总学时 48	教学 24 学时; 实验 24 学时; 辅导 学时; 机动 学时		共 48 学时	

## 第一章 酒店前台管理系统概述

教学目的：掌握酒店管理信息系统的概念、特点；了解构建酒店管理信息系统的必要性等；了解酒店管理信息系统的硬件结构和软件结构等；了解酒店管理信息系统的功能需求；了解酒店管理信息系统的业务流程分析；掌握酒店管理信息系统主要功能模块等；了解目前主流酒店管理信息系统；了解酒店管理信息系统选择的基本原则等。

教学重点：酒店管理信息系统的概念、特点；构建酒店管理信息系统的必要性；酒店管理信息系统的硬件结构和软件结构；酒店管理信息系统功能需求、业务流程、功能模块；目前主流酒店管理信息系统；酒店管理信息系统的选择。

教学难点：酒店管理信息系统的硬件结构和软件结构；酒店管理信息系统功能需求、业务流程、功能模块；目前主流酒店管理信息系统；酒店管理信息系统的选择。

### 第一节 酒店管理信息系统概述

- 一、酒店管理信息的概念
- 二、酒店管理信息的特点
- 三、构建酒店管理信息的必要性

### 第二节 酒店管理信息系统结构

- 一、酒店管理信息的硬件结构
- 二、酒店管理信息的软件结构

### 第三节 酒店管理信息系统分析

- 一、酒店管理信息系统的功能需求
- 二、酒店管理信息系统业务流程分析
- 三、酒店管理信息系统主要功能模块

### 第四节 酒店管理信息系统选择

- 一、目前主流酒店管理信息系统
- 二、酒店管理信息系统的选择

## 第二章 酒店前台管理系统初始数据设置

教学目的：了解和熟悉前台系统菜单、功能等；熟练掌握前台系统基础数据的设置、修改等；熟练掌握酒店营业项目的规划、设置等；熟练掌握前台系统辅助规则的设置、修改等。

教学重点：酒店前台管理系统界面设置、常用菜单功能和分布、快捷操作；酒店前台管理系统数据定义和修改、资源数据定义和修改（常用资源、客户资源、项目资源、账务资源）；酒店前台管理系统营业大类设置、营业子类设置、项目数据设置；自动计量规则设置，特别计费方案、折扣方案设计、修改；组合消费标准定义、系统选项规则设置和修改。

教学难点：酒店前台管理系统数据定义和修改、资源数据定义和修改；酒店前台管理系统营业大类设置、营业子类设置、项目数据设置。

### 第一节 初始数据概述

- 一、界面设置
- 二、常用菜单功能和分布
- 三、快捷操作

### 第二节 基础数据定义

- 一、系统数据定义和修改

1. 服务员

2. 计费

3. 电话

- 二、资源数据定义和修改

1. 常用资源设置和修改

2. 客户资源设置和修改

3. 项目资源设置和修改

## 4. 账务资源设置和修改

**第三节 基础数据预设**

- 一、营业大类设置
- 二、营业子类设置
- 三、项目数据设置

**第四节 常用辅助规则**

- 一、自动计量规则设置
- 二、特别计费方案、折扣方案设计、修改
- 三、组合消费标准定义、系统选项规则设置和修改

**第三章 前台日常业务处理**

教学目的：掌握和熟悉前台接待、点单、收银、查询、POS 模式等日常基本业务及其操作；掌握宾客接待的操作规范，特别要求对来宾登记、项目调转等核心业务十分熟练；掌握宾客点单消费的操作规范，特别要求对点单入账、折扣处理、会员服务核心业务十分熟练；掌握前台收银结账的操作规范，特别要求对收银结账、合并和拆分账单等核心业务十分熟练；掌握前台信息查询的操作规范，特别要求对客人情况、客人账务、设施状态等核心业务十分熟练；熟练掌握通过操作台完成前台基本业务的技能，掌握 POS 模式。

教学重点：来宾登记、项目调转；寄存、租借物品、留言、叫醒、问询、代办、补卡等；点单入账、折扣处理，公关账户处理、单项转出；收银结账；合并和拆分账单；会员充值、押金处理等；前台基本业务，包房、技师服务等；POS 模块。

教学难点：来宾登记、项目调转；寄存、租借物品、留言、叫醒、问询、代办、补卡等；点单入账、折扣处理，公关账户处理、单项转出；收银结账；合并和拆分账单。

**第一节 前台日常业务概述**

- 一、客人抵店——核心业务：来宾登记
- 二、客人在店——核心业务：点单入账
- 三、客人离店——核心业务：收银结账

**第二节 接待子系统**

- 一、来宾登记
  1. 散客登记和入住
  2. 预定转登记
  3. 团队登记和排房
  4. 中介预定
  5. 访客登记
  6. 来宾信息维护
- 二、项目调转
  1. 调转
  2. 续住
- 三、其他操作

1. 寄存、租借物品
2. 留言、叫醒、问询、代办、补卡

**第三节 点单子系统**

- 一、点单入账
  1. 可视化点单
  2. 代码点单
  3. 点单锁定
- 二、折扣处理
  1. 折扣方案
  2. 价格修改等
- 三、其他操作
  1. 公关账户处理
  2. 单项转出

**第四节 收银子系统**

- 一、收银结账
  1. 营业部门

2. 总单
3. 付款方式
- 二、合并和拆分账单
  1. 合并账单
  2. 拆分账单
- 三、其他操作
  1. 会员充值
  2. 押金处理

## 第五节 信息查询

- 一、客人信息查询
  1. 快速查询
  2. 综合查询
  3. 模糊查询
  4. 条件查询

5. 会员账户信息查询
- 二、账务查询
  1. 账单
  2. 付款
  3. 押金余额
  4. 消费明细
- 三、设施查询
  1. 项目状态
  2. 月状态表

## 第六节 操作台和 POS 模块

- 一、前台基本业务。
- 二、包房、技师服务等。
- 三、POS 模块

# 第四章 酒店前台预订系统

**教学目的：**掌握和熟悉前台预订的操作规范，了解前台系统预订功能及其菜单分布；能在系统中熟练完成前台预订的操作，重点是信息录入和项目分配；能在系统中熟练完成前台预订信息查询的操作，并与其他部门和工作人员做好沟通交流，做好客人抵店前的准备工作。

**教学重点：**前台预订的操作规范，前台系统预订功能及其菜单分布；添加新预订业务；预订项目的分配；可供预订项目的查询；预订客人查询等。

**教学难点：**前台预订的操作规范，前台系统预订功能及其菜单分布；添加新预订业务；预订项目的分配；可供预订项目的查询；预订客人查询等。

## 第一节 前台预订系统概述

- 一、前台预订的操作规范
- 二、前台系统预订功能及其菜单分布

## 第二节 前台预订处理中心

- 一、添加新预订业务
  1. 散客
  2. 团体
- 二、预订项目的分配

1. 自动安排
2. 手动安排

## 第三节 前台预订信息查询

- 一、可供预订项目的查询
- 二、预订客人查询
  1. 当日预抵店客人查询
  2. 次日预抵店客人查询

# 第五章 酒店前台系统报表分析

教学目的：掌握前台报表分析的操作规范，了解报表分析对酒店经营管理的重要性；熟练掌握前台营业分析的操作；熟练掌握收银汇总和收银查询的操作；熟练掌握客账查询的操作。

教学重点：前台报表分析的操作规范，报表分析对酒店经营管理的重要性，报表模版；营业收入汇总、营业分析、收银汇总、收银查询；客账分析、招待费明细、技师|服务员提成、服务明细等。

教学难点：报表模版；营业收入汇总、营业分析；客账分析等。

## 第一节 旅行社管理信息系统概述

- 一、前台报表分析的操作规范
- 二、报表分析对酒店经营管理的重要性
- 三、报表模版

## 第二节 营业分析

- 一、营业收入汇总
- 二、营业分析

## 第三节 收银分析

- 一、收银汇总
  1. 收银情况汇总表|明细表
  2. [特客付款|会员充值]汇总表|明细表

- 二、收银查询

## 第四节 客账分析

- 一、客账分析
  1. 结账分析表
  2. 当日全部客人账单
  3. 当前未结账客人账单
  4. 临时暂挂客人表
  5. 折扣客人表|抹零客人表
- 二、其他
  1. 招待费明细
  2. 技师|服务员提成
  3. 服务明细

## 第六章 酒店前台系统数据维护

教学目的：掌握前台数据备份的操作规范，了解数据备份对酒店经营管理的重要性；熟练掌握数据备份与恢复的操作；熟练掌握项目状态自动检测修复和网管指令的操作。

教学重点：前台数据备份的操作规范，数据备份对酒店经营管理的重要性；手动进行数据备份，设置计划任务自动备份；数据恢复，项目状态自动检测修复，网管指令。

教学难点：前台数据备份的操作规范，数据备份对酒店经营管理的重要性；手动进行数据备份，设置计划任务自动备份；数据恢复，项目状态自动检测修复，网管指令。

## 第一节 前台数据备份概述

- 一、前台数据备份的操作规范
- 二、数据备份对酒店经营管理的重要性

## 第二节 数据备份

- 一、手动进行数据备份
- 二、设置计划任务自动备份

- 三、数据恢复

## 第三节 其他附加功能

- 一、项目状态自动检测修复
- 二、网管指令

## 第七章 酒店前台经理控制系统

教学目的：掌握经理控制的重要性、掌握经理职责和权限，熟练掌握酒店日审和夜审的工作内容。流程和操作技巧，了解夜审稽核工作中异常的处理流程、方法和技巧，能利用经理控制系统完成查询、协调和控制的任务。

教学重点：经理职权，夜审和日审工作内容，夜审稽核工作流程，异常处理，营业汇总、分析，经理查询。协调和控制。

教学难点：经理职权，夜审和日审工作内容，夜审稽核工作流程，异常处理，营业汇总、分析，经理查询。协调和控制。

### 第一节 经理控制概述

- 一、经理控制概述
- 二、经理职权

### 第二节 夜审稽核

- 一、工作内容
  - 1. 审核收入，编制报表
  - 2. 清机
  - 3. 备用金处理
- 二、工作流程
  - 1. 客房稽核
  - 2. 餐饮稽核

- 3. 康乐稽核
- 4. 其他
- 三、异常处理

### 第三节 汇总分析

- 一、分类
- 二、汇总
- 三、分析

### 第四节 查询、协调及其他

- 一、查询
- 二、协调
- 三、其他

## 第八章 酒店前台管理系统其他操作

教学目的：掌握酒店特殊事件处理流程和技巧，充分了解系统功能，对系统进一步开发，扩展和综合应用有更深层次的认识。

教学重点：特殊事件处理，系统扩展，

教学难点：特殊事件处理

### 第一节 特殊事件处理

- 一、突发事件
- 二、策划事件
- 三、公共关系

### 第二节 系统不常用功能介绍

- 一、操作员添加与权限设置
- 二、临时项目转常规项目
- 三、空项开单
- 四、项目调转
- 五、其他

## 七、执行大纲说明：

本课程是旅游管理和酒店管理本科专业的技术基础课，通过本课程的学习，学生应系统掌握酒店前台管理系统的基础知识，掌握酒店管理信息系统的业务流程、功能模块，了解酒店前台管理系统的建设和选择等知识；熟练掌握前台系统菜单功能及其分布；能熟练完成系统基础数据的设置、修改；能通过前台管理系统熟练完成前台预订、接待、点单、收银、查询等日常业务；掌握前台报表分析，特别是营业分析、客账分析等的操作规范和流程；能熟练地对前台系统及其相关数据进行管理和维护；在酒店前台管理系统多如牛毛的背景下，能对主流系统又充分的认识，并做到举一反三、灵活运用等。实现与企业实际接轨，做好就业前的基础岗位培训工作，让学生很快适应市场和企业信息化管理的需求。

商学院旅游与酒店管理系

执笔人：刘勋

编写日期：2015-7-22

## 《酒店前台管理系统应用》实验教学大纲

<b>课程名称</b>	酒店前台管理系统应用	<b>课程编码</b>	ZJ0861233
<b>课程英文名称</b>	The application of Hotel Reception Management System	<b>课程性质</b>	选修
<b>总学时学分</b>	48/3	<b>理论\实验</b>	24\24
<b>周学时数</b>	4	<b>先修课程</b>	管理信息系统（旅游）
<b>开课院系</b>	商学院旅游与酒店管理系	<b>适用专业</b>	旅游管理、酒店管理本科专业
<b>编写人</b>	刘勋	<b>审批人</b>	史常凯

## 一、实验目的

《酒店前台管理系统应用》是旅游管理和酒店管理本科专业的技术基础课，通过本课程的学习，学生应系统掌握酒店前台管理系统的基础知识，掌握酒店管理信息系统的业务流程、功能模块，了解酒店前台管理系统的建设和选择等知识；熟练掌握前台系统菜单功能及其分布；能熟练完成系统基础数据的设置、修改；能通过前台管理系统熟练完成前台预订、接待、点单、收银、查询等日常业务；掌握前台报表分析，特别是营业分析、客账分析等的操作规范和流程；能熟练地对前台系统及其相关数据进行管理和维护；在酒店前台管理系统多如牛毛的背景下，能对主流系统又充分的认识，并做到举一反三、灵活运用等。实现与企业实际接轨，做好就业前的基础岗位培训工作，让学生很快适应市场和企业信息化管理的需求。

## 二、基本要求

通过实验，使学生熟练掌握前台系统菜单功能及其分布；能熟练完成系统基础数据的设置、修改；能通过前台管理系统熟练完成前台预订、接待、点单、收银、查询等日常业务；掌握前台报表分析，特别是营业分析、客账分析等的操作规范和流程；能熟练地对前台系统及其相关数据进行管理和维护。

## 三、实验项目

序号	实验项目	学时	实验项目类型
1	酒店前台管理系统数据规划、设置	3	应用型
2	酒店前台管理系统功能菜单	6	应用型
3	酒店前台日常业务处理	6	应用型
4	酒店前台预订系统	3	应用型
5	酒店前台报表分析	2	应用型
6	酒店前台数据维护	2	应用型

7	酒店前台经理控制	1	应用型
8	酒店前台其他操作	1	设计型

## 四、实验内容

### 实验一：酒店前台管理系统数据规划、设置

1. 酒店经营现状调查
2. 酒店前台管理系统数据规划
3. 酒店前台管理系统数据设置
  - 3.1 系统数据
  - 3.2 系统资源
  - 3.3 营业大类
  - 3.4 营业子类
  - 3.5 项目数据

### 实验二：酒店前台管理系统功能菜单

1. 桌面设置
2. 导航菜单
3. 编辑菜单
4. 维护菜单
5. 公关和帮助菜单

### 实验三：酒店前台日常业务处理

1. 接待子系统
2. 点单子系统
3. 收银子系统
4. 查询子系统
5. 操作台
6. POS 模块

### 实验四：酒店前台预订系统

1. 预定处理
2. 项目分配
3. 预订信息查询

### 实验五：酒店前台报表分析

1. 营业分析
2. 收银分析
3. 结账分析

### 实验六：酒店前台数据维护

1. 手工备份
2. 自动备份
3. 数据恢复
4. 项目状态检测
5. 网管指令

### 实验七：酒店前台经理控制

1. 夜审稽核
2. 汇总分析
3. 查询、协调及其他

### 实验八：酒店前台其他操作

1. 特殊事件处理
2. 系统其他功能

## 五、考核内容及办法

考核内容：每次实验是否完成相应的实验内容。

考核办法：根据每次实验成果的质量给出实验考核成绩，占总成绩的 20%。

## 六、教材及参考书目

实验教材：自编讲义教案

刘勋

2015-7-22

# 酒店前台管理系统应用

## 实验教学讲义

(配合网络课程使用)

课程编号：ZJ0861233

学分：3

实验课时：24

适用于旅游管理、酒店管理专业

商学院

旅游与酒店管理系

刘勋

2015.7

# 目 录

## 1 酒店前台管理系统概述

- 1.1 酒店管理信息系统概述
- 1.2 酒店管理信息系统结构
- 1.3 酒店管理信息系统分析
- 1.4 酒店前台管理系统的选择

## 2 酒店前台管理系统初始数据设置

- 2.1 初始数据概述
- 2.2 基础数据定义
- 2.3 基础数据预设
- 2.4 常用辅助规则

## 3 酒店前台管理系统日常业务

- 3.1 前台日常业务概述
- 3.2 接待子系统
- 3.3 点单子系统
- 3.4 收银子系统
- 3.5 信息查询
- 3.6 操作台及 POS 模块

## 4 酒店前台预订系统

- 4.1 预订系统概述
- 4.2 预定处理中心
- 4.3 预订信息查询

## 5 酒店前台报表分析

- 5.1 前台报表概述
- 5.2 常用报表介绍

## 6 酒店前台数据维护

- 6.1 数据维护概述
- 6.2 数据备份
- 6.3 其他附加功能

## 7 酒店前台经理控制系统

- 7.1 经理控制概述
- 7.2 夜审稽核
- 7.3 查询、协调及其他

## 8 酒店前台管理系统其他操作

- 8.1 特殊事件处理
- 8.2 系统不常用功能

## 课程介绍

本课程是面向旅游管理、酒店管理本科专业开设的一门应用性、操作性课程，是紧密联系企业信息化管理实际，将旅游管理信息系统理论知识应用于实际操作，提前让学生熟悉和适应企业前台相关工作岗位，并培养其岗位素质和技能的一门关键课程。本课程要求学生掌握酒店前台系统的相关概念、特点、结构、功能需求和功能模块等基础知识，在此基础上训练学生的实际动手和操作能力。

## 教师团队



**刘劼** 讲师

单位：江汉大学  
部门：商学院旅游与酒店管理系



**张金霞** 教授

单位：江汉大学  
部门：商学院旅游与酒店管理系



**史常凯** 副教授

单位：江汉大学  
部门：商学院旅游与酒店管理系  
职位：系主任



**周在泉** 副教授

单位：江汉大学  
部门：商学院旅游与酒店管理系



**陈筱** 副教授

单位：江汉大学  
部门：商学院旅游与酒店管理系



**吴卫东** 副教授

单位：江汉大学  
部门：商学院旅游与酒店管理系



**熊继红** 教授

单位：江汉大学  
部门：商学院旅游与酒店管理系

## 教学方法

本课程主要采用实践教学为主，理论教学为辅的方法进行教学，理论课主要讲授旅游管理信息系统的基础知识和前沿问题，实践课程则主要训练酒店前台管理系统的开发、维护和应用。

## 教学条件

本课程现有教学条件较为完备，学院有相关教学实验室、统一安装酒店管理教学软件，课堂上学生可以边听讲边练习，课后学生可以统一安装相关软件到自己电脑上，进行课后练习。

## 教学效果

通过本课程的学习，学生应系统掌握酒店前台管理系统的基础知识，掌握酒店管理信息系统的业务流程、功能模块，了解酒店前台管理系统的建设和选择等知识；熟练掌握前台系统菜单功能及其分布；能熟练完成系统基础数据的设置、修改；能通过前台管理系统熟练完成前台预订、接待、点单、收银、查询等日常业务；掌握前台报表分析，特别是营业分析、客账分析等的操作规范和流程；能熟练地对前台系统及其相关数据进行管理和维护；在酒店前台管理系统多如牛毛的背景下，能对主流系统又充分的认识，并做到举一反三、灵活运用等。实现与企业实际接轨，做好就业前的基础岗位培训工作，让学生很快适应市场和企业信息化管理的需求。

## 参考教材

- 1.查良松. 旅游管理信息系统[M]. 高等教育出版社，2010年12月第3版。
- 2.邸德海. 旅游管理信息系统[M]. 南开大学出版社，2000年9月第1版。
- 3.薛华成. 管理信息系统[M]. 清华大学出版社，2007年8月第5版。
- 4.姬景刚等. Visual Foxpro 管理信息系统设计与实现[M]. 科学出版社，2000年版。

## 课程重难点

- 1.主流前台系统分析和选择等；
- 2.前台系统菜单功能及其分布；
- 3.前台系统基础数据的设置、修改；
- 4.前台预订、接待、点单、收银、查询等日常业务；
- 5.前台报表分析等操作规范和流程；
- 6.前台系统及其相关数据管理和维护。

# 1 酒店前台管理系统概述

## 本章介绍

教学目的：掌握酒店管理信息系统的概念、特点；了解构建酒店管理信息系统的必要性等；了解酒店管理信息系统的硬件结构和软件结构等；了解酒店管理信息系统的功能需求；了解酒店管理信息系统的业务流程分析；掌握酒店管理信息系统主要功能模块等；了解目前主流酒店管理信息系统；了解酒店管理信息系统选择的基本原则等。

教学重点：酒店管理信息系统的概念、特点；构建酒店管理信息系统的必要性；酒店管理信息系统的硬件结构和软件结构；酒店管理信息系统功能需求、业务流程、功能模块；目前主流酒店管理信息系统；酒店管理信息系统的选择。

教学难点：酒店管理信息系统的硬件结构和软件结构；酒店管理信息系统功能需求、业务流程、功能模块；目前主流酒店管理信息系统；酒店管理信息系统的选择。

### 1.1 酒店管理信息系统概述

酒店管理系统一般包含前台接待、前台收银、客房管家、销售 POS、餐饮管理、娱乐管理、公关销售、财务查账、电话计费、系统维护、经理查询、工程维修等功能模块。

酒店作为一个比较特殊的行业，是企业管理要求最为严格的一个行业，为满足酒店行业的特殊要求，酒店管理信息系统（Hotel Management Information System, HMIS）应运而生，作为管理信息系统中的又一个重要分支，它实现的是计算机管理系统在酒店中的具体应用。

#### 1.1.1 酒店管理信息系统的概念

酒店管理信息系统（Hotel Management Information System, HMIS），依靠先进的科学技术手段，通过对客史资源等数据的分析和挖掘，创造服务优势，提高酒店科学管理水平。酒店管理信息系统为酒店的经营决策和服务提供了翔实的基础材料，使酒店的经营活动能够有的放矢，避免许多不必要的时间、精力、资金的浪费。由于熟悉顾客消费情况，酒店员工的服务准备更为轻松，有助于提高酒店经营决策的科学性，同时提高工作效率。通过网络技术，与客人在线沟通，创造营销优势；通过对市场来源的信息化分析，可以帮助酒店进行更加准确的市场定位，从而实现市场优势；通过为决策者提供详细的数据分析与预测，可以帮助酒店管理部门进行决策，实现管理优势。酒店管理信息系统的使用将有助于酒店培养一大批忠诚顾客，一方面可以降低酒店开拓新市场的压力和投入；另一方面由于忠诚顾客对酒店产品和服务环境具有信任感，因此他们的综合消费支出也就相应地比新顾客高，而且忠诚度高，保持忠诚度的时间越长，酒店的效益也就越好。通过酒店管理信息系统的使用，酒店可以更加快速地应付各种突发变化，减少客人等候情况，提高客人对酒店的满意度，给酒店带来利好的口碑。通过酒店管理信息系统的使用，酒店可以实现与客人的互动交流，提高客人的参与度。

### 1.1.2 酒店管理信息系统的特点

#### 一、HMIS 是一个现代酒店管理的辅助系统

HMIS 是一个以人为主体的人机综合控制系统，整个现代酒店的管理还是依靠人，计算机仅是一个数据处理的工具。管理人员依据计算机数据处理的结果信息，迅速做出管理决策，以达到有效经营管理的目的。

#### 二、HMIS 是一个开放式的系统

HMIS 是一个具有输入、输出的开放式系统，系统所有的资源,功能交由用户管理,权限控制到按钮,针对不同的用户,组装不同的界面,分配不同的使用功能.不放心再加权限到按钮。简单讲，输入是各种票据、登记记录、账单、报表等；输出是各种统计报表、汇总表等，通过输入输出控制整个饭店的物流和资金流。因此 HMIS 是一个开放式的系统。

#### 三、HMIS 是一个具有层次性的系统

现代酒店的科学管理具有很明显的等级制，各级管理职责分明，分工明确，下级服从上级。HMIS 为了适应这种管理也将软件设计成相应的层次，一般分为三个层次，即最低层为作业层、中间层是管理层和最高层是决策层。客档、角色、佣金、房价方案、授权折扣、操作权限到按钮、信息向角色发布...系统既面向应用,又面向管理。

#### 四、HMIS 是一个高效的系统

系统突出以营销、预订、房源、房价等对营销具有影响力的信息处理。房价码可按年,季,月,周,日设定。强化以客源为中心的信息完整性、长久性、可操作性。建立了客档为中心的用户信息管理系统。使用数据穿透查询技术,对数据进性多元,多层次的查询.从汇中数据到明细发生,紧密联系在一起,灵活实用。酒店集团管理系统、采集各成员酒店的原始数据、对采集来的数据进行分类、汇总、分析等处理、形成管理决策所需的数据信息、产生各种分析报表。界面美观大方、操作方便。系统稳定、适应性强、操作灵活。

### 1.1.3 构建酒店管理信息系统的必要性

#### 一、传统管理模式的弊端

查询住客时间长，结账易出现错、跑账，重要客人不重要，夜审困难，沉睡者（因为房间状态架上的顾客卡保持不动，就像是睡着了一样，它将一直保持直到被更正）效应。

#### 二、酒店管理信息系统的优势

系统为客房的销售提供了有关客房情况的全面资讯，减少了文件资料的手工整理等繁琐工作，并能避免处理上的错误，大大简化了订房手续。

系统能无限期地存储预订客房和客房分配的资料以及预订团队和个人的资料，在预订处理中可以完成团队预订和散客预订，并可根据客人要求的客房种类提供预订期内该类房可供使用的房间号码，实现准确的客房分配，避免预订冲突。

系统还能根据客房种类和不同时间打印订房趋势的报表，为销售部门提供预测和决策依据。

有效地采集信息。运用酒店管理信息系统技术改善酒店各种表格、单据、工作记录、财务账目和其他数据收集手段，主要的目的就是通过改善数据收集方法提高信息的采集效率和准确性。由于酒店的日常管理工作依赖大量的书面报表、统计报表等，因而单纯的手工作业操作效

率不高，再处理更多的原始凭证只能使效率下降，差错增加，影响到酒店的服务质量和工作效果。必须应用先进的信息采集手段。

畅通的信息传递渠道。在信息传递、转换或重新记录过程中，手工操作很可能出现差错，而且速度较慢。信息传递过程中常见的差错有：遗漏、错填及移位等。

正确地处理管理决策信息。根据需要输出信息，大大提高了酒店的运作效率。

### 三、酒店管理信息系统的作用

酒店管理实质上是对饭店运行过程中人流、物流、资金流、信息流的管理，计算机管理就其表现形式看是对酒店大量的常规性信息的输入、存储、处理和输出，可以说计算机管理是人工管理的最大协助者，其作用主要表现在以下几个方面：

1. 提高酒店的管理效益及经济效益 应用酒店管理系统可以通过节省大量的人力物力，增加酒店的服务项目，提高酒店的服务档次，减少管理上的漏洞，从整体上提高酒店的经济效益。如完善的散客和团体预定功能可防止有房不能租或满房重订的情况出现，可随时提供准确和最新的房间使用和预定情况，从而可提高客房出租率。客人费用的直接记账，不仅减少了票据的传送，而且避免了管理上的混乱，更主要的是更有效的防止逃账的发生。完善的预定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。及时控制超过信用限额的客人，随时催促欠款客账的结算。电话费自动计费及电话开关控制，可杜绝话费的逃账。正确控制房价，从而提高客房收入。控制客人优惠，减少管理漏洞。

2. 提高服务质量 计算机处理信息的速度很快，可以大大减少客人入住、用餐、娱乐、结账的等候时间，提高对客人的服务质量，提供及时、准确、规范的服务。快速的饭店客人信息查询手段，使客人得到满意的答复。餐费、电话费、洗衣费、客房饮料费、电话传真费、酒吧饮料费等费用的一次性结账管理，不仅大大方便了宾客，也提高了酒店的经营管理水平。快速的历史档案查询更为查账或查客人信息提供了极大的方便。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酒店的形象。快速的结账处理，减少客人离店等待时间。清晰准确的账单、票据、表格，使客人感到档次的享受。完善的预定系统，是客人的入住有充分的保证。

3. 提高工作效率 大中型酒店每天的客流量大，涉及到前台每天对客房状况的统计、记录订房信息、登记信息、提供查询、为客人提供结算账单等的业务量也很大，如用手工方式进行上述业务运作，速度很慢，需要的人手也多，出现错误的可能性也大，计算机管理则可以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。严格的数据检查可避免手工操作的疏忽而造成的错误，减轻职工的工作压力，从而提高工作效率。减少票据的传送、登记、整理分类、复核等一系列的繁重劳动。

4. 完善酒店内部管理体制 酒店管理系统在建立营业库的同时，还建立了人事库，进一步形成企业严格的管理体系，使企业各岗位的考核管理工作更趋于科学化、正确化、系统化。酒店管理系统在酒店管理体系中还发挥着强有力的稳定作用，可以明显的减少员工及各管理人员的流动对酒店管理运作的不良影响，是使酒店形成有特色管理的一个重要组成部分。

5. 全面了解营业情况，提高酒店决策水平 酒店的管理层在面对市场竞争时，更需要加强对各种营业进行预测分析，对酒店经济状况进行全面分析，而酒店计算机系统能提供完备的历史以及当年度的数据，又可提供各种分析模式，这使管理人员很方便地完成复杂的分析工作。管理层还离不开对酒店运营的内部控制，如控制客房数量、餐饮原料数量、客房消耗品数量，由于酒店计算机系统能提供更好、更完备的信息管理，可很好的增强酒店管理人员的控制决策水平。

## 1.2 酒店管理信息系统结构

HMIS 包含了硬件结构和软件结构两个方面，下面分别进行讨论：

### 1.2.1 硬件结构

硬件结构指 HMIS 的物理结构，是指 HMIS 硬件系统的拓扑结构，一般有三种类型：单机批处理式、集中式和分布式，它们是随着计算机技术的发展而产生的。

一、单机批处理结构。早期的 HMIS 都是这种结构，这种结构由一台主机、显示器、键盘、打印机等组成，装上 HMIS 软件就构成了完整的 HMIS 系统。由于这种结构对数据的共享和实时处理性能较差，目前已很少使用。

二、集中式处理结构。随着计算机技术的发展，出现了多台终端的联机系统，通过终端与计算机联系，进行各类数据处理的作业，这就是集中式数据处理结构。联机集中式处理结构采用一台或两台小型计算机或超级微型机作为主机，管理人员可以在任何时间，通过各终端与主机联系，进行各类数据处理作业。

三、分布式处理结构。这种系统以一台或几台高档微机作为网络服务器，通过网络连接各个工作站，而各个工作站都是一台独立的微型计算机，本身都具有数据处理的能力，需要时又可以联机入网，在服务器内处理数据，所以称分布式处理结构。

### 1.2.2 软件结构

软件功能结构是根据管理的层次和要求的功能导出并划分的。对于酒店来说，是根据酒店的管理层次以及为了完成酒店业务数据处理要求而定义的功能模块。在酒店业务管理中，系统功能一般分为前台和后台两大部分。

常用系统：

1.预订接待系统

2.账务审核系统

3.程控电话管理系统

4.客房中心管理系统

5.餐饮娱乐管理系统

6.总经理查询系统

7.财务管理系统

8.人事工资管理系统

9.工程设备管理

10.仓库管理

### 1.3 酒店管理信息系统分析

#### 1.3.1 系统功能需求分析

系统需求分析工作是系统生命周期中重要的一步，也是决定性的一步。只有通过系统需求分析，才能把用户对系统功能和性能的总体要求描述，转换为具体的需求规格说明，从而奠定系统开发的基础。系统需求分析是一个不断认识和逐步细化的过程。了解用户需求，是一件持续性的工作，不是做完就结案的短期任务。了解用户对系统的需求，需要技巧、创意和持续不断的努力。通过对酒店系统的调查，所得其结构功能图见下图。

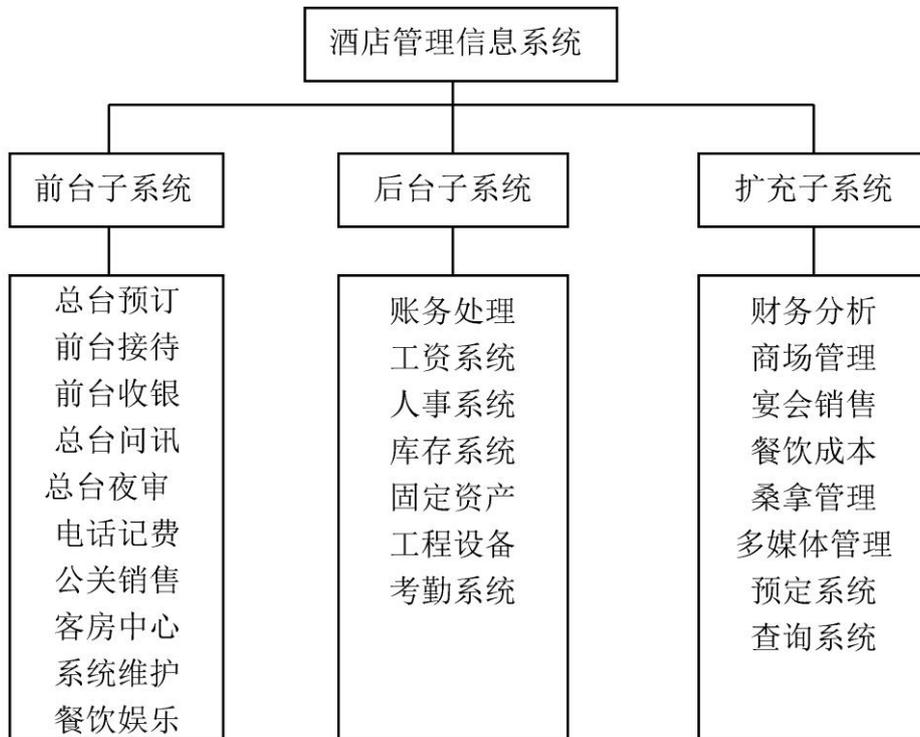


图 1.1 酒店管理信息系统结构图

饭店计算机管理信息系统是在充分把握饭店手工信息处理流程的基础上，系统性的进行信息采集、归类、整理和处理，从而达到集中统一地管理饭店信息及其流向。

#### 一、饭店管理信息系统前台子系统的功能需求

##### 1. 前台系统的主要功能构成

预订、接待、结账、夜间稽核、客房管理、餐饮管理、程控电话管理以及查询服务等。

##### 2. 前台系统功能需求分析

2.1. 预订功能需求 散客预订、团队预订

2.2. 接待功能需求 散客登记，团队登记

2.3. 结账功能需求

(1) 客账输入、调整和冲账

(2) 各种付款方式的处理

(3) 客人结账退房，打印明细账单、汇总

账单或混合发票等

(4) 部分结账功能，即只结清部分款项但不退房

(5) 临时挂账处理，即只退房不结账

(6) 分时间段结账

(7) 提前结账处理

(8) 逃账处理和追回逃账处理

(9) 事后优惠处理

(10) 预订金及押金处理

(11) 团队自动结账及团队成员私人账处

理

(12) 定义团队成员付款代码

(13) 定义客人之间自动转账关系

(14) 处理客人之间的事后转账、全转账及部分转账

(15) 打印催账单、服务员输账报表、交接班报表

(16) 外币兑换系统

(17) 应收账款管理

(18) 各种账务报表

(19) 长包房及往来账户的账务细目的清理和压缩

#### 2.4. 夜间稽核功能需求

(1) 交接班

(2) 饭店账务处理

(3) 过房租

(4) 日营业报表

(5) 夜间处理

(6) 每日数据的备份

(7) 打印夜间稽核报表

#### 2.5. 客房管理功能需求

(1) 修改客房状态

(2) 客房过账管理

(3) 客房耗材管理

(4) 拾遗物品管理

(5) 客房历史查询

(6) 与总台核对房态

(7) 客房维修与维修史

(8) 客房部内部管理

(9) 打印有关客房部报

#### 2.6. 电话自动计费系统的基本功能需求

(1) 灵活处理各种费率及计费参数

(2) 能按邮电部和地方政府规定, 处理不同种类电话的计费

(3) 计费方法能按使用者的性质计算不同的话费

(4) 人工转接长途电话的计费

(5) 直拨电话等级控制(开关管理), 须根据具体的程控机而定

(6) 查询流水账

(7) 查询客人信息

(8) 各种话费报表

#### 2.7. 综合收银点系统功能需求

(1) 收银项目的设置

(2) 不同付款方式的收取费用及折扣等

(3) 统计收银员个人、班次业务情况

(4) 营业汇总报表

#### 2.8. 总经理查询、辅助决策功能需求

(1) 查询各种预订、接待信息

(2) 能进行销售分析、经营分析

(3) 质量检查, 对发生的问题进行类比分类解析, 报告客人满意率

(4) 查询成本费用, 达到"每百元成本、费用率(元)"管理

(5) 查询饭店的客房、餐厅、康乐、会议室使用情况和各种社会信息

(6) 查询饭店人事、工资及汇总信息

(7) 查询饭店客源市场

(8) 查询饭店经营完成情况以及与去年的同期比较

#### 2.9. 公关销售功能需求

(1) 房间预订、会议室预订和餐饮预订。

(2) 住客档案管理, 即能实现客户资源的管理。

(3) 黑名单管理。

(4) 贵宾卡管理。

(5) 客源市场分析和预测。

(6) 销售人员、销售部门业绩统计。

(7) 客人信息、社会信息、客房使用情况、可用房类等信息查询

## 二、饭店管理信息系统后台子系统的功能需求

■要求:

- 必须按照财政部的最新会计准则和新会计制度进行设计，财务处理规范。
- 必须针对饭店业的实际，增加商场管理模块，采用多币制记账，各种报表符合饭店业的要求和规范。
- 保密性、安全性、可靠性程度要高。
- 界面友好，简单易学。

- |   |  |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 财务处理功能需求           <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. 建账</li> <li>1.2. 期初处理</li> <li>1.3. 会计凭证录入</li> <li>1.4. 凭证其他管理</li> <li>1.5. 凭证预结算</li> <li>1.6. 凭证审核过账</li> <li>1.7. 输入明细分类账</li> <li>1.8. 查询功能</li> <li>1.9. 报表处理功能</li> <li>1.10. 各种报表、账簿输出</li> <li>1.11. 系统维护</li> </ol> </li> <li>2. 固定资产管理功能需求           <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. 固定资产卡片维护</li> <li>2.2. 选择计提折旧的方法</li> <li>2.3. 编制固定资产凭证</li> <li>2.4. 月底自动转账</li> <li>2.5. 查询、打印</li> </ol> </li> <li>3. 采购管理功能需求           <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. 建立基本参数</li> <li>3.2. 采购文件管理</li> <li>3.3. 订单管理</li> </ol> </li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>3.4. 查询</li> <li>3.5. 报表</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. 仓库管理功能需求           <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1. 建库管理</li> <li>4.2. 日记账处理</li> <li>4.3. 报表</li> </ol> </li> <li>5. 人力资源管理系统功能需求           <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1. 员工人事档案的管理。</li> <li>5.2. 考勤管理</li> <li>5.3. 人员变动</li> <li>5.4. 培训、考评及奖惩记录</li> <li>5.5. 工资管理</li> </ol> </li> <li>6. 工程设备管理的功能需求           <ol style="list-style-type: none"> <li>6.1. 设备申购管理</li> <li>6.2. 设备登记管理</li> <li>6.3. 设备维护管理</li> <li>6.4. 设备报修管理</li> <li>6.5. 设备查询管理</li> <li>6.6. 设备备件管理</li> <li>6.7. 能源管理管理</li> <li>6.8. 报表管理</li> <li>6.9. 设备供应商管理</li> </ol> </li> </ol> |
|---|--|

### 1.3.2 系统业务流程分析

通过对酒店业的调查分析，可以得出其各个部门之间的业务流程图。

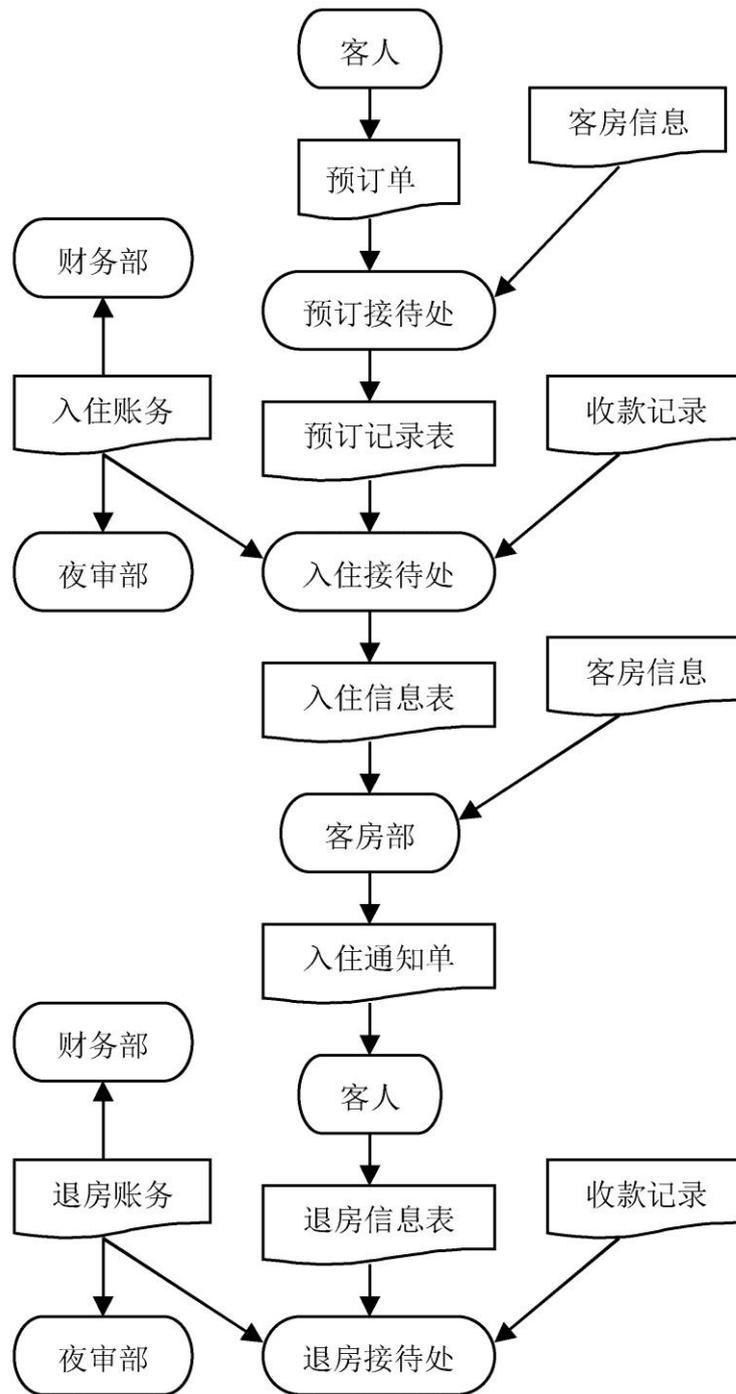


图 1.2 酒店管理系统业务流程

### 1.3.3 系统主要功能模块

结构化方法是一种实用的软件开发方法，由结构化分析、结构化设计和结构化程序设计构成。它遵循的原理是自上向下、逐步求精，使用的工具有数据流图、数据字典、判定表等。结构化方法简单、实用，易为开发者掌握，成功率高，特别适合于数据处理领域中的应用。因此，下面将从酒店的组织结构、业务职能及业务流程分析入手，采用结构化系统分析方法建立新系统的逻辑模型。

一家酒店中，如果组织结构已经确定，其管理制度、信息传递形式也就相应固定下来了。在酒店管理中主要抓住四个流，即人才流、物质流、资金流和客源流，而归根到底是要抓好信息流。在进行酒店管理的信息分析中，对酒店信息流程的了解是必不可少的环节。酒店从与客人发生联系开始，经预定服务、抵达接待、提供消费项目，到离店结账，构成了客人在酒店的一个完整过程。这一过程中主要的数据流图，如下图所示：

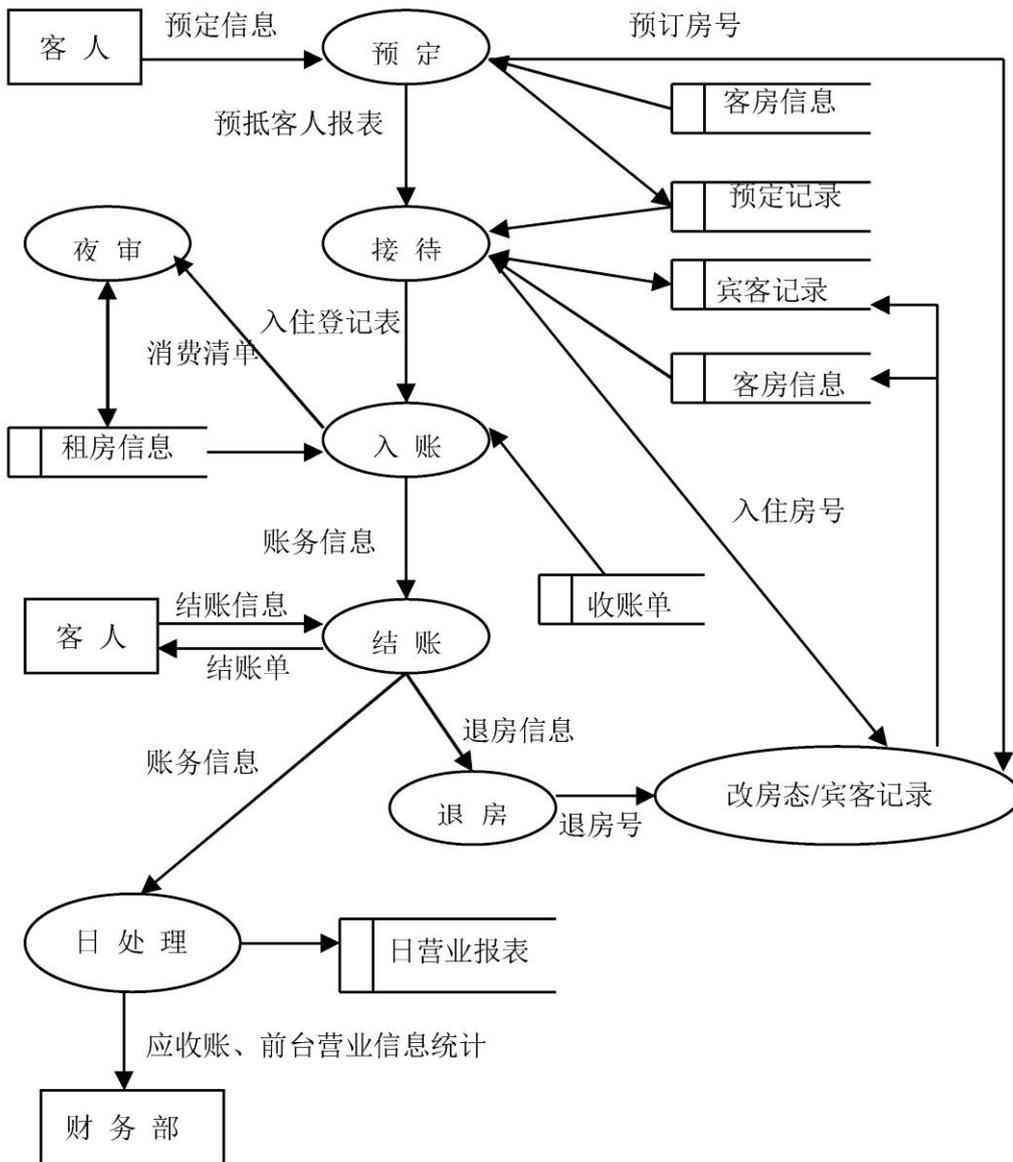


图 1.3 酒店前台子系统数据流图

### 一、总台预定管理模块分析

总台预定处主要负责客房预定工作，包括预定客房、更改和取消预定等操作。预定的主要目的是提高酒店的入住率，为客人预留房间，并提供良好的服务。手工操作预定是一件很困难的事情，因为客人需要的房间类型在所预定日期内是否能提供，需要很长时间才能查找确定，要保证其准确性就更不容易。所以手工的预定一般只做到三个月以内，而采用计算机预定则可达到三年，还可方便的处理复杂的团队和VIP(贵宾)预定业务。预定管理的顶层数据流图如下图所示：



图 1.4 酒店前台子系统数据流图

### 二、前台接待管理模块分析

接待阶段是对客人服务中一个非常重要的环节，接待员根据当前的客房基本信息、房态信息，为未分房的客人分房、定价、建立账户。账户的建立是以客人为依据，而不是以客房为基础。接待系统的主要目标就是以最快的速度为客人开房。如果客人已预订，则其相关信息已存储在计算机中，酒店可在客人到达之前准备好各种服务，把应到客人列表、各种客人的特殊要求列表等转交到相关服务部门。客人到达后，接待员只需在预订单的基础上补充客人信息就可以了。未经预订的客人需要输入的信息内容比较多，为了不让客人久等，接待登记的输入界面使用必须方便、快捷，这一点在进行接待系统设计时要予以充分考虑。接待管理顶层数据流图如下图所示：

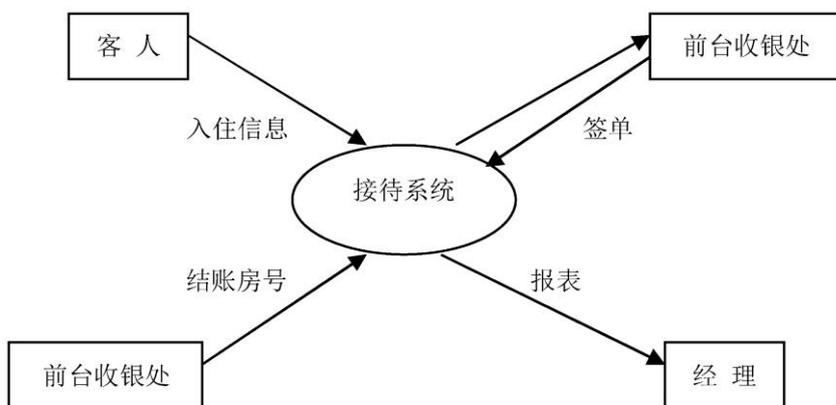


图 1.5 酒店前台接待管理模块

接待管理顶层数据流图如下图所示：

### 三、前台收银管理模块分析

前台收银处主要负责客人的账务管理，包括客人消费项目的入账、挂账、转账、结账等工作。客人入住时，由接待处建立客人账户，其后客人在酒店进行的所有消费均可记入客人的总账单，离开酒店时一次性结清。

客人结账退房是酒店对客人服务的最后一个环节，直接关系着对客人整体服务是否完善，能否给客人留下良好

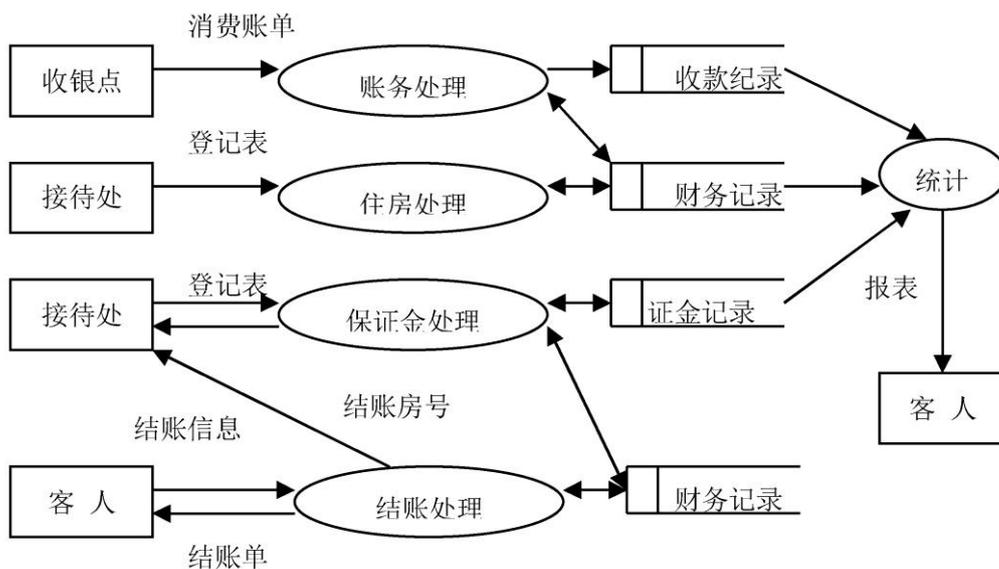


图 1.6 酒店前台收银管理模块

的印象。准确快速的结账是前台收银工作的一项基本要求。客人要求离店结账时，收银员应立即通知楼层服务员检查客人房间的使用情况；打印客人的总账单，按客人选定的付款方式结算；将客户账单记录转入历史账项记录，编制结账房号清单交前台接待处。总台收银管理的数据流程图如下

#### 四、夜审管理模块分析

在先进的酒店管理体制中，夜间稽核是控制酒店经营的一个核心部分，其地位相当重要，它和预定、接待、收银四部分组成最基本的前台电脑管理系统。夜审管理的主要内容是对各收银点的收银员以及各部门交来的单据、报表等资料进行深入细致的查对，纠正错误、追查责任，以保证当天酒店收益的真实、正确。

夜审的主要工作内容及步骤为：接管前台收银工作，即为深夜个别客人的入住或退房办理相关的收银手续；检查前台收银工作，即将尚未入账的单据输入电脑，检查所有出勤的前台收银员交来的收银报告及账单；核对客房出租单据，即打印一份当天客房租住明细表，列示全部已出租的房号、账号、客人姓名、房价、入住日期、离店日期、结算方式等，将该明细表与前台接待处报来的客房清点表进行核对，如发现问题，查清原因后予以修正；房租过账，即核查完客房租用状态的正确性后，将新的一天房租即入各住客总账单，并打印处过账表；编制当天客房收益终结表，填写交班表，将账款中涉及数额较大的错误记入交班表，等翌日经手人员上班后查明再改。夜审系统所需存储的数据项组包括：房态审核记录、房价审核记录、其它费用审核记录、职员留言/记事等。

#### 五、客房管理模块分析

客房管理的最主要任务是修改客房状态，提供房间是否空闲、出租等信息，以便预订、接待员分配房间。客房管理功能主要包括：修改客房状态，即与前台接待处共同维护房态，接待处控制客房的占用与否，客房部控制其清洁、待修等情况，同时还要根据进入房间时看到的房间占用与否，与接待处进行核对；输入所有房间内发生的费用；拾遗物品管理；客房内部管理。

#### 六、系统维护管理模块分析

维护由酒店的系统管理员完成，主要负责对整个酒店信息系统的所有软件和硬件进行维护管理。在硬件管理上，要保证网络各设备处于良好的工作状态；为各设备提供良好的工作环境及安全防范措施；根据工作要求对设备进行调整和补充。在软件管理上，主要对一些不经常变动的数据和资源进行维护管理，包括：系统数据管理，即系统数据的备份、恢复等工作；操作员管理，即定义、修改、删除系统操作员的各种信息；客房基础数据管理，即增加、删除、修改酒店的房间信息、房价信息、房类信息等；系统参数管理，即配置管理系统的参数，维护各种系统代码等。

## 1.4 酒店前台管理系统的选择

### 一、目前主流管理系统介绍

略（参见附件：国内主流酒店管理系统软件比较）

## 二、本课程对酒店管理系统的选择

《H.windows 管理系统》是一款集计算机技术、经营管理技术、信息技术、网络通讯技术、数字语音技术等为一体的大型服务业综合业务管理系统。

《H.windows 管理系统》涵盖了星级酒店管理、大型浴场管理、高级会所管理、餐饮康乐管理、会员 VIP 客户管理、物管等诸多管理层面。如企业涉及营业范围较广，全行业版系统中可随时扩充营业部门，最大限度地免除客户重复购买业务管理系统的资源浪费和多系统零散使用带来的麻烦，同时 H.windows 系统功能也在不断地结合当前最新管理模式，进行产品升级和完善。H.windows 不仅具有功能强大、配置灵活、操作简单、模块组合简易的优点，同时具有很大的灵活性，提供给用户自己定义经营数据模型的功能(此国内独创功能使 H.windows 系统具有了高度扩展性)，用户可以根据自己的管理思路进行设置数据模式，正如广大用户和同行所感受和认同的，H.windows 不是一个单一系统，它是一个平台，所以它是 H.windows!。

《H.windows 管理系统》支持众多软硬内外部设备接口，使高度群集管理变成可能。H.windows 支持众多门锁系统接口、电话计费接口、IC 会员刷卡接口(支持 IC 卡、感应卡、磁卡、条码卡等)；支持公安系统接口、VOD 视频点播计费接口、宽带计费接口；支持会员消费照片身份验证接口；支持会员消费指纹身份验证接口；支持会员短信平台；

《H.windows 管理系统》对高档用户提供有更多功能的刷卡限制和刷卡积分组件；提供有触摸屏点单组件、多打印机联动的分单打印组件、PDA 无线点单组件；提供有包房 TV 电视无线点单组件、技师自助点单组件等；

《H.windows 管理系统》对高档用户可提供《技师电话语音系统》，此语音系统和一般大型企业的语音热线服务平台类似(例如：中国移动的 10086 电话)，技师可通过包房电话在语音系统的提示下自动完成上钟项目的自动入账和进行有效钟控管理，有效防止漏单。通过此科技手段可有效提高管理效益和控制相关账台漏洞。语音模型：技师在场所包房内或有电话的地方拨叫预设的主分机(可支持多线路同时进入)，接通后语音系统提示：请输入技师代号按#号结束→请输入技师密码按#号结束→请输入客人牌号和服务项目代码，以\*分隔，输完后按#号结束→如需改动默认钟长等其他信息请按\*号，否则请按#号确认上钟→ ... → 系统已接受并已处理您的指令，请挂机，在到钟前 5 分钟系统将给你回拨本分机振铃提醒，在未下钟前你不得再进行其他钟项的上钟操作。

《H.windows 管理系统》可与姊妹系统《仓库(进出存)管理系统》及《高级会员管理系统》进行无缝集成，给高档客户提供更多地管理应用平台。

《H.windows 管理系统》为每一个操作员分配有个人专用的用户名和口令，并且支持指纹验证，同时可根据工作性质和岗位的不同对他们的操作权限进行组的划分，每个操作员都只能在自己权限允许的范围内工作，这样保证了系统的某些保密资料可以不被无关的人员查看，避免人为因素对系统运行造成的不良影响。客户在使用《H.windows 管理系统》后管理起来井井有条，能使企业获得更大的经济效益和社会效益。

## 2 酒店前台管理系统初始数据设置

### 本章介绍

教学目的：了解和熟悉前台系统菜单、功能等；熟练掌握前台系统基础数据的设置、修改等；熟练掌握酒店营业项目的规划、设置等；熟练掌握前台系统辅助规则的设置、修改等。

教学重点：酒店前台管理系统界面设置、常用菜单功能和分布、快捷操作；酒店前台管理系统数据定义和修改、资源数据定义和修改（常用资源、客户资源、项目资源、账务资源）；酒店前台管理系统营业大类设置、营业子类设置、项目数据设置；自动计量规则设置，特别计费方案、折扣方案设计、修改；组合消费标准定义、系统选项规则设置和修改。

教学难点：酒店前台管理系统数据定义和修改、资源数据定义和修改；酒店前台管理系统营业大类设置、营业子类设置、项目数据设置。

#### 2.1 初始数据概述

教学目的：了解和熟悉前台系统菜单、功能等

主要内容：第一，熟悉前台系统界面；第二，掌握常用菜单功能和分布；第三，掌握快捷操作。

在管理系统安装后，系统中的预设数据仅是厂家的示例，和用户自身的经营项目肯定不会完全一致，那么结合用户自身的经营项目进行初始设置就变成了必须的工作。

管理系统初始数据设置主要涉及营业分类的规划，分类下具体消费品项、卖品、服务项目的预设，操作员添加及其权限控制等等。

营业分类主要涉及营业大类、营业小类的规划；营业大类就是各个部门（如客房部、餐饮部、洗浴部等），营业小类就是各个营业部门下的具体经营项目的分类，如餐饮部门下的房台号码、菜品、烟酒水等。那么，具体经营项目当然就是各个分类中的具体品项了(消费项、卖品、服务项目等)。

操作员模块可以让你添加具体的操作人员，并且设置其可以操作的权限范围。

常用辅助规则方案在以后的使用过程中由用户根据自身的实际需求进行选择性的设置，在初始设置是非必需项，常用的规则有折扣方案、特别计费方案、自动计日|计时方案等等。

注意事项：1、任何一台机器均可进行以上模块的操作。操作后，建议其他机器重启管理系统或通过网管指令让其他客户机管理系统重启。

2、配置过程中要注意文字及快速代码的规范化录入。

3、在设置品项的“快速代码”时，请正确编制数字代码。管理系统可同时使用数字和拼音缩写代码进行点单、加单操作。汉字拼音缩写代码无需设置，系统已内嵌(多音字除外)。

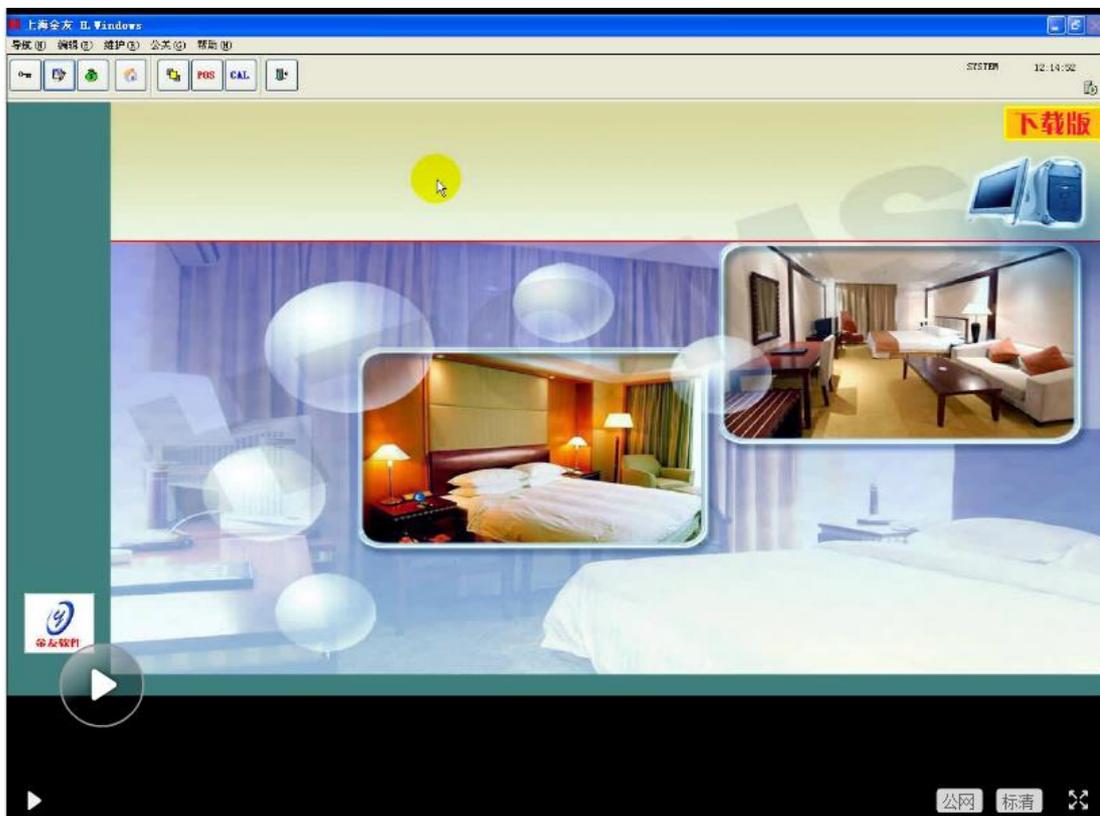
观看视频：初始数据设置



### 2.1.1 系统界面设置

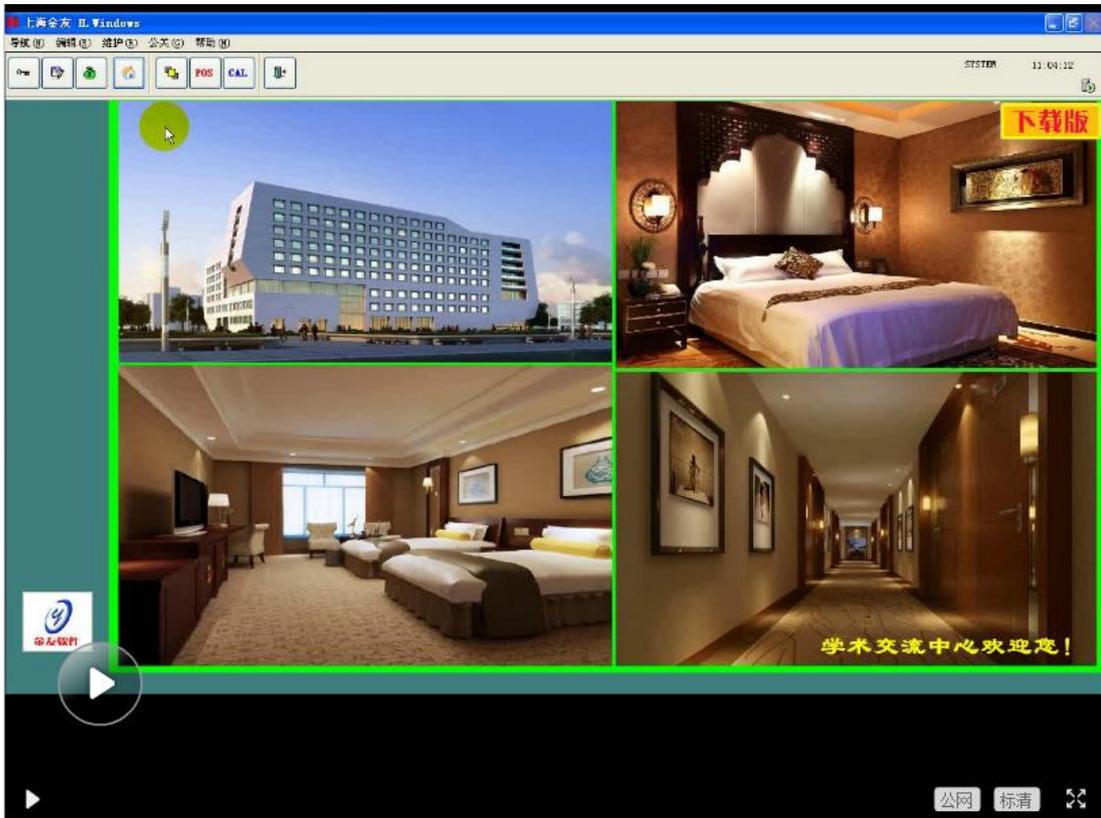
需要同学们十分熟悉操作系统界面及相关参数的设置

观看视频：桌面设置

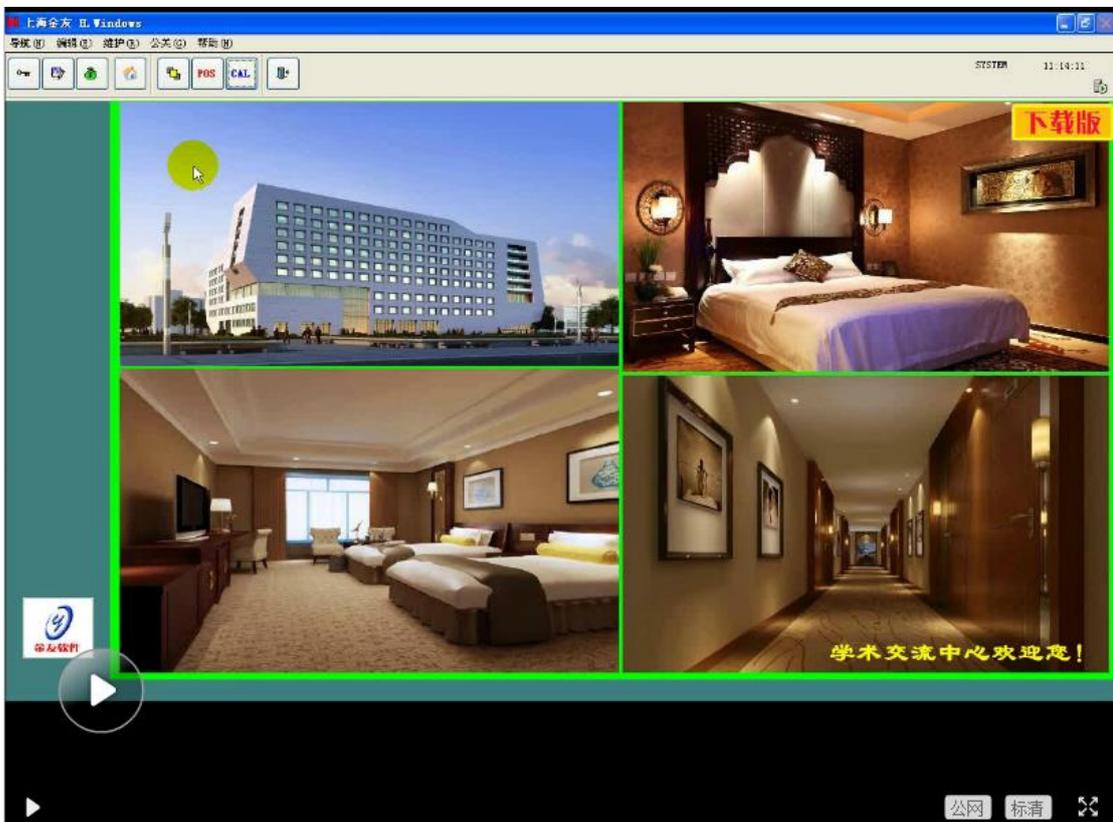


### 2.1.2 功能菜单介绍

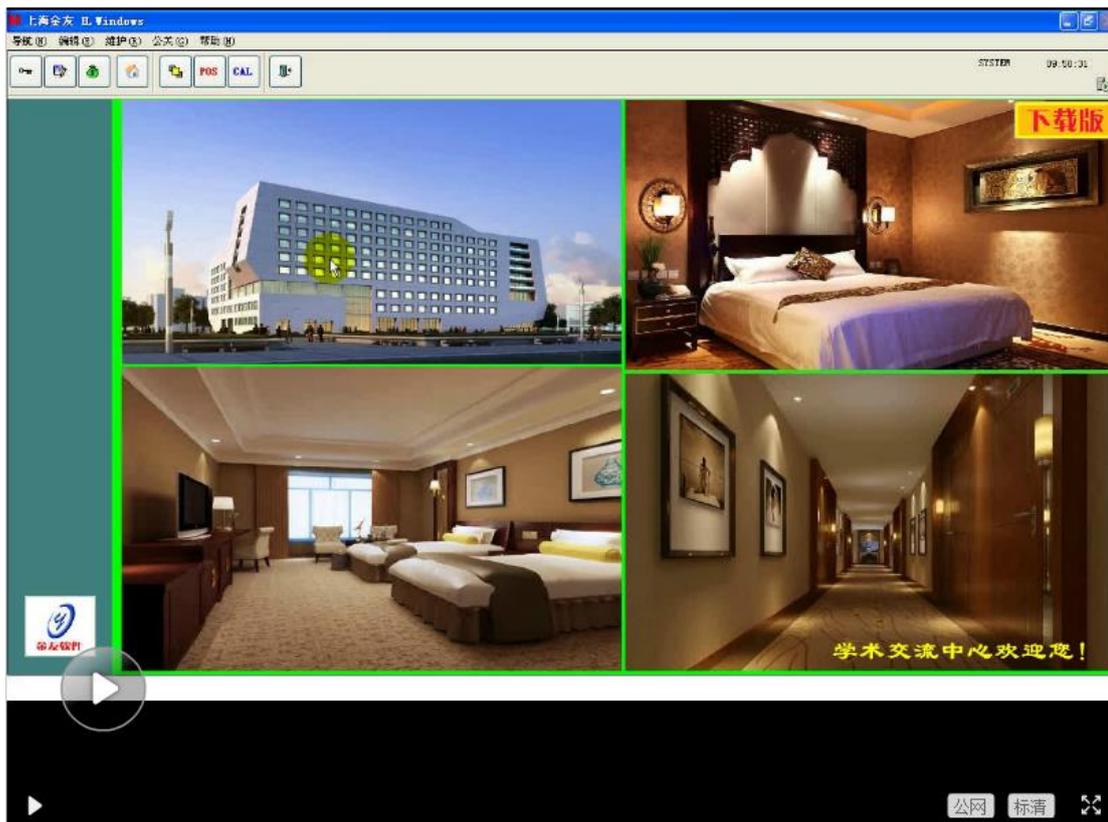
需要同学们对本系统可以实现的功能，以及实现这些功能的菜单分布烂熟于胸。观看视频。  
第一，导航菜单



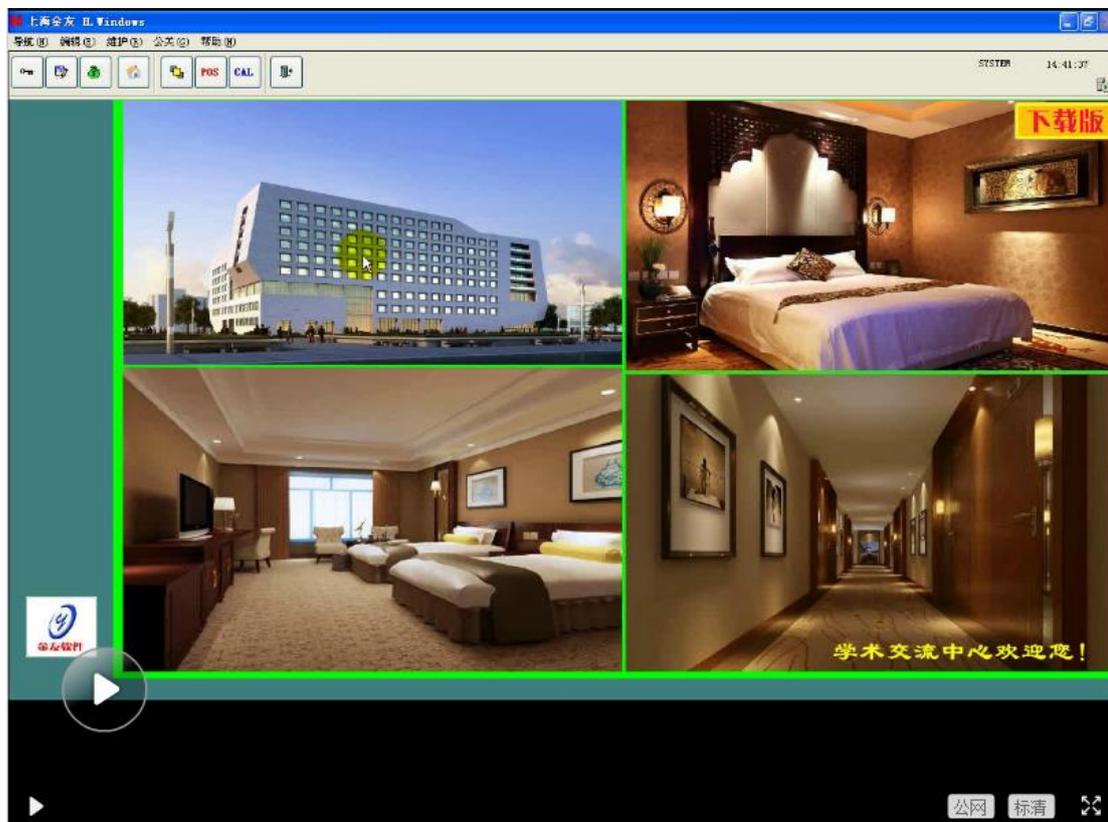
### 第二，编辑菜单



### 第三，维护菜单



### 第四，公关和帮助菜单



通过本节学习，要求同学们能熟练完成课后 21 道思考与练习题。

## 2.2 基础数据定义

教学目的：熟练掌握前台系统基础数据的设置、修改等。

主要内容：第一，系统数据定义和修改，如：服务员、计费、电话等；第二，资源数据定义和修改：如国籍、民族等常用资源，签证、入境口岸等客户资源，项目规格、区域等项目资源，付款方式、折扣类别等账务资源）。

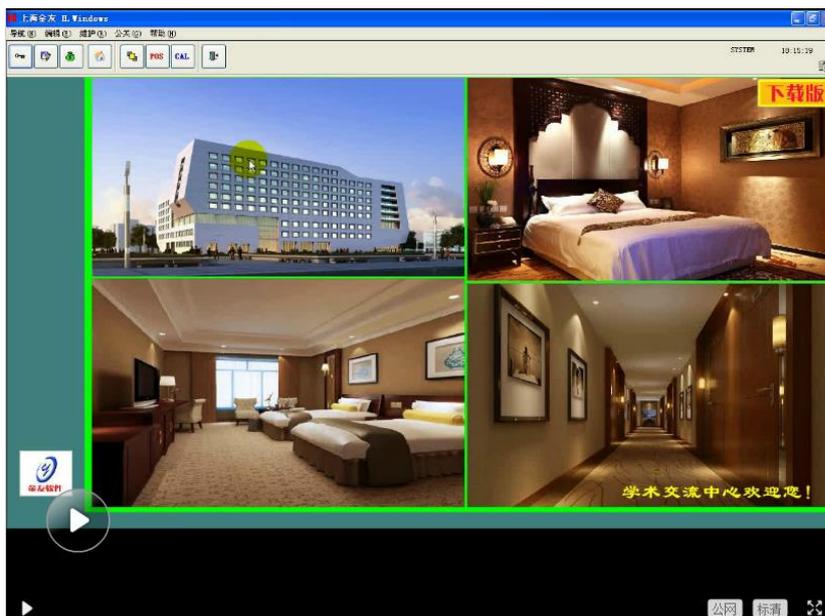
### 2.2.1 系统数据定义与修改

观看视频：系统数据修改



### 2.2.2 系统资源定义与修改

观看视频：系统资源修改



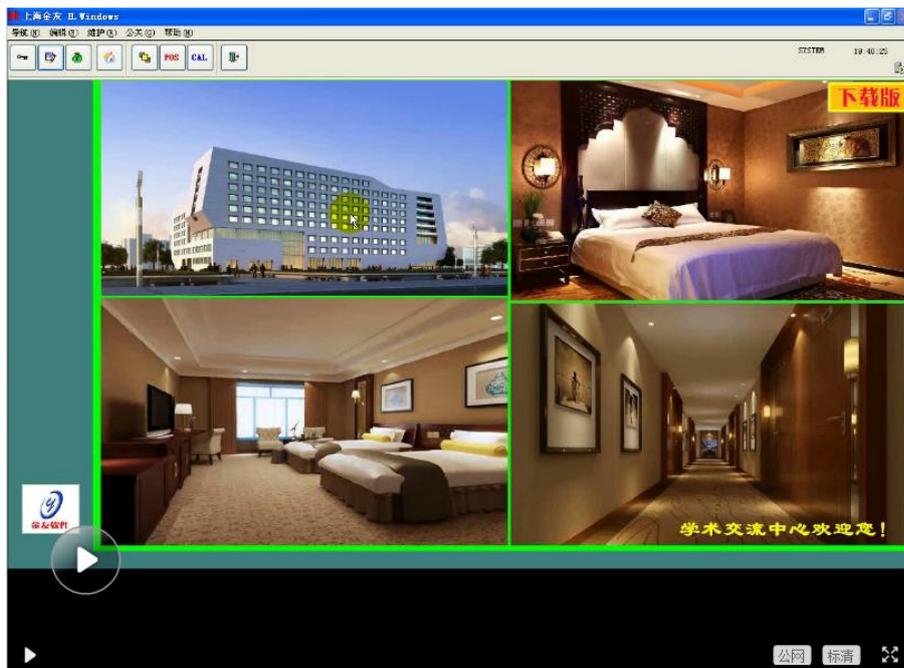
## 2.3 基础数据预设

教学目的：熟练掌握酒店营业项目的规划、设置等。

主要内容：第一，营业大类设置（客房、餐饮、洗浴、会务）；第二，营业子类设置（房间、区域、规格）；第三，项目数据设置（具体数据）

### 2.3.1 营业大类设置

观看视频：营业大类设置



营业大类是指具体的营业部门，例如客房部、洗浴部、餐饮部、茶吧等等；营业小类就是各个部门下的具体消费项目分类，例如客房部门下的房间号码、服务项目、外卖商品等，餐饮部门下的房台号码、菜品、烟酒水等。

操作方法：

第一步：在管理系统主界面打开“维护”系统中的“基础数据|营业项目设置(J)”，选择“编辑类别树”一项，进入“编辑类别树”设置窗口。

第二步：通过右键单击某个节点的方法来添加、删除节点以及重命名。例如在客房部门下添加房间号码、服务项目、卖品项目等具体消费分类。

【注】1、如果是添加新的营业部门，例如客房，那么在重命名时要在部门名称前加“(\$)”，如“(\$)客房”。“(\$)”用来标识营业大类(营业部门)。

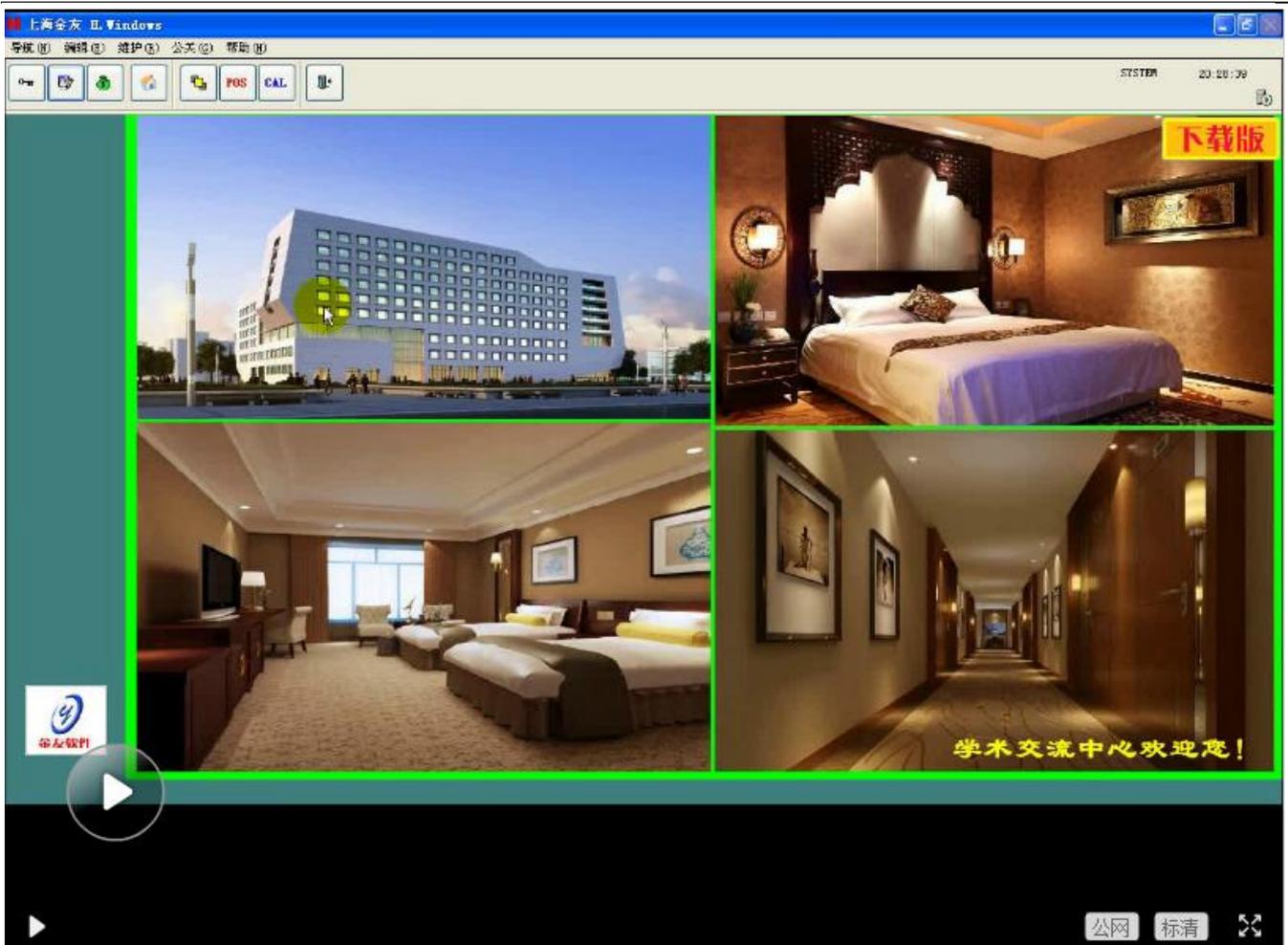
2、如果是集团版用户，有多家连锁店，那么分店的命名格式为：“(#)分店”。“(#)”用来表示该项目为门店项目。应设置在(\$)部门节点的上一层。

对于全行业用户来说，经营场所中涉及到多个经营部门，管理系统提供了相应的营业部门权限设置的功能，可以根据各客户机的操作目标进行部门权限控制。

各部门既可以相互独立运作，又可以互通。

营业部门权限设置通过“维护”子系统内的“营业部门权限设置”一项来实现。





【名词解析】

顺序号：这个顺序号决定了项目的显示顺序。项目的排序规则是：顺序号、快速代码、品项名称。

删除：任一具体项目前面的删除框中如果被打上对勾，然后再单击窗口上方的“删除”按钮，则此项目将被删除。(删除后需保存)

库管物资：需要在仓库中进行数量核对的物品，例如烟酒、饮料等。(建议将涉及库存的物资选定此项，其他类品项无需选定)

品项名称：具体项目的名称。

快速代码：一般为6位数字编码，在该列表中右击出现自动编码对话框，输入起始编号。系统则自动从该起始编号开始进行编号。在以后的操作过程中可以利用该代码来快速定位。

汉字拼音缩写代码无需设置，系统已内嵌(多音字除外)。

登记项目：所谓登记型项目是指在同一时刻只能有一个主体占用，在来宾登记时可以看到的项目。登记型项目一般有空闲、占用、预订、禁用、清理、备用、其他等多种状态。(登记型项目一般是设施型项目，例如：房间号、手牌号、包房等)

项目状态：指登记型项目的状态。可标识占用、空闲、维修、清理等等，仅针对登记型项目。

项目规格：指项目的类型。以客房为例来讲，项目规格就是房型是单人间、标准间或者豪华间等。项目规格基数的设置通过在图 2-3 所示界面中的“基础数据”选项中的“项目”子项来完成。

自动计日：选中此项后系统自动按天数进行计费，仅针对客房房号项目，其他项目切不可勾选。

自动计时：选中此项后系统自动按小时数进行计费，是针对钟点项目来讲的，多用于钟点房、洗浴、娱乐休闲等环境。此功能是旧版兼容性保留功能，当前版本中可不使用此方法进行钟点的计费，完全使用特别计费方案来替代（强烈推荐）。

自动加单：选中此项后，自动加单项(基本品项)将会在“来宾登记”操作时，自动加到每个客人的消费账单中。(每个客人都会发生的项目可用此方式进行自动加单。注意：自动加单不能随意选定)。

添加设施项目时也可以通过右击营业分类节点进行批量添加。

在项目数据表有关的属性列中按鼠标右键可进行品项属性的批量处理。

数据设置的关键项可参照系统中的示例数据，一般是：品项名称、快速代码、预设单价、项目规格。

涉及客房部门请进一步设置：项目规格、项目位置、电话号码

涉及洗浴部门请进一步设置：项目规格，以区别 男宾 女宾。设置与否不会影响系统计费，只是方便操作。

涉及餐饮部门请进一步设置：项目规格，以区别 台位包房的大小规格。同样，设置与否不会影响系统计费，只是方便操作。也可设置值台的服务员。

设置品项目时需用到的基础数据可对照下图进行设置。例如客户类别的上门散客、旅游团体、内部使用等基数；付款方式中的现金、刷卡、签单等等信息。（设置时可在备注说明中设置项目归属，例如本项仅用于(\$)客房部门，请在“备注说明”列中设置:客房，不要输入(\$),那么当前项仅在客房相关模块的操作中才可显示；“备注说明”保持为空，表示此项为共用项，各部门均可使用。)

在设置时请注意系统的有关提示，系统型项目数据请勿更改或删除，否则将有可能影响系统的正常运行。

## 2.4 常用辅助规则

教学目的：熟练掌握前台系统辅助规则的设置、修改等。

主要内容：第一，自动计量规则设置（计时、计日）；第二，特别计费方案、折扣方案设计、修改；第三，组合消费标准定义、系统选项规则设置和修改。

注意事项：常用辅助规则并非初始设置时的必选项，主要在日后的使用过程中由用户根据自身实际需求再进行设计。详细内容请参照本节介绍。

### 2.4.1 自动计量规则设置

计量规则直接影响到需要自动计时或是自动计日项目的费用，比如钟点房、日租房等。一般客房部、洗浴、棋牌室等部门涉及到的较多。自动计量规则设置包括自动计时、自动计日两部分。

自动计量规则主要是设置“量（即数量）”的累积，“量”根据时间的变化按照什么样的规则自动变化。在系统主界面打开“维护”模块选择“自动计时|自动计日规则设置”，即可进入自动计时|自动计日规则设置界面。接下来分别介绍自动计时和自动计日规则的相关设置。

**A. 自动计时：**自动计时一般情况下用于钟点项目的自动计费。（仅针对经营项目初始化时“自动计时”打勾的项目生效。）此功能是旧版兼容性保留功能，当前版本中可不使用此方法进行钟点的计费，完全使用特别计费方案来替代（强烈推荐）。

注意事项：必须选中“计时项目的消费数量自动按时间进行递增”。

自动计时主要是设置数量的变化规则，管理系统提供了四种规则：四舍五入、自动取整、递增步进量、递增步进量+以步计量。

**【名词解析】**四舍五入：小数位上的数字小于等于 4 时舍去不要，大于等于 5 时进位。

自动取整：不管小数位上的数字是多少都舍去不要。

递增步进量：是指按固定值进行配置。即每 N 个小时增加 N 个数量。例如将递增步进量设为 2，即每 2 小时增加 2 个数量单位；当把递增步进量改为 3 时，即每 3 个小时增加 3 个数量单位。

递增步进量+以步计量：是指不显示具体钟点，是以步计。即每 N 个小时增加 1 个数量。例如当设递增步进量为 2 时，即每 2 个小时增加 1 个数量单位；当把递增步进量改为 3 时，即每 3 个小时增加 1 个数量单位（一般多采用这种计量方法）。

消费量上下限：是指最高消费量与最低消费量，0 表示不使用此规则。

消费额上下限：是指最高消费额与最低消费额，0 表示不使用此规则。

.....接下来看看自动计日的相关设置。

**B. 自动计日：**自动计日仅用于客房房费的自动计算。如图 2-6 所示，自动计日主要是设置房费过账加费规则的时间点。

**【名词解析】**设置最低（数量）为：例如设置最低数量为 1，则表示入店最低按 1 天计费，首住日不存在半天房费。

钟点项目在入账多少小时后自动转为日租型项目：设置钟点房的使用时间。例如在其时间框内输入 8，则表示客人入住钟点房 8 个小时后将自动转为日租型(全天房/过账房)，0 表示不使用此规则。

自动计日规则设置关系到房费自动过账的时间及递增数量点。也可以通过“财务”a“审核”a“房租过账规则设置”打开本模块。

## 2.4.2 特费折扣方案设计

### 一、特费方案

如何针对某些消费项目进行特殊和复合勾兑的计费方式，来很好的配合经营策略呢？管理系统为你提供了很好的解决方案：特别计费方案。

在系统中有多个常用特别计费方案的例子，供客户参考。设计过程中会涉及到一些函数的应用，客户在设计之前一定要对每个具体函数的使用及其功能做一详细理解。在示例方案中有

常用函数的使用方法及功能简介，可供用户参考。假如你没有很好的计算机基础，只要花一定的时间仔细看一下示例，你也可在较短的时间内掌握这个强大的功能。在服务期内你也可向本公司技术部寻求技术支援。

操作方法：

在系统主界面打开“维护”模块选择“特别计费|公式方案规则设置”，进入特别计费规则设置窗口。

## 二、折扣方案设计

作为服务行业，一般都会不定期的推出一些营销活动，涉及到一些折扣和优惠的处理，管理系统为你提供了很好的解决方案。那么在系统中是如何体现的呢？这里可以通过折扣方案来实现。

设置方法：

第一步：系统主界面打开“维护”模块选择“[折扣方案]规则设置”，进入折扣方案设置窗口。

第二步：在折扣方案名称框中输入新的折扣方案名，单击“新增”按钮添加，然后再单击窗口底部的“添加”按钮，调出“营业部门分类项目”窗口，然后选择具体的优惠项目，设置具体的折扣率，单击“添加”按钮退出。也可以为其设置具体的单价。

像这样的折扣方案，一般都是短期的，而且也随时会发生变化，此时可以根据自己的需求随意调整折扣方案。下面介绍几种删除折扣方案的方法：

方法一：如果要删除整个折扣方案，那么在折扣方案名称列表中选择要删除的折扣方案，然后单击名称列表上方的“删除”按钮即可。

方法二：如果要删除某一折扣方案中的某一项，那么在折扣方案名称列表中选择包含该项目折扣的折扣方案，然后在右侧的具体折扣项目列表中选择要删除的折扣项目，最后单击下方的“删除”按钮。

方法三：不管要撤消哪些消费品项的折扣，都可以通过把它们折扣率设为 1 来实现。

**【注意事项】**折扣方案可以和特别账户会员账户进行绑定，在结账时通过刷卡打折来快速处理持卡人该享受的折扣政策。具体操作:折扣方案在此设置，然后到公关系统中对具体的账户设置其对应的捆绑折扣方案。

### 2.4.3 其他辅助规则设置

#### 一、组合消费标准定义

“组合消费标准/套餐/包席定义”一般仅用于餐饮，预先设置套餐包席所包含的消费品明细。

实现方法：

第一步：在系统主界面打开“维护”模块，选择“组合消费标准/套餐/包席定义”一项，打开“组合消费标准定义”窗口。

第二步：选择营业类别，定义组合消费名称，单击“新增”按钮增加新的组合消费。

第三步：在组合消费名称列表选中刚才添加的组合消费，然后点单。

#### 二、系统选项规则设置

每台机器的操作部门的不同，操作员操作习惯的不同都会对管理系统使用效果产生很大的影响，管理员可通过对各台机器中管理系统“系统选项”的设置来进一步优化系统。在系统选项设置中涉及到的东西较多，关于接待登记、收银结账、计划任务等等各方面的设置。例如设置营业周期、本机操作涉及客房业务、[接待登记中]允许处理押金等等。在系统选项中的设置只需根据需求进行勾选，然后单击“应用”按钮即可生效。

注意事项：设置的应用一般仅对当前机器有效，为此，请在对应的目标机器中进行设置。对所有机器生效的选项的设置可在环境中任一机器上进行。管理系统有关版本中还支持选项的远程发送，通过此功能管理员可在任一机器中进行设置然后发送到目标机器。

### 思考题：

1. 尝试不用快捷键调出操作台，并修改用户名称为“学术交流中心”。
2. 请调出“物品寄存”选项。
3. 请调出“当日预抵店客人表”选项。
4. 请将系统临时锁定。
5. 请调出增加营业大类的操作界面。
6. 请为本机配置权限——无洗浴部管理权限。
7. 请为经理员组所有用户添加收银权限。
8. 请删除操作员“liu”。
9. 请修改会务经理的状态为“其他”。
10. 请添加“c 主管”，密码口令为“666666”。
11. 请设置营业周期为昨日 12: 30-今日 12: 30。
12. 请修改“SYSTEM”用户密码为“123456”。
13. 请发布网管指令，要求本机关闭。
14. 请先备份本机数据，然后恢复本次备份。
15. 请清除 2015 年 7 月 1 日至 15 日的营业数据。
16. 请调出新建打折卡账户对话框。
17. 请为“000000001”账户充值 20000 元。
18. 请查询“000000001”账户资料和余额。
19. 请查询“000000001”账户的密码并修改。
20. 请将“000000001”账户的签单上限改为 1 万。
21. 请为用户“liu”留言“12345678”。

## 3 酒店前台管理系统日常业务

### 本章介绍

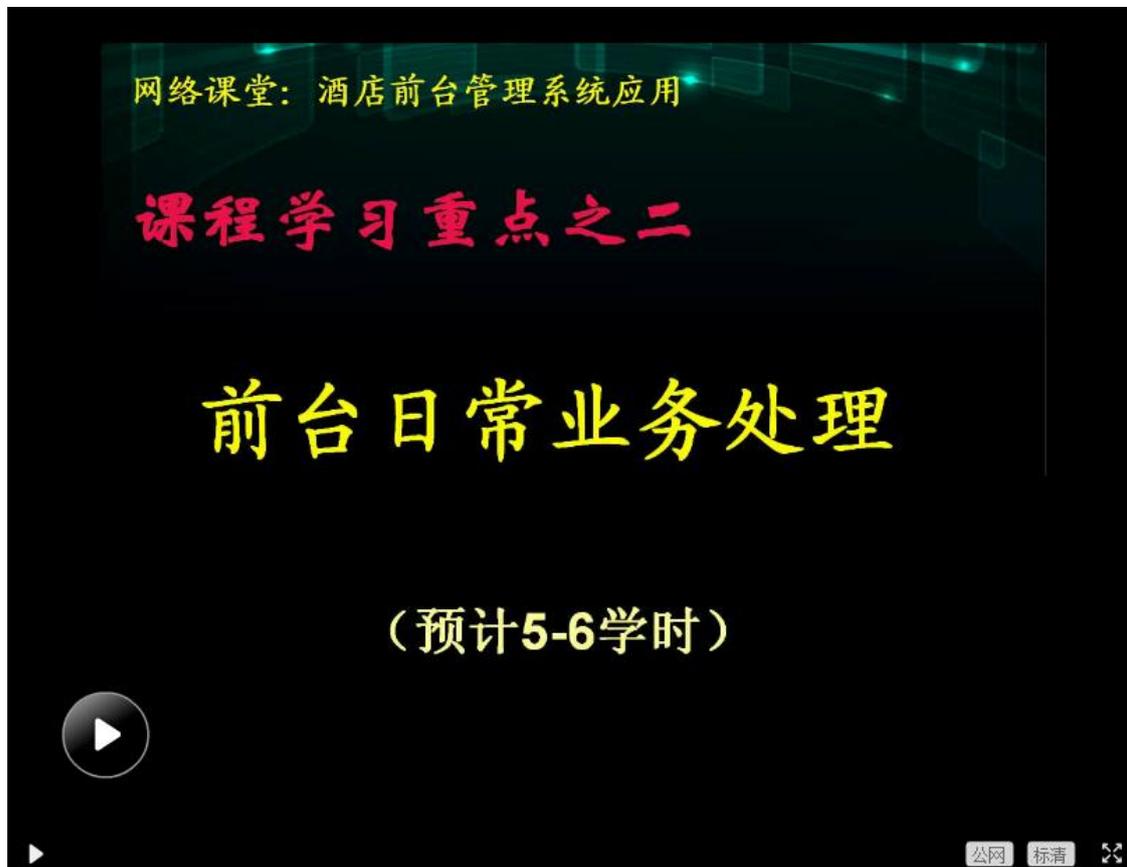
教学目的：掌握和熟悉前台接待、点单、收银、查询、POS 模式等日常基本业务及其操作；掌握宾客接待的操作规范，特别要求对来宾登记、项目调转等核心业务十分熟练；掌握宾客点单消费的操作规范，特别要求对点单入账、折扣处理、会员服务核心业务十分熟练；掌握前台收银结账的操作规范，特别要求对收银结账、合并和拆分账单等核心业务十分熟练；掌握前台信息查询的操作规范，特别要求对客人情况、客人账务、设施状态等核心业务十分熟练；熟练掌握通过操作台完成前台基本业务的技能，掌握 POS 模式。

教学重点：来宾登记、项目调转；寄存、租借物品、留言、叫醒、问询、代办、补卡等；点单入账、折扣处理，公关账户处理、单项转出；收银结账；合并和拆分账单；会员充值、押金处理等；前台基本业务，包房、技师服务等；POS 模块。

教学难点：来宾登记、项目调转；寄存、租借物品、留言、叫醒、问询、代办、补卡等；点单入账、折扣处理，公关账户处理、单项转出；收银结账；合并和拆分账单。

#### 3.1 前台日常业务概述

观看视频：前台日常业务概述



这一部分是最重要的日常操作部分。日常操作主要是从客人的抵店、在店、离店这三步曲来完成的。不管多复杂，客人消费量多大，他都是在这三步之中的。而这三步曲可以通过快捷键方式或者在操作导航的“业务”模块中轻松完成。

抵店：来宾登记 对应快捷键 F1 和操作导航中的“来宾登记”，主要完成客人信息登记、开单等任务；

在店：消费记账 对应快捷键 F2 和操作导航中的“点单入账”，主要记录客人在店的详细消费信息；

离店：收银结算 对应快捷键 F3 和操作导航中的“收银结账”，负责记录客人的付款信息。

当然这三步曲中间也穿插有其他操作，如：押金处理(F4)、预订中心(F5)。

本节内容可参阅本课程前厅部相关资料：见附件《前厅部员工操作手册》、《前台接待服务十项规定》、《酒店前台接待工作流程》、《酒店前台收银工作流程》、《酒店前台工作职责》等。

## 3.2 接待子系统

当客人抵店时要进行客人基本信息的登记，为客人安排具体的设施项目等等，这些工作的处理主要在接待子系统中完成，在该子系统中还可以进行登记项目的调换、项目状态的查看等等。

【名词解析】客户标识：用来标识具体客人，一般由“客人登记项目号^客人登记姓名”组成，例如“8102^司青”。也可手工修改，手工修改时要做到见名知意。

消费项目：指客人的总消费单据，系统自动标记为总单，不能修改。关于总单，“总单”是客户主登记信息单。一个消费客户是由“总单”和“子单”两部分组成的，“子单”是客户消费的具体登记项目。

预设单价：在进行“基础数据|营业项目设置”时设置的价格。

实际单价：实际单价是给予客人的实际价格。

押金&预收：记录客人登记时的预交金额，有关押金处理请参照本章第三节收银子系统中

的相关内容。(在“系统选项”中也可控制来宾登记时不允许处理押金)

付款方式：客人的消费费用的支付方式。例如现金、信用卡、会员刷卡、支票或者其他。

加床费：一般是针对客房部门来说的，例如某个房间临时加了一张床，这时就要对这张床另行收费，称之为“加床费”。

在来宾登记界面可以看到“特别”、“预订”、“客史”三个按钮，三个按钮代表的含义分别如下所示：

“特别”表示特别账户|会员账户，如金卡账户、银卡账户、VIP 账户等。如果上门客人拥有特别账户，那么在来宾登记窗口中选择某一项后，可以通过单击该按钮来调出特别账户的具体信息。

“预订”表示预订客人，如果上门客人已经提前预订，那么在来宾登记窗口中可以通过单击该按钮来完成预订转登记的过程。当然，预订转登记也可以直接在“操作导航”中通过“预

订转登记”选项来实现。有关预订的详细信息请参考预订专案中的相关内容。

“客史”曾经入住的客人再次光临可通过“客史”按钮调用早期的资料，了解早期的入住

信息及资料，在相应的界面选定客史资料后双击即可按客史信息进行新的入住登记。

### 3.2.1 抵店核心业务：来宾登记

#### 一、办理入住登记的目的：

- 1、通过法律手段明确酒店和客人的权、责、利；
- 2、有助于提供个性化服务，客史档案的建立有利于日后客户关系管理及推介酒店产品。
- 3、按照相关法律规定，只有办理入住登记才能入住酒店。

#### 二、入住登记程序

1、熟悉当日进店的客人预订单，查看有无 vip、公关客人，并查阅客人有无特殊要求（订票、订车、留言、传真、转交物品、残疾人用轮椅）等，检查落实情况。

2、客人进店时应用礼貌用语主动地问候客人，然后问客人有无预订。

3、若客人有预订，则迅速从预订资料夹中找出客人的预订单，并和客人确认一下房间种类、价格、数量、人数等有无变化，检查有无特殊要求；若客人无预订，则应耐心、灵活地进行促销，既要能充分满足客人的要求，又要为度假酒店多推销高价房。

4、当客人已对房间类型、数量表示认可，开房员应将登记表和笔双手递交在客人面前，请客人登记。客人登记时，开房员应根据客人要求给客人排房。

5、登记时，开房员必须认真地核对对住宿登记表上所有项目，严格执行公安机关部门的有关宾客登记、验证及户籍管理的规定，身份证和护照、签证必须齐全、有效，发现过期失效的一律不得办理入住登记手续。发现查控人员，立即报告安全部门。

6、在登记、验证过程中，如遇接待员不能处理的特殊情况，须逐级上报，不可擅自处理。

#### 三、相关资料

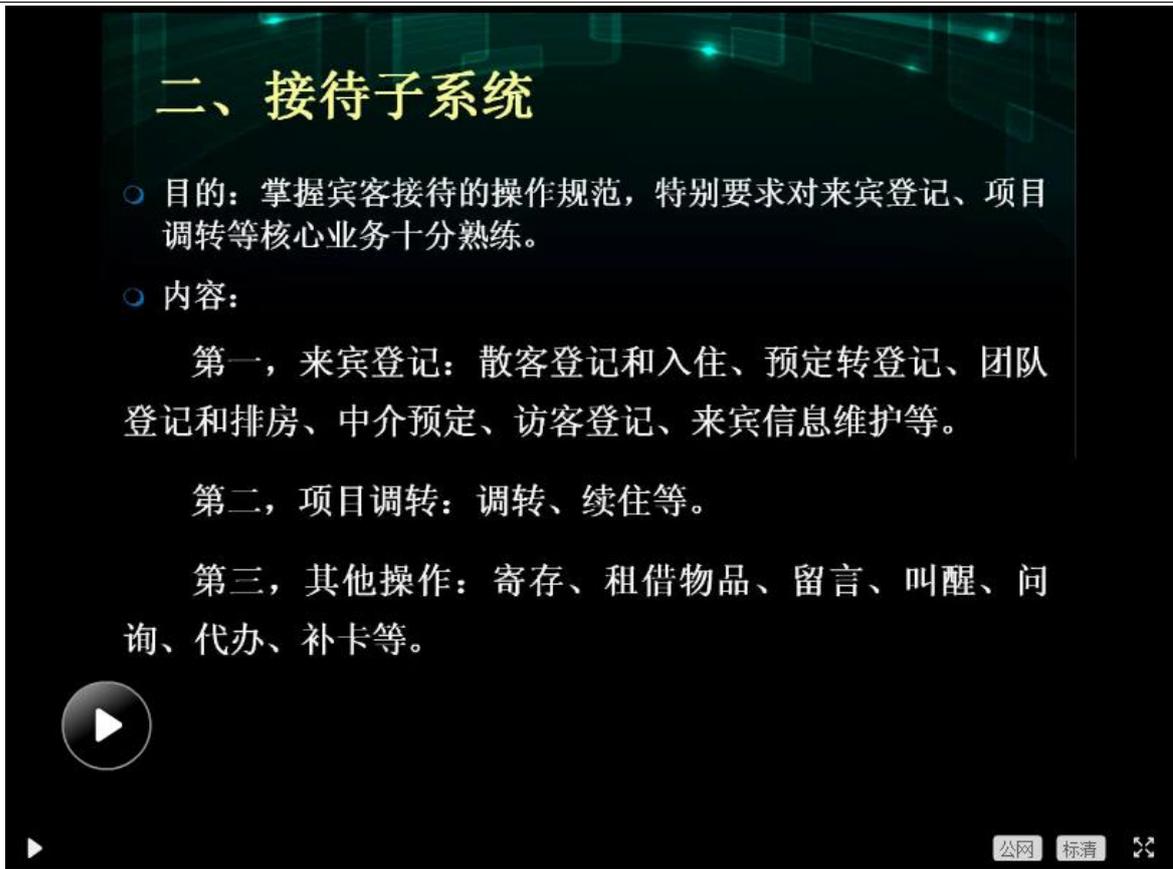
参阅相关附件：《客房部前厅接待程序与标准》、《》

#### 四、前台操作

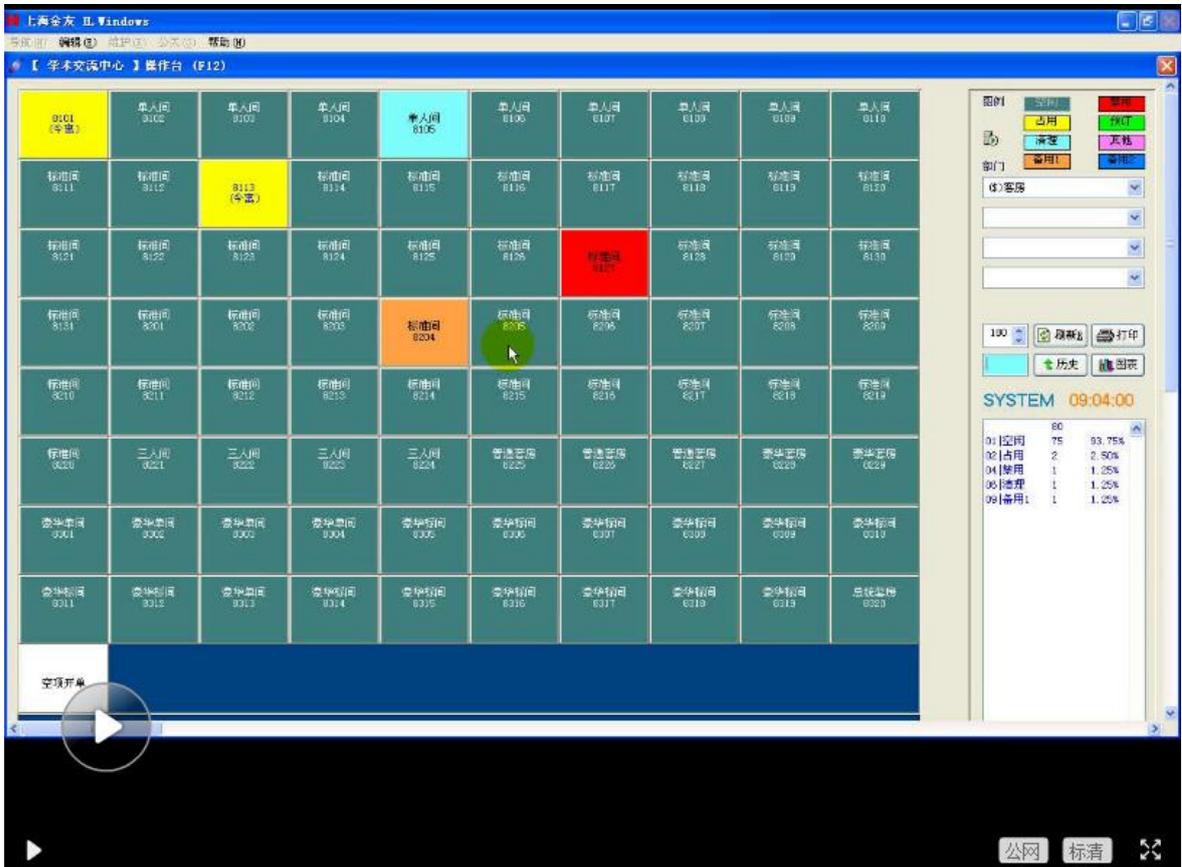
观看视频：来宾登记之一

## 二、接待子系统

- 目的：掌握宾客接待的操作规范，特别要求对来宾登记、项目调转等核心业务十分熟练。
- 内容：
  - 第一，来宾登记：散客登记和入住、预定转登记、团队登记和排房、中介预定、访客登记、来宾信息维护等。
  - 第二，项目调转：调转、续住等。
  - 第三，其他操作：寄存、租借物品、留言、叫醒、问询、代办、补卡等。



观看视频：来宾登记之二



8101 (全单)	单人房 8102	单人房 8103	单人房 8104	单人房 8105	单人房 8106	单人房 8107	单人房 8108	单人房 8109	单人房 8110
标准间 8111	标准间 8112	8113 (全单)	标准间 8114	标准间 8115	标准间 8116	标准间 8117	标准间 8118	标准间 8119	标准间 8120
标准间 8121	标准间 8122	标准间 8123	标准间 8124	标准间 8125	标准间 8126	标准间 8127	标准间 8128	标准间 8129	标准间 8130
标准间 8131	标准间 8201	标准间 8202	标准间 8203	标准间 8204	标准间 8205	标准间 8206	标准间 8207	标准间 8208	标准间 8209
标准间 8210	标准间 8211	标准间 8212	标准间 8213	标准间 8214	标准间 8215	标准间 8216	标准间 8217	标准间 8218	标准间 8219
标准间 8220	三人房 8221	三人房 8222	三人房 8223	三人房 8224	普通套房 8225	普通套房 8226	普通套房 8227	豪华套房 8228	豪华套房 8229
豪华套房 8301	豪华套房 8302	豪华套房 8303	豪华套房 8304	豪华套房 8305	豪华套房 8306	豪华套房 8307	豪华套房 8308	豪华套房 8309	豪华套房 8310
豪华套房 8311	豪华套房 8312	豪华套房 8313	豪华套房 8314	豪华套房 8315	豪华套房 8316	豪华套房 8317	豪华套房 8318	豪华套房 8319	总统套房 8320

图例: 空闲, 占用, 预订, 清洁, 其他, 维修

部门: [下拉菜单]

客房: [输入框]

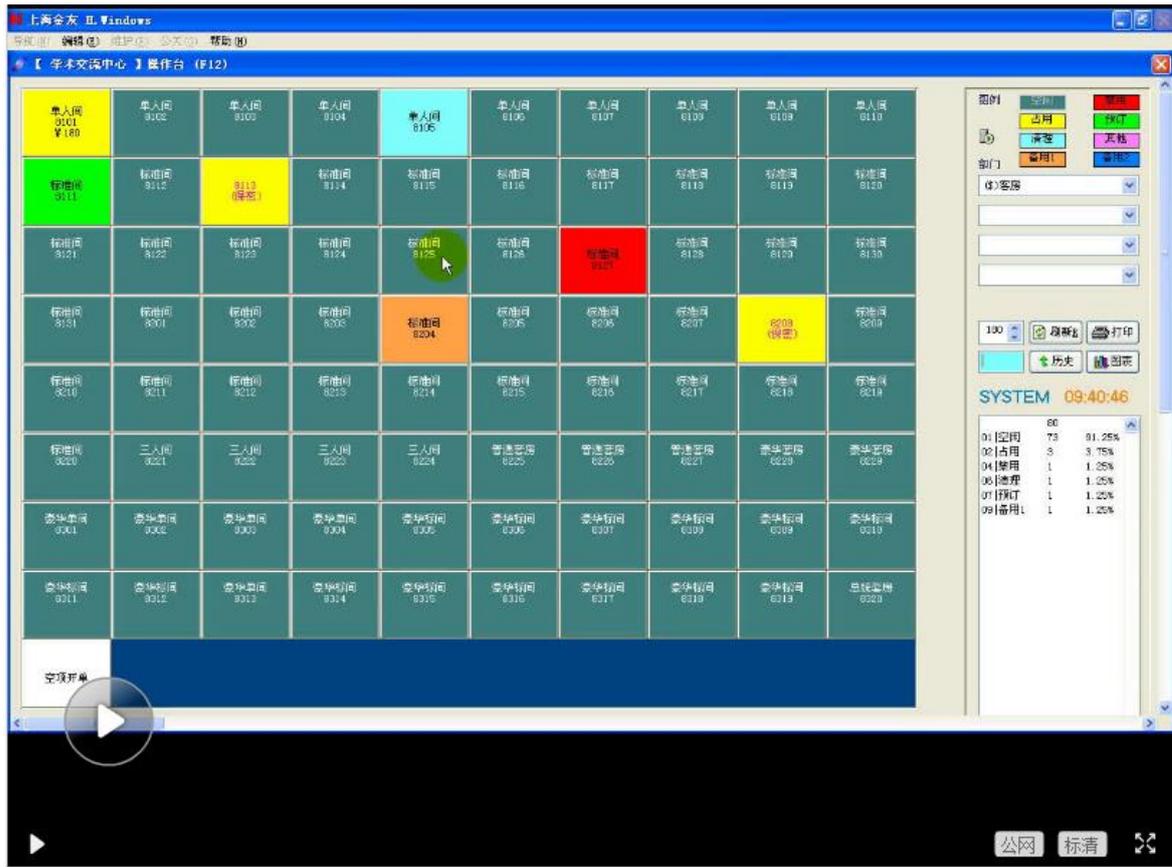
100% [刷新] [打印]

历史 [退出]

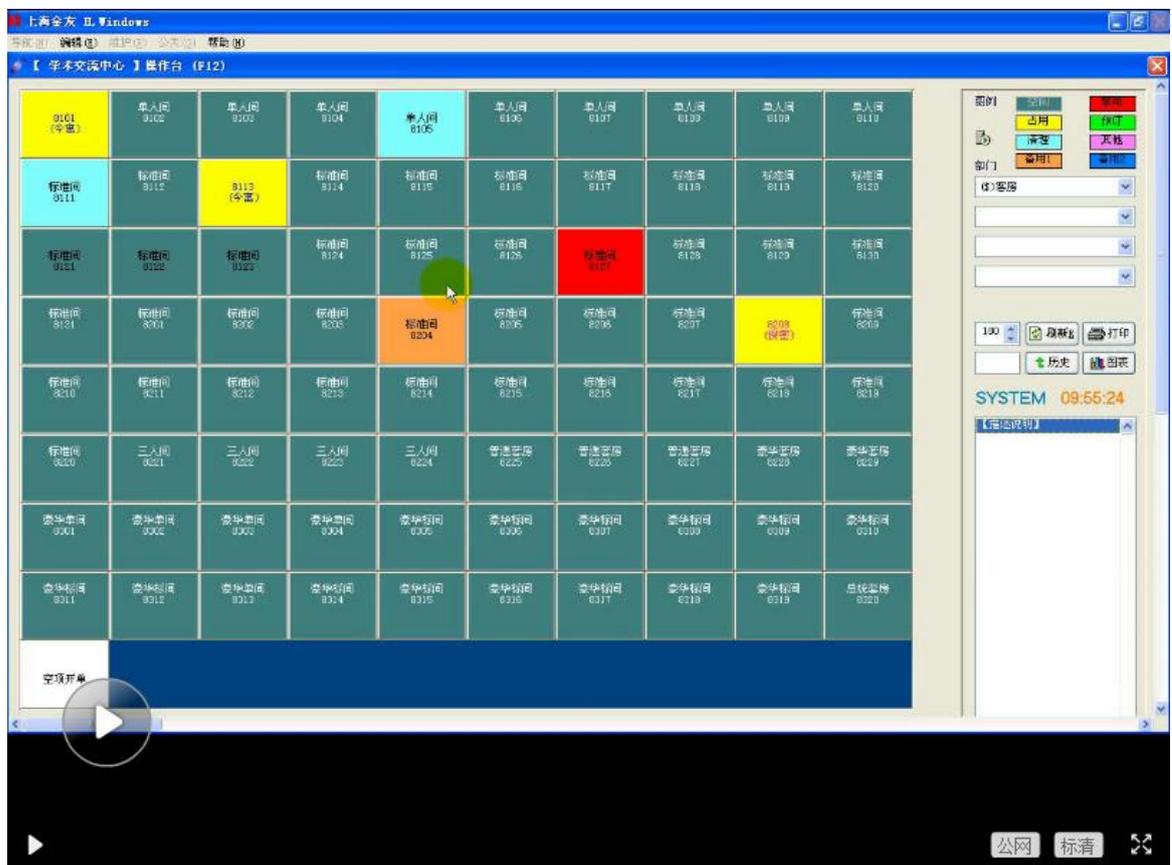
SYSTEM 09:04:00

01 空闲	80	03.75%
02 占用	75	2.50%
04 预订	1	1.25%
06 维修	1	1.25%
09 占用	1	1.25%

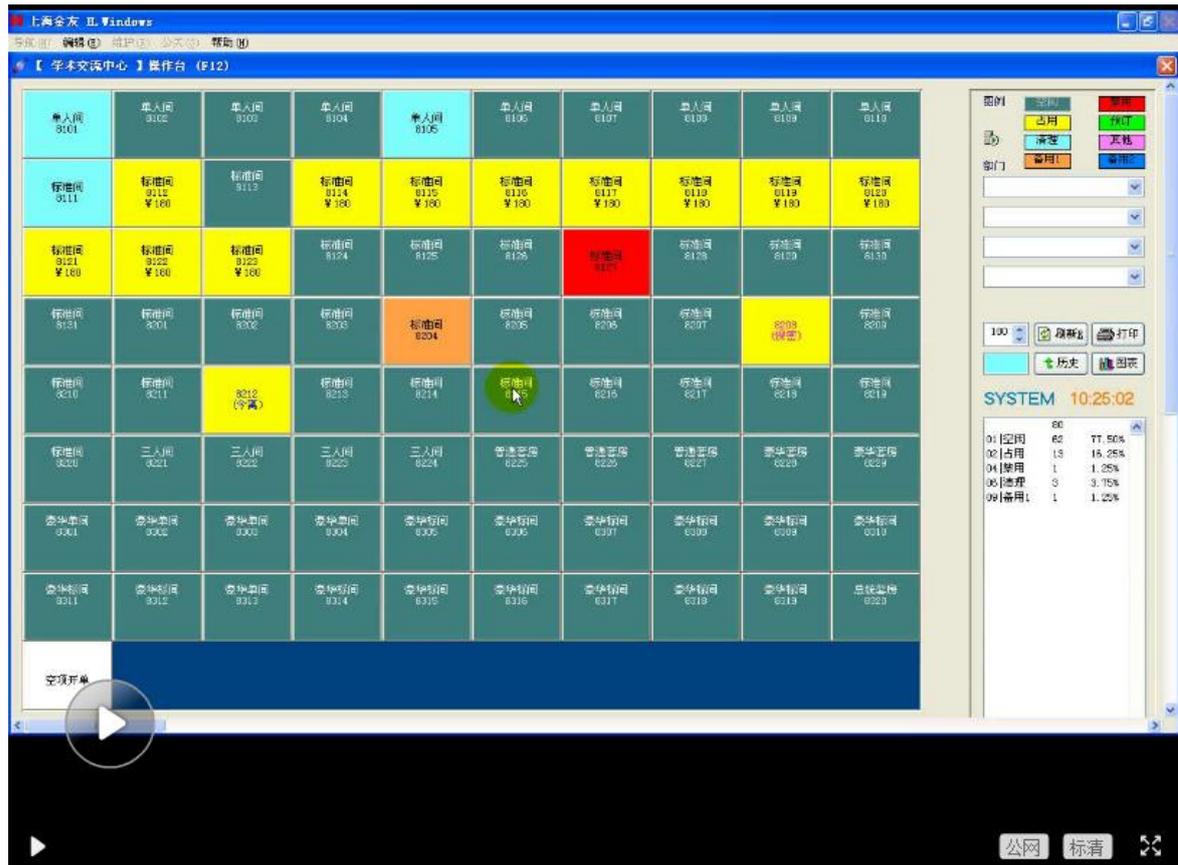
### 观看视频：预定转登记



### 观看视频：团队登记



## 观看视频：其他操作



## 3.2.2 在店核心业务：点单入账

## 一、应收挂账程序

随着酒店操作系统的升级完毕，相关应收系统已设定完成可以正式启用，为了更好的清理目前酒店操作系统中挂入客账部分的可转应收账款目，以及对以后应收账款的更好控制，特制定以下转应收程序：

1.所有可挂账公司/旅行社均为酒店销售人员同相关协议公司/旅行社签订挂账协议，并经过财务部主管信贷人员根据其提供的相关在其他酒店挂账历史，通过电话问询等方式核实付款信誉后，再由销售人员建议其挂账额度，经财务总监，总经理批准后方可允许挂账。

2.销售及预订人员接到相关协议公司/旅行社需挂账住房消费的传真后，制作预订单，并录入酒店操作系统，将应收账款号录入正确，并注明可挂账项目（如：房费/杂费/房费+杂费。该项目填写内容，可由销售部同前厅部协调制定，本着让前台工作人员可以容易理解为准）。

3.前厅部工作人员接到相关预订后，需要核对协议公司/旅行社订房传真上的，客人姓名，来店/离店日期，房价，可挂账内容等同操作系统中录入的内容是否一致，如有差异，要及时同销售/预订人员联系，并进行更正。

4.客人入住酒店，需要核实客人的姓名同预订的姓名是否一致，是否为同一客人。如果客人提出的入住时间同预订不一致时要及时同销售人员联系，不可自行作主将协议公司/旅行社未确认付款的费用挂入应收账款户中。（注：如果客人提出延住，并保证房费可以自付时，需要同销售人员联系，不要自行为客人延用旅行社公司协议价格）。

5.客人结账时，再次同操作系统的备注及协议公司/旅行社的定房传真核对，将应客人自付的项目结算完毕后，把协议公司/旅行社确认支付的项目费用挂入其相应应收账户中。（挂应收账款账号 - 982，挂账时选择相应的公司及签单人）。

6.对于公司及旅行社汇款支付的客人，需要销售部提前将汇款单送至财务总出纳处，由其查证该金额是否已到账。对于已经到账的付款，由总出纳在汇款单上加盖“银行收讫”章后，转给预定部，再由其将确认的汇款单同客人预订单一同转交前台。如在客人离店前，未能确认该笔汇款已经汇至酒店账号中，需要有销售部相关人员在预订单或客人入住单上签字担保后，方可将挂入临时账户中，待汇款到账，销售/预订人员，收到有总出纳加盖的“银行收讫”章的汇款单并转交前台后，方可将该账挂入应收账相关应收账户中。

7.在挂入临时账1个星期后，还未能确认银行已到账的，由前厅部人员报告至财务部，由财务部总出纳再次问讯银行，如无结果的，则由销售人员跟催。

8.前台在客人离店结账时，需要核对该汇款单是否有总出纳加盖的“银行收讫”章，无盖章后的汇款单的客人，在客人的预订单/入住单上是否有销售人员的签字担保。一切无误后，为客人结账，并做相关结账事宜。

9.下班平账，所有转应收的账目均需做到以下规定：

转应收月结账目：客人转应收项目的账单，同客人入住资料，预订单及协议公司/旅行社定房传真，相关挂入应收账中的杂项消费小单，一同订好。

汇款客人：由相关公司/旅行社支付的费用账单，客人的入住资料，预订单，加盖“银行收讫”的汇款单，一同订好。注：汇款结算在酒店操作系统中使用汇款结算方式进行结算。

将所有挂应收的账单（所有挂应收=转应收月结账目+汇款客人，挂应收账款=账单+相关资料）统一放在一起，并加好纸袋，同本班次本人挂应收账款目及金额核对，无误后，将其同其他账单凭证报表一同转交财务审核。

10.对于因金额不正确，挂入账项不正确，缺少相应挂账资料的账目，财务应收人员会将其退回前厅部，由其更正后，重新转至财务。对于由于个人操作失误造成无法追回款项的，需要由当事人自行赔偿相应金额，对于多次挂错账户，挂错金额，缺少资料的前厅人员，财务通知前厅相关领导，对其进行相应处罚。

11.客人无其他消费，仅在餐厅进行消费并要求挂账的，餐饮部应同前厅部进行协调，以住客账形式挂入前台工作账中，再由前厅部人员将其挂入相应应收账中。

12.对于新增的可挂应收账户名单，财务部应收人员将及时给予前厅部，餐饮部，销售部门更新。

## 二、其他参考资料

见附件：《酒店管理财务》1、2、3等

### 3.2.3 离店核心业务：收银结账

酒店业收银岗位操作流程

为规范集团酒店业收银员岗位操作流程，提高收银人员工作效率，从而更大程度地满足酒店业日常经营需要，树立集团酒店业品牌形象，制订本操作流程。

## 第一部分 前台收银操作规范

### 一、班前准备：

A、收银员上班必须提前 15 分钟到岗，检查工衣是否整洁，着装是否规范，工作环境是否清洁；如有不整洁、不清洁、不规范的，应及时进行整洁和规范；

B、检查工作所需设备是否工作正常，如有问题及时报修；

C、检查工作必需品是否充足，如发票、收据、打印纸等是否需要及时补充。

### 二、接班：

A、首先阅读记事交班本，掌握所记载各项事宜，便于工作中及时处理。

B、将《电脑交班报表》与现金交班本上交班款项核对，查看是否一致，清点现金是否与《电脑交班报表》相符。

C、检查现金结构是否合理，零钱是否充足。

D、清点发票、收据及其它各种票据及有价证券实际数量与记事交班本上记载是否一致。

E、将客房账夹单据与电脑数据进行核对，查看是否一致，是否存在漏单或单据不全及单据放错账夹的现象。有问题应向上班询问清楚后及时补救，如不能解决，应立即向上级汇报。查看使用信用卡付款的客人消费是否超过授权额度，是否需要追加授权。

F、检查电脑程序中所录“班次”栏是否正确，避免班次重复造成收银报表混乱。

### 三、为客人办理入住手续：

A、如客人选择现金付款，应根据客人选择的房类、房数、住宿时间长短、客人是否需要签客单及签客单的大致金额来收取客人的住店

押金，但一定要保证余额充足，一般住店押金金额不少于一天房租+300 元。在收取押金时，要实行唱收唱付制(即在收到押金时要对客人说“收了您\*\*元的押金”，将收据递给客人时要说“这是您\*\*元的押金条，请收好”)，收据条上大小写要一致，并将客人姓名、房号、日期等资料填写清楚，日期要具体注明到“\*\*月\*\*日\*\*时”。

B、如客人使用信用卡付款，国内卡则尽量使用在线交易（即用 POS 刷卡），而不使用手工刷卡；国外卡目前只能用手工刷卡。国内/外卡刷卡时要求客人出示身份证/护照，并在购货单上填上身份证/护照号码。并将身份证/护照与持卡人相核对并检查其证件的真伪，将客人姓名与信用卡上的姓名拼音核对，并要求客人在购货单上签名处签名（注：外卡客人入住时一般不会在购货单上签名处签名，只会在购货单封面的反面签名）。签名笔迹与信用卡反面笔迹核对，并要查看住宿登记表上客人签名处是否签名，签名笔迹是否与客人在信用卡反面笔迹一致，如果该客人承诺为其他同伴付款，还需要客人在其同伴住宿登记表签名处签名。

C、如客人属协议挂账单位签单，在客人签字后要查看客人是否为有效签单人或是否有效授权，要核对客人笔迹是否与预先所留笔迹一致。如客人不属于对方协议中规定的名单，应向客人解释“对不起，您单位与酒店协议中没有您的名字。”如果客人坚持要签单，由收银员直接与酒店财务部信贷员联系。并向客人解释“请稍等，我们马上与酒店财务部联系后给您回复”。必要的时候请大堂经理到场处理。

D、支票、汇票等付款方式在我店一般不能接受，只能是业务单位且经财务部同意并核对无误后方能受理。E、要求整个入住手续的时间跨度一般不能超过3分钟。

#### 四、电脑录单：

A、及时将收取的住店押金输入电脑中客人账户，入单时注意一定要输入收据号码，以便核对查找，并将单据夹入客人账夹内。

B、商务吧的各种费用、咖啡吧、商品部等区域的消费，如为客账应及时输入客人账户内，并核对签名是否完整，是否与客人资料、笔迹一致。

#### 五、结账：

A、收到客人房卡并确认房号及是否退房后，通知房务中心查房，同时清理客人账夹，核对消费是否存在漏单、错单现象，如有应及时补救，核对是否存在为其他房间代付款。待服务员报吧后，便可结账打印账单，交给客人核对并签名。整个结账过程要求一般不超过3分钟，如房务中心查房不及时，则以客人自报吧为主（注意：如为团体房或长住房则在结账打印账单前应先打印一份汇总账单便于核对，特别强调挂AR账的团体房或长住房应将汇总账单和明细账单一起上交财务，便于信贷员与挂账单位进行核对）。

B、客人持押金条退房时，仔细核对押金条的号码、金额与电脑中是否一致，如客人押

金条遗失，应要求客人出示身份证，证明客人身份与登记表上完全一致，并要求客人在账单上注明‘押金条作废’字样，然后结账，退款时也应遵守唱收唱付制的原则（即在退款时一定要说“这是给您的\*\*元退款，请收好”）。

C、客人为信用卡付款且为手工刷卡时，在客人确认消费金额无误后才能填写信用卡，如为外卡还须要求客人在购货单上签名处签名，然后将客人联给客人即可。

D、挂账结算也应要客人签名，确认金额及退房时间。

六、为客人办理续住手续：根据房间余额及是否续住，编制催款报表，并提醒客人及时到总台补款，并重新为客人制房卡，如在8:00PM仍未补款，应报告大堂经理处理。

#### 七、交班：

A、将本班未能解决的各项事宜交班，如须向上级汇报，则及时汇报。

B、将《电脑交班报表》与现金交班上交班款项核对，查看是否一致，清点现金是否与《电脑交班报表》相符。

C、将客户账夹资料与电脑数据进行核对，查看是否一致，是否存在漏单或单据不全及资料放错账夹的现象，有问题应向上班询问清楚后及时补救，如不能解决，应立即向上级汇报，查看使用信用卡付款的客人消费是否超过授权额度、是否需要追加授权。

## 第二部分 餐娱收银操作规范

一、班前准备（同前台收银，略）：

二、接班：

A、首先阅读记事交班本，掌握所记载各项事宜，便于工作中及时处理。

B、查看电脑交班表，是否有上班未结账单传下来，并与交班本核对，如上班有账单传

下班应询问清楚有关事项，便于及时处理，如有问题应及时向上级汇报。

C、检查电脑程序中所录“班次”是否正确，避免班次重复造成收银报表混乱。

三、输单：

A、开台：根据服务员开据的酒水单或食品单，在电脑中开立台号、输入进餐人数，并

存盘。因电脑是以台号区分餐厅，开台时要注意不要输错台号、人数，如开错台号，就可能入错餐厅造成收入账目混乱，并因不同餐厅价格不同，同时会造成多收或少收的现象。

B、输单：根据服务员开据的单据，正确无误地输入电脑。

#### 四、结账：

A、根据服务员所报台号，打印消费账单，交于服务员结账，如客人以现金支付，直接开据发票，并在电脑中结账收款即可。

B、客人要求签客房账时，由服务员确认客人身份并请客人签字认可，收银员根据房号转入相对应房间账，并核对客人签名与房间资料是否相符。

C、当客人是协议挂账单位签单时，在客人签字后要查看客人是否为有效签单人或是否有效授权，要核对客人笔迹是否与预先所留笔迹一致。并在电脑中收款转入应收账款系统中对

应的挂账单位有。如有争执，参考前台收银部分，必要时交餐饮部经理处理。

D、如为酒店招待，核对签单人是否为酒店有效签字人员，如为非有效人签字应要求出示有效的招待单，否则，只能作个人消费挂账处理。

#### 五、交班/收档：

A、本班所有账单结清后，应打印当班交班报表，并与本班所收款项核对是否一致。

B、将客账、招待、挂账账单金额、账单号登记在相关日汇总报表上，以便夜审核查。

C、缴款：将当日所收营业款在至少有一名证人在场的情况下投入指定的投币箱内，并登记签字确认，同时将当班报表及所有账单按账单号由小到大的顺序整理好上交指定地点，以便夜审核查。

D、交班：如本班还有其它未尽事宜，应及时在交班本上注明，以便下班处理。

### 第三部分 IC卡操作流程

#### 一、发卡/换卡

##### 1、发卡：

A、客人如要求购买 IC 卡，则请客人到总台收银处办理，办理 IC 卡起点为 5000 元，即首次购卡存入卡上金额不得少于 5000 元且需另付 20 元工本费。

B、前台收银在客人要求购买 IC 卡时，先将新 IC 卡插到读卡器内进入西软 IC 卡操作系统中的贵宾卡管理，读出该卡卡号，并核对其卡号与 IC 卡上凸印卡号是否一致，否则不能发出。

C、收到客人预付款时，开立收据并进入西软 IC 卡操作系统财务处理中的 IC 卡检索栏检索，找到读卡器中 IC 卡卡号双击，根据客人所交预付款金额在收款栏按客人的付款方式输入金额，输入收款收据单号确认即可。

D、再次读卡，核对金额准确无误后，方可将 IC 卡与收款收据客人联一起交与客人。

##### 2、换卡：

A、如客人持有的 IC 卡图案为 1999 年珍藏版 IC 卡，要求换发新卡应请客人到财务办公室办理。因为此卡为原来 DOS 版 IC 卡，不能在总台换取。

B、如客人持有 IC 卡图案与现使用 IC 卡一致，但无凸印 X 开头的卡号或凸印卡号不是 X 开头的卡号，则为千里马系统 IC 卡，应在总台换卡后方能使用。

C、要换卡则先进入千里马 IC 卡系统，读卡确认 IC 卡卡号后，执行卡上取款功能，将其余额全部取出(如在执行取款操作时，要求输密码，则输大写 6 个 F 即可)，再次读卡确认卡上余额为零，收回该卡；然后换一新 IC 卡进入西

软 IC 卡系统, 执行发卡中 C、D”两步, 不同之处在于, 单号栏应输旧 IC 卡卡号。

D、同时应要求客人确认旧、新 IC 卡卡上余额正确、一致后, 方可将新 IC 卡交与客人。

## 二、消费

A、客人在入住时要求以 IC 卡交纳押金时, 收银应击开其账户后点击收款, 在显示屏上出现定金输入对话框时按 ctrl+k 键, 在读卡选择栏中选择内部卡, 确认其余额充足后点击退出, 然后在定金输入对话框中金额处输所要下预付款金额, 打印回执要求客人签字确认, 并将回执面单给客人(\*注意: 此时电脑默认所要下预付款为卡上所有余额, 一定要再输实际应付预付款, 否则会将卡上所有余额全部作为预付款下账)。

B、客人在结账时要求以 IC 卡结算, 则应先点击结账, 再点击收款, 然后按“A”步所述步骤操作。

C、客人开房以 IC 卡预付退房结账时, 不能退现金, 只能将余额还于 IC 卡上, 具体步骤与“B”步所述步骤相同。D、餐厅客人买单时以 IC 卡买单时, 则应在点击结账跳出付款结账对话框后, 按 ctrl+k 确认余额充足、收款金额正确方能收款埋单, 打印回执要求客人签字确认, 并将回执面单给客人。

## 三、注意事项

A、所有 IC 卡结算一定要打印回执, 否则应查看 IC 卡余额是否正常, 是否成功下账, 或查看报表专家中的账务审核下面的常用报表中 IC 卡消费报表中是否有此记录。

B、发卡 / 换卡时应打印一份 IC 卡充值报表与收据 / 千里马减值报表相核对, 查看操作是否正确。

C、所有 IC 卡操作均不得使用“冲减”功能, 只能使用“收款”入“负”数。

其他参考附件: 《收银工作常见问题处理程序(参考)》等。

## 3.3 点单子系统

### 一、餐饮服务三部曲

#### ●餐前准备工作

1、每日上班前提前十分钟检查自身的仪容仪表: 衣服、鞋、袜、头发、指甲、淡妆上岗、口红、笔、本、打火机备好, 要求整洁、统一、标准规范。

2、9:00 早会, 要求提前 5 分钟自觉的集合, 不可大声的喧哗、打闹、自觉整理好对型, 等候经理开会。

3、分组后各楼层开部长小会, 总结昨日工作, 提出工作的问题和解决问题, 提醒服务注意事项, 分配当班的工作, 收集大家的意见。

4、9:10 分开始打扫卫生, 有部长分派好后, 各负其责, 保质保量的执行并完成, 实行分工明细化, 专人专责。

(1)、开灯照明(不开耗电量大的花灯)以节约用电。(2)、打开排风和大门, 将空调开越 20 分钟, 以除掉异味。(3)、检查地面的卫生、先用扫帚扫、再用拖布干湿两次以上的清理、直到地面无灰尘、无污渍油渍水渍、并且无异味为检查标准, 随时保持清洁卫生。

(4)、检查台面卫生, 骨碟、茶杯、茶碟、玻璃杯干净无污渍油渍水渍并且无破损, 台布台

裙干净无污渍油渍水渍及破损。(5)、检查备餐柜工作、餐具、杯具应保持干净、整洁分类摆放,备好返台的餐用具,餐巾纸、火柴、牙签、一次性手套、分更、刀叉、残食夹、托盘、卫生筷等,并且及时的补充。(6)、打好开水、保证水温必须是 100 度的鲜开水。(7)、检查

房间的灭蝇工作;(8)、每日 10:20 以前做好所有准备工作后报告部长检查工作,检查合格后以标准站位于分管区域、迎接顾客。(9)、以上检查及监督工作授权于各楼层部长。

(10)、部门经理在 11:20 前做总体检查工作。

●餐中服务注意事项

1、以标准的服务站姿定位与服务区域等候迎接

2、客人到来时,迎领进入包房、第一时间打开灯、空调、到适当的温度

3、客人落座后,立即为顾客倒上茶水(单点的茶水),泡茶必须使用鲜开水,并附带礼貌用语和提醒客人物品,小心打湿。

4、最好由部长或专职的点菜员点菜、自己则做好准备工作,(倒茶、撤多位等)

5、点完菜品后,应迅速的浏览一下,看清菜单的份量、斤两、凉菜、热菜、叫起、即起等,做到心中有数,以便提高服务质量

6、根据客人的需要进行上菜(列如:客人要求先只上凉菜或热菜叫起等)

7、主动为客人推介酒水饮料、并及时到吧台开单出酒,注意无单不能出酒水

8、如果客人没有特殊的要求,应按规范的上菜程序先凉菜、后热菜、先咸后甜的原则。

不可在小孩或老人旁边上等等要求,避免油渍汤渍撒在客人衣物上,最好提醒客人:你好,打扰一下,上个菜。每上一道菜都应将菜转到主宾位,后报菜名,并示意客人慢用等上菜时要核对菜单、注意菜品的质量、份量、装盘等并注意划单、避免错菜、同时注意菜盘的摆放(一放中心、二个对称、三成三角、四成四方、五五梅花等)带酱料的应先上酱料。上带壳的菜应上洗手盅

9、餐中服务应勤换骨碟、烟缸、勤加酒水茶水、勤清理台面的残物残渣,做到不停的为客人服务,让其满意

10、如果在服务中有任何的异议或客人的投诉,应及时的通知楼层部长迅速解决。

11、客人买单时注意核对账单,做到无误,并收集客人的意见,斟到餐后茶或上水果拼。

12、其它未尽事宜及时发现及时解决。

●餐后的收尾细分

1、客人离开时,主动提醒客人带好随身的物品,并迅速的检查一遍,将客人送到大门口交给领位。

2、客人离开的第一时间关掉空调、电视、灯具等只保留照明灯,尽量少量。

3、严禁偷吃客人剩余的食品。

4、收餐迅速、整齐,注意轻拿轻放、大小餐具分类摆放,避免破损。

5、先收玻璃器皿、杯子、口布、小毛巾等  
6、收骨碟、翅碗、小汤勺、贵宾筷子、展碟等分类收拾

7、收餐时注意大的放在下面、小的放在上面,以免破损,收入收餐框时要适量,不可超量或挤压摆放。

8、撤下台时应小心,避免打破转盘、大的转盘可请同事帮助。

- 9、剩余的酒水饮料交回部长登记后会吧台。
- 10、清洗玻璃器皿等餐用具。
- 11、按摆台标准进行下餐的摆台工作。
- 12、整理周围的环境卫生，比如沙发、茶几、电视柜空调等，保持干净整洁。
- 13、清理备餐柜，补充适量的餐用具、餐巾纸、牙签等等服务必须物品。

- 14、根据餐前准备细分标准打扫整体卫生
- 15、上交客人的意见表，并向上级汇报值台中客人反映的服务及菜品的意见和建议。
- 16、汇报部长，检查合格后协助其他员工完成收尾工作。
- 17、在部长的安排下完成其他的工作，班后会后离店下班。

## 二、中餐服务流程

### ●餐前准备工作

一. 卫生的检查：卫生的检查分为个人卫生和区域卫生。

#### 1. 个人卫生的检查：

仪容仪表的检查，上岗后要先检查个人的仪容仪表。表情要开朗，面带微笑，端庄大方，头发梳理整洁，前不遮眉，后不过领。男员工要做到：不留鬓角，胡须，坚持每天刮胡子，不留长指甲，不带耳钉，不留怪发。女员工要做到：用统一样式发卡把头发盘起，不擦浓味发油，发型美观大方，上班不佩戴项链，手镯，戒指，耳钉，不留长指甲，不涂指甲油和浓妆艳抹，要淡妆上岗。着规定工装，洗涤干净，熨烫平整，纽扣齐全，扣好，不得卷起袖手，冬天毛衣不得外露，工作牌统一佩戴，鞋整齐（黑色），袜 / 男深色，女肉色。

#### 2. 区域卫生的检查：(另附工作分配计划)

检查自己所负责区域的卫生，地面是否有水渍、垃圾、纸屑等杂物。墙壁是否有污迹，蛛网，墙皮是否脱落，松动。艺术挂件、花瓶是否周正、无损坏，整洁，干净。保证窗帘无破洞，无挂钩、脏迹。保证灯具灯泡的完好有效。台面是否干净，摆放餐具是否齐全，保证光亮，无水渍、油渍，无破损。保证餐柜的干净整洁。

#### 二. 工具器皿的准备

备餐柜上要准备茶壶、暖壶、酱油、醋瓶，茶壶内要放适量的茶叶和水，颜色泡开。保证暖壶内有 90 度以上的开水，暖壶外表干净无水珠。酱油、醋瓶充足无异味。托盘按标准数量配备干净，无水渍、油渍。

柜内餐具是否足够，齐全，如骨碟、翅碗、瓷勺、筷子、茶杯、茶碟、玻璃器皿等，管辖的服务区域是否准备了痰桶、垃圾桶（垃圾桶套袋）等。口布、抹布、喷壶、油笔、瓶起子、打火机、点菜单等服务用品是否齐全，查看电器等设施设备是否可以正常工作。保证毛巾的数量足够、温度适合。毛巾无杂物、毛发等。检查区域的摆台是否整齐，散台规定的餐具是否成一直线。（1）分配个人器皿管理并立账，负责人名单置于家私柜门内（2）检查低资易耗品个人存量，独立出库并由库管进行记录。

#### 三. 销售任务的明确

了解当天的沽清，急推，特色菜品推荐，个人销售定额及菜肴品类的销售量，掌握个人区域预定情况。上班工作做完之后与领班交接检查，无误后再次整理个人的仪容仪表，标准站姿站位宾，请注意你的微笑。

### ●餐中服务工作

包房的服务人员要在客人到来之前将房间内所有的照明开启。当客人到来时先为客人拉椅子，让座。询问客人的衣服是否需要挂起，接挂衣服时要拿住衣服的领口，不许搭在胳膊上。之后与领位员交接。

开餐工作：

与迎宾交接后，正规站姿站好。报姓名：“您好，我的名字叫，xx很高兴为您服务”

先要问客人是否需要本店的自制饮品，声音适中，甜美，语速适中。语言如“本店有热乎乎的奶茶，您需要来一杯吗？”（同时撤筷套）如不则按客人需要。（或去吧台下单再点菜）在上茶之前要先派送小毛巾，除筷套，翻茶杯（同时询问点菜），斟茶等。服务要在主宾的右侧开始，右脚在前，左脚在后，顺时针进行。服务茶水时要注意提醒客人茶水很热，小心烫到。询问是否点菜，要热情主动，了解菜品的营养搭配，掌握摧龙六式。

点菜：点菜前要先了解顾客的情报，一看：如他的年龄（老人，小孩）。目的（商务，快餐）等，二听：听他的口音，外地的客人如果用他家乡的口音和他说话会让他感到亲切。三问：客人的特殊要求，有无忌口、厌食的食品等。

当你了解了客人的情报之后就可以根据他的需求客人推荐相对价值的菜品，如老人要给他推荐一些低糖，口感松软，营养价值较高的食品。商务用餐的客人要点一些档次较高，卖相好看，营养较高的食品。赶时间的客人为其推荐一些出品速度快的菜品。如果是熟客，你要了解他的口味、习惯，根据这些为他点一些符合他习惯的菜品。当确定了以上之后就可以按照他的情报，目的，习惯来为他确定相应的价格和菜量的菜品。向客人推荐特色菜品时语言不要生硬。点菜时要注意菜品色泽的搭配，

荤素的搭配，冷热的搭配等。退单、换菜、加菜时要用多用单，退字划圈占一行，之后写上要退的菜品，在写换字画圈同样在一行，在写上客人要求更换的菜品。（注意出门时不要背对客人）点完菜后要注意为客人重复菜单，确认之后在核对一遍点菜单上的台号，人数，时间，姓名，特殊要求的填写，确认后注意封单，落单前要先和临进的服务员交接。落单时要把特殊要求用口诉的形式在告之传菜员，把菜单传送给相应的档口。酒水单要用大写的汉字数字。

酒水：（附，斟酒程序）

取酒水时要注意是否为客人所需要的饮品，擦拭掉瓶上的灰尘，检查酒内是否有杂质。酒水取回后要先向客人示酒，示酒时要在客人的右侧，语言为“这是您点的酒水，您开启吗？”斟酒时的标准动作为，倒、提、转、收。倒酒的顺序为先主宾，后主人，先女士，后先生或先为主要的宾客斟酒。啤酒的斟倒时要注意速度不要太快，要延着杯壁倒，标准为8分酒2分沫。服务红酒时先为客人试酒，先倒大约倒5/1或4/1，标准为3/1或2/1。白酒要倒满，表示全心全意。（注意出包房时要倒退而出）

上菜：

要先上开胃的小菜，然后冷拼、热菜最后上水果或者甜品。上菜是要先找好上菜口，之后的每一道菜都要在固定的地方上，（每道菜另+小分梗）切忌不要东上一道西上一道。上菜时不要端在客人的头顶或脸边，以免和客人发生碰撞。上菜时要站在上菜口双手捧菜放于转盘上。转于主人、主宾之间。手不要转转台的边缘，手掌不要接触转台的台面或台底。然后后退立正，伸出右手报菜名“这道菜是xx，请您品尝。”上菜后要将牙签盅放于台面上，撤下牙签盅的盖。如果上鱼，将鱼转至主人主宾之间后报菜名“xx鱼，各位请用，请问还需要剔鱼骨

吗？”如果客人要求剔鱼骨，将鱼顺时针转至上菜口撤下，在家私柜上剔完后上桌。如果上汤、面、饭类，询问客人是否需要分。

上菜时菜品的摆放要按照一点、二线、三品、四十字、五梅花的形状来摆放，注意给下道菜留出位置，空位不够时可以询问客人盘内菜品较少的菜是否可以换小盘或拼盘。撤空盘时要站在上菜口位置，征询客人意见，顺时针将菜盘转至上菜口将空盘撤下。上菜时每道热菜都要跟公用勺。要注意鱼不献脊，鸭不献掌，鸡不献尾。菜品需要跟配料上时，要先上配料，在上菜。汤品要先上汤勺，在上汤(熟练分汤的统一技能)

更换骨碟：

站在主宾右侧，顺时针更换。(另附更换程序)骨碟内有汤汁，骨刺时(占量不超过骨碟的1/3)为客人更换。上第一道热菜前为客人更换骨碟，海鲜、甜品、水果前为客人更换骨碟。

语言为“打扰一下，为您换下骨碟。”

更换烟缸：

●收台工作：

当顾客起身离桌时要提醒请带好随身携带物品帮客人共同检查，出包房时做到人走灯关，将客人送至门口，同迎宾员共同送客人出门，语言为“请慢走，欢迎再次光临。”并告之迎宾员某台已走，大概多少时间可以接台。回屋后要先将节能灯打开，开始收台工作，玻璃器皿、

站在主宾右侧位置，顺时针更换。烟缸内不能超过3个烟头。更换骨碟和烟缸时要注意不要从客人的头上经过。

结账：当一桌客人用餐基本结束时，执台员要主动询问客人是否还要添加酒水、菜品等。当客人表示不在需要添加时应立刻与自己的账单，然后再与收银进行核对，注意客人有无需要退掉的酒水，然后确认账单。客人提出结账之后执台员应立即将账单送到，并告之顾客消费金额。接过客人的钱币时要做到畅收（声音大到第二个顾客听到为止）把菜单和钱币放到收银夹内到收银台为客人买单。找顾客余额时语言为“打扰了，找您56元，这是55元，一元硬币请您收好。”在去与收银员核对账单、买单之前要与临近的服务员进行交接。客人离桌子前应主动检查菜品，询问顾客是否需要打包。

大小件要分开，撤餐具顺序为从小到大，先厚，后薄，玻璃大盘等易碎怕碰物品分筐收取。回收没有用过的纸巾。清理台面后，要检查布草是否破损，核对数量，并做登记，将脏布草折好后送至库房。回归餐前准备，物品统一摆放。之后与领班交接，并告之迎宾员此台准备迎宾。

流程	具体内容
准备	(1) 班前会 A、接受个人仪表仪容检查，制服穿戴干净整洁，符合要求。 B、接受工作安排。 C、听取部门工作指令。 D、了解厨房当天菜点水果供应情况和当天特色菜点的原料、口味和烹饪方法等。 (2) 服务员自查

	<p>A、复查本档分区内的台子、台面、台布、台面餐具、各种调味品、烟缸、牙签、火柴、台号牌等是否齐全整洁，放置是否符合要求，椅子与所铺的席位是否对应等。</p> <p>B、备好点菜单、酒水单、笔，整洁的菜单、托盘、备用餐具、小毛巾、工作台内储存品等。</p> <p>C、检查完毕，餐饮部经理及管理人员组织部分服务员站立餐厅门口等候第一位客人，然后各就各位站立于分工区域规定的迎宾位置，站姿端正，两手下垂交叉于腹前，仪态端庄，微笑自然，迎候客人。</p>
引座	见餐厅领位服务流程
点菜	<p>(1) 上饮料 服务员站在客人的右后方，对客人表示欢迎，并作简单自我介绍。</p> <p>A、按顺时针方向，为客人逐一打餐巾。</p> <p>B、在客人阅读菜单时，可轻声征询主客：“是否先要些饮料”。</p> <p>C、开饮料菜单应用三联单，一联送酒吧，一联送账台，一联留底备查。</p> <p>D、如客人暂时不要饮料，可在点菜时再征询。</p> <p>E、上饮料用托盘，托盘内放垫巾。</p> <p>F、上饮料、酒水，为客人斟第一杯，一律用右手从客人右边进行，啤酒、可乐等有气泡饮料要沿杯壁倒下，一般斟至杯子的八成左右。</p> <p>G、斟酒时，酒瓶标签朝向客人（见斟酒操作流程）。</p> <p>(2) 点菜</p> <p>A、见客人有点的意图，即上前征询：“我现在可以为您点菜吗？”</p> <p>B、点菜服务时，站在客人斜后方可以观察客人面部表情的地方，上身微躬。</p> <p>C、如客人不能确定点什么菜肴时应向其介绍，推荐合适的菜肴：“请允许我向你们推荐××菜，这是我们餐厅的特色菜，××菜是我们厨师长的拿手菜，我想你们会喜欢的。”</p> <p>D、将客人点要的菜点记在四联单小票上，字迹清晰，缩写和简写字要易于辨认。</p> <p>E、将客人点菜内容复诵一遍，请客人确认。</p> <p>F、客人用餐时间较紧的话，如点的菜费时间较长，则应及时提醒客人征求意见：“您点的××烹制可能需要××（时间），您有时间等候吗？”</p> <p>G、如客人对菜肴有特殊要求，要在点菜单上写明，待收银员签字后第一联送至厨房，第二联收银员自留，第三四联由跑菜员、看台员留底备查。</p>
上菜	<p>(1) 托盘</p> <p>A、上菜一律用托盘，左手托盘，右手上菜。</p> <p>B、份重的菜放在托盘当中，熟菜放在一起，冷菜只能与冷菜放在一起。</p> <p>(2) 上菜</p> <p>A、上菜前，先检查一下所上的菜肴与客人点要得是否相符。</p> <p>B、上菜前，可把花瓶和台号牌撤去。</p> <p>C、中菜按冷盆、炒菜、鱼、蔬菜、汤、饭（点心）、水果的顺序上菜。</p> <p>D、上菜时要轻步向前，轻托上桌，到桌边右脚朝前，侧身而进，托盘平稳，放盘到位，报准菜名，作适当介绍，放菜时要手轻，有造型的菜和新上的菜要放在主客面前。</p>

	<p>E、上整鸡整鸭整鱼时，要主动为客人用刀叉划开，做到鸡不献头，鸭不献掌，鱼不献脊的礼俗。</p> <p>F、用完腥、辣、甜和骨刺多的菜肴后要换骨碟。</p> <p>G、在上需用手抓的菜肴前，要先上毛巾，毛巾应该放在毛巾筐内，并跟上洗手盅。</p> <p>H、菜上齐后，应向主客示意，询问客人还有什么要求，然后退至值台位置。</p>
餐间	<p>(1) 勤观察，提供小服务。</p> <p>(2) 随时与厨房联系，调整出菜的速度。</p> <p>(3) 随时注意添酒、饮料、茶水、饭、面包、馒头、稀饭等。</p> <p>(4) 调换碰脏的餐具，或有失落的刀、叉、筷等。</p> <p>(5) 如客人将上衣放在椅背上，要主动帮助将衣服放好，并随即将整洁的遮衣巾复盖其上。</p> <p>(6) 为客人点烟，换烟缸（见换烟灰缸服务流程）。</p> <p>(7) 满足客人其它要求。</p>
餐后	<p>(1) 如客人就餐点用水果、甜点、咖啡等，先收去客人用过的餐具，上甜点、水果和咖啡。</p> <p>(2) 送小毛巾，左手托盘，在客人右边，用右手送上毛巾，同时说：“先生/小姐，请用毛巾。”</p>
结账	见餐厅就餐结账服务流程
送客	<p>(1) 客人离开时，应为其拉开座位。</p> <p>(2) 为客人递上衣帽，在客人穿衣时配合协助：“这是您的衣服我来帮您穿上”，同时提醒客人别忘记自己所带的物品。</p> <p>(3) 微笑向客人道别，并再次表示感谢。</p> <p>(4) 及时检查有否客人遗忘的物品，发现后及时送还客人。</p>
收台	<p>(1) 客人离开后，要及时翻台。</p> <p>(2) 收台时，先收餐巾、毛巾、玻璃器皿、银器，然后由小件到大件依次收去桌上的餐具。</p> <p>(3) 按铺台规格重新铺好台，擦净台料用具，摆好椅子，迎接新的客人。</p>

### 三、西餐服务流程

#### ●开餐前准备

- 1、了解预订客情，备好菜单及酒水单。
- 2、检查迎宾台及其附近的卫生情况；打开所辖区域灯具，保证其状态，将指示牌放在指定位置，打开其灯箱。

- 3、检查着装，整理仪容仪表，须符合员工仪容仪表规范。
- 4、站立于餐厅迎宾台处做好迎宾准备，站姿须优美。

#### ●迎宾示意

- 1、见客人到来，应面带微笑，主动招呼“您好，欢迎光临”、“早上好”、“下午好”、“晚上好”等（12点钟前问候早安，12点钟后问候午安，18点钟后问候晚安）。

- 2、对外宾用英语问候，对熟悉的客人用姓氏称呼。
- 3、帮助客人脱外衣、拿雨伞的包裹，并把这些东西放于衣帽间内，做好记录。

● 问询

- 1、询问客人是否有预订，并核定人数。
- 2、如果客人有预订，迎宾员应将客人引领到客人所预订的餐桌。
- 3、如果客人没有预订，在餐厅不是很拥挤时，应征求客人意见（如问客人是到吸烟区还是非吸烟区）给其安排坐位。

- 4、若餐厅已客满，应有礼貌地告诉客人需等候的时间，如果客人不愿意等候，应向客人推荐酒店的其它餐厅并告知前往路线。同时为客人不能在本餐厅用餐而致歉。若客人愿意等候，应引领客人至候餐处，并提供茶水服务。一旦有空桌，立即安排客人入座。

● 引位

- 1、迎宾员在给客人引位时应在客人右前方1米处行走，步行速度要适中，并需不时地回头关注客人，以免客人走散。
- 2、在引位过程中，语言与手势相结合，语言要亲切，手势要准确。应将手臂伸直，手指自然并拢，手掌向上，以肘关节为轴指向目标，同时，眼睛也要转向目标，并注意对方是否已看清目标。在介绍或指路时，均不得用一个手指比划。

- 谈话时，手势不宜过多，幅度不宜太大。
- 3、到达坐位后，询问客人对台位是否满意。
- 4、客人确认餐位后，拉开椅子，按照女士优先的原则帮助客人入座。待客人坐下时，用膝盖顶住椅背，双手顺势将椅子推向前方，让客人坐在离桌子合适的距离。
- 5、站在客人右侧0.5米处按先女后男，先客人后主人的顺序依次为客人铺上口布。

● 递送菜单及酒水单

- 1、站在客人左侧一步的距离，打开菜单和酒水单的第一页，身体向前微倾，左手握谱单的右上端，斜靠于左手腕上，右手握住谱单的右下端递给客人，并说：“这是我们餐厅的菜单，请您过目。”

- 2、一般情况下，按先女宾后男宾的原则递送菜单、酒水单。如果很多人一起用餐，把菜单递补给主宾（主宾一般总坐在主人的右边，然后按逆时针方向绕桌送上菜单（一般不把菜单送给小孩，除非有儿童菜单或父母要求让孩子自己选择菜品）。

● 迎宾员离开时站在距客人一步距离，微笑着向客人行30°鞠躬礼并说：“祝你用餐愉快。”后退两步，转身离开，返回迎宾台。迎宾员在返回迎宾台之前应与值台服务员交接好。

● 客人用餐离开餐厅时，提醒客人有无遗留物品，微笑着向客人道别，欢迎客人再次光临。

● 以上过程注意事项

- 1、要求目亲切地注视客人眼鼻三角区。
- 2、在服务的过程中，应始终保持亲切，热

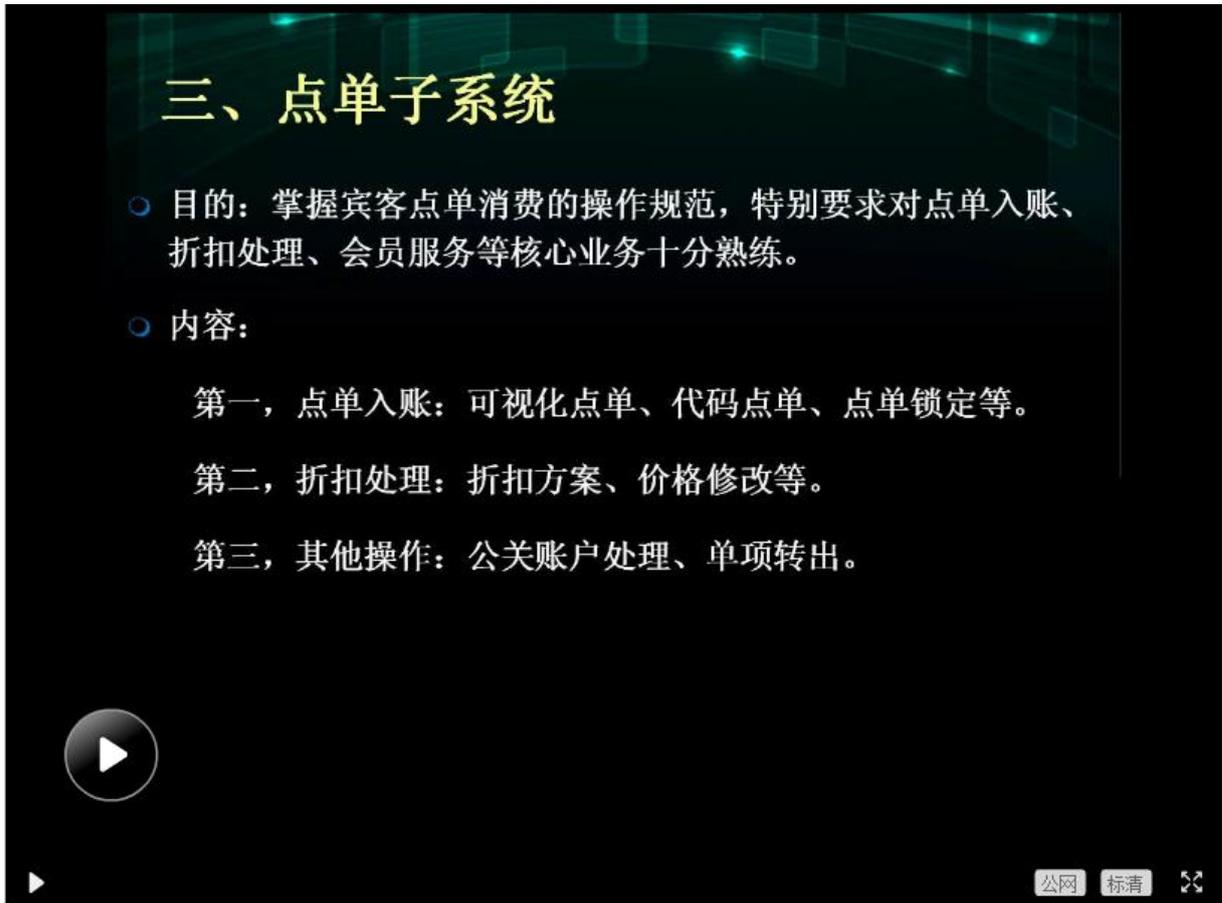
- 情的态度和迫切为客人服务的意愿。
- 3、尽可能地用姓氏或职务称呼客人。

3.3.1 点单入账

点单子系统主要就是记录客人在店的消费情况，

点单子系统提供了客人在店消费信息记账的操作平台，提供消费打折处理，提供账单合并、拆分功能等等。(在客房应用中，过账型房费是系统自动入账的，无需人为记账)。

观看视频：前台操作



点单入账（F2）/消费记账，操作方法如下：

第一步：首先在系统主界面单击“导航”，进入“操作导航”系统(快捷键 Ctrl+字母 O)。参见图 3.1。在“操作导航”的“业务”模块中选择“点单入账”，进入“点单入账”界面。

第二步：在点单入账界面中，首先选择营业部门，例如客房。在客户列表栏中选中某一具体客户，然后再选择客户的具体消费子单（总单不能进行点单，当一个总单下有多个登记项目时，一定要先选中具体的子单）。

第三步：在“营业项目”中展开点单项目的分类，然后选定具体的消费项目进行加入。

客人如果因一时疏忽点错单或者是临时想调换项目，这时可以在点单入账窗口中通过“删除”按钮来撤消已登记过的消费项目。

**【注意事项】**管理系统同时支持两种点单记账方法：一种是上文中描述的“可视化点单”；另一种是“代码方式点单”，并且支持模糊代码。代码方式点单是通过快捷键 ALT+A 来完成的。简要操作步骤：

a.选定在店客人    b.按 ALT+A    c.输入代码（预设数字码和系统内嵌的拼音缩写码）

在进行代码方式点单时需注意点单模块上方中部营业分类的界定，因为代码项目是在此分类下进行检索的。

点单模块中的“时价”按钮主要用来修改已入账的消费品的单价。

### 3.3.2 折扣处理

管理系统支持品项单品打折的折扣方式，即在点单或结账前对客人消费的项目进行折扣处理。(折扣也可使用折扣方案配合处理)。

下面介绍一下点单时对单品进行打折的各个方法：在点单入账窗口中我们可以看到“折扣”按钮。单击“折扣”按钮会调出一个选择框，里面包含三个选项：取消折扣、调用[折扣方案]、进行[按类打折]。三者的作用分别如下：

A.取消折扣：单击该按钮，则撤消当前已生效的所有折扣。

B.调用[折扣方案]：调用预先设置好的折扣方案来实现消费打折处理，如金卡折扣方案、银卡折扣方案等。相关折扣方案设置请参考第一章的第三节常用辅助规则设计的相应内容。

C.进行[按类打折]：针对不同的消费项目来进行不同的折扣处理，例如客房部的客房服务消费 8.5 折。

详见 3.3 前台操作部分。

【单项转出】有些情况下可能需将某一客人消费的品项目转到其他客人的账单下，请在点单明细表中勾选定要转出的项目，然后点“功能键”按钮。

【点单锁定】有些情况下可能需要禁止某张账单的继续消费，这时可以利用“操作导航”的“业务”模块中账单相关业务下的“账单锁定[挂失]”选项来锁定该账单。如图 3.1 所示。利用同样的方法也可以解除某账单的锁定，那么该账单就可以进行点单和结账操作。

## 3.4 收银子系统

收银系统主要完成离店客人的收银结算、客人的押金处理，账单合并与拆分，已结账客人的账单恢复等等工作。

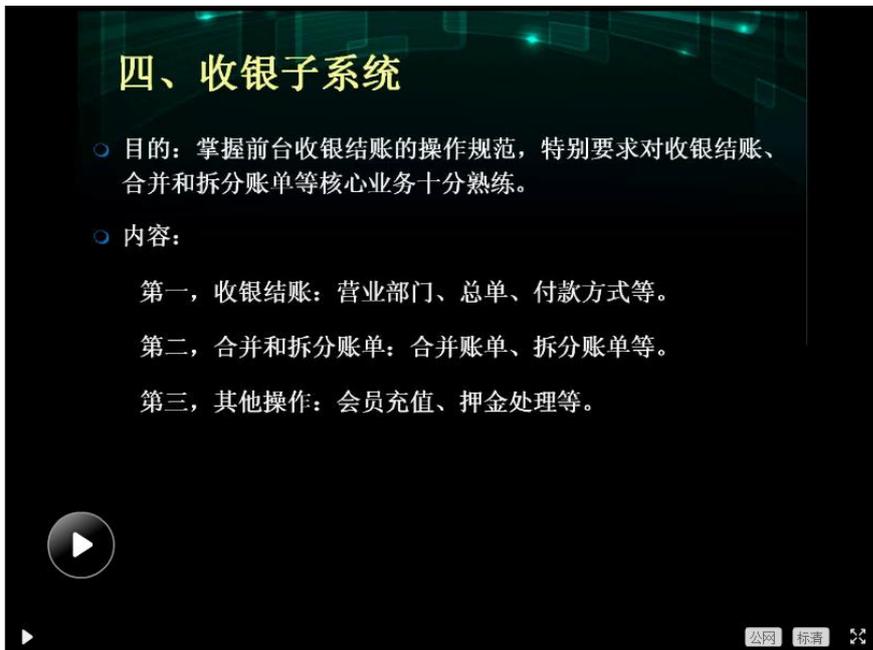
### 3.4.1 收银结账

观看视频：收银结账

操作方法：

第一步：首先在系统主界面单击“导航”，进入“操作导航”系统(快捷键 Ctrl+字母

O)。参见图 3.1。在“操作导航”的“业务”模块中选择“收银结账”，进入“收银结账”界面。“收银结账”窗口。



第二步：在图 3.2 所示的窗口中首先选择“营业部门”，例如客房。在客人列表中选择要结账的客人，然后在“总单账务情况”一栏中可以看到当前客人的账务情况，总消费额等信息。在“收款方式”一栏中选择收款方式，例如现金、会员刷卡、签单 ——到特别账户等。

第三步：单击“收款”按钮，根据需要打印输出客人账单。

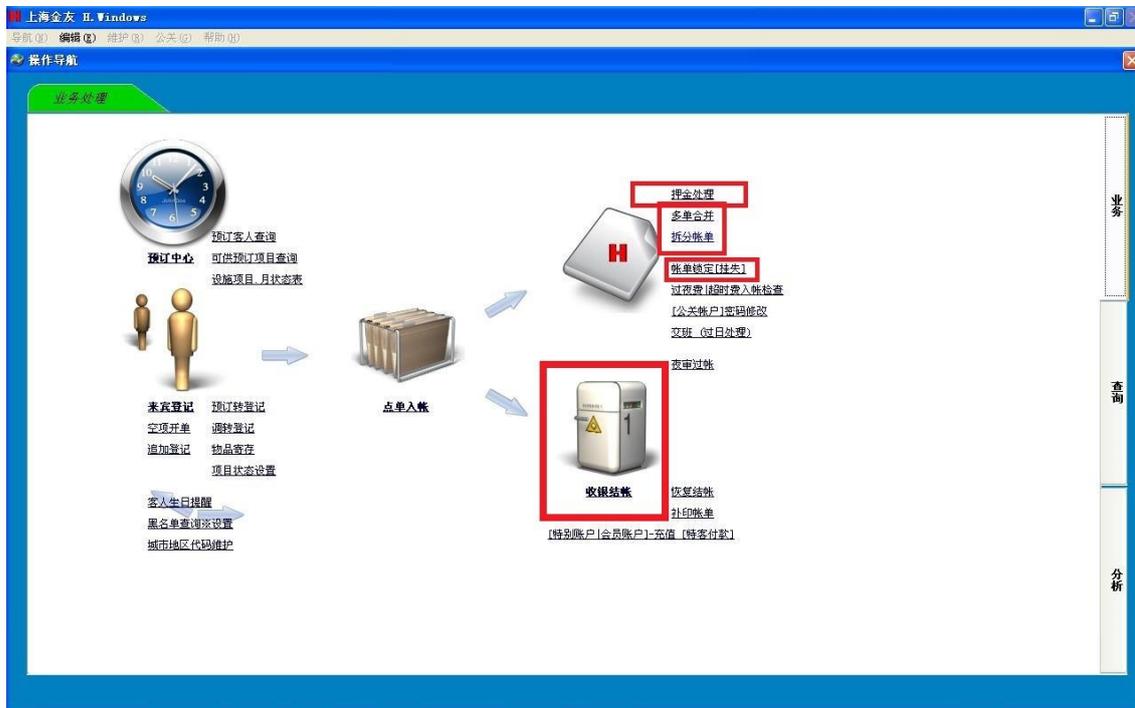


图 3.1 操作导航界面

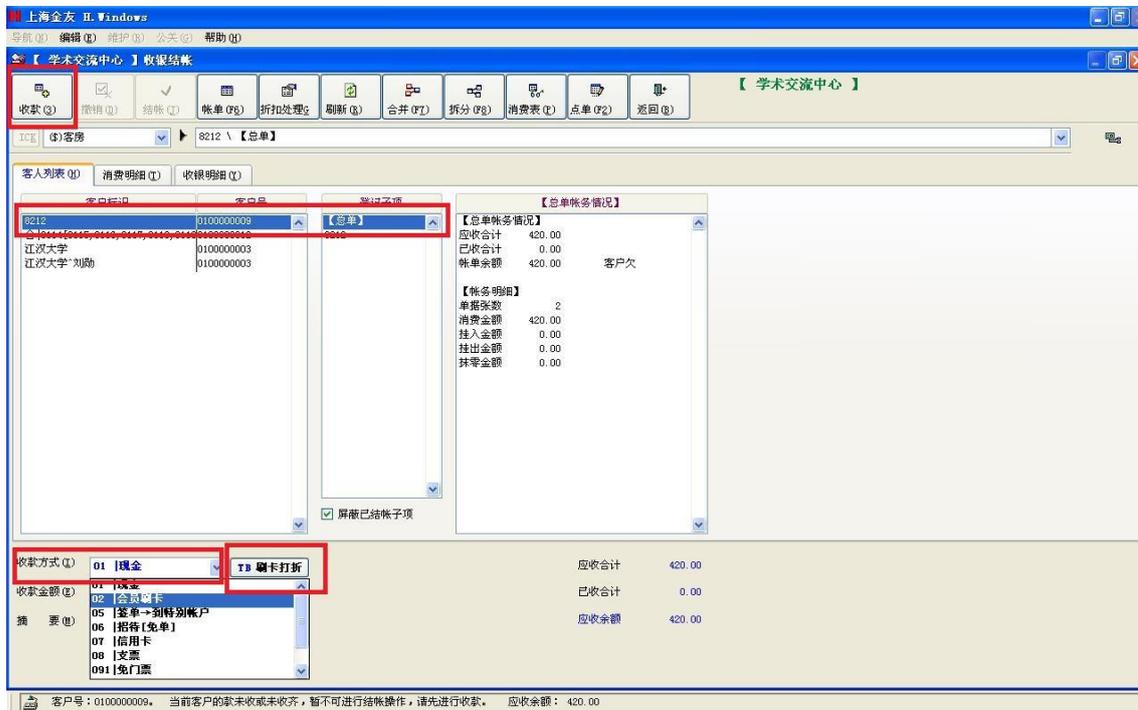


图 3.2 收银结账界面

【名词解析】签单→到特别账户：签单客户的结账方式。

### 3.4.2 合并和拆分账单

有时候在结账时，客人可能临时决定要将多张账单合并；或者想转出某部分消费到其他账单中等等，下面具体看一下如何实现。

方法一：通过“操作导航”中的“业务”模块中账单相关业务下的“多单合并”或者“拆分账单”选项实现账单的合并、拆分。

方法二：也可以在“收银结账”模块中进行账单的合并、拆分。

【注】在进行账单合并时，一定要先选择父单（即最终要进行收款结账的那张账单），然后再选择子单（即被合并进来的账单）。

方法三：在下图所示的窗口中单击“消费明细”选项，然后在消费列表中选择要转出的消费项，单击“转出选定消费项目”按钮。

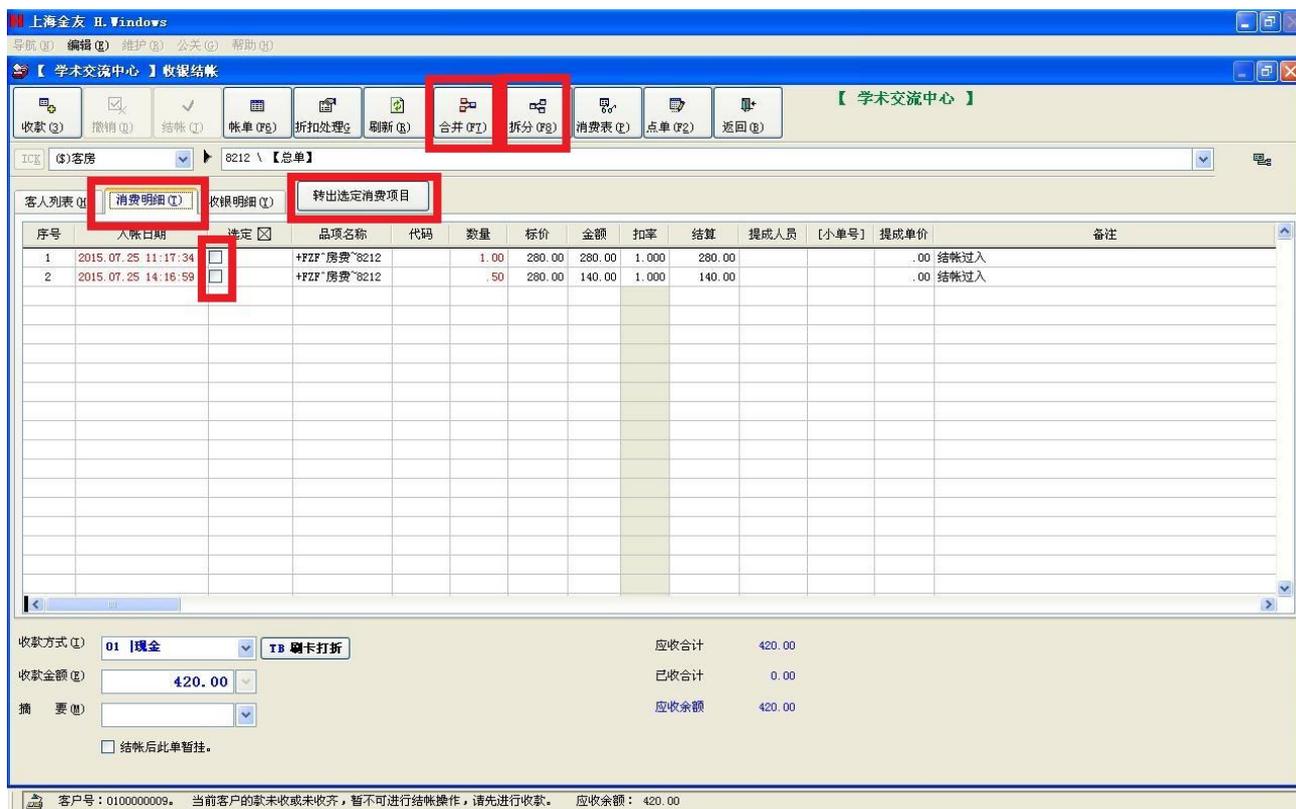


图 3.3 合并和拆分账单界面

### 3.4.3 其他操作

#### 押金处理

通过“操作导航”中的“业务”模块中账单相关业务下的“押金处理”选项（对应快捷键 F4）来进行客人押金的处理，

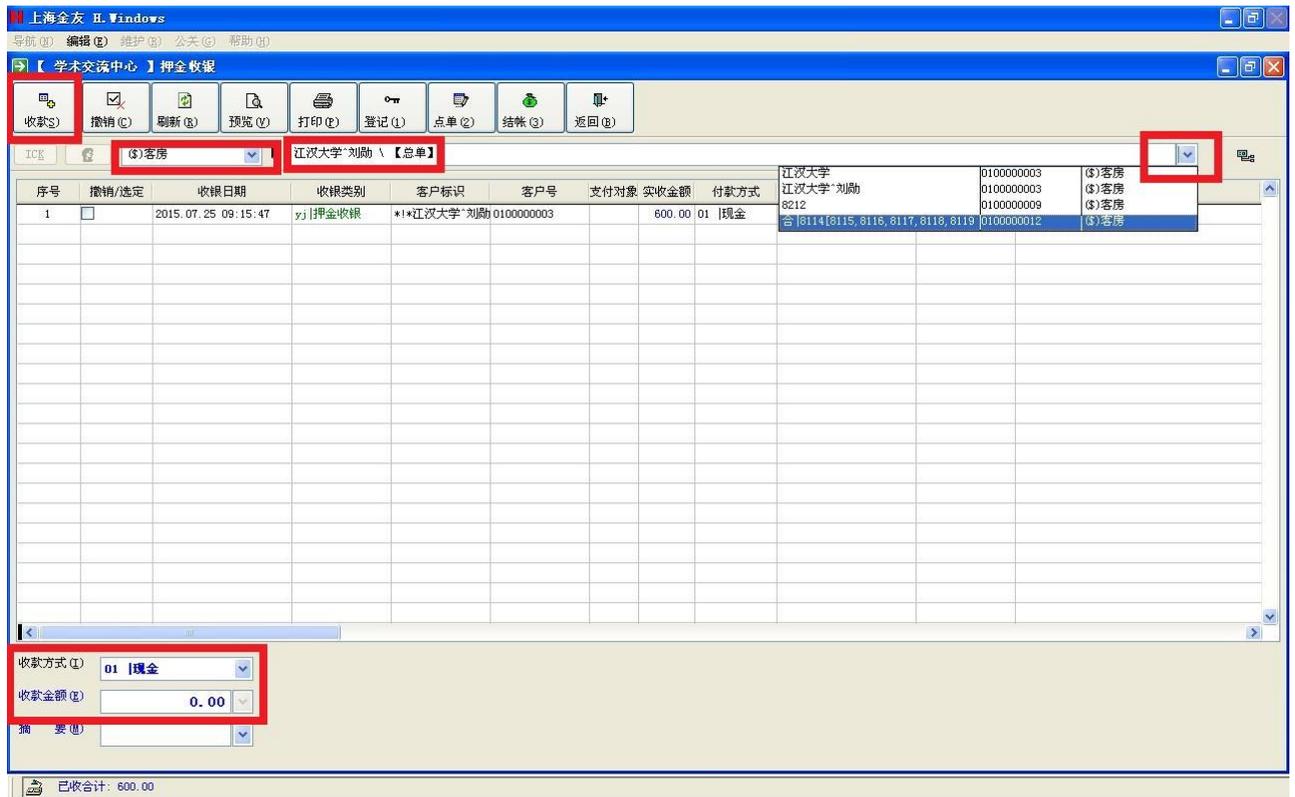
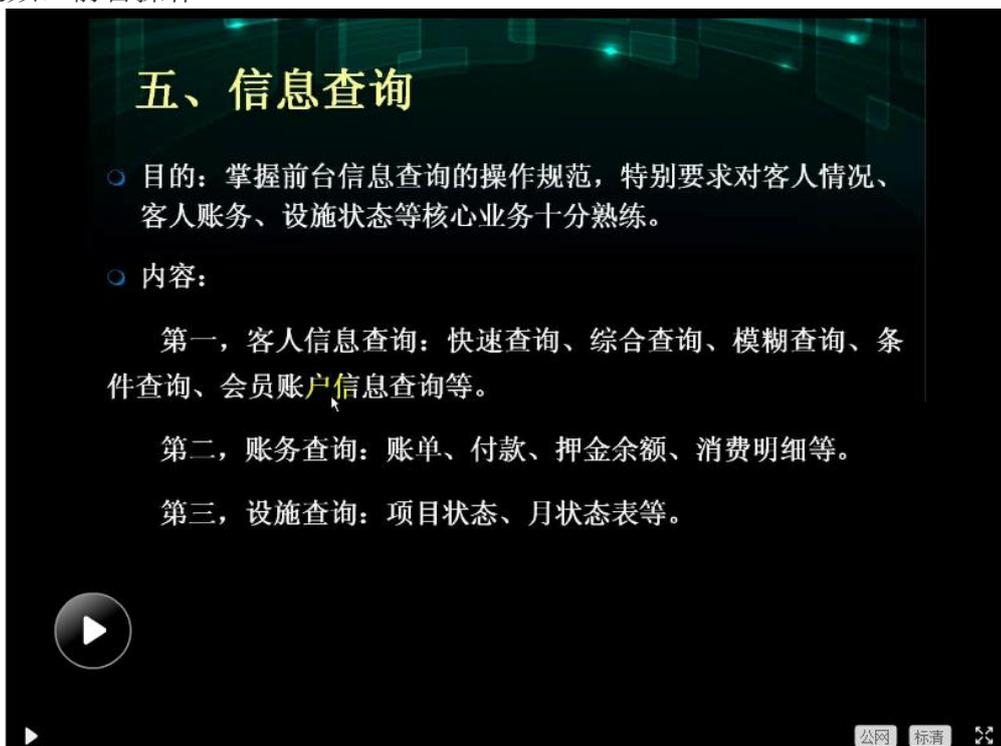


图 3.4 收款及其他操作界面

### 3.5 信息查询

本节内容主要涉及客人情况、客人账务、设施状态等方面信息的查询，用户可以通过多种查询方式查看指定时间段内的相关信息。

观看视频：前台操作



### 3.5.1 客人信息查询

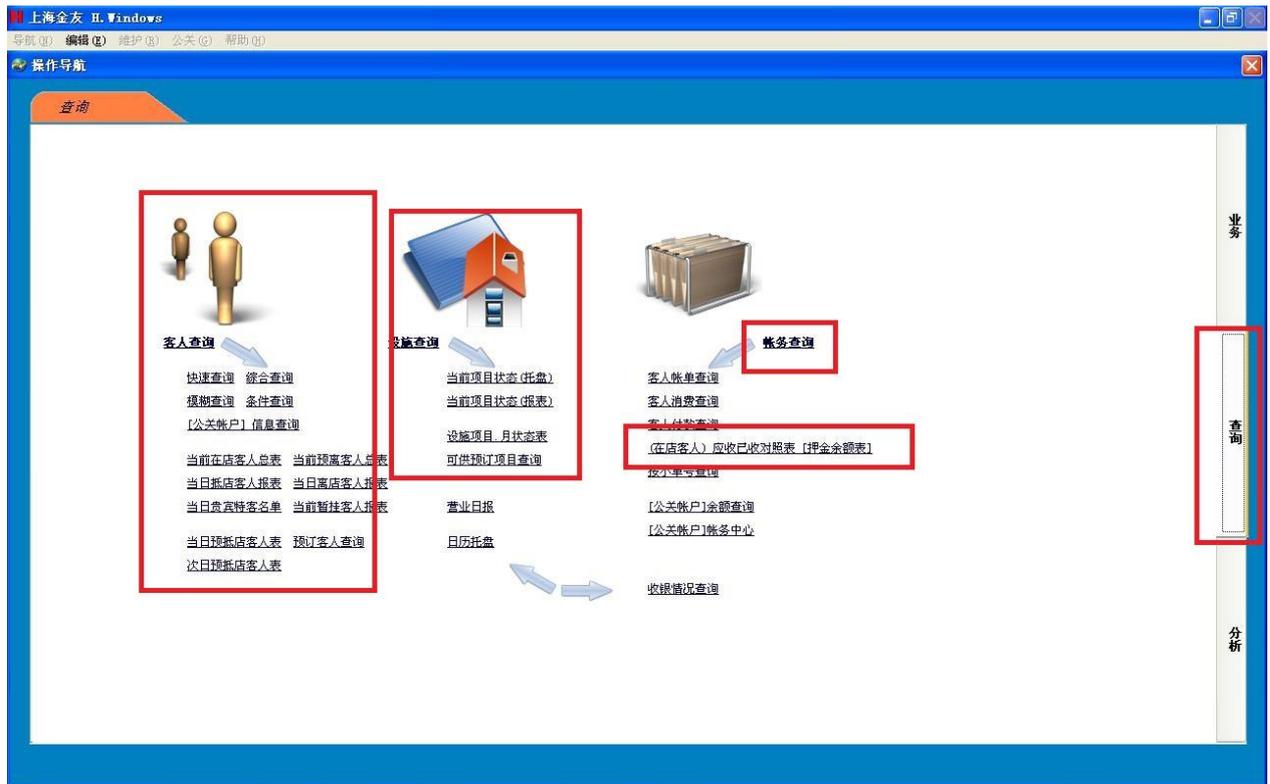


图 3.5 查询界面

#### 1、快速查询

功能简介：快速查询某一周期内的在店客人或者离店客人的基本信息，可以分别按抵店时间|离店时间进行查询。

操作方法：在“操作导航”的“查询”模块中的“客人查询”下单击“快速查询”。

#### 2、综合查询

功能简介：综合查询某一周期内的在店客人信息，可以分别进行全部|已结账|未结账三种状态的在店客人信息的查询。并且可根据需求打印客人的某些信息。

操作方法：在“操作导航”的“查询”模块中的“客人查询”下选择“综合查询”。

#### 3、模糊查询

功能简介：模糊查询从某一日期起截止当前日期这一周期内的在店|离店客人信息，可以通过输入某个项目名、客人登记名称等来查找客人在店|离店信息。

操作方法：在“操作导航”的“查询”模块中的“客人查询”下选择“模糊查询”。

#### 4、条件查询

功能简介：根据具体条件查询某一周期内的在店或者全部客人信息。可以根据需要显示全部单据信息，或者只显示总单或者子单的信息。

操作方法：在“操作导航”的“查询”模块中的“客人查询”下选择“条件查询”。

#### 5、特别账户|会员账户信息查询

功能简介：查询某种类型卡的账户信息，可根据条件进行查询。

操作方法：在“操作导航”的“查询”模块中的“客人查询”下选择“[公关账户]信息查询”。

有关特别账户|会员账户的内容请参考公关系统相关章节。

另外，在“客人查询”模块下可同时查看相关接待信息，如当前在店客人信息、当前预离客人信息、当日抵店|离店|贵宾特客信息以及当前暂挂客人信息等等，同时也可顺便查询一下预订客人的信息，具体内容在此不做详述。

### 3.5.2 账务查询

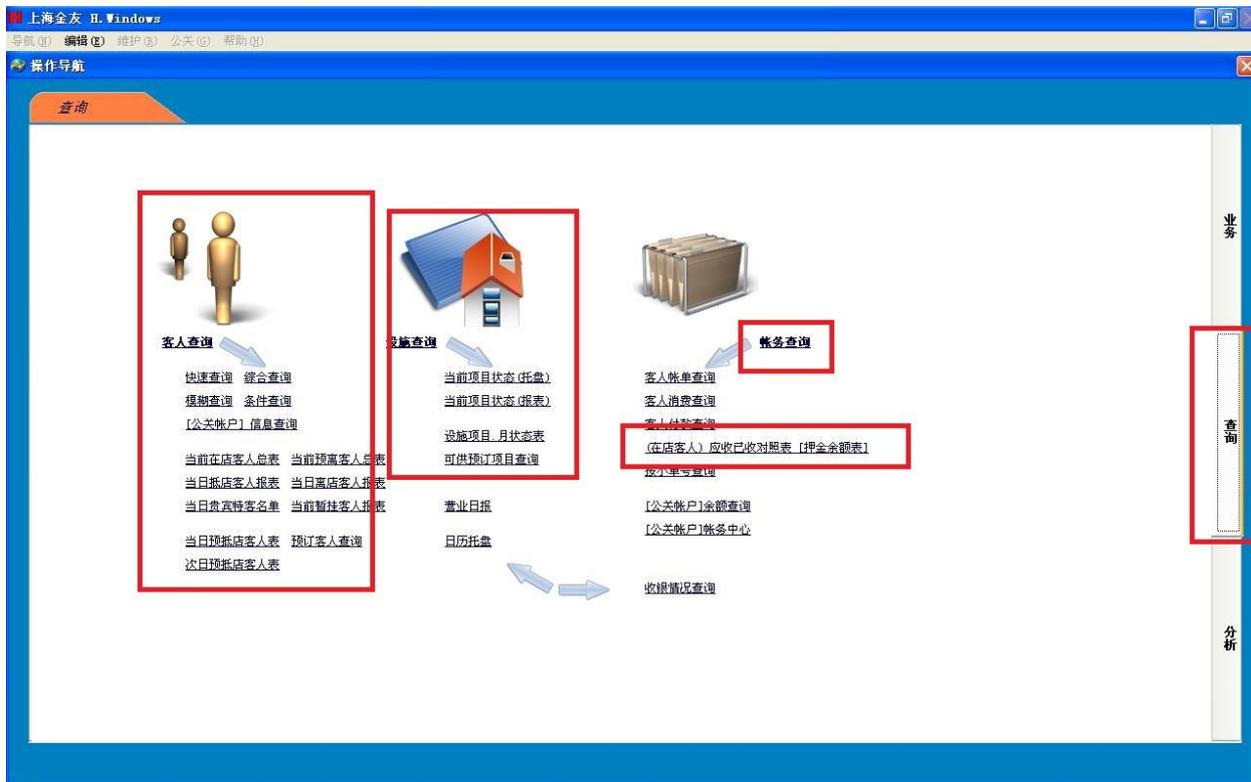


图 3.6 账务查询界面

#### 1、客人账单查询

功能简介：查询从某一时间起到当前时间内的客人账单情况，可以分别查看已结账|未结账的客人账单信息。

操作方法：

第一步：在“操作导航”的“查询”模块中的“账务查询”下选择“客人账单查询”一项，打开“客人账单查询”窗口，选择营业部门，根据需求设置查询起始日期、客人当前状态(已结账、未结账)、按抵店日期或者离店日期进行查询等，通过单击“刷新”按钮来获取客人信息。也可以在“信息搜索”框中输入查询内容，然后回车，与之相关符合条件的信息即会列出来。

第二步：通过单击“查账单”按钮来获取客人账单信息。

#### 2、客人付款查询

功能简介：查询从某一时间起到当前时间内的客人付款情况，可以分别查看已结账|未结账的客人付款信息。

操作方法：

第一步：在“操作导航”的“查询”模块中的“账务查询”下选择“客人付款查询”一项，打开“客人付款查询”窗口，选择营业部门，根据需求设置查询起始日期、客人当前状态等信息，通过单击“刷新”按钮来获取客人信息。

第二步：通过单击“查账单”按钮来获取客人账单信息。

#### 3、客人押金余额查询

功能简介：查询从某一时间起到当前时间内的在店客人消费金额，已经收取的金额，未收取的金额，以及余额等信息。

操作方法：在“操作导航”的“查询”模块中的“账务查询”下选择“(在店客人)应收已收对照表[押金余额表]”一项打开“客人押金查询”窗口，选择营业部门，根据需求设置查询起始日期，押金基数等信息，可以直接在“搜索栏”中输入要查询的项目，进行快速定位。

#### 4、客人消费明细查询

功能简介：查询从某一时间起到当前时间内的客人消费明细，可以分别查看已结账|未结账或者所有客人消费明细信息。

操作方法：

第一步：在“操作导航”的“查询”模块中的“账务查询”下选择“客人消费查询”一项，打开“客人消费查询”窗口，选择营业部门，根据需求设置查询起始日期、客人当前状态(已结账、未结账)、按抵店日期或者离店日期进行查询等，通过单击“刷新”按钮来获取客人信息。

第二步：通过单击“查消费”按钮来获取客人消费明细信息。

另外，在“账务查询”模块下可同时查看公关相关信息，如[公关账户]余额、消费历程等信息。

### 3.5.3 设施查询

在设施查询模块可以查看当前项目状态、设施项目-月状态表、可供预订项目、营业日报等信息。

#### 1、当前项目状态查询

功能简介：主要进行当前项目状态的查看，可以通过托盘方式进行直观查看，也可以通过报表的形式进行综合查看。

操作方法：在“操作导航”的“查询”模块中的“设施查询”下选择“当前项目状态(托盘)”或者“当前项目状态(报表)”选项。

#### 2、设施项目-月状态表

设施项目.月状态表主要来查看某月内项目的使用情况。

【注】规格表——按项目规格（如标准间、三人间）进行分类查看项目总数、已被占用、已被预订、当前可供数量等信息。

项目表——分别列出了每个具体项目的每一天的状态信息。

其他设施状态查询方案在此不做详述。

## 3.6 操作台及 POS 模块

操作台窗口形象地体现出每个项目的当前状态，通过操作台也可以进行基础业务处理，操作起来更加简便快捷。

在操作台中通过单击某个具体项目，可以实现预订项目、来宾登记、点单入账、收银结账、项目状态设置等功能，具体进入操作台的方法如下：

在系统主界面快捷菜单栏单击操作台图标按钮，即可进入操作台窗口，如下图所示。其他子系统中只要有关于该按钮的选项，选择后都可以进入操作台窗口。也可使用快捷键 F12 打开。

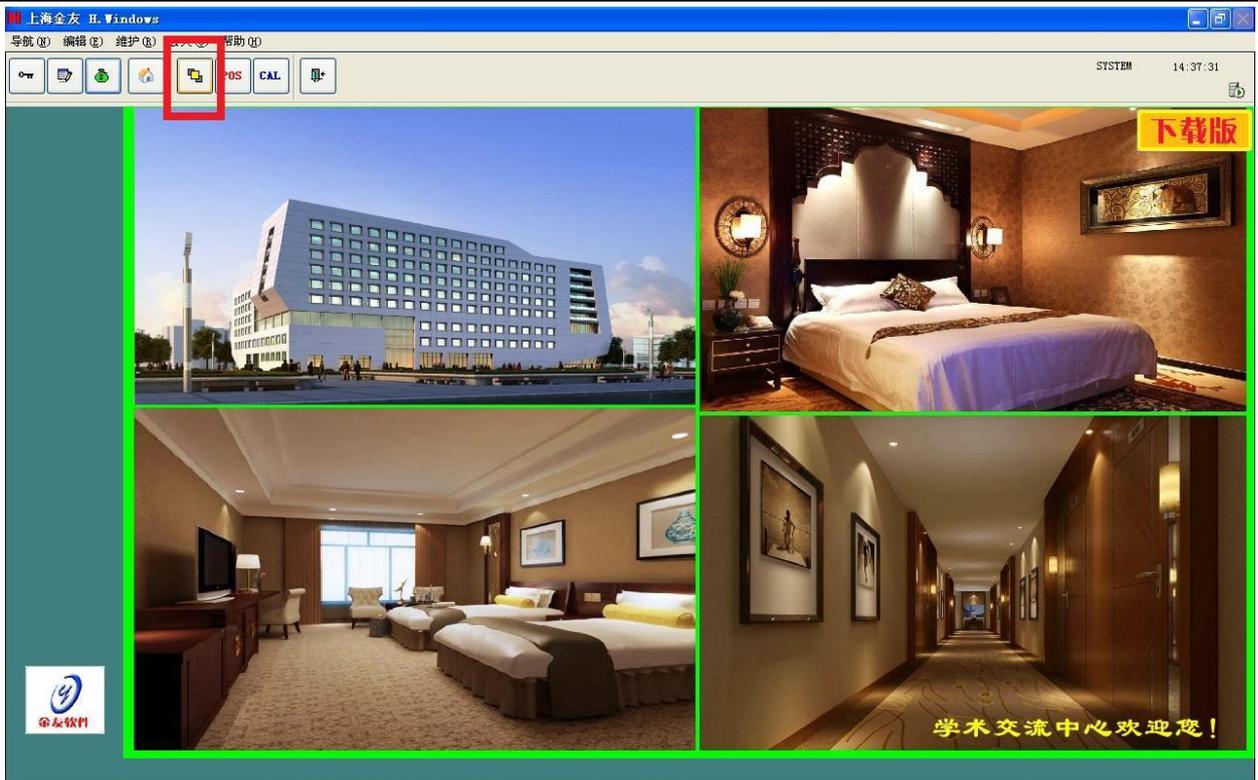


图 3.7 主界面操作台快捷按钮

下图所示的操作台窗口中，首先在窗口右侧的部门一栏中选择营业部门，然后有关该部门项目目前的使用状态就可以一一显示出来。



图 3.8 操作台界面

在上图所示的品项区域单击左键，出现下拉菜单，显示有备忘标注、账务情况一览、包房、技师、预订情况一览这几项，下面具体看一下它们的功能。

备忘标注：设置备忘信息，支持<hour:hh.mm>来实现到点提示。具体设置如图所示。当不再需要该备注时，利用该方法进入备忘设置窗口，删除该备注内容即可取消备注。



图 3.9 备注操作

账务情况一览：显示项目当前的账务信息以及消费明细。

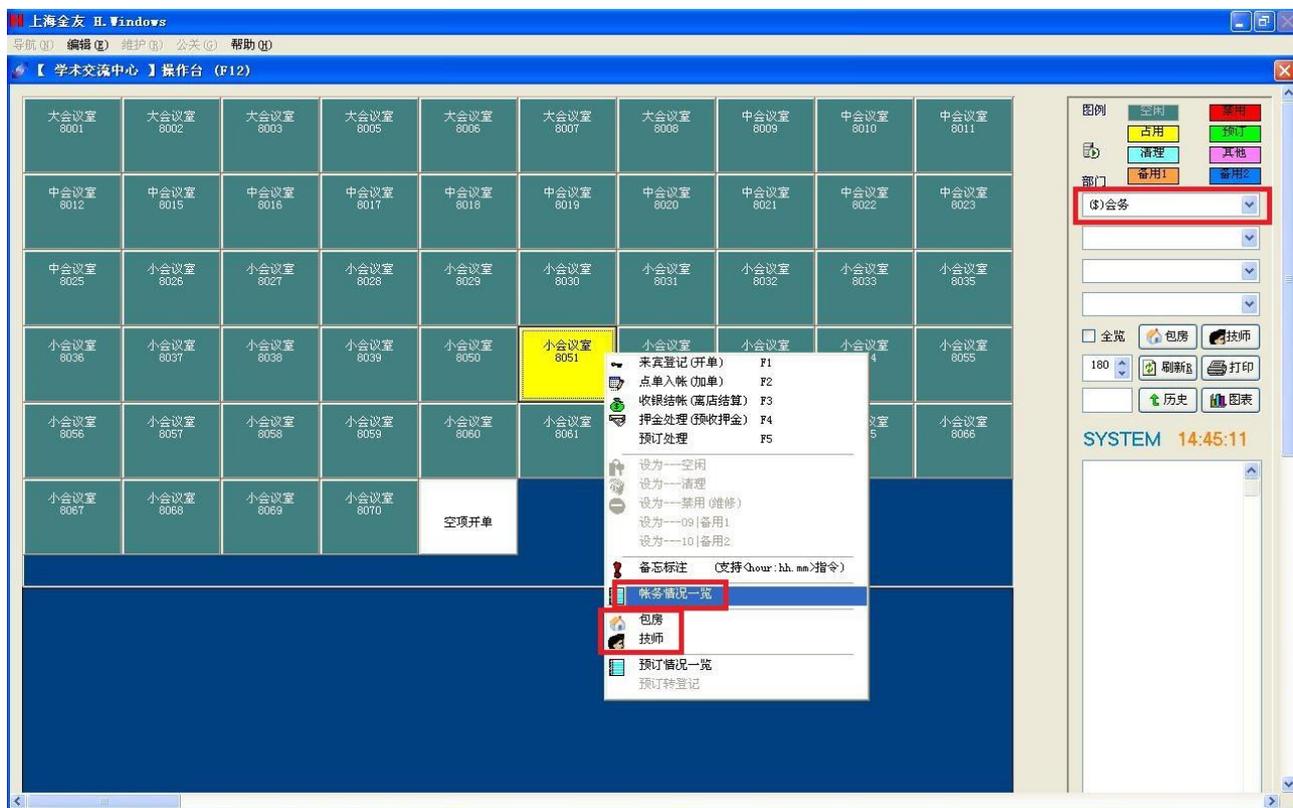


图 3.10 包房、技师等操作

预订情况一览：显示近期内某项目的预订信息。

包房：针对当前在店客人临时开放的钟点房，可以选择包房类型。如上图所示。当客人的使用到时间后，利用同样的方法，进入包房设置界面，就可以加时间（加钟）或者是取消（落钟）。

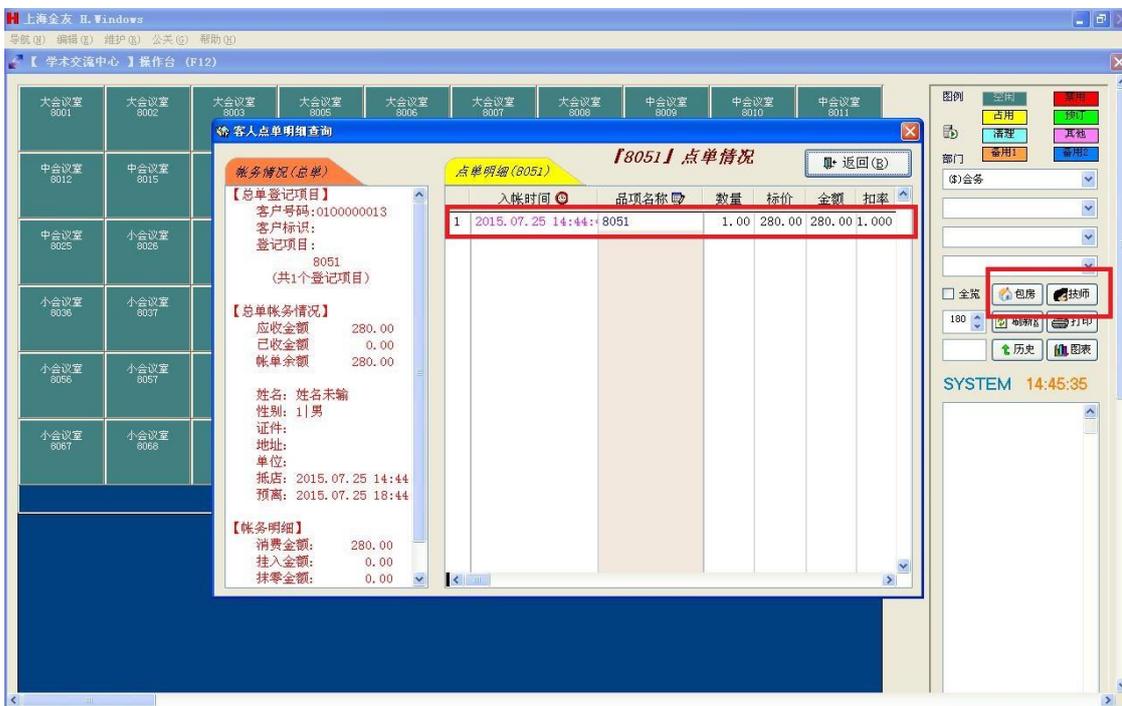


图 3.11 点单明细查询

技师：针对当前在店客人提供技师服务，可以根据需求选择不同的技师。如下图所示。当客人的使用到时间后，利用同样的方法，进入技师设置界面，就可以加时间或者是取消。包房、技师多用于洗浴、美容等休闲娱乐部门，在设置管理上非常方便。

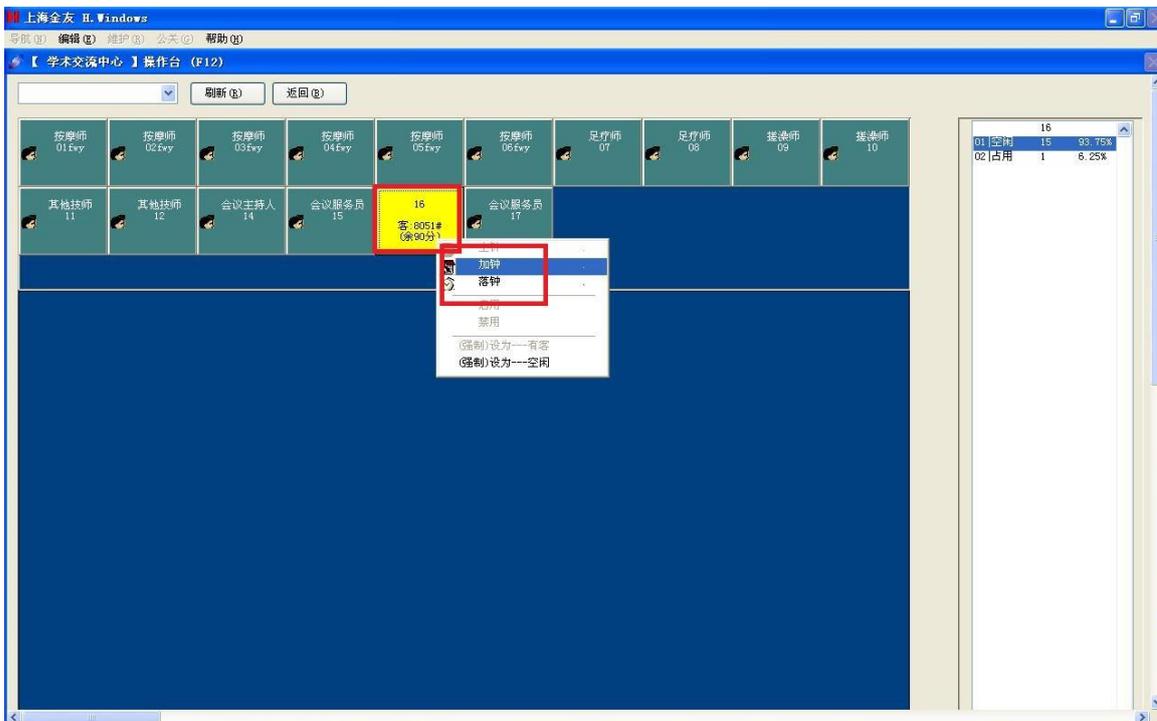


图 3.12 加钟界面

在操作台中可以进行正常的业务处理，操作台的最大优势在于时时显示出项目的当前使用状态。

### 3.6.2 POS 模式

接下来要介绍的 POS 模块是一个界面操作都比较简洁的功能模块，它可以脱离鼠标的限制，完全使用键盘来工作，POS 模块多用于餐饮的快速开台、点单。

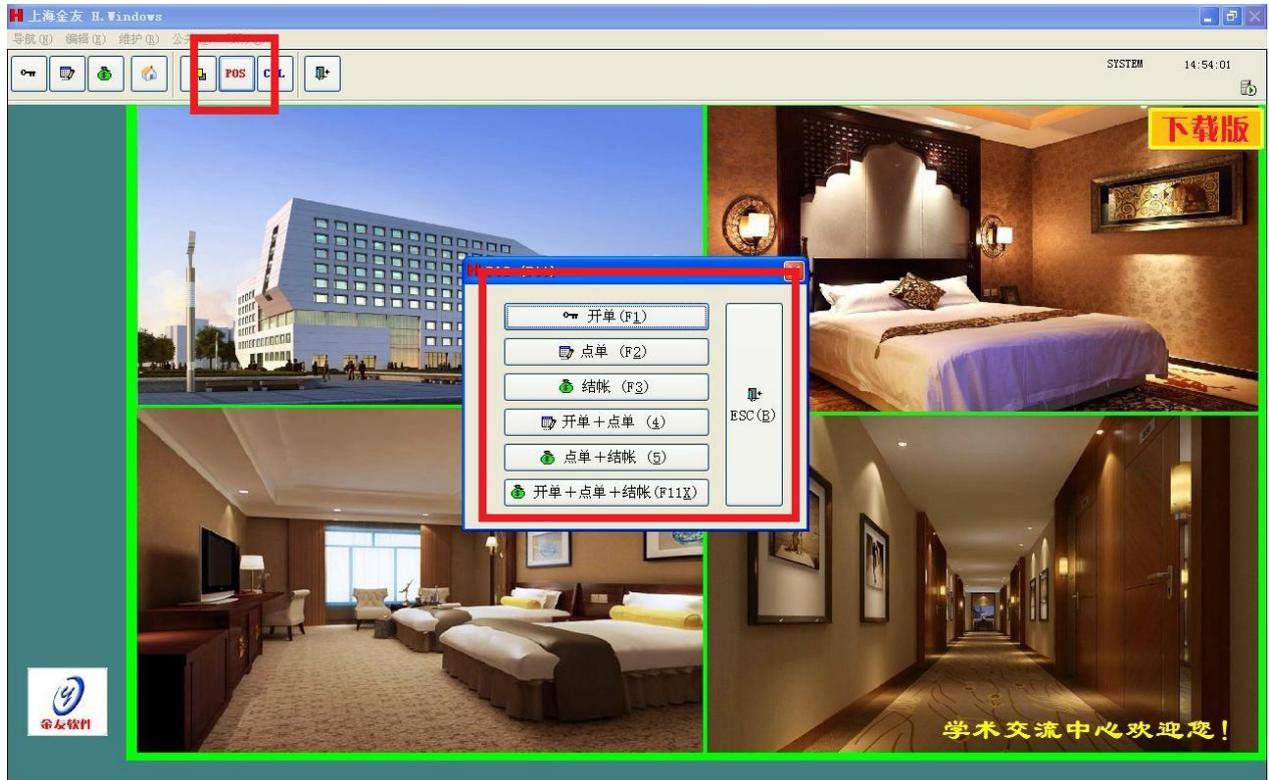


图 3.13 POS 模式

#### 思考题：

1. 请为卡号为 00000001 的会员客人办理登记手续，房间 8201。
2. 请为江大上门散客陶钧办理入住 8211 房间，要求收取加床费 50 元，并通过身份证信息调出他的籍贯。
3. 请为客人陶钧办理调转房间的业务。
4. 前台业务中，客人抵店、在店和离店的核心业务分别是什么？
5. 请为美国客人山姆登记入住 8101 号房间，入境口岸为深圳。
6. 请调出为某客人进行空项开单的界面。
7. 请为 8101 客人点单，洗大衣、洗西服、可乐 5 瓶。
8. 请为 8201 客人点单：鱼翅肉羹，之后将鱼翅肉羹由临时项目设置为常用项目。
9. 请为 8101 客人调用金卡折扣方案。
10. 请将 8201 客人使用的所有客房产品按类打七折
11. 请将 8101 客人洗西服价格调整为 60 元。
12. 请将 8101 和 8201 客人消费单打印出来。

13. 请用代码方式为 8211 客人点单：借麻将。
14. 请将 8211 客人借麻将的费用算在 8201 客人账上。
15. 请锁定和解锁 8211 客人点单。
16. 请为 8211 客人办理续住三天的手续。
17. 请为 8211 客人寄存天梭手表并取件。
18. 请为来自江汉大学医学院的 16 名团队客人排连续房八个标准间。
19. 请为 8101 客人刷卡打折，卡号为 00000002。
20. 请为 8201 客人刷卡结账，卡号为 00000001。
21. 请将江汉大学医学院八个标准间拆分为 A、B、C 三份，之后再将其两份合并。
22. 接 21 题，请为拆分账单 C 点单矿泉水 5 瓶，之后将其转出到 A 的账上。
23. 接 21 题，请为拆分账单 C 单独收取押金 500 元。
24. 请查询当前在店客人。
25. 请查询当前可供预定项目。
26. 请调出公关账户余额查询的界面。

## 4 酒店前台预订系统

### 本章介绍

**教学目的：**掌握和熟悉前台预订的操作规范，了解前台系统预订功能及其菜单分布；能在系统中熟练完成前台预订的操作，重点是信息录入和项目分配；能在系统中熟练完成前台预订信息查询的操作，并与其他部门和工作人员做好沟通交流，做好客人抵店前的准备工作。

**教学重点：**前台预订的操作规范，前台系统预订功能及其菜单分布；添加新预订业务；预订项目的分配；可供预订项目的查询；预订客人查询等。

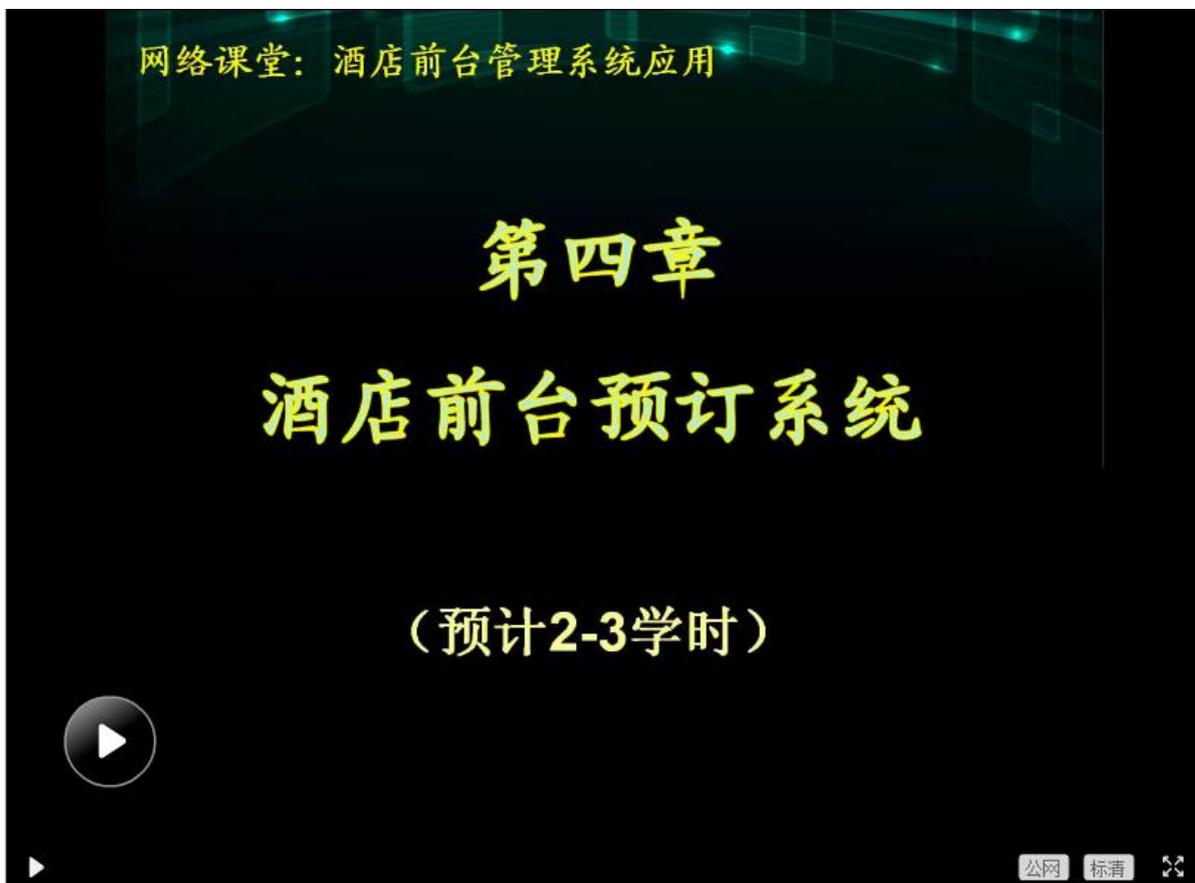
**教学难点：**前台预订的操作规范，前台系统预订功能及其菜单分布；添加新预订业务；预订项目的分配；可供预订项目的查询；预订客人查询等。

#### 4.1 预订系统概述

**教学目的：**十分清楚并能时刻遵守前台预订操作规范，能够熟练受理各类预订业务，能够灵活处理各类预定纠纷，能熟练进行前台预定的相关操作。

**教学内容：**酒店预订操作规范、工作流程、预定操作技巧训练、预订纠纷的分析和应对等。

**观看视频：**酒店前台预订系统概述



一、酒店预订工作流程

表格 1 酒店预订工作流程

工作目标	知识准备	关键点控制	细化执行
2. 规范酒店预订服务流程，提高酒店服务水平 1. 及时、准确地向客人提供预订服务，满足客人需求	2. 掌握酒店预订的相关工作规范 1. 熟悉酒店对客服务礼仪规范	1. 接收来自各种方式的预订	
		1.1 酒店预订方式包括来店预订、电话预订、信函及网络预订	
		1.2 前厅预订员接到预订电话或收到预订信函，要按照规定的程序、操作要求及时接收、处理	酒店预订信函
		2. 及时记录、认真聆听	
		2.1 预订员应认真接听预订电话，同时需记录客人预订内容及要求	1. 酒店预订信函 2. 预订记录单
		2.2 预订员在网上发现预订信息或阅读完预订信函后，应有选择地记录客人的预订内容及要求	
		3. 查询房态或订餐情况	
		3.1 预订员记录完毕客人预订要求后，及时向相关部门人员（客房、餐饮部等）或通过内部系统查询客人预订内容，看是否有能满足客人要求的房间、餐饮条件等	1. 客人预订记录单 2. 酒店内房态表或订餐情况表
		3.2 如果客人有特殊要求，相关部门应考虑酒店有无能力满足客人要求，并向有关领导反映	
		4. 预订情况反馈	
		4.1 预订员接到相关部门的信息查询回复或查询到相关信息后，第一时间向客人回复	1. 酒店内房态表或订餐情况表
		4.2 不同的预订方式应采用适当的反馈形式，如果实通过网上预订的，预订员应按照客人留下的联系方式及时与之联络	2. 预订情况反馈信函等
		5. 核实客人预订内容与要求 预订员在对客人进行预订反馈的同时，需再次核实客人预订的相关信息，确保无误	
		6. 填写预订单 预订员与客人核实信息无误后，及时填写预订单，并分门别类进行整理、定期汇总后上交预订处主管，并根据客人到店时间及时发送相关部门，如客房、餐饮部等	预订单
7. 做好接待准备 酒店各部门根据预订客人情况，做好接待准备工作	酒店预订管理制度		

二、预定受理

1. 接受预订

订房员接受客人预计时，首先要查阅订控制簿或电脑，如有空房，则立即填写“预订单”。

该表通常印有客人姓名、抵离店日期及时间、房间类型、价格、结算方式以及餐食标准、种类等项内容。

## 2. 确认预订

预订员在接到客人的预订要求后，要立即将客人的预订要求与酒店未来时期客房的利用情况进行对照，决定是否能够接受客人的预订，如果可以接受，就要对客人的预订加以确认。

确认预订（Confirmation）的方式通常有两种，即口头确认（包括电话确认）和书面确认。

## 3. 拒绝预订

如果酒店无法接受客人的预订，就对预订加以婉拒（Turning down）。婉拒预订时不能因为未能符合客人的最初要求而终止服务，而应该主动提出一系列可供客人选择的建议。

总之，用建议代替简单的拒绝是很重要的，它不但可以促进酒店客房的销售，而且可以在顾客中树立酒店良好的形象。

## 4. 核对预订

为了提高预想计的准确性和酒店的开房率，并做好接待准备，在客人到店前（尤其是在旅游旺季），预订人员要通过书信或电话等方式与客人进行多次核对（Reconfirming 即，再确认），问清客人是否能够如期抵店？住宿人数、时间和要求等是否有变化？

核对工作通常要进行三次，第一次是在客人预订抵店前一个月进行，具体操作是由预订部文员每天核对下月同一天到店的客人或订房；

## 5. 预订的取消

由于各种缘故，客人可能在预订抵店之前取消订房（Cancellation）。接受订房的取消时，不能在电话里表露出不愉快，而应使客人明白，他今后随时都可光临本酒店，并受到欢迎。正确处理订房的取消，对于酒店巩固自己的客源市场具有重要意义。在国外，取消订房的客人中有 90% 以后还会来预订。

## 6. 预订的变更

预订的变更（Amendment）是指客人在抵达之前临时改变预计的日期、人数、要求、期限、姓名和交通工具等。

## 7. 超额预订

超额预订是指酒店在一定时期内，有意识地使用其所接受的客房预订数超过其客房接待能力的一种预订现象，其目的是充分利用酒店客房，提高开房率。

超额预订应该有个“度”的限制，以免出现因“过渡超额”而不能使客人入住，或“超额不足”而使部分客房闲置。通常，酒店接受超额预订的比例应控制在 10%~20% 之间，具体而言，各酒店应根据各自的实际情况，合理掌握超额预订的“度”。

参考附件：《超额预定(Over Booking)前厅接待的服务标准和流程》、《超额预定数的确定》

## 8. 预订员注意事项

在受理客人预订时，预订员必须注意以下事项：

（1）接听电话时，必须使有礼貌用语，口齿清晰，应酬得体。

（2）接到预订函电后，应立即处理，不能让客人久等。

（3）填写预订单时，必须认真、仔细，逐栏、逐项填写清楚。否则，稍有差错，将会给接待工作带来困难，影响服务质量和酒店的经济效益。

（4）遇有大团或特别订房时，订房确认书要经前厅部经理或总经理签署后发出。这时如确实无法满足其预订要求，要另发函电，表示歉意，并同样经前厅部经理或总经理签署后发出。

### 三、预订纠纷的处理

#### 1. 预订失败

分析原因：(1)因疏忽遗漏未能最终落实预订,(2)日期、姓名等关键字拼写错误,(3)对变更及调整处理不当,(4)理解沟通上的错误。

纠纷的处理：此种情况，在有空房的情形下，安排客人办理住宿登记即可解决。实在无房间提供则可安排客人在附近饭店暂住。大件行李可留在饭店，交通费用由饭店承担，第二天再把客人接回，并致以诚恳的歉意。

#### 2. 超额预订纠纷

分析原因：(1)实施超额预订不当（三高一低：过高估计了预订未到客人的房间数、过高估计了临时取消预订的房间数、过高估计了提前离店客人的房间数、过低估计了延期离店客人的房间数），(2)没有正确掌握可出租房的数量，(3)预订处与前台分房组的沟通不良，(4)与预订中心系统及订房代理机构的沟通不良，(5)客房状态显示不正确。

纠纷的处理：(1)客人到店时，由主管人员诚恳向其解释原因，并赔礼道歉，如有必要还应由总经理亲自出面致歉；(2)征得客人同

意可安排客人到有业务关系的同档次、同类型饭店入住，并免费提供交通工具和第一夜的房费，房价超过本饭店，其差额由本饭店支付；

(3)免费提供 1-2 次长话费或电传、传真费用，以便客人将临时改变住宿地址的消息通知有关方面；(4)保留客人有关信息，以便客人提供邮件及查询服务；(5)如属连住，则店内一有空房，在客人愿意的情况下，再把客人接回来，并对其表示欢迎；(6)将客人接回饭店时大堂副理应在大厅迎候并致歉意，陪同客人办理入住手续，房内放致歉信，赠送鲜花及果篮，客人在店期间享受 VIP 待遇；(7)向订房委托单位发致歉信，对造成的不便表示歉意；(8)向提供援助的饭店致谢。

#### 3. 客人违约

分析原因：虽为确认类预订，但超过饭店的截房时限，显然责任不在饭店，建议由饭店与客人主动事先确认。

处理措施：对客人耐心接待、解释，尽力提供帮助，避免引起争吵。如联系其他饭店，安排入住。但不承担任何费用。

参考附件：《酒店订房程序及处理方法》、《酒店预订工作程序及标准》等。

## 4.2 预定处理中心

管理系统提供了日历托盘模块，主要用来记录客人预订信息。预订信息的记录主要在预订处理中心完成，从“操作导航”的“业务处理”模块中进入预订处理中心，完成客人预订信息的处理。主要涉及到客人预抵店的时间，预订的消费品项及其数量，预计停留的时间以及客人的基本信息。

预订子系统也相应的可以通过快捷键“F5”进入日历托盘界面。预订客人抵达后，在操作台模块、接待功能菜单、登记模块中均可完成“预订转登记”的操作。

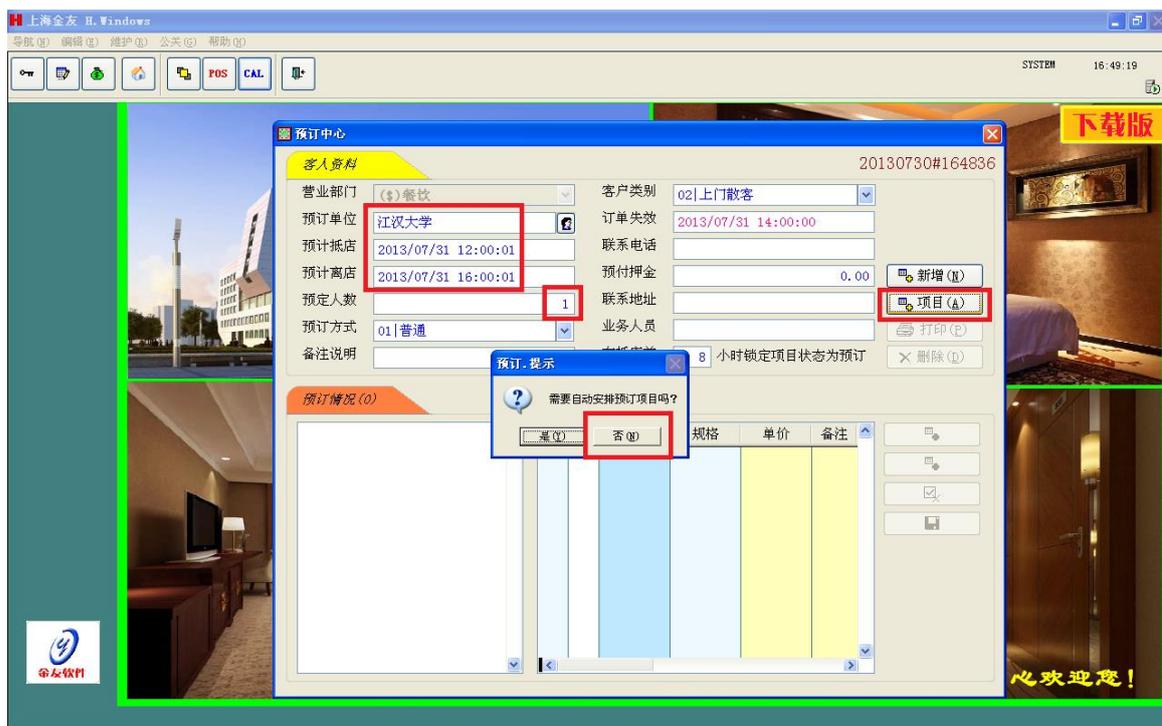
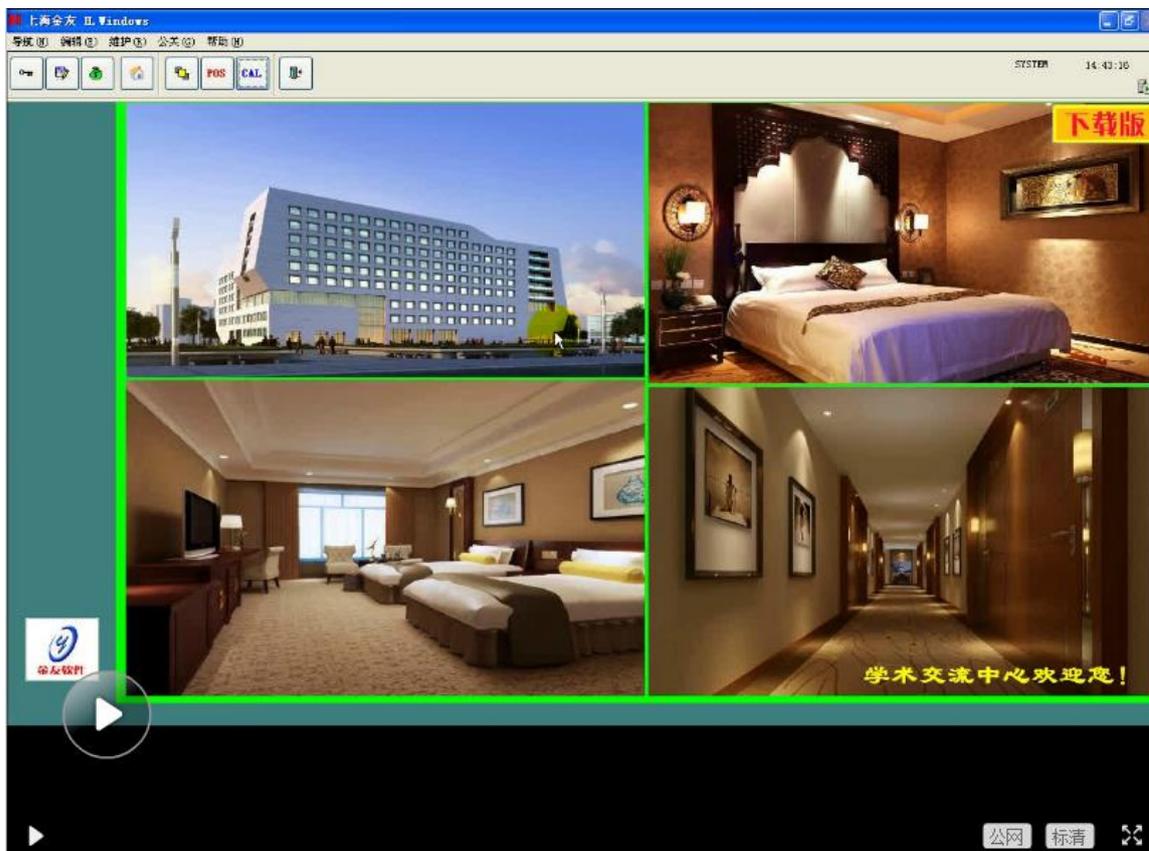


图 4.1 预定处理中心

### 4.2.1 添加新预订业务

观看视频：添加新预订



预订过程主要由两个小部分构成：预订信息的录入、具体预订项目的分配。  
添加新预订业务操作方法：

第一步：在系统主界面打开“导航”模块(快捷键 Ctrl+字母 O)，在“操作导航”的“业务”模块中单击“预订中心”进入日历托盘。

第二步：在日历托盘窗口中先进行营业部门的选择，然后在相应的日期上右键单击，选择“预订处理中心”一项，进入预订处理中心。

第三步：在预计处理中心窗口中通过“新增”、“删除”按钮来完成添加、撤消预订业务的处理。

【名词解析】营业部门：例如客房、餐饮、洗浴、其他等等具体部门。

客户类型：客别，例如一般团体、内部使用、上门散客、长包客人、旅游团体或者其他。

预订单位：预定单位或预订人。

预计抵店：客人预计到达的时间。抵店时间可以手工修改，但必须大于当前时间 30 分钟以上。

订单失效：客人预订项目失效的时间。订单失效时间可以手工修改，“订单失效时间”必须落后于“预计抵店”时间 30 分钟以上。所谓订单失效是指客人在超过预计抵店时间钟之后仍未到达，系统将自动撤消该订单。

预计离店：客人预计离开的时间。预离时间可以手工修改。

预定人数：客人预计要来的人数，该数字用来协助为客人安排具体的项目数。

在抵店前 n 小时锁定项目状态为预订：在客人抵店之前多长时间将客人预订项目锁定，防止提供给其他客人。

### 4.2.2 预订项目的分配

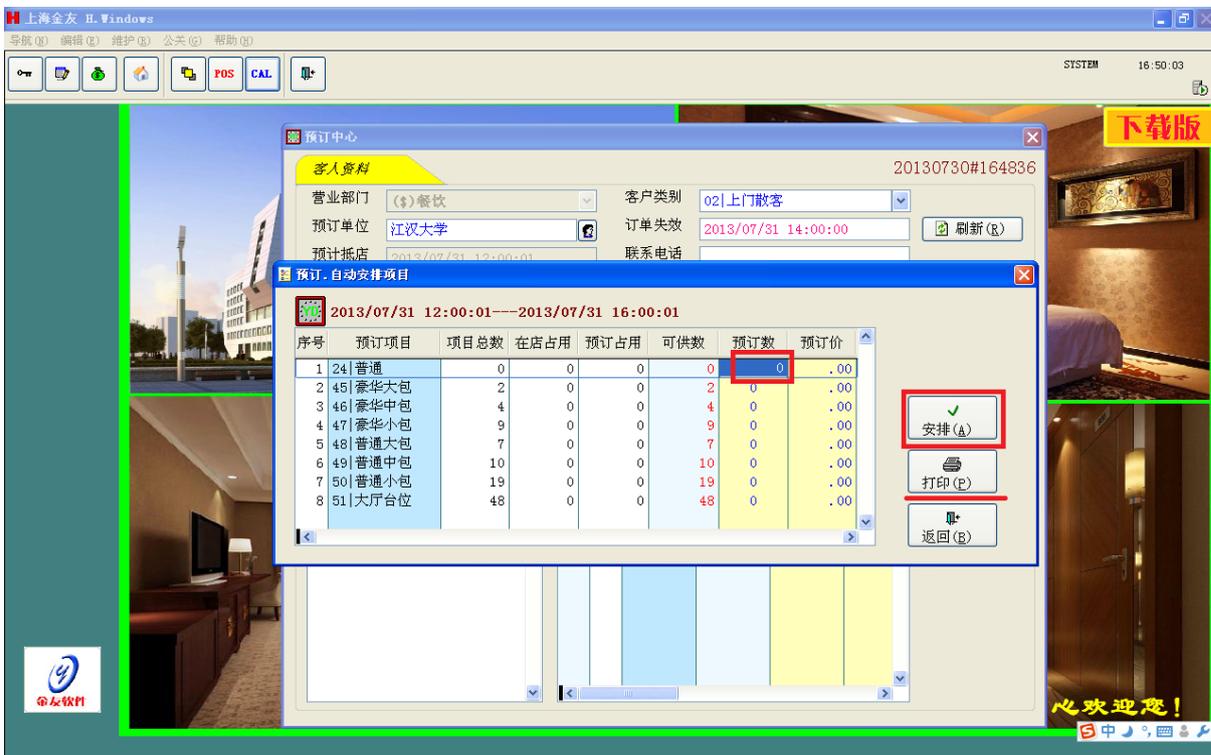
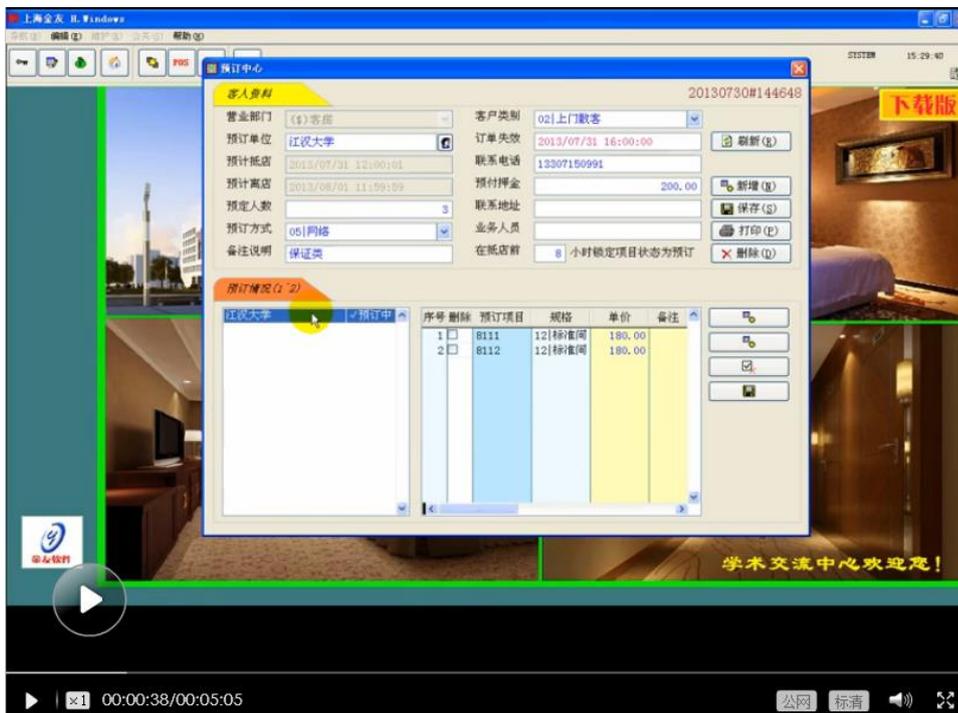


图 4.2 预定项目分配

在上图所示的界面中的“项目”按钮用来分配具体的预订消费品项，可以自动分配，也可以手动为客人安排具体预订消费品项。下面分别来看看自动分配项目与手动安排项目的实现方法。

观看视频：自动安排预订项目



1、自动安排预订项目。在预订中心窗口界面中的提示对话框中单击“是 (Y)”按钮，出现自动安排预订项目窗口，窗口中列出有关项目的类型、总数、占用数量、当前可用数量、预订量、预订价格等信息。以客房为例，假设我们为客人安排一个价格 180 元的标准房间，如图 4.2 所示。在图 4.2 所示界面中输入预订数量，然后单击“安排”按钮。



2、手工安排预订项目。在预定信息录入完成以后，点击“项目”按钮，会弹出“是否自动安排”的提示，单击“否(N)”按钮，不会自动弹出项目窗口，这时可以根据需要在合适的时间里再为客人手动安排。

操作方法：首先进入“预订中心”窗口，在预订情况一栏中选中预订客人，例如“一一”，然后单击窗口右下侧的“手工安排预订项”按钮，打开“手工安排预订项”窗口。

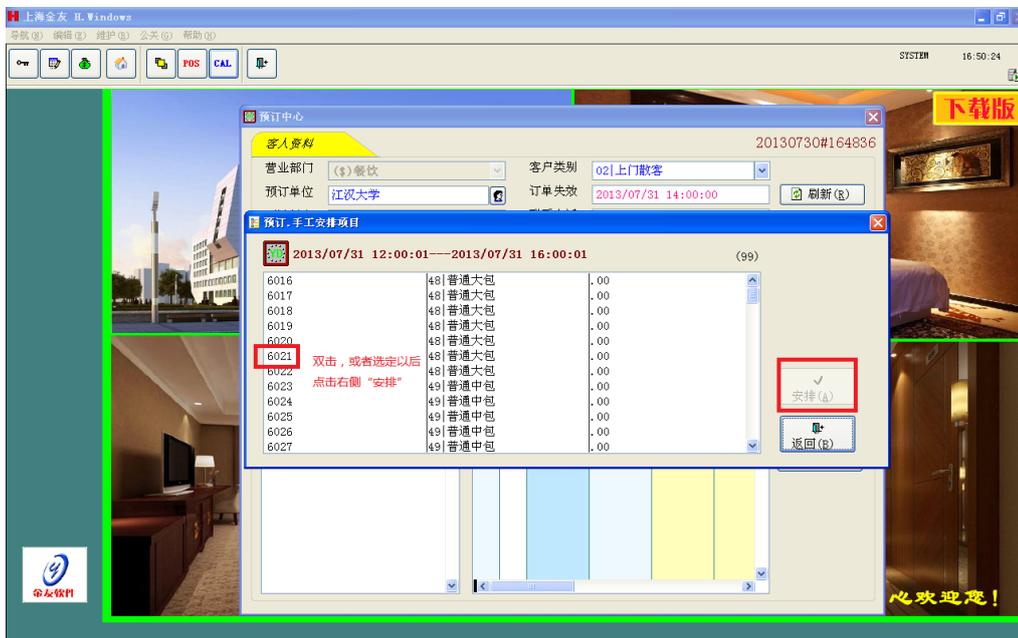
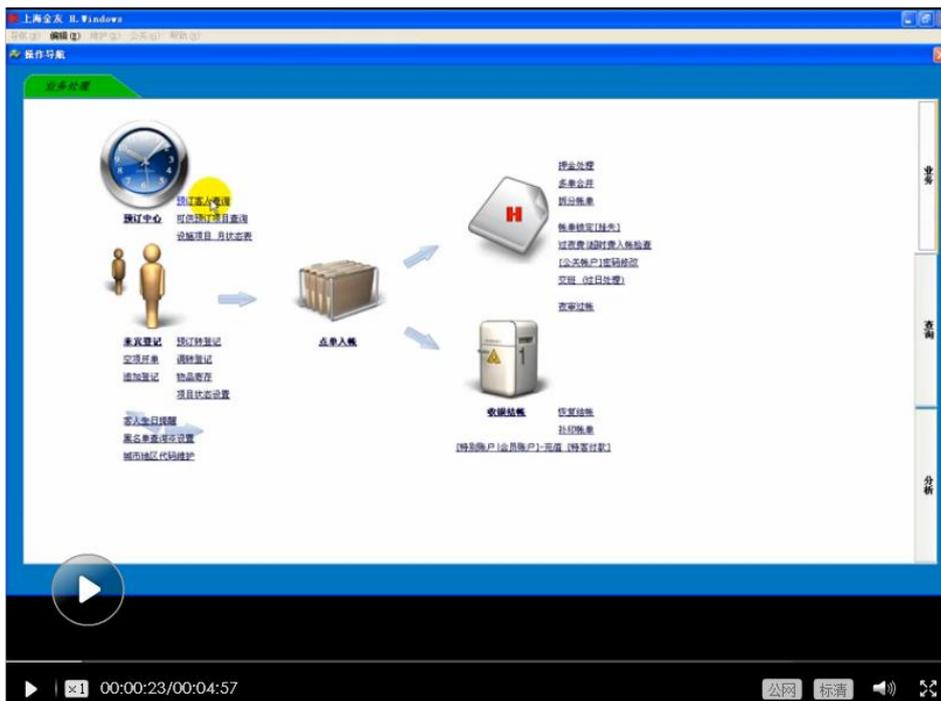


图 4.3 手工安排预订项目

### 4.3 预订信息查询

管理系统提供了快速的查询方法，可以查询某时间段内的预订客人信息，当日|次日预抵店的客人信息以及当前可供项目查询等等。观看视频：预订信息查询



可以在“操作导航”中的“业务”和“查询”两个模块中进行，具体在“预订客人查询”、“可供预订项目查询”、“当日预抵店客人查询”、“次日预抵店客人查询”等模块完成不同的查询需求。也可以在日历托盘中通过右键单击的方法实现预订信息、可供项目的查询。

在“预订.预抵店客人查询”窗口中可以查询从某个日期到某个日期的全部客人信息（包括预订中、已失效、已光临）、预订中的客人信息、已失效的客人信息、已光临的客人信息。

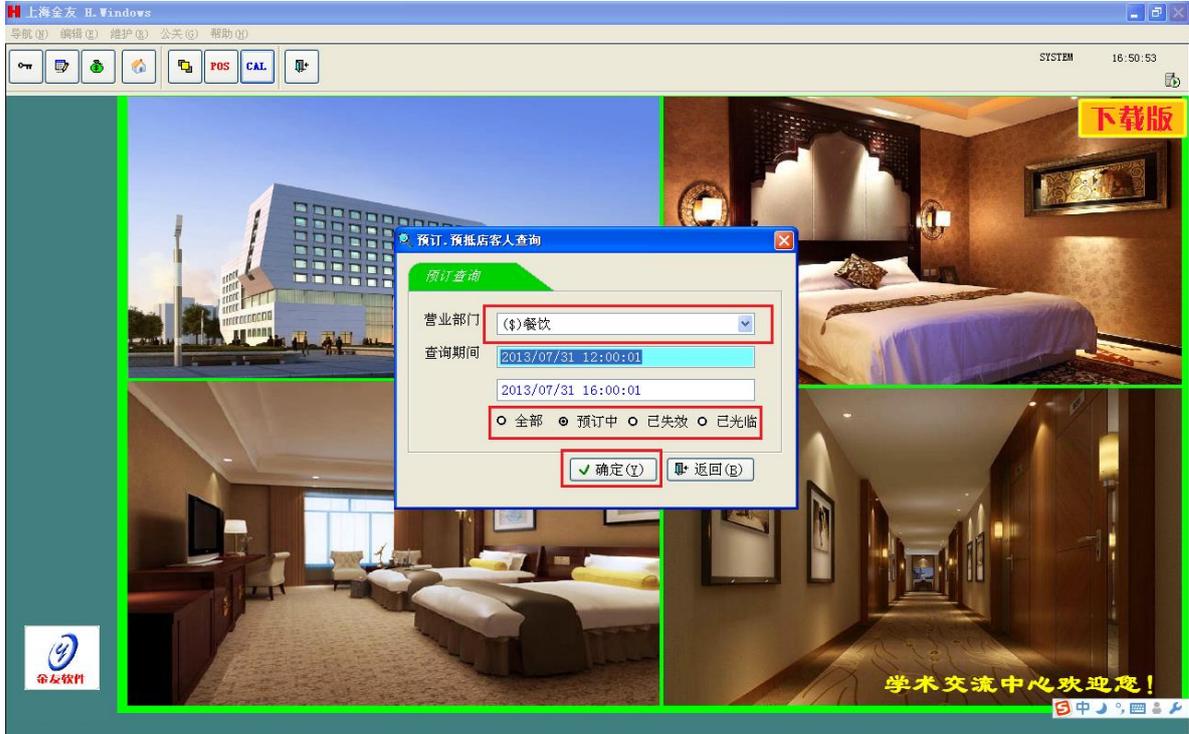


图 4.4 预订信息查询

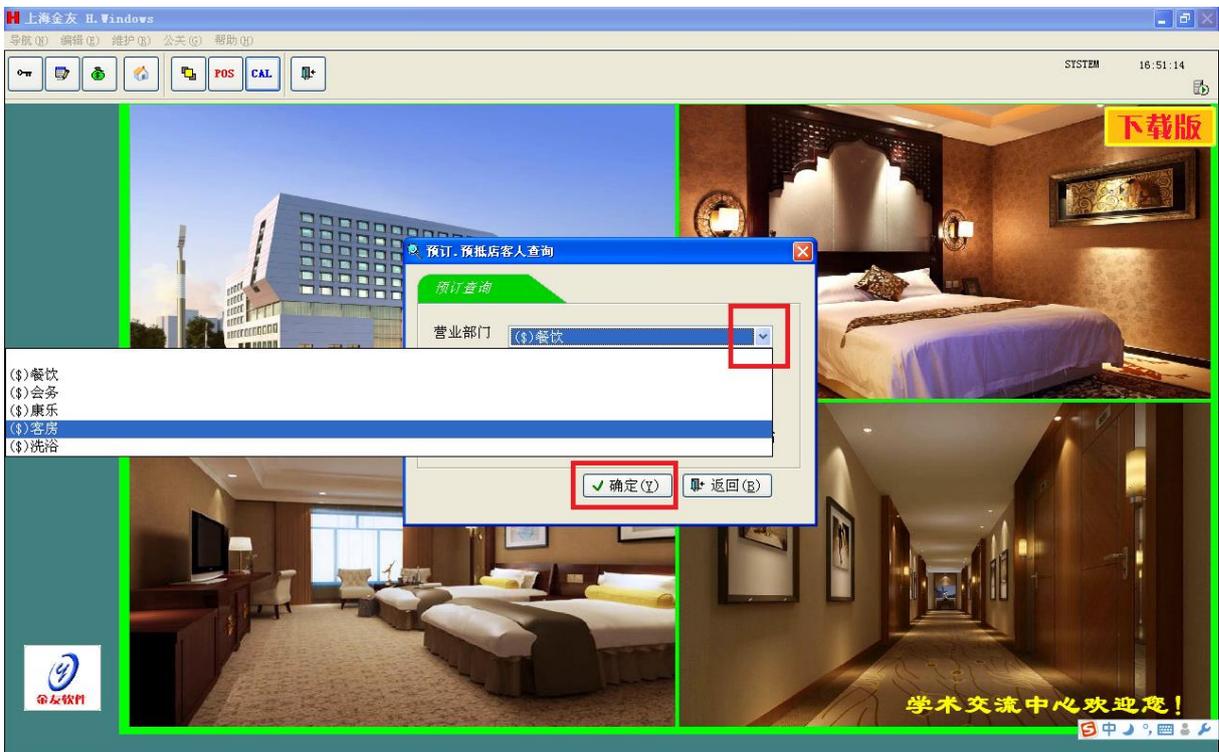


图 4.5 预抵店客人查询

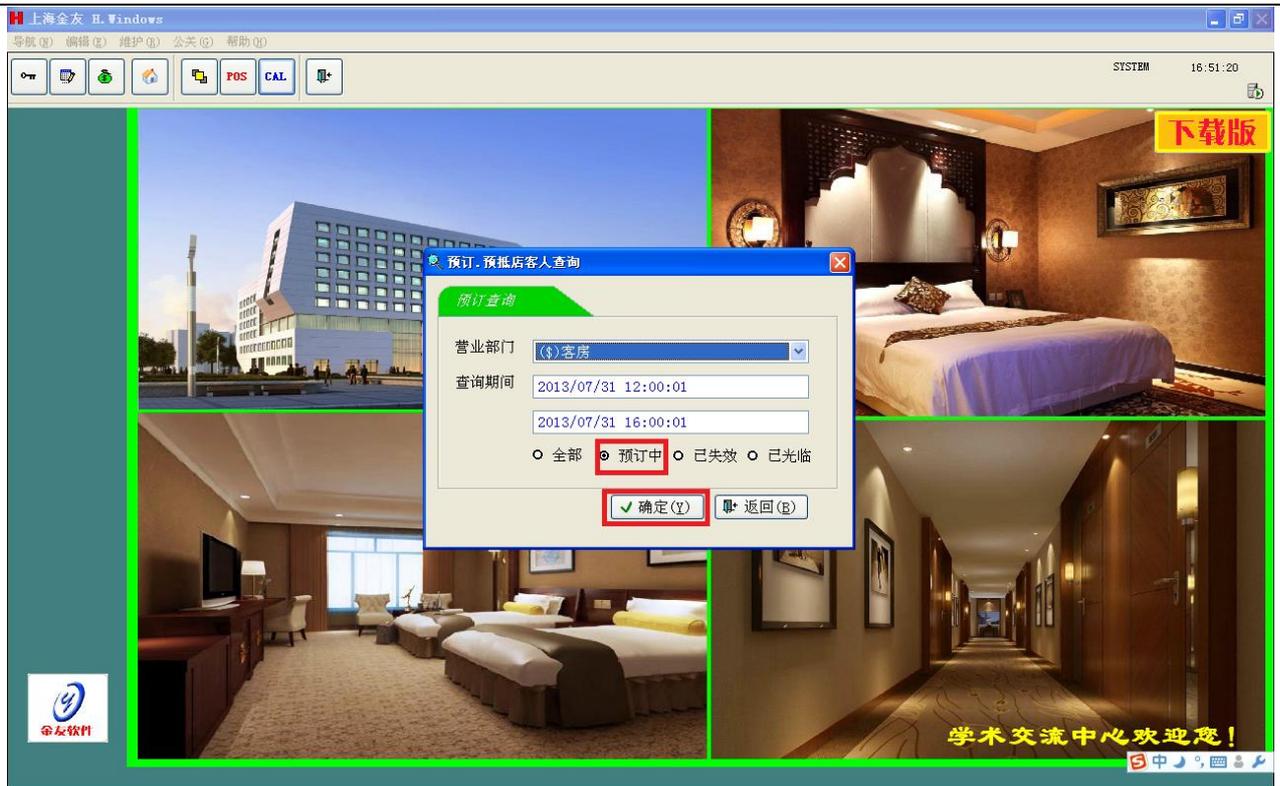


图 4.6 预抵店客人查询

【名词解析】营业部门：所从事的具体行业类型，例如客房、餐饮、洗浴或其他具体部门。

查询期间：进行查询的时间周期，例如从 2009/7/8 到 2009/7/9。

全 部：全部的客人，包括预订中、预订已光临、预订已失效等查询时期的所有客人。

预 订 中：当前处于预订状态的客人。

已 失 效：在超过预订时间半个小时之后仍未到达的客人，系统将自动设为失效状态。

已 光 临：当前已抵店的客人。

### 思考题：

1. 请用四种不同的方式调出日历托盘。
2. 请为江汉大学的 200 位团体客人预定一个大型会议室。
3. 请为武汉大学的 3 名散客预订两间标准间。
4. 请修改武汉大学预订业务的两间标准间为一间标准间和一间三人间。
5. 请修改武汉大学预订业务的人数为 5 人。
6. 请删除武汉大学预订业务。
7. 请为武汉商学院的 20 名团体客人预订 5 间标准间和 4 间三人间。
8. 请查询最近两个月客房部全部的预订客人。
9. 请查询客房部目前预订中的客人。
10. 请查询客房部已经失效的预订业务。
11. 请查询客房部已经光临的预订业务。
12. 请查询目前会务部可供预订的项目。

13. 请打印餐饮部目前预订、可供项目表。
14. 请打印康乐部设施项目（规格）、月状态表。
15. 请打印洗浴部设施项目、月状态表。
16. 请打印当日预抵店客人表。
17. 请打印次日预抵店客人表。

## 5 酒店前台报表分析

### 本章介绍

教学目的：掌握前台报表分析的操作规范，了解报表分析对酒店经营管理的重要性；熟练掌握前台营业分析的操作；熟练掌握收银汇总和收银查询的操作；熟练掌握客账查询的操作

教学重点：前台报表分析的操作规范，报表分析对酒店经营管理的重要性，报表模版；营业收入汇总、营业分析、收银汇总、收银查询；客账分析、招待费明细、技师|服务员提成、服务明细等。

教学难点：报表模版；营业收入汇总、营业分析；客账分析等。

观看视频：酒店前台报表分析概述



### 5.1 前台报表概述

管理系统提供强大的报表功能，例如营业分析报表、收银分析报表、结账分析等等，而且客户也可以根据自身需求在一定范围内进行报表模板的修改。

营业分析用于分析某时间段内的营业收入情况，营业分析有多种查询模式，一般用于财务分析，经理查询分析等。收银分析报表用于查询打印某营业周期内的收银信息；结账分析主要用于查询分析当前客人账单，提供给客人，包含了客人在店的消费信息，账单中显示的信息可以自行设置。也为财务核对营业情况提供参考。另外还包括折扣、抹零客人信息，服务员|技师提成相关分析。

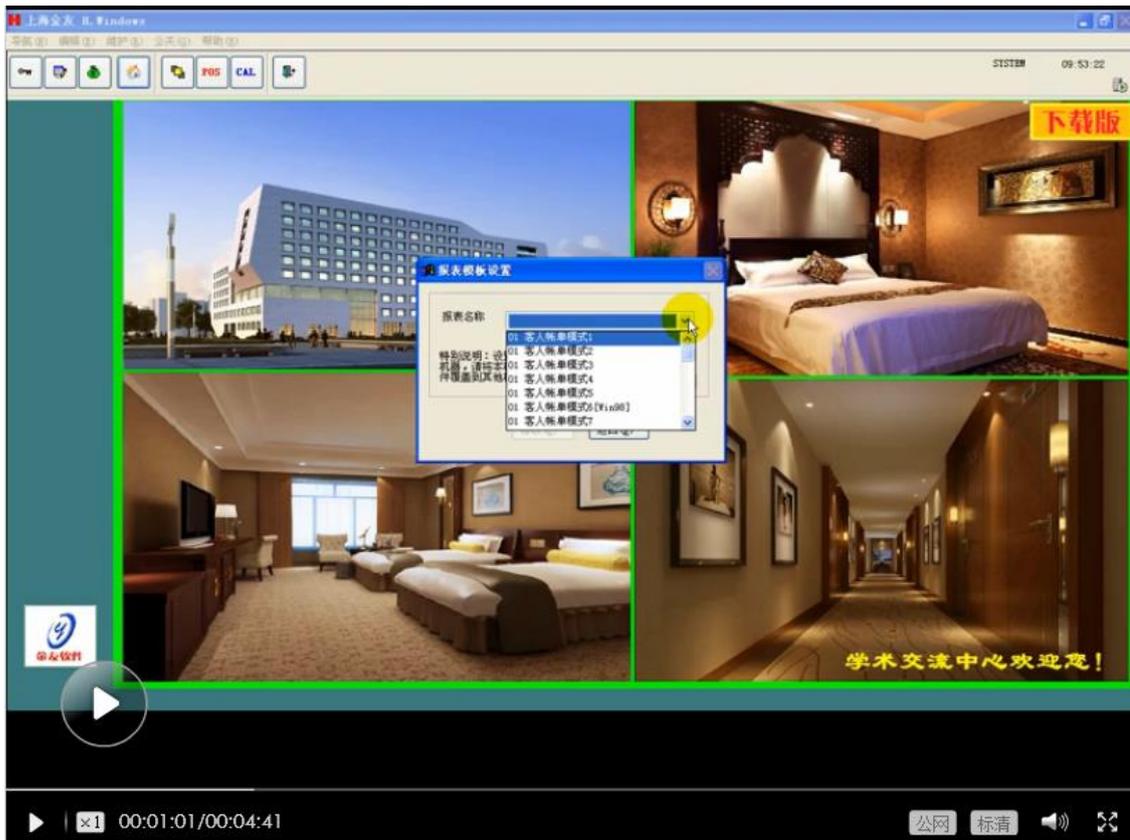
本节主要介绍报表模板，各种常用报表的功能及使用方法。



图 5.1 分析模块

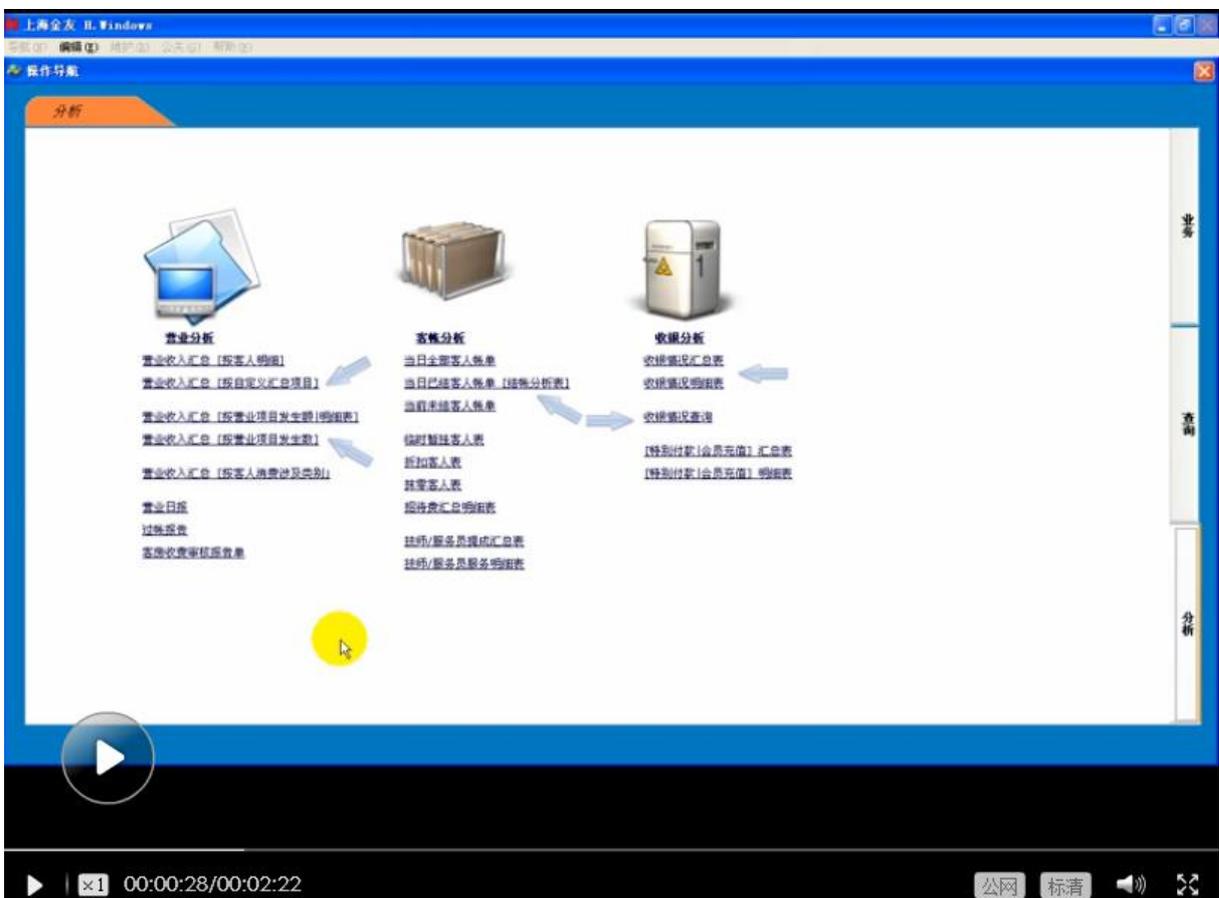
### 5.2 常用报表介绍

观看视频：分析前的准备工作



### 5.2.1 营业分析

观看视频：营业分析介绍



营业收入汇总主要用来分析某一时间周期内的营业情况，可以通过多种方式来查看。

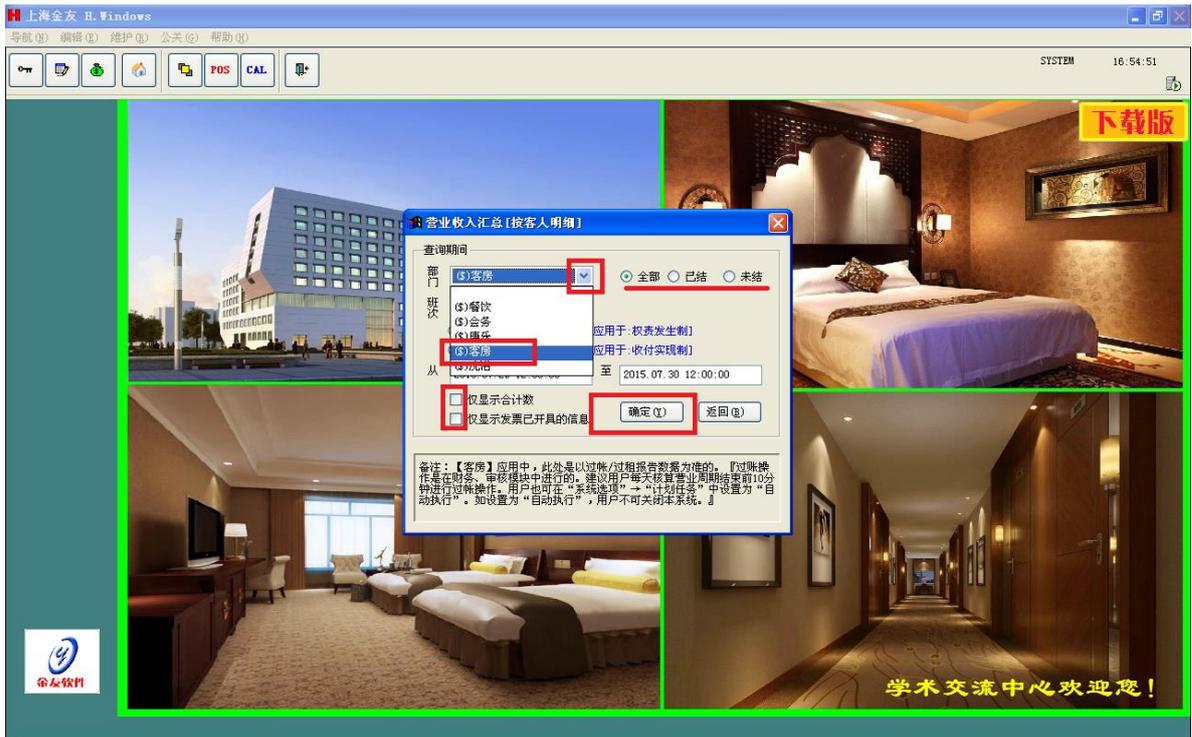


图 5.2 营业收入汇总

操作方法：在“操作导航”的“分析”模块中的“营业分析”下选择相应的营业分析报表。

① 营业收入汇总[按客人明细]：按具体消费客人进行某一时间周期内的营业收入分析，可以分别查看点单时段内发生、时段内结账客人发生这两个时段的营业情况。

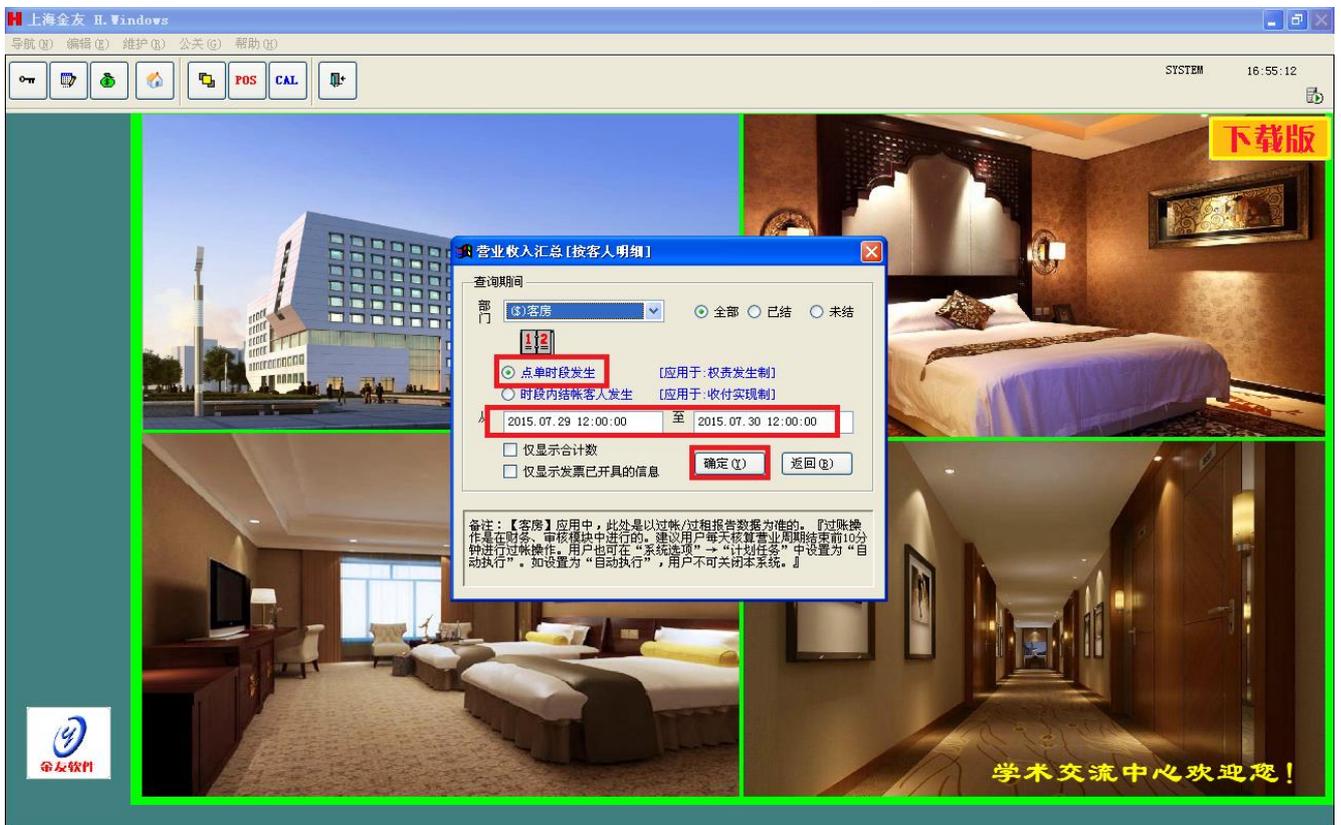


图 5.2 营业收入汇总[按客人明细]

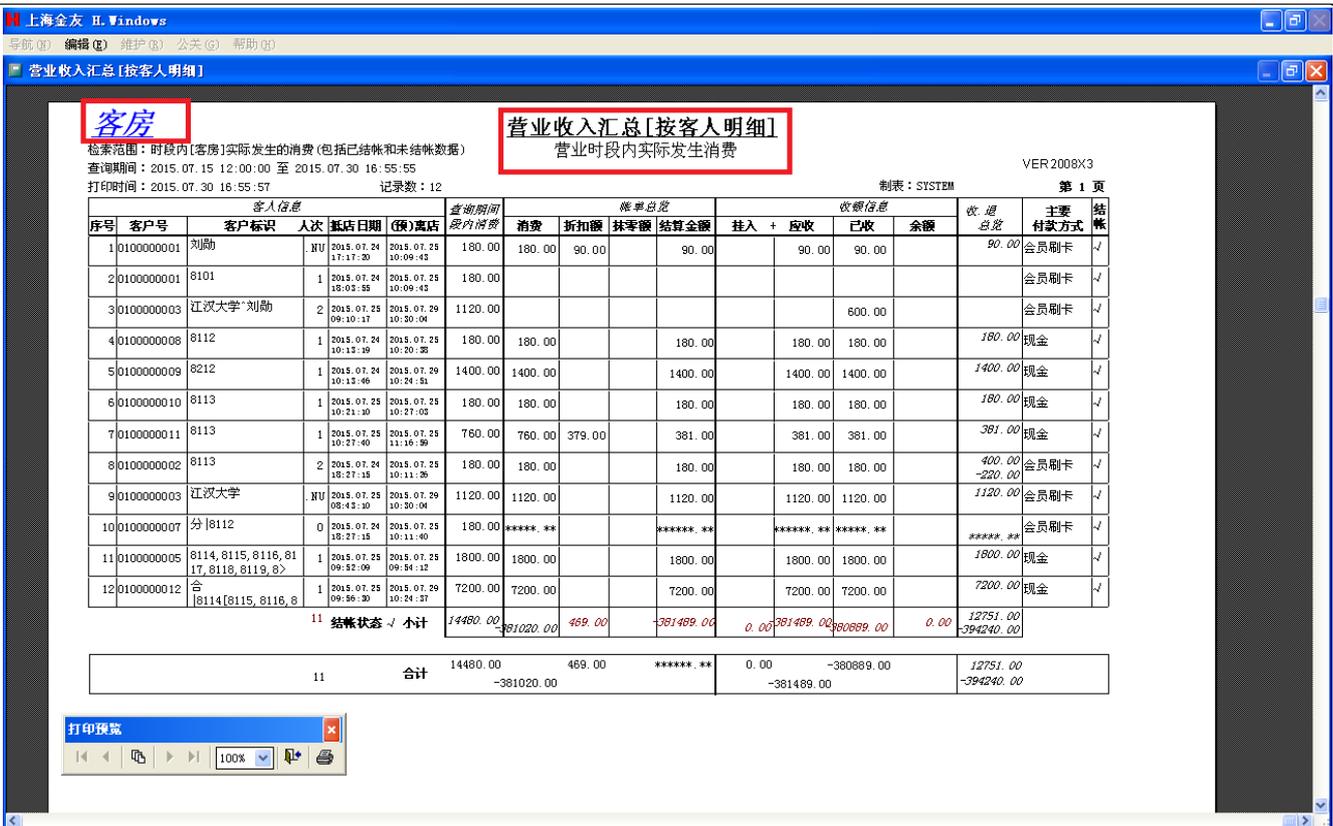
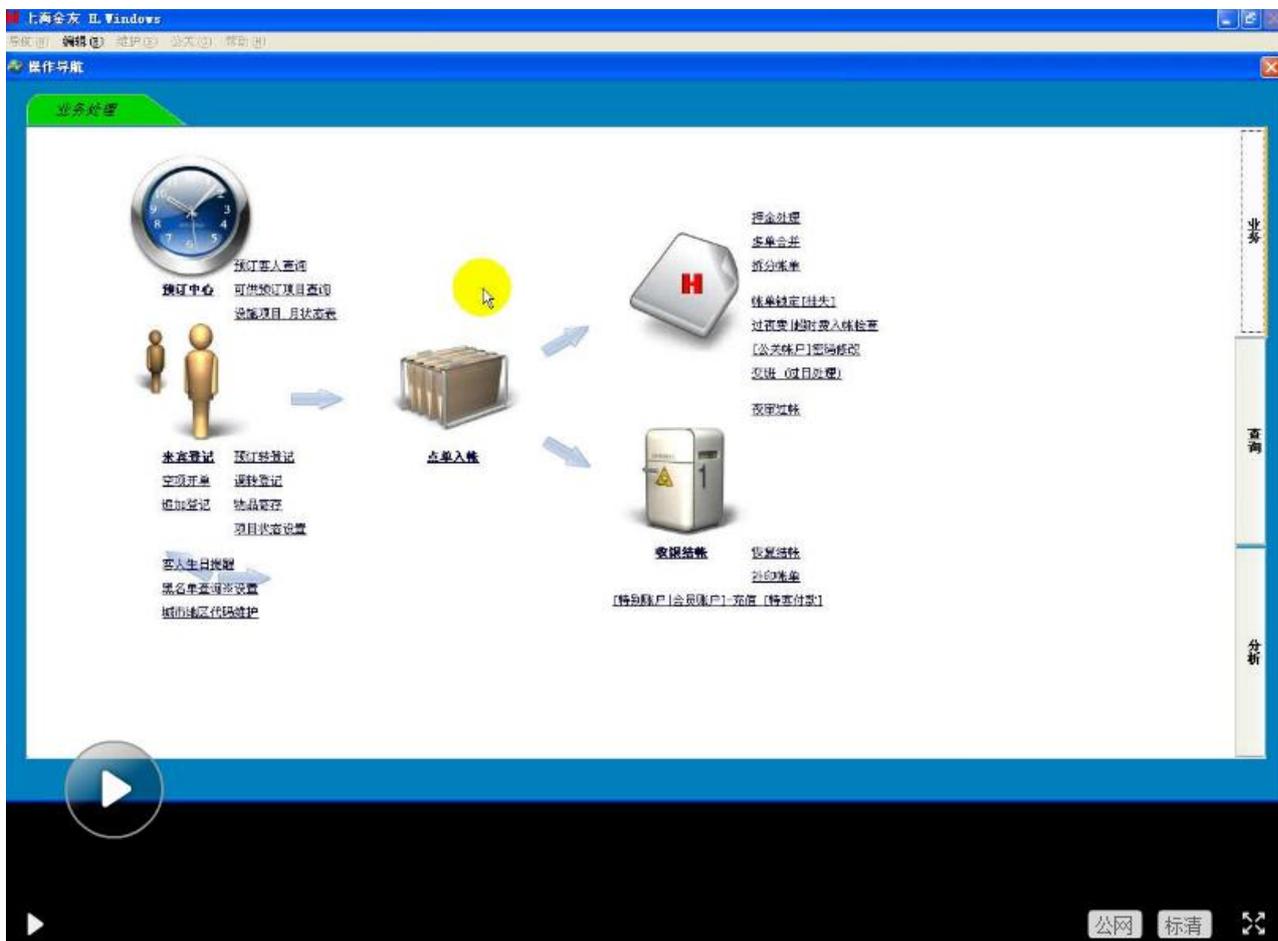


图 5.3 营业收入汇总表[按客人明细]

观看视频: 营业收入汇总[按客人明细]



② 营业收入汇总[按自定义汇总项目]: 分别列出总单和各个具体项目的消费情况。以客房为例, 一般包括总金额(客房)、房费(房间号码)、过账型房费、客房服务消费总额、具体的客房服务项目(洗衣费、设备出租费等), 以及跨部门的具体消费。具体通过“维护”系统下的“营业收入汇总项目定义”来设置。



图 5.4 营业收入汇总表[按自定义汇总项目]1

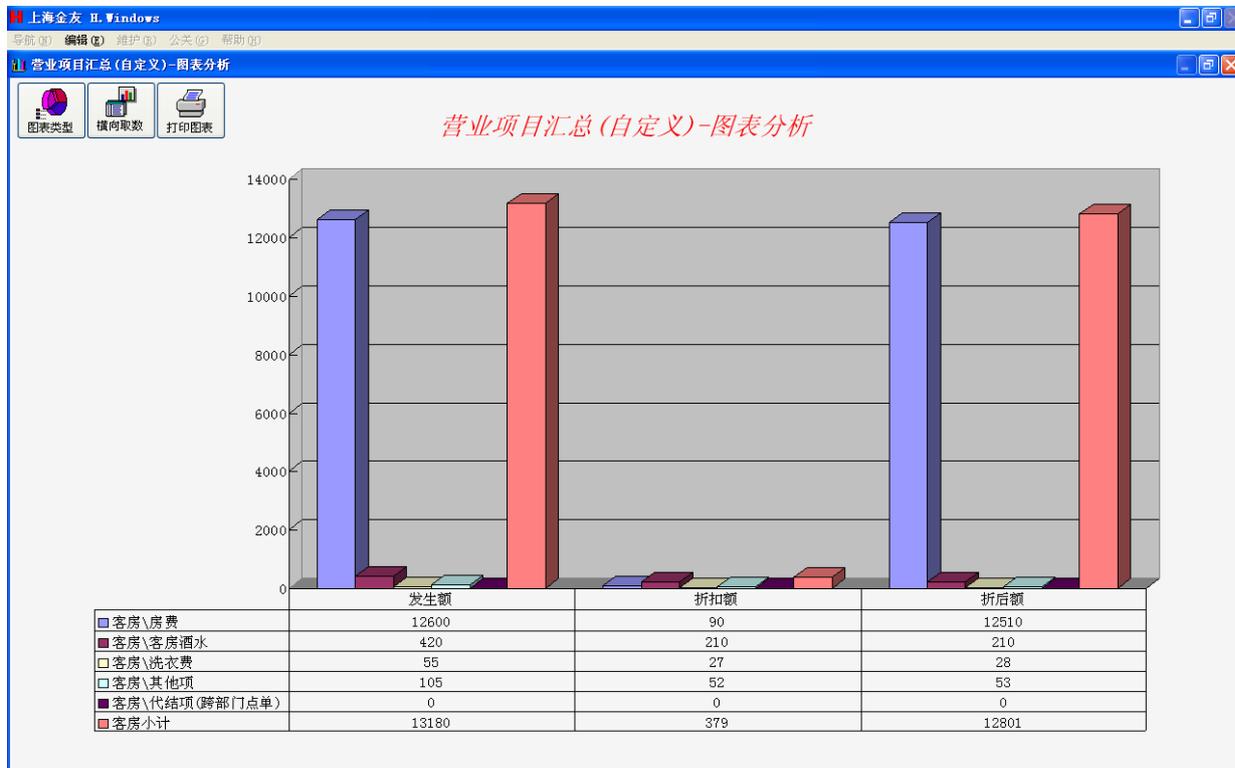


图 5.5 营业项目汇总（自定义）-图表分析

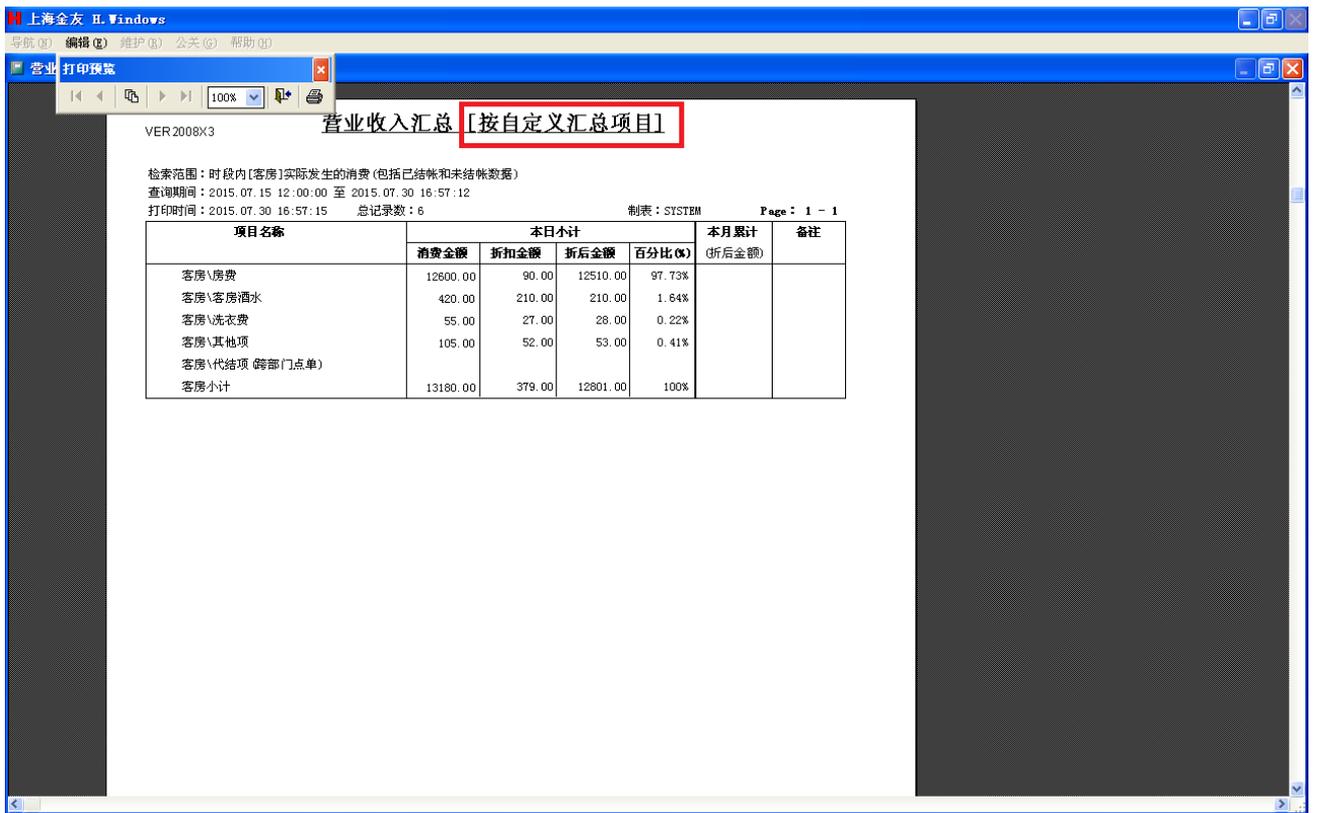
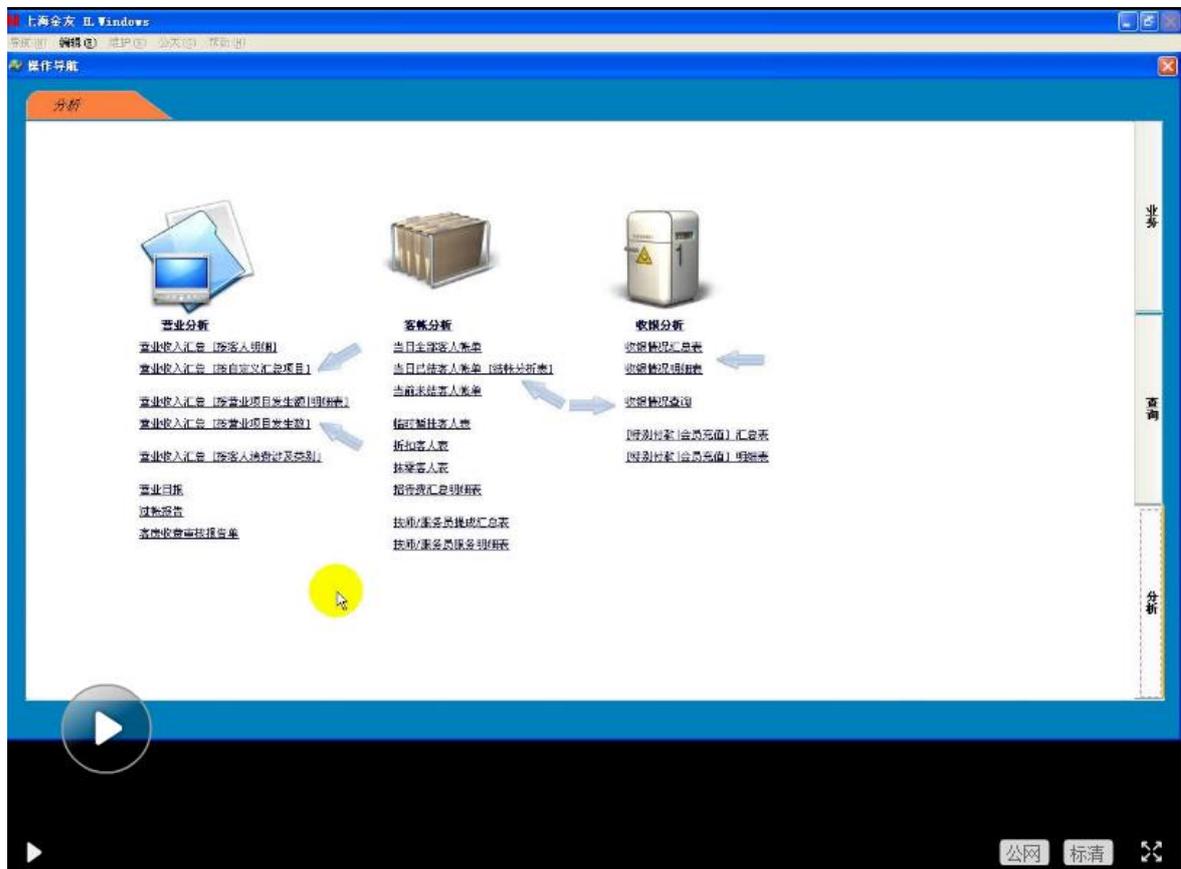


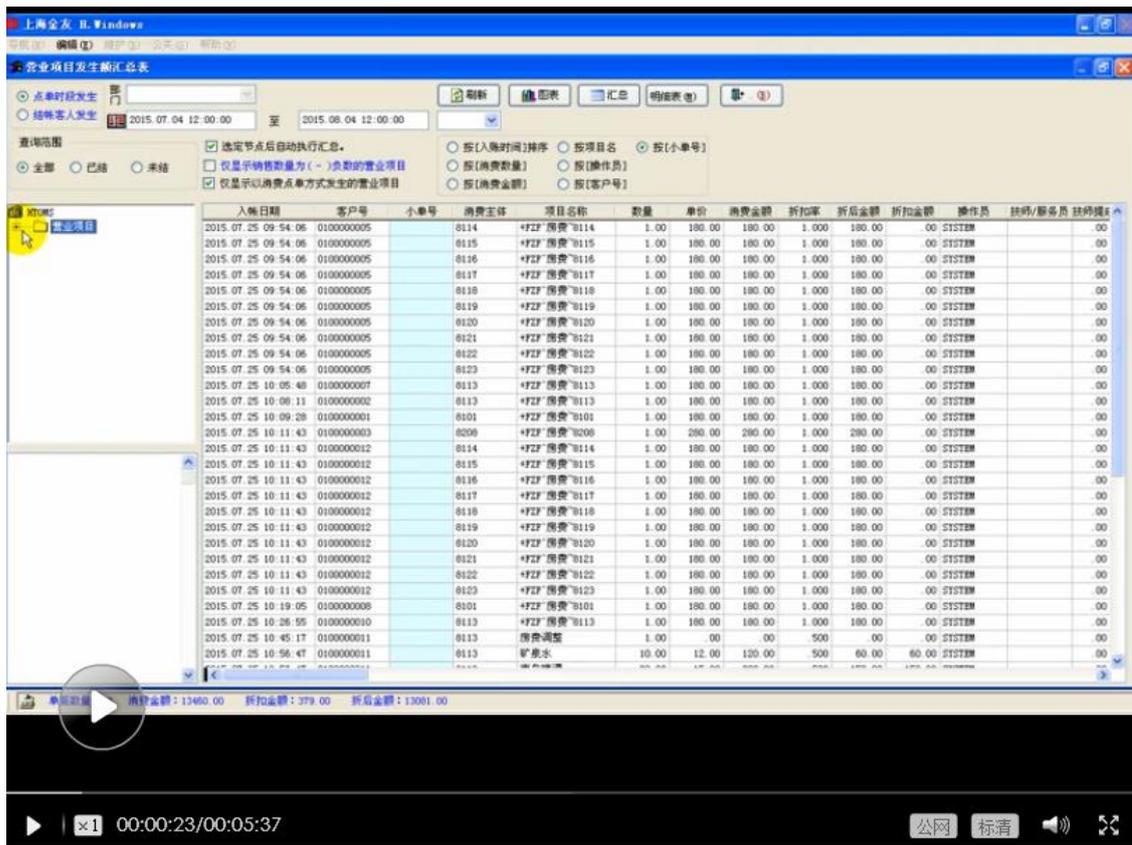
图 5.6 营业收入汇总表[按自定义汇总项目]2

观看视频：营业收入汇总[按自定义汇总项目]

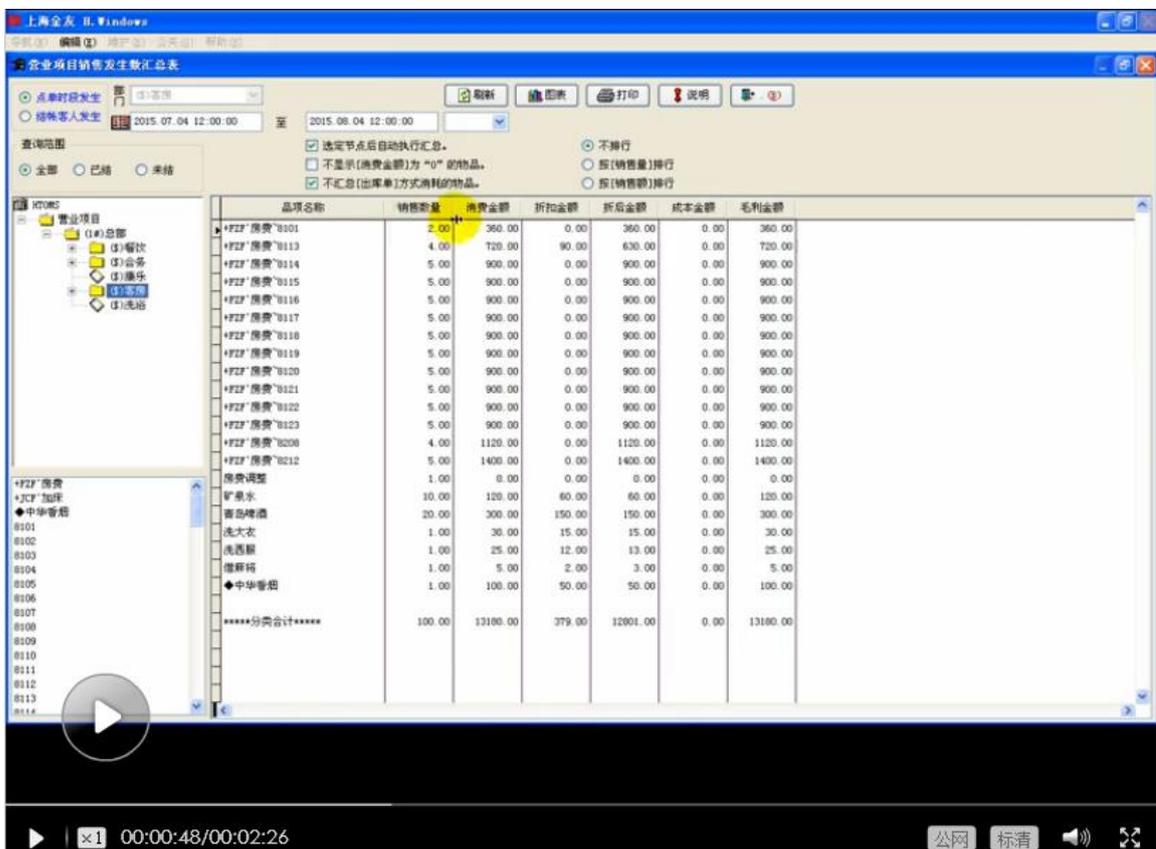


③ 营业收入汇总[按营业项目发生额]明细表]

观看视频：针对客人具体消费项目明细进行营业汇总。



④ 营业收入汇总[按营业项目发生数]: 针对客人的具体消费数量进行营业分析, 例如客房酒水具体消费情况, 如青岛啤酒的消费数量、消费金额、折扣金额、折后金额、成本金额、毛利金额等进行分析。观看视频。



⑤ 营业收入汇总[按客人消费涉及类别]：分别针对客人的具体消费类别进行营业分析，例如房费、客房酒水、客房服务消费，其他消费等等。

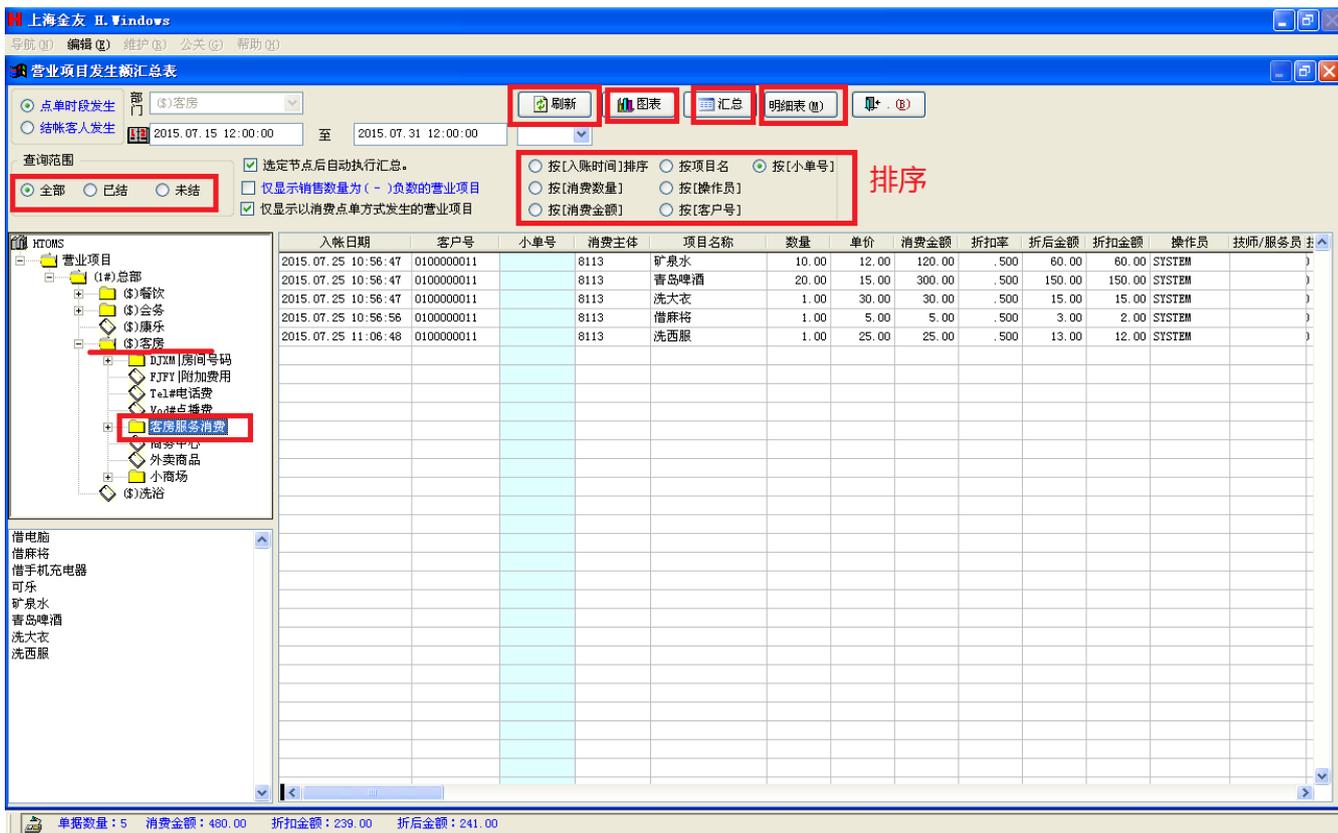


图 5.7 营业收入汇总[按客人消费涉及类别]

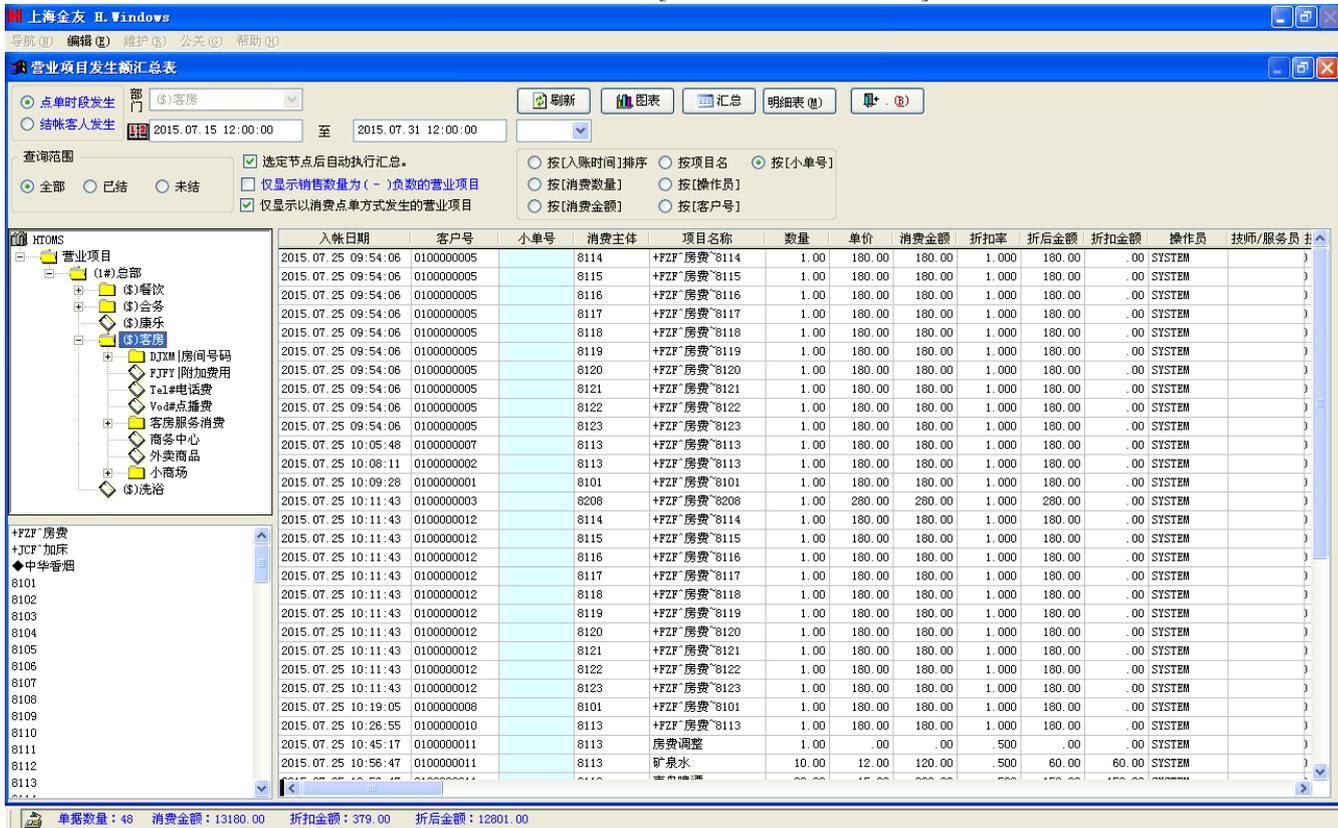


图 5.8 营业项目发生额汇总表 1

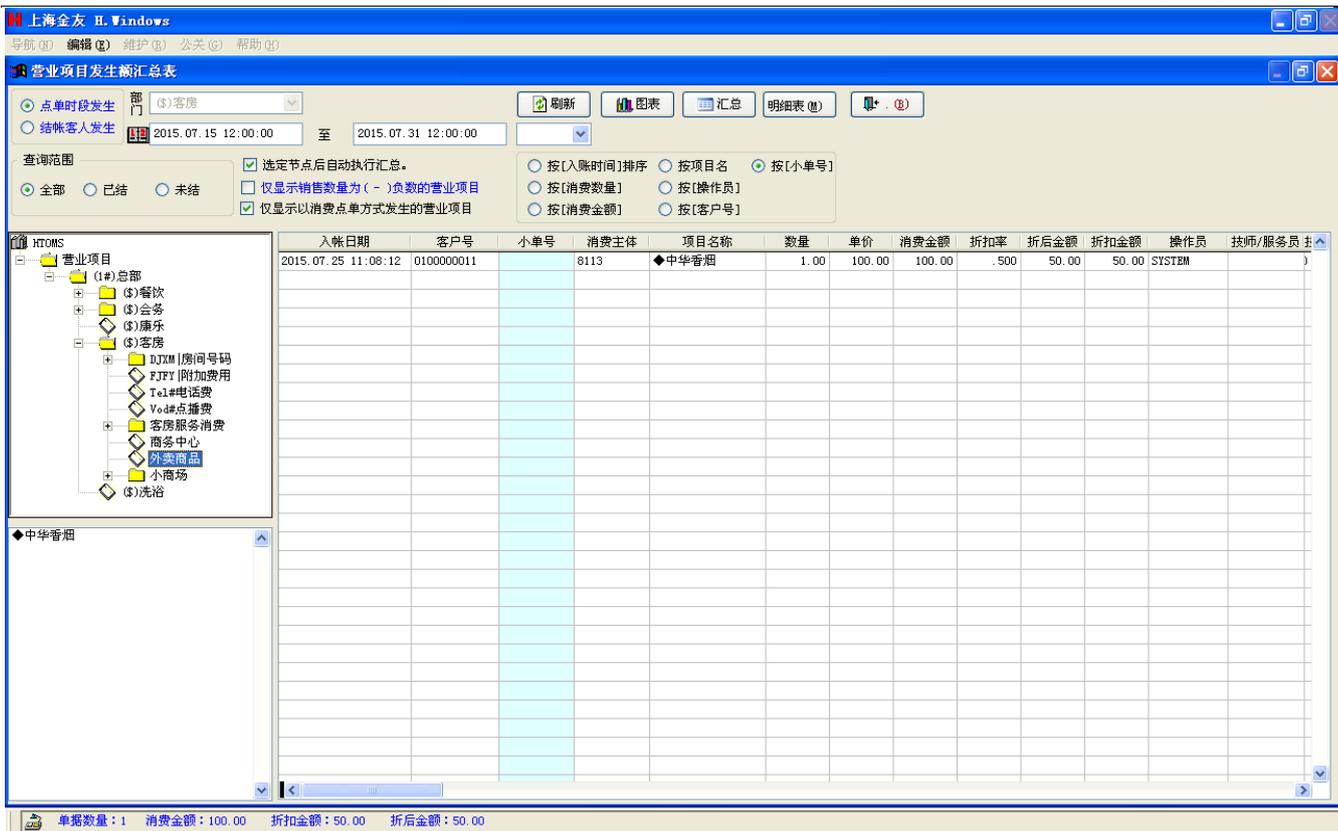


图 5.8 营业项目发生额汇总表 2

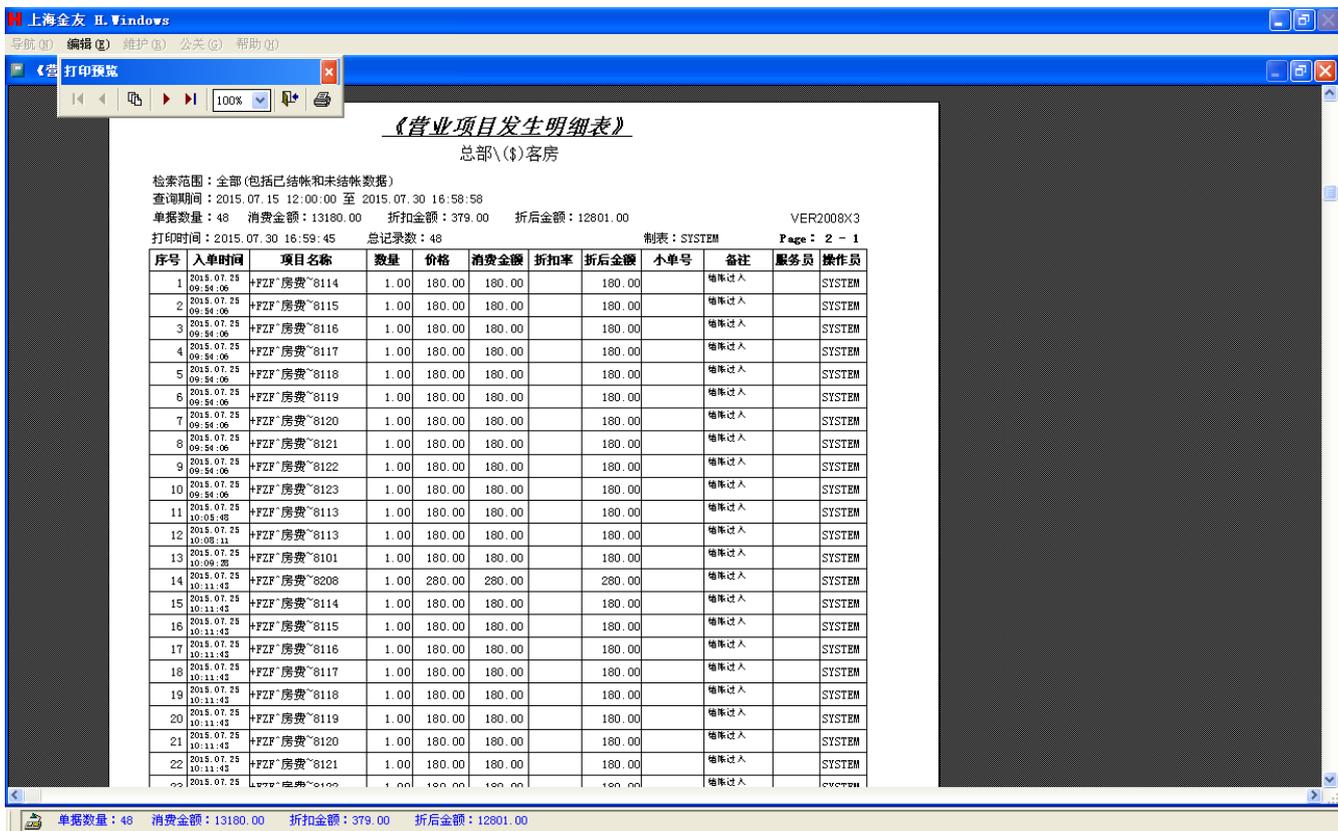


图 5.9 营业项目发生明细表



图 5.10 营业项目发生额汇总表 3

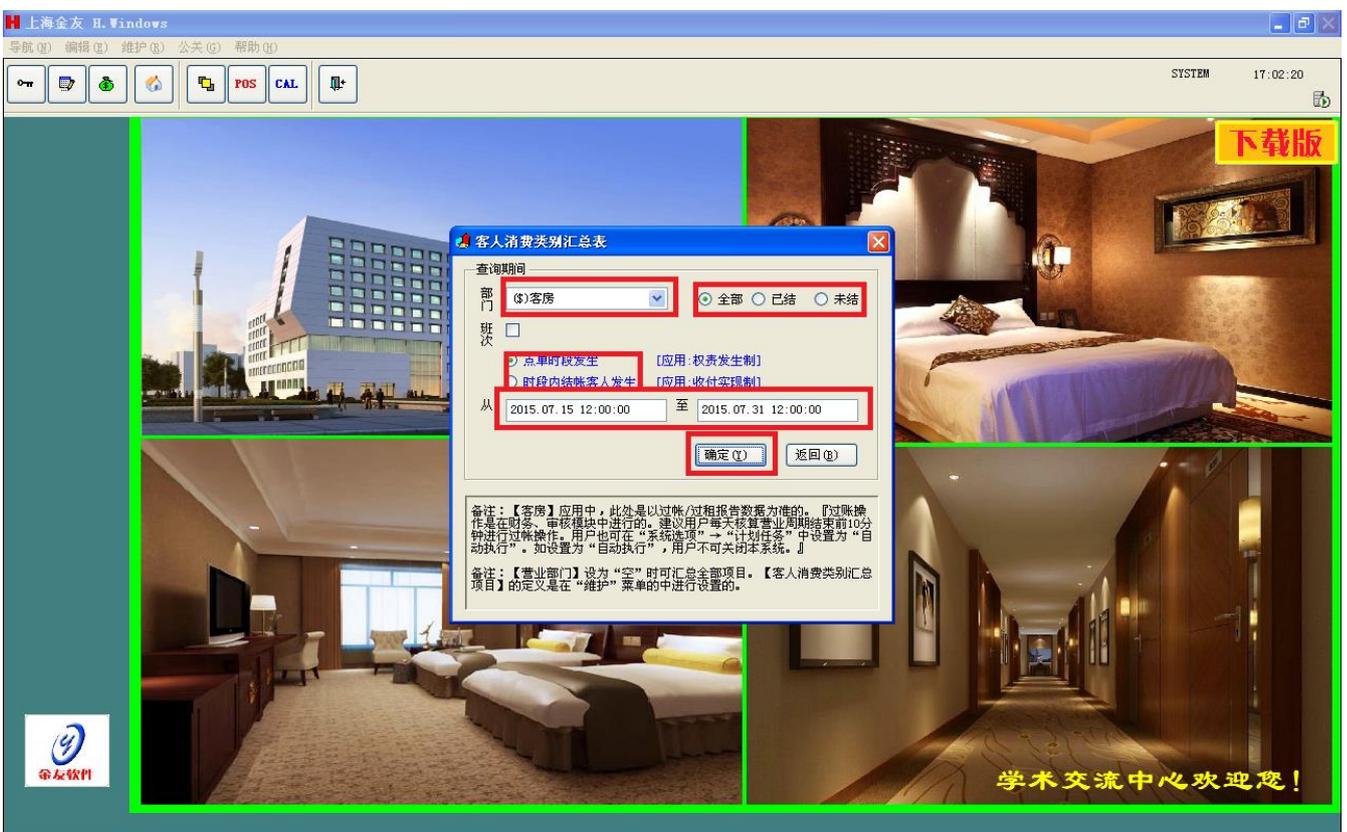


图 5.11 客人消费类别汇总表 1

上海金友 H. Windows

客人 打印预览

VER2008X3

检索范围：时段内[客房]实际发生的消费(包括已结帐和未结帐数据)  
 查询期间：2015.07.15 12:00:00 至 2015.07.30 17:02:26  
 打印时间：2015.07.30 17:02:26 记录数：12 客人消费类别汇总表 制表：SYSTEM 第 1 页

序号	客户号	客户标识	结算金额 [折后金额]												
			房费	客房酒水	其他消费	未设	合计								
1	010000001	刘勋	180.00												180.00
2	010000001	8101	180.00												180.00
3	010000002	8113	180.00												180.00
4	010000003	江汉大学	1120.00												1120.00
5	010000003	江汉大学*刘勋	1120.00												1120.00
6	010000005	8114,8115,811	1800.00												1800.00
7	010000007	分8112	180.00												180.00
8	010000008	8112	180.00												180.00
9	010000009	8212	1400.00												1400.00
10	010000010	8113	180.00												180.00
11	010000011	8113	90.00	210.00	81.00										381.00
12	010000012	合	7200.00												7200.00
分类合计			13810.00	210.00	81.00										14101.00

本表仅供试用！数据仅供参考！ 注：合计金额为折后金额。

图 5.12 客人消费类别汇总表 2

营业收入汇总[按客人消费涉及类别]

观看视频：营业收入汇总[按客人消费涉及类别]

上海金友 H. Windows

客人 打印预览

VER2008X3

检索范围：时段内[客房]实际发生的消费(包括已结帐和未结帐数据)  
 查询期间：2015.07.04 12:00:00 至 2015.08.04 12:00:00  
 打印时间：2015.11.05 10:38:46 记录数：12 客人消费类别汇总表 制表：SYSTEM 第 1 页

序号	客户号	客户标识	结算金额 [折后金额]												
			房费	客房酒水	其他消费	未设	合计								
1	010000001	刘勋	180.00												180.00
2	010000001	8101	180.00												180.00
3	010000002	8113	180.00												180.00
4	010000003	江汉大学	1120.00												1120.00
5	010000003	江汉大学*刘勋	1120.00												1120.00
6	010000005	8114,8115,811	1800.00												1800.00
7	010000007	分8112	180.00												180.00
8	010000008	8112	180.00												180.00
9	010000009	8212	1400.00												1400.00
10	010000010	8113	180.00												180.00
11	010000011	8113	90.00	210.00	81.00										381.00
12	010000012	合	7200.00												7200.00
分类合计			13810.00	210.00	81.00										14101.00

本表仅供试用！数据仅供参考！ 注：合计金额为折后金额。

00:00:24/00:00:46

⑥ 营业日报：主要是针对项目进行分析。

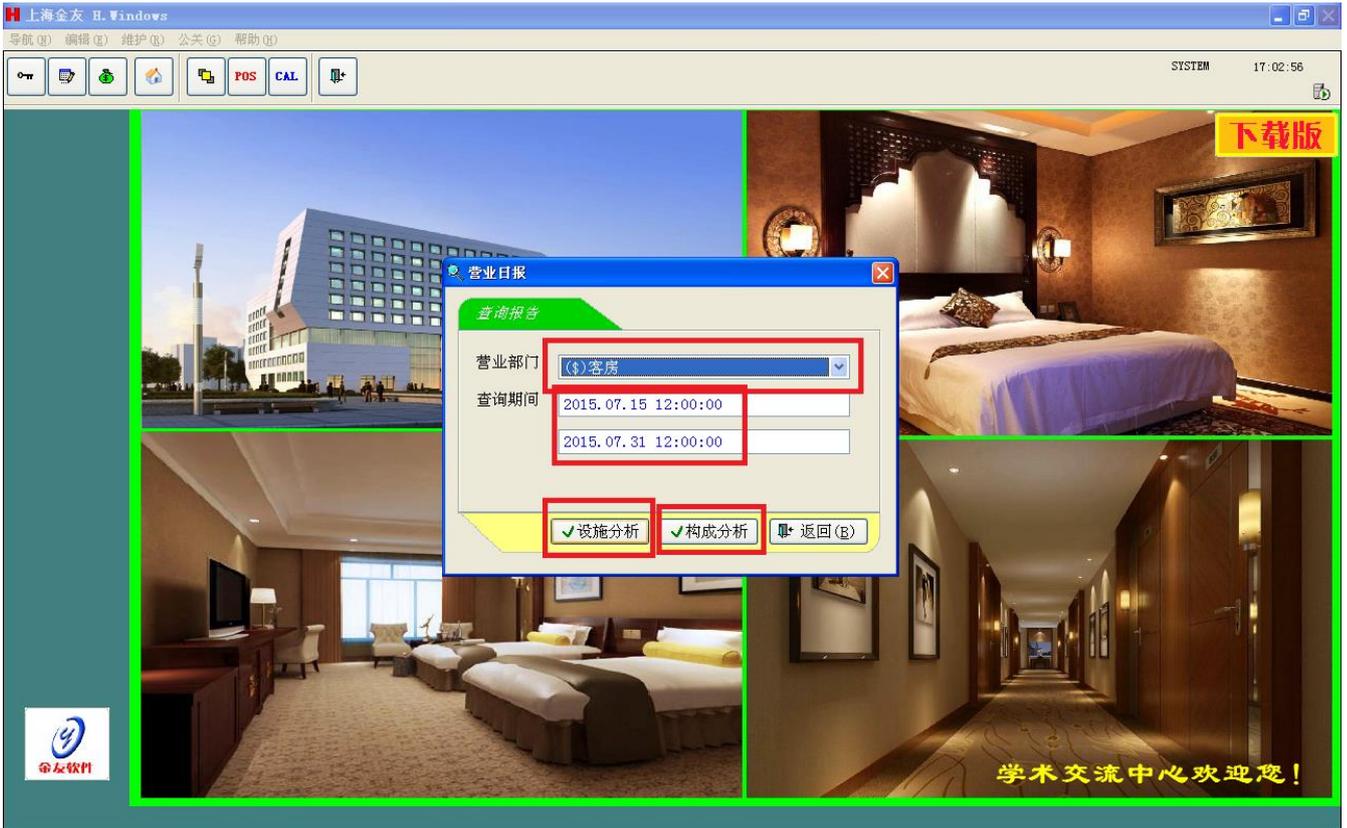


图 5.13 营业日报 1

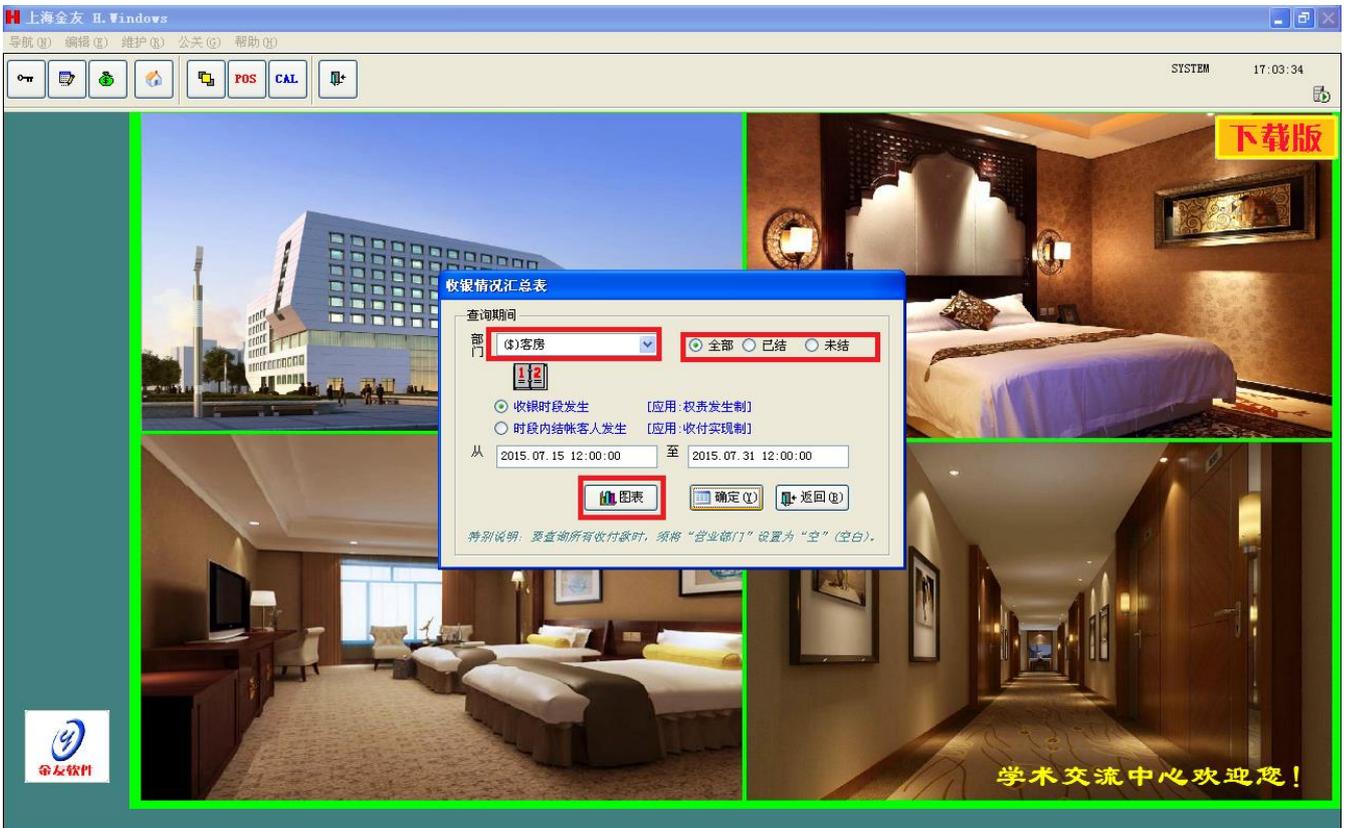


图 5.14 收银情况汇总表 1



图 5.15 收银情况汇总表 2

【名词解析】设施分析：从项目规格的角度进行营业分析，如标准间、三人间等。  
 构成分析：从入住客人类型角度进行营业分析，如上门散客、一般团体等。



图 5.16 收银情况明细表

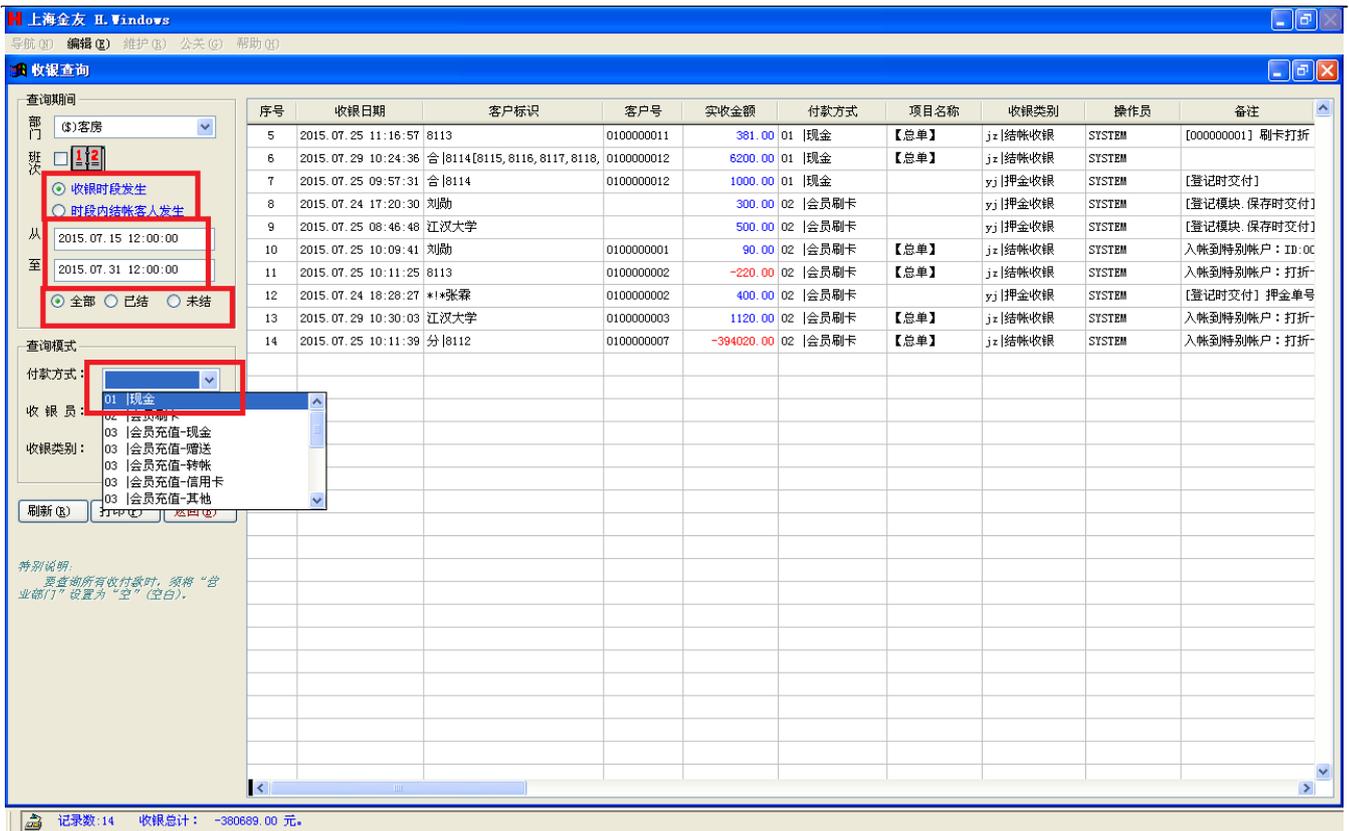


图 5.17 收银查询

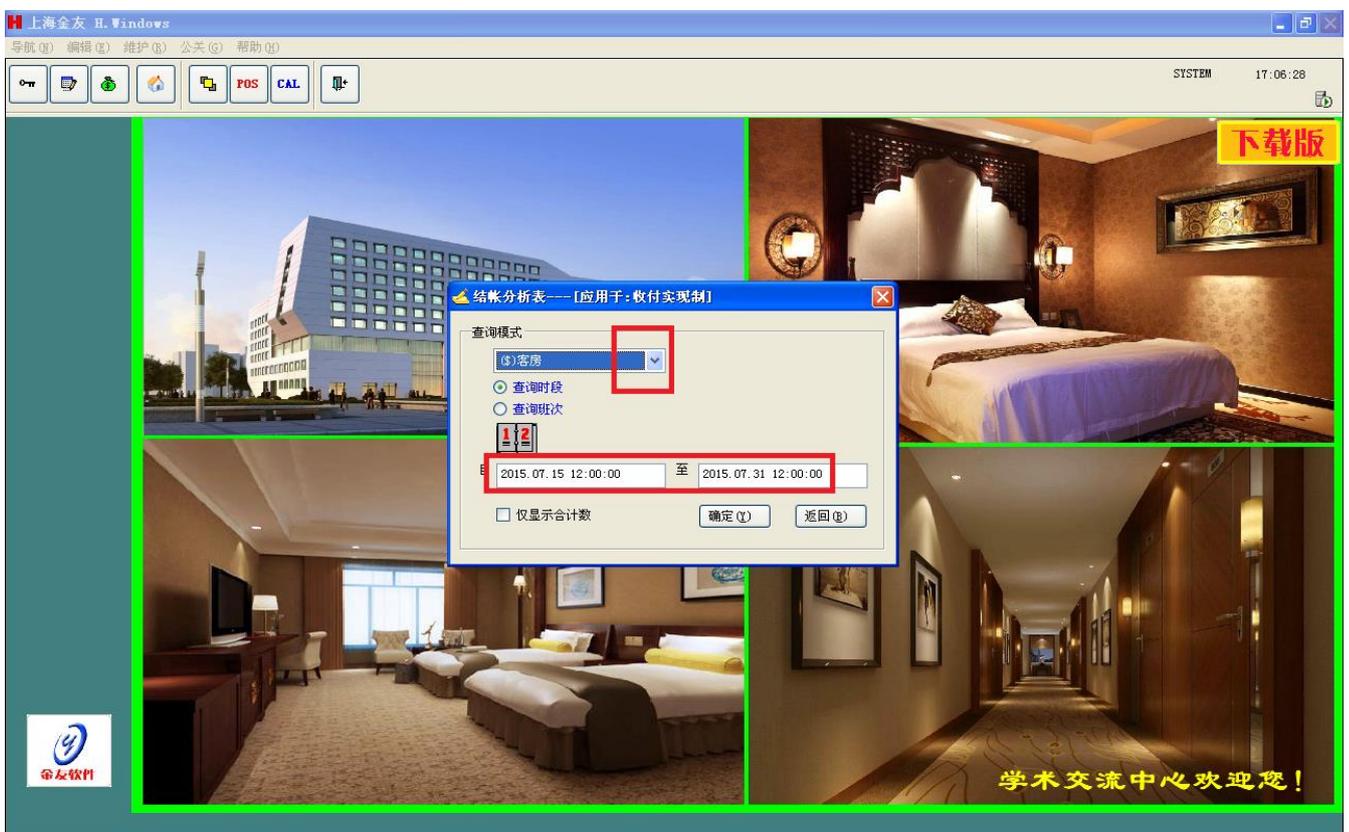


图 5.18 结账分析表 1

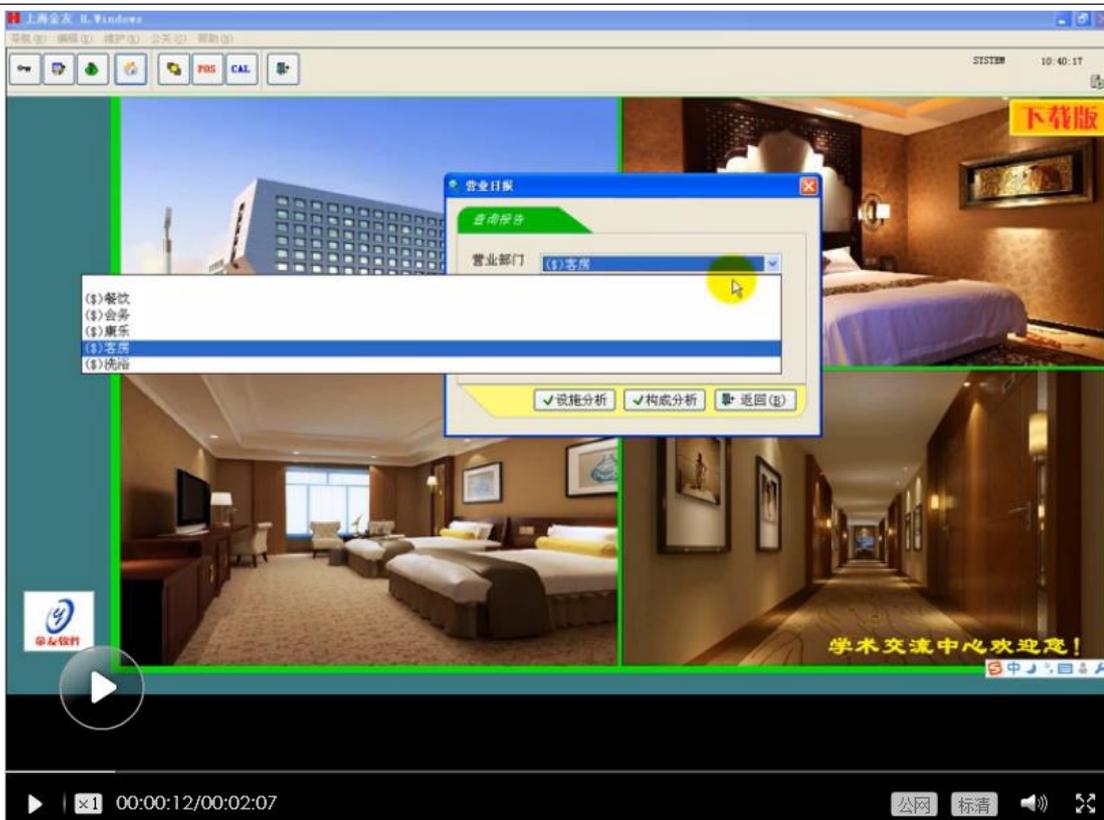


图 5.19 结账分析表 2



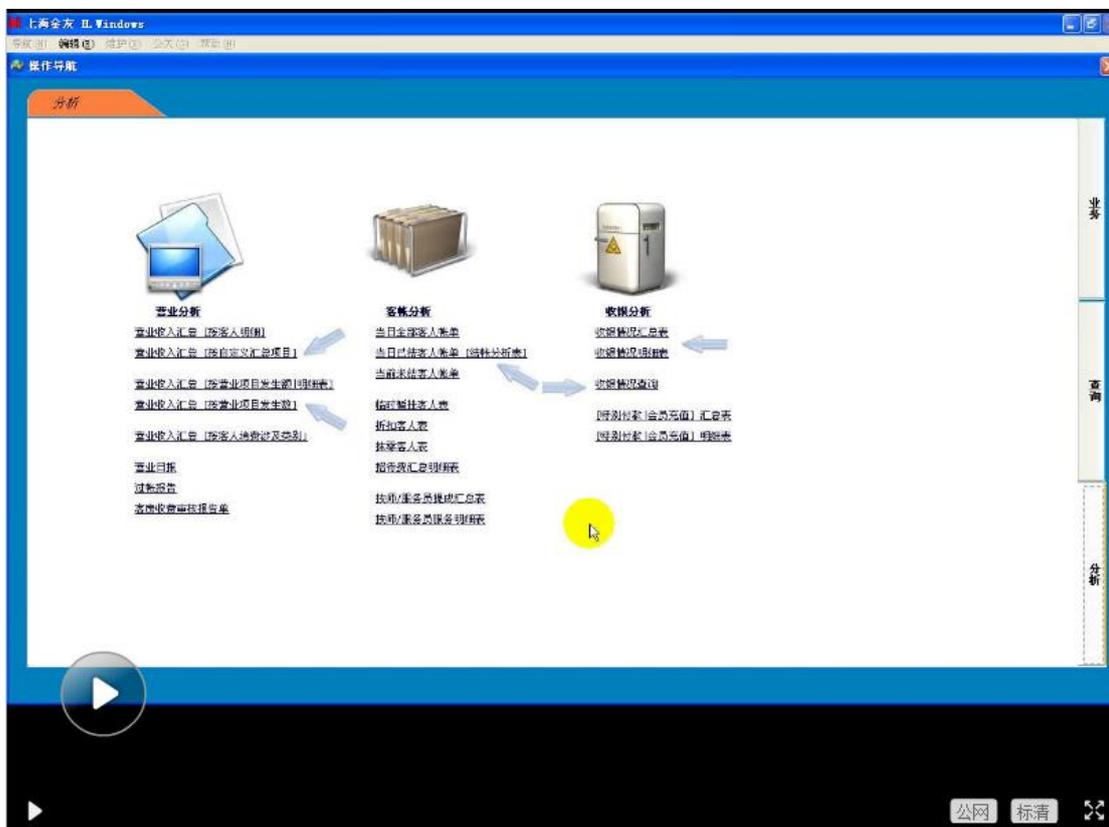
图 5.20 结账分析表 3

观看视频：营业日报



### 5.2.2 客账分析

客账报表是报表系统中的一个分支，主要用于查询分析当前客人账单，而账单主要是提供给客人或内部财务核单的消费凭证，在进行收银结账时可以直接打印给客人。观看视频。



① 结账分析表：主要用来查看某一时间段内的客人结账信息。在该报表中可以同时从收银类别汇总、结账客人付款明细、营业项目发生额汇总等各个角度来进行结账分析。

② 当日全部客人账单：查看某一时间段人的所有客人账单，包括已结账、未结账。同时还可以导出 EXCEL 格式进行保存。

③ 当前未结账客人账单：查看当前未进行结账的客人信息。

④ 临时暂挂客人表：用于查看某时间段内暂挂客人情况。

⑤ 折扣客人表|抹零客人表：主要用来查看曾经发生过折扣处理、抹零处理的客人消费信息。

另外，在该模块下还可以查看招待费明细、技师|服务员提成、服务明细等信息，具体内容在此不做详述。

对于账单上的相关信息，可以根据自身需求进行删减、位置移动、布局调整。具体在打印账单时选择某一账单模式，然后单击“设置”按钮进入“客人账单模板设置”窗口。还可以通过“维护”系统下的“账单页脚汇总项目定义”来自定义账单页脚显示信息。

报表主要是用来查看打印数据，这里涉及到打印机的连接，我们可以通过“编辑”系统中的“设置系统默认打印机”选项来完成管理系统默认的打印机设置，在打印时管理系统会自动将打印命令发送到默认打印机。



图 5.21 客人消费类别汇总表 3



图 5.22 客人消费类别汇总表 4

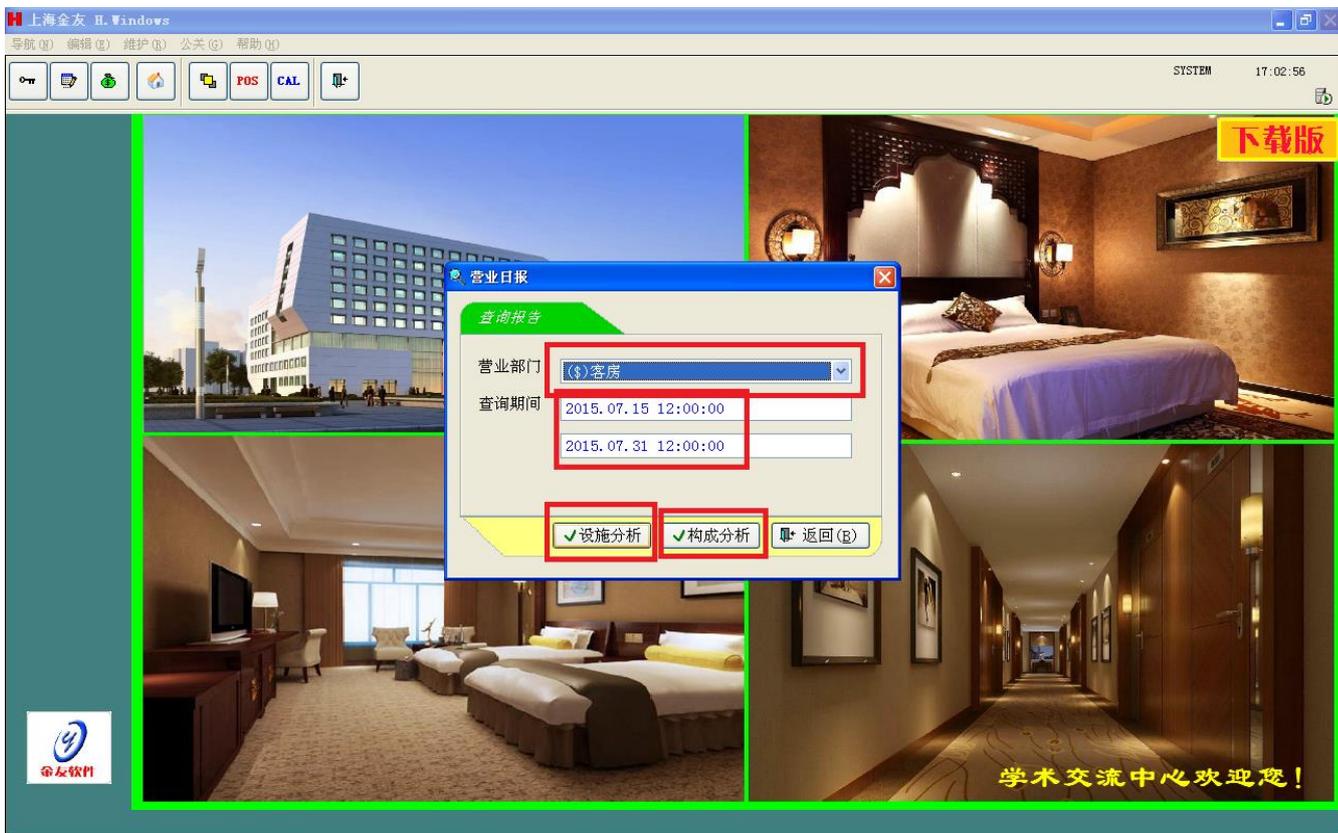


图 5.23 营业日报 2

### 5.2.3 收银分析

观看视频：问题分析与解决

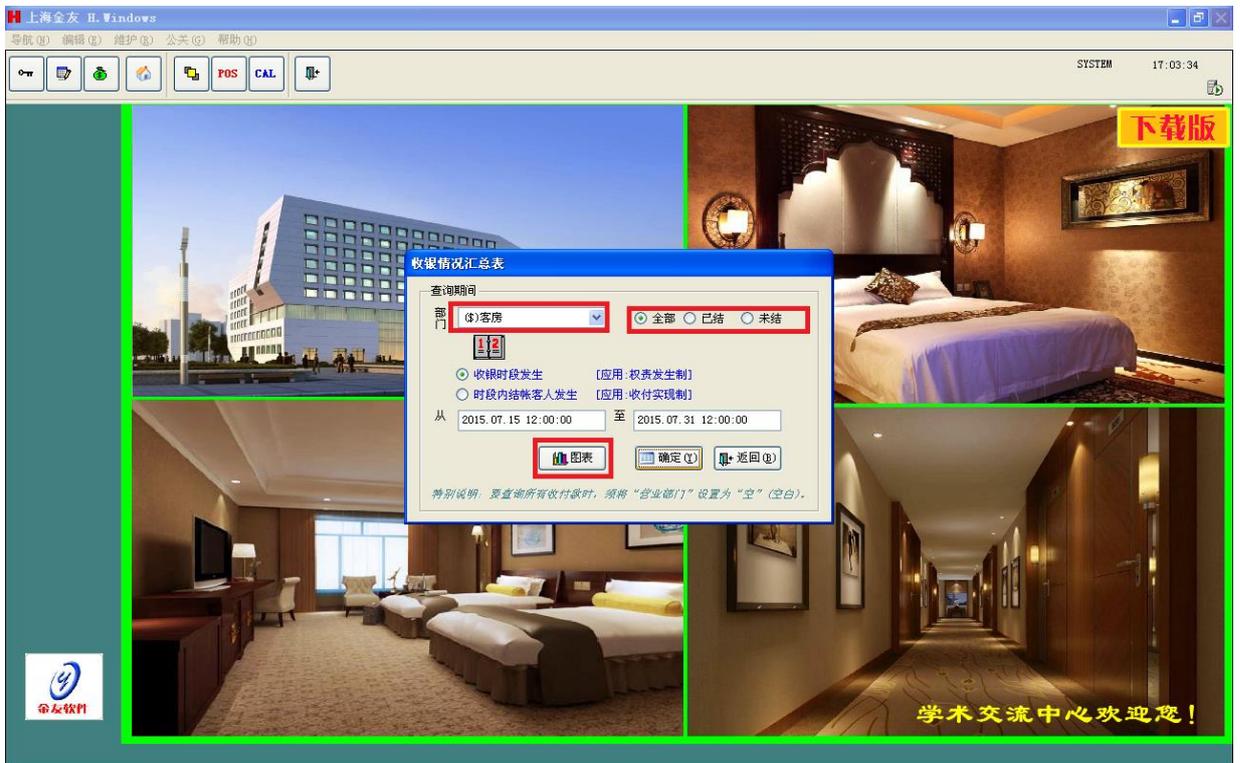
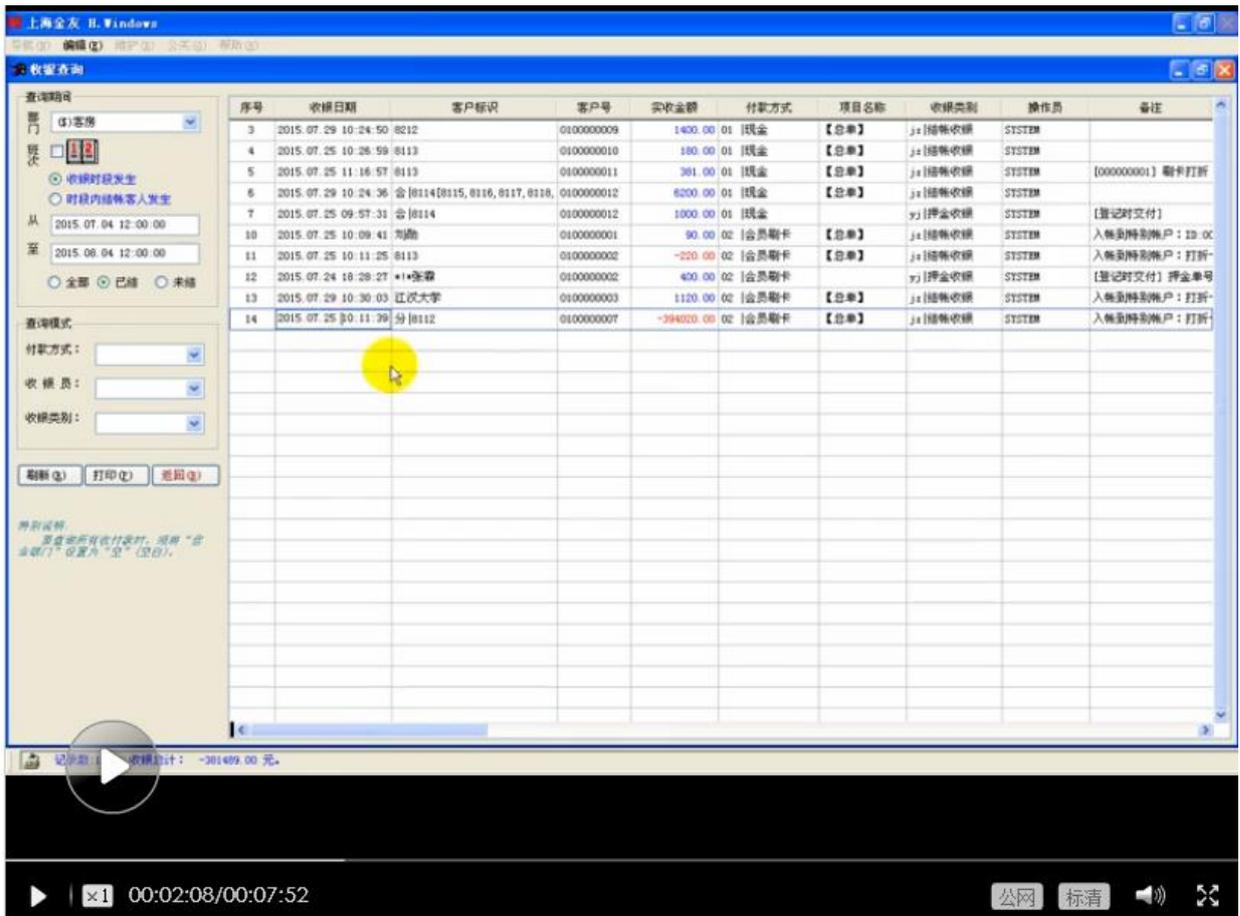


图 5.24 收银情况汇总表 1

收银报表模块中提供了收银情况汇总表|明细表、[特客付款]会员充值|汇总表|明细表、收银情况查询等多个报表。可分别查看指定收银员、当班收银员或者全部收银员相对应的收银信息。

操作方法：在“操作导航”的“分析”模块中的“收银分析”下选择相应的收银报表。

① 收银情况汇总表：用来查询某一时间周期内的收银情况，按收款方式、收银类别、收银员分别进行汇总。

收银情况明细表：列出了每个具体客户的收银情况，按不同的付款方式分别进行汇总。

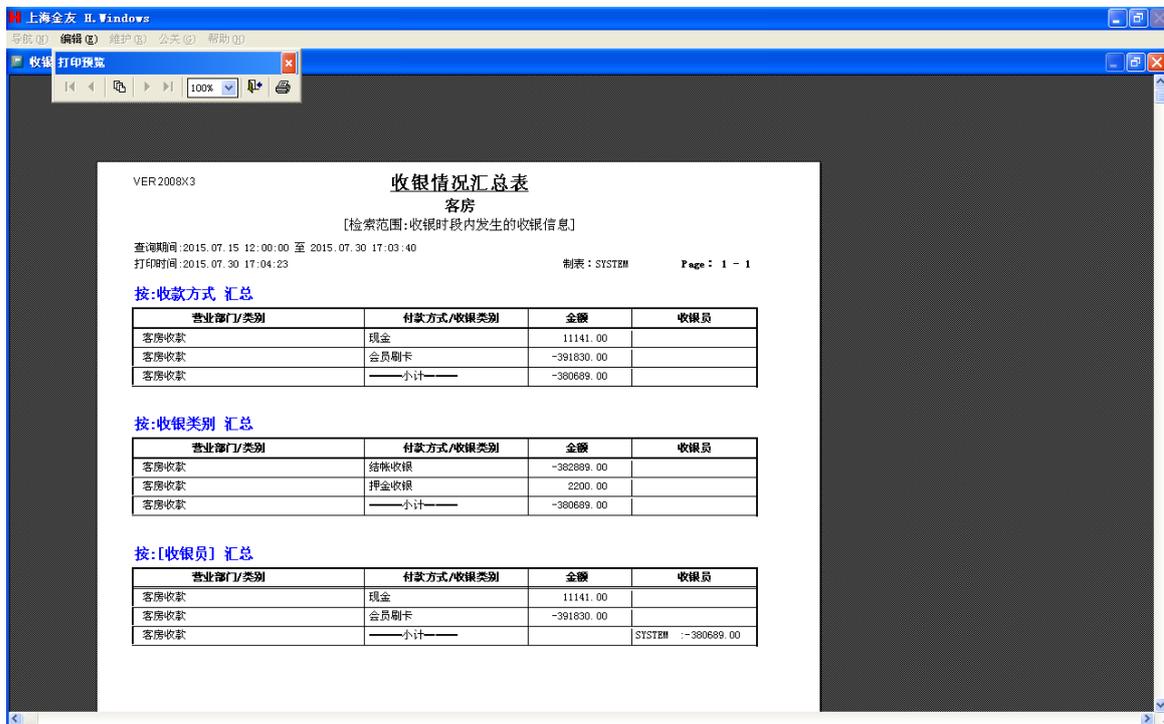


图 5.24 收银情况汇总表 2



图 5.25 收银情况明细表

### ② 收银信息查询

功能简介：查询某一时间周期内具体营业部门或者全部部门的收银情况，可以分别按不同的收银员、收款方式、收银类别查看点单时段内的所有|已结账|未结账的信息，也可以查看时段内结账客人发生的收银信息。

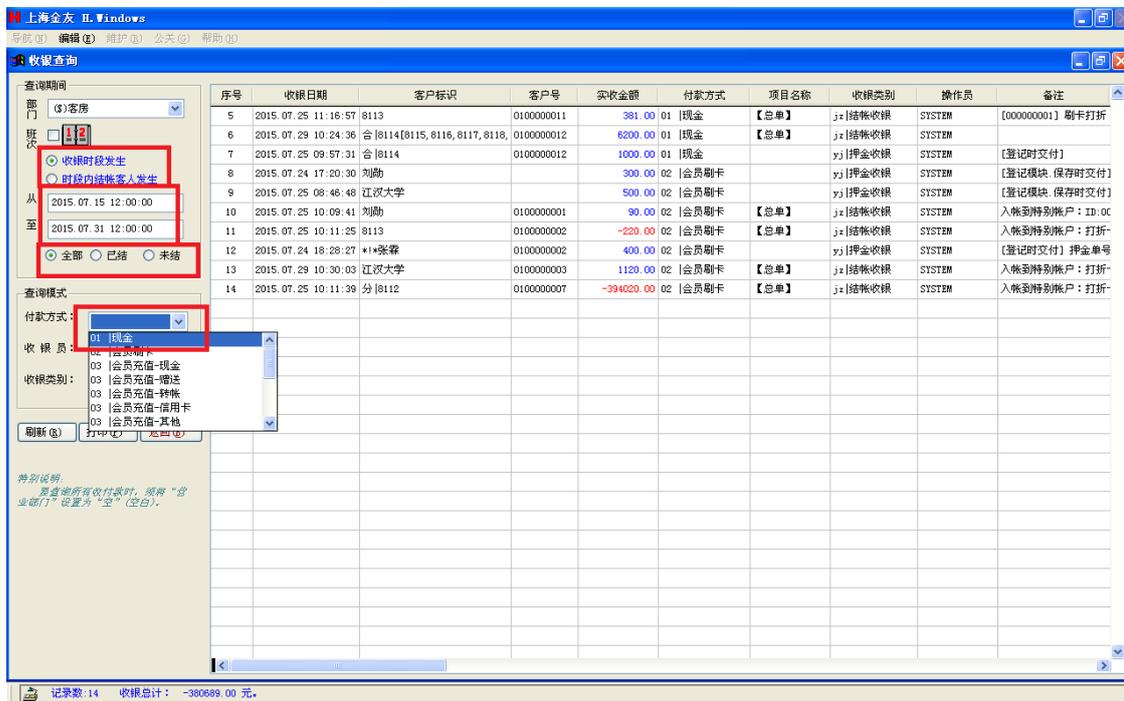


图 5.26 收银查询

操作方法：在“操作导航”界面的“分析”模块的“收银分析”下选择“收银情况查询”一项，打开“收银查询”窗口，选择营业部门，根据需求设置查询时间段、查询模式等信息，可以通过单击“刷新”按钮来获取最新信息。

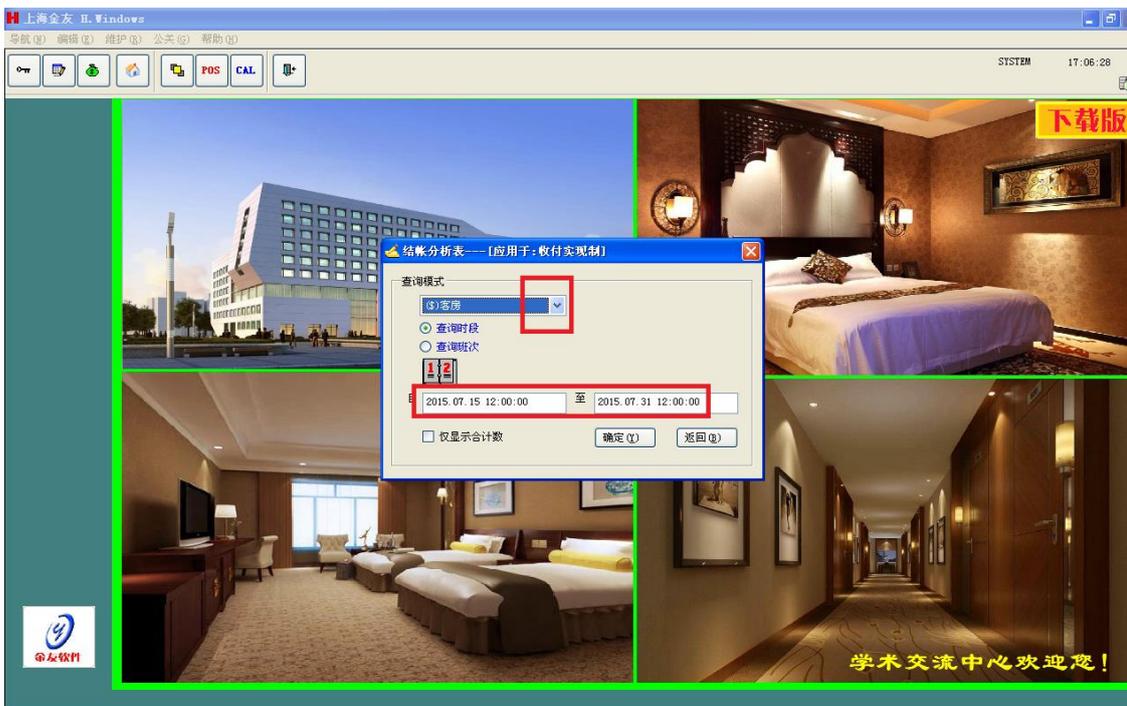


图 5.27 结账分析表 1

上海金友 H. Windows

【结单打印预览】

客房 【结账分析表】 之《当日结账客人表》

结账期间：2015.07.15 12:00:00 至 2015.07.30 17:06:34  
 收银金额：-380889.00  
 打印时间：2015.07.30 17:06:34 记录数：12 制表：SYSTEM 第 1 页

序号	客人信息				查账期间 段内消费	账单总览			收银信息			收退 总览	主要 付款方式	结 帐		
	客户号	客户标识	人次	抵店日期 (预)离店		消费	折扣额	抹零额	结算金额	挂入 + 应收	已收				余额	
1	0100000003	江汉大学	NV	2015.07.25 08:43:10	2015.07.29 10:20:04	0.00	1120.00		1120.00		1120.00	1120.00		1120.00	会员刷卡	-
2	0100000003	江汉大学*刘勋	2	2015.07.25 09:10:17	2015.07.29 10:20:04	0.00						600.00			会员刷卡	-
3	0100000009	8212	1	2015.07.24 10:13:46	2015.07.29 10:24:51	0.00	1400.00		1400.00		1400.00	1400.00		1400.00	现金	-
4	0100000012	合 [8114][8115, 8116, 8	1	2015.07.25 09:56:30	2015.07.29 10:24:37	0.00	7200.00		7200.00		7200.00	7200.00		7200.00	现金	-
5	0100000011	8113	1	2015.07.25 10:27:40	2015.07.25 11:16:59	0.00	760.00	379.00	381.00		381.00	381.00		381.00	现金	-
6	0100000010	8113	1	2015.07.25 10:21:10	2015.07.25 10:27:03	0.00	180.00		180.00		180.00	180.00		180.00	现金	-
7	0100000008	8112	1	2015.07.24 10:13:19	2015.07.25 10:20:32	0.00	180.00		180.00		180.00	180.00		180.00	现金	-
8	0100000007	分 [8112	0	2015.07.24 18:27:15	2015.07.25 10:11:40	0.00	*****. **		*****. **		*****. **	*****. **		*****. **	会员刷卡	-
9	0100000002	8113	2	2015.07.24 18:27:15	2015.07.25 10:11:26	0.00	180.00		180.00		180.00	180.00		400.00 -220.00	会员刷卡	-
10	0100000001	刘勋	NV	2015.07.24 17:17:20	2015.07.25 10:09:42	0.00	180.00	90.00	90.00		90.00	90.00		90.00	会员刷卡	-
11	0100000001	8101	1	2015.07.24 18:03:55	2015.07.25 10:09:42	0.00									会员刷卡	-
12	0100000005	8114, 8115, 8116, 8117, 8118, 8119, 81	1	2015.07.25 09:52:09	2015.07.25 09:54:12	0.00	1800.00		1800.00		1800.00	1800.00		1800.00	现金	-
11 结账状态 小计						0.00	-381020.00	469.00	-381489.00	0.00	381489.00	380889.00	0.00	12751.00 -394240.00		
11 合计						0.00	-381020.00	469.00	*****. **	0.00	-380889.00			12751.00 -394240.00		

图 5.28 结账分析表 2

上海金友 H. Windows

【结单打印预览】

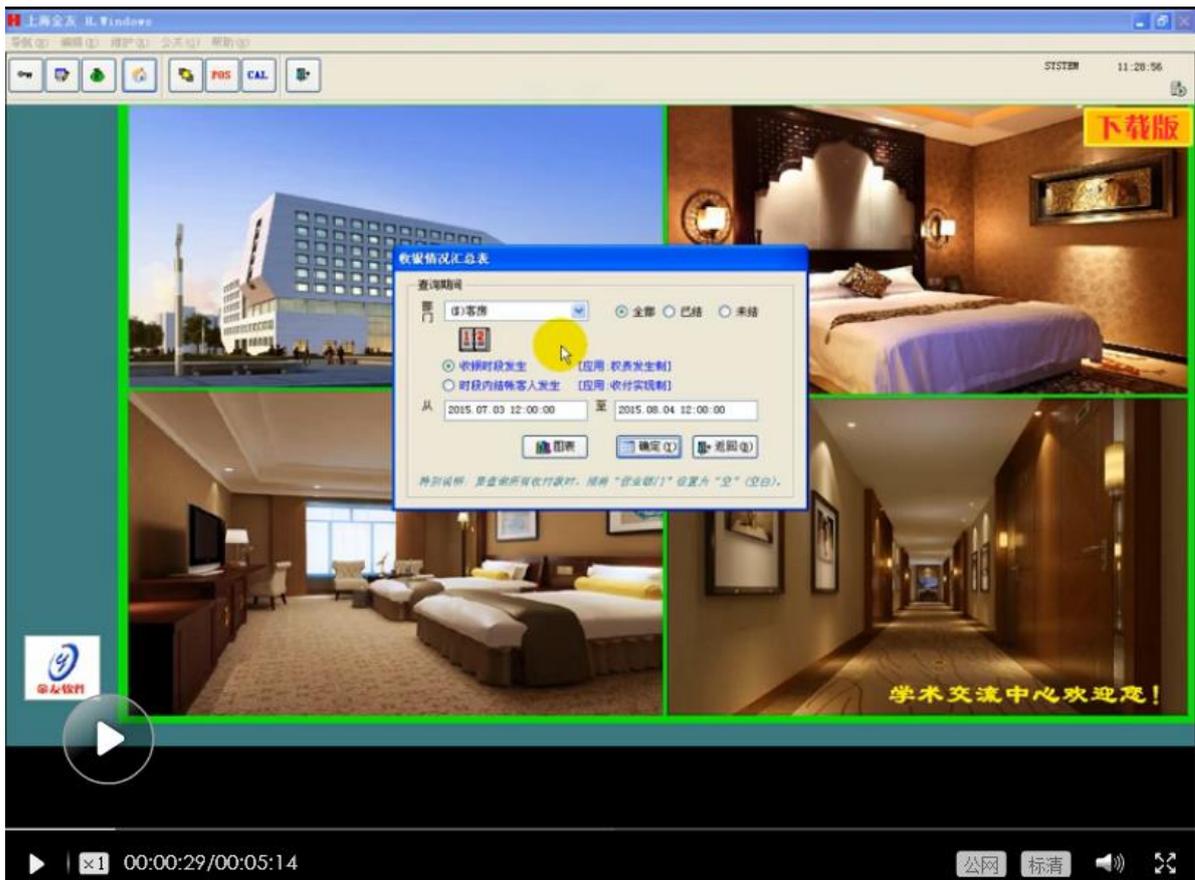
客房 【结账分析表】 之《当日结账客人表》

结账期间：2015.07.15 12:00:00 至 2015.07.30 17:07:18  
 打印时间：2015.07.30 17:07:18 记录数：12 制表：SYSTEM 第 1 页

序号	客人信息				查账期间 段内消费	账单总览			收银信息			收退 总览	主要 付款方式	结 帐		
	客户号	客户标识	人次	抵店日期 (预)离店		消费	折扣额	抹零额	结算金额	挂入 + 应收	已收				余额	
1	0100000003	江汉大学	NV	2015.07.25 08:43:10	2015.07.29 10:20:04	0.00	1120.00		1120.00		1120.00	1120.00		1120.00	会员刷卡	-
2	0100000003	江汉大学*刘勋	2	2015.07.25 09:10:17	2015.07.29 10:20:04	0.00						600.00			会员刷卡	-
3	0100000009	8212	1	2015.07.24 10:13:46	2015.07.29 10:24:51	0.00	1400.00		1400.00		1400.00	1400.00		1400.00	现金	-
4	0100000012	合 [8114][8115, 8116, 8	1	2015.07.25 09:56:30	2015.07.29 10:24:37	0.00	7200.00		7200.00		7200.00	7200.00		7200.00	现金	-
5	0100000011	8113	1	2015.07.25 10:27:40	2015.07.25 11:16:59	0.00	760.00	379.00	381.00		381.00	381.00		381.00	现金	-
6	0100000010	8113	1	2015.07.25 10:21:10	2015.07.25 10:27:03	0.00	180.00		180.00		180.00	180.00		180.00	现金	-
7	0100000008	8112	1	2015.07.24 10:13:19	2015.07.25 10:20:32	0.00	180.00		180.00		180.00	180.00		180.00	现金	-
8	0100000007	分 [8112	0	2015.07.24 18:27:15	2015.07.25 10:11:40	0.00	*****. **		*****. **		*****. **	*****. **		*****. **	会员刷卡	-
9	0100000002	8113	2	2015.07.24 18:27:15	2015.07.25 10:11:26	0.00	180.00		180.00		180.00	180.00		400.00 -220.00	会员刷卡	-
10	0100000001	刘勋	NV	2015.07.24 17:17:20	2015.07.25 10:09:42	0.00	180.00	90.00	90.00		90.00	90.00		90.00	会员刷卡	-
11	0100000001	8101	1	2015.07.24 18:03:55	2015.07.25 10:09:42	0.00									会员刷卡	-
12	0100000005	8114, 8115, 8116, 8117, 8118, 8119, 81	1	2015.07.25 09:52:09	2015.07.25 09:54:12	0.00	1800.00		1800.00		1800.00	1800.00		1800.00	现金	-
11 结账状态 小计						0.00	-381020.00	469.00	-381489.00	0.00	381489.00	380889.00	0.00	12751.00 -394240.00		
11 合计						0.00	-381020.00	469.00	*****. **	0.00	-380889.00			12751.00 -394240.00		

图 5.29 结账分析表 3

观看视频：收银分析。



【名词解析】点单时段内发生：某时间段内所有在店客人发生，包括已结账、未结账客人。  
时段内结账客人发生：在某一时间段内已结账客人发生。

### 思考题：

1. 请按营业项目发生数汇总营业收入，并分析近一个月某一品项的消费数量、消费金额、折扣金额、折后金额、成本金额、毛利金额等。
2. 请调出分析功能模块。
3. 请汇总近一个月会务部（或客房部）的全部营业收入。
4. 请汇总近一个月会务部（或客房部）已开具发票的营业收入。
5. 请汇总近一个月会务部（或客房部）点单时段发生的未结营业收入。
6. 请按客人明细汇总近一个月客房部营业时段内实际发生消费的营业收入。
7. 请按自定义汇总项目分别列出近一个月客房部总单和各个具体项目的消费情况。
8. 请以图表形式汇总近一个月所有营业部门的营业收入。
9. 请针对客人具体消费项目明细进行营业汇总（近一个月）。
10. 请分别针对客人的具体消费类别进行营业分析，例如房费、客房酒水、客房服务消费，其他消费等（近一个月）。
11. 请在近一个月营业项目发生额汇总表中按消费金额排序。
12. 请分别以图表和明细表的形式进行营业项目发生额汇总。
13. 请对近一个月客房部优惠减免项目进行营业项目发生额汇总（提示：消费数量为负数）。

14. 请对近一个月客房部所有项目进行营业项目发生额汇总。
15. 请打印出（可用虚拟打印机）近一个月《营业项目发生明细表》和《营业项目发生额汇总表》，并发送至邮箱 [huff001@163.com](mailto:huff001@163.com)。
16. 请汇总近一个月客房部客人消费类别，要求是已结项目。
17. 请分别对近一个月客房部营业状况进行设施分析和构成分析。
18. 请对近一个月客房部已结收银情况进行汇总，并打印出图表。
19. 请查询近一个月客房部已结的、以现金形式收款的收银情况。
20. 请按班次打印近一个月客房部结账分析表，且仅显示合计数。
21. 请查询近一个月客房部的收银情况，按收款方式、收银类别、收银员分别进行汇总。
22. 请列出近一个月客房部每个具体客户的收银情况，按不同的付款方式分别进行汇总。
23. 请分别按不同的收银员、收款方式、收银类别查看点单时段内的所有|已结帐|未结帐的信息（近一个月客房部）。
24. 请查看近一个月客房部结帐客人发生的收银信息。
25. 请查询近一个月客房部的客人结帐信息。要求从收银类别汇总、结帐客人付款明细、营业项目发生额汇总等各个角度来进行结帐分析。
26. 请查询近一个月客房部所有客人帐单，包括已结帐、未结帐。并导出 EXCEL 格式。
27. 请查看当前未进行结帐的客人信息。
28. 请查看近一个月客房部暂挂客人情况。
29. 请查看曾经发生过折扣处理、抹零处理的客人消费信息。
30. 请查看近一个月客房部招待费明细、技师|服务员提成、服务明细等信息。

## 6 酒店前台数据维护

### 本章介绍

教学目的：掌握前台数据备份的操作规范，了解数据备份对酒店经营管理的重要性；熟练掌握数据备份与恢复的操作；熟练掌握项目状态自动检测修复和网管指令的操作。

教学重点：前台数据备份的操作规范，数据备份对酒店经营管理的重要性；手动进行数据备份，设置计划任务自动备份；数据恢复，项目状态自动检测修复，网管指令。

教学难点：前台数据备份的操作规范，数据备份对酒店经营管理的重要性；手动进行数据备份，设置计划任务自动备份；数据恢复，项目状态自动检测修复，网管指令。

观看视频：酒店前台数据维护概述。



#### 6.1 数据维护概述

在平常的上下班过程中我们经常会碰到塞车的现象，这就是所谓的“人流高峰期”。其实服务器也一样，会出现“塞车”现象，这时候管理员就要扮好交警的身份排除万难使其畅通无阻。当然，我们不能守株待兔，要随时做好准备，定期对服务器数据进行维护。

注意事项：任何一台机器均可进行数据维护操作。进行数据维护时，建议其他客户机退出管理系统(进行备份无需退出)。

### 6.2 数据备份

在日常使用过程中应定时进行数据备份，H.Windows 系统提供了两种类型的数据备份方式：一类是手动进行数据备份，另一类是利用计划任务每天自动定时进行数据备份。

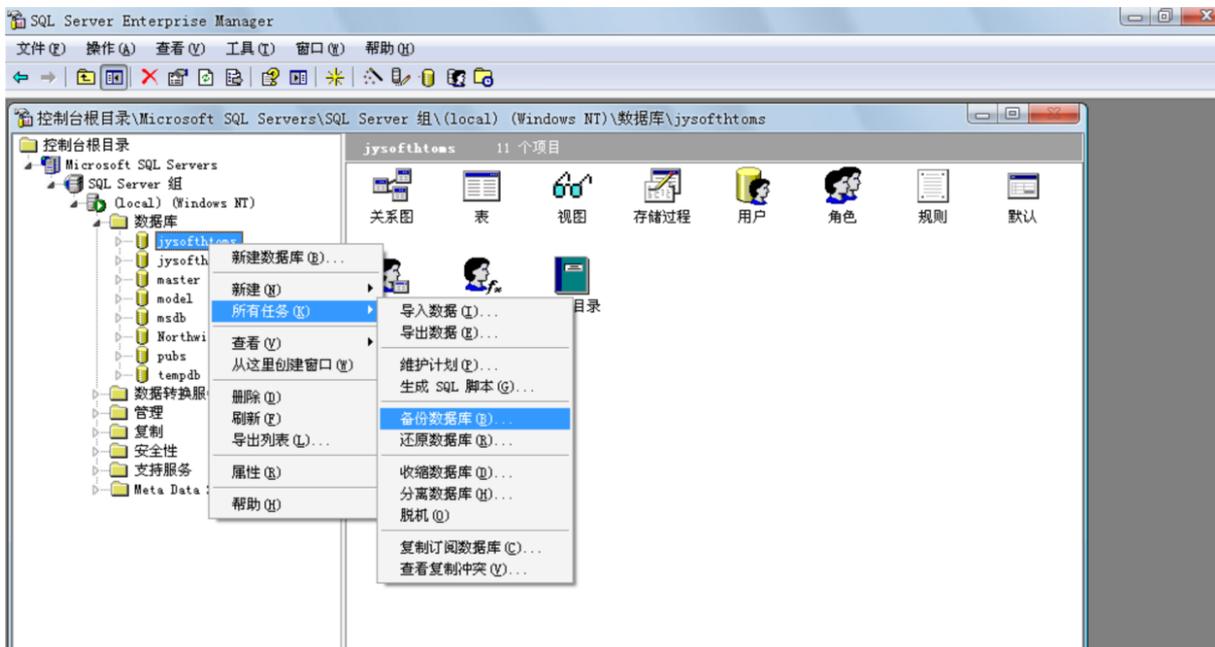


图 6.1 SQL 数据备份

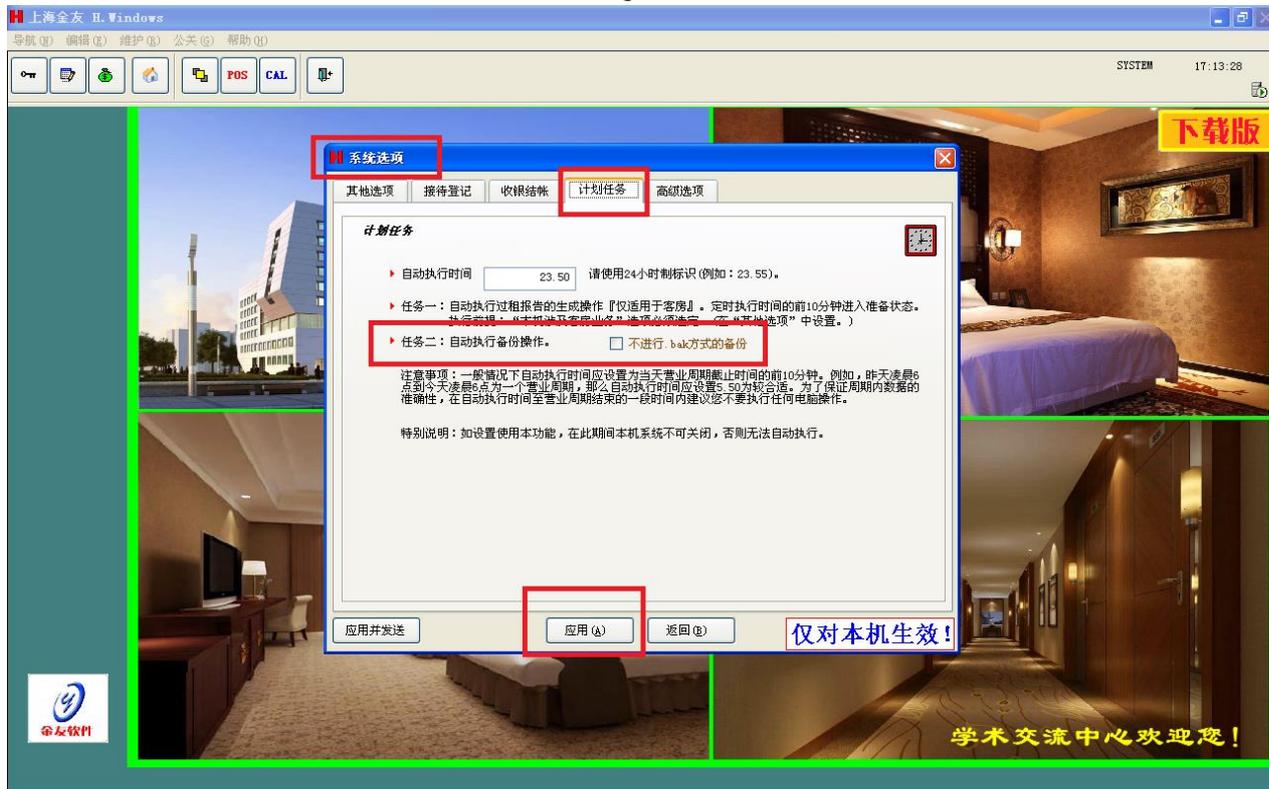


图 6.2 自动数据备份 1

不论是手工备份还是自动备份，都涉及到两种格式的备份文件：.DAT 和.BAK 。.DAT 是在 SQL SERVER 数据库系统产生的备份文件；.BAK 是在 H.Windows 管理系统中操作生成的备

份文件。 .DAT 备份文件的生成速度要比 .BAK 快的多，假如备份时不想产生 .BAK 格式的备份，那么请在系统选项的计划任务中勾选“不进行 .BAK 方式的备份”。

注意事项：1、任何一台机器均可进行数据备份操作。进行数据备份时，其他终端无需退出 H.window 管理系统。不关哪台机器执行备份操作，.DAT 格式的备份文件总是放置在服务器的 d:\jy\_ht.bak.sqlldb 目录中的。

2、建议将备份文件拷贝到安全位置存放，如其他机器或移动硬盘中等。

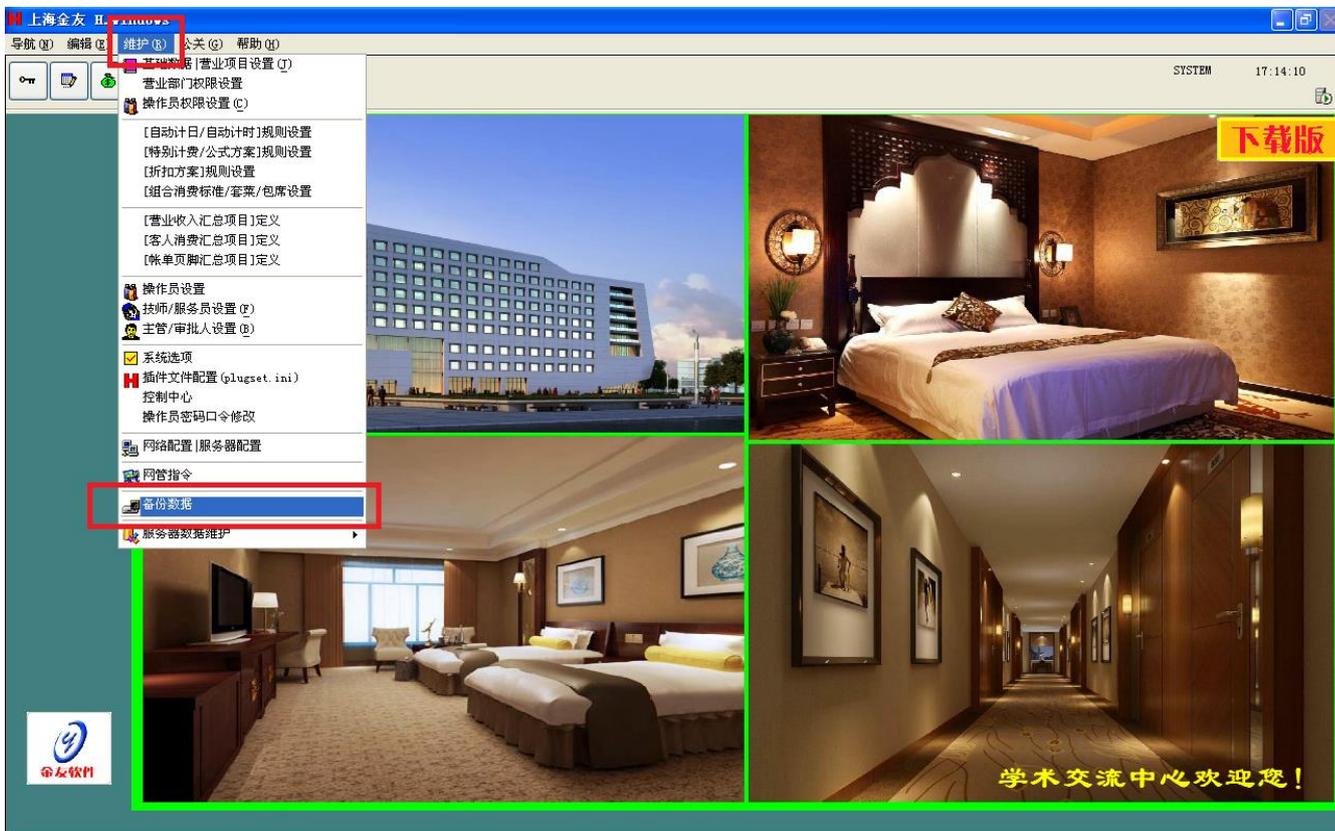


图 6.3 手动数据备份 1

### 6.2.1 手工备份

手动数据备份可以随时进行，有两种方法实现：1、在企业管理器中进行数据备份（建议使用此方法做备份）；2、在管理系统中进行数据备份。

注意事项：1、建议在 SQL Server 企业管理器中做备份，此时需要在服务器中进行操作。2、在管理系统中进行数据备份时，任何一台机器均可进行此操作。3、进行备份操作时其他终端可以不退出管理系统。

接下来看一下这两种备份的具体操作方法：

1、在 SQL Server 企业管理器中进行数据备份(在服务器中操作)

操作方法：

第一步：打开企业管理器（“开始”→“程序”→“Microsoft SQL Server”→“企业管理器”），在企业管理器中右击服务器数据库（一般数据库名称是以“jy”开头的），在弹出的快捷菜单中选择“所有任务”下的“备份数据库”。

第二步：选择备份文件的存储位置、存储文件名以及备份模式。确认后开始进行备份存储。

【注】在 SQL Server 企业管理器中做数据备份时，系统默认的备份文件扩展名为：.DAT。

## 2、在管理系统中进行数据备份

操作方法：

第一步：在系统主界面中打开“维护”系统中的“服务器数据维护”选项，选择“数据备份”一项，进入“数据备份”窗口。

第二步：选择备份文件的存储位置、存储文件名。确认后开始进行备份存储。

【注】在管理系统中做数据备份时，系统默认的备份文件扩展名为：.BAK，进行手工备份时系统也会在服务器中产生一个.DAT 的备份文件，放置在服务器的 d:\jy\_ht.bak.sqlldb 目录中。（请经常检查服务器的磁盘空间，否则会导致备份不成功或系统运行故障）。

观看视频：手工数据备份。



### 6.2.2 自动备份

在管理系统的常用辅助规则方案中的“系统选项”设置中有一项为：计划任务。在该选项中可以设置自动执行备份的时间。

注意事项：1、如果要使用本功能，则在此时间段内必须有一台机子的管理管理系统是开着的。2、可以自行选择是否同时要要进行.BAK 备份，默认的.BAK 备份文件放在本机的 D:\jy\_ht.bak 文件夹下；而.DAT 备份文件放在服务器的 D:\jy\_ht.bak.sqlldb 文件夹下。

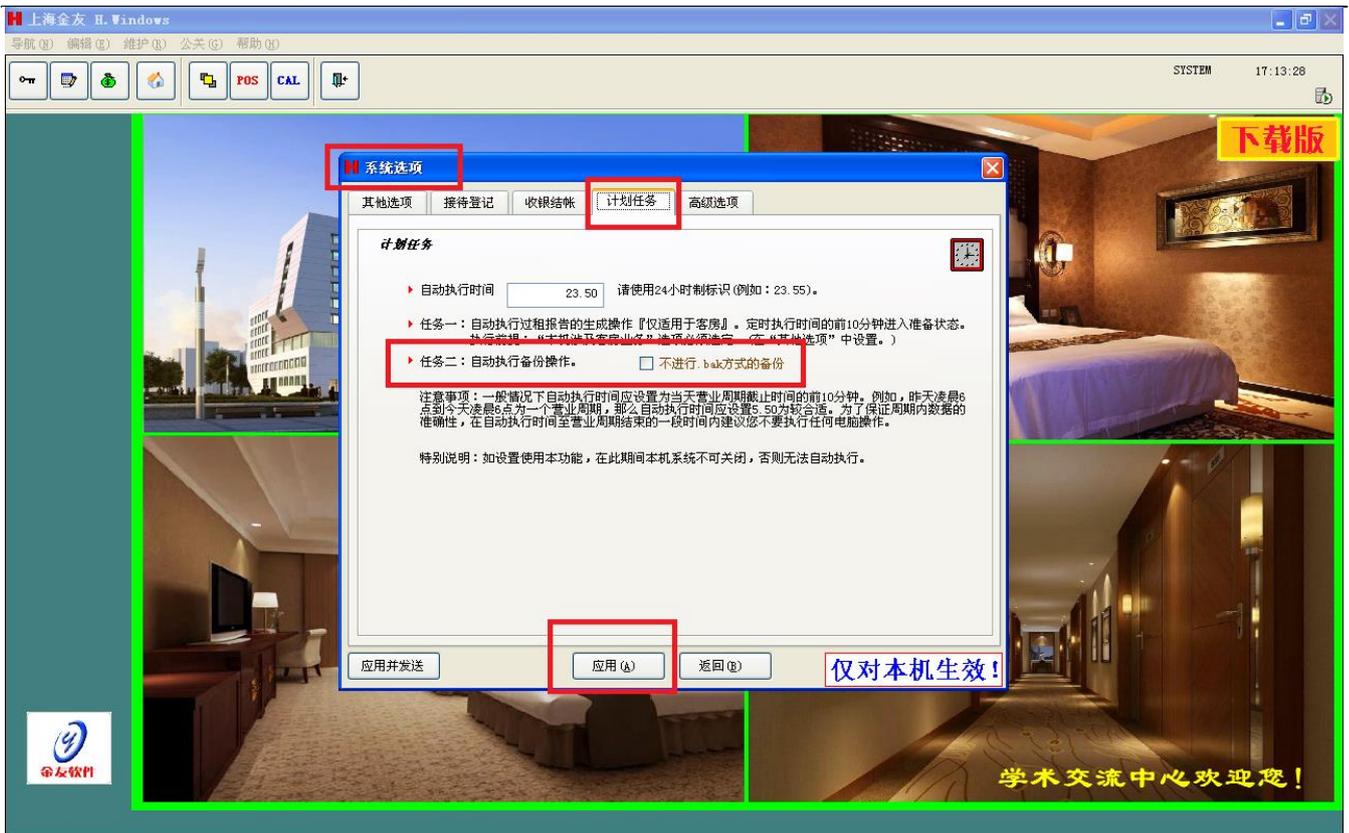


图 6.4 自动数据备份 2

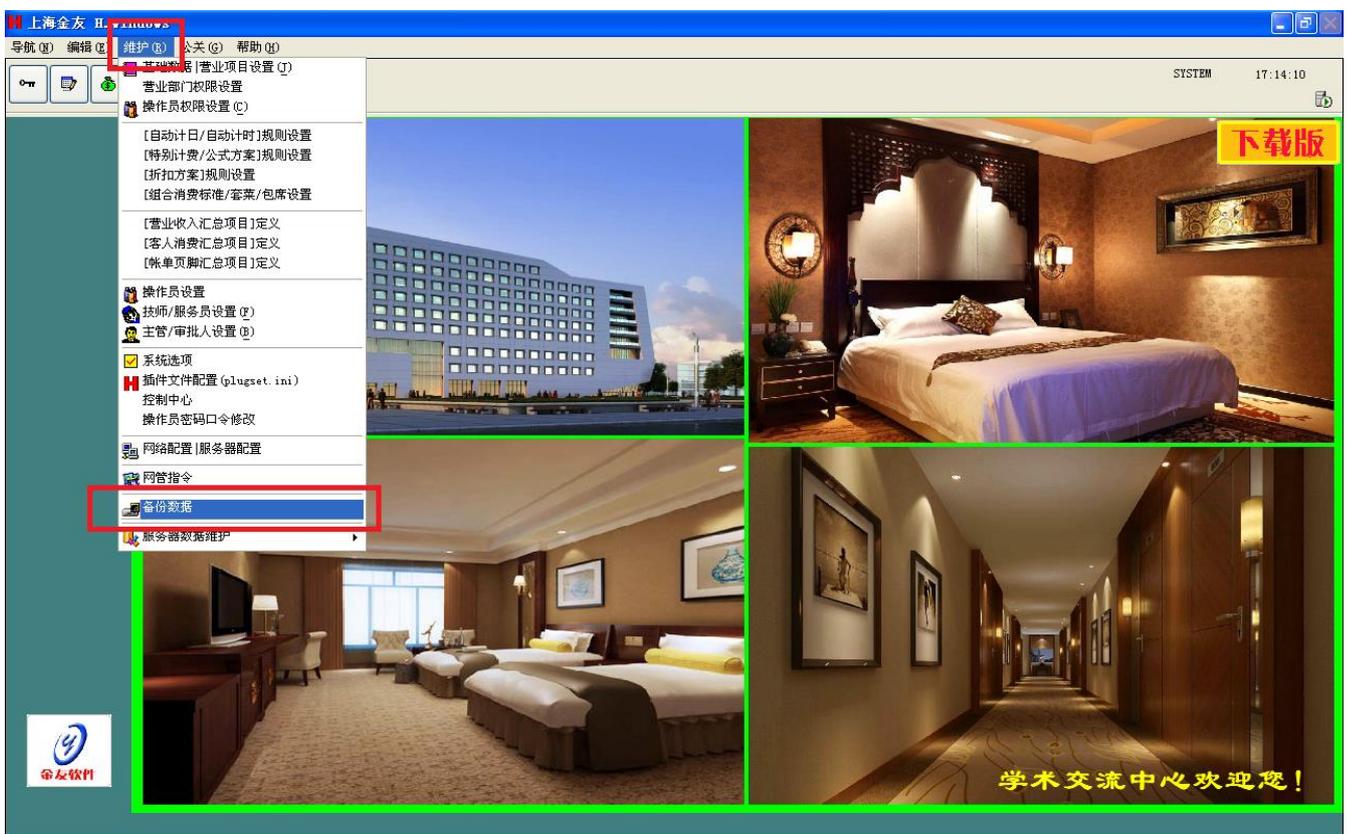


图 6.5 手动数据备份 2

观看视频：自动数据备份。



### 6.2.3 恢复数据

观看视频：恢复数据。





图 6.6 恢复备份 1

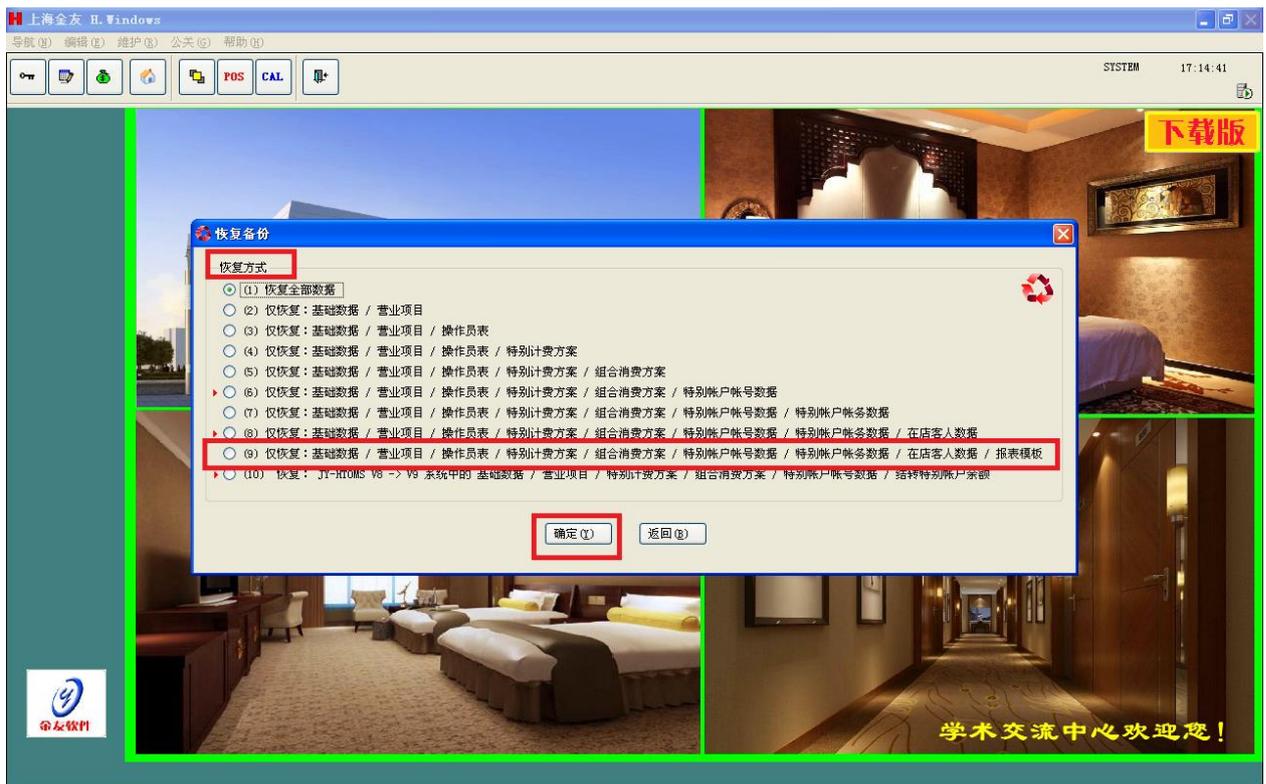


图 6.7 恢复备份 2

恢复数据：建议最好不要进行数据恢复操作。恢复数据会导致当前的所有数据被覆盖。如果必须要进行数据还原操作，那么需注意以下几点：

- 1、建议在服务器中进行数据恢复。
- 2、在进行恢复数据操作之前，请务必先对当前数据进行备份；

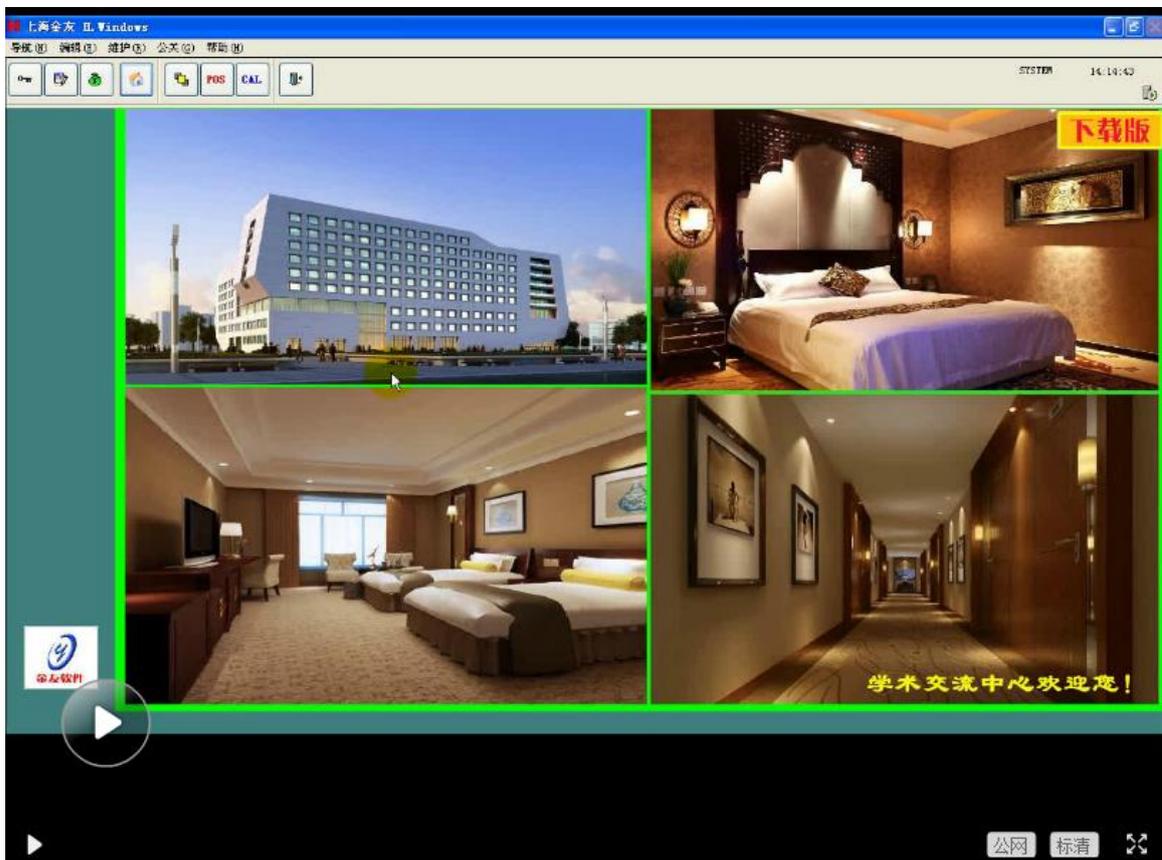
3、进行恢复数据操作时，要确保其他终端已经退出管理系统，企业管理器下进行数据恢复时，需保证服务器中的管理系统也已关闭；

4、企业管理器中进行操作时，用以恢复的数据文件必须是.DAT 格式的；在管理系统中进行恢复时，必须是.BAK 格式的。

UPS 电源的配备：为保证系统的正常运行，首先要确保服务器的运行稳定，最低限度要保证服务器配备 UPS 不间断电源，以防止停电等原因引起的服务器非正常关机。在以后的经营过程中如遇到停电，请在 UPS 支持的时间内到机房对服务器进行正常关机操作。

## 6.3 其他附加功能

观看视频：其他附加功能。



### 6.3.1 项目状态自动检测修复

项目状态自动检测修复也属于数据维护的一部分，系统默认每相隔一段时间进行自动检测、修复。有时如果发现项目的当前状态与实际状态不符，也可以手动执行该功能。

操作方法：在系统主界面中打开“维护”系统中的“服务器数据维护”选项，选择“项目状态自动检测修复”。

如果检测到项目状态有不一致的，则系统会自动修复，并且在信息区中显示具体修复了哪个项目的状态。

如果自动修复不成功，则需手动修复，在“基础数据|营业项目设置”中完成。

当服务器中做过重要改动后，建议所有客户端计算机重新启动一下管理系统。你也可在管理系统中通过网管指令统一进行控制这一过程。接下来看一下具体如何使用网管指令功能。

### 6.3.2 网管指令

利用网管指令功能大大提高了网管的工作效率，也大大减轻其工作量。具体方法：在系统主界面中打开“维护”系统中的“网管指令”选项，打开“网管指令”窗口。

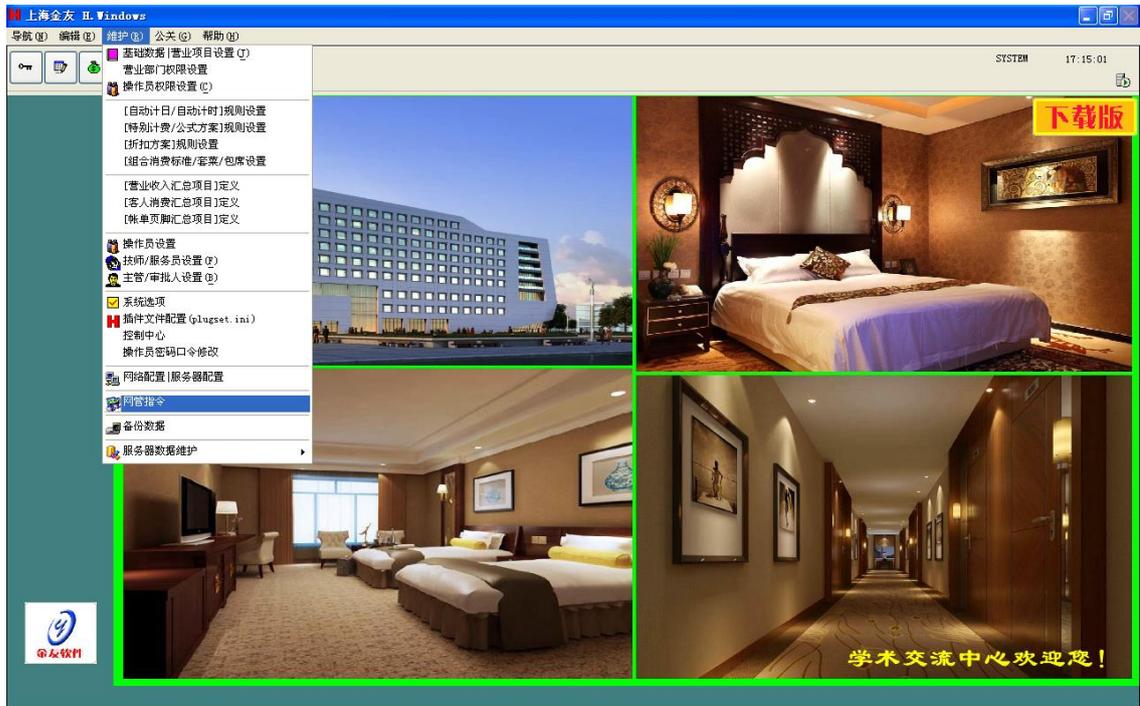


图 6.8 网管指令 1

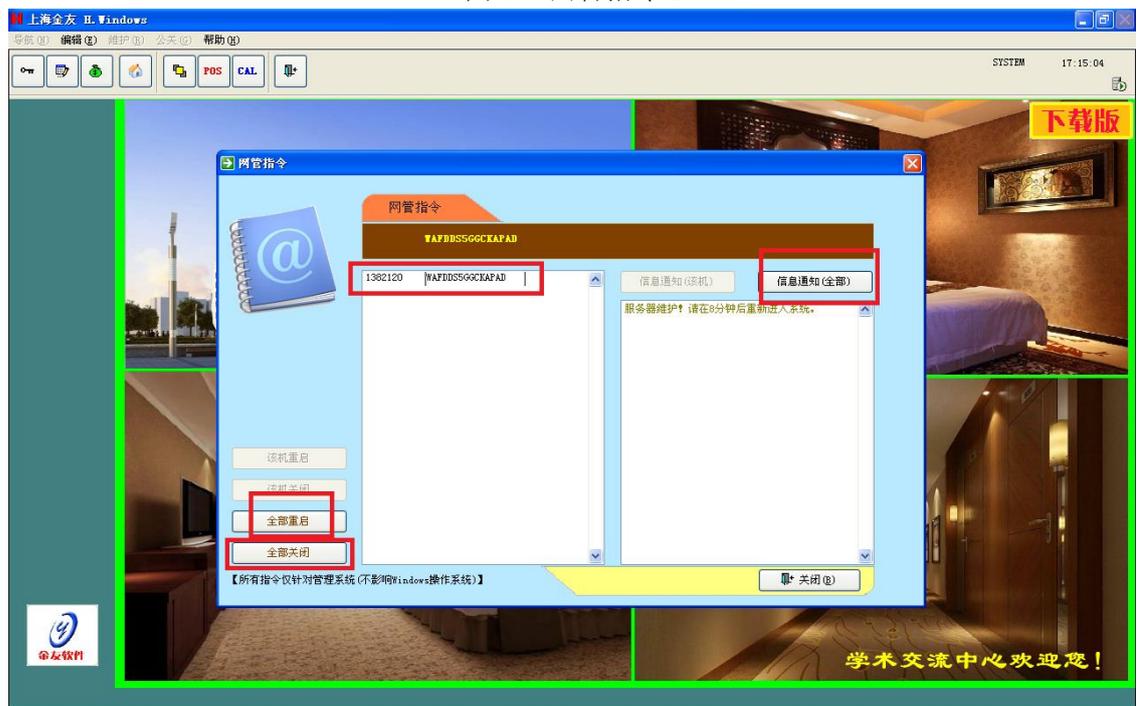


图 6.9 网管指令 2

在上图所示的界面的信息框中输入通知内容，单击“信息通知（全部）”按钮，所有客户端将在两分钟内收到该信息。如果想控制客户端自动重启，那么可以再单击“全部重启”按钮。

也可以只针对单个机器进行控制管理，只需选中某个机器，然后利用“信息通知（该机）”、“该机重启”或者“该机关闭”等来实现。

### 思考题：

1. 请在管理系统中进行数据备份，并将备份文件发送至邮箱 [huff001@163.com](mailto:huff001@163.com)。
2. 请设置计划任务自动执行备份，且不进行.bak 方式备份。
3. 请调出数据恢复对话框。
4. 请调出项目状态自动检测修复对话框。
5. 请调出网管指令对话框。
6. 请通知全部机器 10 分钟内推出系统。
7. 请控制客户端机器全部重启。
8. 请关闭客户端任意一台机器。

## 7 酒店前台经理控制系统

### 本章介绍

**教学目的：**掌握经理控制的重要性、掌握经理职责和权限，熟练掌握酒店日审和夜审的工作内容。流程和操作技巧，了解夜审稽核工作中异常的处理流程、方法和技巧，能利用经理控制系统完成查询、协调和控制的任任务。

**教学重点：**经理职权，夜审和日审工作内容，夜审稽核工作流程，异常处理，营业汇总、分析，经理查询。协调和控制。

**教学难点：**经理职权，夜审和日审工作内容，夜审稽核工作流程，异常处理，营业汇总、分析，经理查询。协调和控制。

**观看视频：**酒店前台经理控制概述。



#### 7.1 经理控制概述

夜审是指在夜间进行核算工作或从事夜间核算工作的人员。夜间审核的工作对象是各收银点的收银员以及各营业部门交来的单据、报表等资料，其工作目的是要有效地审核由于客人消费而产生的收入，保证当天酒店收益的真实正确、合理和合法。夜审需具有发现错弊，查找根源的能力，以及一丝不苟的工作态度。

## 酒店收入审计工作程序

收入核数工作是在收银夜审的工作基础上,再次进行审核、分类、汇总,最终反映到财务账户中。它要求收入核数员掌握餐厅收银、前厅收银的工作内容及工作程序,以正确的方法考核营业收入情况,并将应收款及时收回,使资金得到正常使用。其工作内容主要包括:

### (一) 夜审班前准备

班前必须了解日审工作有关交班事宜,检查打印机和电脑是否正常,从审箱中将各营业点的缴款凭证和账单分类,主要有三部分:

1、前台客房结账单及收银日报表。

2、餐厅缴款凭证及账单包括:东园餐厅、西园餐厅。

3、其它部门缴款凭证及附件单:游泳馆、游泳保健、保龄球馆、咖啡厅、台球厅、乒乓球厅、桑拿房、康乐商品、游艺厅、商务中心。

### (二) 夜审工作流程

1、查看收银员的缴款凭证,同电脑报表核对:审计员要查看缴款凭证的各类明细填写同电脑报表是否一致,如果数据有修改,收银员应说明原因。没有收银机的缴款凭证,要统计附件单的数据与收银员填写的缴款凭证是否相符。

2、打印出“今日入住客人报告”,根据入住报告,审核今日入住的每一间房房价输入与开房单上的价格是否一致,折扣房手续是否完整。如有错误应立即通知接待员调整,并将情况写入夜审报告交日审处理。

3、打印出“今日非平账离店报表”,审核非平账离店的原因,确认责任人。

4、打印出“今日调整账目表”审核调整账目的原因,调整账目单需负责人签字。

5、查询各收费点转账是否正确:将每一笔转账(未结账部分)账单上的客人签名同开房单上客人的签名及电脑记录进行核对,查看是

否相同、是否转错房间,如果是签名不同,要提醒收银员结账时注意;如果是转错房间,则要立刻调整。

6、打印出“今日离店客人报告”(交日审查半天房费用)。

7、夜审审计资料维护:将当日数据复制到“c”盘或“d”盘,为夜审顺利进行做好准备。

8、进入夜审数据统计:营业组审核(打印出营业点总班结账表),完成预审报告,完成自动过费,审核账务报告两遍,终审。

9、数据整理。

10、出具夜审报表:

A、编制“××宾馆营业日报表”。

B、编制“今日非平账离店报表”、“今日调整报表”各一份。

C、填写“夜间审计报告表”:将夜审过程中发生的每件事记录下来,需日审协助处理的要注明清楚,填写时要认真。

11、当班结束:各项工作完成后,将资料进行整理分类后,交到日审办公室。

### (三) 日审工作流程

1、处理夜间遗留问题,负责落实通知书内容。

每天接到“夜间审计报告表”后,对遗留问题要及时处理;及时填写审计通知书,通知责任人所在的部门主管,并负责落实解决,然后将解决的情况写在通知书的第一联上,最后将通知书编号存档,月底统计后,注上处理意见报财务送经理处理。

2、账单核销:接到收银员的结账单后,检查所付的账单是否齐全,然后按照账单的号码,在票证核对表上按号划销。如有缺号,调整作废单据手续不齐,要写入夜审报告交日审处理。

3、核对前台结账处的结账单及收银员个人报表:客房结账单是由前台收银员为住店客人

结账所打印的账单，反映向客人收取的房租、餐费及其它等费用。收银员收银明细表是反映当天所结房客账（包括向客人收取的现金、信用卡、支票、外汇、转会议账）的汇总表。

#### 4、核对餐厅结账单：

1) 核对餐厅结账单时应注意：账单与附件单的核对，点菜单中每一项都要同电脑结账单相核对，如果不符，要找收银员查明原因，并进行处理。附件单如有修改，应由修改人在单上说明修改原因，并由厅面管理人员签名证实，收银员应起监督作用。

2) 核对营业对账表：要查看表中填写的数据与收银员上缴的附件单据中的数据是否一致，核对表中的收银员填写的数据与厅面其它相关人员填写的数据是否一致，如有不符，应立即向收银员查明原因并及时做出处理，确保营业收入的正确反映。

3) 打折手续应完整：用宾馆优惠卡打折的，要在账单上注明卡号及客人签名；如果是宾馆管理人员为客人打折的，要有管理人员签名并注明所打折扣。审计员在核对时，要注意收银员所打的折扣是否正确，如果不正确，要找收银员查明情况，及时做出处理。

4) 免费接待是否符合标准：各级管理人员在宾馆免费接待，签单的权限应对照各级管理人员权限表。查看各级管理人员是否在权限范围内签单接待，如果发现接待超标，应立即找其补办手续，否则上报财务经理处理。

#### 5、核对其他部门的缴款凭证及收费单：

其他部门（包括康乐中心的游泳馆、保龄球馆、棋牌室、台球厅，商务中心，咖啡厅等）的收银员在营业结束后，根据收银单汇总填制缴款凭证，缴款凭证各项金额与所附收费单金额合计应相符。

1) 收费单的核销及管理：收费单必须按号顺序使用，审计员对各部门每日交来的收费单按号在“票证使用单”上逐张划销，发现不联码使用的，应向收费单使用人查询原因，及时催交。作废单必须有领班以上人员签字方可。

2) 核对商务中心缴款凭证：要查清收费单中各项收费项目金额的正确性，定期到商务中心采集机器上的数据，做到账实相符。

6、检查夜间审计人员制作的各项营业报表：负责检查夜间审计人员所做的各项报表的正确性，如数据计算有误，应立即修改，并追究夜间审计员责任。

7、审计主管同日审人员要经常到各营业点进行检查：

检查收银员及厅面其他操作人员是否按规范程序操作，营业款是否如实反映，现金是否如实上缴。如果发现收银员或其他操作人员不按规范操作的，应立即纠正，并将情况及处理意见及时反映到部门经理和财务经理及质检部门，以防止情况再发生，确保宾馆不受损失。

#### 8、报表装订：

按日期顺序将“收银员操作记录”、“各收费点缴款凭证”以及各收费点原始账单装订成册，封面上注明起止日期存档。

参考附件：《前台日审/夜审》、《前台日审/夜审确认单》等。

## 7.2 夜审稽核

### 一、工作内容

v1、审核收入，编制报表

v2、清机

v3、备用金处理

### 二、工作流程

v1、客房稽核

v2、餐饮稽核

v3、康乐稽核

v4、其他

### 三、夜审稽核操作规范

一、接替前台收银工作，为客人办理入住、退房手续。

#### 二、夜审前准备工作。

A、检查已收档收银点账单、报表是否全部上交，是否存在少交账单的现象；查看电脑中是否存在未结账账单，如有以上现象，则将其收银员记录下来，上交收银主管待处理。

B、检查前台有无各个部门送来的尚未入账的单据，如有，将其输入电脑，并放入各自房间的账夹里。

C、与接待、楼层核对房态、房价，查看是否存在房态、房价不符现象，是否存在已入住未开房，客人已退电脑未退等现象，如有应及时查明原因。

#### 三、电脑夜间稽核。

A、执行房租预审及入账，选择“否”查看房租预审报表中入账情况是否存在房租不正常现象，核对完后，再执行房租预审及入账，过房租，生成房租入账报表后打印。

B、执行夜间稽核及其他处理，查看电脑是否执行了客人续住，正确无误后，电脑自动稽核，稽核完毕后，查看系统是否自动更改营业日期。

C、在执行夜间稽核转日期之后，早上 6:00 以前有客人到酒店入住，在早上 6:00 整再次执行房租预审及入账，让电脑自动过房租。

#### 四、审核

A、打印当日 IC 卡系统报表，并入千里马 IC 卡系统打印当日 IC 卡减值报表，两表相核对，查看其差额是否与收据金额是否一致，发现错误及时补救，并记录下操作收银。

B、打印 IC 卡消费报表，餐厅收入及财务记录日报表、娱乐收入及财务记录日报表、客房收入及财务记录日报表，客房、餐厅、娱乐转 AR 账报表，核对 IC 卡消费数是否一致。

C、核对餐厅收入及财务记录日报表、娱乐收入及财务记录日报表与客房收入及财务记录日报表上前台客账数是否一致。

D、打印前台、综合收银招待明细表，与实际账单核对，查看招待是否符合手续。

E、打印餐饮打折、服务费变动表，赠送免单、单品折扣报表、免零报表、冲减报表、异常账单报表，审查餐娱账单，审核其是否符合规定手续。

F、打印上日（如还没有执行电脑中“夜间稽核”则为本日）菜单统计报表与每张账单核对，查看账单金额与报表上对应统计数是否一

致（如有不一致的现象应立即上报），是否有账单未上交，并审核每一个账单，是否存在少收、多收的现象，审核各种优惠券、免费券及有价证券的使用是否符合有关规定。

G、打印前台实际结账退房报表审核前台入住、退房、结账的时间，房租是否全部计入，应收收半天房租或全天房租是否加收，免收或少收是否有规定的批准手续。

H、审核每日客房迷你吧报表、杂项租金报表、商务吧消费报表、赔偿报表，并与客房营业日报中数字相核对。

I、核查在住客人在宾馆的消费是否全部计入房间账，有无漏入或错入的数额，账单的计算是否正确，账款是否全部结清。

J、检查退房账单上款项是否正确，是否符合规定手续，是否有客人签名，现金结账要与电脑报表核对其金额与电脑是否吻合。

观看视频：夜审稽核。

K、进入账务查询，查前台收银账务打印调整账、对冲账，优惠账等与前台账单相核对，核查前台打折、冲减是否正常，是否符合手续。

### 五、报表

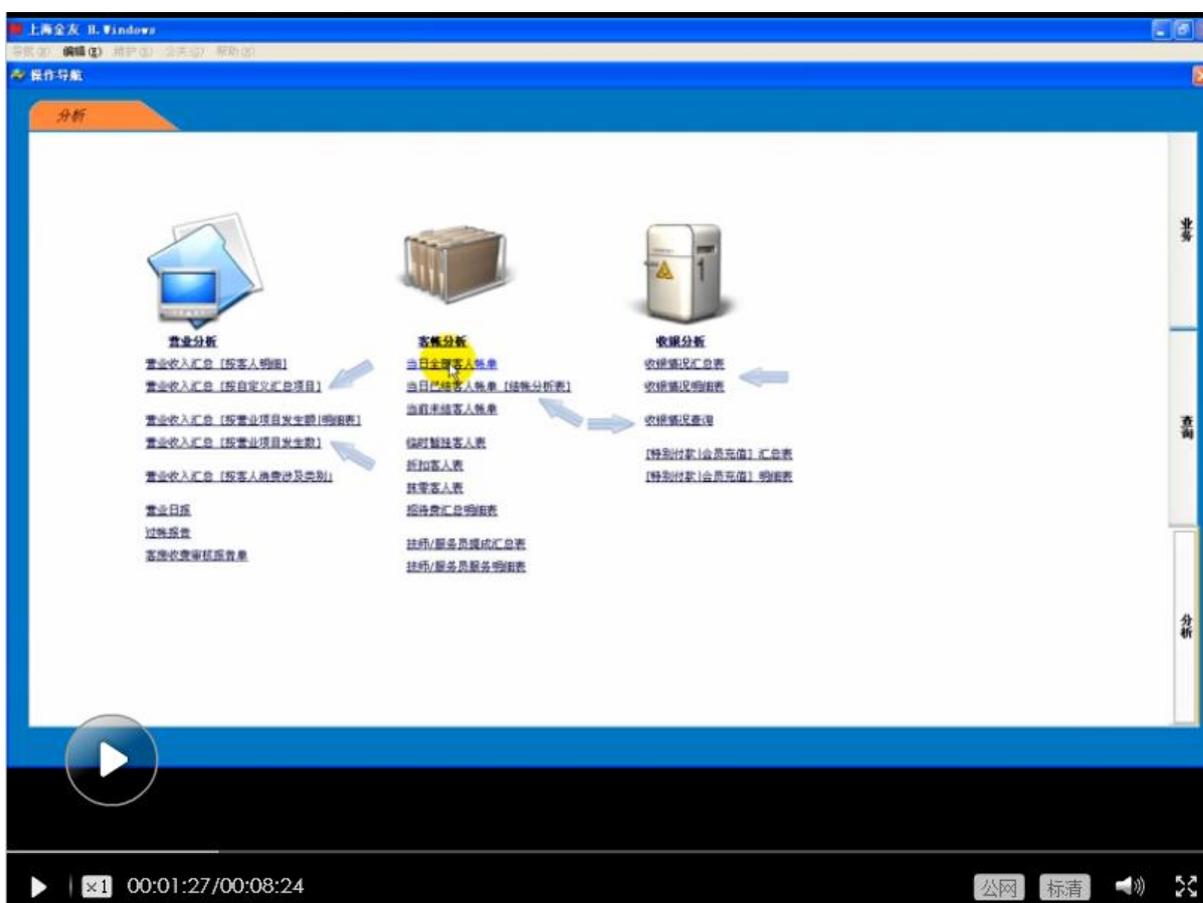
A、查看夜审工作底表是否平账，如不平，则应在夜间稽核中执行重新统计报表，如仍不平，则上报财务部。

B、登记挂账，并核查挂账结算的款项是否正确、单位是否正确、是否符合规定手续，并与客房、餐厅、娱乐转 AR 账报表相核对。

C、打印当日现金收入简表。

### 六、稽核报告

将当日夜审过程中所发现的问题一一记录下来，待收银主管核实处理，整理当日单据，做好交接班。



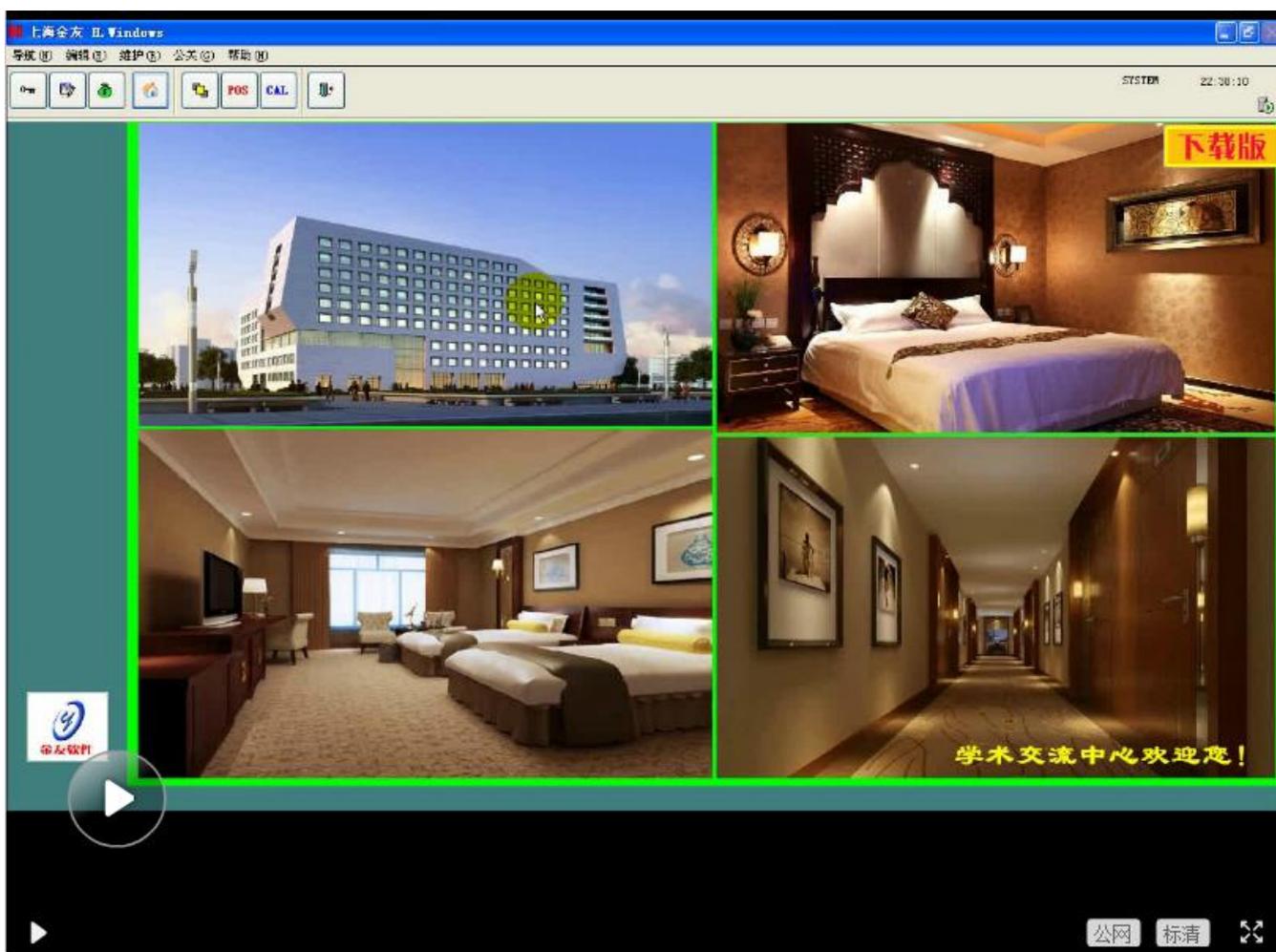
参考附件：《财务部管理手册》。

## 7.3 查询、协调及其他

由于本系统从该版本开始，取消了经理控制系统，而将经理控制的相关功能分散到查询、分析等模块中，同学们可以在课程相关章节中学习到经理控制的知识。这里列出经理控制的一般内容：

- 一、实时房态表/房态图
- 二、夜审稽核报表/晨报
- 三、客人信息查询
- 四、账务信息查询
- 五、经营分析

观看视频：查询、协调、经营分析



思考题：

1. 请查询最近一天全部营业部门的账单。
2. 请查询最近一天客房部已结账的账单，并按抵店时间排序。
3. 请分别查看最近一天客房部未结账客人消费明细，并按抵店时间排序。
4. 请分别查看最近一天客房部已结账客人付款明细。

5. 请查询最近一天客房部押金余额表，且显示免单客户。
6. 请调出按小单号查询消费明细对话框。
7. 请查询最近一天就带你全部营业部门收银明细。
8. 请设置自动过账时间为 23:50。
9. 请调出夜审过账对话框。
10. 请查询当日全部客人账单。
11. 请调出结账分析表对话框。
12. 请查询最近一天客房部未结客人账单。
13. 请查询最近一天客房部收银情况明细表和汇总表。
14. 请查询最近一天酒店收银情况，要求“时段内结账客人发生”。

## 8 酒店前台管理系统其他操作

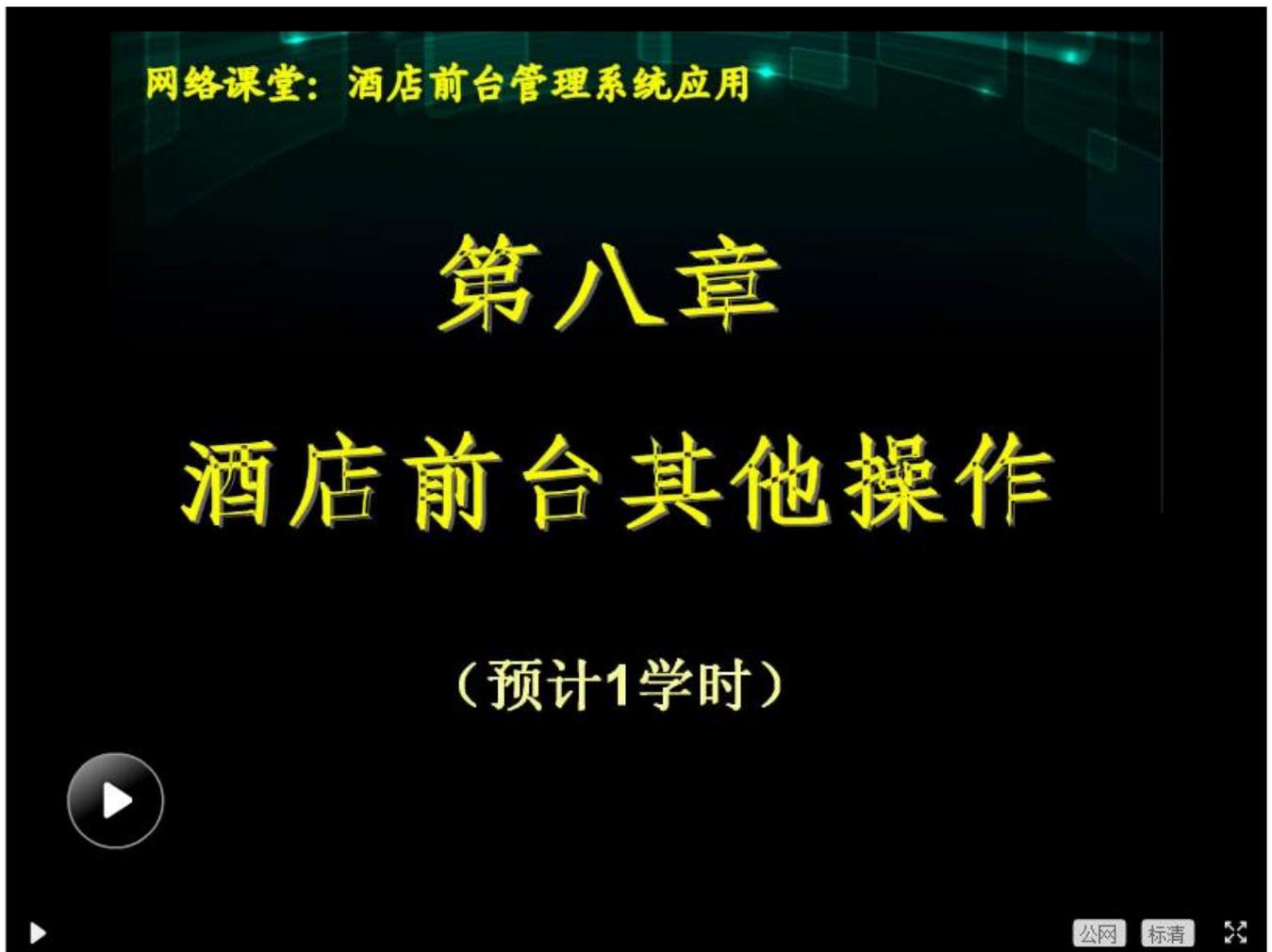
### 本章介绍

教学目的：掌握酒店特殊事件处理流程和技巧，充分了解系统功能，对系统进一步开发，扩展和综合应用有更层次的认识。

教学重点：特殊事件处理，系统扩展。

教学难点：特殊事件处理。

观看视频：酒店前台管理系统其他操作概述。



### 8.1 特殊事件处理

参考附件：《前台接待常见问题处理流程》等。

## 8.2 系统不常用功能说明

### 8.2.1 操作员添加

#### 操作员添加及权限控制

每个操作员都隶属于某个操作员组，也就是将拥有相同工作的操作员归为一个组来统一管理。

观看视频：操作员添加及权限控制。



操作员（组）添加方法：

第一步：在管理系统主界面打开“维护”系统，选择“操作员设置”一项进入“操作员设置”窗口，通过单击操作员组列表框上方的“添加”、“删除”按钮来完成操作员组的添加、删除，例如管理员组、接待员组、点单员组、收银员组等。

第二步：选中具体的操作员组，通过单击组成员名称列表框下方的“添加”、“删除”按钮来完成具体操作员的添加、删除。

系统会自动为新加入的操作员设置初始登录口令：123456。操作员在登录之后可自行修改密码（“维护”系统中的“密码口令修改”）。

操作员拥有使用权之后，工作起来很方便，但是为了防止误操作或者是越权操作而带来不必要的损害，这时可以针对操作员的具体工作内容为其开通相应的使用权限。

操作员权限设置方法：

第一步：在管理系统主界面打开“维护”系统，选择“操作员权限设置”一项进入“操作员权限设置”窗口。

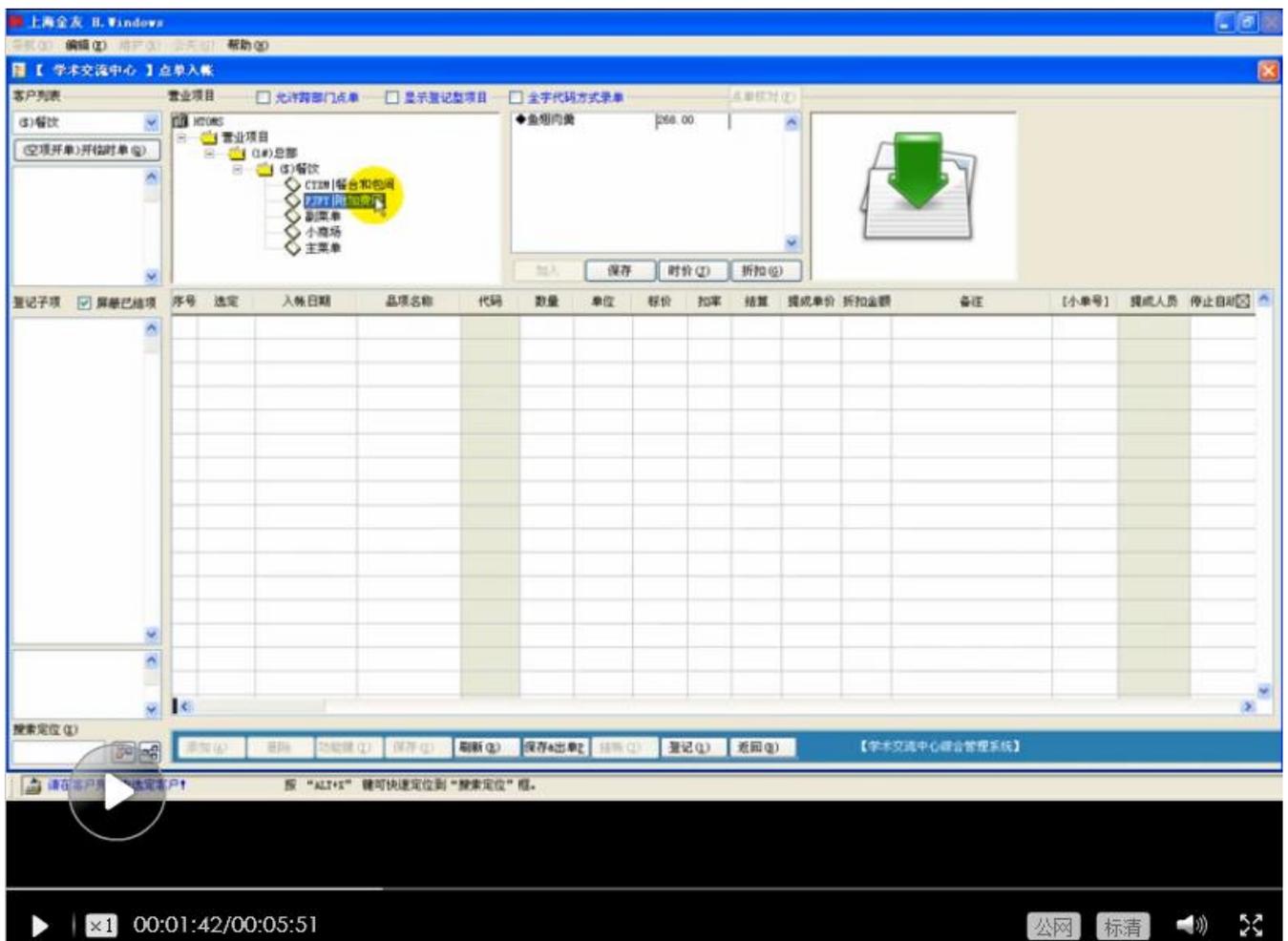
第二步：然后选中具体的操作员组，在用户权限列表中进行相应权限的勾选。如点单员只赋予点单的相应权限。也可以直接单击“默认值”按钮，系统会自动赋予其相应的权限，然后管理员再根据你的需要进行权限微调。

如果要撤消操作员的某种权限，只需去掉其相应权限的勾选即可。

每个用户的具体情况不免会有所不同，所以在管理系统正式投入使用之时，一定不要贪图省事而放弃系统初始化配置，以免后期徒增烦恼。为便于后期管理，在进行基础数据设置时一定要确保数据的规范化录入。

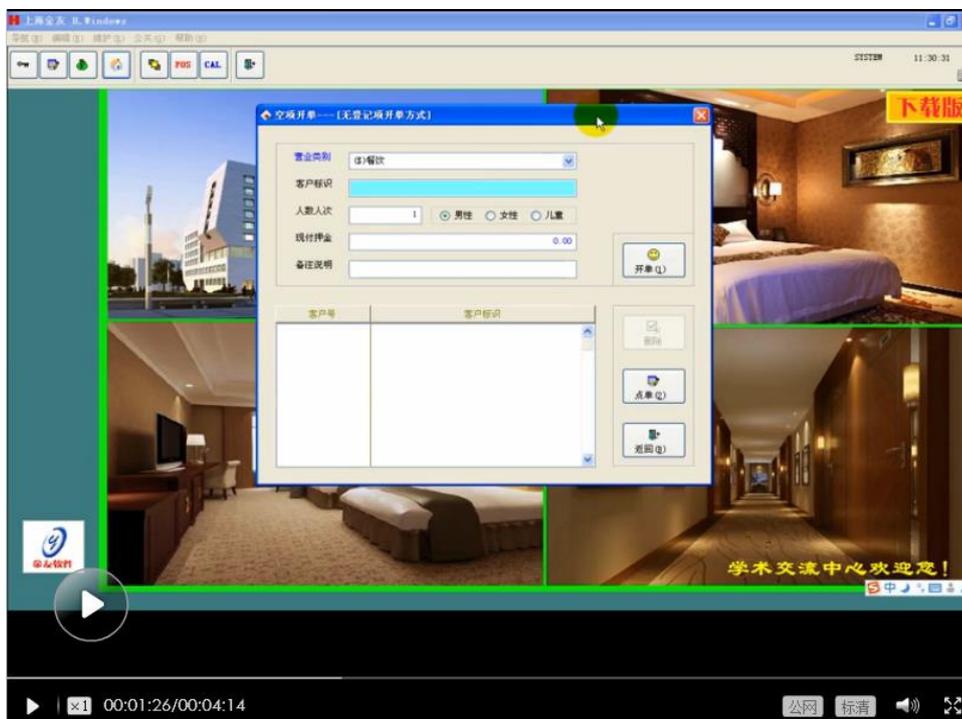
### 8.2.2 临时项目转常规项目

观看视频：临时项目转常规项目



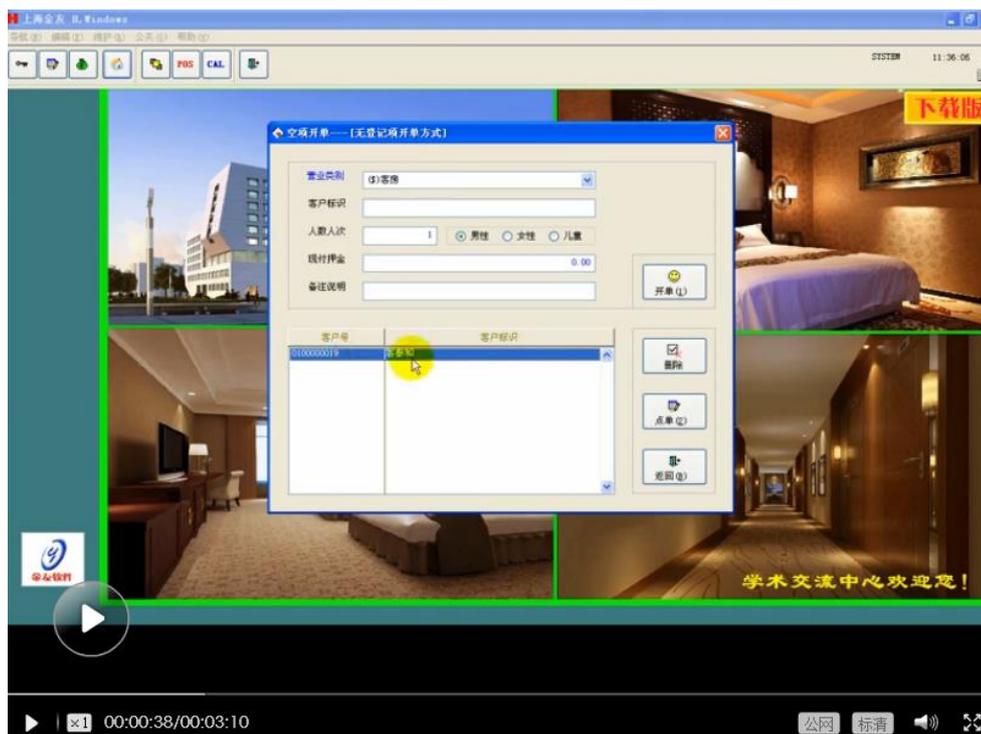
### 8.2.3 空项开单

空项开单(临时开单): 有的客人可能只是临时发生一些消费, 但是不需要占用具体的设施项目, 这时可以通过“操作导航”中的“业务”模块中的“来宾登记”下的“空项开单”一项, 为其进行快速开单, 也称为无登记项开单方式。(空项开单也可应用在外卖和新补账单中)。观看视频。



### 8.2.4 项目调转

有时候客人已进行入店登记, 已占用某一设施项目, 但由于某些原因客人需要调换。观看视频: 追加登记和项目调转。



操作方法：

第一步：通过“操作导航”中的“业务”模块中“来宾登记”下的“调转登记”一项，进入“项目调转”窗口。

第二步：首先定位营业部门，然后在“原登记项”列表中选择需要进行调换的项目，在“新登记项”列表栏中选择新的项目，最后单击“调转”按钮，即完成项目的调换。

### 8.2.5 其他

在管理系统的“编辑”子系统中有两个选项：临时授权处理[必须先打开活动模块]、系统临时锁定。

临时授权处理：当操作员需要领导处理他权限范围外的事情时，可以利用该功能来实现。

系统临时锁定：当操作员临时有事离开时就可以使用该功能锁定管理系统，以防止其他人随意操作，造成您工作上不应该出现的错误。观看视频：临时授权处理及其他功能。



思考题：

1. 请设置前台组新员工江山的权限为接待、点单、收银。
2. 请为江山设置折扣权限为 97 折。
3. 请取消江山的点单权限。

4. 请在餐饮部-附加费用中添加临时项目“桂花干贝”。
5. 请将临时项目“桂花干贝”设置为常规项目。
6. 请为江大的张先生空项开单，并点单“桂花干贝”。
7. 请为江大的张先生追加登记。
8. 请为江大的张先生追加登记的房间调转一下。
9. 请用刚新建的江山账号登录，并要求获取点单的临时授权。