

<<酒店计算机信息管理>>

图书基本信息

书名：<<酒店计算机信息管理>>

13位ISBN编号：9787508470696

10位ISBN编号：7508470699

出版时间：2010-1

出版时间：周贺来、王彬、全国“信息技术应用培训”教育工程工作组 中国水利水电出版社 (2010-01出版)

作者：周贺来，王彬 著

页数：299

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<酒店计算机信息管理>>

前言

目前,酒店业计算机应用发展很快,应用领域、管理幅度越来越大,从以前仅仅是总台的预订接待,发展到餐饮管理、客房管理、程控电话管理、财务结账处理,以至于到现在后台的人力资源管理、财务管理、库存管理、客户管理等。

可以说,酒店业的信息化建设目前已经得到了国家旅游行政机关、酒店行业协会和各家酒店企业的高度重视。

本书作为教育部实用型信息技术(ITAT)人才培养系列教材之一,全书共10章,全面介绍了酒店计算机信息管理的具体知识,主要内容包括:酒店业计算机的具体应用情况介绍;酒店信息化的基本概述;酒店管理信息系统的基础知识和内容框架;现代信息技术在酒店业中的主要运用;酒店信息管理的流程分析;酒店管理信息系统的开发、实施、应用与管理;因特网在酒店信息管理中的应用(包括现代酒店的网站建设、网络营销、电子商务和网上酒店预订);现代信息管理手段(供应链管理、客户关系管理、企业资源规划、决策支持系统、收益管理系统等)在酒店业中的应用;酒店业信息化建设基本知识 with 实例介绍;酒店管理软件(石基PMS系统中的饭店管理软件)的操作流程介绍等。

本书通俗易懂,内容新颖,知识全面,实用性强,教材结构体系既符合目前酒店信息管理的实际情况和具体要求,同时相关章节具体案例的列举和每章后面小结和复习题的提供、相关学习资源的给出,使该教材非常适合课程教学和岗位培训的需要。

本书是跨专业、跨学科合作的结晶,编写人员中既有多年从事酒店业务管理和计算机信息管理课程教学和专业研究的专职教师,也有具有丰富的酒店信息系统规划、开发、应用和维护经验的酒店软件供应商的技术人员,同时还有精通酒店业务管理的酒店企业实战人才。

全书由周贺来、王彬任主编,策划了本书的内容体系,牵头确定了编写大纲,负责统稿和定稿工作;安雪、徐茜、韩鹏任副主编,对本书初稿进行了审稿。

全书各章的参编情况如下:贾琳琳编写第1章,张超广、赵忠奇编写第2章,杨安杰、蔡中民编写第3章,胡伟、王德静编写第4章,徐茜编写第5章,安雪编写第6章,周贺来编写第7章,牧笛、王永政编写第8章,李红娟编写第9章,王彬、韩鹏编写第10章。

另外,石基公司的软件技术人员提供了石基PMS软件的相关文字说明材料。

<<酒店计算机信息管理>>

内容概要

《酒店计算机信息管理》系统介绍了酒店计算机信息管理的具体知识，全书内容共10章，具体知识点主要包括：酒店业计算机的具体应用；酒店信息化的基本概述；酒店管理信息系统的基础知识和内容框架；现代信息技术在酒店业中的主要运用；酒店信息管理的流程分析；酒店管理信息系统的开发、实施、应用与管理；因特网在酒店信息管理中的应用（包括现代酒店的网站建设、网络营销、电子商务和网上酒店预订）；现代信息管理手段（供应链管理、客户关系管理、企业资源规划、决策支持系统、酒店收益管理等）在酒店业中的应用；酒店业信息化建设基本知识 with 实例介绍；酒店管理软件的操作流程介绍等。

为了便于学生学习和教师授课，《酒店计算机信息管理》列举了许多相关的实际案例，并补充了许多阅读材料。

每章前面都列出了本章内容导读与学习目标，后面都给出了本章小结和相关习题。

《酒店计算机信息管理》是教育部实用型信息技术（ITAT）人才培养系列教材之一，可以作为旅游管理、酒店管理、餐饮管理、烹饪管理以及相关专业的学习教材，也可作为酒店业信息化软件供应商及其相关技术人员的参考资料，还可作为酒店业管理机关、酒店行业相关协会和酒店业信息管理部门工作人员进行信息化建设时的重要工具指导书。

《酒店计算机信息管理》配有免费电子教案，需要者可以从中国水利水电出版社网站和万水书苑下载。

<<酒店计算机信息管理>>

书籍目录

前言第1章 计算机在现代化酒店中的应用介绍1.1 现代化酒店的含义与功能1.1.1 现代化酒店的含义1.1.2 现代化酒店的服务内容1.1.3 现代酒店业在国民经济中的地位1.2 现代化酒店计算机应用简介1.2.1 现代化酒店中计算机应用的必要性1.2.2 现代化酒店中计算机应用的领域1.2.3 现代化酒店中计算机应用的特点1.3 酒店业计算机应用的发展分析1.3.1 酒店业计算机应用的总体历程1.3.2 现代化酒店计算机应用系统简介1.3.3 现代化酒店计算机应用的前景展望本章小结复习思考题第2章 酒店管理信息系统概述2.1 信息与信息管理2.1.1 数据与信息2.1.2 信息的特征2.1.3 管理信息和信息管理2.2 信息系统2.2.1 信息系统的概念2.2.2 信息系统的功能2.2.3 信息系统的结构2.2.4 信息系统的类型2.3 酒店管理信息系统概述2.3.1 酒店管理信息系统的概念2.3.2 酒店管理信息系统的特征2.3.3 酒店管理信息系统的功能2.3.4 酒店管理信息系统的结构2.4 酒店管理信息系统的发展2.4.1 酒店管理信息系统的应用历程2.4.2 酒店管理信息系统的发展概况2.4.3 当前主流酒店管理信息系统简介2.4.4 酒店管理信息系统的发展方向2.5 酒店管理信息系统的选购2.5.1 酒店软件系统供应商的选择2.5.2 硬件系统的可靠性要求2.5.3 酒店软件系统的评价标准本章小结复习思考题第3章 酒店信息管理的技术基础3.1 信息技术及其在酒店业中的应用概述3.1.1 信息技术的含义与内容3.1.2 信息技术在酒店业中的应用3.2 数据处理技术及其在酒店管理中的应用3.2.1 数据处理及其目的3.2.2 数据库系统及其组成3.2.3 数据仓库与数据挖掘技术3.2.4 联机事务处理技术3.2.5 联机分析处理技术3.3 计算机网络技术及其在酒店管理中的应用3.3.1 计算机网络概述3.3.2 酒店内部局域网的应用3.4 多媒体技术及其在酒店管理中的应用3.4.1 多媒体技术概述3.4.2 多媒体技术在酒店管理中的主要应用3.5 酒店信息管理中其他相关技术的应用3.5.1 电子门锁系统的应用3.5.2 触摸屏的应用3.5.3 语音信箱的应用3.5.4 迷你吧计算机控制系统的应用3.5.5 视频点播系统的应用3.5.6 电子通信与控制技术的应用本章小结复习思考题第4章 酒店管理业务的信息流程分析4.1 酒店宾客服务的信息流程4.1.1 酒店宾客管理的整体流程4.1.2 预订阶段的宾客服务信息流程4.1.3 接待阶段的宾客服务信息流程4.1.4 住店消费阶段的宾客服务信息流程4.1.5 结账离店阶段的宾客服务信息流程4.2 酒店前台其他业务的信息流程4.2.1 酒店客房管理的信息流程4.2.2 酒店营业点管理的信息流程4.2.3 酒店客账管理的信息流程4.2.4 酒店销售业务的信息流程4.3 酒店后台业务的信息流程4.3.1 酒店财务管理的信息流程4.3.2 酒店人力资源管理的信
息流程4.3.3 酒店设备管理的信息流程4.3.4 酒店物资管理的信息流程本章小结复习思考题第5章 酒店管理信息系统的规划与开发5.1 酒店信息系统的总体规划5.1.1 信息系统总体规划的基本知识5.1.2 信息系统发展的诺兰阶段模型5.1.3 酒店信息系统总体规划的步骤5.2 信息系统的开发知识综述5.2.1 信息系统开发的任务和特点5.2.2 信息系统开发的原则和策略5.2.3 信息系统开发前的准备工作5.2.4 信息系统开发的几种常用方式5.2.5 管理信息系统开发的生命周期5.3 酒店管理信息系统的开发流程5.3.1 酒店管理信息系统的系统分析5.3.2 酒店管理信息系统的系统设计5.3.3 酒店管理信息系统的系统实施本章小结复习思考题第6章 酒店管理信息系统的运行与管理6.1 酒店管理信息系统的运行管理6.1.1 酒店计算机信息管理的组织建设6.1.2 酒店信息系统日常运行的管理6.1.3 酒店信息系统应用的规章制度6.2 酒店管理信息系统的维护管理6.2.1 酒店信息系统维护的内容6.2.2 酒店信息系统维护的类型6.2.3 酒店信息系统维护的管理6.3 酒店管理信息系统的安全管理6.3.1 酒店信息系统安全的含义6.3.2 影响酒店信息系统安全的主要因素6.3.3 加强酒店信息系统安全的主要措施6.3.4 保证酒店信息系统安全的常用技术对策6.3.5 典型的酒店管理信息系统安全解决方案6.4 酒店管理信息系统的效果评价6.4.1 酒店管理信息系统的评价内容6.4.2 酒店管理信息系统的评价体系6.4.3 酒店管理信息系统的评价指标6.5 酒店信息系统的外包管理6.5.1 酒店信息系统外包概述6.5.2 酒店信息系统外包的主要优点6.5.3 酒店信息系统外包的缺点本章小结复习思考题第7章 因特网在酒店信息管理中的应用7.1 Internet的基本知识7.1.1 Internet的含义7.1.2 Internet中的几个常用术语7.1.3 Internet的主要应用7.2 Internet在酒店经营中的主要作用7.3 酒店企业的网站建设7.3.1 酒店企业网站建设的必要性分析7.3.2 酒店企业网站的制作流程7.3.3 酒店网站建设和运营中的主要工作7.3.4 酒店网站规划建设实际案例7.4 酒店业网络营销7.4.1 网络营销的形式及其特点7.4.2 酒店业开展网络营销势在必行7.4.3 酒店业开展网络营销的应对策略7.4.4 我国酒店业开展网络营销的具体措施7.4.5 酒店业网络营销的实例分析7.5 酒店业电子商务7.5.1 电子商务概述7.5.2 电子商务在现代酒店中的主要应用7.5.3 电子商务在现代酒店管理中的作用7.5.4 电子商务在酒店管理中的应用实例7.6 酒店网络预订系统7.6.1 酒店网络预订系统概述7.6.2 酒店网络预订系统的应用模式7.6.3 网络预订系统的运作

<<酒店计算机信息管理>>

方法7.6.4 我国网络预订系统的现状和发展趋势7.6.5 网络预订系统典型应用实例阅读材料：《e龙旅行网服务条款》本章小结复习思考题第8章 酒店信息管理中其他相关方法的应用8.1 客户关系管理在酒店业中的应用8.1.1 客户关系管理概述8.1.2 酒店业中客户关系管理的应用价值8.1.3 客户关系管理在酒店中的应用实例8.2 呼叫中心在酒店业中的运用8.2.1 呼叫中心的基本知识8.2.2 现代酒店应用呼叫中心的意义8.2.3 呼叫中心与订房公司的区别8.2.4 国内外酒店业呼叫中心的应用现状8.3 供应链管理及其在酒店业的应用8.3.1 供应链管理概述8.3.2 供应链管理在现代酒店中的应用8.3.3 酒店业供应链体系的构建策略8.4 企业资源规划在现代酒店中的应用8.4.1 企业资源规划的基本知识8.4.2 企业资源规划在酒店业中的应用分析8.4.3 我国酒店业ERP应用的典型案例8.5 酒店决策支持系统及其应用8.5.1 酒店决策支持系统的概念8.5.2 酒店决策支持系统与酒店管理信息系统的区别8.5.3 酒店决策支持系统的功能8.6 业务流程重组及其在酒店业中的应用8.6.1 业务流程重组的基本知识8.6.2 业务流程重组的管理原则8.6.3 酒店企业业务流程重组的实施8.7 收益管理系统及其在酒店业的应用8.7.1 收益管理系统的基本知识8.7.2 收益管理系统可以应用于酒店业8.7.3 当前酒店业收益管理系统的应用情况本章小结复习思考题第9章 酒店信息化建设及其案例介绍9.1 酒店业信息化概述9.1.1 信息化的基本知识9.1.2 酒店信息化的含义与作用9.1.3 酒店业信息化的发展阶段9.2 我国酒店信息化建设的问题与对策9.2.1 我国酒店信息化建设的发展现状9.2.2 我国酒店信息化建设中的主要问题9.2.3 我国酒店信息化的应对策略9.3 酒店业信息化建设案例介绍9.3.1 ××酒店信息化建设整体方案9.3.2 ××酒店人力资源管理系统应用案例9.3.3 ××国际酒店财务管理系统应用案例9.3.4 ××大酒店信息化建设工作总结本章小结复习思考题第10章 石基PMS：酒店信息管理典型软件介绍10.1 石基PMS概述10.1.1 石基PMS的应用范畴10.1.2 石基PMS的基本任务10.2 预定模块介绍10.2.1 预定相关的基本概念10.2.2 预定模块的工作流程10.3 前台接待模块介绍10.3.1 前台接待的功能说明10.3.2 前台接待模块的工作流程10.4 出纳管理模块10.4.1 出纳管理的功能简介10.4.2 出纳模块的工作流程10.5 财务应收账款模块介绍10.5.1 财务应收账款的基本知识10.5.2 财务应收账款模块的工作流程10.6 客房管理模块介绍10.6.1 客房管理的基本知识10.6.2 客房管理模块工作流程10.7 夜审模块介绍10.7.1 夜审前的准备10.7.2 夜审运行的主要内容本章小结复习思考题参考文献

章节摘录

插图：随着经济社会的发展，交通等基础设施的逐步完备，特别是旅游业的快速发展，酒店业在国民经济中的重要地位越发显露出来，它对促进国民经济的发展起着日益重要的作用。

酒店是旅游外出者解决食宿等基本生活问题的主要物质承担者，是旅游外出者游览观光或进行公务、商务活动的主要生活基地，是当地居民、政府机关、企事业单位举行各种活动的重要场所，通常还是一个城市或地区的对外窗口，是反映一个国家或地区接待能力强弱的重要标志。

从国民经济角度来看，酒店业具有其他行业不可替代的重要地位。

1.酒店业是旅游业的一个重要组成部分酒店业是旅游业的基本构成要素之一，它同旅游景区（景点）、旅行社、旅游交通设施等具有同等重要的地位。

发展旅游业首先要考虑交通设施和酒店的设施条件。

酒店业是旅游业生存发展的重要物质基础，为旅游外出者提供在旅游过程中的食宿、娱乐场所，现代化酒店还为人们提供了保健、社交、会议、消遣与购物等活动的场所，更为先进的信息化酒店在高科技方面为人们的公务、商务以及休闲活动提供了便利。

新中国酒店业20多年的发展历程表明，酒店业的发展相对于旅游业来说，应该是具有超前性的，否则就难以适应市场需求的发展和起伏变化。

2.酒店业是旅游收入以及国家外汇收入的重要来源之一国内外统计资料表明，酒店业是创造旅游收入的重要来源之一。

酒店业的收入是旅游总收入的重要组成部分。

随着经济的发展，酒店业的收入将进一步提高，对国民经济增长的贡献也将进一步加大。

同时，现代化酒店是一种不出口的商品外贸经营方式，它的创汇能力在一定程度上比普通商品的创汇能力还要高。

以我国为例，高级酒店的主要接待对象基本上是外国顾客、华侨、港澳台同胞、外籍华人和一些国内有支付能力的消费群体。

其中，除国内顾客外，其他顾客在酒店内消费所支付的费用基本上都是用外汇来结算的。

因此，可以说酒店是创造一个国家或地区外汇收入的重要场所。

<<酒店计算机信息管理>>

编辑推荐

《酒店计算机信息管理》：教育部实用型信息技术(ITAT)人才培养系列教材

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>