

# 五星酒店前台系统

## 客房部管理系统

客房部管理系统包括客房管理、前台预订、前台接待和前台收银四个功能模块；

### 客房管理

**房态管理** 可选择按楼层、房态或房类显示当前的所有房间的状态，房间状态包括吉房、住房、脏房、坏房、配房和锁房。

**客人查询** 可按房号、客人姓名、团体编号、身份证号、客人类型、客人国籍、客房类型、抵店日期、离店日期等条件组合查询在住客人的简表及详细资料。

**统计及报表** 报表包括：房态比率统计、房态分类列表、在住客人名单、预期离店客人、实际离店客人

### 操作员重登记

### 前台预订

**房态查询** 可查询房态比率统计和预测将来某段日期内的订房情况

**订房管理** 包括散客订房和团队订房两大功能，可通过预订编号、姓名、团队名称、预订日期、预订客类或客人来源等条件查询已订房的客人情况，并可以取消预订或修改预订。

**报表统计** 统计的报表包括：当天订房报表、当天删除报表、预期到步报表、预期未到报表、客人配房报表

### 操作员重登记

### 前台接待

**散客管理** 自动按客人要求的房类给出可选房号，完成客人登记手续；可由预订单、历史客人资料自动生成登记单，并可实现客人的续住；登记时若客人有历史记录的则自动显示历史资料和以往的房租折头方便操作员参考。提供预订单的输入、复制、修改，同行客人、同住客人的登记，散客转团队（如为团队成员则按钮为团队转散客），设置酒店自用，制作宾客卡，打印登记单功能；入住客人是否开通IDD功能；提供设置VIP，特殊需求、口信、意见、同行客人查询、转账、客人其他信息查询等功能，协助酒店实现一流服务；提供同住客人的换房处理，客人调租处理，实现真正的酒店电脑管理。

**团体管理** 完成对团体入住的登记或团体增加团员等操作

**房态管理** 可选择按楼层、房态或房类显示当前的所有房间的状态，房间状态包括吉房、住房、脏房、坏房、配房和锁房。

**客人查询** 可按房号、客人姓名、团体编号、身份证号、客人类型、客人国籍、客房类型、抵店日期、离店日期等条件组合查询在住客人的简表及详细资料。

统计及报表 统计的报表包括：在住客人名单、计划离店名单、实际离店名单、当天入住客人、常住客人报表、特殊客人名单、特殊服务清单、职员用房报表、客人来源分析、客人类型分析、房租类型分析、房租差异报表、转房客人报表、可用客房报表

操作员重登记

前台收银

客人账务分为房账和客账，方便的同住客人账务处理、团队账务处理和转账处理，每发生一次操作需输入操作员密码，防止账务有误，且每一笔账有据可查，支持多种付款方式。

费用：计入一笔费用及相应金额；

付款：付一笔钱，提供付款、退款、金额转账、押金处理、信用限额处理功能。金额转账中，可设定转账入房账还是客账，转多少金额。

转账：转费用，可设定转账入房账还是客账，转哪几笔费用。

账目更改：对输错的账目进行更改，并注明原因。

账务调整：对已夜审的账务进行更改，并注明原因。

账单查询打印：可重打已离店客人账单、历史客账单，记录账单打印次数，防目作弊。

团队账务处理：可按设定的团队支付说明自动结账，分清团队总账和团员账。

客人押金处理：预订客人直接入押金处理，关在其预订单上显示出来，登记客人交押金或付款后，在登记单上显示出来，可设定开通IDD功能。

商务管理系统

商务管理系统包括电话管理、票务管理、传真管理和文书编辑排版四大功能；

电话管理

票务管理

传真管理

文书编辑排版

电话自动计费系统

本电话自动计费管理系统适用于多种电话程控交换机，能在不干扰交换机正常使用的基础上，增加通讯系统和前台电脑系统接收交换机的所有话单，即自动过账；具有完善的自动计费、结账、管理、统计汇总及查询功能；能打印出定期统计报表及各种分类报表。

程控交换机类型:可以设置文件话单参数、串口参数和并口参数。

电话费率设定：对电话基本费率设置。

半价设置：可设置半价星期、半价时间及半价节日等。

附加费设置：可对计费中的服务费率、地区代办费等附加费进行设置。

用户类型：根据不同的电话计费方式，将酒店用户分类。

设置分机：设置酒店内各分机的号码，包括分机所在楼层、房号及其使用者的用户类型。

电话类型设置：根据被叫号码的不同种类，将酒店所打的电话分类。

部门代码设置：对酒店内部各部门代码及名称的维护。

查询话单：可分别按日期时间查询、按主叫电话号码查询、按被叫电话号码查询、按电话种类查询、综合查询等多种方式查询相应的话单。

统计报表：可按时间将报表分成日报表、月报表、年报表。在每一时间段内，又可根据用户需要生成某一分机号（主叫号）或所有分机号的电话流水账及汇总表，还可生成某一种用户类型或酒店内部某一部门的电话流水账及汇总表等。

数据维护：可以完成数据备份、数据恢复、数据删除等功能。

## 营业收银系统

多市别经营 同一台号不同市别不同收费标准，包括不同的最低消费，不同的台费和不同的加收率；同一收费项目不同市别不同的单价、不同的折扣方式与不同的加收服务费方式；不同市别不同的帐单计算方法等。

预订处理 对客人订餐及宴会预订情况的处理，即时生成预订单，以便相关部门做好准备接待工作。

帐单开单 即时开设帐单记录点菜情况，并具有增加、取消、修改和查询等功能，另外帐单上记录服务员号、台号、人数等信息，以强调责任制或方便管理和统计数据。一台可开多张帐单（即搭台开单），尤其适合早茶营业。

帐单查询 可按未结帐单、已结帐单、并单帐单、作废帐单、退卡帐单等分类查询某一天的某一市别或全天的流水帐单，并可分类打印报表。

帐单点菜 提供灵活的菜单对照表，只需收银员熟记项目分类号码便可快速查找出该类别的详细项目明细代码，十分方便输入。

帐单折扣 支持灵活多变的折扣方式，每一消费项目都可设置是否可折扣，可按营业部门设置不同的折扣额，对特殊客人可直接操作全单折。

帐单结帐 多币别与多方式的结帐，可指定某贵宾签单或挂帐到某公司，若与酒店前台收银连网更可实现自动转帐到指定的房号。

帐单退卡 在征得管理人员的许可下，可将某帐单作退卡处理。

帐单作废 结帐错误的帐单，可作废并自动生成对应的新帐单，打印帐单时注明“重打”字样和重打帐单，以便核数和查询。

帐单分拆 根据客人的要求，将一张帐单分成若干张帐单。

帐单合并 根据客人需求，将若干帐单合并到一张单上结帐。

帐单打印 将帐单从打印机输出，并提供了打印次数记录功能，即同一张帐单打印了多少次都作好记录，减少收银因粗心造成的浪费。

班结报表 一班结束需移交工作时，收银员所做的帐务总结。

日结报表 餐厅一天的营业完成之后，对各种营业数据的统计。

月结报表 统计某一月内的营业总额。

成本核算 根据输入的开始日期与结束日期，统计某段日期内商品的销售情况，并可根据设置好的成本项目统计出成本商品数目。

部门核算 按营业部门统计某段日期内的营业额，并以图表方式进行对比，以便进行部门独立核算。

签单挂帐设置 设置可以签单的贵宾名单或可挂帐的公司名单。

挂帐结帐 可列出某公司或某贵宾所有的挂帐帐单，并可进行部分结算或全部结算。

操作跟踪 系统强大的操作跟踪功能，包括每一操作员的登录系统和对系统资料的更改等跟踪。

操作帮助 提供按系统主题及关键词索引的详细帮助说明。

个性化界面 操作员可从系统提供的几十幅背景画中选出自己喜好的一幅作为背景。

## 五星酒店后台系统

### 人事工资管理系统

人事档案管理主要是完成建立员工档案（在职员工、历史员工、应聘员工），并可附上员工相片，定期统计人事变动报表、部门花名册等等；

设置工资项目，根据用户的工资制度设置工资结构和工资项目之间的计算公式；

自定义工资输出资料的内容和输出方式；

进行工资发放，可以输出各类工资发放表、工资发放单，并可以输出银行要求的工资文件，实现银行代发工资，进行工资汇总，并进行费用的分配。

### 财务管理系统

#### 凭证管理

会计科目管理 按照资产负债表内容设置科目代码，有增加、修改、删除、打印、查询功能，代码采用三级制。

凭证管理 有凭证输入、修改、确定、打印、查询功能，修改功能由经理级管理，查询功能指输入凭证号显示相应的凭证内容。

账簿记载 凭证资料输入后，可按会计科目列入流水账，分三栏式及多栏式记录，并设置现金及银行日记账。

凭证查询 收银查询：包括桑拿、演艺中心、保龄等各部门的收银查询；核数查询：查询核数营收表并过账；仓库查询：查询仓库每日物料（食品）进出数量金额；工资查询：查询人事工资核数情况。

报表统计及打印 统计的报表包括：负债表、损益表、成本控制表、公司营业收入明细表、营业收入对比分析表、工资福利明细表、管理费用明细表、营业费用明细表、公司财产明细表、应收应付明细账、财务费用明细表、餐饮成本月度报表

#### 固定资产管理

设置固定资产卡片项目和固定资产卡片格式；

固定资产分类及设置固定资产类别档案；

自定义固定资产输出资料的内容和输出方式；

管理固定资产卡片，对固定资产进行卡片式管理，输出分类别+部门的固定资产卡片，选定条件下的固定资产明细台账，并可根据用户自定义的条件，输出固定资产清单和固定资产汇总表。

管理固定资产增减变动的情况，对固定资产的更动情况进行管理，更新固定资产卡片，输出各类变动情况，并由固定资产卡片，可查询到任何一个固定资产历年来的变支情况，自动计提固定资产折旧，每月自动计算固定资产折旧和计算固定资产净值，并可进行折旧费用分配，输出折旧计算表。

#### 财务分析

比较分析 比较分析是将企业连续期的相关财务数据进行比较，以揭示其账务状况和营业情况增减变化的性质及趋向，因此，在比较分析中提供的比较分析表就是来处理 and 汇总各种财务数据的功能，以达到企业对财务管理上的需要。

趋势分析 趋势分析主要是根据用户提供的数据设置，用直方图和折线图绘出相关的趋势分析图，以达到能提示其财务状况和营业情况增减变化趋向的逼真效果，其特点是形象和直观，容易理解。

比率分析 比率分析是对一个会计主体某一经营期间内的有关财务数据互为比较，得出它们的比率，以说明各财务数据之间的相互关系，从而帮助财务信息的使用者据以评价企业的财务状况和发现经营中存在的问题。

构成分析 构成分析表明了各财务项目的构成情况，在本功能中我们将两个时期的结构分析结果相比较，这样更容易发现问题所在，如某一项目的百分比在某一年内突然变动（增加或减少），这便需要引起管理当局的注意。

#### 仓库管理系统

共分为总仓与工程部仓两个仓库管理。

库存商品管理和核算，提供进价和售价两种核算方式，并提供加权平均法，先进选出法、后进先出法、分批认定法等多种存货计价方式。对仓库进行入库、出库、直拨记录。商品入库业务管理及会计核算，按购货业务资料内容，生成购货记账凭证，处理增值税进项业务，登记商品库存账簿，销售业务管理，处理增值税销项业务，自动进行销售成本结转，完成有关销售业务的核算，输出各类资料，如收发存汇总表、商品进销差价表、业务日报表等资料。

#### 总经理查询系统

在住客人资料查询 可根据房号、姓名、抵店日期、入住状态和账号组合条件查询满足条件的在住客人简要资料及详细资料。

客源分析 可由输入分析日期范围及要分析的客源名称及分析类别生成相应的分析折线、直方、圆饼等各类WINDOWS图形报表。

历史客人资料查询 可根据房号、姓名、抵店日期、入住状态和账号组合条件查询满足条件的历史客人简要资料及详细资料。

国籍分析 可由输入分析日期范围及要分析的国籍名称及分析类别生成相应的分析折线、直方、圆饼等各类WINDOWS图形报表。

实时房态显示 可按要求实时统计并显示全部或某种房类的房态，客房出租数，出租率，吉房数，吉房率等。

房价表显示 可根据房类出租的情况实时生成房价矩阵表。

房间出租预测 自动预测从开始日期起一个月的房间出租情况，并可打印生成预测图表。

各部门营业收入查询 可实时查询和分析营业收入情况。

部门编制查询 可随时查询部门编制情况。

员工基本资料查询 可随时查询员工基本资料及详细资料。