《酒店管理信息系统》教学大纲

课程名称：酒店管理信息系统 课程英文名称：Hotel Management Information

System

课程编码：11109041 课程类别/性质：专业实践课/必修

学 分：2 总学时/理论/实验（上机）：40/0/40

开课单位：商学院 适用专业：酒店管理

先修课程：酒店管理概论、旅游学概论 开课学期：6

1. 课程简介

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。

二、课程教学目标

**（一）课程目标**

本门课程主要讲授管理信息系统、决策支持系统、电子商务的概念及其在酒店业中的应用，对利用信息技术改进业务流程的理论和方法进行了详细阐述，并探讨了酒店前台主要业务流程的重组

通过授课，使学生掌握OPERA系统的操作原理和基本操作方法，掌握前厅接待、前厅预定、前厅收银、夜审和客房房态控制等相关技能，同时，为学生们将来进入房屋部门工作做好准备。

**目标1：价值目标**

让学生通过学习有关饭店计算机管理的相关知识，运用饭店管理的方法指导学生掌握饭店计算机管理中各项操作技能：包括预订接待系统、账务审核系统、客房中心系统、综合收银系统等。让学生能够很快地适应现代饭店管理的要求。

**目标2：知识目标**

掌握酒店散客与团队接待的主要业务流程。

**目标3：能力目标**

1. **能**够熟练使用Opera PMS系统管理酒店预订部的业务；
2. 能够熟练使用Opera PMS系统管理酒店前厅部的业务；
3. 能够熟练使用Opera PMS系统管理酒店客房部的业务。

**（二）课程目标对毕业要求**（**GR）指标点的支撑关系**

表1：《酒店管理信息系统》课程教学目标与课程所支撑的毕业要求指标点的对应关系

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程教学目标** | **所支撑的**  **毕业要求** | **具体的毕业要求指标点内容** | **支撑强度** |
| 1 | 课程目标1 | 专业学科知识 | 1.2具备职业认同感、职业责任感和职业素养 | H |
| 2 | 课程目标2 | 知识运用能力 | 2.5计算机技能 | M |
| 3 | 课程目标3 | 职业素养 | 4.3熟悉部门日常工作内容与运营管理 | M |

**备注：H-高度支撑、M-中等支撑。**

三、本课程与其他课程的联系

《酒店管理信息系统》是酒店管理本科专业实践课程之一，适合于该专业二、三年级学生修读，学习本门课程之前，应先修读《旅游学概论》、《酒店管理概论》等专业基础课程。先修课程使学生更容易熟悉酒店行业信息化的基本常识，使学生能适应业务操作并能灵活运用，提高应用酒店信息系统解决业务问题的能力。

四、实训内容与基本要求

表2：实训教学内容及学习要求

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **实训内容** | | **教学方法** | **要 求** | | | **学时** | **支撑毕业要求指标点** |
| **理解** | **掌握** | **分析与应用** |
| OPERA操作系统概况 | OPERA操作系统概况 | 演示法 | 高 | 中 | 低 | 5 | 2.2 |
| 预订接待系统 | 预订接待系统 | 任务驱动 | 高 | 高 | 高 | 5 | 2.2 |
| 帐务审核系统 | 帐务审核系统 | 任务驱动 | 高 | 高 | 高 | 10 | 2.2  2.3  2.5 |
| 客房中心系统 | 客房中心系统 | 任务驱动 | 高 | 高 | 高 | 10 | 2.2 |
| 综合收银系统 | 综合收银系统 | 任务驱动 | 高 | 高 | 高 | 10 | 2.2 |

注：在“要求”栏内以高、中、低来表示对学生学习程度的要求，高为最高要求。**理解**指能对所学的内容作归纳、分类、解释、总结、推断和一定程度的发挥。**掌握**指能理解学习材料的内涵和意义，包括具体分类、区别、流程、误区等的认知和学习。可以借助三种形式来表明对材料的领会，一是转换，即用自己的话或用与原先表达方式不同的方式表达自己的思想；二是解释，即对一项信息加以说明或概述；三是推断，即估计将来的趋势（预期的后果）。**分析**指能将所学的内容分解并找出它们的相互关系和构成，或能计划、创造、建造或有改变的重构。**应用**指能将学习材料用于新的具体情境，包括原则、方法、技巧、规律的拓展，[代表](http://baike.so.com/doc/6670661-6884501.html" \t "_blank)较高水平的学习成果。应用需要建立对知识点掌握的基础上。

五、课程思政元素及融入点

表3：《酒店管理信息系统》课程思政元素及融入点

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **授课章节** | **思政元素**  **融入点** | **思政元素简述** | **教学方法** |
| 1 | 项目一 OPERA操作系统概况 | OPERA系统概况 | 通过学习，认识信息系统安全对国家公共安全的重要性，从而树立保护国家重要信息以及维护客户信息安全的从业意识 | 启发式、案例式、问题式教学。提出一系列问题启发学生思维，激发学生的学习兴趣。 |
| 2 | 项目二 预订接待系统 | 预定法规 | 通过学习，认识预定中相关法律法规 | 案例式、互动式 |
| 3 | 项目三帐务审核系统 | 帐务审核系统 | 通过学习，认识财务信息系统安全对企业及社会重要性，培养坚守财务底线的职业道德观。 | 课堂讲授，多媒体教学，课堂讨论 |
| 4 | 项目四 客房中心系统 | 客房中心系统 | 通过学习，认识私密性对客房管理的重要性，树立为客户保守私密的习惯。 | 课堂讲授，多媒体教学，案例式、课堂讨论 |
| 5 | 第五章 综合收银系统 | 综合收银系统 | 通过学习，认识信息系统安全对国家公共安全的重要性，从而树立保护国家重要信息以及维护客户信息安全的从业意识 | 精讲多练，讲、练、展相结合 |

六、课程融入新农科/新工科/新文科的相关章节及教学内容提要

（一）课程融入新文科

传统的以教师为主体的课堂讲授方式，学生处于被动的接受地位，无法调动学生学习的主观能动性，逐步使学生丧失学习的兴趣。教学改革的重点概括为两个“实现”：一是实现以教师为主体向以学生为主体、教师为主导相结合的方向转变。课前由学生小组以团队的形式分享收集的案例，课中由学生讲授部分教学内容，授课结束由学生对教学内容进行回顾和总结。二是实现以课堂讲授为主向以讲、练、议、学等相结合的多元化授课方式的转变。将过去单纯的教师讲授逐步转变为小组案例分享、教师讲授、学生选讲、课堂讨论、模拟实训、知识运用等多种形式相结合的教学方式。充分调动学生学习的积极性和主动性，由过去的“要我学”转变为改革后的“我要学”，增强课堂教学和课程改革的实效。

（二）课程融入新商科

本课程作为专业实践课，主要在于培养学生掌握PMS系统操作基本原理与方法并学会融入到当下酒店的数字化运营中，培养学生运用所学理论知识解决问题的能力。在实践教学环节上，教师可以根据需要有意识到运用一些案例来培养学生运用理论知识分析解决实际问题的能力。

1、每章节后布置课后思考题，主要是具有实践运用性质的作业。

2、把学生分成若干个小组，以团队形式收集与该堂课程教学内容相符合的案例，并制作成精美的PPT，在课前五分钟指派小组1-2名学生进行讲解。教师或其他小组同学根据小组成员的任务分工和效果进行评价，记入过程考核成绩中，以提高学生运用理论知识解决实际问题的能力。

3、规定学生必须浏览网络课程的教学参考内容，并完成所有的习题，至少提出2-3个问题与教师进行网上探讨。

4、组织学生开展1-2次教学参观、审判观摩或模拟实训活动，并根据学生表现、实训报告等进行效果评价。

七、实训地点及组织管理

实习地点：酒店信息管理实训室 。

组织管理：学校安排了信息中心统筹负责实训环节实训室安排与管理活动，各二级学院教研室负责本学院实训室的日常管理工作，各实训室由专门的实训教师负责管理。

八、实训内容方式及教学方法

实训一 OPERA操作系统概况 5学时

（一）实训目的

教学目的

1．掌握OPERA的基本理论。

2．了解OPERA的特点。

3．掌握OPERA的基本操作。

4.熟练掌握OPERA系统的登录方法及口令的设置。

（二）实训原理

利用OPERA系统进行PMS板块系统进行操作，通过信息化处理方式完成对客服务。

1. 主要实训仪器及材料

计算机、OPERA软件系统

（四）实训内容

1、OPERA 系统的发展历史

2、opera系统简介

3、OPERA功能简介

4、SC系统功能简介

5、PMS与SC系统之间的联系

（五）教学方法

（1）案例分析法（2）演示法（3）任务驱动法

（六）思考题

1. OPERA系统主要有哪些模块。
2. OPERA中PMS系统主要有哪些模块。

**实训二 预订接待系统 5学时**

（一）实训目的

1．熟练掌握主单信息的填写方法。

2．熟练掌握客人信息的填写方法。

3．熟练掌握客人预订操作的流程和方法。

4．熟练掌握客人登记操作的流程和方法。

5．掌握客人历史档案的查询统计方法。

6．熟练掌握宾客联房的方法。

7．掌握留言的四种形式和作用。

8．熟练掌握散客的换房和续住的操作方法。

（二）实训原理

利用OPERA系统进行PMS板块系统进行操作，通过信息化处理方式完成对客服务。

（三）主要实训仪器及材料

计算机、OPERA软件系统

（四）实训内容

1．主单信息。

2．客人信息。

3．散客预订操作当前客人信息的查询。

4．客人历史档案的查询和统计。

5．散客登记操作。

6．宾客联房。

7．宾客留言、记事备注与去向。

8．散客的换房与续住。

9．团体预订。

10．团体主单的查询。

11. 团体成员主单的查询。

12. 团体信息的修改。

13. 团体的确认、取消与恢复。

14. 有关AR账。

15. 团体登记。

16. 特殊团体登记。

（五）教学方法

小组讨论法、任务导向法、案例教学法、多媒体教学

（六）思考题

1、散客操作的流程。

2、散客预定和团队预定操作的不同点。

**实训三 帐务审核系统 10学时**

（一）实训目的

通过本实训，让学生掌握客账控制的基本流程，充分区别在入账过程中贷方和借方的主要区别，也要求学生掌握快速入账等方面的操作技巧。具体让学生掌握以下方法：1．熟练掌握账单查询的方法；

2．熟练掌握客人定金和费用的输入方法；3．熟练掌握账务的调整和冲账的操作方法；4．熟练掌握手工转账和自动转账的方法

（二）方法和原理

利用OPERA系统入账、结账、快速结账等系统功能完成客账管理的流程

（三）主要实训仪器及材料

计算机、OPERA软件系统

（四）教学内容

1．账单的查询

2．定金的输入

3．费用的输入

4．账务的修改

5.费用的输入。

6.账务的修改。

（五）教学方法

小组讨论法、任务导向法、案例教学法、多媒体教学

（六）思考题

1、前台账务的基本处理

2、客账管理的流程

3、入账中借方和贷方的区别

**实训四 客房管理 10学时**

（一）实训目的

通过实训，使学生掌握查房处理与前台的通讯，房态的修改，维护房态的设置与修该等基本操作流程，具体掌握以下操作方法：

1．熟练掌握房态的修改方法。

2．熟练掌握维护房的设置与解除方法。

3．掌握查房的通讯方法。

（二）方法原理

利用OPERA系统中房态控制的功能，学会房态转换以及进行查房处理与前台通讯的操作。

（三）主要实训仪器及材料

计算机、OPERA软件系统

（四）实训内容

1．查房处理与前台的通讯。

2．房态的修改。

3．维护房态的设置与修改。

（五）教学方法

小组讨论法、任务导向法、案例教学法

多媒体教学

（六）思考题

1、完成房态的修改与管理。

2、常见的房态有哪些种类？

**第五章 餐饮收银系统 10学时**

1. 实训目的

通过本实训，使学生掌握菜单的建立、修改和结项操作的技巧，并且熟悉掌握对结账账单的补救技巧。具体要求掌握以下方法：1．熟练掌握菜单的建立方法。2．熟练掌握点菜的操作方法。

3．熟练掌握菜单的操作方法。4．熟练掌握结账的操作方法5．熟练掌握菜单结账的补救。

（二）操作原理

利用ORERA系统的分项结账功能对餐饮等部门进行入账和结账的流程处理

（三）主要实训仪器及材料

计算机、OPERA软件系统

（四）实训内容

1．菜单的建立。

2．点菜操作。

3．菜单的修改。

4．结账操作。

5．已结账菜单菜单的查询及重新重新查询。

（五）教学方法

小组讨论法、任务导向法、案例教学法

多媒体教学

（六）思考题

1、菜单在OPERA系统中如何完成点单和结账。

2、餐饮账单如何转入客房。

**九、考核及成绩评定方式**

课程考核包括平时成绩、期末成绩两个部分。

平时成绩：30%，包括考勤、讨论态度综合等。

期末考试成绩：70%，采取闭卷考试方式，内容涵盖本课程的基本概念、基本理论和基本方法。考试题型包括：单项选择题、填空题、名词解释、简答题、论述题、计算题等。

**1、考核方式**

《酒店管理信息系统》课程考核由“期末考试70%+过程考核30%（作业、课堂表现、考勤等）构成，总成绩登记方式采用百分制，各考核环节所占分值可根据具体情况进行微调。其中期末考试和过程考核的比例关系可以根据实际情况进行调整。

**2、评分标准**

（1）课程成绩评定采用综合评分法，具体的课程考核评价环节及权重如表4。

表4：《酒店管理信息系统》课程考核评价环节及权重

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核环节** | | **考核评价细则** | **成绩占比%** | |
| **占比** | **总占比** |
| 过程  考核 | 课前预习与  课后作业 | 1. 主要考核学生课前预习（线上），及课堂学习后对课程主要知识点的理解和掌握程度，通过课后作业改进薄弱环节；  2. 每次作业按百分制单独评分，取各次成绩的平均值作为此环节的最终成绩依据。  3. 平均成绩乘以其在平时成绩中所占的比例计入课程平时成绩。 | 10% | 30% |
| 课堂测验 | 1. 主要考查学生应用课程所学知识分析问题解决问题的能力；  2. 通过雨课堂或学习通等网络平台的随堂测试形式，对学生知识掌握程度综合评定。取各次成绩的平均值作为此环节的最终成绩依据。  3. 平均成绩乘以其在平时成绩中所占的比例计入课程平时成绩； | 10% |
| 课堂表现 | 参与课堂讨论、问答、出勤等情况。 | 10% |
| 期末  考试 | 闭卷笔试 | 1. 采用笔试（闭卷）形式，卷面成绩100分，以卷面成绩乘以其在总评成绩中所占的比例计入课程总评成绩；  2. 考核内容不仅包含对课程基本概念、基本知识掌握程度考察，还要体现综合运用课程所学知识进行分析及系统设计能力的考察。不仅包括对各单元知识点的独立考核，还考核综合运用基本原理和方法解决问题的能力。  3.考试须有合理的评分标准。 | 70% | 70% |

1. 平时考核评分细则与标准

表5：《**酒店管理信息系统**》课程平时考核考核评分细则与标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核内容** | **评分细则** | **分值** |
| 课前预习  与课后作业 | 1. 主要考核学生课前预习（线上），及课堂学习后对课程主要知识点的理解和掌握程度，通过课后作业改进薄弱环节；  2. 每次作业按百分制单独评分，取各次成绩的平均值作为此环节的最终成绩依据。  3. 平均成绩乘以其在平时成绩中所占的比例计入课程平时成绩； | 40 |
| 课堂测验 | 1. 主要考查学生应用课程所学知识分析问题解决问题的能力；  2. 通过雨课堂或学习通等网络平台的随堂测试形式，对学生知识掌握程度综合评定。取各次成绩的平均值作为此环节的最终成绩依据。  3. 平均成绩乘以其在平时成绩中所占的比例计入课程平时成绩； | 40 |
| 课堂表现 | 参与课堂讨论、问答等情况。 | 10 |
| 考勤 | 点名签到情况 | 10 |
| 合计 |  | 100分 |

十、教材及主要参考资料

### [1] 陈文力主编. 酒店管理信息系统[M]. 北京：机械工业出版社，2021年.

[2] 胡笑梅主编. 管理信息系统[M]. 北京；机械工业出版社，2021年.

[3] 章勇刚主编. 酒店管理信息系统[M]. 北京：中国人民大学出版社，2021年.

制 定 人：费翔 课程组（群）审核人：王懿、王晓静

学院院长：陈阿兴 学院党组织负责人：方汝峰

2022年 10月 6日