

我国酒店 MIS 软件应用剖析*

郑 向 敏

(华侨大学旅游系, 泉州362011)

摘要 根据我国酒店计算机管理信息系统(MIS)的应用状况,讨论其软件在我国酒店业中的应用规律和存在问题.

关键词 管理信息系统, 酒店, 管理软件

分类号 TP 319;K 592. 03

目前,我国有不少酒店已经或开始建立了以计算机为基础的管理信息系统 MIS,它在酒店业中的应用大大加快了酒店现代化管理的进程.随着计算机在酒店业应用的深入和发展^[1],许多酒店管理者和旅游行业领导部门面临着在行业或地区内更大范围地实现 MIS 软件系统的选择与配置.因此,分析国内酒店业中 MIS 软件系统的应用状况,探讨其在酒店业管理使用和开发中的利弊,寻找更适应我国酒店的 MIS 软件,加快计算机在酒店业中的普及应用已成为我国酒店管理者及电脑研究人员所关注的问题.我国酒店以计算机为基础的酒店 MIS 应用状况目前主要有三种:(1)国外引进的一些酒店 MIS,这类系统的软件在国际上有一定的影响和市场;(2)国内计算机专业机构针对我国酒店市场而专门研制的酒店 MIS;(3)酒店根据具体情况,与计算机专业人员一起开发的、适合自己店内应用的 MIS.以上三种类型的酒店 MIS 在应用中都不同程度地反映出自己的优势和特点,也暴露出各自的缺陷和弊端.

1 国外引进的酒店 MIS 软件

我国酒店业从国外引进的酒店 MIS 有两种类型.一类是属于国际连锁酒店的网络系统,如假日饭店集团的假日系统(Holiday Inn Holidex I),该系统在全世界1750家连锁酒店及一些大城市预订处均设有终端.喜来登饭店集团的喜来登系统(Sheratons)也是此类型的系统,应用此类型系统的酒店一般都是这些连锁酒店在我国境内的成员酒店.另一类是一些大、中型合资酒店,它们在建店时就把计算机的硬件和软件当作酒店的必需设备而与其它设备一起从国外全套引进.例如,ECI 电脑公司的 EECO(易可)饭店 MIS,美国 HIS 公司的 HIS 管理信息系统软件,西德 NIXDORF(利多富)电脑公司的 RIO 酒店电脑 MIS 软件.此外,有许多酒店的 MIS 也来自英国、瑞典、香港等地.到目前为止,我国酒店从国外引进的 MIS,约有十几种.

此类系统都具有商品化的特点.做为商品出售的软件,这些系统经过了严格的调试和实践

* 本文1993-11-19收到

的考验,它们涉及面广而深,可操作性和可靠性均很强,信息不易丢失和损坏,使用起来也很方便.这些系统的功能很全也很强,有些还具有一些自己独特的功能和特点.如西德 NIXDORY 系统,可与酒店电话系统联接,酒店人员可直接利用电话把客房状况、退房情报等及时通知电脑,酒店 MIS 则可自动更新记录,为总台订房提供及时准确的信息,这是目前其他系统所做不到的.

尽管国外引进的酒店 MIS 有以上许多独特的优点,但是,这些系统在我国酒店业的应用中所反映出来的缺点也很明显,归纳起来,有以下四个方面:(1)这些软件系统多是采用自己独特的操作系统,这些独特的操作系统都没有汉化,系统的输入、输出全部采用英文,这与我国的传统文化习惯不符,给操作者带来许多不便,也使操作速度下降.如果投入力量汉化操作系统,这对酒店来说,是一个很大的工程,不管从财力或人力上都难以接受.同时,要将英文终端改用汉字,也需动一番筋骨.例如,西德的 NIXDORF 电脑系统采用的是 DIPOSS 专用操作系统,美国 ECI 公司的 EECO 小型机多终端系统使用的是一段专门的系统管理程序接受键盘命令等等;(2)国外引进的酒店 MIS 都是作为商品出售的,因而它们都具有国际通用性.我国酒店里我国的某些体制、习惯与西方国家不同而具有中国的特色,这些具有国际通用性的酒店 MIS 中有些适于西方国家酒店的功能就不能适于我国酒店,有些尽管可以适用,但使用起来不太方便和习惯.例如,这类系统中的付款指令功能,由于国内的付款方式与西方国家有许多不同,因而国内许多使用此类系统的酒店都无法使用此功能,这就造成了软件资源的浪费.我国酒店的管理体制与国外酒店也存在着许多不同,这也是造成这引起引进系统使用困难的原因之一.例如,我国酒店在管理中,除酒店内部自身需要的管理信息外,还要产生大量报表,向与酒店有关的主要部门申报.我国酒店 MIS 必须具有数据收集,整理计算和报表生成的功能,而国外引进系统都没有具备此项功能.财务系统差别就更大了,价格体系、成本构成和费用分摊方式,国外国内差别显著,因而也将出现不少麻烦;(3)国外引进的酒店 MIS 通常使用温彻斯特硬盘上每个扇区都有专门用途.对整个系统来说,这种设置结构紧凑,但可扩充性差.使用此类系统的国内酒店有时为了增设适用自己酒店需要的某些功能时,专业人员只能在硬盘上寻找酒店不用的扇区对系统略加改动而受限性很大.而且,硬盘一旦出毛病就会严重影响整个系统的正常运行;(4)国外引进的酒店 MIS 的维护费用昂贵,系统一旦有故障,还要通过厂家或出售商派人指导和维修,使酒店造成很大的经济负担不便.

2 国内计算机专业机构为酒店专门研制的酒店 MIS 软件

随着我国旅游业的发展,酒店业应用计算机的市场日益增大,国内许多计算机专业机构瞄准了这个市场的潜力而专门为此市场设计,研制出一批酒店 MIS,有的甚至做成酒店管理软件包.这类系统是针对国内酒店进行开发研制,因而比较适合我国的国情.这类系统有单机和网络两种形式而可分别用于大、中型饭店.例如,华仪软件系统工程公司的计算机网络酒店管理系统就是较多用户的一种管理信息系统.该软件系统使用的是 NOVELL 网络,硬件采用美国 IBM-PS/Z 型兼容机,系统可以通过酒店前后台联网而达到统一管理.使用此类系统的酒店还可以根据自己的发展规模大小和需要适时灵活地配置所需的工作站或终端.此外,此类系统还具有自动检错、纠错、数据恢复等诸多功能,可保留操作人员的现场操作记录.

随着国内旅游业电脑应用市场的扩大,国内也出现了专门服务于酒店、旅行社等旅游企业

的专业化电脑公司,这类公司专门为旅游企业设计、开发和研制各种对口的计算机 MIS. 例如,中外合资华誉电脑系统有限公司就是此类专业化电脑公司. 这类公司为旅游企业所提供的系统中:酒店电脑管理系统(HOMS)、旅行社电脑管理系统(TIMs)、旅游行业多用户财务管理系统(FIMS)等.

HOMS 的酒店前台管理系统以国际上有名的酒店管理集团确定的“酒店电脑管理系统的评价标准”为依据,后台系统以国家旅游局制定的,国家财政部审定的“国营旅游企业会计制度”、“中外合资旅游企业会计科目和会计报表”,以及美国纽约市酒店协会主持编写的“酒店会计统一制度”第七版为蓝本,整个系统用 C 语言和 UNIFY 多用户关系式数据库编写. 此系统的功能和性能不仅达到国际酒店所认同的标准,而且比较符合我国酒店业的管理特点和需要,国内现已有多家酒店采用此系统.

TIMS 系统由旅行社的外联管理系统、接待管理系统和财务系统所组成,其功能全而强,符合我国旅行社的特点和需求,现已在广东中旅社、上海中旅社、北京国旅社、福建青旅社等多家旅行社中应用.

FIMS 系统专为旅游饭店,旅行社设计,设有多级记帐方法和功能,按国家旅游局和财政部门规定进行规范会计管理工作,并可对用户各项经营核算指标实行日清月结的严格控制. 系统采用全中文操作,硬件可用于各档次的小型机,也可适用于 386 型微机. 软件结构全为模块式和参数式,扩充性强,酒店可按需进行灵活的扩充和配置.

由于此类系统是国内自己设计、开发的,因而系统市场性对口,适用性和可扩充性强,便于操作和管理,系统维护和人员培训也较方便. 但是,此类系统在实际应用中所显露出的缺陷也是明显的:(1)此类系统最初一次性投资额大,使许多发展中酒店或对使用计算机管理犹豫不决的酒店决策人望而生畏,难以下决心购置;(2)与国外引进的系统比较,此类系统的可靠性、稳定性也较差,商品范围性较窄;(3)由于此类系统研制的核心人员——计算机专业人员多数不懂得酒店管理业务或懂得甚少,致使开发出来的系统功能不能全方位地满足酒店管理的需要. 有些系统酒店管理项目偏少或不全,有些系统出现一些与酒店管理无关的功能,如此则导致 MIS 不能被充分利用. 这是国内计算机专业机构研制的酒店 MIS 的最大缺陷之一.

3 酒店与计算机专业人员共同开发的 MIS 软件

现在,国内有不少酒店在计算机应用软件方面,弃除了前面所述的第一、二种方式,走自己的计算机应用方法的路子. 他们根据自己酒店的实际需要和经济实力、发展目标,与计算机专业人员一起设计、开发出适合自己酒店的 MIS 软件. 这种软件应用方式的优点是,设计开发的系统目的性明确,适应性强,便于酒店的总体管理和适合酒店的发展,酒店可以根据自己的经济实力和需要,进行局部开发,分阶段地实现酒店计算机管理功能和覆盖面. 此外,酒店从业人员直接参与了系统的设计、开发、调试和运行,使他们对电脑的软、硬件有一个熟悉的渐进过程,便于今后操作和应用,使酒店能培养出自己的系统维护员,有利于系统使用、管理和维护. 例如,广州流花宾馆与深圳市新技术发展公司、西安交通大学计算中心合作研制的流花宾馆 MIS 就属于此种类型的软件系统,它为流花宾馆提供了适合该宾馆计算机应用的前台和后台的全部管理功能. 大连国际博览中心酒店 MIS 也属于此类型. 酒店在系统开发和设计过程中培养出一批自己的软件维护人员,并由这些人员不断进行系统的调整和再开发. 泉州酒店与华

侨大学电脑系合作开发的泉州酒店 MIS, 不仅为酒店造就了一批计算机操作员和维护员, 也给酒店在经营管理上带来了诸多的效益。

这类软件系统的应用方式, 不论是从系统的对口性、适应性到系统功能的可扩充性、灵活性或是从系统的管理、维护和操作到酒店人力、物力、财力的投入, 都能比较切合我国酒店实行计算机管理的实际, 是目前我国酒店实行计算机管理中比较符合国情、店情的选择之路。尽管如此, 此类方式, 也存在着不足和缺陷: (1) 此类应用方式, 将导致出现一店一式的软件应用局面, 难以使我国酒店 MIS 商品化, 不利于今后整个酒店业间计算机网络的形成; (2) 此种应用方式, 容易造成酒店决策者满足于当前计算机管理局部功能的现状而不利于酒店管理信息系统在酒店内的全面扩充、深入和普及。

4 结束语

由上面剖析可见, 三种酒店 MIS 软件应用状况都存在着各自的利弊。酒店决策者在选择和应用系统软件时应选择何种类型的应用状况, 才能发挥酒店 MIS 的利, 克服其弊, 更好地发挥计算机在酒店管理中的作用。这是一个综合性的问题, 它不仅与系统的类型、功能强弱, 适用范围有关, 也与酒店的实际情况、总体规划、经济实力有关。

参 考 文 献

- 1 郑向敏. 计算机在我国旅游企业中的应用. 华侨大学学报(社会科学版), 1993, 2: 110~113
- 2 郑向敏. 论我国旅游企业中的电脑化. 旅游学刊, 1992, 6: 50~53
- 3 Marion M B. Information technology and travel agency. *Tourism Management*, 1993, 8: 259~264
- 4 Harald H K. Computer-assisted travel counseling. *Annals of Tourism Research*, 1990, 2: 208~211

Aalysis of the Applications of MIS softwares to the Hotels of China

Zheng Xiangmin

(Dept. of Tourism, Huaqiao Univ., 362011, Quanzhou)

Abstract Various management information systems (MIS) applicable to the hotels in China are studied comparatively. Based on an analysis of the present situation of their applications, the author discusses the regular pattern and problems of their applications to the hotels in China.

Keywords management information system (MIS), hotel, management softwares