

LH 酒店管理系统项目

实施及培训计划表

一、实施计划

1、总体目标

做到系统稳定运行，保证____人能独立完成系统的维护使用等工作，每一模块至少有____人以上能熟练操作，尽量缩短实施周期，提高实施效率和水平。

2、实施准备

序号	工作内容	
	提要	具体工作内容
1	签订合同	签订合同，确定工程开始日期
2	项目实施前准备	《工程实施计划》
3	项目实施准备	1、《培训人员名单》 2 《酒店系统初始化资料》 3、《接口数据资料》
4	项目实施准备具体内容(一)	1、电脑机房工作正常：电源、服务器、UPS 等就位及工作正常； 2、网络工作正常：网络畅通，每台工作站确保工作正常； 3、工作站放置地点正常：操作员的工作场合有足够空间摆放电脑及其附属设备； 4、工作站相关外设(打印机)工作正常：安装正确的驱动程序和共享特性； 5、有供培训专用的教室：由乙方配合进行布置； 6、操作人员培训名单：需准确提供按部门分组的操作人员信息； 7、酒店安排专人配合本次项目实施； 8、设置正确网络操作用户：前台接待、前台收银、夜审、客房中心等； 9、数据库管理系统 Microsoft SQL Server2000； 10、《电子门锁、电话接口、身份证、单据打印、会员卡数据资料》等。
5	项目实施准备具体内容(二)	收集与酒店管理系统相关的初始化材料、表格： 1、酒店基本信息表； 2、组织机构信息(如：酒店部门信息)，用于设置部门信息； 3、酒店使用站点信息； 4、酒店收费项目； 5、操作员花名册，用于设置操作员信息及分配操作权限； 6、客房等级，用于设置客房等级及其对应房价；

LH 酒店管理系统项目实施及培训计划表

		7、 客房信息表，用于设置房间信息； 8、 客房收费标准信息； 9、 销售人员花名册，用于在“前台接待”中设置销售人员； 10、房服务员花名册，用于在“客房管理”中设置服务人员； 11、确定电话计费系统的通讯参数； 12、电话费率表，用于在“电话计费”中设置电话费率； 13、电话分机表； 14、消费项目，确定酒店向客人提供的消费项目； 15、库存物品清单，用于在“库存管理”中进行管理，不同的仓库具有不同的库存物品；
6	项目实施准备具体内容(三)	培训准备： 1、建立培训网络，安装和调试软件，完成系统初始化工作； 2、确定《酒店经理、主管培训计划》及受训人员名单； 3、酒店召开经理联席会议，向酒店相关部门负责人通报电脑培训工作计划。

3、实施步骤

酒店提供相关基础设施及条件，由我公司派出 1 名软件工程师对软件进行安装调试，并对酒店的操作员和系统维护人员进行培训。按照总体规范、分步实施、突出集成、重点突破的系统实施策略，系统实施分为四个阶段：第一阶段：系统安装与调试；第二阶段：应用系统培训；第三阶段：系统全面正式投入使用，完成全面的信息集成和功能集成；第四阶段：系统验收。

(1)、系统实施流程

系统安装调试 → 系统培训 → 系统试运行 → 系统验收

(2)、系统实施时间表

序号	时间	项目名称	主要内容
1	___天	安装调试	安装软硬件系统，并对系统运行环境、酒店管理系统进行调试，以保证酒店管理系统能够稳定运行。
2	___天	系统培训	对客户操作人员及维护人员进行现场培训和集中培训。培训内容包括系统操作和酒店管理系统的各个方面。 经理、主管、员工培训： 1、功能讲解及操作训练，工程流程协调和确定； 2、控制制度、应急制度、管理制度等讨论和确定； 3、培训考核，确定系统适应性调整方案。
3	___天	系统初始化	系统使用前根据酒店实际情况对系统进行初始化

LH 酒店管理系统项目实施及培训计划表

	___天	系统试运行	<p>系统正式投入运行，并检查是否符合合同中所规定的功能要求，修正并确定各部门管理制定和工作流程。</p> <p>运行前综合测试：</p> <p>1、网络系统测试；</p> <p>2、服务器和工作站平台系统测试；</p> <p>3、数据库系统测试；</p> <p>4、接口程序测试；</p> <p>5、初始化数据检查。</p>
4	___天	系统验收	<p>当软件系统试运行一周后，甲方需在 7 日内组织验收，并出示验收报告。</p> <p>1、新系统与手工并行；</p> <p>2、辅助运行，工程师驻店辅助电脑部管理和维护系统；</p> <p>3、系统交接。</p>

4、综合效果

酒店管理系统的一体化集成，取得了明显的效果，并且技术上成熟先进，功能上实用，使软件具有较好的可操作性和可靠性，使系统应用的效果明显，特别是应用人员操作娴熟，从整体上提高管理水平。

二、培训计划

一个系统的良好实施是取决于系统和使用者两方面的，一个优秀的系统是基础，但使用者能充分了解系统，正确操作系统是系统正常运行的充分保证，为确保酒店管理层及使用人员在最短时间内掌握电脑应用的知识 and 整个酒店电脑管理系统的操作和维护，我公司提供了一套完整的系统培训计划，由我公司工作人员担任培训工作。根据系统不同的功能分配，按使用部门分别安排培训工作。

主要的培训内容为：

- 1、电脑的基础知识的培训
- 2、网络知识的应用培训
- 3、酒店管理软件操作技能与应用技能的培训
- 4、系统管理人员的专项培训

我公司负责进行系统的全面培训。考虑到酒店计算机操作人员的素质各有差异，所以我公司准备将培训工作从基础开始，使酒店各个计算机操作人员逐步掌握计算机的功能及软件的运用。

具体分为以下两方面进行：

1、整体培训

对计算机相关操作人员进行基础培训，培训内容有：

- 1). 软、硬件操作及保养；
- 2). WINDOWS 操作系统的常用功能的使用；
- 3). 工作站打印机的使用方法；
- 4). 电脑常见故障的排除。

2、分部门培训

1)、前厅部

人员范围：前台预订、接待、前厅管理人员；

培训涉及的主要模块：①散客、团队、预订系统；②前台接待系统。

2)、财务部

人员范围：前台收银、夜审及应收账、库存管理、财务管理人员；

培训涉及的主要模块：①前台收银；②夜审；③库存管理；④财务报表；⑤银行卡。

3)、客房部

人员范围：客房中心操作人员；

培训涉及的主要模块：①客房管理。

4)、电脑房

人员范围：系统管理员；

培训涉及的主要模块：①酒店管理软件所涉及的全部内容；②其它接口程序。

5)、办公室

人员范围：总经办；

培训涉及的主要模块：①总经理查询。

在酒店的会议室或大的办公室建立一个完整的虚拟网环境，用来进行计算机系统的培训。人员集中，听课效果较好。我公司保证每个受训工作人员能够独立完成酒店系统相应模块的操作。在培训完成后，酒店试营业期间，我公司工程师将继续进行酒店的跟踪服务，并进行指导和解决问题。为期一周。

三、附录

附录一：初始化操作

《系统维护》模块初始化操作：

- 1、离店时间设置、酒店基本信息设置、计费规则参数设置；
- 2、房间信息设置；
- 3、操作员设置(根据员工花名册进行设置)、操作权限设置、系统初始化。

《电话计费》模块初始化操作：

- 1、电话费率设定、收费参数设定、分机信息设定(主要是为了设定分机号信息，是否市话、国内国际长途收费)；
- 2、通讯参数设置。

《前台接待》模块初始化操作：

- 1、黑名单管理、会员管理（设置会员类型及会员优惠方案）、协议客户管理(设置协议房价)、销售员设置。

《前台收银》模块初始化操作：

- 1、房类房价和押预收押金管理。

附录二：酒店基本信息表

酒店名称：	
联系电话：	
传真号码：	
联系地址：	
E-mail：	
酒店地址：	
酒店注册码：	
邮政编码：	
早上几点入住收费：	(6点)
默认退房时间：	(12点)
非当天退房时加收半天房费时间点	(14点)
非当天退房时加收全天房费时间点	(18点)
钟点房首钟小时数：	(2小时)

LH 酒店管理系统项目实施及培训计划表

钟点房续住小时数:	(1 小时)
酒店夜审时间:	(早上 6 点-7 点)
登记后开始计费时间:	(0 分钟)
单据格式(登记单、押金单、结算单):	(单据长 X 宽, 单位 cm)
酒店日期:	(营业日期)
酒店代码:	
启用电子门锁接口?	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 (厂家:_____)
启用电话计费接口?	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 (厂家:_____)
启用二代身份证接口?	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 (厂家:_____)
启用智能会员卡接口?	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 (厂家:_____)
启用半价房费限制?	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否
半价房费限额:	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否
客房单价允许修改?	<input checked="" type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否
商品单价允许修改?	<input checked="" type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否

附录三：客房信息表

1、房类

序号	房类名称	床位数	全天价	半天价	钟点价	加钟价	首日押金	续住押金
1								
2								
3								
4								
5								
6								

2、楼层

序号	楼层名称	楼层名称	楼层名称	楼层名称	楼层名称	楼层名称
1						
2						
3						
4						
5						

LH 酒店管理系统项目实施及培训计划表

6						
7						
8						
9						

3、楼层房号

序号	楼层名称	房号名称	房类名称	内线电话	外线电话	房间特征描述
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
39						
30						
31						
32						
33						
34						
35						
36						

LH 酒店管理系统项目实施及培训计划表

37						
38						
39						
40						
41						
42						
43						
44						
45						
46						
47						
48						
49						
50						
51						
52						
53						
54						
55						
56						
57						
58						
59						
60						

附录四： 夜审数据处理所完成的具体工作

- 1、将相关数据导入历史表
- 2、收取当天在住客的房费、商品消费；
- 3、更改酒店日期(酒店日期自动增加 1 天)。

附录五： 酒店管理系统项目实施疑难