

西安财经学院
《信息系统分析与设计》课程设计告

题目 酒店管理系统

姓名 王静

专业 信息管理与信息系统

班级 信管 1002 班

学号

一、概述

（一）开发背景

1. 管理信息的概述

信息管理（information Management IM）是人类为了有效地开发和利用信息资源，以现代信息技术为手段，对信息资源进行计划、组织、领导和控制的社会活动。简单地说，信息管理就是人对信息资源和信息活动的管理。信息管理是指在整个管理过程中，人们收集、加工和输入、输出的信息的总称。信息管理的过程包括信息收集、信息传输、信息加工和信息储存。

（1）管理信息的发展

管理信息系统的最初阶段是统计设计，所研究的内容是数量数据间表面的规律，它可以把数据分为较相关和较不相关的组，然后把数据转换为信息。第二阶段是数据更新系统，其典型代表是美国航空公司的预订订票系统。它是管理信息系统的低级阶段。第三阶段是状态报告系统。最后的阶段是决策支持系统，它是用来辅助决策的信息系统。

（2）管理信息的特点

MIS 人机界面设计一般遵循以下一些基本原则

- （1）以通信功能作为界面设计的核心
- （2）界面必须始终一致
- （3）界面必须使用户随时掌握任务的进展情况
- （4）界面必须能够提供帮助
- （5）界面友好，使用方便
- （6）输入画面尽可能接近实际
- （7）具有较强的容错功能

2. 酒店业的发展概况

近年来，宾馆业迅猛发展，市场的竞争日趋激烈，全面提高宾馆的软件管理水准，已成为宾馆业发展的当务之急。尤其是对于星级宾馆，既需要完成前台的一些服务工作，还需要完成后台的管理工作。然而，传统的人工管理模式已经远远不能满足有效、快捷地处理经营中产生的大量信息数据的需要，从而使得企业决策层无法及时、准确地掌握一线资料，继而影响对市场进行正确地分析和预测。像沿海城市三星级以上宾馆引进外方管理，使小部分宾馆管理水准几乎接近或达到国际水平。但对占80%以上的广大中小型宾馆来说，是难以做到的。因此，欲在竞争中甩开对手，取得优势，必须在经营、管理、产品、服务等方面具备独到之处。而对宾馆的经营状况起决定作用的是客房的管理。简单的服务标准已不是制胜的锦囊，只有管理做到最细微之处，才能让顾客体会到宾馆服务的高标准、高质量，而准确、快速、周全往往就是最基本的成功要素。

传统的管理方法已经不能适应现代社会的需要，因此采用电脑管理业务、财务等诸多环节已成为推动宾馆业迅速发展的先决条件，宾馆客房管理信息系统是各大中小型宾馆所需要

使用的一个管理系统。

3. 项目的任务及意义

正是由于酒店管理电子化日渐增长的趋势，我们计划通过 Microsoft SQL Server 与 visual basic 构建一个酒店客房前台管理系统系统。

学习 Microsoft SQL Server 与 visual basic，利用其优点，解决酒店经营过程中存在的问题。理论与实际相结合，巩固所学到的信息系统开发的相关知识。

通过对本系统的研究，可使我们了解当今酒店管理发展的最新动态，清楚的了解整个酒店管理的运作过程。同时通过研究开发过程，可使我们掌握网站开发的基本方法和技术，为进一步的实际系统开发奠定基础。并且，在整个研究开发过程中也培养了我们的实际操作能力和刻苦钻研的精神，使我们对团队精神的重要性有了更加深刻的认识。

二、 系统规划

(一) 需求分析

基于我们进行的调查，酒店老板需要一个能够展示酒店所有的客户信息，有较安全，可靠的存储空间，存储有关信息，同时能够对客户信息以及客房信息也能更改，完成客户住房以及预定功能并实现一些对挂账信息的管理功能。通过与酒店老板的沟通，我们认为利用计算机代替人工来执行这些操作是理想的选择。

酒店客房管理系统将酒店预订信息、酒店客户信息、散户住宿记录和团体住宿记录以及房间信息记录等存储在数据库中。系统根据登录用户的使用权限可以完成对各种记录的添加、修改、查询、和删除操作。此外可以完成一些系统管理功能，包括数据库初始化、系统用户权限设置和系统用户管理等。

酒店客房管理系统主要包括以下功能。

1、预订管理：

- (1) .输入客人姓名系统可自动查出是否是黑名单客人；
- (2) .根据已订房客人资料进行“快速预订登记”；
- (3) .全面处理客人不同房类的开多间房的预定；
- (4) .输入客人姓名回车，如此客人以前在酒店入住过，系统会自动提示其以前消费的记录和客人的详细资料；
- (5) .可快速的为客人预定各类型房间及快速的查询是否有该客人在店入住；
- (6) .取消客人预定时方便快捷，并对取消预定客人以统一列表形式体现；
- (7) .房态图上直接显示预定客人抵店时间，方便接待人员对预定客人来店的操作；
- (8) .对散客/团队进行快捷方便的预定处理、预定取消、预定换房、预定处理；
- (9) .多次预定，房间资源不够时，系统出现提示信息；
- (10) .批量预定、批量修改预定、批量入住；
- (11) .同时做多间房的预定 --全部订房均处于联房关系；
- (12).信息报表；

2.信息查询管理：

- (1) 房态图查询：系统在实时房态图上可对客人进行查询操作；
- (2) 各种列表查询：用户可看到酒店各种类型客人的各样式列表，如：预定客人列表、在住客人列表、结帐客人列表等等。功能强大的客人信息查询：可按帐号、姓名、到店离店日期、房号、团队帐号和国籍模糊查询；

3. 入住接待管理：

- (1) 员工查找客户是否提前预订，若有则填写入住登记表，员工审核登记表，若正确无误，则对入住登记，客人入住；
- (2) 若没有提前预订，则查找是否有合适房间，若有则填写入住登记表，员工审核登记表，若正确无误，则对入住登记，客人入住；

4 调房管理：

- (1) 根据客户的需要，员工查找同等类型的房间，若有则填写调房登记表，员工审核登记表，若正确无误，则对修改客房信息表和入住登记表。
- (2) 若无，则告诉客户具体情况。

5、退房结账管理：

- (1) 客人退宿，员工清点房间，若客人结账，则员工进行接待登记，并填写收据和打印报表给客户。
- (2) 客人到前台对挂账进行结账，员工进行结账登记，并并填写收据和打印报表给客户。

(二) 可行性分析

1. 技术可行性

Microsoft SQL Server 与 visual basic 已经被普遍用于构建酒店客房管理软件。

Microsoft SQL Server 是由微软Microsoft 出品，基于关系型数据库的大型数据库系统，它具有独立于硬件平台、对称的多处理器结构、抢占式多任务管理、完善的安全系统和容错功能，并具有易于维护的特点。

2. 社会可行性

基于对酒店市场尤其是针对外出旅行的需求的调查了解，目前该市场存在着很大的发展空间，蕴藏巨大财富，商机无限。

3. 经济可行性

由于该系统属于免费使用，因此对于绝大多数的酒店有着很大的吸引力。

4. 结论

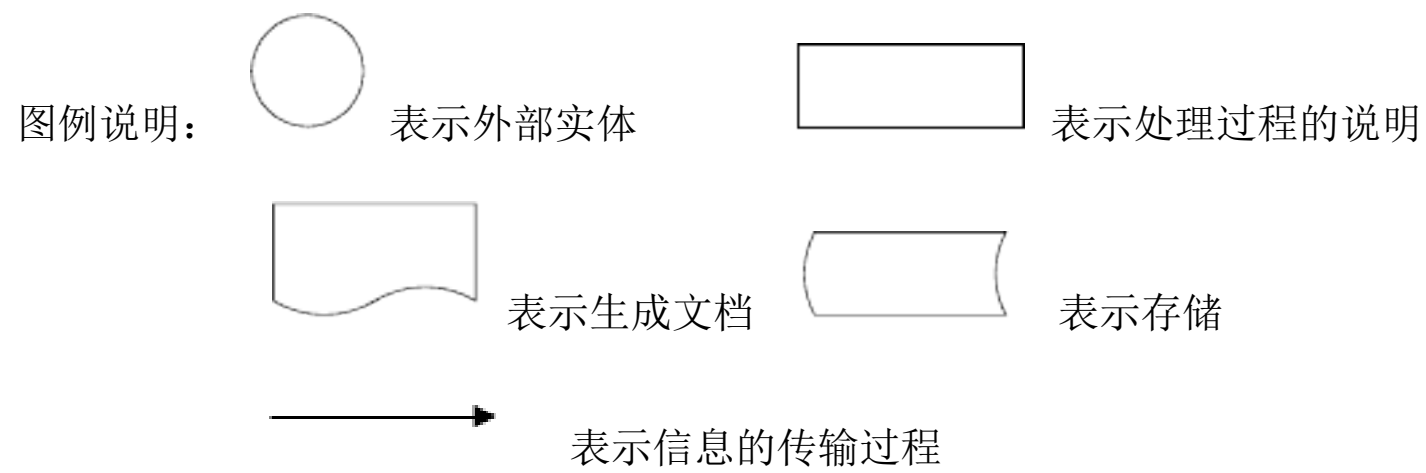
系统通过房控终端提供自助式的信息查询服务，可查询酒店位置、客房情况。相比酒店介绍册，查询起来更方便、更快捷，信息容量也更大，并且还可节约印刷成本。

系统对酒店管理人员和前台、客房中心、工程部等工作人员开放，远程控制客房设备，接收来自客房状态、服务请求等方面的一切信息，快速响应客人要求；同时也能够实时记录客人请求服务及服务响应的的时间，并进行客房服务的数据统计和分析，提高酒店的管理水平 和服务质量。

。

三、系统分析

(一) 业务流程分析及业务流程图



根据需求分析，我们分析出一个酒店管理系统业务的一般流程：

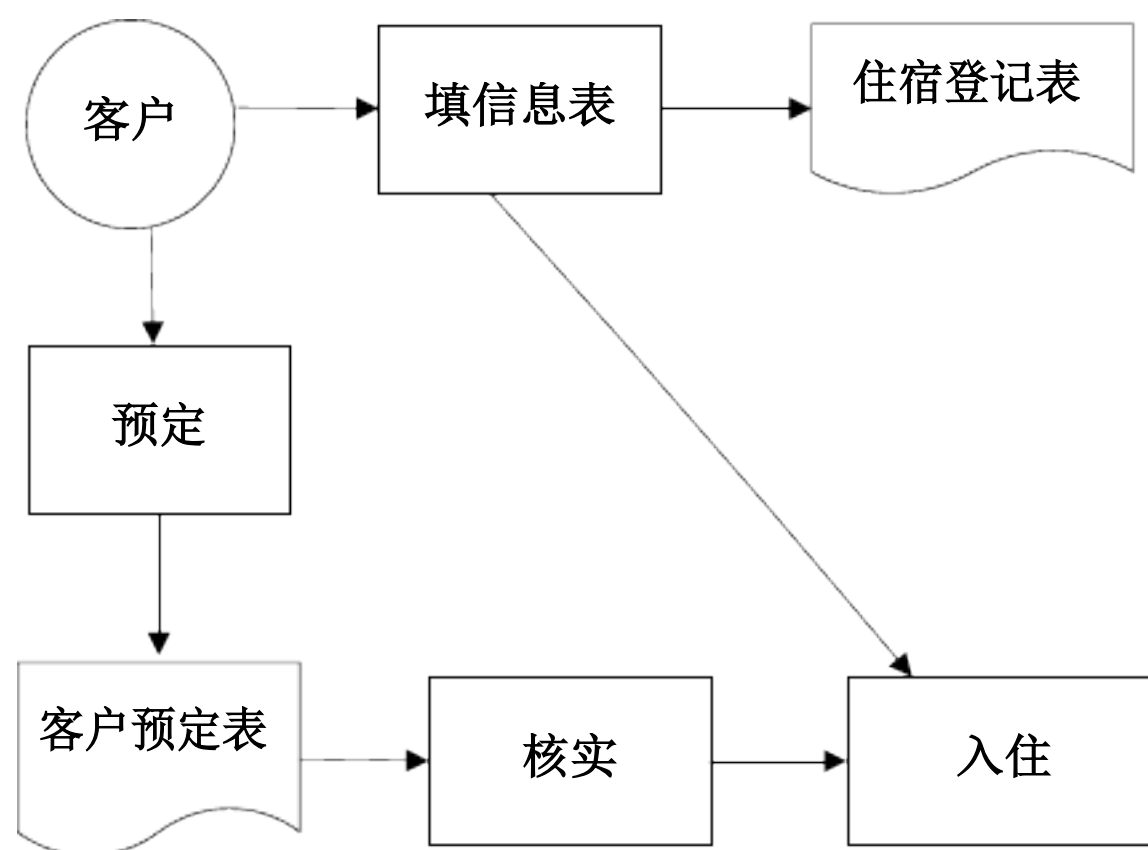


图 3.1 客户入住流程图

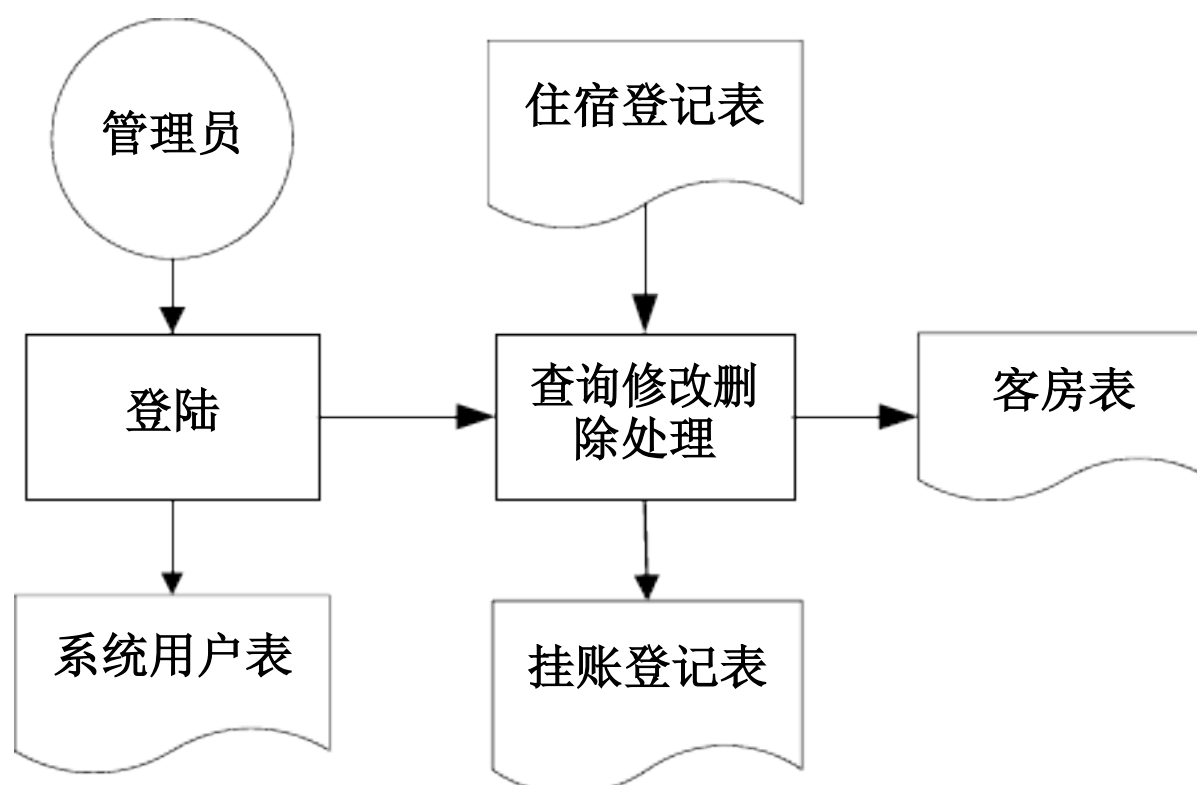
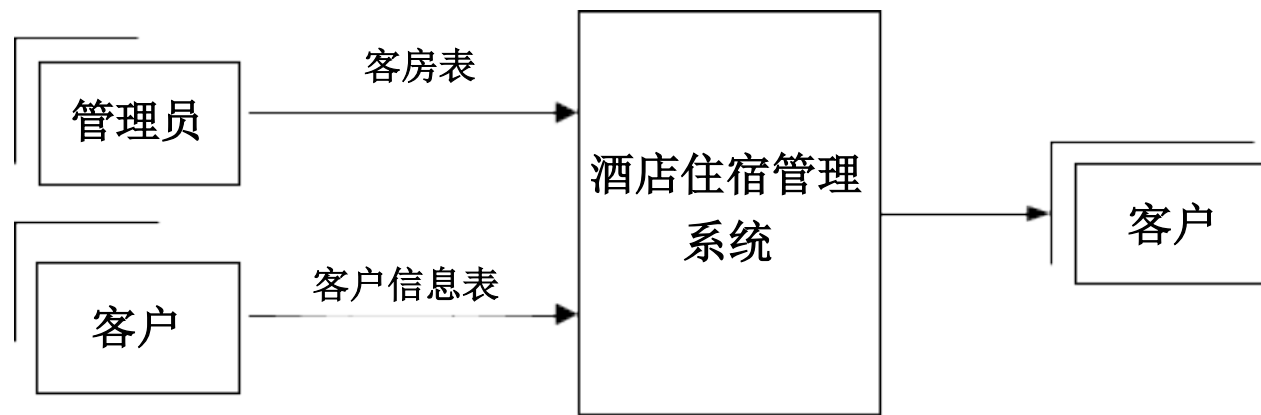
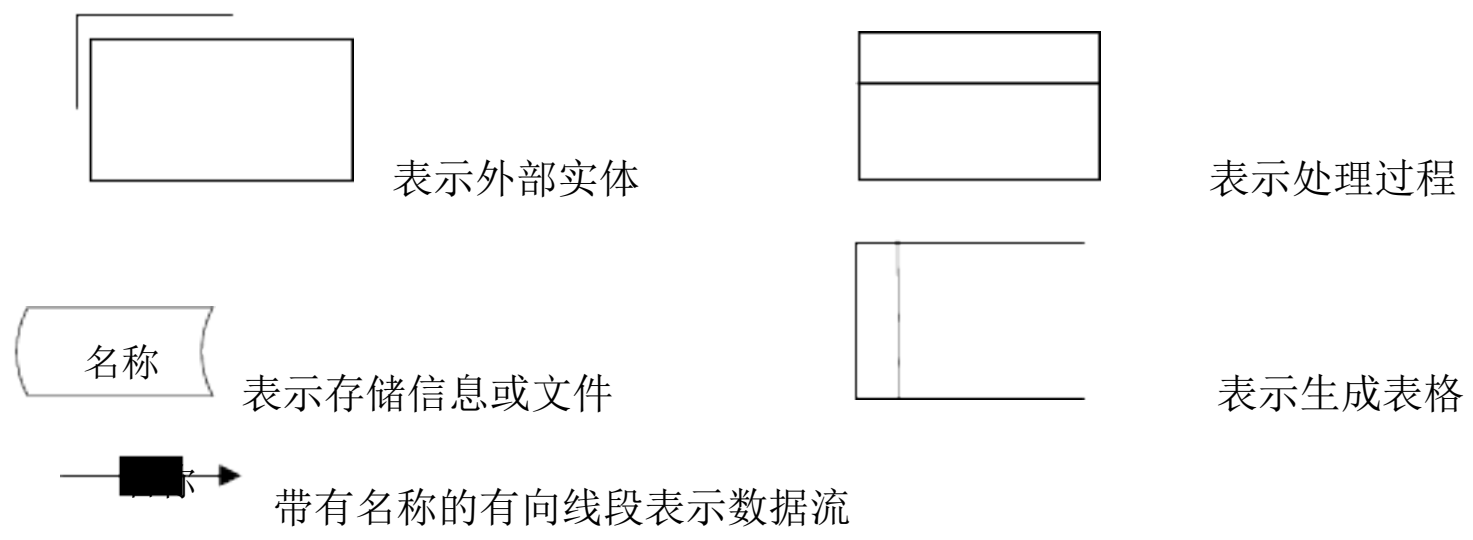


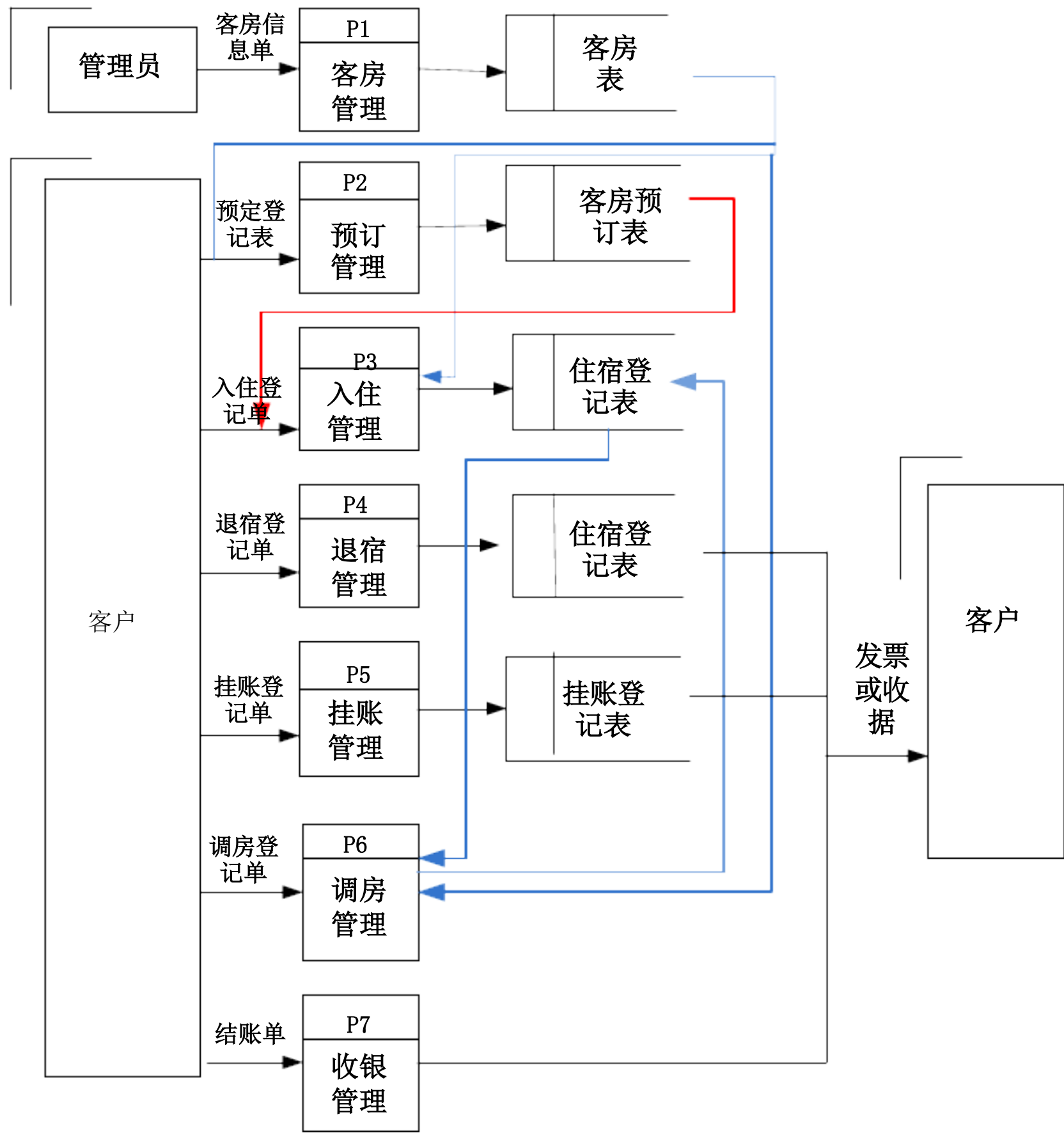
图 3.2 管理员操作流程流程图

(二) 数据流程图

图例说明：



3.3 顶层流程图



3.4 一层数据流程图

二层数据流程图：

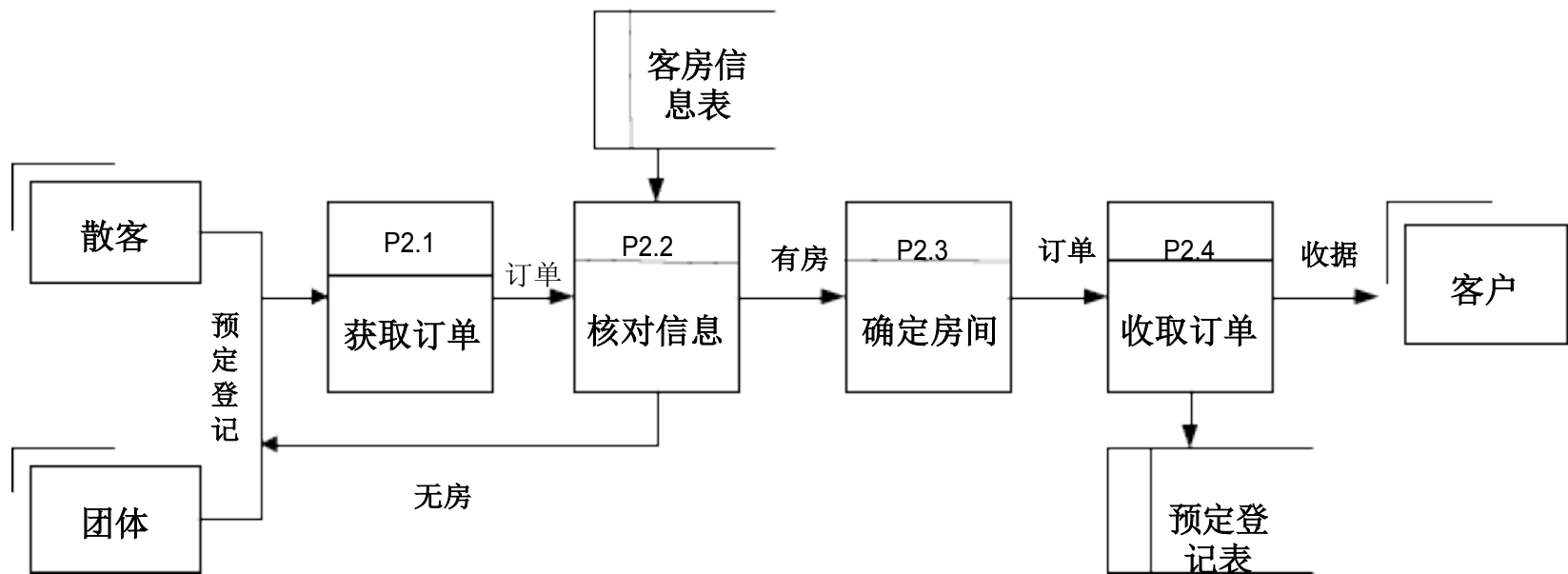


图 3.5 预订管理

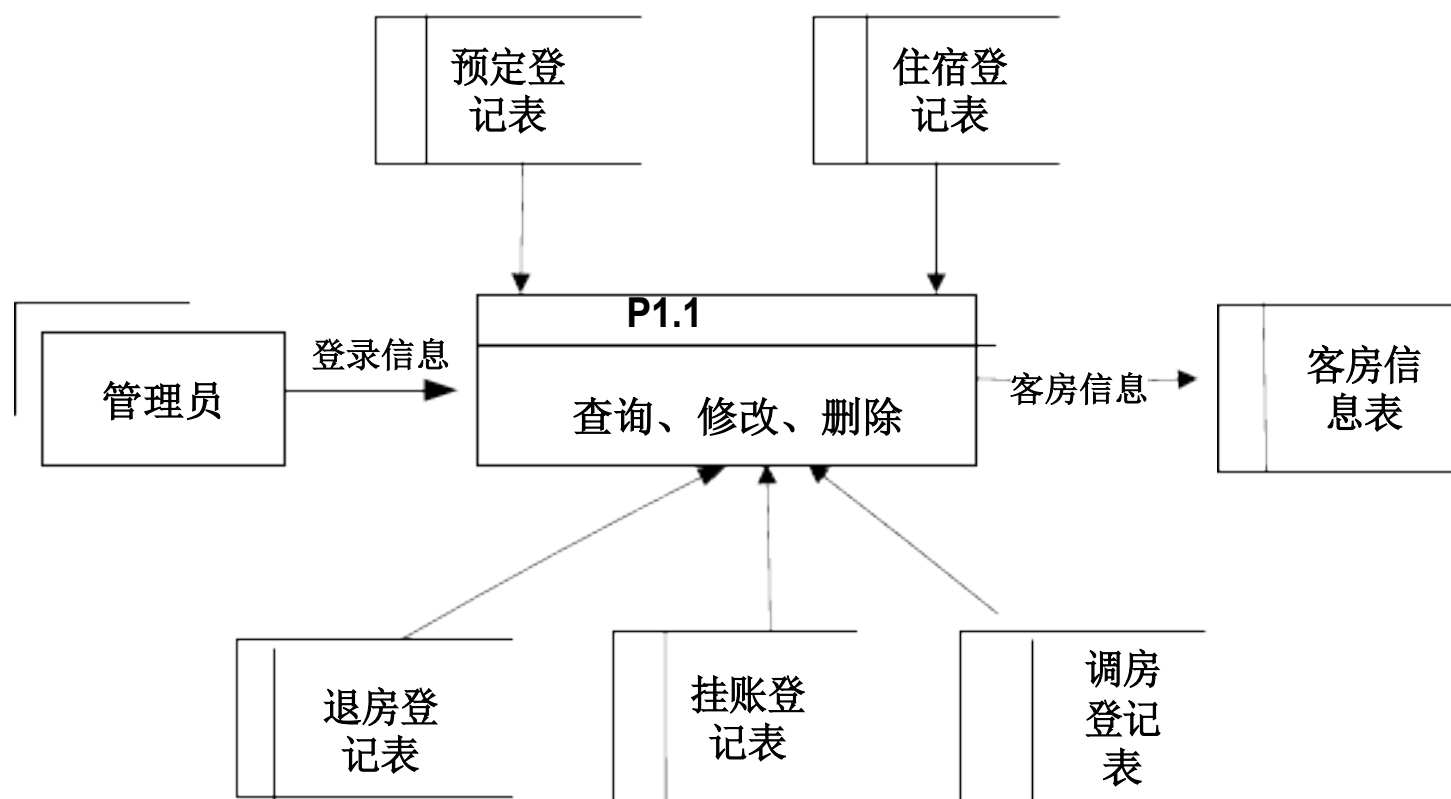


图 3.6 查询管理

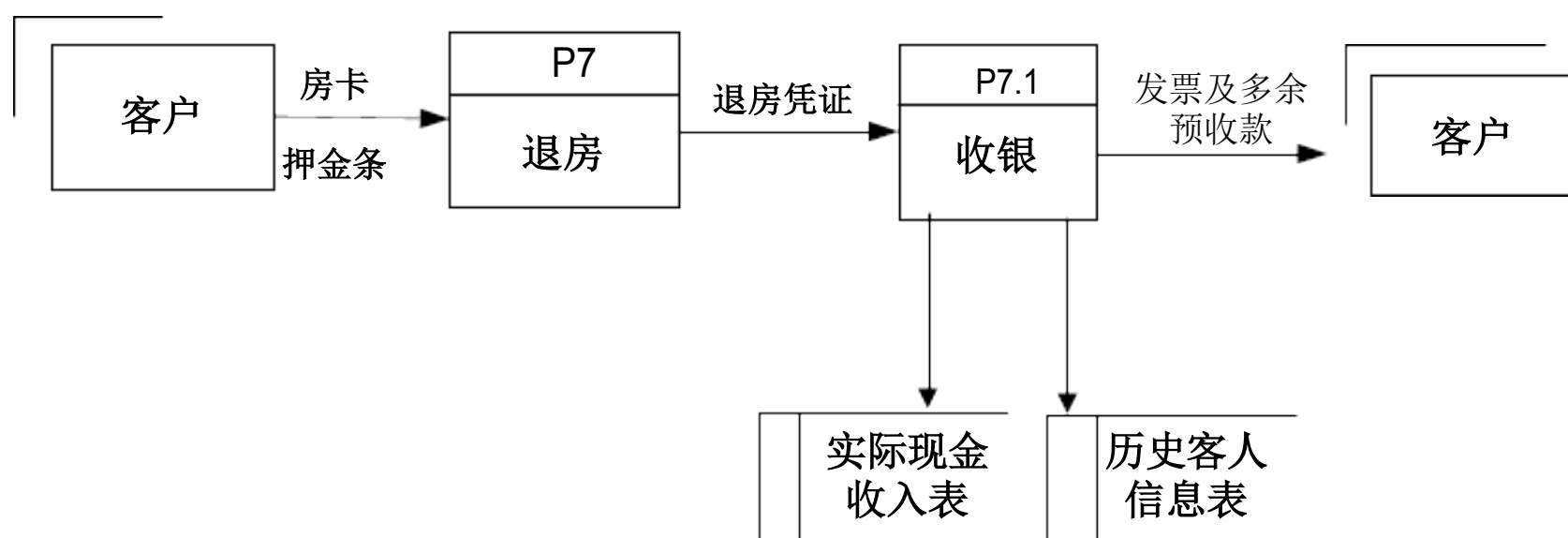


图 3.7 收银管理

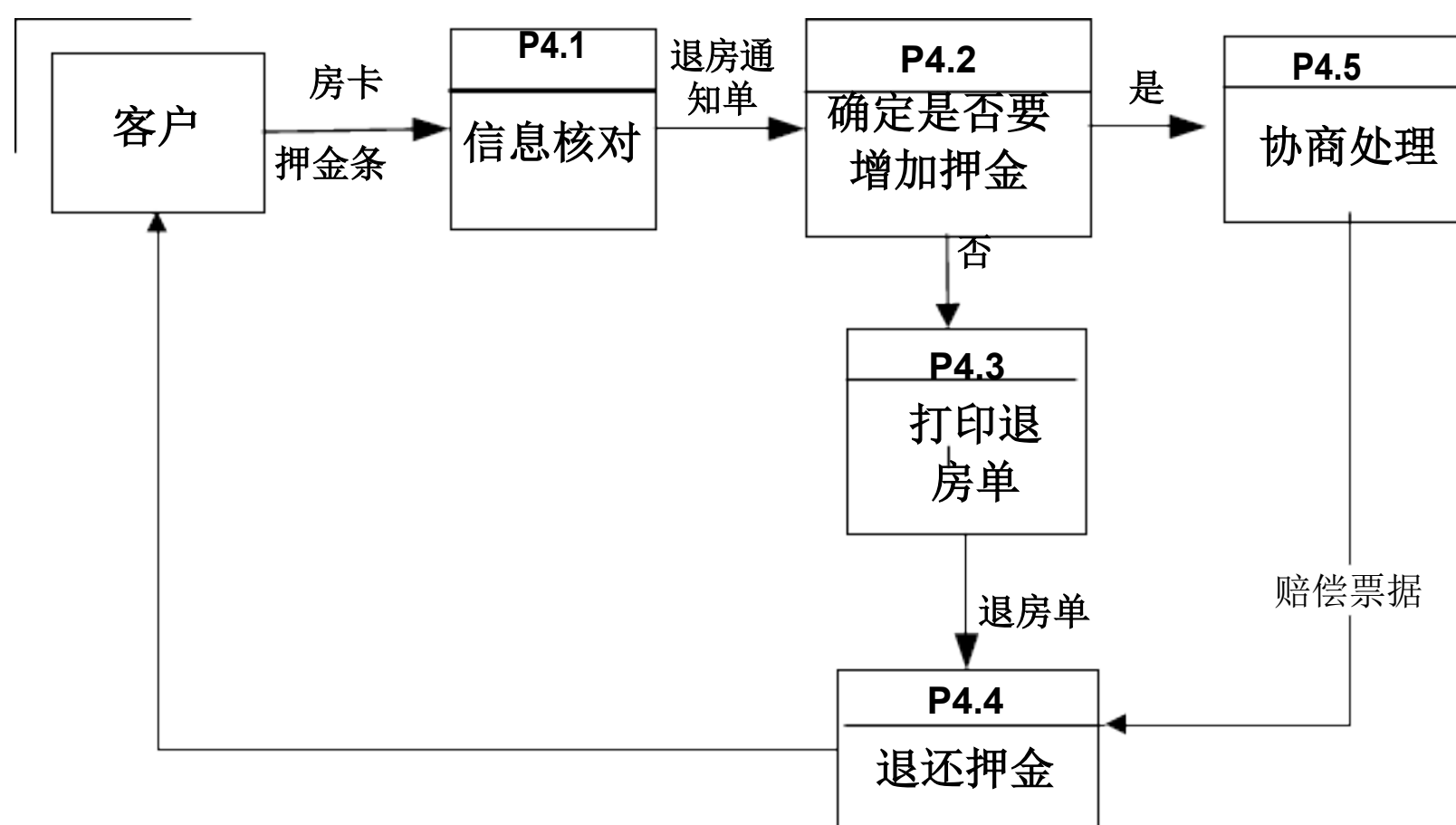


图 3.8 退房管理

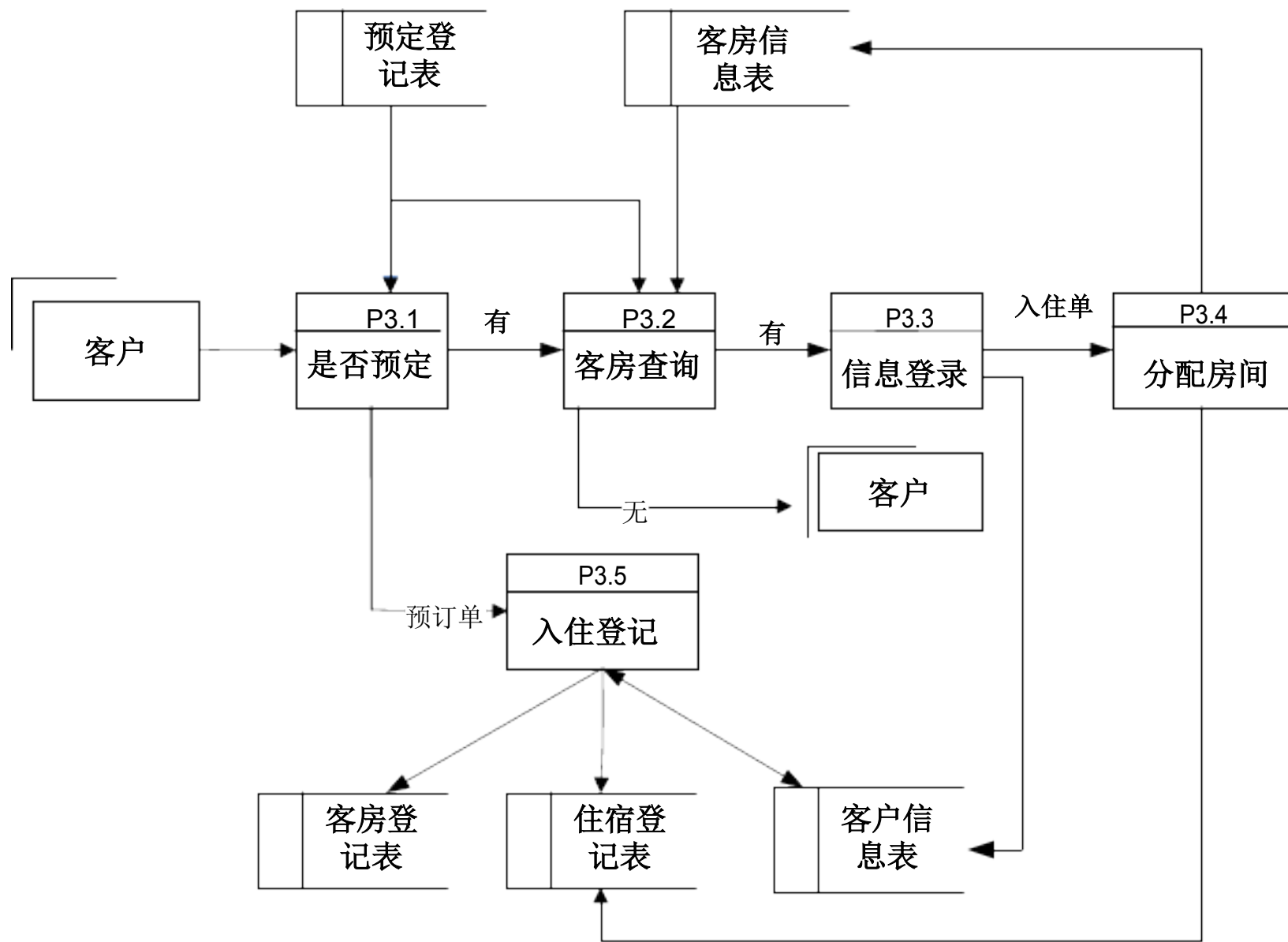


图 3.9 入住管理

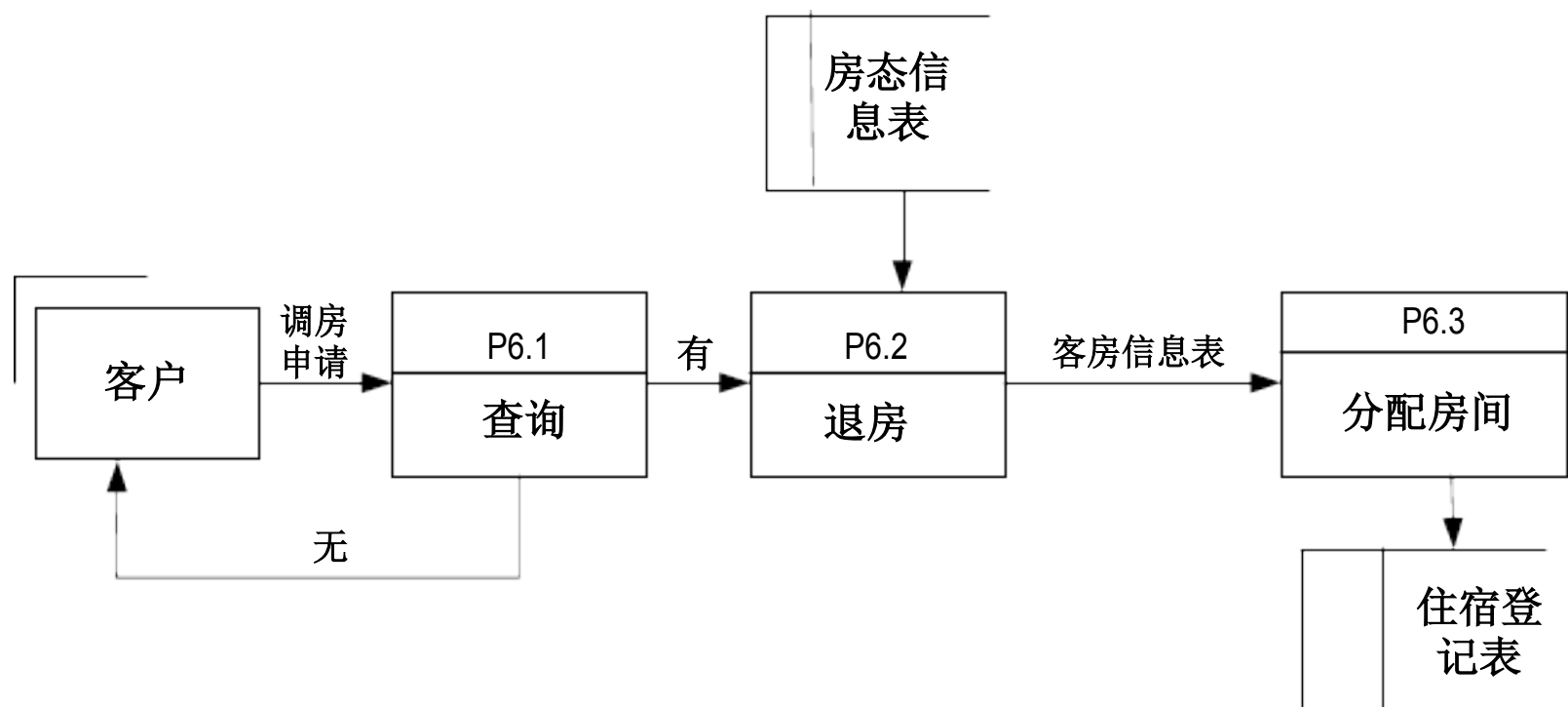


图 3.10 调房管理

(三) 数据字典

1. 数据项定义

表 3-1

数据项名称：用户名
别名：admin
长度：50
取值范围：1-40
描述：管理员登陆的用户名

表 3-2

数据项名称：密码
别名：userpassword
长度：50
描述：管理员的管理密码

表 3-3

数据项名称：客户编号
别名：mbrID
长度：5
描述：客户的具体编号

表 3-4

数据项名称：姓名
别名：userName
长度：50
描述：客户的姓名

表 3-5

数据项名称：手机号
别名：phonenumner
长度：50
描述：客户的手机号

表 3-6

数据项名称：身份证号
别名：IDnum
长度：50
描述：客户的身份证号

表 3-7

数据项名称：客房价格
别名：price
长度：6
描述：客房的价格

表 3-8

数据项名称：客房类型
别名：size
长度：20
描述：房型等

2.数据流定义

数据流条目	
名称：调房信息单	总编号：3-P6
说明：关于客户要求更换房间的说明	编号：P6
数据流来源：客户	月 流通量：200份/
数据流去向：	
包含的数据结构：姓名	
更换前所住房间	
更换后的房间	

3.处理过程描述

处理过程条目	
名称：填写发票	总编号：5-501
说明：统计出客户在本酒店的消费合计	编号：P1
输入：	
输出：	
处理：查询挂账登记单，打印出客户的所有消费情况，并统计出消费合计。	

4.数据存储

数据存储条目	
名称：挂账登记单	总编号：4-401
说明：客户在本酒店的一切消费情况	编号：P5
结构：住宿费用	有关的数据流：

是否损坏酒店设施	
其他服务	
	信息量：5000 份/季度
	有无立即查询：有

5.外部实体

外部实体条目	
名称：客户	总编号：6-601
说明：	编 号：601
输出数据流：	
输入数据流：	
个数：约 5000 个	

系统设计（一）

系统总体设计

1.系统总体规划

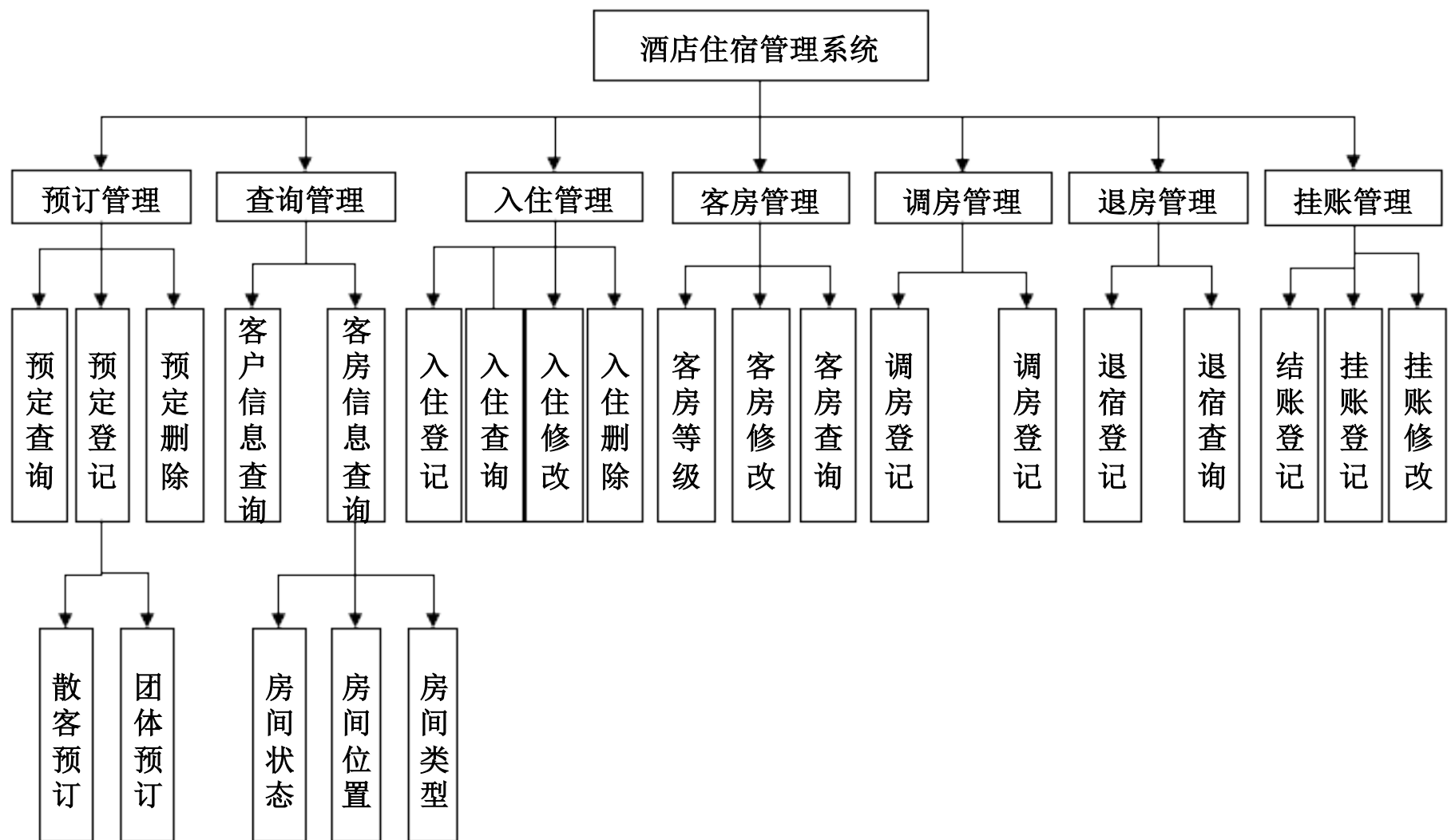


图 4.1 功能模块图

概念设计

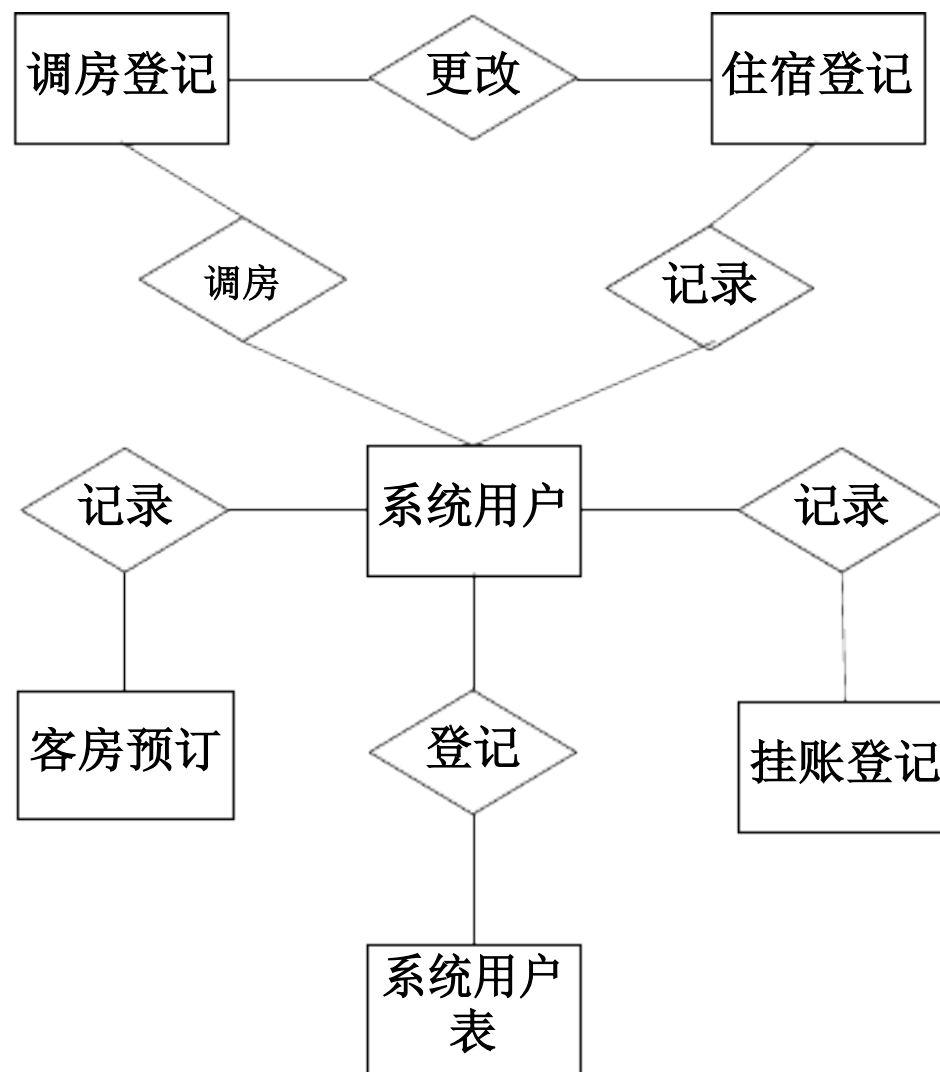
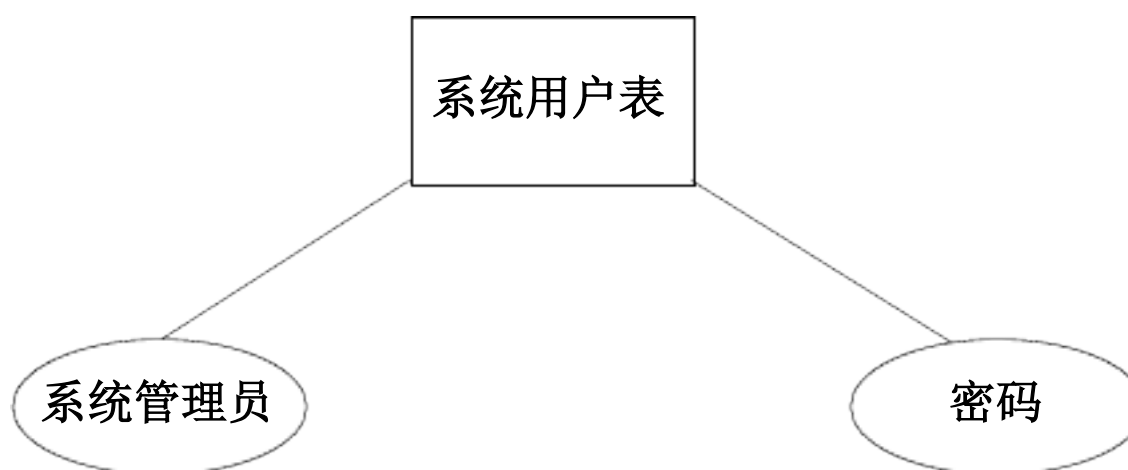


图 4.2

1. 各实体属性图

系统用户表:



客房预订表:

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/516115000112010114>