
Opera PMS 在酒店管理专业教学中的应用研究

——以武汉商学院为例

鲁婉婷 徐松华

(武汉商学院旅游与酒店管理学院, 湖北武汉 430056)

【摘要】Opera PMS 已广泛应用于高等院校酒店管理专业教学中, 为培养具备信息化管理能力的酒店人才提供了平台。以武汉商学院为例, 对 Opera PMS 在酒店管理专业教学中的应用进行了研究, 通过问卷调查与访谈相结合的方式归纳分析了 Opera PMS 在武汉商学院酒店管理专业教学中的应用现状和突出问题, 最后提出了 OperaPMS 教学应用的优化措施。

【关键词】Opera PMS; 酒店管理专业; 教学应用; 武汉商学院

【中图分类号】G4 **【文献标识码】**A **【doi】**10.19311/j.cnki.1672-3198.2018.13.073

社会的信息化发展, 要求酒店管理人才不仅要掌握酒店专业知识和技能, 还需具备应用现代信息技术对酒店进行综合管理的能力。Opera PMS 作为国际通用的酒店前台操作系统, 已广泛应用于国内外各大酒店集团和高等院校酒店管理专业中, 为培养具备信息化管理能力的酒店人才提供了平台。

1 核心概念的界定

1.1 Opera PMS

Opera PMS 是由 Micros—Fidelio 公司研发的一套物业管理系统, 其全称是 Opera Property Management System, 简称为 Opera 物业管理系统, 它是 Opera 系统的核心部分, 指酒店的前台操作系统。

Opera PMS 是目前国际上最通用的酒店前台操作系统, 它能满足不同规模酒店以及酒店集团的需求, 为酒店管理层和员工提供全方位系统工具, 以便其快捷高效地处理客户资料、预定、入住、退房、房间分配、房内设施管理以及账户账单管理等日常工作。同时, 其强大的外接接口系统可以与 POS (Point Of Sales) 机、PSB 公安系统、BMP 支付卡系统、Vincard 门锁系统等相连接。

1.2 酒店管理专业

基金项目:武汉商学院校级教学研究项目“Opera PMS 在酒店管理专业教学中的应用研究”的核心成果, 项目编号:2016N021。

作者简介:鲁婉婷, 女, 湖北武汉人, 硕士, 讲师, 研究方向为酒店管理、旅游经济;徐松华, 男, 湖北孝感人, 硕士, 讲师, 研究方向为旅游地理。

20 世纪 70 年代末 80 年代初，我国开启了旅游本科教育的新篇章，先后有四所高校开办旅游专业，分别是南开大学、杭州大学、西北大学、北京第二外国语学院。此后，1986 年中山大学开办了旅游酒店管理专业，接着陆续有些高校开办酒店管理专业，直到 2012 年 9 月教育部颁布了《普通高等学校本科专业目录（2012 年）》，酒店管理专业正式进入本科专业目录。本目录分设包含管理学门类在内的 12 个学科门类，管理学门类下的一级学科旅游管理类下设三个专业：旅游管理、酒店管理、会展经济与管理，本科酒店管理专业是培养学生具有较高的现代管理理论素养和系统的酒店管理专业知识，熟悉高星级酒店运营管理方法和手段，能够在高星级酒店、高级住宿业机构、高级餐饮业机构、教育研究机构等从事接待服务、酒店管理及教学和科研工作的应用型、复合型专业人才。

2 Opera PMS 在武汉商学院酒店管理专业教学中的应用现状

2015 年 10 月，武汉商学院酒店管理专业引进 Opera PMS 并建立了实训室，同月安排酒店管理相关老师参加 Opera PMS 的应用培训。目前，武汉商学院酒店管理专业引进 Opera PMS 进行教学已经有 3 年。为了客观全面的了解 Opera PMS 在武汉商学院酒店管理专业教学中的应用现状，笔者一方面采用访谈法对任课教师和实训室管理人员进行调研，另一方面采用问卷调查的方式对学生学习 Opera PMS 相关情况进行调研，具体如下。

2.1 Opera PMS 教学情况分析

目前，武汉商学院应用 Opera PMS 进行教学的对象主要是酒店管理本科班学生，教学课程为本科第 7 学期开设的《酒店管理信息化软件实验》，该课程共 48 学时，3 学分。根据对实训室管理人员的访谈调研显示，Opera PMS 实训室前期建立阶段是由企业派专业人员进行系统安装、调试与维护，后期上课阶段除了实训室管理人员负责钥匙管理以外，基本没有专业的系统管理维护人员；实训室只在上课期间开放，除了教师申请使用以外其他时间一般不予开放。

根据对任课教师的调研显示，目前没有 Opera PMS 相关教材，其教学内容由教师自主安排，主要有五大模块：客户资料管理、客房预定、前台服务、收银服务、客房管理；教学方法主要采用的是讲授法、演示法和练习法；教学考核集中在期末，对学生 Opera PMS 操作技能进行全面考核；教学设备经常出现死机卡顿现象，长期只有一半电脑能够正常使用。

2.2 Opera PMS 学习情况分析

要全面了解武汉商学院酒店管理本科学生对 Opera PMS 的学习情况，笔者采用了问卷调查的方式，对 14 级酒店管理本科两个班共 100 名学生进行了调查。共发放问卷 100 份，当场回收 100 份，问卷回收率百分之百。

通过对调查数据的统计分析发现，82%的学生对学习 Opera PMS 感兴趣，96%的学生认为学习 Opera PMS 在酒店管理专业课程中是重要的，68%的学生感觉学习 Opera PMS 有困难，只有 29%的学生掌握 Opera PMS 学习内容。针对大部分学生感觉学习 Opera PMS 有困难，我们进一步探寻了其学习困难的原因，主要是由于教学内容太多（85%的赞成率，下同），操作练习时间不足（81%），同时 Opera PMS 又是全英文操作界面（62%）、教师无法单独指导（43%）。针对少部分学生（6%）学习 Opera PMS 有困难的原因选择的是其他，我们进行了深度访谈调研发现，这些学生在大四期间由于有考研复习任务而对该学期课程缺乏重视，故而认为学习并掌握 Opera PMS 较为困难。

表 1 Opera PMS 学习情况调查统计表

题项	选项	频数 (N=100)	百分比 (%)
学习 Opera PMS 是否	是	82	82

感兴趣	否	18	18
学习 Opera PMS 在专	是	96	96
业课程中是否重要	否	4	4
学习 Opera PMS 是否	是	68	68
有困难	否	32	32
是否掌握 Opera PMS	是	29	29
学习内容	否	71	71
学习 OperaPMS 有困难的原因（多选）	教学内容太多	85	85
	操作练习时间不足	81	81
	全英文操作界面	62	62
	教师无法单独指导	43	43
	缺乏酒店实操情景	23	23
	其他	6	6

3 Opera PMS 在武汉商学院酒店管理专业教学应用中的突出问题

3.1 课程设置不合理

根据对任课教师和学生的调研反映，应用 Opera PMS 教学的《酒店管理信息化软件实验》课程设置不尽合理。第一，该课程安排在第 7 学期开设，而大部分学生在大四期间面临考研或就业的压力无法集中精力学习，故而学习积极性不高；第二，该课程教学内容多而课时量有限，学生普遍反映操作练习时间不足，熟练掌握 Opera PMS 较为困难；第三，要掌握该课程中 OperaPMS 的相关操作，除了需要一定的英语基础，同时还要求掌握其前置课程《酒店前厅与客房管理》中的相关知识，而目前这两门课程缺乏衔接与融合。

3.2 系统管理维护不到位

系统管理维护对于 Opera PMS 在酒店管理专业教学中的应用而言至关重要。由于 Opera PMS 管理维护的专业性和复杂性，一方面，实训室管理人员缺乏相关专业知识和技能，无法承担系统管理维护工作；另一方面，任课教师时间和精力有限，既要备课授课，又要解决各种突发状况而造成教学中断等问题，更是无法兼顾教学与维护工作，因此系统管理维护不到位成为了 Opera PMS 教学应用中的突出问题。

3.3 教师综合应用软件的能力不足

目前，酒店管理专业大部分教师都是由高校学习到高校工作，没有在酒店操作应用 Opera PMS 软件的相关工作经验。即便部分教师在酒店顶岗挂职，也因操作系统权限设置或客户资料保密等问题无法深入学习并应用 Opera PMS 软件。虽然学院已安排酒店管理相关老师参加 Opera PMS 的应用培训，但此次培训只有 5 天，教师只能掌握最基础的对客户服务操作以及简单的后台管理操作，对于 Opera PMS 中的应收账、价格管理、佣金管理等功能模块无法深入学习和掌握，对 Opera PMS 中各功能模块的作用和内部逻辑联系理解不深。总体而言，教师能掌握软件基本操作但综合应用软件的能力不足。

4 Opera PMS 教学应用的优化措施

4.1 优化课程设置

优化课程设置的重点是加强《酒店管理信息化软件实验》课程与其前置课程《酒店前厅与客房管理》的衔接与融合。首先,将该课程开设时间调整到学生实习返校的第6学期开设。学生第4学期学习前置课程《酒店前厅与客房管理》,第5学期实习,实习期间认识到Opera PMS应用的重要性,第6学期返校学习该课程最为合适。其次,要整合该课程的教学内容,即将Opera PMS中最基础和简单的对客服务操作放在《酒店前厅与客房管理》课程中结合情景实训进行讲授,而在该课程中主要介绍Opera PMS综合管理方面的操作(如房价销售管理、客户资料管理、客房管理、佣金管理、报表与设置等),培养学生树立酒店信息化管理的先进理念。

4.2 完善系统管理维护制度

要做好Opera PMS系统管理维护工作,最重要的就是建立和完善系统管理维护制度。首先,要在实训室中增加专门的系统管理维护人员,系统维护管理人员即可以从人才市场引进,也可以在现有教师或者行政人员中选择。其次,要明确实训室管理人员、系统维护人员以及专业教师之间的职责,实训室管理人员负责机房钥匙和硬件设备的管理工作,系统维护人员负责Opera PMS系统管理维护工作,专业教师负责授课工作。最后,考虑到从市场引进人员的成本问题,建议从现有教师或者行政人员中选择系统管理维护人员,并给予其一定的管理维护津贴。

4.3 提升教师软件综合应用能力

提升教师软件综合应用能力主要从以下两个方面着手:一方面,院校要让更多专业教师走出教室、走进酒店、走上岗位,做好教师行业深度挂职的保障工作,制定并完善教师挂职政策,加强与酒店的深度合作提升教师软件综合应用能力;另一方面,院校可以聘请酒店优秀人才作为客座教授或外聘教师,让行业精英走进教室与学生零距离接触,同时与院校专业教师共同授课、相互学习探讨,从而进一步提升教师软件综合应用能力。

参考文献

- [1] 李肖楠. Opera PMS 系统在我国酒店业中的应用[J]. 合作经济与科技, 2014, (12): 127-128.
- [2] 王志毅. 基于 Opera PMS 系统平台的前厅实训课程应用理实一体化项目式教学法分析[J]. 科技创业月刊, 2016, (19): 89-90.
- [3] 许鹏. 酒店管理信息系统在高职教育中的应用研究——以 Opera PMS 系统为例[J]. 电子商务, 2017, (06): 91-92.