

<<旅游企业信息化管理>>

图书基本信息

书名：<<旅游企业信息化管理>>

13位ISBN编号：9787508470245

10位ISBN编号：7508470249

出版时间：2010-1

出版时间：水利水电出版社

作者：周贺来，王彬 编著

页数：320

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<旅游企业信息化管理>>

### 内容概要

旅游企业信息化建设目前已经得到了国家旅游局和各家旅游企业、各级地方旅游管理机构的高度重视。

本书深入浅出地论述了旅游企业信息化建设的相关知识，主要内容包括：旅游信息化的基本概念，国内外旅游信息化的发展状况，旅游企业管理信息系统的开发、建设、管理与运用，旅游电子商务，旅游网络营销，现代信息化管理方法在旅游业中的应用，旅游政府信息化建设与国家“金旅工程”内容介绍。

书中列举了许多旅游企业信息化的实际案例以及相关软件和系统的应用介绍，并补充了许多阅读材料。

每章前面都列出了本章内容导读与学习目标，后面都给出了本章小结和相关习题。

附录中给出了国家旅游信息化技术规范、常见旅游网站以及其他旅游信息化相关资料和表格。

本书是教育部实用型信息技术（ITAT）人才培养系列教材之一，全书通俗易懂，内容全面，实用性强，可以作为旅游管理、饭店管理、旅行社管理、信息管理、管理系统工程、地理信息系统等专业教学用书，同时也可以作为旅游信息化厂商中技术人员的参考资料，以及旅游行政管理机关和旅游企业中管理人员进行信息化建设时的重要工具指导书。

## 书籍目录

前言第1章 旅游企业信息化概述 1.1 信息 1.1.1 数据与信息 1.1.2 信息的特征 1.1.3 信息的类型 1.1.4 信息与相关概念辨析 1.2 信息管理 1.2.1 信息资源的重要作用 1.2.2 信息管理的基本概念 1.2.3 信息管理的三维层次 1.3 旅游信息资源及其开发 1.3.1 旅游信息及其作用 1.3.2 旅游信息的分类 1.3.3 旅游信息资源开发 1.4 信息化 1.4.1 信息化的含义 1.4.2 信息化的层次 1.4.3 信息化的内容体系 1.5 旅游信息化的内涵 1.5.1 旅游信息化的含义 1.5.2 旅游信息化的内容 1.5.3 旅游信息化的必然性 1.6 旅游信息化的影响和作用 1.6.1 信息化建设对旅游机关管理和和服务的影响 1.6.2 信息化建设在旅游企业运作过程中的作用 1.6.3 信息化建设对旅游企业组织结构的影响 本章小结 复习思考题第2章 国内外旅游信息化发展概况 2.1 发达国家旅游信息化的建设状况 2.1.1 国外旅游信息化的发展概况 2.1.2 国外旅游信息化的发展阶段 2.2 国内外主要旅游信息化技术供应商介绍 2.2.1 国内外旅行社管理软件供应商的基本情况 2.2.2 国内外饭店管理软件供应商的基本情况 2.3 我国旅游信息化的发展现状与问题分析 2.3.1 我国旅游业信息化发展现状 2.3.2 我国旅游信息化建设的整体评价 2.3.3 我国旅游信息化发展状况的分行业比较 2.3.4 制约我国旅游业信息化发展的主要因素 2.4 我国旅游信息化建设的趋势与对策 2.4.1 我国旅游业信息化建设的趋势 2.4.2 加快中国旅游业信息化发展的对策 本章小结 复习思考题第3章 旅游企业管理信息系统 3.1 旅游管理信息系统概述 3.1.1 信息系统及其作用 3.1.2 管理信息系统的含义 3.1.3 管理信息系统的结构 3.1.4 旅游管理信息系统及其功能 3.2 旅游管理信息系统的技术基础与运行环境 3.2.1 信息技术及其在旅游行业中的运用 3.2.2 旅游管理信息系统中的数据处理技术 3.2.3 旅游管理信息系统的硬件体系结构 3.3 旅游管理信息系统开发概述 3.3.1 旅游管理信息系统开发的原则 3.3.2 旅游管理信息系统的开发方式 3.3.3 旅游管理信息系统开发前的准备工作 3.3.4 旅游管理信息系统的结构化开发方法 3.4 旅游管理信息系统的实施、运行与维护 3.4.1 旅游管理信息系统的实施 3.4.2 旅游管理信息系统的转换 3.4.3 旅游管理信息系统的运行管理 3.4.4 旅游管理信息系统的维护 3.5 旅游管理信息系统的安全管理 3.5.1 影响旅游管理信息系统安全的因素 3.5.2 加强系统安全的常用措施 3.5.3 保障系统安全的主要技术对策 3.5.4 一般旅游企业采用的系统安全方案 3.6 旅游景区电子门票管理信息系统应用实例 3.6.1 电子门票管理信息系统概述 3.6.2 电子门票管理信息系统的组成 3.6.3 电子门票管理信息系统的设计与开发 3.6.4 电子门票管理信息系统的工作流程 3.7 旅游酒店管理信息系统及其应用软件介绍 3.7.1 酒店管理宾客服务的信息流程分析 3.7.2 酒店前台管理中其他业务的信息流程 3.7.3 酒店财务管理的信息流程 3.7.4 酒店人力资源管理的信息流程 3.7.5 旅游酒店管理信息系统的基本知识 3.7.6 石基PMS酒店信息管理典型软件应用 本章小结 复习思考题第4章 旅游企业电子商务 4.1 电子商务概述 4.1.1 电子商务特点与功能 4.1.2 电子商务的主要内容 4.1.3 电子商务的实现方式 4.1.4 我国电子商务的发展 4.2 旅游电子商务基本知识 4.2.1 旅游业电子商务的必然性 4.2.2 旅游电子商务定义与内涵 4.2.3 旅游电子商务的主要功能 4.2.4 旅游电子商务发展的产业影响 4.3 旅游电子商务的类型划分 4.3.1 按交易形式的类型划分 4.3.2 按信息终端的类型划分 4.4 旅游电子商务的体系结构 4.4.1 旅游电子商务活动的多方参与性 4.4.2 旅游电子商务内容的网状沟通性 4.4.3 旅游电子商务系统的组成要素 4.5 旅游电子商务的发展现状与趋势 4.5.1 国外旅游电子商务的发展现状 4.5.2 我国旅游电子商务发展现状 4.5.3 我国旅游电子商务发展的制约因素 4.5.4 加快我国旅游电子商务发展的思路 4.6 旅游企业电子商务运用实例 4.6.1 旅游饭店电子商务应用实例 4.6.2 旅行社电子商务应用实例 4.6.3 旅游景区景点电子商务应用实例 4.6.4 旅游交通企业电子商务应用实例 本章小结 复习思考题第5章 旅游企业网络营销 5.1 旅游企业的网站建设 5.1.1 旅游企业网站的功能 5.1.2 旅游企业网站的定位 5.1.3 旅游企业网站的制作流程 5.1.4 旅游企业网站建设中的主要工作 5.2 旅游企业网络营销概述 5.2.1 网络营销的功能 5.2.2 网络营销的特点 5.2.3 网络营销在旅游业中的应用 5.3 旅游企业计算机预订系统 5.3.1 计算机预订系统的含义及其功能 5.3.2 计算机预订系统的发展过程 5.3.3 计算机预订系统的主要应用 5.3.4 计算机预订系统的未来趋势 5.4 全球分销系统应用介绍 5.4.1 全球分销系统的概念 5.4.2 GDS与旅游电子商务特征对比 5.4.3 国外全球分销系统现状与发展趋势 5.4.4 中国民航GDS系统基本情况介绍 5.5 旅游目的地营销系统 5.5.1 游客的旅游信息需求 5.5.2 旅游目的地信息系统建设 5.5.3 旅游目的地营销系统的概念与特征 5.5.4 国外旅游目的地营销系统的发展与运用 5.5.5 中国旅游目的地营销系统的建设与发

## &lt;&lt;旅游企业信息化管理&gt;&gt;

展 5.5.6 中国“金旅工程”旅游目的地营销系统概述 5.6 我国旅游业网络营销发展策略探讨 5.6.1 目前中国旅游企业网络营销的模式 5.6.2 中国旅游业网络营销的发展方向 5.6.3 我国第三代旅游业网络营销展望 本章小结 复习思考题第6章 旅游信息化建设中的其他管理方法 6.1 供应链管理在旅游企业中的应用 6.1.1 供应链管理基本知识 6.1.2 旅游企业供应链管理的重要性 6.1.3 供应链管理在旅游酒店中的应用途径 6.1.4 供应链管理在旅游酒店中的实施效果 6.2 客户关系管理在旅游企业中的运用 6.2.1 客户关系管理基本知识 6.2.2 客户关系管理系统的功能 6.2.3 旅行社企业客户关系管理的应用 6.2.4 旅游餐饮业客户关系管理的运用 6.3 旅游企业呼叫中心的建设与运用 6.3.1 呼叫中心基本知识介绍 6.3.2 旅游业应用呼叫中心的意义 6.3.3 旅游业多媒体呼叫中心解决方案 6.4 企业资源计划在旅游企业中的运用 6.4.1 企业资源计划的基本知识 6.4.2 旅行社ERP的结构组成 6.4.3 旅行社ERP的战略实施 6.5 收益管理系统在旅游企业中的应用 6.5.1 收益管理系统基本知识介绍 6.5.2 收益管理系统在旅游企业中的应用分析 6.5.3 当前旅游酒店收益管理系统的应用情况 本章小结 复习思考题第7章 旅游部门政府信息化建设 7.1 政府信息化建设概论 7.1.1 政府信息化的含义 7.1.2 政府信息化的作用机制 7.1.3 国外政府信息化的发展概况 7.1.4 我国的政府信息化发展进程 7.1.5 我国政府信息化的建设成果 7.1.6 我国当前政府信息化建设的任务 7.2 旅游政府信息资源开发与管理 7.2.1 旅游政府信息资源概述 7.2.2 旅游政府信息资源的开发与利用 7.2.3 旅游政府信息化管理机构及其职责 7.2.4 旅游政府信息资源管理的目标与任务 7.3 旅游部门政府信息化建设概述 7.3.1 旅游政府信息化及其功能 7.3.2 旅游政务信息化建设的主要内容 7.4 旅游政府机构公众服务与信息发布的概述 7.4.1 旅游政府部门的公众服务职能 7.4.2 旅游政府信息发布职能及其效益 7.4.3 旅游政府公众信息发布系统的组成 7.5 旅游政府公众网的建设与应用 7.5.1 旅游政府公众网站的建设流程 7.5.2 旅游政府公众网站的规划与分析 7.5.3 旅游政府网站信息内容的设计 7.5.4 旅游政府网站技术平台的选择与建立 7.5.5 旅游政府网站的网页设计与管理 7.6 旅游政府机关内部信息处理平台的搭建 7.6.1 旅游政府机关专网建设 7.6.2 旅游政务管理核心数据库建设 7.6.3 旅游机关政府办公信息系统建设 7.6.4 旅游服务热线12301的建设与应用 7.7 我国旅游行业“金旅工程”概述 7.7.1 金旅工程的建设目标 7.7.2 金旅工程的系统构成 本章小结 复习思考题附录 附录A 国家旅游信息化建设技术规范 附录B 部分旅游网网址集锦 附录C 某省旅游信息化发展现状调查表示例 附录D 某省旅游企业信息化建设状况调查问卷参考文献

章节摘录

插图：加强旅游信息资源开发是一个长期的、多方参与的系统性工作。

从当前来看，其主要任务可以概括为两个部分，分别是信息技术资源的开发和信息内容资源的开发。其中前者主要就是指旅游组织中信息基础设施的建设以及各种旅游管理应用系统的开发，它是旅游信息资源开发的基础工作；后者包括信息源的发现与识别，信息源的获取，信息发布渠道的开辟，信息资源收集、处理、存储、分析业务的开展等几个方面，它是旅游信息资源开发的核心。

旅游信息资源开发工作的成效可以从以下三个方面进行衡量。

1. 旅游信息的数量在旅游信息化建设中，对旅游信息的要求是“丰富而纵深”的，强调信息的全面、详细程度、个性化程度。

旅游信息愈丰富，愈能增进旅游者对旅游目的地的了解，进而发现其所感兴趣的旅游设施和旅游节目。

由于旅游行为日趋多样化，客观上也要求供货商提供全方位的、详细的旅游信息，以满足各类旅游者群体对各种不同旅游信息的需要，进而采取相应的旅游行为。

旅游企业和旅游主管部门都应尽力满足旅游者对各种旅游信息的要求。

旅游主管部门应提供所辖区域的全方位的旅游信息，包括食宿、风景名胜区、公园、博物馆、艺术画廊、旅游节目以及出入境管理、卫生检查法律条款、公共交通、天气情况等；在提供全方位的信息的同时，还要力求详细，如公共交通信息方面，应能提供方式、价格、时刻表、目的地等详细信息。

旅游企业重点在于提供详细的信息，如客房方面提供设施、价格等详细信息。

同时，信息受众广泛而有别，要满足他们的个性化需求。

旅游信息提供必须同时承担更大范围的公众服务和更加细致有别的个性服务，提供不同旅游者群体和旅游行业所需的不同旅游信息。

## <<旅游企业信息化管理>>

### 编辑推荐

《旅游企业信息化管理》是教育部实用型信息技术（ITAT）人才培养系列教材之一，全书深入浅出地论述了旅游企业信息化建设的相关知识，具体知识点包括：旅游信息化的基本概念国内外旅游信息化的发展状况旅游管理信息系统的开发与运用旅游电子商务与旅游企业网络营销现代信息化管理方法在旅游业中的应用旅游政府信息化建设与国家“金旅工程”介绍《旅游企业信息化管理》配有电子教案，需要者可以从出版社网站上免费下载使用。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>