

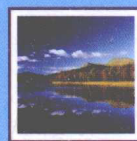
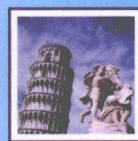
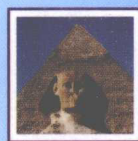


旅游管理信息系统

TOURISM

清华版·高等院校
旅游与饭店管理专业规划教材

杜文才 主编



清华大学出版社

清华版·高等院校
旅游与饭店管理专业规划教材

旅游管理 信息系统



杜文才 主 编
杜 锋 副主编

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书是教育部旅游管理专业教学改革项目系列教材之一。本书贴近教育部颁布的新的学科专业调整方案和高等学校本科专业建设目标。全书共十二章,分为旅游业信息管理与信息管理系统基础与应用、信息技术基本设施、旅游管理信息系统开发、旅游业信息系统应用4个部分。全书以扎实的理论为基础,整合旅游管理信息系统、应用与旅游产业核心力、创新力及培育为一体;即强调体系化,又贴近当前形势;注重应用,案例经典,既实际又富有创新,涵盖内容全面。

本书可作为高等学校旅游管理类各个专业或专业方向的旅游管理信息系统课程的教材,也可作为旅游企业高级管理人员、业内人士的培训及参考用书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。
版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

旅游管理信息系统/杜文才主编;杜锋副主编.—北京:清华大学出版社,2010.4
(清华版 高等院校旅游与饭店管理专业规划教材)
ISBN 978-7-302-22118-0

I. 旅… II. ①杜… ②杜… III. 旅游业—管理信息系统—高等学校—教材 IV.F590.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第030363号

责任编辑:温洁 沈承芬

封面设计:常雪影

责任校对:王晖

责任印制:孟凡玉

出版发行:清华大学出版社

<http://www.tup.com.cn>

社总机:010-62770175

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质量反馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

地 址:北京清华大学学研大厦A座

邮 编:100084

邮 购:010-62786544

印 刷 者:清华大学印刷厂

装 订 者:三河市溧源装订厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:23 字 数:549千字

版 次:2010年4月第1版 印 次:2010年4月第1次印刷

印 数:1~4000

定 价:36.00元

产品编号:020361-01



教育部面向21世纪
旅游管理专业教育教学改革工程项目配套教材
清华版·高等院校旅游与饭店管理专业规划教材

编 委 会

总主编 马 勇 田 里

副总主编 郑向敏 罗兹柏 高 峻

主编委员 (按姓氏笔画排序)

马 波 马 勇 王 琳 王远水
王远坤 田 里 叶 红 叶晓辉
龙京红 吕宛青 刘 纯 刘大可
刘爱服 牟 红 冯冬明 朱承强
肖 星 李 丽 李 昕 李 晴
李亚利 李肇荣 杜文才 陈福义
陈绍友 张文建 张德成 杨 敏
杨振之 郑向敏 郑耀星 赵 丽
赵 毅 罗兹柏 罗有贤 修月楨
高 峻 徐启明 曹华盛 韩玉灵
魏 卫

进入21世纪以来,随着中国社会经济的飞跃发展,综合国力的不断增强,国民生活水平的显著提高,中国旅游业迅速发展起来,并且保持着持续发展的活力。根据世界旅游组织的预测,2020年中国将成为世界第一大旅游目的地国,并成为世界主要旅游客源国之一。在21世纪的起始阶段,中国旅游业的发展将本着“大力发展入境游,积极发展国内游,规范发展出境游”的方针,逐步发展成为出入境旅游并举的旅游客源输出大国和旅游目的地大国。

中国能够快速发展成为全球最主要的旅游市场之一,首先需要大量优秀的专业人才做支撑。旅游产业的发展运行需要管理、策划、营销、服务等多方面和多层次的专业人才体系来支撑,涉及面包括了从旅游资源的规划与开发到旅游产品的策划与设计,从旅游活动的组织创意到旅游线路的营销推介,从旅游企业的管理运营到旅游项目的筹划运作以及到各种旅游服务的实际提供与操作等等;同时,随着现代旅游产业发展呈现出的多元化、国际化趋势,旅游节庆、旅游会展、旅游地产、旅游电子商务等新型旅游产业迅速发展起来,对现代旅游从业人员提出了新的要求,也是对当前旅游管理专业的高等教育提出了新的挑战。

当前,我国旅游管理专业教学建设已有了一定的发展基础,在中国步入“十一五”新的发展时期,中国旅游专业人才的培养需要一套具有新理念、新思维、高水平的精品教材,以培养出一批符合未来中国旅游产业发展需求的合格人才。为此,清华大学出版社策划组织了国内一流旅游院校中的部分院系著名专家教授和学科带头人参与编写了这套能够适应中国旅游业发展需要的高等院校系列教材。本套教材是教育部面向21世纪旅游管理专业教育教学改革工程项目的系列配套教材,由清华大学出版社组织出版。本套教材的宗旨是进一步完善全国旅游管理专业的高等教学体系,总结中国旅游产业发展的理论成果和实践经验,推进中国旅游管理专业的理论发展和学科建设,并希望有助于提高中国现代旅游从业人员的专业素养和理论功底。

在编制本套教材的过程中,我们力求系统地、完整地 and 准确地介绍旅游管理专业的基本理论和知识,并体现资料全、观点新和体系完整的特色,尽可能地将当前

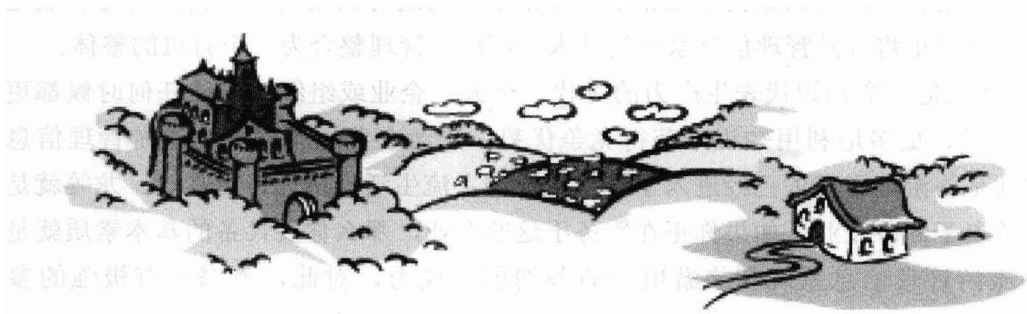
国内外旅游产业发展的前沿理论和热点、焦点问题收纳进来。本套教材既可作为全国高等院校旅游管理专业教育教学的专业教材，也可作为旅游企业专业人才培养的参考用书。本套教材由教育部工商管理教学委员会委员马勇教授和田里教授担任总主编，由华侨大学郑向敏教授、重庆师范大学罗兹柏教授和上海师范大学高峻教授担任副总主编。

本套系列教材将于2006年秋季陆续出版发行，其中刘纯教授的《现代饭店督导管理》、郑向敏教授的《现代饭店经营管理》已评为教育部国家级“十一五”规划教材。在教材的编制过程中，清华大学出版社特别邀请了全国旅游教育界和企业界的知名教授和专家学者进行了严格的审定，借此机会对支持和参与本套教材编、审工作的专家、学者表示衷心的感谢。

欢迎全国旅游高等院校师生和旅游专业人士的选用，并提出宝贵意见，以利于今后本套系列教材的修订与完善。

编委会

2006年7月



前 言

全球互联网的发展和普及、经济的全球一体化和信息经济的出现，重新赋予了管理信息系统在企业和管理中的角色，也重新塑造了管理信息系统在组织或企业经营与管理中的形象。管理信息系统已经成为创建具有竞争力的企业、管理企业或公司、为消费者提供有价值的产品与服务的关键要素。同样，旅游信息系统已经成为支持旅游商业活动及战略决策、企业获得竞争优势以及企业过程流程再造的核心工具。旅游信息系统对旅游业的发展和繁荣起着越来越重要的作用，正成为当今世界旅游商务活动的主要推动力。

旅游业是信息密集型和信息敏感型行业，因而，需要旅游业管理者具备信息系统的相关知识，并懂得有效地利用信息系统为旅游企业或组织在全球范围内进行交易，同时还能有效地管理旅游企业或组织的知识资产，以改善旅游企业的经营方式，改善决策制定与提高企业或组织的绩效，从而最终提高企业或组织的竞争力，使旅游企业在旅游市场中更具竞争力，进而能在全球旅游市场中赢得优势地位。对于旅游专业的学生来说，要想在今后成为一个成功的管理者，就必须打下管理信息系统的专业基础。

旅游管理信息系统是旅游管理专业的技术基础课，是旅游管理与信息技术应用，尤其是互联网技术应用的交叉课程，具有较强的应用性。随着时代的变迁，旅游产业已成为我国国民经济的支柱产业，旅游信息化将极大地影响社会信息化的进程，同时信息技术也对旅游业的管理产生了深刻的影响。作为一个旅游管理专业的学生，必须具备信息技术的系统知识，掌握信息技术的方法，了解旅游管理信息系统的完整知识，尤其是如何在旅游企业的管理中应用管理信息系统。因而，本书从管理学背景的学生出发，从他们的角度介绍旅游管理信息系统，以旅游管理信息系统技术、应用与管理的结合为主线，从旅游管理信息系统的基本概念入手，引导支持开发旅游管理信息系统的技术基础，最后介绍旅游管理信息系统的应用，尤其是强调信息资源在市场营销、饭店管理、

景区管理中的作用，强调如何使用旅游管理信息系统进行日常商务经营、管理和制定决策。本书将着重将旅游管理信息系统的技术、应用与管理整合为一个有机的整体。

21 世纪是一个知识代表生产力的时代。今天，企业或组织比以往任何时候都更多地利用信息、更多地利用知识来获得竞争优势。旅游企业也不例外，旅游管理信息系统，尤其是旅游电子商务已经进入了传统企业的主流生活，例如，携程、e 龙等就是典型的旅游电子商务企业。如果你正在服务于这些企业，那么你要具备的基本素质就是要有开发旅游管理信息系统和旅游电子商务的创新能力，对此，本书具有极强的参考价值。

本书特色

1. 高度贴近教育部颁布的新的学科专业调整方案和高校本专业建设目标

本书面向教育部颁布的新的学科专业调整方案和高校本专业建设目标，紧扣旅游信息管理系统的相关理念、Internet 技术与旅游产业的核心力、创新力，以旅游企业过程重组为主线，从旅游企业战略的角度和旅游行业应用的角度出发，强调加强学生的分析技术与管理问题以及行业的应用能力、强调加强学生用在旅游信息管理系统中所学知识去解决实际问题的能力，强调对学生自学能力的培养，强调提高学生的应用素质，培养“学术型”与“应用型”相结合的人才。

2. 整合旅游电子商务技术、应用与管理的一体原则

本书以旅游管理信息系统技术、应用与管理的结合为主线，从旅游管理信息系统的基本概念介绍入手，引导支持开发旅游管理信息系统的导论、旅游管理信息系统的技术基础，最后给出旅游管理信息系统的应用。在这三部分的写作中，将贯彻整合旅游管理信息系统技术、应用与管理为一体的原则。

3. 理论基础坚实、贴近应用目的的原则

在理论基础坚实、贴近应用目的的原则框架内，处理本书内容所涉及的信息技术理论深度以及理论与实践的整合关系，力求提供理解旅游管理信息系统所必需的理论基础知识。对于旅游管理信息系统，本书在内容上偏向应用理论，以利于学生掌握、理解旅游管理信息系统理论。通过提供有助于理解旅游管理信息系统所必需的理论基础知识，并配有复习思考题与演练题，力求通俗易懂，帮助学生提高分析问题、解决问题的能力 and 应用能力。

4. 技术和管理相整合的原则

旅游管理信息系统涉及技术和管理两大系列的内容。本书的编写也围绕这两条主





线的深入与结合而展开。作者力求从旅游管理角度论述旅游管理信息系统的基本理论，技术只是作为基础设施和技术支撑的需要而论，对于技术的理论及其发展以及技术自身的定位并不多做论述，大多数的内容则放在旅游管理信息系统的应用和具体实施上。在技术内容的编写上，作者力求强调的是“基础技术”，而不是强调“技术基础”。也就是说，本课程的基调在于强调技术的实用性，而忽略技术背后的理论原理。计算机网络与软件技术无疑是旅游管理信息系统的强大驱动力，同时信息经济的蓬勃发展又推动并形成了新一代的旅游管理信息系统的应用技术。在技术理论问题设置及问题求解过程中，都是从实际的应用需求和管理、决策问题的分析开始，忽略技术背后的理论原理。

5. 强调本书体系化的原则

本书在构造上强调体系化。在每章将以学习目标开始，通过典型案例联系实际，导入介绍本章的基本概念及相关理论，然后以各类练习题结束。

6. 贴近当前形势的原则

本书将收入最新的旅游管理信息系统话题，包含最近 5 年的材料。对于将讨论的一些话题，如基于互联网旅游目的地系统、基于 Web 的旅游服务业供应链管理、客户关系管理以及协同商务、虚拟旅游等，都从理论和应用两方面进行了设计，意在反映最新的技术动态，力求本书具有新颖性和前瞻性。

7. 面向现实世界的原则

收入本书中的大量的实际典型案例，均来自国内乃至全球各地的大型旅游公司和中小旅游企业。通过这些具体的例子，学生们可以深入理解旅游管理信息系统的基本概念及其作用，还可以了解一些旅游公司是如何创造性地将旅游管理信息系统运用到其日常运作过程中。

本书的结构

本书编写的目的是介绍旅游管理信息系统的学科及基础知识，使学生具备在信息时代，利用信息技术支持旅游企业的战略目标、创造旅游企业的核心竞争力，与企业战略相结合，掌握合理利用和管理旅游企业信息资源的基础知识及应用方法。

全书共分四大部分：

第一部分，包括第一章至第三章：旅游业信息管理与信息管理系统基础与应用

让学生从多个角度认识旅游组织中的信息系统，本部分内容包括旅游信息管理的概念、信息技术和组织活动、信息技术对组织的冲击以及管理信息系统的演进，特别是从旅游企业管理的角度来认识信息系统。在概念认知的基础上，介绍并通过案例讨论现



代信息系统与旅游企业核心竞争优势之间的关系，信息系统与旅游组织控制、旅游业务流程之间的关系等问题。

第二部分，包括第四章至第六章：信息技术基础设施

本部分首先介绍现代信息系统的最基本的组成部分及其发展趋势，即简单概述计算机与网络相关的硬件和系统软件、应用软件的功能，重点介绍处理旅游信息及交易所需要的计算机软、硬件技术和数据库资源管理技术，并包括数据仓库、数据挖掘技术及应用。

第三部分，包括第七章：旅游管理信息系统的规划与开发

本部分首先介绍某些阐述信息系统的建置，包括旅游管理信息系统的概念、特点和功能，旅游管理信息系统的结构。在此基础上，分别介绍旅游企业信息系统规划的重要性、信息系统规划的一般方法及其规划报告的写作规范。最后利用大量中国实际旅游企业案例讨论信息系统建设的一般过程与三种方法，即自主开发、基于软件包开发和外包，讨论每一种方法的优缺点和决策依据等。

第四部分，包括第八章至第十二章：旅游业信息系统的应用，分别从操作层和战略层两个方面介绍旅游业信息系统的应用。前者包括：酒店管理信息系统、旅行社管理信息系统及旅游目的地管理信息系统，后者包括知识管理和智能系统、支持决策的信息系统等。第十二章介绍信息技术的广泛使用所带来的商业道德问题、信息安全问题。

每章结构

为了便于读者学习并刺激读者的兴趣，本书精心设计，在每一章里都包含了下列单元内容：

学习目标。每章的开始部分都有学习目标，帮助学生将精力集中于将要讨论的重要概念上，以帮助学生学习。

关键术语。每章都设置了与本章内容直接相关的关键术语。

开篇案例。每章都以一个真实案例开篇，揭示了旅游管理信息系统对于现代旅游企业的重要性。这些案例经过了精心挑选，以引起读者对本章主要问题的注意。

本章小结。每章的小结与该章开始部分的学习目标相呼应。

案例研究。旨在更好地阐释本章的主题。

思考与演练。每章最后都提供了各种练习来测试学生对于本章内容的掌握程度和应用能力。思考题要求学生总结本章介绍的知识要点。演练部分是挑战性很强的作业，要求学生能灵活应用学到的知识，培养学生的实践能力。





本书编者

本书由海南大学杜文才统筹策划并担任全书主编，杜锋担任副主编。其中第 1、2、3 章由王风霞与杜文才编写，第 4、6、7 章由李红蕾编写，第 5、8、9、10、11 章由杜文才与杜锋共同编写，第 12 章由周晓谊编写。

在本书编写过程中引用了一些成果和参考文献，在此谨向被引用文献的著(作)者表示真挚的谢意。

本书是旅游管理信息系统教育工作者及实践者几年教学与实践经验的总结，是清华大学出版社、广大旅游电子商务教师关心、帮助的产物。由于作者的水平有限，书中的谬误或不足之处在所难免，敬请学界同仁、专家和使用批评指正。

杜文才于海甸岛



目 录

第一章 旅游业信息系统与技术概述	1	第一节 旅游信息管理的内涵	29
开篇案例	2	一、信息管理的含义	29
第一节 信息与信息系统	3	二、旅游信息的功能	30
一、数据与信息	3	三、旅游信息管理的含义	31
二、信息的主要特征	4	第二节 旅游信息管理的基本概念	31
三、信息系统的概念	5	一、旅游信息采集	31
四、信息系统的功能	5	二、旅游信息的加工	32
第二节 信息系统的构成	7	三、旅游信息的存储	33
第三节 旅游信息的特征	8	四、旅游信息的传递	33
一、旅游信息的定义	8	五、旅游信息的应用	33
二、旅游信息的特征	9	第三节 旅游信息管理的意义	34
三、旅游信息的类型	11	一、从旅游信息管理过程方面	
第四节 旅游信息的度量	11	分析旅游信息管理的意义	34
第五节 信息处理的意义与特性	13	二、从旅游信息化建设方面	
一、信息处理的意义	14	分析旅游信息管理的意义	36
二、信息处理的特性	15	第四节 旅游信息管理存在的	
第六节 信息系统	16	主要问题	38
一、事务处理系统	18	一、旅游信息资源存在的	
二、知识工作和办公室系统	18	主要问题	38
三、管理信息系统	18	二、旅游信息化管理存在的问题	39
四、决策支持系统	18	本章小结	40
五、经理支持系统	19	案例研究	40
第七节 旅游信息系统资源	19	思考与演练	42
本章小结	22	第三章 旅游业信息系统应用概论	45
案例研究	22	开篇案例	46
思考与演练	23	第一节 信息系统在旅游企业中应用的	
第二章 旅游信息管理基础	25	基本概念	47
开篇案例	26	第二节 旅游企业信息系统的	
		主要类型	48

一、旅行社管理系统.....	48	一、信息时代：旅游业面临商业	
二、饭店管理系统.....	48	环境的变化.....	65
三、旅游景点信息查询系统.....	49	二、电子旅游技术：旅游业业务	
四、航空订票系统.....	50	流程重组的手段与技术.....	66
第三节 旅游管理的实施与旅游		本章小结.....	67
管理的层次.....	50	案例研究.....	67
一、旅游管理的实施.....	50	思考与演练.....	69
二、旅游管理的层次.....	50	第四章 管理信息系统硬件与	
第四节 旅游组织的活动.....	51	软件技术基础	73
第五节 信息系统在旅游组织中的		开篇案例.....	74
新角色.....	51	第一节 计算机硬件技术.....	74
一、正在拓宽的信息系统范围.....	52	一、计算机系统.....	74
二、网络革命和互联网.....	53	二、CPU.....	76
三、旅游组织设计的新选择.....	54	三、存储器.....	77
四、电子交易和电子商务.....	56	四、与计算机性能相关的	
第六节 信息技术的战略应用.....	56	几项硬件指标.....	79
一、信息技术在旅游企业中的		五、输入输出设备.....	80
应用及其产生的影响.....	57	第二节 计算机软件技术.....	83
二、信息技术在旅游业中的		一、系统软件.....	83
应用及其产生的影响.....	57	二、应用软件.....	86
第七节 互联网和电子商务的		三、开发软件.....	87
战略影响.....	59	第三节 旅游应用软件的定义和选择.....	89
一、互联网及其应用概述.....	59	一、旅游应用软件的定义.....	89
二、互联网在旅游业中的应用.....	60	二、如何选择应用软件.....	89
三、旅游电子商务的产生.....	60	本章小结.....	91
四、旅游电子商务发展的优势.....	61	案例研究.....	91
五、旅游电子商务的发展模式.....	62	思考与演练.....	93
六、电子商务在旅游业中的作用.....	62	第五章 管理信息系统的网络技术基础	95
第八节 信息系统与旅游业的		开篇案例.....	96
组织与管理.....	63	第一节 计算机网络概述.....	97
一、促进业务流程网络化.....	64	一、计算机网络的产生与发展.....	97
二、带动企业知识密集化.....	64	二、计算机网络的构成与分类.....	98
三、促成组织管理柔性化.....	64		
第九节 互联网技术与旅游业务的			
流程再造.....	65		





三、计算机网络的功能	102	二、数据库的种类	139
四、传输媒介	103	三、查询数据库: SQL 的组成	142
五、常见的网络互联设备	104	第三节 建立数据库环境	144
第二节 Internet 技术	105	一、设计数据库	144
一、Internet 的起源	105	二、分布式数据库	145
二、第二代 Internet	106	三、数据库系统的管理需求	146
三、Internet 的特点	111	第四节 数据库的潮流	148
四、Internet 的主要技术概念	112	一、多维数据分析	148
五、Internet 的接入方式	114	二、数据仓库与数据挖掘	149
六、Internet 的应用	116	三、数据库与万维网	150
第三节 企业内联网与企业外联网	119	本章小结	153
一、内联网(Intranet)	119	案例研究	154
二、外联网(Extranet)	120	思考与演练	155
三、公共专网/私有专网(Public & Private Networks)	121	第七章 旅游管理信息系统的 规划与开发	157
第四节 Web 服务简述	121	开篇案例	158
一、Web 服务的体系结构	121	第一节 旅游管理信息系统的特点	159
二、静态 Web	123	第二节 旅游管理信息系统的功能	160
三、动态 Web	123	第三节 国际国内旅游管理信息系统 发展状况	160
四、交互的 Web	124	第四节 旅游管理信息系统的 概念结构	163
第五节 企业门户	125	一、旅游管理信息系统的 功能结构	163
一、企业门户的定义	125	二、旅游管理信息系统的 软件结构	164
二、企业门户的类型	126	三、旅游管理信息系统的 硬件结构	165
本章小结	127	第五节 旅游管理信息系统的 开发方法	166
案例研究	128	一、生命周期法	166
思考与演练	129	二、原型法	168
第六章 数据资源管理技术	131	三、面向对象方法	169
开篇案例	132		
第一节 传统文件环境下的数据整理 ...	133		
一、文件组织名称与概念	133		
二、传统文件环境的问题	134		
第二节 使用数据库管理数据	136		
一、数据库管理系统	136		



四、结构化系统开发方法	170	第四节 酒店电子商务系统的构成	205
五、计算机辅助软件工程法	171	一、电子商务网站	206
第六节 旅游管理信息系统的规划、设计 与管理	171	二、酒店的计算机接口系统	208
一、旅游管理信息系统的 规划与分析	171	三、酒店的计算机管理系统	209
二、旅游管理信息系统的设计	175	第五节 酒店电子商务系统的 应用案例	210
三、旅游管理信息系统开发的 项目管理	176	一、酒店互联网站的应用	210
第七节 旅游管理信息系统的实施	182	二、酒店内联网的功能与操作	212
本章小结	182	本章小结	212
案例研究	183	案例研究	213
思考与演练	184	思考与演练	215
第八章 酒店管理信息系统及应用	191	第九章 旅行社管理信息系统及应用	221
开篇案例	192	开篇案例	222
第一节 酒店业务流程及再造概述	193	第一节 旅行社业务流程分析	223
一、酒店业务流程发展概述	193	一、旅行社业务垂直分工体系	223
二、信息化管理带来的酒店业务 流程再造	193	二、旅行社的供应链管理	224
三、饭店信息化管理对传统酒店 管理模式的改进	195	三、旅行社的客户关系管理	226
四、推进酒店业务流程重组的 途径	197	第二节 旅行社业务流程重组概述	227
第二节 酒店企业业务过程分析与 电子商务流程	197	一、业务流程重组的基本概念	227
一、酒店企业业务过程及特点	197	二、旅行社业务流程重组的步骤	229
二、酒店企业电子商务流程	199	三、旅行社业务流程重组的框架	229
第三节 酒店各环节电子商务的 功能需求	200	四、旅行社业务流程重组方案	231
一、酒店企业互联网电子商务的 功能	200	五、旅行社业务流程重组后的 效用	233
二、酒店局域网所需电子商务的 功能	201	本章小结	235
		案例研究	236
		思考与演练	237
		第十章 旅游目的地管理信息 系统与应用	239
		开篇案例	240
		第一节 旅游目的地、目的地管理 组织和目的地营销组织概念	241



一、旅游目的地.....	241	一、客户关系管理的概念.....	279
二、旅游目的地管理组织与 营销组织.....	242	二、CRM 软件系统的模块组成.....	280
三、旅游目的地营销系统.....	245	三、CRM 应用案例.....	282
第二节 旅游目的地营销系统应用		第五节 旅游企业资源计划.....	284
成功范例.....	250	一、ERP 的概念.....	284
一、旅游目的地营销系统在 国际上的成功范例.....	250	二、ERP 的主要功能模块简介.....	284
二、金旅雅途与旅游目的地营销 系统.....	250	三、旅行社与 ERP 实施.....	286
本章小结.....	253	四、ERP 应用案例.....	287
案例研究.....	253	第六节 旅游服务供应链管理.....	290
思考与演练.....	255	一、供应链管理(SCM)的概念.....	290
第十一章 跨旅游企业的信息系统.....	259	二、旅游服务供应链管理 系统的特点.....	290
开篇案例.....	260	三、供应链管理系统的功能.....	292
第一节 旅游组织中的知识管理.....	261	四、旅游服务供应链管理案例.....	294
第二节 决策支持系统概述.....	264	第七节 基于 WebGIS 的旅游地理 信息系统.....	295
一、决策过程的特点.....	264	一、基于 WebGIS 的旅游 地理信息系统.....	295
二、决策支持系统的概念.....	266	二、WebGIS 的实现技术分析和 比较.....	296
三、决策的过程.....	266	三、WebGIS 在旅游业中的应用... ..	297
四、决策支持系统的目标.....	267	第八节 虚拟现实技术在旅游中的 应用.....	299
五、DSS 模型.....	267	一、虚拟现实技术概述.....	299
六、决策支持系统的发展过程.....	268	二、虚拟现实实现技术分析.....	300
七、决策支持工具.....	269	三、虚拟现实技术在旅游中的 应用.....	301
第三节 决策支持系统.....	270	第九节 数据仓库技术.....	302
一、决策支持系统的 基本原理和结构.....	270	一、数据仓库导论.....	302
二、DSS 的开发技术.....	273	二、数据仓库中数据的 四个基本特征.....	303
三、DSS 软件工具.....	274	三、数据仓库的模型与设计.....	304
四、DSS 的设计与开发.....	274	四、OLAP 技术.....	305
五、DSS 的发展.....	276	五、数据挖掘技术.....	306
第四节 客户关系管理.....	279		



六、数据仓库的应用管理	307	四、选择安全可靠的操作系统和	
七、SAS 数据仓库	307	数据库管理系统	325
本章小结	310	五、设计、开发安全可靠的	
思考与演练	310	应用程序	325
第十二章 旅游信息系统应用的		六、建立计算机安全控制制度	326
安全与道德	315	第三节 病毒的防御方法	327
开篇案例	316	一、计算机病毒的种类	328
第一节 旅游信息系统安全因素分析 ...	317	二、计算机病毒的特点	330
一、信息系统安全的概念	317	三、计算机病毒的防御方法	331
二、影响信息系统安全的因素	318	第四节 信息技术的道德挑战	332
第二节 旅游信息系统的安全		一、计算机犯罪引发的	
策略和措施	321	道德问题	332
一、信息系统安全的设计	321	二、业务人员的道德责任	334
二、设计、选择和安装安全		本章小结	337
可靠的软件	324	思考与演练	337
三、保证信息系统中的数据的安全	324	参考文献	338