

21
世纪

高职高专新概念教材

周贺来 主 编

旅游信息化简明教程

21 Shi Ji Gao Zhi Gao Zhuan Xin Gai Nian Jiao Cai



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

21 世纪高职高专新概念教材

旅游信息化简明教程

周贺来 主编

中国水利水电出版社

内 容 提 要

旅游行业的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信息化建设方方面面的知识,主要包括:信息化的基本概念,旅游信息化的基础知识和内容框架,现代信息技术在旅游行业中的主要运用,旅游政府信息化建设与国家“金旅工程”,旅游企业管理信息系统的开发、运用与管理,旅游网络营销与旅游电子商务,现代信息管理手段在旅游业中的应用。书中列举了许多旅游信息化的实际案例,并补充了许多阅读材料。附录中给出了国家旅游信息化技术规范、常见的旅游网站网址以及其他旅游信息化相关资料、表格。

本书通俗易懂,内容全面,实用性强,基本上填补了旅游信息化建设中专业教材缺乏的一大遗憾,是关心旅游信息化建设的各方人士不可不读的一本好书。

本书可以作为旅游规划、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师生的教学用书,还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。

本书配备电子教案,此教案用 PowerPoint 制作,可以任意修改。需要者可以从中国水利水电出版社网站 <http://www.waterpub.com.cn/softdown/> 下载。

图书在版编目(CIP)数据

旅游信息化简明教程/周贺来主编. —北京:中国水利水电出版社, 2005
(21 世纪高职高专新概念教材)

ISBN 7-5084-2669-X

I. 旅… II. 周… III. 信息技术—应用—旅游业—经济管理—高等学校: 技术学校—教材 IV. F590-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 005321 号

书 名	旅游信息化简明教程
作 者	周贺来 主编
出版 发行	中国水利水电出版社(北京市三里河路 6 号 100044) 网址: www.waterpub.com.cn E-mail: mchannel@263.net (万水) sales@waterpub.com.cn 电话: (010) 63202266 (总机)、68331835 (营销中心)、82562819 (万水)
经 售	全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	北京万水电子信息有限公司
印 刷	北京北医印刷厂
规 格	787mm×1092mm 16 开本 19 印张 420 千字
版 次	2005 年 3 月第 1 版 2005 年 3 月第 1 次印刷
印 数	0001—4000 册
定 价	28.00 元

凡购买我社图书,如有缺页、倒页、脱页的,本社营销中心负责调换

版权所有·侵权必究

参编学校名单

(按第一个字笔划排序)

三门峡职业技术学院	华东交通大学
山东大学	华北电力大学工商管理学院
山东交通学院	华北航天工业学院
山东建工学院	江汉大学
山东省电子工业学校	江西渝州电子工业学院
山东农业大学	江西赣西学院
山东省农业管理干部学院	西安外事学院
山东省教育学院	西安欧亚学院
山东商业职业技术学院	西安铁路运输职工大学
山西阳泉煤炭专科学校	西安联合大学
山西运城学院	孝感职业技术学院
山西经济管理干部学院	杨陵职业技术学院
广州市职工大学	昆明冶金高等专科学校
广州铁路职业技术学院	武汉大学动力与机械学院
中华女子学院山东分院	武汉大学信息工程学院
中国人民解放军第二炮兵学院	武汉工业学院
中国矿业大学	武汉工程职业技术学院
中南大学	武汉广播电视大学
天津市一轻局职工大学	武汉化工学院
天津职业技术师范学院	武汉电力职业技术学院
长沙大学	武汉交通管理干部学院
长沙民政职业技术学院	武汉科技大学工贸学院
长沙交通学院	武汉商业服务学院
长沙航空职业技术学院	武汉理工大学
长春汽车工业高等专科学校	武汉铁路职业技术学院
北京对外经济贸易大学	河南济源职业技术学院
北京科技大学职业技术学院	郑州工业高等专科学校
北京科技大学成人教育学院	陕西师范大学
石油化工管理干部学院	南昌水利水电高等专科学校
石家庄师范专科学校	哈尔滨金融专科学校
辽宁交通高等专科学校	济南大学
华中电业联合职工大学	济南交通高等专科学校
华中科技大学	济南铁道职业技术学院

21 世纪高职高专新概念教材 编委会名单

主任委员 刘 晓 柳菊兴

副主任委员 胡国铭 张栻勤 王前新 黄元山 柴 野

张建钢 陈志强 宋 红 汤鑫华 王国仪

委 员 (按姓氏笔画排序)

马洪娟	马新荣	尹朝庆	方 宁	方 鹏
毛芳烈	王 祥	王乃钊	王希辰	王国思
王明晶	王泽生	王绍卜	王春红	王路群
东小峰	台 方	叶永华	宁书林	田 原
田绍槐	申 会	刘 猛	刘尔宁	刘慎熊
孙明魁	安志远	许学东	闫 菲	何 超
宋锦河	张 晞	张 慧	张弘强	张怀中
张晓辉	张浩军	张海春	张曙光	李 琦
李存斌	李作纬	李珍香	李家瑞	李晓桓
杨永生	杨庆德	杨名权	杨均青	汪振国
肖晓丽	闵华清	陈 川	陈 炜	陈语林
陈道义	单永磊	周杨姊	周学毛	武铁敦
郑有想	侯怀昌	胡大鹏	胡国良	费名瑜
赵 敬	赵作斌	赵秀珍	赵海廷	唐伟奇
夏春华	徐 红	徐凯声	徐雅娜	殷均平
袁晓州	袁晓红	钱同惠	钱新恩	高寅生
曹季俊	梁建武	蒋金丹	蒋厚亮	覃晓康
谢兆鸿	韩春光	詹慧尊	雷运发	廖哲智
廖家平	管学理	蔡立军	黎能武	魏 雄

项目总策划 雨 轩

编委会办公室 主 任 周金辉

副主任 孙春亮 杨庆川

荆门职业技术学院
贵州无线电工业学校
贵州电子信息职业技术学院
恩施职业技术学院
黄冈职业技术学院
黄石计算机学院
湖北工学院
湖北丹江口职工大学
湖北交通职业技术学院
湖北汽车工业学院
湖北经济管理大学
湖北药检高等专科学校

湖北经济学院
湖北教育学院
湖北鄂州大学
湖北水利水电职业技术学院
湖南大学
湖南工业职业技术学院
湖南计算机高等专科学校
湖南省轻工业高等专科学校
湖南涉外经济学院
湖南郴州师范专科学校
湖南商学院
湖南税务高等专科学校

序

根据 1999 年 8 月教育部高教司制定的《高职高专教育基础课程教学基本要求》(以下简称《基本要求》)和《高职高专教育专业人才培养目标及规格》(以下简称《培养规格》)的精神,由中国水利水电出版社北京万水电子信息有限公司精心策划,聘请我国长期从事高职高专教学、有丰富教学经验的教师执笔,在充分汲取了高职高专和成人高等学校在探索培养技术应用性人才方面取得的成功经验和教学成果的基础上,撰写了此套《21 世纪高职高专新概念教材》。

为了编写本套教材,出版社进行了广泛的调研,走访了全国百余所具有代表性的高等专科学校、高等职业技术学院、成人教育高等院校以及本科院校举办的二级职业技术学院,在广泛了解情况、探讨课程设置、研究课程体系的基础上,经过学校申报、征求意见、专家评选等方式,确定了本套书的主编,并成立了编委会。每本书的编委会聘请了多所学校主要学术带头人或主要从事该课程教学的骨干,教学大纲的确定以及教材风格的定位均经过编委会多次认真讨论。

本套《21 世纪高职高专新概念教材》有如下特点:

(1) 面向 21 世纪人才培养的需求,结合高职高专学生的培养特点,具有鲜明的高职高专特色。本套教材的作者都是长期在第一线从事高职高专教育的骨干教师,对学生的基本情况、特点和认识规律等有深入的了解,在教学实践中积累了丰富的经验。因此可以说,每一本书都是教师们长期教学经验的总结。

(2) 以《基本要求》和《培养规格》为编写依据,内容全面,结构合理,文字简练,实用性强。在编写过程中,作者严格依据教育部提出的高职高专教育“以应用为目的,以必需、够用为度”的原则,力求从实际应用的需要(实例)出发,尽量减少枯燥、实用性不强的理论概念,加强了应用性和实际操作性强的内容。

(3) 采用“问题(任务)驱动”的编写方式,引入案例教学和启发式教学方法,便于激发学习兴趣。本套书的编写思路与传统教材的编写思路不同:先提出问题,然后介绍解决问题的方法,最后归纳总结出一般规律或概念。我们把这个新的编写原则比喻成“一棵大树、问题驱动”的原则。即:一方面遵守先见(构建)“树”(每本书就是一棵大树),再见(构建)“枝”(书的每一章就是大树的一个分枝),最后见(构建)“叶”(每章中的若干小节及知识点)的编写原则;另一方面采用问题驱动方式,每一章都尽量用实际中的典型实例开头(提出问题、明确目标),然后逐渐展开(分析解决问题),在讲述实例的过程中将本章的知识点融入。这种精选实例,并将知识点融于实例中的编写方式,可读性、可操作性强,非常适合高职高专的学生阅读和使用。本书读者通过学习构建本书中的“树”,由“树”找“枝”,顺“枝”摸“叶”,最后达到构建自己所需要的“树”的目的。

(4) 部分教材配有实验指导和实训教程,便于学生练习提高。

(5) 部分教材配有动感电子教案。为顺应教育部提出的教材多元化、多媒体化发展的要求,大部分教材都配有电子教案,以满足广大教师进行多媒体教学的需要。电子教案用 PowerPoint 制作,教师可根据授课情况任意修改。相关教案的具体情况请到中国水利水电出版社网站www.waterpub.com.cn下载。

(6) 提供相关教材中所有程序的源代码,方便教师直接切换到系统环境中教学,提高教学效果。

总之,本套教材凝聚了数百名高职高专一线教师多年的教学经验和智慧,内容新颖,结构完整,概念清晰,深入浅出,通俗易懂,可读性、可操作性和实用性强。

本套教材适用于高等职业学校、高等专科学校、成人及本科院校举办的二级职业技术学院和民办高校。

新世纪吹响了我国高职高专教育蓬勃发展的号角,新世纪对高职教育提出了新的要求,高职教育占据了全面素质教育中所不可缺少的地位,在我国高等教育事业中占有极其重要的位置,在我国社会主义现代化建设事业中发挥着日趋显著的作用,是培养新世纪人才所不可缺少的力量。相信本套《21 世纪高职高专新概念教材》的出版能为高职高专的教材建设和教学改革略尽绵薄之力,因为我们提供的不仅是一套教材,更是自始至终的教育支持,无论是学校、机构培训还是个人自学,都会从中得到极大的收获。

当然,本套教材肯定会有不足之处,恳请专家和读者批评指正。

21 世纪高职高专新概念教材编委会

2001 年 3 月

前 言

► 本书编写目的

旅游业作为一种朝阳产业，在当今世界发展日益迅猛。旅游行业进行信息化管理具有先天的优势和便利条件，大力加强信息化建设，促进现代信息技术在旅游行业业务中的应用，无论对于一个地方的旅游行政管理机关或者对旅游企业都是至关重要的。

旅游行业信息化的迅猛发展给旅游教育工作者提出了新的课题，这就是如何培养既掌握旅游管理业务知识，同时又熟悉现代信息技术的人才。为此，各个高校旅游专业都应该担当此重任，大力加强旅游行业信息化人才的培养。目前，首当其冲的是必须编写相关教材，以作为学生学习和培训班学员进修之用。

► 本书主要内容

本书深入浅出地论述了旅游信息化建设方方面面的知识，主要内容包括：信息化的基本概念，旅游信息化的基础知识和内容框架，旅游政府信息化建设，旅游企业管理信息系统的开发、运用与管理，旅游网络营销与旅游电子商务，现代信息管理手段在旅游业中的应用。在本书中还列举了许多旅游信息化的实际案例，并补充了许多阅读材料。附录中给出了国家旅游信息化技术规范、常见旅游网站网址以及其他旅游信息化相关资料、表格。

► 本书编写特点

本书在编写中力求突出以下特点：

(1) 理论联系实际，可操作性强。本书既介绍旅游信息化的理论知识，同时又通过实例说明其具体应用。

(2) 宏观与微观相结合。本书不仅讲述旅游企业信息化建设，同时对旅游行政机关的电子政务建设、国家的“金旅工程”也有涉及，这是与同类教材相比的创新之处。

(3) 跟踪最新技术，开拓学生视野。本书不仅介绍目前一些已经成熟的信息管理技术，而且对于一些最新技术也有涉及。

本书理论联系实际，内容通俗易懂，实用性强，既有理论，又有实践，既有宏观，又有微观，基本上填补了旅游信息化建设中专业教材缺乏的一大遗憾。应该说，本书是一本很实用的旅游信息化专业教材，是关心旅游信息化建设的各方人士不可不读的一本好书。

► 本书读者对象

本书的主要读者对象包括：

(1) 旅游管理、饭店管理、旅游规划、旅行社管理以及计算机信息管理、管理系统工程专业高职高专层次学生教材，以及相应本科学生重要的参考读物。

(2) 旅游行政管理机关中高级管理人才，信息化规划、设计、管理和维护人员工作参考用书。

(3) 旅游企业高层管理人员自学提高信息化水平的自学读物。

(4) 旅游以及饭店系统开发软件厂商相关人员的参考书籍。

(5) 其他各类关心旅游信息化发展和应用的有关人士的重要参考书。

➤ 课程教学建议

由于该课程属于交叉学科,牵涉到的内容较多,既有旅游管理知识,又有电子商务、电子政务、计算机以及网络、管理信息系统和信息管理等知识。所以,作为教材,建议在毕业班实习前的最后一个学期(第5或7学期)授课,建议教学课时安排如下:

内容	理论教学课时	实践教学课时	合计
第1章	4		4
第2章	4		4
第3章	8	4	12
第4章	8	4	12
第5章	8	6	14
第6章	8	6	14
第7章	8	4	12
总计	48	24	72

➤ 编著情况说明

本书是跨专业、跨学科、跨单位合作的结晶,编委组成人员中既有多从事旅游管理和计算机信息管理专业教学的专职教师,也有具有丰富的信息系统开发经验的计算机技术人员,同时还有精通旅游业务管理的企业实战人才。全书由周贺来制定编写大纲,并负责统稿和定稿工作,各章编写情况如下:张碧波编写第1章,贾琳琳编写第2章,丁玉国编写第3章,张超广编写第4章,王德静编写第5章,周贺来编写第6章,牧迪编写第7章。另外,连卫民整理了本书的附录内容并帮助设计了教材的知识结构体系和编写风格。

在本书的编写过程中,参考了许多前人的资料,对此我们大多数都作了引用说明,对于有些确实无法查到来源的可能会没有提及,在此对他们表示衷心的感谢。

另外,本书的编写要特别感谢清华大学的刘峰博士后、西安交通大学的邸德海教授、浙江大学的陆均良教授、云南大学的杨路明教授、海南大学的杜文才教授以及国家旅游业信息化月刊《金旅指南》的巫宁主编,他们在旅游信息化方面做的许多前期工作给本书的成型起到了重要的指导作用和参考价值。

由于编者水平有限,再加上我国关于旅游信息化的系统研究还少,所以本书在内容或结构体系上难免有不当之处,敬请读者批评指正。

编 者

2004年10月

目 录

序

前言

第1章 旅游信息化基础知识	1
本章学习目标	1
1.1 信息	1
1.1.1 信息的含义	1
1.1.2 信息与相关概念之间的关系	3
1.1.3 信息的特征	4
1.1.4 信息的类型	6
1.1.5 信息的功能	8
1.2 信息管理	9
1.2.1 信息是一种重要的战略资源	10
1.2.2 信息管理的概念	11
1.2.3 信息管理的三维层次	11
1.2.4 信息资源管理	12
1.3 旅游信息资源及其开发	13
1.3.1 旅游信息及其作用	13
1.3.2 旅游信息的分类	13
1.3.3 旅游信息资源开发	15
1.4 信息化	17
1.4.1 信息化的由来	18
1.4.2 信息化的概念	18
1.4.3 信息化的层次	19
1.4.4 信息化的特征	20
1.4.5 信息化的内容体系	20
1.4.6 国外信息化建设的发展	20
1.4.7 我国的信息化建设状况	22
1.5 旅游信息化的内涵	25
1.5.1 旅游信息化的含义	26
1.5.2 旅游信息化的内容	26
1.5.3 旅游信息化的必然性	26

1.6 旅游信息化的影响和作用	28
1.6.1 信息化建设对旅游机关管理和服务的影	28
1.6.2 信息化建设在旅游企业运作过程中的作用	28
1.6.3 信息化建设对旅游企业组织结构带来的影响	30
本章小结	31
关键术语	32
复习思考题	32
第2章 国内外旅游信息化发展概况	33
本章学习目标	33
2.1 发达国家旅游信息化的建设状况	33
2.1.1 国外旅游信息化的发展概况	33
2.1.2 国外旅游信息化的发展阶段	34
2.2 国内外主要旅游信息化技术供应商介绍	35
2.2.1 国内外旅行社管理软件供应商的基本情况	35
2.2.2 国内外饭店管理软件供应商的基本情况	37
2.3 我国旅游信息化的发展现状与问题分析	38
2.3.1 我国旅游业信息化发展现状	38
2.3.2 我国旅游信息化建设的整体评价	40
2.3.3 我国旅游信息化发展状况的分行业比较	43
2.3.4 制约我国旅游业信息化发展的主要因素	43
2.4 我国旅游信息化建设的发展趋势与对策	45
2.4.1 我国旅游业信息化建设的发展趋势	45
2.4.2 加快中国旅游业信息化发展的对策	45
本章小结	48
关键术语	49
复习思考题	49
第3章 旅游部门政府信息化建设	50
本章学习目标	50
3.1 政府信息化建设概论	50
3.1.1 政府信息化的含义	51
3.1.2 政府信息化的作用机制	51
3.1.3 国外政府信息化的发展概况	53
3.1.4 我国的政府信息化发展进程	54
3.1.5 我国政府信息化的建设成果	56
3.1.6 我国当前政府信息化建设的主要任务	56
3.2 旅游政府信息资源开发与管理	57

3.2.1	旅游政府信息资源概述	57
3.2.2	旅游政府信息资源的开发与利用	60
3.2.3	旅游政府信息化管理机构及其职责	62
3.2.4	旅游政府信息资源管理的目标与任务	63
3.3	旅游部门政府信息化建设概述	64
3.3.1	旅游政府信息化及其功能	65
3.3.2	旅游政务信息化建设的主要内容	65
3.4	旅游政府机构公众服务与信息发布的概述	67
3.4.1	旅游政府部门的公众服务职能	67
3.4.2	旅游政府信息发布职能及其效益	68
3.4.3	旅游政府公众服务信息发布系统的组成	68
3.5	旅游政府公众网的建设与应用	69
3.5.1	旅游政府公众网站的建设流程	70
3.5.2	旅游政府公众网站的规划与分析	71
3.5.3	旅游政府网站信息内容的设计	74
3.5.4	旅游政府网站技术平台的选择与建立	76
3.5.5	旅游政府网站的网页设计与管理	78
3.6	旅游政府机关内部信息处理平台的搭建	81
3.6.1	旅游政府机关专网建设	81
3.6.2	旅游政务管理核心数据库建设	81
3.6.3	旅游机关政府办公信息系统建设	83
3.7	我国旅游行业“金旅工程”概述	89
3.7.1	金旅工程的建设目标	89
3.7.2	金旅工程的系统构成	90
	本章小结	93
	关键术语	93
	复习思考题	93
第4章	旅游企业管理信息系统	95
	本章学习目标	95
4.1	旅游管理信息系统概述	95
4.1.1	信息系统及其作用	95
4.1.2	管理信息系统的含义	97
4.1.3	管理信息系统的结构	98
4.1.4	旅游管理信息系统及其功能	99
4.2	旅游管理信息系统的技术基础与运行环境	100
4.2.1	信息技术及其在旅游行业中的运用	100

4.2.2	旅游管理信息系统中的数据处理技术	102
4.2.3	旅游管理信息系统的硬件体系结构	104
4.2.4	旅游管理信息系统的网络环境	105
4.3	旅游管理信息系统开发概述	109
4.3.1	信息系统发展的阶段论	110
4.3.2	旅游管理信息系统开发的原则	111
4.3.3	旅游管理信息系统的开发策略	111
4.3.4	旅游管理信息系统的开发方式	112
4.3.5	旅游管理信息系统开发前的准备工作	113
4.3.6	旅游管理信息系统的结构化开发方法介绍	113
4.4	旅游管理信息系统的实施、运行与维护	115
4.4.1	旅游管理信息系统的实施	115
4.4.2	旅游管理信息系统的转换	116
4.4.3	旅游管理信息系统的运行管理	117
4.4.4	旅游管理信息系统的维护	120
4.5	旅游管理信息系统的安全管理	122
4.5.1	影响旅游管理信息系统安全的因素	122
4.5.2	加强系统安全的常用措施	123
4.5.3	保障系统安全的主要技术对策	124
4.5.4	一般旅游企业采用的系统安全方案	125
4.6	旅游景区电子门票管理信息系统应用实例	125
4.6.1	电子门票管理信息系统概述	125
4.6.2	电子门票管理信息系统的组成	127
4.6.3	电子门票管理信息系统的设计与开发	129
4.6.4	电子门票管理信息系统的工作流程	131
	本章小结	132
	关键术语	133
	复习思考题	133
第 5 章	旅游企业网络营销	135
	本章学习目标	135
5.1	旅游企业网站建设	135
5.1.1	旅游企业网站的功能与定位	135
5.1.2	旅游企业网站的制作流程	137
5.1.3	旅游企业网站建设和运营中的主要工作	139
5.2	旅游企业的网络营销	141
5.2.1	网络营销的含义及其主要形式	142

5.2.2	网络营销的特点	144
5.2.3	网络营销在旅游企业中的应用分析	145
5.3	旅游企业计算机预订系统	150
5.3.1	计算机预订系统的概念与功能优势	150
5.3.2	计算机预订系统的发展过程	151
5.3.3	计算机预订系统的主要应用	153
5.3.4	计算机预订系统的未来趋势	156
5.4	全球分销系统	156
5.4.1	全球分销系统的概念	156
5.4.2	GDS 与互联网旅游电子商务的特征对比	157
5.4.3	国外全球分销系统的现状与发展趋势	158
5.4.4	中国民航 GDS 介绍	160
5.5	旅游目的地营销系统	163
5.5.1	游客的旅游信息需求	163
5.5.2	旅游目的地信息系统建设	164
5.5.3	旅游目的地营销系统的概念与特征	165
5.5.4	国外旅游目的地营销系统的发展与运用	168
5.5.5	中国旅游目的地营销系统的建设与发展	170
5.5.6	中国“金旅工程”建设中的旅游目的地营销系统概述	171
5.6	我国旅游业网络营销发展策略探讨	176
5.6.1	目前中国旅游企业网络营销的主要模式	176
5.6.2	中国旅游业网络营销的发展方向	178
5.6.3	展望我国第三代旅游业网络营销	179
	本章小结	180
	关键术语	180
	复习思考题	180
第 6 章	旅游电子商务	182
	本章学习目标	182
6.1	电子商务概述	182
6.1.1	电子商务的概念	182
6.1.2	电子商务的特点与功能	183
6.1.3	电子商务的主要内容	185
6.1.4	电子商务的实现方式	187
6.1.5	我国电子商务的发展状况	188
6.2	旅游电子商务基本知识	190
6.2.1	旅游业与电子商务结合是一种必然趋势	190

6.2.2	旅游电子商务的定义与内涵	192
6.2.3	旅游电子商务的功能	194
6.2.4	旅游电子商务发展的产业影响	195
6.3	旅游电子商务的类型划分	197
6.3.1	旅游电子商务按交易形式的类型划分	197
6.3.2	旅游电子商务按信息终端的类型划分	199
6.4	旅游电子商务的体系结构	200
6.4.1	旅游电子商务活动的多方参与性	200
6.4.2	旅游电子商务内容的网状沟通性	201
6.4.3	旅游电子商务的组成要素	202
6.5	旅游电子商务的发展现状与趋势	206
6.5.1	国外旅游电子商务的发展现状	206
6.5.2	我国旅游电子商务发展现状	207
6.5.3	我国旅游电子商务发展的制约因素	209
6.5.4	加快我国旅游电子商务发展的基本思路	210
6.6	旅游企业电子商务运用实例	214
6.6.1	旅游饭店电子商务应用实例	214
6.6.2	旅行社电子商务应用实例	216
6.6.3	旅游景区景点电子商务应用实例	218
6.6.4	旅游交通企业电子商务应用实例	220
	本章小结	225
	关键术语	226
	复习思考题	226
第7章	旅游信息化建设中其他信息管理手段的应用	229
	本章学习目标	229
7.1	供应链管理的原理与运用	229
7.1.1	供应链管理概述	229
7.1.2	供应链管理在旅游饭店中的应用途径	230
7.1.3	供应链管理在旅游饭店中的实施效果	232
7.2	客户关系管理的原理与运用	233
7.2.1	客户关系管理概述	233
7.2.2	客户关系管理系统的功能	235
7.2.3	旅行社企业客户关系管理的应用	236
7.2.4	旅游餐饮业中客户关系管理的运用	242
7.3	旅游业呼叫中心的建设与运用	245
7.3.1	呼叫中心的概念	245

7.3.2 呼叫中心的组成与功能	246
7.3.3 旅游业应用呼叫中心的意义	248
7.3.4 旅游业多媒体呼叫中心解决方案	249
7.4 企业资源计划的原理与运用	255
7.4.1 ERP 的概念与内涵	256
7.4.2 ERP 的主要模块与功能简介	256
7.4.3 ERP 的发展阶段	257
7.4.4 旅行社 ERP 的结构组成	258
7.4.5 旅行社 ERP 的战略实施	260
本章小结	265
关键术语	265
复习思考题	265
附录	267
附录 A 国家旅游信息化建设技术规范	267
附录 B 部分旅游网网址集锦	277
附录 C 某省旅游信息化发展现状调查表示例	280
附录 D 某省旅游企业信息化建设状况调查问卷	284
参考文献	287