

<<信息技术与饭店管理>>

图书基本信息

书名：<<信息技术与饭店管理>>

13位ISBN编号：9787563715114

10位ISBN编号：7563715118

出版时间：2007-7

出版时间：旅游教育出版社

作者：陆均良

页数：277

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>

## <<信息技术与饭店管理>>

### 内容概要

饭店业是我国发展最快的朝阳产业之一，信息技术产业同样是发展最快的产业之一，二者的融合加速了各自的发展进程。

信息技术的快速发展也给一些无法适应这种变化的饭店带来了挑战和威胁，它们会因不具备驾驭新技术的能力而处于竞争劣势。

本书将帮助饭店解决以下电子化管理的基本问题：饭店战略与业务流程重组的策划、市场营销与网络分销策略、客户维系与定制服务策略以及对客个性化服务和内部敏捷管理的电子化措施和方法。

本书结合我国大多数饭店是单体饭店的现状，提出了适合我国国情的饭店信息技术应用的战略和战术

。

<<信息技术与饭店管理>>

作者简介

陆均良（1995-），浙江大学旅游学院副教授，杭州西软科技有限公司顾问。

主要从事旅游信息管理和旅游电子商务的教学和研究工作。

曾为20多家饭店策划前台信息系统、办公自动化系统和规划商务网站的建设，主持浙江省科技厅等各类课题10余项，发表论文30余篇，出版各类著作和教材近20部。

## &lt;&lt;信息技术与饭店管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 信息时代的饭店业 第一节 饭店业面临的信息环境 一、信息是一种重要资源 二、饭店信息资源的管理 三、信息技术的任务和作用 第二节 信息时代饭店业经营管理现状 一、国外饭店业经营管理现状 二、国内饭店业经营管理现状 三、国内饭店业经营管理面临的主要问题 第三节 信息时代饭店业发展趋势 一、网络化 二、集团化 三、品牌化 第四节 信息时代饭店业的服务创新 一、信息化服务 二、敏捷服务 三、个性化服务

第二章 饭店战略与业务流程重组 第一节 信息技术与饭店战略 一、饭店战略与信息技术战略 二、战略管理的技术依赖 三、用信息技术创造竞争优势 第二节 信息技术对价值链的影响 一、饭店价值链分析 二、重点价值链与信息技术 三、信息技术对价值链的影响 第三节 以信息技术再造饭店业务流程 一、流程再造的理念 二、用信息技术再造饭店业务流程 第四节 用信息技术创造商业利益 一、信息技术应用的三个阶段 二、构建网络商业模式 三、信息技术对饭店战略决策的影响

第三章 如何实现市场营销的电子化 第一节 以互联网技术实现互动式营销 一、互联网与市场营销 二、信息网站与网络营销战略 第二节 互联网与品牌创建 一、互联网与品牌战略 二、依托互联网创建品牌 第三节 饭店电子商务的开展 一、饭店电子商务的优势 二、电子商务对饭店经营的影响 三、网络订房系统战略 第四节 市场营销与网络分销战略 一、市场营销与网络营销 二、网络分销对饭店经营的影响 三、电子网络分销选择战略

第四章 如何挖掘客户价值并保持持续竞争优势 第一节 客户服务与客户关系 一、客户服务的意义和内涵 二、客户关系管理的内涵 三、由客户关系到忠诚客户 第二节 用信息技术挖掘客户需求 一、信息技术与服务 二、构建信息化服务模型 三、用信息化服务获取客户需求 第三节 用信息技术管理客户资源 一、客户资源管理的含义 二、用信息技术细分客户 三、用信息技术分析客户的忠诚度 第四节 构造e客户 一、e客户的概念 二、用信息化服务创造e客户 三、e客户的价值意义

第五章 如何实现对客敏捷服务与个性化服务 第六章 如何挖掘潜力并提高内部管理敏捷度 第七章 以信息技术提升饭店经营管理能力的实例 主要参考文献 后记

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>