

عنوان مقاله:

تاثیر فناوری اطلاعات و وب سایت بر عملکرد هتل ها و چگونگی ایجاد مزیت رقابتی در هتل ها

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی پژوهش های کاربردی در فناوری اطلاعات، کامپیوتر و مخابرات (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 27

نویسندگان:

ابوالقاسم عربیون - عضو هیئت علمی دانشکده کارآفرینی دانشگاه تهران و رئیس پژوهشکده

علی عبدی جمایران - کارشناسی ارشد کارآفرینی سازمانی دانشگاه تهران و مدرس دانشگاه

اشرف السادات طباطبائی - کارشناسی ارشد کارآفرینی دانشگاه تهران

محمود مدبری - کارشناسی ارشد کارآفرینی دانشگاه تهران

خلاصه مقاله:

این مقاله چارچوبی مفهومی که تاثیر فناوری اطلاعات را بر مدیریت خدمات و هزینه های تراکنش در هتل را توصیف میکند، گسترش می دهد و اینکه چگونه فناوری اطلاعات به چنین شرکت هایی برای رسیدن به هزینه های کمتر مرتبط با عملیات ها کمک می کند، چیزی است که این مقاله جزئیات آن را به تصویر می کشد. علاوه بر این زیر بنای آنکه چگونگی فناوری اطلاعات بر مدیریت خدمات در هتل ها با خدمات کامل تاثیر گذار خواهد بود، به طور ویژه از منظر مشتری درحالی که بر دو جنبه تمرکز دارد (به عبارت دیگر رضایت مشتری و نقش مشتری به عنوان یک تولید مشترک) بحث شده است. و همچنین دستیابی به پیشنهاد یک چاقوب مفهومی که نشان می دهد که چگونه برنامه های کاربردی فناوری اطلاعات ممکن است هتل را به مزیت رقابتی هدایت کند و زمان اجرای تصمیمات سرمایه گذاری فناوری اطلاعات در رابطه با برنامه های کاربردی فناوری اطلاعات در هتل می تواند به شایستگی و قابلیت های برتر فناوری اطلاعات هدایت کند، که متعاقبا میتواند منجر به کاهش هزینه، چابکی، نوآوری، ارزش افزوده برای مشتریان و خدمات رسانی بهتر به مشتریان شود. در این مقاله همچنین تاثیر وب سایت در هتل ها نیز بیان شده است، در عصر تکنولوژی الان، اینترنت خصوصا در امر گردشگری امری مهم می باشد. با استفاده از داده های وب سایت های 33 هتل پنج ستاره، تحقیق در مورد فناوری های استفاده شده در صنعت گردشگری در کرواسی صورت گرفت.

کلمات کلیدی:

فناوری اطلاعات، مدیریت خدمات، رضایت مشتری، بازاریابی هتل

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/450986>

