



CONTENIDOS]

	PREFACIO.....	13		Internet	53
01	INTRODUCCIÓN Y VENTAJAS COMPETITIVAS	17		La World Wide Web (red mundial amplia)	54
	Objetivo del capítulo	17		Redes inalámbricas amplias	54
	Objetivos de aprendizaje	17		Temas futuros en hostelería	55
	Introducción del capítulo	17		Seguridad	55
	Entrevista	18		Resumen	58
	Visión general	19		Estudio de caso y actividad de aprendizaje	59
	Bienvenida al mundo de la IT	23		Términos claves	60
	Dirigir su carrera	24	03	Preguntas del capítulo	61
	Estrategia	26	E-COMMERCE Y MARKETING DIGITAL EN LA PRÁCTICA ...	63	
	Lograr una ventaja competitiva	27		Objetivo del capítulo	63
	Sustentabilidad	34		Objetivos de aprendizaje	63
	Resumen	36		Introducción del capítulo	63
	Estudio de caso y actividad de aprendizaje ...	37		Entrevista	64
	Términos claves	38		Visión general	65
	Preguntas del capítulo	38		Tecnologías de e-commerce	68
02	CONCEPTOS BÁSICOS DE COMPUTACIÓN Y REDES	39		Marketing digital	75
	Objetivo del capítulo	39		Seguridad	82
	Objetivos de aprendizaje	39		Resumen	86
	Presentación del capítulo	39		Estudio de caso y actividad de aprendizaje	87
	Entrevista	41		Preguntas del capítulo	87
	Introducción	43		Términos claves	88
	Sistema	43	04	SISTEMAS DE GERENCIAMIENTO DE RESTAURANTES	91
	Hardware	47		Objetivo del capítulo	91
	Software	48		Objetivos de aprendizaje	91
	Redes (networks)	49		Introducción del capítulo	91
	Redes pequeñas (small networks)	50		Entrevista	92
	Redes grandes (large networks)	53			

Visión general	93	Estudio de caso y actividad de aprendizaje ...	151
Sistemas de gerenciamiento de restaurante (RMS). Componentes	93	Términos claves	151
Autopedidos/pedidos online	100	Preguntas del capítulo	152
Propietario versus no propietario RMS	101	07 MAXIMIZANDO LOS INGRESOS A TRAVÉS DE LA DISTRIBUCIÓN GLOBAL ...	153
Pago, seguridad y cumplimiento	102	Objetivo del capítulo	153
Resumen	103	Objetivos de aprendizaje	153
Estudio de caso y actividad de aprendizaje	103	Introducción del capítulo	153
Términos claves	104	Entrevista	154
Preguntas del capítulo	104	Visión general	156
05 TECNOLOGÍA DE HOTEL Y RESORT	107	Importancia del GDS (sistema de distribución global)	160
Objetivo del capítulo	107	Desarrollando una estrategia de canal de distribución	163
Dos preguntas tratadas en el capítulo	107	Tendencias en los GDS de hoteles y resorts	173
Objetivos de aprendizaje	107	Resumen	176
Lo que los estudiantes pueden rescatar del capítulo	107	Estudio de caso y actividad de aprendizaje ...	177
Entrevista	109	Términos claves	181
Visión general.....	111	Preguntas del capítulo	181
El ciclo de vida del huésped	112	08 BASE DE DATOS	183
El sistema de gerenciamiento inmobiliario	116	Objetivo del capítulo	183
Tres interfaces claves	124	Objetivos de aprendizaje	183
La interfaz gráfica de usuario	127	Introducción del capítulo	183
Ventajas y desventajas de las tecnologías externas.....	129	Entrevista	184
Resumen	131	Visión general	185
Estudio de caso y actividad de aprendizaje	132	Data estructurada y aspectos fundamentales de una base de datos	185
Términos claves.....	134	Data inestructurada	191
Preguntas del capítulo	135	Uso de una base de datos	191
06 TECNOLOGÍA EN REUNIONES Y EVENTOS	137	Resumen	195
Objetivo del capítulo	137	Caso de estudio y actividad de aprendizaje ...	196
Objetivos de aprendizaje	137	Términos clave	198
Introducción del capítulo	137	Preguntas del capítulo	198
Entrevista	138	09 DE LA INFORMACIÓN AL CONOCIMIENTO	201
Visión general	139	Objetivo del capítulo	201
Fase de planeamiento	140	Objetivos de aprendizaje	201
Fase de evento	142		
Experiencia de asistentes	147		
Resumen	150		

Introducción del capítulo	201	Adopción de VR/AR en la industria hostelera y turística.....	230
Entrevista	202	Resumen	232
Visión general	203	Caso de estudio y actividad de aprendizaje ...	232
Definiendo la inteligencia comercial	204	Términos clave	233
La información como atributo valioso	207	Preguntas del capítulo	233
Trabajando de manera inteligente	209		
La tarjeta de puntuación equilibrada (the balance scorecard)	210	11 INVERSIÓN ESTRATÉGICA EN TECNOLOGÍA	
La importancia de la infraestructura	212	HOSTELERA	235
Resumen	213	Objetivo del capítulo	235
Caso de estudio y actividad de aprendizaje ...	213	Objetivos de aprendizaje	235
Términos claves	215	Introducción del capítulo	235
Preguntas del capítulo	216	Entrevista	236
		Visión general	237
10 APLICACIONES DE REALIDAD VIRTUAL Y REALIDAD AUMENTADA PARA LA INDUSTRIA HOSTELERA Y DEL TURISMO	217	Reducir los gastos e incrementar las ganancias	238
Objetivo del capítulo	217	Ejemplos de sistema	240
Objetivos de aprendizaje	217	Flujo de capital (“cash flow”) y costos	241
Introducción del capítulo	217	Proceso de selección de sistema	242
Entrevista	218	Implementación	251
Visión general	219	Resumen	252
Tecnologías para realidad virtual y la realidad aumentada	222	Estudio de caso y actividad de aprendizaje ...	253
VR/AR en la hostelería y el turismo	227	Términos clave	255
Rol emergente de la inteligencia artificial	229	Preguntas del capítulo	255
		APÉNDICE	257
		REFERENCIAS	269