

全国
旅游管理专业
应用型本科规划教材

陆均良 沈华玉◎著

旅游管理信息系统

TOURISM MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM

中国旅游协会旅游教育分会推荐教材

 旅游教育出版社

旅游管理信息系统

陆均良 沈华玉 著



旅游教育出版社

· 北 京 ·

责任编辑:孙延旭 罗毅

图书在版编目(CIP)数据

旅游管理信息系统/陆均良,沈华玉著. -北京:旅游教育出版社,
2010.4

全国旅游管理专业应用型本科规划教材

ISBN 978-7-5637-1959-4

I. ①游… II. ①陆…②沈… III. ①旅游业-管理-信息系统-高等学校-教材 IV. ①F590.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第039325号

全国旅游管理专业应用型本科规划教材

旅游管理信息系统

陆均良 沈华玉 著

出版单位	旅游教育出版社
地址	北京市朝阳区定福庄南里1号
邮编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepfx@163.com
印刷单位	北京中科印刷有限公司
装订单位	河北省三河市金星装订厂
经销单位	新华书店
开本	880×1230 1/32
印张	12.375
字数	320千字
版次	2010年4月第1版
印次	2010年4月第1次印刷
印数	1-5000册
定价	23.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

改革开放三十多年来,我国旅游高等教育已经建立了较为完善的教育体系,旅游院校数量也相当可观,旅游教育实现了从精英化教育阶段向大众化教育阶段的转变。伴随着旅游教育的理念、模式及层次类型多样化的发展趋势,旅游管理专业“应用型”本科教育应运而生。

为适应全国旅游管理专业应用型本科教育的教学需要,在中国旅游协会旅游教育分会的主持下,我们邀请国内旅游高等院校的专家学者编写了这套“全国旅游管理专业应用型本科规划教材”。

在培养规格上,应用本科教育是培养适应旅游行业生产、管理、服务第一线需要的高等技术应用型人才;在培养模式上,应用本科教育以适应社会需要为目标,以培养技术应用能力为主线设计学生的知识、能力、素质结构和培养方案,以“应用”为主旨和特征构建课程和教学内容体系,重视学生的技术应用能力的培养。因此,在教材编写过程中,我们在坚持教材应有的学术规范性的基础上突出了两个加强:一是加强理论内容的概括和提炼,以理论知识的适度、够用为原则来进行理论知识部分的编写;二是加强实践环节在教材中的渗透和体现,以应用性为导向。

作为国内唯一一家旅游教育专业出版社,我们始终与中国旅游教育事业共同成长。我们希望能够始终站在学科研究与行业发展的前沿,随时反映旅游教育最新发展动态,引领与服务旅游教育实践。我们期待着教材使用者的意见和建议,更期待着潜在作者的新思路、新理念,以不断提升教材的专业品质,更好地为行业发展服务。

旅游教育出版社

2009年7月

前 言

旅游业作为一个综合性的产业,正成为国民经济的一个新的增长点。旅游管理作为工商管理的一个二级学科也越来越受到人们的重视,并且作为一个专业已被许多高等院校开设。旅游管理信息系统是管理信息系统的一个学科分支,也是旅游管理专业中一门重要的课程。旅游管理信息系统是信息技术与旅游管理的结合,众所周知,信息技术与旅游的结合,可使旅游产生新的概念、新的内容和新的经营模式,如网络旅游、个性化旅游、网络经济、表单上传等都是新概念;旅游信息管理、网络订单管理、网络绩效考评等都是旅游管理中的新内容;在线预订模式、网络营销、网络商务模式等都是基于网络环境的新的经营模式。旅游经营管理已经越来越依赖于各种各样的信息系统,而且正是与信息技术的紧密结合推动了旅游产业的发展,可以说信息系统的应用补充和完善了旅游管理的理论和内容。作为旅游管理类的学生,毕业以后不管在旅游领域的哪一类行业工作、哪一级部门工作,都会面临信息系统的应用问题。因此,旅游管理信息系统课程的学习,将成为旅游管理类学生掌握信息技术和信息系统理论知识的必要课程。

本课程的定位是理论与应用相结合、设计与实例相结合、管理与技术相结合。在各章的内容中,力求适合旅游管理类学生的特点,不作纯理论介绍,也不作纯设计介绍,而是对相关理论的内容、相关设计的内容、相关技术要点作简要介绍。目的是让学生理解旅游管理信息系统完整的概念、完整的内容和完整的系统,重点掌握旅游管理信息系统是什么,能做什么。

旅游信息、信息技术、网络、信息系统、旅游信息化、电子商务等概念是本书的重点。在内容安排上,第一章为旅游管理信息系统概述,全面介绍信息、信息系统、旅游管理信息系统等概念,同时介绍旅游管理信息系统的开发方法和发展等问题。第二章为旅游管理信息系统开发与应用的技术基础,包括系统开发的传统技术、智能技术以及涉及旅游信息

系统开发的全球定位技术和无线通信技术等,同时介绍相关的编程语言以及网络编程等技术。第三章为旅游管理信息系统的规划,主要介绍常用的规划方法和规划案例。第四章为饭店管理信息系统的分析与设计,在介绍饭店管理信息系统概念的基础上,介绍饭店系统设计的相关内容以及实例,最后介绍了饭店管理信息系统的发展趋势。第五章为旅行社管理信息系统的分析与设计,在介绍旅行社信息系统概念的基础上,介绍了系统分析与设计的相关信息流程以及系统设计的相关内容,最后介绍了应用的案例。第六章为旅游目的地信息系统的分析与设计,主要介绍目的地信息系统的规划、信息系统的应用类型以及设计实例等。第七章为旅游交通管理信息系统的分析与设计,在介绍旅游交通管理信息系统的基本概念后,介绍了旅游交通信息系统相关管理流程,以及规划与设计内容,最后介绍了全球分销系统的应用概况。第八章为旅游电子商务系统,在介绍旅游电子商务的基本概念以后,介绍了旅游电子商务系统的设计及内容,以及旅游电子商务在饭店企业、旅行社企业中的应用情况,最后介绍了几个典型电子商务网站的应用情况。第九章为旅游管理信息系统的维护与安全管理,主要介绍软件质量和管理技术、信息系统的安全与防护方法以及信息系统引发的社会伦理问题等。

本书主要作为旅游管理类学生的教学参考书,适合本科教育和专科教育,也可以作为旅游职业经理人的专业培训用书。本书在撰写过程中,得到了浙江省旅游局信息中心、杭州市旅委信息中心以及南京金陵饭店集团、开元旅业集团饭店管理公司、杭州西软科技有限公司、浙江省旅游集团等企业的指导和帮助。在案例资料整理过程中,得到张璐、孙怡两位同学的帮助,在此向上述单位和人员表示衷心感谢!

本书的第一章、第四章、第六章和第八章由浙江大学的陆均良老师编写,第二章、第三章、第五章、第九章由厦门大学的沈华玉老师组织编写,第七章由陆均良和沈华玉共同编写,全书由陆均良总体设计并统一定稿。由于旅游管理信息系统的学科体系还不完整,许多概念还在发展和完善过程中,因此书中难免有不妥或错漏之处,敬请各位专家学者和读者提出宝贵意见。电子邮件:ljlhz@mail.hz.zj.cn。

作者

2010年2月于浙江大学求是园

目 录

第一章 旅游管理信息系统概述	1
引 言	1
本章学习目标	2
第一节 信息技术与旅游业	2
一、信息技术对经济、社会的影响	3
二、旅游信息化的必要性	5
三、信息技术在旅游业发展中的应用	9
第二节 旅游管理信息系统相关理论	10
一、信息与信息系统	10
二、管理信息系统	11
三、旅游管理信息系统	14
第三节 旅游管理信息系统简介	16
一、旅游管理信息系统的特点与功能	16
二、旅游管理信息系统的结构框架	19
三、旅游管理信息系统的开发方法	23
四、旅游管理信息系统发展现状及存在的问题	30
课后思考题	34
第二章 旅游管理信息系统开发与应用的技术基础	36
引 言	36
本章学习目标	37
第一节 旅游管理信息系统开发的传统技术	37
一、计算机网络技术	38
二、数据库技术	40

三、面向对象技术(OOT)	51
第二节 旅游信息系统开发的智能技术	58
一、多媒体技术	58
二、计算机虚拟现实(VR)技术	61
第三节 旅游信息系统开发的最新技术	63
一、电子商务技术	63
二、遥感(RS)技术	66
三、全球定位系统技术(GPS)	69
四、地理信息系统(GIS)	70
第四节 编程语言与开发技术	72
一、编程语言的发展	72
二、网络编程及开发技术	73
课后思考题	77
第三章 旅游管理信息系统的规划	78
引 言	78
本章学习目标	79
第一节 旅游管理信息系统规划概述	80
一、旅游管理信息系统规划的目标与特点	80
二、旅游管理信息系统的总体规划	82
三、规划的过程与步骤	84
第二节 旅游管理信息系统规划方法介绍	87
一、企业系统规划法	87
二、战略目标集转化法	88
三、关键成功因素法	88
第三节 旅游管理信息系统规划案例	89
一、南昌梅岭度假村酒店智能化系统设计与开发实例	90
二、中原旅行社管理信息系统规划与开发实例	93
课后思考题	99
第四章 饭店管理信息系统的分析与设计	100

引 言	100
本章学习目标	100
第一节 饭店管理信息系统概述	101
一、饭店管理信息系统的概念与特点	101
二、管理信息系统的结构与功能	105
三、饭店管理信息系统的应用前景	110
第二节 饭店管理信息系统的分析与设计	112
一、饭店的主业务结构及流程	112
二、数据需求分析	121
三、功能需求分析	125
四、系统设计	131
第三节 饭店管理信息系统的实现和实例	140
一、系统实施的基本概念和内容	140
二、预订接待	141
三、前台收银	150
四、客房管理	154
五、销售管理	161
六、客户管理	166
第四节 饭店管理信息系统的发展趋势	170
一、饭店管理信息系统应用现状	170
二、饭店管理信息系统的应用类型	171
三、饭店管理信息系统的最新发展	173
课后思考题	176
第五章 旅行社管理信息系统的分析与设计	177
引 言	177
本章学习目标	178
第一节 旅行社管理信息系统概述	178
一、旅行社管理信息系统的内涵和特点	179
二、旅行社管理信息系统的结构	180
三、旅行社管理信息系统的应用与发展	182

第二节 旅行社业务分析及数据流程图	183
一、旅行社组团业务的数据流程	183
二、旅行社接待业务的数据流程	185
三、旅行社计调部业务的数据流程	186
四、旅行社综合业务的数据流程	187
五、旅行社账务处理的数据流程	187
第三节 旅行社管理信息系统的功能设计	189
一、系统的功能需求分析	189
二、系统的功能设计	191
第四节 旅行社管理信息系统的实现	202
一、线路设计	203
二、组团安排	205
三、客户管理	207
四、营销和销售管理	209
五、财务管理	211
六、信息维护	212
七、统计查询	213
课后思考题	214
第六章 旅游目的地信息系统的分析与设计	215
引 言	215
本章学习目标	215
第一节 旅游目的地信息系统概述	216
一、旅游目的地的概念	216
二、旅游目的地信息系统的概念与发展	219
第二节 旅游目的地信息系统的规划	223
一、旅游目的地信息系统规划内容	223
二、旅游目的地信息系统的方案和总体结构	231
三、旅游目的地信息系统建设程序	235
第三节 旅游目的地信息系统的应用类型	238
一、基于地理信息系统(GIS)的旅游目的地信息系统	238

二、基于营销的旅游目的地信息系统·····	242
三、基于办公自动化系统的旅游目的地信息系统·····	247
四、虚拟现实技术(VR)在旅游目的地信息系统中的应用·····	250
第四节 旅游目的地信息系统的实现与实例 ·····	253
一、系统实施的内容和步骤·····	253
二、应用实例介绍·····	256
课后思考题 ·····	263
第七章 旅游交通管理信息系统的分析与设计 ·····	265
引 言 ·····	265
本章学习目标 ·····	266
第一节 旅游交通管理信息系统概述 ·····	266
一、旅游交通管理信息系统的含义与特征·····	267
二、旅游交通管理信息系统的功能·····	269
三、旅游交通管理信息系统建设的基本要求·····	274
第二节 旅游交通管理信息系统的数据流程	
——以旅游汽车公司为例·····	274
一、旅游汽车公司前台数据流程·····	275
二、旅游汽车公司后台数据流程·····	277
第三节 旅游交通管理信息系统的设计 ·····	280
一、旅游交通管理信息系统设计的目标与原则·····	280
二、旅游交通管理信息系统结构设计与数据库设计·····	282
三、旅游交通管理信息系统的功能设计·····	285
第四节 旅游交通管理信息系统的实现 ·····	287
一、查询与预订·····	288
二、辅助决策·····	290
第五节 旅游交通管理信息系统的发展趋势 ·····	293
一、旅游交通管理信息系统发展的主要趋势·····	293
二、旅游电子分销的发展趋势·····	296
课后思考题 ·····	299

第八章 旅游电子商务系统	300
引 言	300
本章学习目标	301
第一节 旅游电子商务概述	301
一、旅游电子商务的含义与特点	302
二、旅游电子商务系统的功能	305
三、旅游电子商务交易模式	307
第二节 旅游电子商务系统设计	309
一、旅游电子商务系统体系	309
二、旅游电子商务系统的关键技术和基本框架	311
三、旅游电子商务系统的设计原则及功能	316
第三节 旅游电子商务在饭店中的应用	321
一、饭店电子商务的概念	321
二、饭店网络订房	324
三、金旅工程与中国旅游饭店网	326
第四节 旅游电子商务在旅行社业务中的应用	329
一、旅行社电子商务的概念	329
二、旅行社的网络营销和网上组团	334
三、电子商务对旅行社业务的影响	335
第五节 旅游电子商务的实例分析	338
一、全球知名的旅游电子商务网站	339
二、携程旅行网	342
三、艺龙旅行网	343
四、其他网站	345
课后思考题	346
第九章 旅游管理信息系统的维护与安全管理	348
引 言	348
本章学习目标	349
第一节 旅游管理信息系统软件质量和运行管理	349
一、软件可用性与软件质量	349

二、信息系统开发的成败	354
三、信息系统开发项目的管理	355
四、旅游管理信息系统运行管理	357
第二节 旅游管理信息系统的安全与防护	358
一、影响旅游管理信息系统安全的因素分析	359
二、旅游管理信息系统的安全策略和措施	361
三、旅游管理信息系统病毒防御方法	365
第三节 旅游管理信息系统运行引发的社会伦理问题	368
一、旅游管理信息系统中的社会伦理问题	369
二、旅游管理信息系统对社会组织的影响	372
三、旅游管理信息系统中社会伦理问题的对策	373
课后思考题	374
参考文献	375



第一章

旅游管理信息系统 概述

引言

信息系统的高效率

想一想你的专业,或你未来的就业方向,无论是做企业营销、财务管理、饭店管理、旅行社服务还是企业的销售工作,你都离不开计算机、鼠标和网络环境,因为我们正处在信息时代——一个知识成为生产力的时代。如今,让我们设想一下,如果没有信息技术和信息系统,我们的饭店将怎样接待客人,我们的旅行社又将怎样开展组团并提供敏捷的协同服务?作为旅游消费者,我们又将怎样获取异地的旅游服务信息?举一个小例子说明信息系统和网络的作用:杭州索菲特大酒店在开业前一直在寻找国际管理公司,但在和法国雅高管理公司谈判签约后,离饭店预定的开业时间只有10天了,雅高管理公司派出了6名高层职业经理人,他们通过完善的网络技术访问雅高管理公司的信息系统,下载所有饭店管理流程和表单,仅用了6天时间开业准备工作就全部到位,显示了职业经理人熟练的信息技术应用能力和信息系统在企业管理中的高效率。

当然,作为一个旅游管理者,你可以用传统的纸和手写的方式开展工作,也可以用计算机的键盘、鼠标开展工作。如制作一份销售报表,计算机可以快速地调出许多相关的精确数据,而你用手工制作报表时,必须去查相关的数据,其工作效率可想而知,你可能一天都完不成一份销售报表。在信息时代,旅游业的信息技术应用多数体现于信息系统,即旅游管理信息系统。该系统涉及旅游信息、信息技术和人,这是构建旅游管理信息系统最重要的核心要素。在旅游管理信息系统中,技术不是

主要的,它仅是处理信息的一种工具,人和旅游信息才是系统最为重要的资源。但是,没有技术,我们也不会处在信息时代,也不会有旅游管理信息系统。因此,你必须认识信息技术的作用,以及信息技术与旅游业的相互关系。

本章学习目标

1. 了解信息技术的应用概念及其作用。
2. 了解信息与信息系统的概念。
3. 熟悉旅游信息化的概念及必要性。
4. 掌握旅游管理信息系统的相关概念。
5. 熟悉旅游管理信息系统的功能及框架。
6. 了解旅游管理信息系统的发展现状。

信息技术与旅游业的结合,促进了旅游业的快速发展,并导致了旅游产业结构的变化,出现了许多新型的旅游服务企业,如携程旅行网、艺龙旅行网、同城网就是当今依赖信息技术开展旅游服务的新型企业。信息技术的应用也促进了旅游企业的快速扩展,如锦江饭店集团、南京金陵集团、开元旅业集团等。在旅游企业的信息技术应用中,使用最普遍的形式就是旅游管理信息系统。本章我们将介绍信息技术在旅游业中的应用和旅游管理信息系统的基本概念。

第一节 信息技术与旅游业

信息技术(Information Technology, IT)是指同获取、传递、再生和使用信息有关的一系列技术,是计算机技术、电子技术、网络通信技术、数据库技术、软件开发和应用技术的总称。信息技术已成为当今发展最快、应用面最广的一种技术,其应用涉及国民经济各个领域,而且已成为国民经济创新发展的主要技术和手段。

在旅游行业,信息技术是旅游信息化管理、信息化服务和开展旅游电子商务的主要技术,旅游管理信息系统是信息技术在旅游业中的具体

应用。近年来,信息技术的应用能力已成为一个旅游企业是否具有市场创新能力的一个重要衡量指标。

一、信息技术对经济、社会的影响

信息技术对经济发展的影响是显而易见的,不管是信息技术产品还是信息系统软件产品,都促进了国民经济的发展。信息技术的应用,如互联网的应用以及网络文化的传播,还推动了社会的精神文明建设,对社会和谐产生了积极的影响。

(一)信息技术对经济发展的影响

信息技术对经济发展的影响主要体现在两个方面,一方面是传统企业通过信息技术的应用改进了企业的生产过程,提高了生产效率,经济增效明显;另一方面信息技术直接产生了经济效益,如信息产品的开发、生产,产生了较大的经济收益。此外,通过信息技术投入产生了直接的数字经济,如网上销售、网上服务等电子化交易。

1. 信息技术帮助传统企业增效

传统企业主要指传统的制造业、传统的服务业等,它们通过利用信息技术改造生产工艺,实现了生产线自动化和生产的自动控制,提高了传统企业的生产效率,如电视机厂、电冰箱厂等传统企业,通过信息技术的应用实现了自动化生产。有些企业通过企业资源计划(ERP)的应用,实现了精益生产和大规模的定制,企业的生产效益大幅度提升。同样,在旅游行业,传统的旅游服务借助信息系统的应用,实现了异地的信息服务,即使是旅游接待服务也通过信息系统提高了服务效率,产生了较好的经济收益(如网络预订所产生的收益)。

2. 信息技术产品的直接效益

信息技术应用涉及经济领域的各行各业,因而信息产品的需求量非常大,形成了庞大的信息产品产业体系。如计算机硬件业是很大的一个产业,几乎每个企业、每户家庭都使用着计算机;软件业也是一个很大的产业,各种应用软件产品涉及每个企业和每一个人,人们工作、学习和上网都离不开软件。在信息化浪潮的影响下,信息产品需求量还在不断增大,网络、软件和硬件都在不断更新和换代,不断产生新的产品以满足经济发展的需求。

对于每个企业来说,信息技术的投入有些是改造传统生产方式,但有些企业是直接利用信息技术产生收益,如携程旅行网(www.ctrip.com)、艺龙旅行网(www.elong.com)等就是旅游中介网,它们并没有自己的传统企业,这些旅行网直接利用信息技术提供信息服务,由此获取收益,成为典型的数字经济实体。数字经济、知识经济是经济范畴中新的经济成分,也是近年来发展较为迅速的一种经济形式。信息技术是创造数字经济的主要贡献者。

(二) 信息技术促进了社会的文明和进步

信息技术对社会发展的影响是巨大的,它不但改变了经济的结构和经济发展模式,而且改变了现代人获取信息的方式,同时改变了整个社会相互的沟通方式。无处不在的网络使人们的交流和互动超越了当地社区的范围,可以与全球各个角落的虚拟社区进行互动和沟通,由此推动了社会的文明和进步。

1. 促进文明社会建设

由于人们越来越习惯于网络交流,习惯于利用网络开展信息咨询以及学习,就产生和形成了一种网络文化,整个网络就像一个大的社区,这种网络上的虚拟社区不但可以进行网络旅游,还可以讨论各种话题,购买东西,成为一个全球性大集市。网络是知识的海洋,更是造就新知识、新文明的海洋,人们通过网络文化去了解社会,由此促进了社会文明的进步,也促进了社会信息化的进步。

2. 提高全民素质

网络的出现形成了一种新的环境,人们必须要适应这种环境,由此形成了适应能力的问题,这种能力也反映了一个人的素质。如在信息化环境下需要利用网络去了解社会信息,了解社会上的各类新闻,甚至利用网络去预订自己喜欢的服务产品。这些都要求我们每个人要学会上网操作,适应现在的网络文化趋势。因此,信息技术应用对提高全民素质将有很大的推动作用。我们发现身边有的80多岁的老太太还在学计算机操作和上网,为什么?原因只有两个:因为可以与子女即时联系,可以了解社会信息,现在只有网络才能即时咨询,即时得到信息,可见信息化对全民素质提高所产生的意义。