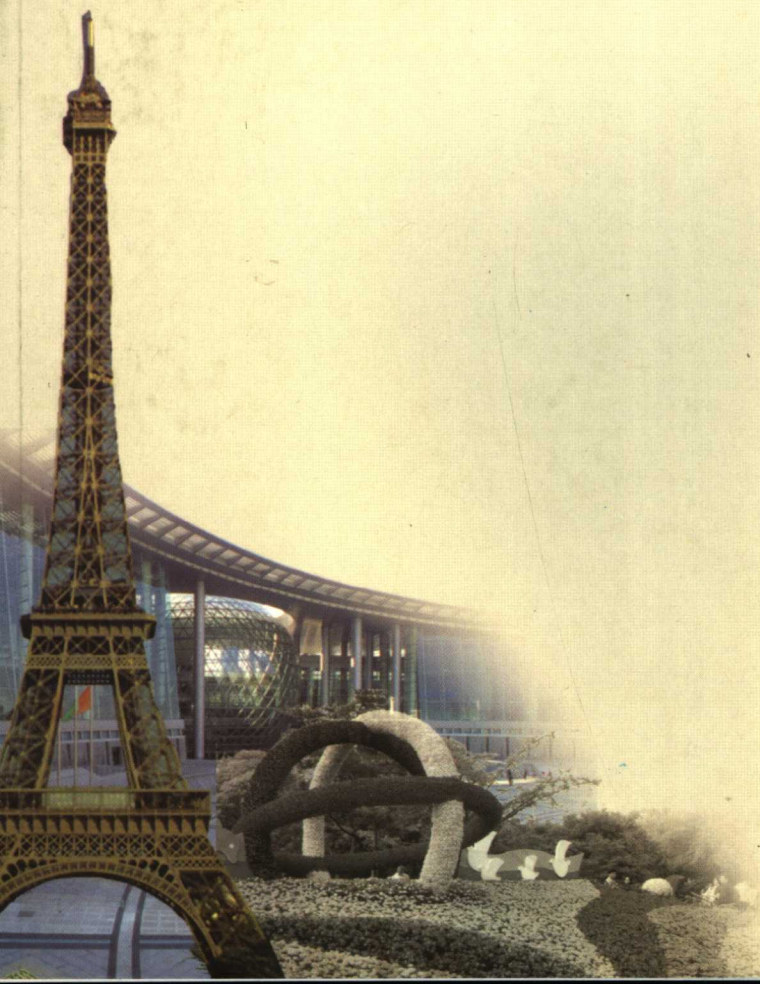


上海旅游会展教育高地建设系列教材

戴聚岭 卢文芳◎编著

会展信息管理

Information Management of
Meeting & Exhibition



上海人民出版社

• 上海旅游会展教育高地建设系列教材

戴聚岭 卢文芳◎编著



会展信息管理

上海人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

会展信息管理/戴聚岭,卢文芳编著. —上海: 上海人民出版社, 2006
(上海旅游会展教育高地建设系列教材. 会展经济与管理)

ISBN 7-208-06511-X

I. 会... II. ①戴...②卢... III. 展览会—信息管理—教材 IV. G245

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 110136 号

责任编辑 顾兆敏

特约编辑 孙建越

封面装帧 陈楠

会展信息管理

戴聚岭 卢文芳 编著

世纪出版集团

上海人民出版社出版

(200001 上海福建中路 193 号 www.ewen.cc)

世纪出版集团发行中心发行

上海商务联西印刷有限公司印刷

开本 787×1092 1/16 印张 15.75 插页 3 字数 266,000

2006 年 9 月第 1 版 2006 年 9 月第 1 次印刷

印数 1-5,100

ISBN 7-208-06511-X/F·1483

定价 25.00 元

《会展经济与管理》系列教材编辑委员会

顾问：Larry Yu, Tyra Hilliard, Zhen Gu

主任：杨卫武

副主任：高峻、朱承强

编委会委员：（以姓氏笔画为序）

朱承强、杨卫武、杨荫稚、张文建、郑旭华、
郑建瑜、金辉、高峻、梁保尔

总 序

随着会展业在我国的迅猛发展,上海师范大学旅游学院经国家教育部批准于2004年在全国首先正式设立了“会展经济与管理”本科专业。2005年,上海市教委又把建设上海旅游会展教育高地的建设任务交给了我们学院。为了不辜负培养会展人才、发展会展事业的历史使命和国家教育部和上海市教委对我们学院的信任,我们在了解国际会展院校课程体系和国内行业对会展人才素质和知识结构需求的基础上,决定开发此会展经济与管理系列教材,以满足“会展经济与管理专业”学科建设和会展人才培养的需要,对上海市、乃至对全国的会展教育事业和会展业的发展做出我们的贡献。

这套系列教材全部出版后将涵盖会展业的全部产业架构(会议、展览、奖励旅游和节事活动),涉及策划与管理、营销与服务、财务与融资、设计与搭建、文案与法规、宣传与公关、企业参展和出国办展、信息化管理和市场调研与预测等会展业全部产业架构经营管理的业务层面。为了保证此套系列教材能具有前瞻性、系统性、科学性和应用性的特点,我们将在此套教材的编写过程中坚持面向国际、依托行业的原则,整合资源,鼓励参编教师和富有会展实践经验的企业家和专业人士共同合作,力争开发出理念前沿、信息丰富、知识全面、操作性大、专业化强的会展经济与管理系列教材。并希望此套教材不仅能作高校会展教材,也可作会展业从业人员工作和进修的参考丛书。

由于经验不足,这套教材不可避免地会有遗憾之处,为此,我们热忱地欢迎有识之士提出宝贵的建议,帮助我们不断地健全和完善此系列教材,为中国的会展教育和会展事业做出更大的贡献。

杨卫武

上海师范大学旅游学院

《会展经济与管理》系列教材编委会主任

2005年9月

前 言

当前,我国的会展业处于迅猛发展的阶段,很多城市,尤其是各个地区的中心城市都大力挖掘会展的资源,将其作为重大的战略发展目标,促进会展业发展,带动整个国民经济的发展。在上海和北京即将召开的规模盛大的世博会和奥运会,将为会展业带来了巨大的机遇和发展空间。在我国,会展业是一个新型的行业,融会了社会各行各业的配合,也是信息密集型的行业,而在信息处理方面远远不如传统行业成熟,为我们组织和编写会展信息管理教材带来一定的难度。为了较好地配合会展管理的需要,我们决定以面向会展的项目管理和发展进程组织教材的内容,即以管理为目的,没有采用一般的信息管理教材的模式,去介绍一个实际的会展应用软件的使用,那样将会把我们的思维和内容局限于某个软件应用框架之内,影响教学的普适性,所以我们在教材的组织上主要围绕会展的会务策划、管理和实施给出基本的、具有普遍意义的信息管理的内容和功能需求。我们编写该教材的主要宗旨是希望学生通过本课程的教学了解到在会展的项目过程中会发生哪些信息,这些信息将如何处理,如何为会展管理服务,通过对会展信息和信息流程的了解,更好的掌握会展管理的工作和 workflow。

全书一共分为八章。我们在第五章和第六章中重点讨论了会展信息的内容、组成和会展管理的关系以及会展信息系统的功能需求。其他章节的安排主要是根据管理信息教材内容的体系的需要,其中很多内容和方法具有一定的普遍意义,也适用于其他领域的信息管理的应用。

第一章主要介绍会展管理信息系统的基本概念,有关信息与系统、管理信息系统的结构和特点。第二章介绍会展管理信息系统硬件方面采用的技术,如局域网和 Web 网络以及会展场所常使用的多媒体显示设备的特点。第三章主要介绍会展管理系统的开发方法,让学生了解会展管理信息系统开发过程中的方法和主要任务。第四章介绍会展管理中采用的数据处理技术、数据

库模型和在数据库中最常使用的技术。第五章按会展项目进程分阶段介绍会展管理中出现的各类信息,以及在会展管理中的作用和地位。第六章介绍会展信息管理中的功能需求,首先讨论了会议系统和展会系统两者中具有共同性质的功能,然后分别讨论它们不同的、特殊的功能。第五章和第六章是相互补充的两章,对于设计开发人员可以作为参考,对于非计算机专业的学生主要通过这两章的学习了解会展项目管理的内容和流程。第七章介绍当前开发会展管理信息系统时采用的程序设计技术。第八章介绍会展管理信息系统的安全管理技术。由于教材体系的关系,书中涉及很多信息管理的专业知识,有些属于当前软件设计中常用的技术和笔者的心得,因为缺少已经不使用的知识和内容的铺垫,因此对于管理专业的学生的学习具有一定的难度和深度,教师在组织教学中可适当选取。

教材的第一、二、八章主要由卢文芳老师编写,其余均由戴聚岭老师编写。由戴聚岭老师做最终的整理。在教材的编写过程中得到金辉老师的大力支持,同时蔡林娣和周春晖等人在内容和文字方面也给予很多帮助,这里一并表示感谢。

由于会展管理信息的辐射面很宽,信息类型复杂、信息处理模式的多样性和信息流程简单性,为我们在教材内容的选取带来一定的难度,并由于作者水平有限,对于书中的不足之处和错误,敬请专家不吝指教。

编 者

2006年8月于上海

上海旅游会展教育高地建设·会展经济 与管理系列教材

会展概论	金 辉	30.00 元
会展市场营销	王春雷	36.00 元
会展业的法律规制	王玉松	26.00 元
节事活动策划与管理	卢 晓	38.00 元
会展场馆经营与管理	郑建瑜	20.00 元
会展信息管理	戴聚岭、卢文芳	25.00 元

邮购地址:上海市绍兴路 54 号上海人民出版社读者服务部。

邮编:200020

联系电话:021-64313303

邮购方法:在定价的基础上加上 15% 的挂号邮寄费,量大者(请先致电联系)

可免邮寄费。

目 录

前言	1
第一章 会展管理信息系统概述	1
第一节 信息与系统	1
第二节 管理信息系统	6
第三节 会展管理信息系统	14
思考题	20
第二章 会展信息管理基础	21
第一节 计算机网络	21
第二节 计算机局域网	28
第三节 Web 网站建设	35
第四节 多媒体显示设备	42
思考题	55
第三章 会展管理信息系统开发设计	56
第一节 系统开发的方法和过程	56
第二节 系统调查	65
第三节 系统的分析与设计	68
第四节 系统实施与维护	78
思考题	87

第四章 会展数据资源管理	88
第一节 数据处理的技术	88
第二节 数据模型	94
第三节 数据库模型	98
第四节 数据库与数据库管理系统	105
第五节 结构化查询语言	111
第六节 数据库的数据与对象	114
第七节 存储过程与事务	120
第八节 数据库多层结构模式	126
第九节 数据字典的应用	132
思考题	134
第五章 会展管理信息分析	135
第一节 会展信息的分类	135
第二节 筹备阶段信息管理	136
第三节 准备阶段信息管理	147
第四节 会前期间信息管理	156
第五节 会展期间信息管理	159
第六节 结束阶段信息管理	161
第七节 休会期间信息管理	163
第八节 案例分析	164
思考题	167
第六章 会展信息处理的功能需求	168
第一节 会展共性的信息流程分析和功能需求	168
第二节 会议信息流程分析和功能需求	182
第三节 展会信息流程分析和功能需求	187
思考题	190

第七章 会展信息管理程序设计技术	192
第一节 管理模块的程序设计.....	192
第二节 基于 Web 模式的程序设计	201
第三节 基于 XML 语言的 Web 管理信息系统	213
思考题.....	216
第八章 会展管理信息系统的安全管理	217
第一节 会展管理信息系统的运行管理.....	217
第二节 会展管理信息系统的安全概述.....	219
第三节 管理信息系统的安全管理.....	225
第四节 计算机网络的安全管理.....	229
第五节 会展电子商务的安全管理.....	232
第六节 数据库的安全管理.....	237
思考题.....	238
参考文献	240

第一章

会展管理信息系统概述

第一节 信息与系统

信息、物质和能源是人类社会发展的三大资源。随着以计算机技术、通信技术、网络技术为代表的现代信息技术的飞速发展,人们越来越认识到信息技术的重要性。在管理信息系统中,人们对信息进行加工处理、使之成为管理上、决策上的重要的依据。在现代社会,人们越来越多地依赖各种信息,同时也看到信息无所不在地扮演极为重要的角色。

一、信息

(一) 数据和信息的定义

数据(Data)是一种记录客观事物的物理符号系列,以文字、数字、图像、声音等方式对客观事物的特定属性的反映,是事物发生的记录。

信息(Information)是经过加工的数据,对人们的社会实践和生产及经营活动产生决策影响的数据。信息与数据,二者既有联系,又有本质上的区别。数据是信息的载体,信息来源于数据,而且是经过提炼和抽象之后,具有使用价值的信息也就成为对决策有用的信息。经过加工得到数据仍然以数据的形式出现。在某些不太严格的场合,可以不加区别地使用,例如:数据处理有时也称为信息处理。

随着社会的发展和科学的进步,信息的地位越来越重要,数据和信息量的急剧增加,信息处理技术就显得格外重要,快速、准确的信息处理是一个十分重要的问题。

数据处理就是对各种类型的数据进行收集、存储、分类、计算、加工、检索和传输的过程的总和。数据处理的目的是从那些大量的、杂乱无章

的数据中,提炼和抽象出有用的数据,从而转换成信息,作为人们决策的依据。

(二) 信息与相关概念的关系

在现实生活中,信息与数据、消息、知识等概念有着十分密切的关系,有时可以混合使用,但它们之间是有区别的。

1. 信息与数据

信息和数据是信息系统中最基本的术语。信息的概念和数据不同,数据是对反映客观事物记录下来的、可以鉴别的符号。信息则是数据经过加工处理后得到的,即按特定的方式组织起来的、具有一定意义的数据集。数据代表真实的客观世界,除其本身外没有其他的意义;信息是定义了关系的数据,具有超出事实本身的额外价值。

2. 信息与消息

消息所反映的内容是信息,消息只是信息的外表;信息则是信息的内涵。在各种消息中,有的包含大量的信息,有的则只包含很少的信息。因此,我们对获得的消息必须加以分析、鉴别、去伪存真,这样才能正确有效地利用消息中所提供的有用信息。

3. 信息与知识

知识是人类社会实践经验的总结,是人的主观世界对于客观世界的概括和如实反映,是人类对自然和社会运动形态与规律的认识和掌握,即知识是经过加工并经过实践检验的,通过人类所表述的、条理化的信息。信息是知识的基础,但是并非所有的信息都是知识。人类生活环境普遍存在的信息只有经过人们接受、选择、处理之后,才能成为有用的、系统化的知识。

(三) 信息的属性

信息具有如下基本属性:

1. 事实性

事实是信息的中心价值,不符合事实的信息不仅没有价值,而且有害。在信息系统中,要充分重视信息的事实性。

2. 等级性

管理系统是分等级的,对于同一问题,处于不同管理层次,则要求不同的信息。信息也是分等级的,和管理层一样,分为战略级(高层)、战术级(中层)和执行级(低层)。不同级别的信息很多性质是不同的,一般越是高级的信息,其内容越抽象,精度和使用频率越低,寿命越长,保密程度越高,和外界的联系越大。

3. 可压缩性

信息可以进行浓缩、集中、概括以及综合,而丢失信息的本质,有时,信息为了传输或者保存的方便,可以被有意识地压缩。在信息系统中,越来越多的信息需要存储,我们必须清除无用或次要的信息,正确地使用信息。

4. 扩散性

信息的扩散性是指信息可以通过多种传输渠道向各个方向自然传播扩散。信息的浓度越大,信息源和接收者之间的梯度越大,信息的扩散力度越强。信息的扩散存在两面性:一方面有利用知识的传播,另一方面造成信息的贬值,不利于保密。在信息系统中,必须注意信息的传播和保密问题。

5. 传递性

信息具有传递性,信息的传递性不仅从空间上使人们可以任意选择位置的信息,而且从时间上使人们可以选择任意时刻的信息。信息传递手段的多样化和高速化,使信息得以迅速流传。

6. 共享性

信息可以被多人共享。这是信息不同于物质的一个显著特性。信息的共享性不会因为信息被人利用而减少效用,也不会因使用次数的增加而消耗信息的内容,人们在广泛交流中相互启发,不断产生新的信息。信息的共享性有利于信息成为企业的一种资源,很好地利用信息进行企业的计划和控制,从而有利于企业目标的实现。

7. 增值性

信息可能随着时间的推移,价值会耗尽,但对于这些似乎无用的信息,如果进行有目的地积累,并加工处理,可能又会成为全新宝贵的信息,价值大大增加了。

8. 时效性

信息的时效性是指信息被提供和利用的时间与信息的使用价值之间存在的对比关系。这种比例关系在大多数情况下表现为一种正比例关系,即信息提供和利用的时间越早,信息的价值就越大,反之,就越小。信息的这一特征,要求我们在信息管理时,尽可能注意信息的时效性,保持信息的使用价值。

9. 不完全性

关于客观事实的信息是不可能全部得到的,这与人们认识事物的程度有关系。因此数据收集或转换要有主观思路,要运用已有的知识,要进行分析

判断,只有正确地舍弃无用和次要的信息,才能正确地使用信息。

二、系统

(一) 系统的定义

系统是一些相互联系的部件为了实现某种目标而有机的结合的一个整体。系统由许多部件组成,这些部件不是静止的,它们都处于运动状态。各个部件不是孤立的,相互间存在联系。系统各部件和的贡献大于各部件贡献之和,由这些部件集合而成的系统有一定的目标性,系统中的部件及其结构的变化可能影响和改变系统。系统与环境是紧密相关的,相互影响,系统必须在环境中运转。系统的状态并不是一成不变的,在某些情况下是可以转换,可以通过系统的输入和输出来控制系统状态的转换。

(二) 系统的组成

系统由输入、处理、输出、反馈、控制五个基本要素组成。信息系统输入的是数据,经过处理,输出的是信息。如图 1.1 所示:

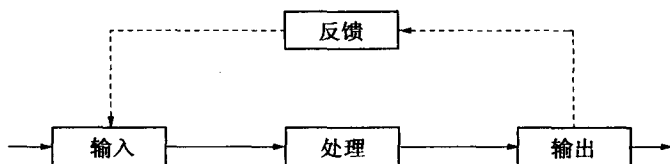


图 1.1 系统组织结构示意图

(1) 输入:是指系统从外界接收的物质、能量与信息,是为了实现系统的目标所提供系统的外界条件。

(2) 输出:经过系统处理之后得到的结果,也可以是各种形式的物质、能量与信息。

(3) 处理:指对输入按照一定的方式进行操作后产生输出的过程,是系统目标实现的途径和过程。

(4) 反馈:是对系统的一种控制方法,把输出与预定的标准相比较,如果有差异,就采取措施进行控制。

(5) 控制:是对输入、处理进行必要的调整,使输出在数量上、质量上符合系统目的和目标的要求。

(三) 系统的特性

一般系统具有以下特性:

1. 整体性

系统是由多个部件构成的有机整体,系统每个部分都要服从整体需要,追求整体目标的最优,而不是局部的最优。系统不是其各个组成部分的简单相加,而是把各个部分有机地结合形成的整体,是各部分由量变发展到质变而形成的、比简单相加更复杂的整体,整体的功能大于其他各部分功能之和。例如,会展业不仅包括以会展为主的企业,如展览组织筹办公司、会展场馆、展览设计公司等,还包括运输、广告、饭店、餐饮等企业都是为会展提供服务的部分,形成一个社会性的整体。因此,会展管理信息系统必须包括各个部分的信息,共同构成一个整体,形成完整的会展管理信息平台,发挥整体作用,促进会展业的发展。

2. 相关性

系统中的各个元素之间不是彼此独立的子系统,而是组成整个系统的有机成员,它们以一定的方式相互联系、相互依存又相互制约。会展管理信息系统中,各个组成元素间具有很强的相关性,一个元素被损坏,必然会导致整个系统的损坏,削弱系统的功能。

3. 层次性

通常,系统是由组成的子系统构成的,这些子系统则由更下一层的子系统构成。这就是系统的层次性表现。系统的层次性为人们对其的认识与了解提供了方便。从较高层次进行分析,可以了解一个系统的全貌,从较低层次进行分析,可以了解一个系统各组成要素的细节。

4. 动态性

动态性是指系统状态和时间的相关性。由于会展活动是不断发展变化的,一般表现为人员、资金、物质和机器的有组织的运动,因而,反映会展活动的会展信息也相应地不断发展变化。这就要求会展管理信息系统具有动态性,系统的目标正是通过各个部分发挥各自的功能并有机配合而达到的。没有运动,系统就没有生命。

5. 目的性

一个系统中的各个组成部分,都是为了达到某个系统目标而有机组合起来的。任何系统都有其发生发展的规律,都是适应一个或几个问题的解决而出现和建立的。会展管理信息系统的目的就是为了对会展信息的管理和控制,为会展决策提供依据。

(四) 系统的分类

系统的分类方法有许多,这里介绍主要的分类方法。

1. 按照抽象程度分类

(1) 概念系统。概念系统是一个最抽象的系统,它是人们根据系统的目标和以往的知识初步构思出的系统雏形。描绘了系统的大致轮廓,为具体系统的开发提供了指导思想。

(2) 逻辑系统。逻辑系统是建立在概念系统的基础之上,综合考虑了总体的合理性、结构的合理性和实现的可能性,能够实现该系统所规定的要素,并给出了实现系统部件及其功能的方法和规程,摆脱了具体实现细节的系统。

(3) 物理系统。物理系统是客观存在的并可以实际运作的系统,是按照逻辑系统产生和加工而成的系统,是逻辑系统的具体实现。

2. 按系统和外界的关系分类

(1) 封闭系统。封闭系统不与外界环境进行信息的交换,不为系统以外的因素所干扰的系统。完全封闭的系统几乎是不存在的,很多情况下,可以将某些信息系统看作是相对封闭的系统。相对封闭的系统是受控制的,它的输入输出对象是明确的。

(2) 开放系统。开放系统和外界环境进行信息交换的系统。开放系统的输入是随机的、不确定的,工作方式是通过自身的调整来适应对外界环境的适应。

3. 按系统的形成过程分类

(1) 自然系统。自然系统是指自然界本身存在的系统。如:太阳系,地球系统等。

(2) 人工系统。人工系统是指人类制造的系统,按照预定的目标,将各有关单元集合在一起而构成的系统。如:电话系统,电子计算机系统。

第二节 管理信息系统

一、管理信息系统的基本概念

管理信息系统是一门综合了管理学科、系统学科、信息学科、计算机科学和现代通信技术等的新兴边缘学科,它是随着现代科学技术的发展和现代化管理的客观需要而形成的。到目前为止,还一直在不断完善和发展。

管理信息系统概念起源很早。早在 20 世纪 30 年代,柏德就著书强调了决策在组织管理中的作用,50 年代,西蒙提出了管理依赖于信息和决策的观