



HUIZHAN

高等学校会展经济与管理专业
本科系列规划教材

会展管理信息系统

Huizhan Guanli Xinxixitong

主 编 于世宏



重庆大学出版社
<http://www.cqup.com.cn>



HUIZHAN

会展经济与管理

全国高等学校会展经济与管理专业

教材编审委员会、上海、天津、北京、

河南、湖北、湖南、广东、广西、四川、重庆、

高等学校会展经济与管理专业
本科系列规划教材

会展管理信息系统

主 编 于世宏

重庆大学出版社

内容提要

本书共分为9章,分别是绪论、会展管理信息系统概述、会展管理信息系统开发平台、会展管理信息系统的开发流程与方法、会展管理信息系统分析与设计、会展管理信息系统开发实务与操作、电子商务在会展行业中的应用、会展管理信息系统安全、信息系统的典型应用。其中1~4章为基本理论篇,5~9章为实践应用篇。

全书内容突出基础性和实践性,可作为高等院校会展管理相关专业的专业基础课程教材,也可作为会展相关行业从业人员的培训用书。

图书在版编目(CIP)数据

会展管理信息系统/于世宏主编. —重庆:重庆大学出版社, 2013. 10
高等学校会展经济与管理专业本科系列规划教材
ISBN 978-7-5624-7627-6

I. ①会… II. ①于… III. ①展览会—管理信息系统
—高等学校—教材 IV. ①G245

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第177400号

高等学校会展经济与管理专业本科系列规划教材

会展管理信息系统

主 编 于世宏

策划编辑:尚东亮

责任编辑:杨 敬 侯倩雯 版式设计:尚东亮

责任校对:刘 真 责任印制:赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:邓晓益

社址:重庆市沙坪坝区大学城西路21号

邮编:401331

电话:(023) 88617190 88617185(中小学)

传真:(023) 88617186 88617166

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn(营销中心)

全国新华书店经销

自贡兴华印务有限公司印刷

*

开本:720×1020 1/16 印张:17 字数:296千

2014年1月第1版 2014年1月第1次印刷

印数:1—3 000

ISBN 978-7-5624-7627-6 定价:35.00元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换
版权所有,请勿擅自翻印和用本书
制作各类出版物及配套用书,违者必究

编委会

主 任:

马 勇(教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会副主任,中国会展经济研究会创会副会长,湖北大学旅游发展研究院院长、教授/博导)

田卫民(教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会主任,云南大学工商管理与管理学院副院长、教授/博导)

委 员:(以姓氏笔画为序)

于世宏(沈阳师范大学会展管理系副教授)

王佩良(湖南商学院会展经济与管理系主任、副教授,博士)

王春雷(上海师范大学会展管理系主任、副教授,博士)

卢 灵(广西财经学院会展经济与管理系主任)

刘松萍(广州大学旅游学院教授,博士,广州市会展产业研究所所长)

孙晓霞(吉林大学珠海学院会展系主任、副教授)

许传宏(上海工程技术大学艺术学院书记、教授)

何会文(南开大学泰达学院会展管理系副主任、副教授,博士后)

吴亚生(上海工程技术大学艺术学院副院长、教授)

杨 琪(天津商业大学会展经济与管理系主任、副教授,博士)

杨劲祥(广西财经学院会展经济与管理专业教师)

陈献勇(沈阳师范大学会展管理系主任、副教授,博士)

郑向敏(华侨大学旅游学院院长、教授/博导)

郑建瑜(上海师范大学会展管理系书记、教授,博士)

赵伯艳(天津商业大学会展经济与管理系副教授,博士)

曹 勇(重庆文理学院旅游学院副院长、副教授)

黄 彬(浙江大学城市学院会展专业负责人、教授)

蓝 星(上海对外经贸大学中德合作 IEMS 会展项目系主任、副教授)

蔡清毅(厦门理工学院会展系主任、副教授)

总序

在经济全球化和文化多元化日益加深的大背景下,会展业已经发展成为新兴的现代服务型产业,会展经济在经济全球化浪潮中脱颖而出,成为世界经济发展的亮点。进入21世纪以来,中国会展业搭上了经济快速发展和综合国力不断增强的快车,近几年更以每年20%~30%的速度增长,并以其强大的产业带动效应、集聚效应和辐射效应逐渐成为众多省(市)的支柱型产业,正朝着国际化、科技化、精细化和绿能化方向发展。中国正在由世界会展大国向世界会展强国挺进。

商务部2011年年底发布的《关于“十二五”期间促进会展业发展的指导意见》中明确指出:会展业是现代服务业的重要组成部分,影响面广、关联度高、发展潜力大,在推动产业结构调整、加快转变经济发展方式中的重要作用日益凸显,必须从科学发展观的战略高度,认识发展会展业的重要性,把其作为一项长期任务抓紧抓好。教育部2012年颁布的《普通高等学校本科专业目录(2012年)》中,将旅游管理专业上升为与工商管理学科平级的一级大类专业,这意味着隶属于旅游管理类专业的会展经济与管理专业有了更好的学科地位。正是在这种会展经济繁荣发展和对会展人才需求急剧增长的背景下,积极整合会展教育资源,为我国会展业的发展提供强有力的人才保证和智力支持,使我国会展教育逐渐进入繁荣发展阶段,建设一套高质量和高水准的“高等学校会展经济与管理专业本

科系列规划教材”则成为当前会展教育的现实迫切需要。

在教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会的大力支持和指导下,重庆大学出版社历时3年在全国开设有会展经济与管理本科专业或方向的学校积极调研,充分论证,并征求高校和行业企业中众多会展专家对本专业课程设置及课程内容等方面的意见,在中国会展教育的开创者和著名学者、教育部旅游管理类专业教学指导委员会副主任、中国会展经济研究会创会副会长、湖北大学中国会展研究中心主任、旅游发展研究院院长马勇教授,以及教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会主任、云南大学工商管理与旅游管理学院院长田卫民教授的具体策划和指导下,邀请了全国20多所开设有会展经济与管理本科专业的高等学校知名教授、学科带头人和一线骨干专业教师,以及会展行业专家、海外专业师资等参与积极论证、精心编撰而成“高等学校会展经济与管理专业本科系列规划教材”。

会展领域专业人才的缺乏已成为制约我国会展业发展的一大瓶颈,该套教材旨在为培养高校会展本科专业人才提供有力的教育支撑,缓解发展我国会展业大量引进国外人才的局面,真正促进我国会展教育的大繁荣大发展。该套教材着重达到两个目标:第一,完善我国会展专业高等教育体系,在全面总结中国会展产业发展的理论成果和实践经验的基础上,推进中国会展专业的理论发展和学科建设,提高中国现代会展从业人员的专业素养和理论功底;第二,在本科会展教育的过程当中,能够产生强有力的示范效应和带动效应,积极推动本科会展经济与管理专业课程改革与建设的持续健康发展。

本套教材定位于会展产业发展人才需求层次较高的本科教育,是在对我国会展教育人才培养方向、培养目标和教育特色等方面的把握以及对会展发达国家会展教育学习借鉴的基础上编写而成的,具有较强的前瞻性、系统性和完整性。本套教材主要有以下四大亮点:

第一,内容前沿。本套教材尽可能地将当前国内外会展产业发展的前沿理论和热点、焦点问题吸收进来以适应会展业的现实发展需要,并突出会展教育的中国特色。

第二,体系完整。本套教材围绕“融前沿、成体系、出精品”的核心理念展开,将会展行业的新动态、新业态及管理职能、关系管理等都融于教材之中,将理论与实践相结合,实现多角度、多模块组合,形成完整的教材体系,出版精品之作。

第三,注重引用。本套教材在保持本学科基本内容的基础上,注重处理

好与相邻及交叉学科的关系,有重点、有关联地恰当引用其他相关学科的理论知识,以更广阔的视野来构建本学科的知识体系。

第四,较高水准。本套教材的作者很多都是中国会展教育的知名专家,学历层次高、涉及领域广,包括诸多具有博士学位的经济学、管理学和工程学等多方面的专家和学者,并且还有会展行业高水平的业界精英人士,我们力求通过邀请知名优秀的专业作者以保证所出教材拥有较高的水准。

在会展教育新形势新背景下,会展本科教材有新的需求,编写一套有特色、高质量的会展教材是一项复杂的系统工程,需要专家学者、业界、出版社等的广泛支持与集思广益。本套教材在组织策划和编写出版过程中,得到了会展业内专家、学者以及业界精英的广泛支持与积极参与,在此一并表示衷心的感谢!

“路漫漫其修远兮,吾将上下而求索。”希望这套教材能够满足会展本科教育新形势下的新要求,让我们共同努力,为中国会展教育及教材建设起到开拓创新的作用,贡献一份力量。

高等学校会展经济与管理专业本科系列规划教材

编委会

2013年10月

前言

会展业作为一种新型产业,目前正在迅猛发展,已经成为全球性的产业。在我国,它已极大地拉动了我国经济的发展。会展业的蓬勃发展,也带动了相关行业的发展。会展业在扩大城市就业、提高城市知名度等方面所发挥的巨大作用,已经引起政府的高度重视。据相关数据显示,我国专业展览公司现已达4 000多家,2012年,全国举办5 000平方米以上的展会超过7 000场,与1997年相比,增长了500%,展馆总数量和面积均列世界第三位。从这些数据看,我国已成为世界会展大国。

会展活动从本质上说是一种服务,它由成千上万个环节组成,而每个环节又涉及大量的信息交换。面对密集的信息,如何做到高效、有序地处理和利用,是会展组织机构必须面对并需要解决的一个问题。会展管理信息系统能对会展领域的信息,以现代化的手段进行采集、加工、存储、处理,使其在整个组织的业务流程中规范、畅通地流转,服务基层操作、支持中层管理、辅助高层决策,对会展活动进行有效的控制与管理。

本书以高等院校会展经济与管理专业本科学生或同等水平的读者为主要对象。编写过程中,在借鉴管理信息系统的成熟理论与方法的基础上,重点结合会展活动的特点,根据会展实际业务的操作方式,对会展管理信息系统进行功能定位、对会展活动的业务与数据流程进行分析。

本书的撰写力求做到体系明确、内容完整,理论与实际紧密联系。

本书的第1,2,5,7,9章由沈阳师范大学于世宏编写,第3,4,6,8章由南开大学张文亮博士编写。全书由于世宏总纂。由于时间紧迫和水平有限,不当之处请各位读者不吝赐教,不胜感激。谢谢!

编 者

2013年6月

目 录

第1章 绪 论	1
1.1 当代经济和社会发展趋势	3
1.2 管理信息系统的理论来源	9
复习思考题	33
第2章 会展管理信息系统概述	34
2.1 管理信息系统的基本概念	36
2.2 会展管理信息系统的特点和功能	41
2.3 会展管理信息系统的结构	43
2.4 会展信息化的发展	48
复习思考题	53
第3章 会展管理信息系统开发平台	54
3.1 会展管理信息系统开发平台的构成	57
3.2 会展管理信息系统开发平台的选择	64
3.3 会展管理信息系统开发平台的应用技术	67
复习思考题	90
第4章 会展管理信息系统的开发流程与方法	91
4.1 会展管理信息系统战略规划概述	93
4.2 会展管理信息系统开发过程	115
4.3 会展管理信息系统开发方法	122
复习思考题	132

第5章 会展管理信息系统分析与设计	133
5.1 会展现场管理信息系统	135
5.2 主办商管理信息系统	148
5.3 展览馆管理信息系统	166
复习思考题	170
第6章 会展管理信息系统开发实务与操作	171
6.1 案例1:基于 WebML 的会议管理信息系统开发实例	173
6.2 案例2:会展公司的客户关系管理系统	188
复习思考题	204
第7章 电子商务在会展行业中的应用	205
7.1 电子商务的概述	207
7.2 电子商务在会展行业中的应用	212
复习思考题	217
第8章 会展管理信息系统安全	218
8.1 会展管理信息系统安全概述	219
8.2 会展管理信息系统安全的管理与控制	225
8.3 管理信息系统安全策略	232
复习思考题	235
第9章 信息系统的典型应用	236
9.1 企业资源计划	238
9.2 供应链管理	246
9.3 客户关系管理	252
复习思考题	258
参考文献	259



第1章

绪论

【学习目的与要求】

1. 掌握信息社会的特点。
2. 熟悉管理与信息管理的关系。
3. 掌握管理、信息、系统的概念。
4. 了解企业信息管理的前沿知识。

【引导案例】

联想集团的信息化应用

联想集团能从1984年的11个人、20万元投资的小平房,发展到今天上万名员工、200多亿元营业额、各分支机构遍布全球的大型集团公司,是什么在推动其不断发展和进步的呢?主要是管理创新以及持续的信息化应用。

联想的信息化建设是从1991年起步的,持续的信息化应用给联想带来了巨大的经济效益:2000年,仅ERP上线的头一个季度,联想的净利润就比1999年同期增长了136%,高于1999年净利润的增长幅度近1倍;平均交货时间从1996年的11天,缩短为5.7天;存货周转天数由35天降到19.2天;应收账款周转天数由23天缩短为15天;集团多法人结账由原来的30天下降为6天,单一法人结账仅仅只需1天。

联想的信息化建设并不是一蹴而就的,而是一个循序渐进、从基础到高端的发展过程,其包含如下过程:构建企业的网络基础设施;实现网络办公;建设企业核心的业务管理和应用系统,这里最有代表性的就是ERP。ERP针对企业经营三个直接增值环节,设计客户关系管理CRM、供应链管理SCM以及产品生命周期管理PLM。

联想通过多年的实践,理解到企业信息化的实质:通过对先进的管理思想的消化,学习参照最佳行业实践,梳理、优化、再造业务流程,并应用IT技术,规范、集成、共享信息,从而达到提高效率、降低成本、提升客户满意度和企业运作管理水平的目的。联想成功的经验,为离散集成类企业树立了榜样。在推进企业信息化建设中,既要学习先进经验,又需要量身定制,解决好通性和个性的关系。

资料来源:[2013-07-19]http://class.wtojob.com/class681_44794.shtml.

【问题与思考】

IT在联想集团发展战略中起到了什么作用?

【分析启示】

了解信息化对企业经营与管理的主要影响。

【知识点】

在信息社会里,人们越来越清楚地认识到信息的重要价值,信息也已逐步成为这个时代的核心资源,它几乎存在于人类社会生活和科学技术领域的每一个角落。作为一种资源的必要条件,就是要对其进行有效的管理,使其转化为生产力,为人类社会创造出巨大的精神财富和物质财富。对信息及其相关活

动因素进行科学的计划、组织、控制和协调,实现信息资源的充分开发、合理配置和有效利用,是管理活动的必然要求。

1.1 当代经济和社会发展趋势

1.1.1 信息社会的特征

当进入 20 世纪 50 年代末以后,计算机的出现和逐步普及,把信息对整个社会的影响逐步提高到一种绝对重要的地位。信息量、信息传播的速度、信息处理的速度以及应用信息的程度等都以几何级数的方式在增长,人类进入了信息社会。

近 20 年来,随着计算机和网络技术的迅速发展与信息技术的广泛应用,信息化管理渗透了各大发达国家的各行各业。企业信息化是指企业应用现代信息技术,在生产、管理、经营等各个层次、各个环节和各个领域,采用计算机、通信和网络等现代信息技术,充分开发、广泛利用企业内外部的信息资源,不断提高生产、经营、管理、决策的效率和水平,从而提高企业经济效益、增强企业竞争力的过程。企业信息化不仅可以明显地改善和优化企业的资金流、人员流、物资流和信息流,而且会对企业的现行管理模式产生强烈冲击,使企业管理不断创新、竞争力不断提高。因此,企业信息化对企业的生存和发展具有深远的影响和巨大的作用。

信息化是当今世界经济和社会发展的趋势,人类经济生活将以信息的占有、配置、生产、使用为主。谁占有信息,就会更富有、更安全;谁失去信息,就会更贫穷、更落后,从而被动挨打。信息社会将是一个经济全球化时代,是合作取胜、协作竞争的时代。

信息社会也称信息化社会,是脱离工业化社会以后,信息将起主要作用的社会。在农业社会和工业社会中,物质和能源是主要资源,所从事的是大规模的物质生产。而在信息社会中,信息成为比物质和能源更为重要的资源,以开发和利用信息资源为目的的信息经济活动迅速扩大,逐渐取代工业生产活动而成为国民经济活动的主要内容。

在 20 世纪 80 年代,关于“信息社会”较为流行的说法是“3C”社会(通信化、计算机化和自动控制化)、“3A”社会(工厂自动化、办公室自动化、家庭自动化)和“4A”社会(“3A”加农业自动化)。到了 20 世纪 90 年代,关于信息社会

的说法又加上了多媒体技术和信息高速公路网络的普遍采用。具体而言,有如下三方面的特征。

1) 经济领域的特征

(1) 劳动力结构出现根本性的变化

从事农业的农民和从事制造业的工人逐年减少,从事服务业、信息职业的人数与其他职业的人数相比已占绝对优势。

【小资料】

请看一组关于美国经济的数据。(图 1-1)

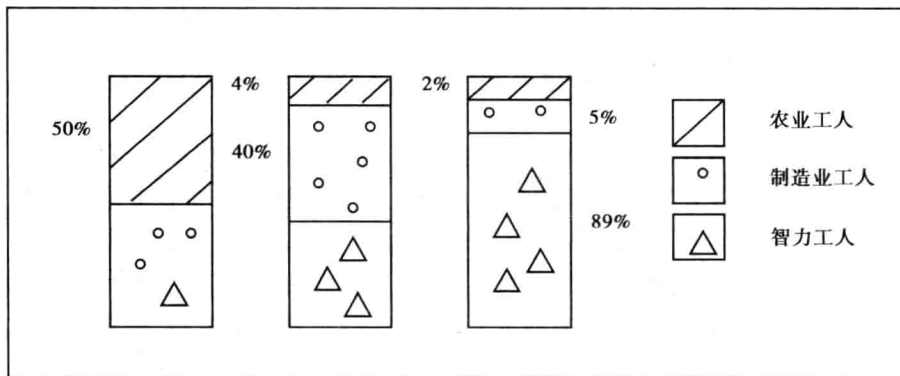


图 1-1 美国经济数据示意图

从这组数据可以看出整个经济的变化,19世纪是农业经济时代,50%的就业人口主要是农业从业者;到了20世纪,农业从业者从50%降到了4%,制造业工人上升到40%;到2010年,农业从业者继续降低到2%,而制造业工人由原来40%减到5%。在新的经济模式下将出现一种新的工人——智力工人。

在信息社会中,一些传统的就业岗位被淘汰,劳动力人口主要向信息部门集中,新的就业形态和就业结构正在形成。在信息化程度较高的发达国家,其信息业从业人员已占整个社会从业人员的一半以上。一大批新的就业形态和就业方式被催生,如弹性工时制、家庭办公、网上求职、灵活就业等。同时,商业交易方式、政府管理模式、社会管理结构也在发生变化。

(2)在国民经济总产值中,信息经济所创产值与其他经济部门所创产值相比,已占绝对优势

信息社会将会形成一批新兴产业,并促进新的产业结构的形成。一是信息技术革命催生了一大批新兴产业,信息产业迅速发展壮大,信息部门产值在全社会总产值中的比重迅速上升,并成为整个社会最重要的支柱产业。二是传统

产业普遍实行技术改造,降低生产成本、提高劳动效率,而通过信息技术对传统能量转换工具的改造,使传统产业与信息产业之间的边界越来越模糊,整个社会的产业结构处在不断地变化过程中。三是在信息社会,智能工具的广泛使用进一步提高了整个社会的劳动生产率,物质生产部门效率的提高进一步加快了整个产业结构向服务业的转型,信息社会将是一个服务型经济的社会。

(3) 能源消耗少,污染得以控制

信息经济的一个显著特征就是技术含量高、渗透性强、增值快,可以在很大程度上优化对各种生产要素的管理及配置,从而使各种资源的配置达到最优状态,降低了生产成本、提高了劳动生产率、扩大了社会总产量、推动了经济的增长。在信息化过程中,通过加大对信息资源的投入,可以在一定程度上替代各种物质资源和能源的投入,减少物质资源和能源的消耗,也改变了传统的经济增长模式。

(4) 知识成为社会发展的巨大资源

21 世纪是知识经济的时代,知识资源正成为当今世界经济发展的主要因素。进入人类经济活动领域的知识。或在经济活动中产生的知识,可以成为生产和销售的手段和对象,从而具有资源的意义。知识资源包括可以用于生产和消费的知识,也包括掌握和运用这些知识的人才。以知识资源的构建占主导的知识经济是人类经济发展方式的一次深刻变革,它促进了社会的进步与发展。

2) 社会、文化、生活方面的特征

(1) 社会生活的计算机化、自动化

在信息社会,智能化的综合网络将遍布社会的各个角落,固定电话、移动电话、电视、计算机等各种信息化的终端设备将无处不在。“无论何事、无论何时、无论何地”人们都可以获得文字、声音、图像信息。在信息社会的数字化家庭中,易用、廉价、随身的消费类数字产品及各种基于网络的 3C 家电被广泛应用,人们将生活在一个被各种信息终端所包围的社会中。信息已成为人们生活的一部分,深刻地影响着人们的生活。

(2) 拥有覆盖面极广的远程快速通信网络系统

随着网络技术的不断发展,远程通信网络系统将更多地应用在企业生产过程的管理中。专业技术人员可以通过互联网来管理和维护生产过程,优化生产工艺,提高设备的可用率,最终降低生产成本、提高效率。

(3) 生活模式、文化模式的多样化、个性化

电子商务改变了传统的商业模式,网上银行改变了传统的银行模式,远程教育改变了传统的教育模式,电子政务改变了传统的政府办公模式,网络新闻改变了传统的媒体信息传播模式等。很多相关的行业都在进行着改变,人们的生活模式变得多样化和个性化。这里讲一个我们最熟悉的例子——谈恋爱。在十年前谈恋爱的时候,下馆子、看电影、买衣服、逛街,然后写情书,构成了恋爱的全过程。而现在很多人在网上谈恋爱,有可能不用像十年前那样,可以不用花一分钱,甚至不用见面,就能步入婚姻的殿堂。尽管你觉得这可能是一个笑话,但折射出来了人们生活模式和文化模式的变化。

(4) 可供个人自由支配的时间和活动的空间都有较大幅度的增加

信息化社会实现了社会生活的计算机化、自动化,可供个人自由支配的时间和活动的空间都有较大幅度的增加。随着各项技术的进步,各行各业信息化、自动化水平逐年提高,使得劳动者脱离了繁重的体力劳动,生活和参加必要的社会活动之外可以自由支配的时间和活动的空间增加。

3) 社会观念上的特征

(1) 尊重知识的价值观念成为社会风尚

与各项经济和社会生活的变化相适应,人们的工作方式、生活方式以及娱乐方式形成了新的格局,相应的习惯、观念、道德标准也在新的形势下发生了深刻的变化,人们尊重知识的价值观念成为社会风尚。

(2) 民众具有更积极地创造未来的意识倾向

在信息社会,信息技术极大地促进了文化、知识、信息的传播,为人们充分表达意愿提供了技术条件,促进了民众具有更积极地创造未来的意识倾向。

【小资料】

信息时代三个最重要的特点可以体现在下面六个字上:速度、改变和危机。我们可以从两个方面一起来看看信息时代的速度。

工具的速度。我们可以从几个时代的对比中找到这样一个感觉:农业时代,牛车、马车以几千米/小时的速度前进,速度缓慢;工业时代,汽车、火车、飞机以几十、几百千米/小时的速度前进,速度较快;信息时代,互联网传播以 10.8 亿千米/小时的光速前进。

财富分配的速度。我们可以通过对过去这 20 多年互联网的发展过程中找到互联网财富分配速度的规律,尽管 1991 年的时候万维网就出现了,但真正走