



中国旅游业“十一五”高等教育教材

Tourism Management Series

旅游信息化 管理

Tourism Informatization
Management

陆均良 杨铭魁 李云鹏 著

 中国人民大学出版社



中国旅游业“十一五”高等教育教材

Tourism Management Series

旅游信息化 管理

Tourism Informatization
Management

陆均良 杨铭魁 李云鹏 著

中国人民大学出版社

• 北京 •

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游信息化管理/陆均良, 杨铭魁, 李云鹏著.

北京: 中国人民大学出版社, 2010

中国旅游业“十一五”高等教育教材

ISBN 978-7-300-12453-7

I. 旅…

II. ①陆…②杨…③李…

III. 旅游业-信息管理-高等学校-教材

IV. F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 133364 号

中国旅游业“十一五”高等教育教材

旅游信息化管理

陆均良 杨铭魁 李云鹏 著

Lüyou Xinxihua Guanli

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

电 话 010-62511242 (总编室)

010-82501766 (邮购部)

010-62515195 (发行公司)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京宏伟双华印刷有限公司

规 格 185 mm×260 mm 16 开本

印 张 18.5 插页 2

字 数 401 000

邮政编码 100080

010-62511398 (质管部)

010-62514148 (门市部)

010-62515275 (盗版举报)

版 次 2010 年 8 月第 1 版

印 次 2010 年 8 月第 1 次印刷

定 价 28.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

中国旅游业“十一五”高等教育教材

编审指导委员会、编委会

编审指导委员会

主 任：王志发（国家旅游局副局长）

副主任：陈献春（国家旅游局人事司司长）

委 员（按姓氏音序排列）：

保继刚（中山大学）

何建民（上海财经大学）

刘桐茂（国家旅游局人事司）

吴必虎（北京大学）

戴 斌（中国旅游研究院）

李天元（南开大学）

宋海岩（香港理工大学）

谢彦君（东北财经大学）

编委会

主 编：吴必虎（北京大学）

副主编（按姓氏音序排列）：

高天明（海航酒店集团）

于 良（美国乔治华盛顿大学）

谢彦君（东北财经大学）

委 员（按姓氏音序排列）：

崔凤军（浙江工商大学）

马耀峰（陕西师范大学）

张 辉（北京交通大学）

邹统钎（北京第二外国语学院）

高 峻（上海师范大学）

田 里（云南大学）

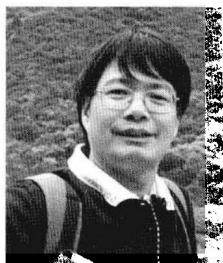
张润钢（首旅集团）

邹益民（浙江大学）

作者简介



陆均良 浙江大学管理学院旅游系副教授、硕士生导师。兼任台湾暨南大学休闲学与观光管理学系客座副教授，浙江省旅游局旅游信息化、网络营销规划顾问，杭州旅游集团信息化首席专家，杭州西软科技有限公司科技顾问。近年来，主持国家社科基金项目、浙江省科技厅重大项目以及其他重点项目10多项。主讲旅游电子商务、旅游信息管理研究、旅游信息系统等课程。出版《景区饭店对景区环境影响及管理》、《信息技术与饭店管理》、《旅游管理信息系统》、《饭店计算机信息管理》等专著或教材10余部，发表旅游管理等领域的研究论文30余篇。



杨铭魁 浙江大学计算机学院教师。主要研究方向为人工智能、数据库、旅游信息化等。1988年开始从事饭店计算机管理系统的研究和开发工作，1993年创立杭州西湖软件公司，2001年创立杭州西软科技有限公司，现任该公司董事长。曾获国家级和省部级科技进步奖。近年来发表论文10余篇，主持或参与旅游饭店信息技术应用研究项目近20项，参编教材5部。



李云鹏 北京大学政府管理学院博士后，首都经济贸易大学工商管理学院旅游管理系副主任、副教授、硕士生导师，首都经济贸易大学旅游研究中心副主任。兼任北京大学旅游研究与规划中心特聘研究员，国家旅游局信息中心以及山东、江西、北京等省（市）旅游局信息中心专家顾问等。研究方向为旅游信息化、旅游电子商务、旅游网络营销。近5年发表文章20篇，参与国家863项目等项目10项，主持“旅游信息化‘十二五’发展规划原则和思路”等项目5项。

中国旅游业“十一五”高等教育教材

出版说明

旅游业是当今世界规模最大的产业，是许多国家和地区实现经济腾飞和持续发展的有效切入点和重要突破口。近年来，我国旅游业一直保持快速发展的态势，旅游业已经成为许多地区经济发展战略的核心，也是我国国民经济发展的重要增长点。在 21 世纪的头 20 年，我国旅游业的发展目标是实现从“亚洲旅游大国”到“世界旅游强国”的历史性转变。据世界旅游组织预测，到 2015 年，中国将成为全球第一大旅游目的地国和第四大客源国。

为了顺利实现这一宏伟的战略目标，中国旅游业迫切需要培养一支拥有先进旅游管理知识的专业人才队伍。当前，虽然我国拥有高中等旅游院校 1 641 所（其中高等院校 770 所），旅游院校在校生近 78 万人（其中高等院校近 40 万人），但旅游人才的数量和质量依然无法满足中国旅游业飞速发展的需要。鉴于当今世界旅游业在产品开发、服务能力、经营管理等方面的发展日新月异，以及我国旅游业的快速发展，急需一批拥有先进旅游管理知识和国际视野的优秀人才将中国旅游业带入一个更高的发展水平。

为了适应中国旅游业进一步发展的需要，满足中国旅游业对多层次旅游专业人才的需求，帮助我国的旅游专业学生和从业人员掌握先进的知识和技能，在国家旅游局的直接领导下，我们采取国内与海外结合、高校与产业结合、政府与民间结合的三维框架，组织建立了中国旅游业“十一五”高等教育教材编委会，以国家旅游局制定的《中国旅游业“十一五”人才规划》为指导，对 21 世纪中国旅游业高等教育面对的新环境和新需求进行了深入的研讨，并依次对一些重要课程和新型课程的内容体系做了精心的规划，最终遴选了一批优秀的教师编写各个领域的教材。这些教材将陆续由中国人民大学出版社出版。

中国旅游业“十一五”高等教育教材编委会对各本教材的编写大纲进行了反复讨论，使每本教材在知识模块的分布以及体系结构上更趋合理，更加符合我国旅游业对知识结构的要求。为此，我们要特别感谢国家旅游局相关部门和领导给予的大力支持和指导，同时也要感谢众多旅游院校的专家们付出的心血和宝贵经验，让我们得以出版一套高质量的旅游专业教材。最后，愿这套精心组织出版的旅游教材，能为我国旅游业的快速发展和宏伟目标的早日实现做出贡献。

中国旅游业“十一五”高等教育教材编委会

旅游信息化管理是旅游管理中的新内容,也是当前旅游可持续发展中的热点问题。探讨旅游信息化管理问题有利于旅游业的健康发展和科学管理,但目前,我国旅游信息化管理还不成熟,旅游业的信息化人才也非常缺乏,而我国开设旅游信息化管理课程的学校并不多,教学上的课程设置与旅游人才的实际需要存在极不协调的情况。旅游信息化人才要靠旅游教育培养,而不是向计算机专业要信息化管理人才。因为企业需要的是既懂旅游专业,又懂旅游信息化知识的复合型人才。尤其在我国加入 WTO 以后,更加凸显旅游业信息化人才的缺乏,由旅游管理专业自己培养旅游信息化管理人才是当务之急。

旅游信息化管理是一门交叉学科,涉及信息技术、管理、旅游、网络技术等多种学科。它既有旅游管理的理论体系,又有信息技术应用的理论体系,但以旅游管理体系为主,研究旅游管理中信息化的原理和方法,以及旅游业中相关主体和客体的信息化过程和内容。本书旨在培养旅游管理人才掌握信息化管理理念和实施方法,其内容对旅游管理类专业的学生掌握旅游信息化管理知识非常重要,是未来旅游企业 CIO 必须掌握的专门知识。

本书的读者对象是旅游管理类专业的本科生、研究生,也可以作为旅游高级管理人员的培训参考书,或者旅游行政管理中高级管理人才的参考用书。

本书的体系逻辑严密,紧紧围绕旅游管理论述信息化管理的内容。全书共分 8 章。第 1 章为导论,主要介绍旅游信息化管理的概念、意义、发展趋势以及本书的理论体系;第 2 章为信息技术与现代旅游业,主要介绍信息技术与旅游业的互动关系及影响,并介绍旅游业信息技术系统的发展概况;第 3 章为旅游业信息化管理,主要介绍旅游业信息化管理的外部环境、层次以及我国旅游业信息化管理面临的机遇与挑战;第 4 章为旅游行业信息化管理与电子政务,主要介绍政府部门的旅游信息化管理内容;第 5 章为旅游产业流程信息化管理,主要介绍旅游产业流程中产品供需方之间衔接环节的信息化,并介绍了旅游电子分销系统;第 6 章为旅游目的地信息化管理,主要介绍旅游目的地信息化管理的作用、内容、系统应用等,以及旅游目的地的公共信息服务和网络营销;第 7 章为旅游企业信息化管理,重点介绍旅游饭店、旅行社、旅游景区等企业的信息化管理内容;第 8 章为旅游支撑体系信息化管理,主要介绍旅游诚信信息化管理、旅游投诉体系信息化管理、旅游保障体系信息化管理以及旅游危机处理体系信息化管理等内容。其中第 1~3 章由陆均良执笔,第 5 章和第 7 章由杨铭魁执笔,第 4 章和第 6 章由杨铭魁和李云鹏共同完成,第 8 章由陆均良和李云鹏共同完成。全书由陆均良负责统稿。

最后要感谢国家旅游局、浙江省旅游局行业管理处和规划发展处、张家界旅游局景区管理科和饭店管理科、黄山风景区管委会、庐山风景区管理局、千岛湖风景区管委会等机构的行业管理专家的指导。同时感谢浙江省饭店协会及杭州索菲特大酒店、浙江世贸中心大饭店等提供的帮助，以及开元旅业集团、南京金陵饭店集团等企业的 CIO 的具体指导。

由于本书作者知识有限，书中难免有不妥之处，敬请读者提出宝贵意见，联系方式：ljlhz@mail.hz.zj.cn。我们希望以后能更加完善。

陆均良
于浙江大学

第1章 导论	1
1.1 旅游信息化管理的基本概念	2
1.2 信息化管理的范围及内容	10
1.3 旅游信息化的发展趋势	18
1.4 本书的理论体系	21
第2章 信息技术与现代旅游业	31
2.1 旅游业的产业特征和信息的重要性	32
2.2 信息技术与旅游业的互动	39
2.3 信息技术对旅游业发展的推动作用	44
2.4 旅游业信息技术系统的发展历程	52
第3章 旅游业信息化管理	68
3.1 旅游业信息化管理的外部环境	69
3.2 旅游业信息化管理的层次	80
3.3 旅游业信息化管理的机遇与挑战	92
第4章 旅游行业信息化管理与电子政务	102
4.1 旅游行业与旅游电子政务	103
4.2 旅游行业管理的信息化内容	111
4.3 我国旅游电子政务的基本框架	120
第5章 旅游产业流程信息化管理	136
5.1 旅游产业流程概念	137
5.2 旅游产业供给方的信息化	146
5.3 旅游产业需求方的信息化	154
5.4 旅游电子分销系统——产业流程的整合	161

第6章 旅游目的地信息化管理	173
6.1 旅游目的地信息化管理概述	174
6.2 旅游目的地信息系统	180
6.3 旅游目的地公共信息服务	189
6.4 旅游目的地网络营销	194
第7章 旅游企业信息化管理	207
7.1 企业信息化管理概述	208
7.2 旅游饭店信息化管理	214
7.3 旅行社信息化管理	225
7.4 旅游景区信息化管理	234
第8章 旅游支撑体系信息化管理	248
8.1 旅游诚信信息化管理	249
8.2 旅游投诉体系信息化管理	262
8.3 旅游保障体系信息化管理	270
8.4 旅游危机处理体系信息化管理	276
参考文献	287

导 论

本章要点

- 旅游信息化的基本概念
- 旅游信息化管理的范围及内容
- 旅游信息化的发展趋势
- 本书的理论体系

引例：杭州索菲特——信息化管理的高效率

杭州索菲特大酒店由法国雅高管理公司管理，于 2003 年 9 月开业。该酒店在开业前，由于其业主之前未经营过酒店业，已经准备了一年还是不能开业，而且准备工作一团乱麻。业主认为，酒店地处杭州西湖边，开业要一炮打响，只许成功，不能失败。为此，业主开始寻找管理公司的支持，最后在调研的基础上选择了法国雅高管理公司，因为业主看中了雅高公司具有信息系统的高效率管理。

索菲特是雅高公司的高级品牌，雅高公司清楚地意识到饭店选择它的目的和压力，因为离开业时间 9 月 16 日不到一个月，任务相当艰巨。为此，雅高管理公司选择了 6 名具有较强信息技术应用能力的职业经理人，并提供了雅高完善的网络信息系统平台。6 名职业经理人分别主管前厅部、销售部、财务部、管家部、工程部和餐饮部，再加上驻店经理，7 个人开始夜以继日地工作。

他们的工作不是靠传统的手工作业，而是每人都有自己的笔记本电脑，一到杭州就开始工作，打开电脑、连接网络、下载表单，并本地化编辑所有表单，打印文档，所有这些工作都是经理们自己做，绝不配备助手。不到 10 天，所有饭店开业前的管理条例和工作流转表单全部到位，并放到中方经理的办公桌上等待审批。中方经理感叹道：“我从来没有看到过如此的高效率。”她审批的速度都还赶不上他

们编辑、处理的速度，在一周中所有待审批文档堆满了她的办公桌。

雅高管理公司的高效率依赖的是信息技术，不管饭店在哪里，只要网络在，利用自己的网络信息系统平台，就可以实现互动式的管理。雅高集团有许多饭店品牌，每个品牌都建立了相应的网站（Sofitel.com, Novotel.com, Mercure.com, Thalassa.com, Etaphotel.com, hotelformulel.com, Redroof.com.等），通过网站的互动，对饭店管理中涉及的问题，标准化的管理表单几乎都能在几分钟内解决，极大地提高了异地管理的效率。

目前，杭州索菲特大酒店业主已经清醒地认识到信息技术的作用和魅力，他们在筹建自己的管理公司时，同样把信息系统建设放在首位，如与杭州西湖软件有限公司结成战略联盟，积极构建自己的中央预订系统和办公自动化系统。同时积极培训管理层员工的信息技术应用技能，使每个管理人员都能适应信息时代酒店管理的需要，提升自己的信息技术应用能力。

信息通信技术产业和旅游业被公认为是全球经济中最有活力的两个产业。信息技术的发展及其在旅游业的应用成为现代旅游发展的契机，通过信息通信技术实现旅游的信息化管理，为旅游发展插上了翅膀，同时实现了旅游业和信息产业的共同发展。在现代旅游中，通过信息通信技术，旅游者可以了解越来越多的旅游资源信息和知识。同样，旅游企业也可以了解越来越多的游客需求。信息通信技术推动了旅游者和旅游企业的信息互动，实现了旅游活动的精细化管理，从这个意义上讲，基于信息通信技术的信息化管理，为旅游持续发展提供了有力的管理工具，也为每个旅游企业带来了机遇与挑战。

1.1

旅游信息化管理的基本概念

从1994年确立互联网发展战略以来，全球经济网络化发展十分迅速。旅游业也不例外，借助互联网技术，旅游业已成为国民经济的支柱产业，旅游信息化浪潮也一浪高过一浪。许多旅游企业，尤其是旅游集团企业或连锁企业的集成信息系统构建正步入扩展时期。当然，大多数小规模企业也纷纷构建了信息网站，实现局部的信息化管理，积极参与全球的市场竞争。调查研究表明，旅游实现信息化管理后产生的经济效益是明显的，给社会信息化和人们的生活带来的影响也是巨大的，特别是信息化给企业和整个旅游产业注入了发展动力。因此，系统地学习旅游信息化管理，对旅游职业生涯的发展意义重大。

1.1.1 旅游信息化的概念及内容

旅游信息化是围绕旅游产业结构积极利用信息技术，整合各类旅游信息资源，使之成为旅游业发展的生产力，推动旅游产业发展和管理水平提高的过程。旅游信

信息化的目标是使用先进的信息技术,建成可使任何人、在任何地方、使用任何平台、在任何时间都可任意存取旅游企业信息的集成式信息系统。旅游信息化管理的过程也是旅游业不断创新和提升竞争力的过程。在介绍旅游信息化概念以前,我们先了解信息化的概念。

1. 信息化的概念

信息化是20世纪60年代末在日本最先提出来的。1963年,梅卓忠夫在其所著的《信息产业论》一书中首先向人们描绘了信息革命和信息化社会的前景。当时他就预见到信息技术的发展和广泛应用将会引起一场全面的社会改革,并将人类推入信息化社会。

随着时间的发展,信息化的内涵和外延不断发展与丰富。许多学者对信息化进行了专门研究,形成了以下几个有代表性的观点。

从技术方面来看,信息化是以信息资源开发利用为核心,以网络技术、通信技术等方式为依托的一种新技术扩散。

从过程方面来看,信息化是在社会和经济活动中普遍采用信息技术开发和利用信息资源,以此来推动经济持续发展和社会文明进步的过程。

从组成要素来看,信息化由信息基础设施、信息技术与信息产业、信息技术应用、信息技术人才所组成。

也可以从狭义和广义的角度定义信息化的概念。

狭义的信息化,是指社会生产工具的信息化,即在国民经济各部门和社会活动各领域,普遍实现由手工劳动和机械化操作向基于现代信息技术的智能工具操作转变。

广义的信息化,是指通过使国民经济各部门和社会生活各领域的广大劳动者普遍掌握基于信息技术的智力工具,充分开展和利用信息资源,从而大大提高社会整体活动的能力,是国家综合实力增强的主要技术指标。信息化也反映了人民生活质量显著改善、社会物质文明和精神文明得到高度发展的进化过程。

2. 旅游信息化的概念及内容

旅游信息化是把旅游景区景点、旅游饭店、旅行社、旅游交通、购物环境等与旅游有关的信息整合起来的过程,通过信息技术或信息系统让经营管理人员和旅游消费者能轻松、便利地获取这些信息。旅游信息化还可以对企业结构形式甚至旅游产业结构形式产生变革作用,促使旅游产业具有更高的生产率,使旅游经济呈现更强的发展势头。因此,旅游信息化对旅游未来发展以及提升旅游经济在国民经济中的地位将起到非常重要的战略作用。

(1) 旅游信息化的内容

从前面的旅游信息化概念可以看出,旅游信息化涉及的内容可以非常广泛。从旅游产业的构成来看,旅游产业必须有旅游消费者,这是旅游产业的主体;其次是旅游资源,可供旅游消费者游览、休闲的地方,包括休闲农业和乡村旅游等,这是

旅游产业的客体；最后是各种类型的服务企业，如旅游饭店、旅游交通、旅游中介商或代理机构、旅行社等，这是旅游产业的媒体。围绕这三种实体的类型，旅游信息化由三方面的内容构成：一是旅游信息化服务，这些服务既可针对旅游消费者，也可以针对部分旅游企业。二是旅游资源信息化，它针对所有的旅游资源，包括可观赏的人文资源，目前我国对旅游资源信息化做得还很不够。三是旅游信息化管理，它针对旅游企业（含旅游目的地）、旅游交通、旅游行业管理、旅游产业流程以及休闲服务等管理。本书主要涉及最后一个方面，即旅游信息化管理。

（2）旅游信息化服务与旅游信息化管理

随着信息技术和网络的迅猛发展和普及，企业的生存和竞争环境发生了根本的变化。旅游要想在市场竞争中立于不败之地，信息化建设是当务之急，下面简要说明旅游信息化服务和信息化管理。

旅游信息化管理是指企业在其制定的信息战略指导下，采用先进的管理理念，通过信息系统对企业信息资源进行深度开发、综合分析和广泛利用，不断提高生产、经营、决策、管理的效率和水平的过程。它不仅反映了信息技术应用的过程，也反映了旅游管理信息化的过程，在该过程中涉及信息技术的管理、信息系统的管理、信息资源的管理。旅游企业需要制定正确的信息战略来指导信息化管理的实现，在进行具体的信息系统建设项目之前，从企业战略的角度加以考虑，重在内部的流程管理。一个企业的信息化管理能否取得成功，除了相关的技术因素之外，更多地取决于能否将先进的管理理念同企业的具体业务良好结合。这主要依靠一个企业的信息技术应用能力、研发能力和现代经营的理念。

旅游信息化服务是网络时代围绕服务提出的一种管理思想，是结合客户互动需要而提出的一种理念。旅游属于服务性行业，强调的是服务，企业对客户（旅游消费者）不能是管理，只能是一种服务。为了与信息化管理概念相统一，我们将企业内部管理者和员工使用信息系统也看作信息系统向企业内部顾客（即饭店管理者和员工）提供的服务，让他们能够方便地获取信息以实现管理和服务。这样，从信息化服务的广义角度来看，信息化管理是信息化服务的一部分内容，技术系统一方面向员工和管理者提供服务，另一方面向企业客户提供互动服务，企业员工和企业客户都是技术系统的服务对象，两者都是在企业集成信息系统的支持下实现的。从信息化服务的狭义角度来看，信息化管理是信息化服务的基础，只有在完善的信息系统和良好的信息化管理模式前提下，信息化服务才得以开展，真正实现企业的电子化服务或敏捷服务。因此，旅游信息化服务可为企业经营创造竞争优势。下面是企业信息服务和信息化服务的概念解释。

1) 信息服务是一种以信息为内容的具体服务；而信息化服务侧重企业提供服务过程中信息技术的支持程度，它包含信息服务等一系列过程的信息关联。除了信息，信息化服务还包含很多其他类型的服务，如一卡通服务、电子导游服务、网上预订和投诉服务、客房小吧消费自动入账服务等，这些服务都是与信息密切相关的。所以信息服务和信息化服务包含的概念范围是完全不同的。

2) 信息化服务是在企业信息系统集成的基础上提供电子化服务的过程，它可能

是以数字化的信息为内容的服务,如视频点播系统提供的数字信息服务,或通过信息技术和电脑设备实现的上网服务;而信息服务所支持的系统不一定是网络化的,它可以是一个不联网的系统,缺少信息的共享,所以不属于信息化服务。与信息服务相比,信息化服务对企业信息系统的集成和网络通信方面的要求更高。

3. 旅游信息化对经营的影响

旅游信息化对企业经营的影响是最直接的,也是最有益的,企业可以低成本地获取网络业务,对旅游经济发展具有现实指导意义。世界旅游组织商务理事会(WTOBC)预计,今后几年世界主要旅游客源地约1/4的旅游产品订购都将通过互联网进行,这足以说明旅游信息化对未来旅游渠道产生的影响。从企业经营的角度看,具体影响主要是服务效率提升、客户满意度提升以及企业形象提升。

(1) 服务效率提升

旅游信息化是通过各类信息技术实现的,信息技术的应用大大提高了企业处理信息的能力,很多以前通过手工操作的服务被信息化服务取代。由于信息系统和设备处理信息的能力是人所无法企及的,因此旅游信息化的实施在不影响旅游服务质量甚至在改善服务质量的基础上,显著地提高了服务效率,增加了顾客的满意度。

目前很多旅游目的地或企业通过计算机网络系统实现一卡多用、一卡多能,旅游消费者在同一个企业的不同消费点甚至在不同的服务企业都可以实现一卡消费,系统会自动通过客人的智能卡对客人的餐费、购物费用、电话费、洗衣费、客房饮料费、传真费、酒吧饮料费等费用进行一次性结账管理,不仅可以减少票据传送,更方便了旅游者的各种消费,减少了旅游者支付现金的各种麻烦。旅游者在安排观光旅游或商务旅行的行程时,可以通过互联网自主查询信息,在较短时间内足不出户就可以收集到相关旅游目的地饭店的地理位置、环境设施、服务项目和价格等详细信息,了解其他消费者在旅游目的地的消费经历和感受,这些潜在旅游者还可以在在网上与旅游目的地快速交换信息,用较低的成本得到充分的信息。

(2) 满意度提升

个性化服务是一对一地提供有针对性、差异性和灵活性的服务,它从尊重人的个性需求出发,是人性化的体现,是当今人们倡导的服务模式。西方的服务模式已经完成了从标准化服务模式向个性化服务模式的转变。与西方旅游个性化服务模式悠久的历史相比,目前我国正处于从标准化服务模式向个性化服务模式过渡时期。虽然个性化服务这一理念在旅游业越来越流行,但是我国国内的企业还是说得多、做得少,或者只是做了些皮毛,根本原因就是提供服务的信息系统不够完善。

旅游个性化服务的开展需要员工的参与,但是仅仅依靠员工的努力是不够的,它的实现离不开信息技术。可以说,旅游信息化的实施是旅游个性化服务得以实现的技术支持和基础。如饭店通过网络预订和前台接待系统收集顾客信息,利用数据库技术建立详尽的顾客信息库,如顾客的地址、e-mail、生日、口味、最爱吃的菜、最喜欢的颜色、宗教信仰等,在春节或顾客生日时给顾客发一封由总经理签名的贺卡或e-mail,等到顾客再次光顾时根据顾客的消费特点提供针对性服务,安排顾客

入住到其喜爱的楼层,确定给何人赠送何种报刊等。又如借助饭店视频点播系统,客人可以根据自己的兴趣,在不借助录像机、影碟机、有线电视等的条件下,直接通过电视点播视频节目和查询相关信息,具有良好的互动性,这些都体现了个性化服务的特色。

(3) 形象提升

旅游信息化是适应信息时代要求,运用全流程电子化的企业信息系统,采用4C(指客户、成本、便利、沟通,即以客户为中心)模式,实现个性化营销战略,将营销、信息化和电子商务紧密结合,采用扁平化组织结构,为客户提供快速、优质服务的现代信息服务企业流程。旅游信息化从网络设置到软件配套,各个服务环节都经过精心设计,构成了完美服务的企业形象。但我国大多数的中小规模旅游企业,旅游信息化工作还刚刚开始,有许多信息化工作需要去完成。就互联网的使用来说,中国大多数旅游企业使用互联网的范围还相当有限。旅游信息化发展较好的广东省近年曾做过一次调查,全省500家旅行社中,在互联网上建立网页的有352家,但有独立域名的仅21家,这说明我国旅游企业独立运用域名开展电子商务的还不多。旅游信息化的发展为我国旅游业发展带来了难得的机遇,在旅游目的地不断增加,旅游企业间竞争加剧的情况下,我国旅游企业应适应时代的发展潮流,积极引入信息技术开展信息化服务,利用信息技术和网络创造竞争优势,特别是利用网络创造企业形象,结合自己的服务特色形成核心竞争力,从而抢占市场先机。

1.1.2 旅游信息化对社会发展的影响

旅游信息化对信息化社会发展的影响是巨大的。信息化不但改变了旅游企业的经营模式和管理模式,而且改变了旅游者获取信息的方式,同时改变了整个社会的沟通方式。由于无处不在的网络,人们的交流和互动超越了实体社区的范围,可以与全球各个角落的虚拟社区进行互动和沟通。旅游者分布在各个不同社区,分布在社会的各个阶层,这就要求我们的社会具有更好的信息化环境,而旅游信息化将促进社会的进一步信息化。

1. 旅游信息化的社会作用

随着旅游进入平民百姓的生活,我国旅游进入大发展时期。旅游信息化不但与旅游企业和旅游管理机构密切相关,还带动了相关产业的发展和信息化,并且与每个旅游者相关,从而可以提高我们每个人对信息化的认识和理解,促进信息化社会的发展。旅游信息化对信息化社会的具体影响体现在以下几方面。

(1) 构建社会环境下的网络体系

信息化使社会环境下的每个人所处的地理位置都变得越来越不重要了,只要有网络,就可以远程操作处理具体的事务,这尤其适合处理旅游事务。如在家里查询旅游目的地信息、进行旅游预订操作等。这就要求社会必须有网络基础设施,构成完整的社会网络体系,这是信息化社会的基础设施。社会的网络设施不但可以实现

旅游的信息化,还可以构建虚拟社区,通过电子论坛实现不同区域社区的人的交流,如交流旅游体验、结伴旅游等。

(2) 促进文明社会建设

信息化网络能促进社会文明建设。由于旅游者习惯于网络交流,习惯于利用网络开展旅游咨询以及利用网络预订旅游服务产品,这有利于我们社会的精神文明建设。整个网络就像一个大的社区,在这里不但可以网络旅游,还可以讨论各种话题,购买任何东西,成为一个全球性大市场。旅游信息化使人们更方便地获取旅游知识、社会知识,形成了一种网络文化,这种网络文化不但促进了社会信息化的进步,也促进了社会文明的进步。

(3) 提高全民素质

旅游信息化涉及企业、管理机构以及全民大众。每个人在生活中都会参与旅游,在信息化环境下需要利用网络去了解旅游信息,了解旅游目的地信息,甚至利用网络预订自己喜欢的旅游产品。这些都要求我们每个人要学会网络操作,适应现在的网络文化。因此,旅游信息化对提高全民素质将有很大的推动作用。有许多80多岁的老人在学电脑和上网,为什么?原因只有两个:一是与子女可以即时联系;二是了解各种信息,包括旅游的产品信息,因为通过网络可以得到全方位咨询,这就说明了旅游信息化对全民素质提高具有积极意义。

(4) 信息化对社会和经济的负面影响

凡事都有两个方面,旅游信息化有好的一面,也有负面。旅游信息化在促进社会信息化的同时,也存在对社会和经济的不利因素。如那些不道德的欺诈团伙以及无赖的黑客等,利用信息网络发表不良言论,或组织相关的恐怖活动危害社会,使违法和不道德的内容在信息网络中泛滥。因此,在推广旅游信息化的同时,或者推广整个社会信息化的同时,需要防范这些不利因素对社会发展产生负面影响。旅游信息化需要信息透明化和互动,也需要让信息网络系统能剔除不良信息,从而有利于社会的文明和健康发展。

2. 旅游信息化促进社会发展

著名的未来学家约翰·奈斯比特在其鸿篇巨作《大趋势》中曾预言:电子通信、信息技术和旅游业将成为21世纪服务行业中经济发展的原动力。从国外发达地区的情况来看,这个预言已经变成了现实。这三者的紧密结合促成了旅游业的信息化,形成一种巨大的驱动力,赋予了旅游业无限的生机和活力。我国近几年的旅游发展也足以说明,旅游信息化不但促进旅游业的健康发展,更对社会的发展做出了很大的贡献。目前旅游业的经济收入已多年保持8%的年增长率,“十一五”期间的年平均增长率预计达到10%。据测算,旅游收入每增加一元,第三产业产值就增加10.2元;旅游业每增加一个直接就业人员,社会间接就业人数可增加5个以上。旅游信息化促进社会发展主要包括以下几方面。

- 旅游信息化促进旅游经济增长。
- 旅游信息化扩大社会就业范围。