



旅游管理译丛

研究旅游业和餐饮业的数字化流程和价值链



E TOURISM

旅游 电子商务

——旅游业信息技术战略管理

Dimitrios Buhalis◎著

马晓秋 张凌云◎译

☆ 探究新技术对旅游业战略管理的影响
解析新技术与新商业模式的互动



E TOURISM



旅游教育出版社
Tourism Education Press

旅游管理译丛

旅游电子商务

——旅游业信息技术战略管理

Dimitrios Buhalis 著
马晓秋 张凌云 译



旅游教育出版社

TOURISM EDUCATION PRESS

北京市版权局著作权合同登记图字:01-2003-7555号

责任编辑:陈 霁 张占鳌

图书在版编目(CIP)数据

旅游电子商务/(英)布哈里斯(Buhalis, D.)著;马晓秋,张凌云译.—北京:旅游教育出版社,2004.7

(旅游管理译丛)

ISBN 7-5637-1206-2

I. 旅… II. ①布… ②马… ③张… III. 旅游业-电子商务 IV. F590.8

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 043590 号

E-Tourism: Information Technology for Strategic Tourism Management, 1st ed.

© Dimitrios Buhalis 2003.

This translation of E-Tourism: Information Technology for Strategic Tourism Management, First Edition is published by arrangement with Pearson Education Limited.

旅游电子商务

——旅游业信息技术战略管理

Dimitrios Buhalis 著

马晓秋 张凌云 译

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	tepx@sohu.com
印刷单位	中国科学院印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/16
印 张	25.5
字 数	340千字
版 次	2004年7月第1版
印 次	2004年7月第1次印刷
印 数	1~8000册
定 价	42.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)



序

旅游业是世界上最大而且发展最快的产业之一,根据世界旅行及旅游理事会(WTTC)的年度调查报告,该行业对全球 GDP 的贡献率超过 10%,为两亿人创造了就业机会。旅游业可以解决一些世界性的问题,如缓解贫富差异,在有些地区这可能是当地有限的几个经济发展机会之一,它能带来就业和造就企业家,能培训当地人提高管理水平和知识技能水平,同时能给农村和偏远地区带来经济收益,帮助发展中国家摆脱贫困。

技术在旅游业进一步发展的进程中起着关键作用。为了加速技术与旅游业的融合,世界旅行及旅游理事会专门成立了信息技术/电子商务工作组。工作组提出了一个由七个方面组成的,需要供应商和中介共同并独立执行的,旅游业转型计划建议:

- 中介基础设施转型
- 供应商的结合与服务的转型
- 在线系统转型
- 线下系统转型
- 体验传递方式的转换
- 收入管理的转型
- 分销管理的转型

本书揭示了旅游行业及其由信息通讯技术带来的一系

列转型的内幕。布哈利斯博士作为世界旅行及旅游理事会信息技术/电子商务工作组的成员之一,抓住了这种趋势,介绍了旅游业应如何通过技术支持下的、以顾客为重的分销系统使自身得到发展。

琼·克劳德·鲍姆加滕
世界旅行及旅游理事会主席
伦敦,2002年6月





鸣谢

作者致谢

本书总结了本人 15 年来在旅游和信息技术领域的研究心得,在我的学术和职业生涯里有幸结识了很多对我有帮助的人,他们对本书所形成的思想做出了很大贡献。一些同事和朋友促使我形成了对这方面的兴趣,并为我提供了在这方面从事研究探索的工具并为这种研究提供了指导,在此我认为有义务对他们表示感谢。首先,我要感谢希腊爱琴大学的尼古拉斯·利蒂纳让我有机会参加欧盟的 STAR 计划研究信息通讯技术对希腊旅游业的影响,杰拉西莫斯·察哈拉托斯、奥德塞斯·萨克拉里兹和罗伊·帕纳约托波路分别传授给我旅游、信息通讯技术和研究方法方面的知识和技能。我的同学和好朋友乔治·帕拉斯凯瓦里斯当时不遗余力地为我提供了技术支持。在英国,我有幸遇到了当时在萨利大学任教的克利斯·库珀、约翰·弗莱彻和约翰·韦斯特莱克,克利斯是我的博士导师,约翰·弗莱彻为我筹到了萨利大学研究奖学金。

与自己承认是“高科技饭店业主”的彼得·奥康纳共事使我能跟上技术的最新发展和学术思想的前沿。汉内斯·沃思纳总能提出一些令我很感兴趣的复杂的技术问题,并鼓励我参加国际信息技术和旅游业联合会 (IFITT) 和 ENTER 会议。同时我还有机会和以下人员合作:希拉里·梅

因、卡斯滕·克歇尔、因凯里·斯塔里、约瑟夫·玛格丽特、罗杰·卡特、彼得·丹尼斯、约翰·拉弗蒂、沃尔特·谢尔、丹尼尔·费先梅尔、安迪·弗鲁、安娜·波洛克、波林·谢尔登、亚历克斯·帕拉斯凯瓦斯、瓦莱里亚·明盖蒂和奥利弗·东贝。卡斯滕·克歇尔还为本书提供了案例研究 11.4。与世界旅游组织、世界旅行及旅游理事会和欧盟的合作也为本书提供了一些思路。一些高产的学术书籍的作者如克利斯·库珀、迪克·巴特勒、迈克·霍尔和约翰·斯沃布鲁克等也对本书有很大帮助。萨利大学我的同事戴维·艾雷、安德鲁·洛克伍德、帕诺斯·卢维耶里、简·鲍威尔·佩里和加雷斯·怀特包容我的研究兴趣并经常和我就一些相关思路进行探讨和争论，这些都对本书很有帮助。此外，很多我以前的学生，包括萨利大学、设在巴黎的由美国康奈尔大学和法国埃塞克工商学院(ESSEC)联合开办的国际酒店管理学院(IMHI)以及伦敦威斯敏斯特大学的学生也为本书提供了相关的材料和思路，尤其是安东内拉·斯帕达、克里斯蒂娜·利卡泰、阿德里·拉科尔特和史蒂夫·基林，他们在电子旅游研究方面的一些成果也在本书中有所反映。

一些匿名审稿人的反馈意见和伯恩茅斯大学的托尼·乔利也为本书做出了贡献。最后还要感谢玛丽亚·塞加·布哈利斯和迪米屈拉·达拉巴拉对本书给予的无私的支持，还有安德烈亚·韦斯特的秘书工作。

感谢所有这些人，希望这个研究成果能对你们给我的教育、鼓励、激励和支持有所回报。

迪米特里斯·布哈利斯
英国吉尔福德, 2002 年 5 月



出版商致谢

我们感谢以下各方允许本书对其版权所有的材料进行复制:

图 1.8 选自《信息技术和旅游业——一种挑战性的关系》，作者沃思纳，H. 和克莱因，S.，1999 年，Springer - Verlag 出版社版权所有，并在 Springer - Verlag 出版社和作者的许可下翻印 (Werthner, H. 和 Klein, S., 1999); 表 3.2 节选并翻印自《旅游业管理》第 13 卷第 1 期 22 - 26 页，Go, F. 的“电脑预订系统对饭店业的作用”，1992 年的版权，表 3.7 节选并翻印自《旅游业管理》第 19 卷第 3 期 409 - 423 页，布哈利斯，D. 的“信息技术在旅游业中的战略运用”，1998 年的版权，图 11.7，11.8 和 11.9 节选并翻印自《旅游业管理》第 14 卷第 5 期 376 页，布哈利斯，D. 的“中小旅游企业的战略工具：地区综合电脑信息预订管理系统”，1993 年的版权，图 12.1 和 12.2 翻印自《旅游业管理》第 23 卷第 3 期 207 - 220 页，布哈利斯，D. 和利卡泰，C. 的“电子旅游中介”，2002 年的版权，上述翻印获得了 Excerpta Media 出版公司的许可 (Go, F., 1992; Buhalis, D., 1998a; Buhalis, D. 和 Licata, C., 2002); 图 3.6 和图 11.9 节选自“信息和电子通讯技术：中小旅游企业应对当前商业环境的一种战略工具”，西顿，A. 等人编辑的《旅游业前沿：Strathclyde 研讨会》，1994 年约翰·威利出版社的版权，在约翰·威利父子出版社的许可下翻印 (Buhalis, D., 1994); 表 4.1 节选自《世界旅游企业的旅游业 2020 远景》(WTO, 2000)，图 10.3 节选自《旅游目的地在线营销》(WTO, 1999)，图 11.4 节选自《旅游目的地在线营销》和《电子旅游企业：目的地和企业的实用指南》，世界旅游组织 (WTO, 1999; WTO, 2001); 表 4.3 和 4.4 节选自“多少人在线？”



本书译者马晓秋(右)和张凌云(左)与布哈利斯博士(中)
在他萨利大学的办公室里合影

关于作者

迪米特里斯·布哈利斯博士是萨利大学管理学院电子旅游研究中心主任,电子旅游专业课程导师,同时兼任巴黎国际饭店管理学院(Institut de Management Hotelier International)(康奈尔大学与法国埃塞克工商学院合办)助理教授(Adjunct Professor),此外他还定期在世界各地为研究生授课。他的其他社会职务还有:国际信息技术和旅游业联合会(IFITT)副主席;会奖委员会主席和旅游社团执行理事会成员,旅游教师及培训者协会(ATTT)前一任主席;曾任1998、1999和2000年ENTER大会学术委员会主席,2002年和2003年ENTER大会主席。他的从业经验包括在爱琴海地区旅游和饭店行业内的管理经验和十余年的国际旅游和饭店业研究和咨询经验。他定期作为世界旅游组织、世界旅行和旅游理事会和欧盟的顾问参与这些组织的各项研究项目。他是8本书的著者或合著者,并有大量论文见诸各种学术期刊。

关于译者

马晓秋,1973年生于北京,1997年获北京外国语大学文学学士。先后在

英国萨利大学攻读电子旅游专业硕士研究生,师从迪米特里斯·布哈利斯博士,获理学硕士,以及澳大利亚菲达斯大学国际关系硕士研究生毕业,获文学硕士。曾在中国国际旅行社总社、深圳世界之窗有限公司工作。现任北京富国海底世界市场营销总监。

张凌云,1960年生于上海,1983年毕业于上海华东师范大学地理学系,1986年获南开大学经济研究所经济学硕士。曾先后在南开大学旅游学系、《中国旅游报》社、中国国际旅行社总社和灵趣中华旅游网等单位工作。现任北京第二外国语学院旅游发展研究院副院长、副教授。



前言

信息和通讯技术(ICT)与旅游业是当前全球经济中最有活力的两个行业,不仅为全世界数百万人提供了就业,而且为一些不发达、偏远和被忽略的地区提供了发展机遇。旅游业(广义上讲,包括饭店业、餐饮业、景区、旅行业、公共和私营组织)根据国际和国内的相关需求吸引对当地资源、服务和产品的消费,从而带来经济的发展。通过互联网,人们了解了越来越多的资源和知识。有些社会仿照印度的模式,通过技术使自己逐渐融入到国际事务中去,并吸引了财务资源。因此旅游业和信息通讯技术是促进社会变革、提高社会知识层次、推动企业与外部世界互动的促进因素。从这个意义上讲,旅游业与信息通讯技术是促进全球经济增长、财富公平分配和均衡发展的战略机遇和有力工具。

当然新技术也给一些无法适应这种发展的企业带来了挑战和威胁,这些被新技术抛在后面的企业将越来越无法参与到这种新的财富创造程序中去,从而被排除在新型工具所带来的繁荣之外。信息通讯技术不仅给企业带来了机遇与挑战,同时也影响了政府、其他经济部门和整个国家。信息通讯技术与旅游业有着特殊的关系,一方面信息通讯技术推动了全球化进程和旅游业的发展,另一方面旅游业经营活动的跨地域性也给先进的信息技术创造了更多的需求(换句话说,这是鸡与蛋的关系)。

本书所说的电子旅游指的是旅游、旅行、饭店和餐饮业的全部经营流程和价值链的数字化,它能使企业提高效率和效益。电子旅游给旅游业的经营流程、整个价值链系统以及企业与其相关利益团体之间的关系带来了变革。它使得企业能利用内部网重组内部经营流程,利用外部网加强与合作伙伴之间的联系,以及利用互联网促进与所有利益团体之间的互动关系。电子旅游对企业竞争力的影响越来越深入,而且从长期来看将成为企业竞争力的决定因素之一。

本书希望能对信息通讯技术在旅游业的应用进行战略性的概述,说明新兴的信息通讯技术对旅游业各方面企业和组织的影响。本书重点介绍新技术对旅游企业和目的地的战略管理和市场营销方面的影响,介绍大量的信息通讯技术的开发及其与旅游和饭店业的联系,指导企业如何在这种日新月异的环境中提高竞争能力。首先,从较长一段时期来看(对于信息技术来说这个时期应不超过三年),现有技术应能完全支持企业的各项功能,并要求企业迅速转换其商业模式与之相适应。因此,本书强调企业管理人员必须了解和相信技术,并实现观念的转变,即认识到新技术能使企业在日新月异的市场环境中获得长期的竞争优势。其次,信息通讯技术在一段时期内,对于绝大多数企业来说,是有能力承担其费用的、能够了解的和可以实现的。这就意味着其他企业也可以在技术工具的支持下提高其竞争力。因此,除非企业能不断创新,紧跟形势的变化并相应调整企业的结构,否则将很难保持住竞争优势。

本书对技术采取了一种比较积极的态度,这并不说明可以忽略信息通讯技术的局限和成本因素,而是本书认为技术进步到能在成本合理的情况下提出一种几乎完美的解决方案只是一个时间的问题。大量事实证明,技术的进



步已经超越了人们最初的期望,而成为一种普遍使用的、人们可以依赖的技术。在这个过程中不可避免的会有些企业无法真正实现自己的目标,甚至遭遇惨败,不过从长远来看,技术的更新会给企业带来好处。本书还指出那些跟不上这种潮流或没能采取合适的措施加强自己竞争力的企业将面临被淘汰的危险,与以往的很多例子一样,只是现在这种变化会越来越快,因此现在可能用更短的时间就能证明企业是成功的还是失败的,因此时间和速度是未来企业环境的关键要素。

当然不变的是企业仍需要有合理的商业模型,确切地了解市场需求、规模和成长性,只有能为其顾客和合作伙伴创造真正价值的企业才能长久地生存,这个原则在线上和线下的世界里都适用。在零售行业中,为了努力保持利润率,C&N结束了其在英国的经营,马莎百货停止了在海外开设分店,这是因为他们所供应的产品显得过时或不再能吸引足够的顾客。同样,很多网络企业(dot.com公司)近年来的失败也主要是由于他们不能快速占领市场并获得收益,或由于他们不能筹集到足够的资金支持其技术方面的投资,又或者由于他们对商业形势的错误估计(大多数企业的情况属于此类)。与信息技术相关的企业在媒体上形象变换速度很快,使得上述现象更加突出,与之相对的线下企业则沉溺于日常事务中。过去十几年的发展证明这些推论的有效性,同时使人们对于信息技术持积极的态度。

本书主要面向对如何战略运用信息通讯技术有兴趣的企业管理、旅游和饭店专业的大学毕业生或研究生,对这个领域的研究人员和企业界人士也会有所帮助和启发。本书的读者需要对旅游/饭店业管理、市场营销和规划专业有一定的基础知识,如果读者需要一些旅游专业方面的知识可以先阅读一些相关书籍(Cooper等,1998; Mill



和 Morrison, 1998; Goeldner 等, 2000; Hall, 2000; Horner 和 Swarbrooke, 1996)。本书不是一本技术书, 书中的内容对技术专业的涉及非常有限。本书着重介绍的是新技术的发展并评价这种发展对旅游行业的意义及其所带来的机遇和挑战, 强调的是信息技术对旅游企业的战略意义以及旅游企业应如何利用这些新工具实现可持续的竞争优势, 而不是侧重技术操作。读者如果再阅读一些相关的技术方面的书籍 (如: Laudon 和 Laudon, 2002; Oz, 2000; Turban 和 Aronson, 2001; Gupta, 2000) 也许会对这个领域的理解更有帮助, 这些书能帮助读者更详细地了解具体的技术解决方案。

在以往的几年中出版了几本关于旅游业信息技术方面的书籍, 这些书都有各自不同的角度, 因此这些书是本书的有益补充。这些书包括对旅游业信息技术的变革提出了一种理论框架的普恩 (1993) 的著作; 综述旅游业各个部门对信息技术的利用的谢尔登 (1997) 的著作; 介绍信息技术在饭店运营方面的应用的奥康纳 (1999a) 的著作; 介绍旅行行业信息技术应用的英克彭 (1998) 的著作; 克歇尔 (1997) 的著作中提出了信息技术对旅行社发展的战略框架; 奥康纳 (1999b) 和马克森 (1999a) 的著作说明了互联网在欧洲旅游企业分销中的作用; 世界旅游组织 (1999, 2001) 出版的相关书籍中介绍信息通讯技术在旅游业, 特别是目的地方面的应用; 沃思纳和克莱因 (1999) 的著作广泛地涉及了信息技术、管理和旅游业之间的相互关系。此外, 已经召开过的九届 ENTER 大会 (Schertler 等, 1994; Schertler, Schmid 等, 1995; Klein 等, 1996; Tjoa, 1997; Buhalis 等, 1998; Buhalis 和 Schertler, 1999; Fesenmaier 等, 2000; Sheldon 等, 2001; Wöber 等, 2002) 提供了来自世界各地的这方面的理论框架、案例研究和新技术。发



表于一些杂志的相关学术论文,特别是《信息技术与旅游》杂志上的文章,讨论了这个领域的很多理论和实践课题。本书希望能从这些资料中提炼出精华内容献给读者,同时鼓励读者就这个领域的问题进行深入探讨。

本书结构简单明了。第一部分是让读者基本了解新技术所驱动的变化,主要的战略管理选择和信息通讯技术对战略管理的影响。说明信息技术所带来的变化并不只局限于旅游业,而是融入了整个企业界和所有企业流程,随后本书从战略管理的角度探讨了旅游和信息通讯技术之间的关系。第二部分主要介绍了旅游业的一些主要部门,综合介绍了信息通讯技术在这些部门中的战略和营运管理方面的应用。最后本书以对未来的探讨作为结束,说明了我们将面临的是更综合的技术,技术与旅游行业更多层面的结合,和各方面更密切的合作。享受阅读的乐趣吧……

本书可参阅网址 www.booksites.net/buhalis 及相关链接,如果有教师想采用本书作为教材,该网站还提供相关的电脑幻灯片文件(PowerPoint)。



中文版序

值此本书的中文版出版之际,我想再对中国的读者说几句话。本书中的基本观点和结论虽然都是来自欧洲和北美的案例分析,但总体说来,基本原则和概念几乎适用于所有的国家和地区。信息通讯技术(ICT)和旅游业都正经历着持续地快速增长期。很显然,没有一个地区、没有一个行业能够像旅游产业那样如此深刻地受全球化的影响,在旅游全球化进程中,谁都无法置身度外。中国是当今世界上信息通讯技术和旅游业发展都举世瞩目的国家之一,中国的出入境旅游市场具有广阔的发展前景。我认为,信息通讯技术在中国旅游业的发展过程中是大有用武之地的,旅游业是能够从中获益的。本书的译者之一是我指导的第一个中国留学生,想必她对于中国旅游业的发展实际和信息通讯技术的全球化浪潮有比较深切的体会。本书中文版的出版说明了中国旅游出版业界对于这一课题的重视。我希望,书中的内容对中国的同行能有启发。套用一句中国古人的话就是:开卷有益。

迪米特里斯·布哈利斯

本书摘要

