



中国旅游业“十二五”高等教育教材

Tourism Management Series

旅游信息化 管理

(第二版)

Tourism Informatization
Management

陆均良 杨铭魁 李云鹏 宋夫华 著

 中国人民大学出版社



中国旅游业“十二五”高等教育教材

Tourism Management Series

旅游信息化 管理

(第二版)

Tourism Informatization
Management

陆均良 杨铭魁 李云鹏 宋夫华 著

中国人民大学出版社

· 北京 ·

F590
261

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游信息化管理/陆均良等著. —2 版. —北京: 中国人民大学出版社, 2015. 5

中国旅游业“十二五”高等教育教材

ISBN 978-7-300-21134-3

I. ①旅… II. ①陆… III. ①旅游业-信息管理-高等学校-教材 IV. ①F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 078510 号

中国旅游业“十二五”高等教育教材

旅游信息化管理 (第二版)

陆均良 杨铭魁 李云鹏 宋夫华 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

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511770 (质管部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

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

版 次 2010 年 8 月第 1 版

规 格 185 mm×260 mm 16 开本

2015 年 7 月第 2 版

印 张 20.75 插页 2

印 次 2015 年 7 月第 1 次印刷

字 数 423 000

定 价 39.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

中国旅游业“十二五”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：魏洪涛（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）

戴斌（中国旅游研究院）

何建民（上海财经大学）

李天元（南开大学）

宋海岩（香港理工大学）

吴必虎（北京大学）

谢彦君（东北财经大学）

余昌国（国家旅游局人事司）

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）

谢彦君（东北财经大学）

于良（美国乔治华盛顿大学）

委员（按姓氏音序排列）：

崔凤军（浙江工商大学）

戴光全（华南理工大学）

高峻（上海师范大学）

马耀峰（陕西师范大学）

田里（云南大学）

张辉（北京交通大学）

张润钢（首旅集团）

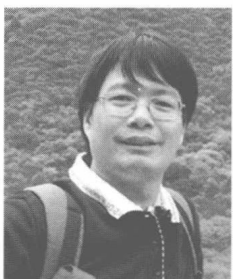
邹统钎（北京第二外国语学院）

邹益民（浙江大学）

作者简介



陆均良 浙江大学旅游学院副教授、硕士生导师。近年来主要研究旅游信息化及智慧旅游建设，尤其是对智慧酒店和智慧景区建设进行了积极的探索。主持国家社科基金项目、省部级重点项目20余项，出版各类旅游信息化著作20余部，发表论文30余篇。主讲课程有旅游信息系统、旅游电子商务、旅游信息管理研究等。担任多个省部级机构服务业信息化咨询专家。



杨铭魁 浙江大学计算机学院教师。主要研究方向为酒店信息化和互联网应用。1988年起从事酒店信息管理系统的研究和开发工作；1993年创立杭州西湖软件公司，并任总经理；2013年创立绿云软件，开发新一代iHotel酒店信息化平台。曾获国家级和省部级科技进步奖，在国内发表论文10余篇，支持或参与旅游饭店信息技术应用研究项目近20项，参编图书10余部。



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。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余篇，参与国家863项目等项目10余项。任国家旅游局信息中心及相关省市旅游信息中心的专家顾问。



宋夫华 中国计量学院自动化系副教授、硕士生导师。温州市智慧旅游城市专家组成员。浙江卓锐信息技术有限公司总经理。近年来，作为主要负责人参与了20余个省市旅游局或5A级重点景区的智慧旅游相关规划项目。在《自动化学报》等国内外一级期刊发表论文10余篇。在人工智能、物联网、云计算等领域有深入的研究。

进入 2015 年,我国旅游业出现了以信息化为代表的转型升级,其典型形式就是智慧旅游新业态的建设高潮,由此说明我国旅游业与信息通信技术出现了深度融合的新局面、新常态。在这样的大背景下,本书原有的内容需要调整和修订,补充智慧旅游等新概念和新业态。

改版后的主要内容仍为八章。第 1 章为导论,主要介绍本书的选题意义以及本书选题的价值等,补充了相关的内容;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关系、相互影响以及互动关系,介绍了旅游业信息技术系统的最新发展概况;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,同时完善信息化管理的相关内容;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,主要介绍旅游服务流程中产品供需方之间衔接环节的信息化,并介绍旅游电子分销系统的概念和内容;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、特点、系统应用类型等,并新增介绍智慧旅游目的地建设等概念;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 章为智慧旅游新业态及其应用,主要介绍智慧酒店、智慧景区、智慧旅行社等新业态概念以及应用。其中第 1 章、第 2 章、第 3 章、第 5 章由陆均良老师执笔,第 7 章由陆均良老师和杨铭魁老师共同执笔,第 4 章和第 6 章由李云鹏老师执笔,第 8 章由陆均良和宋夫华老师共同执笔。全书由陆均良老师负责统稿。

全书改版后的特点主要体现在旅游业与信息通信技术的深度融合,使得全书内容更加系统化,安排更加科学。围绕饭店、景区、旅行社这些传统旅游支柱产业的信息化管理问题,从基本的信息化范围及内容到信息化建设的战略,系统地介绍了信息化的基本概念及技术应用。在智慧旅游建设方面,强调信息化是智慧旅游建设的基础,持续、深度地推进信息化建设是旅游业引领服务业发展经济的根本,也是从智慧酒店、智慧景区、智慧旅行社到智慧旅游目的地发展的根本。

本书的内容既适合旅游管理类专业的学生,也适合用作旅游业界信息化培训和信息化创新技能比赛的参考教材,更是旅游业界信息化管理岗位的工具书。

最后要感谢教育部全国旅游信息化认证考试管理办公室以及浙江省旅游局行业管理

处、规划发展处等部门行业管理专家的指点,感谢杭州市旅游信息咨询中心、杭州西溪国家湿地公园信息中心、山东省旅游信息中心业界专家的指点,感谢黄山风景区管委会、杭州绿云科技有限公司、浙江深大智能科技有限公司、浙江旅购网络科技有限公司相关管理专家的指点。同时感谢浙江省饭店协会、山东省饭店协会、浙江世贸中心大饭店、开元旅游集团、上海锦江国际酒店集团等的首席信息官的具体指导。

旅游信息化是一个不断深入的过程,作者在写作过程中也还存在一定片面性,书中难免有不完善和不妥之处,敬请读者提出宝贵意见,联系方式:zdljl55@zju.edu.cn。我们希望在以后的再版过程中能进一步完善。

陆均良

于浙江大学求是园

第1章 导 论	1
1.1 旅游信息化管理的基本概念	3
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	19
1.4 本书的理论体系	23
第2章 信息技术与现代旅游业	33
2.1 旅游业的产业特征和信息的重要性	34
2.2 信息技术与旅游业的互动	41
2.3 信息技术对旅游业发展的推动作用	46
2.4 旅游业信息技术系统的发展历程	54
第3章 旅游业信息化管理	71
3.1 旅游业信息化管理的外部环境	72
3.2 旅游业信息化管理的层次	84
3.3 旅游业信息化管理的机遇与挑战	96
第4章 旅游行业信息化管理与电子政务	106
4.1 旅游行业与旅游电子政务	107
4.2 旅游行业管理的信息化内容	116
4.3 我国旅游电子政务的基本框架	124
第5章 旅游产业流程信息化管理	142
5.1 旅游产业流程概念	143
5.2 旅游产业供给方的信息化	152
5.3 旅游产业需求方的信息化	161

5.4 旅游电子分销系统——产业流程的整合	169
第6章 旅游目的地信息化管理	181
6.1 旅游目的地信息化管理概述	182
6.2 旅游目的地信息系统	188
6.3 旅游目的地公共信息服务	198
6.4 旅游目的地网络营销	203
6.5 智慧旅游目的地	210
第7章 旅游企业信息化管理	229
7.1 企业信息化管理概述	230
7.2 旅游饭店信息化管理	236
7.3 旅行社信息化管理	247
7.4 旅游景区信息化管理	257
7.5 旅游企业电子商务概念及框架	266
第8章 智慧旅游新业态及其应用	278
8.1 智慧旅游的概念与起源	279
8.2 智慧酒店及其应用	289
8.3 智慧景区及其应用	299
8.4 智慧旅行社及其应用	308
参考文献	323

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：iHotel——酒店信息化管理的创新平台

目前，国内大多数酒店所用的信息化管理软件都是封闭型的，许多管理软件相互之间无法进行数据交换，对客服服务的软件更是无法访问内部数据，使得酒店管理软件和服务软件都成为无法交互的信息孤岛，管理效率和服务效率无法适应信息时代消费者的需要，缺乏平台化的资源整合，成为酒店信息化深入开展存在的最大问题。iHotel 酒店管理软件的出现解决了这一问题。iHotel 是由杭州绿云科技有限公司开发的酒店信息化平台产品，整合了酒店管理与服务的所有资源，既是酒店用户的平台，也是酒店消费者的平台。该平台无论在计算机技术体系上，还是在酒店管理、市场营销理念上，都具有非常显著的创新性，是最新一代（第四代）酒店信息化产品的典型代表。iHotel 是国内首个在高星级单体及连锁酒店成功引入云计算技术的 B/S 架构平台化系统，也是目前国内唯一支持超大型连锁、跨品牌、跨地域、跨国界、跨时区、多语言、多汇率的国际化产品。它既支持系统集中式部署的云计算产品，也支持分布式或混合式部署的云计算产品；既支持公有云，也支持私有云；既可在 VPN 或专网运行，也可在公网（互联网）运行；既能满足单体酒店需要，也迎合了连锁酒店的管理需求；iHotel 的设计既支持高星级酒店的使用要求，也支持从客栈、民宿、农家乐，到经济型、精品型、主题型酒店

的实际需要;在系统使用方面,既支持 SaaS 应用,也支持传统的购买使用权方式。

绿云 iHotel 平台在技术架构上,采用了稳定成熟的开源框架技术体系:Linux 技术、Java-SSH 框架、开源数据库 MySQL、富互联网应用 RIA 技术 Flex (Flash Builder),在提供强健性能的同时,有效地节省了系统成本。在设计理念上,iHotel 主要以营销为主线,以依托互联网实现酒店管理、财务核算、对客服务为辅线,使酒店信息化全面升级,适应了新形势下酒店经营管理的新需要。该创新平台的创新之处主要表现在以下几方面:

(1) 云端:一站式网络营销。在互联网、电商、移动互联网等一次次浪潮过后,酒店营销不能再“守株待兔”那样简单。而 iHotel 平台,完美地将官网、APP、微信、微店、淘宝、OTA 分销等融入一体化解决方案,为酒店提供一站式的电子商务营销体系。

(2) 集团:一体化连锁管理。应用 iHotel,集团管理与成员酒店之间的联系不再通过接口的方式实现,而是成为完全的一体化设计,无论是集团还是成员酒店,均使用同一套系统,只是体现在不同的客户端,由此可完美地实现统一的代码体系、统一的核算标准、统一的权限控制、统一的销售管理、统一的用户管理:前台 (PMS)、餐饮 (POS)、中央预订系统 (CRS)、渠道管理 (CCM)、客户关系管理 (CRM)、会员管理 (LPS) 等自然地融为一体。

(3) 酒店:一站式系统打造。平台提供开放式接口,对接餐饮、财务、人力资源、供应链、OA 等第三方系统,甚至是客控系统、智能电视、节能系统等,联通这些系统之间的信息流,使酒店能更专注于经营。

(4) 联盟:社会化会员共享。会员、直销、联盟都是近年来酒店业的热点话题,iHotel 尽力实现酒店之间的会员互通、积分通兑、协议单位共享,为酒店直销提供更多的渠道。

(5) 宾客:线上线下融为一体。真正的 O2O 酒店新体验。对于宾客来说,除了通过 OTA、淘宝、微信、APP、官网、官微、微店等所有渠道与酒店预订系统直接连接外,支付也要多样化。扫码支付、支付宝支付、微信支付、在线预付、第三方支付等,在 iHotel 的支持下在酒店前台频频现身,使 O2O 业务成为酒店的重要领域之一。

信息通信技术产业和旅游业被公认为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,促进了智慧旅游新业态的出现,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,也是每个旅游企业所面临的机遇与挑战。

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,借助信息通信技术,旅游已成为国民经济的支柱产业。国发〔2014〕31号《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》中,明确了要让旅游业领军服务业以推动经济增长,借助信息化加速旅游产业的转型升级,从此旅游信息化浪潮一浪高过一浪。许多旅游企业,尤其是旅游集团企业或连锁企业构建集成信息系统开始步入扩展时期。当然,大多数小规模企业也纷纷构建了信息服务平台,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,给企业和整个旅游产业注入了持续的发展动力。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变革,并将人类推入信息化社会。

随着时间的推移,信息化的内涵和外延不断发展丰富。学者们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,信息化可以由信息基础设施、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,就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点、景区、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。旅游信息化的作用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非常广泛。从旅游产业的构成来看,旅游产业首先必须有旅游消费者,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、旅游交通企业、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,也可针对部分旅游企业;二是旅游资源信息化,它是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,它是针对旅游企业(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。本书介绍的主要是最后一个内容,即旅游信息化管理。

(2) 旅游信息化管理与旅游信息化服务

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。旅游业要想在市场竞争中立于不败之地,信息化建设是当务之急,这里我们简要说明关于旅游信息化服务和信息化管理的一些概念。

旅游信息化管理是指企业在其制定的信息战略的指导下,采用先进的管理理念,通过信息技术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

取决于能不能将先进的管理理念同企业的具体业务良好结合。这主要取决于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统一,我们把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概念来看,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概念来看,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,也是最令其受益的,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、满意度提升以及形象提升。

(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不及的,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网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,但是我国的企业还是说得多、做得少,或者只是触及皮毛,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寄一张由总经理签名的贺卡或发一封 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,安排顾客入住其喜好的楼层,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,从而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个方面。

(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和时间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,构建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。旅游信息化促使人们获取旅游知识、社会知识更方便,从而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,甚至利用网络去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,包括旅游产品的信息,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,在线旅游收入占旅游总收入的比重也在不断增加。据测算,旅游收入每增加 1 元,第三产业产值就增加 10.2 元;旅游业每增加 1 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。
- 旅游信息化促进社会和谐。
- 旅游信息化促进人类文明进步。
- 旅游信息化有利于人们相互沟通了解。

1.1.3 旅游信息化对信息化市场和人们生活的影响。

旅游信息化不但对社会信息化产生重要影响,而且对信息化市场发展以及人们的生活同样产生重大影响。我国旅游网络中介的发展就是最好的说明,基本上每个省和每个城市都有旅游信息综合网站,许多旅游目的地也有丰富的信息网站,包括旅游 APP,为游客提供全方位的信息服务。这些信息服务为广大旅游者提供了丰富的旅游信息市场,这是现代人在日常生活中真实经历的,也是现代人生活不可缺少的一种市场。

1. 对信息化市场的影响

所谓信息化市场是人们通过网络去了解社会生活环境的情况信息、各类产品信