

21世纪 全国高等院校会展管理系列统编教材

会展管理信息系统

HUIZHAN GUANLI XINXI XITONG

主编 贺刚 金蓓

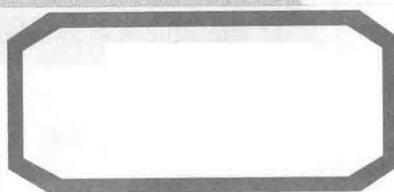


2015年版



中国商务出版社
CHINA COMMERCE AND TRADE PRESS

21 世纪全国高等院校



会展管理信息系统

(2015 年版)

主编 贺 刚 金 蓓

贺 刚 金 蓓 编著

地址：中国商务出版社
北京市东城区东直门内大街 28 号
邮编：100710
电话：010-64120774 (总编室)
010-64120775 (编辑室)
010-64120776 (发行部)
010-64120777 (广告部)
010-64120778 (财务部)
010-64120779 (人力资源部)
010-64120780 (保卫处)
010-64120781 (后勤部)
010-64120782 (信息中心)
010-64120783 (图书馆)
010-64120784 (档案馆)
010-64120785 (博物馆)
010-64120786 (科技馆)
010-64120787 (美术馆)
010-64120788 (音乐厅)
010-64120789 (剧院)
010-64120790 (电影院)
010-64120791 (体育场)
010-64120792 (游泳馆)
010-64120793 (健身房)
010-64120794 (网球场)
010-64120795 (高尔夫球场)
010-64120796 (滑雪场)
010-64120797 (游乐园)
010-64120798 (主题公园)
010-64120799 (度假村)
010-64120800 (酒店)
010-64120801 (餐厅)
010-64120802 (酒吧)
010-64120803 (咖啡馆)
010-64120804 (茶馆)
010-64120805 (书店)
010-64120806 (文具店)
010-64120807 (玩具店)
010-64120808 (服装店)
010-64120809 (鞋帽店)
010-64120810 (化妆品店)
010-64120811 (珠宝店)
010-64120812 (钟表店)
010-64120813 (眼镜店)
010-64120814 (照相馆)
010-64120815 (理发店)
010-64120816 (美容店)
010-64120817 (美发店)
010-64120818 (美甲店)
010-64120819 (纹身店)
010-64120820 (纹身工作室)
010-64120821 (纹身会所)
010-64120822 (纹身工作室)
010-64120823 (纹身会所)
010-64120824 (纹身工作室)
010-64120825 (纹身会所)
010-64120826 (纹身工作室)
010-64120827 (纹身会所)
010-64120828 (纹身工作室)
010-64120829 (纹身会所)
010-64120830 (纹身工作室)

中国商务出版社

地址：北京市东城区东直门内大街 28 号
邮编：100710
电话：010-64120774 (总编室)
010-64120775 (编辑室)
010-64120776 (发行部)
010-64120777 (广告部)
010-64120778 (财务部)
010-64120779 (人力资源部)
010-64120780 (保卫处)
010-64120781 (后勤部)
010-64120782 (信息中心)
010-64120783 (图书馆)
010-64120784 (档案馆)
010-64120785 (博物馆)
010-64120786 (科技馆)
010-64120787 (美术馆)
010-64120788 (音乐厅)
010-64120789 (剧院)
010-64120790 (电影院)
010-64120791 (体育场)
010-64120792 (游泳馆)
010-64120793 (健身房)
010-64120794 (网球场)
010-64120795 (高尔夫球场)
010-64120796 (滑雪场)
010-64120797 (游乐园)
010-64120798 (主题公园)
010-64120799 (度假村)
010-64120800 (酒店)
010-64120801 (餐厅)
010-64120802 (酒吧)
010-64120803 (咖啡馆)
010-64120804 (茶馆)
010-64120805 (书店)
010-64120806 (文具店)
010-64120807 (玩具店)
010-64120808 (服装店)
010-64120809 (鞋帽店)
010-64120810 (化妆品店)
010-64120811 (珠宝店)
010-64120812 (钟表店)
010-64120813 (眼镜店)
010-64120814 (照相馆)
010-64120815 (理发店)
010-64120816 (美容店)
010-64120817 (美发店)
010-64120818 (美甲店)
010-64120819 (纹身店)
010-64120820 (纹身工作室)
010-64120821 (纹身会所)
010-64120822 (纹身工作室)
010-64120823 (纹身会所)
010-64120824 (纹身工作室)
010-64120825 (纹身会所)
010-64120826 (纹身工作室)
010-64120827 (纹身会所)
010-64120828 (纹身工作室)
010-64120829 (纹身会所)
010-64120830 (纹身工作室)

图书在版编目 (CIP) 数据

会展管理信息系统: 2015 年版/贺刚, 金蓓编著
—3 版. —北京: 中国商务出版社, 2015. 1
ISBN 978-7-5103-1225-0

I. ①会… II. ①贺… ②金… 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 (2015) 第 011380 号

21 世纪全国高等院校会展管理系列统编教材
会展管理信息系统 (2015 年版)
HUTZHAN GUANLI XINGXI XITONG

主编 贺刚 金蓓

出 版: 中国商务出版社
发 行: 北京中商图出版物发行有限责任公司
社 址: 北京市东城区安定门外大街东后巷 28 号
邮 编: 100710
电 话: 010-64269744 64218072 (编辑一室)
010-64266119 (发行部)
010-64263201 (零售、邮购)
网 址: <http://www.cctpress.com>
网 店: <http://cctpress.taobao.com>
邮 箱: cctp@cctpress.com bjys@cctpress.com
照 排: 北京科事洁技术开发有限责任公司
印 刷: 北京密兴印刷有限公司
开 本: 787 毫米×980 毫米 1/16
印 张: 14 字 数: 259 千字
版 次: 2015 年 1 月第 3 版 2015 年 1 月第 1 次印刷
书 号: ISBN 978-7-5103-1225-0
定 价: 30.00 元

版权专有 侵权必究

盗版侵权举报电话: 010-64245984

如所购图书发现有印、装质量问题, 请及时与本社出版部联系, 电话: 010-64248236

21 世纪全国高等院校会展管理系列统编教材编辑委员会

顾 问 霍建国 杜 江 姚 望 沈丹阳
林 宁 储祥银 张 辉

主 任 马 勇

副主任 钱建初

编 委 (按汉语拼音排序)

韩小芸 金 蓓 梁 文 刘大可
刘松萍 马 勇 王保伦 王起静
吴小京 武少源 夏学英 肖庆国

(五)

总 序

这套丛书能够修订再版，对我本人以及所有参与过这套丛书的顾问、作者、编辑等都是一次极大的鼓励。

这次出版重点作了以下调整：

1. 借鉴国内外同类教材的知识构架，针对读者反映的问题，各分册的框架体系都作了适当调整，新版教材的知识体系更加完整，结构更加合理。

2. 本版教材中，增加了概要、学习目标、本章总结以及复习思考题等新的内容，教材体例更加规范和国际化。

3. 增加了电子课件，既方便了学生学习，也方便了教师教学。

4. 结合会展业的发展，增加了很多新的案例，进一步提高了教材的实用性。

尽管从总体来看，本次修订的教材比第一版有了实质性的改进，但是书中肯定还会存在一些不当之处，恳请学界同仁和读者多加批评，惠赐高见，共同将这套教材做得更好。

感谢中国商务出版社对会展教育的大力支持，感谢作者们一丝不苟的敬业精神，感谢读者们对本套丛书的厚爱。

刘大可 博士

2008年10月1日于北京

修订说明 (2014 年)

《会展管理信息系统》自 2004 年编写出版至今已有近十个年头了,期间在 2009 年修订过一次。在这十年里,中国会展业蓬勃发展,会展教育也蒸蒸日上。本教材被多家高等院校选为专业课教材,同时被多家会展企业选为企业培训用书,感谢读者们的厚爱!

此次修订,主要是两个方面:一是更新教材中陈旧的知识,二是原教材中不规范的符号和标号。还有不足之处,敬请广大读者和专家不吝指正,将不胜感激!

作者

2014 年 12 月于北京

上册 田大原

东北千月 1 月 01 年 8008

前 言

会展业是一个正在蓬勃发展、欣欣向荣的朝阳行业,就其本身来说也是一个信息密集的产业。信息化的迅速发展正强烈地影响着各行各业的发展,改变着世界,新兴的会展业也不例外。这就要求从事会展行业的经营管理人员不仅要具备全面科学的经营管理知识,而且还应当顺应时代发展和行业发展的需要,能够采用先进的信息技术和计算机技术等处理复杂的信息资源,及时对信息处理结果做出及时、正确的反映和决策,从而提高会展从业人员的整体素质,保证会展行业的发展。随着计算机技术和网络技术的应用领域越来越广泛,其对信息处理和信息管理领域的发展起到了举足轻重的作用。而会展行业为了适应市场发展和行业发展的需要,大量地使用各种信息处理和信息管理的软硬件工具,从而产生了各种会展管理信息系统。

《会展管理信息系统》一书分为三个层次、九个章节来编写。第一个层次介绍基本概念,包括第一、二章,主要介绍管理信息系统、会展管理信息系统以及学习会展管理信息系统的技术基础知识;第二个层次为实践应用篇,包括第三章至第七章,分别介绍了信息管理系统应用于展会现场、展会主办商和展馆信息的管理,并在第六章和第七章中介绍了两个由北京昆仑亿发科技有限公司开发成熟的会展管理信息系统的应用;第三个层次为素质拓展篇,包括第八、九章,主要介绍会展管理信息系统中对于系统运行、系统安全和系统人员如何进行管理,以及电子商务在会展行业中的应用。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,也可作为相关行业培训的参考用书。

本书编写的目的,在于使读者对信息系统应用于会展行业有一个较为基础和全面的认识,并通过具体的实例使读者了解会展的信息化应用和管理手段。此书由北京昆仑亿发科技有限公司贺刚和北京城市学院金蓓主编,其中贺刚撰写了第三章至第七章,金蓓编写了第一章、第八章和第九章,第二章则由北京城市学院张惠玲编写。本书在编写过程中曾参阅和引用了部分已有

2 会展管理信息系统 (2015 年版)

的研究成果和文献,大部分已在参考文献中列出,在此谨向这些作者表示诚挚的谢意。另外,向曾帮助这本书编写的单位:北京昆仑亿发科技有限公司、北京城市学院以及中国商务出版社、编委会的专家、老师表示衷心的感谢。

由于编写人员经验和水平有限,时间仓促,不足之处敬请广大读者和专家不吝指正,我们将不胜感激。

教学参考资料索取说明

各位教师：

中国商务出版社为方便采用本教材教学的教师需要，免费提供此教材的教学参考资料（PPT 课件及/或参考答案等）。为确保参考资料仅为教学之用，请填写如下内容，并寄至北京东城区安外大街东后巷 28 号 1 号楼 305 室，中国商务出版社编辑一室，魏红老师收，邮编：100710，电话：010—64218072 64269744，或手机拍照后发邮件至：2996796657@qq.com 或 bjys@cctpress.com。我们收到并核实无误后，会通过电子邮件发出教学参考资料。

证 明

兹证明_____大学（学院）_____院/系_____
年级_____名学生使用书名是《_____》、作者是_____
的教材，教授此课的教师共计_____位，现需电子课件_____
_____套、参考答案_____套。

教师姓名：_____联系电话：_____
手 机：_____E-mail：_____
通信地址：_____
邮政编码：_____

院/系主任_____（签字）
（院/系公章）
_____年____月____日

目 录

第一章 会展管理信息系统概述	(1)
第一节 管理信息系统概述	(1)
第二节 会展信息与会展信息的管理	(6)
第三节 会展管理信息系统概述	(11)
第四节 会展管理信息系统的基本功能和结构	(12)
第二章 会展管理信息系统的技术基础	(18)
第一节 计算机系统的组成	(18)
第二节 计算机网络基础	(23)
第三节 数据库技术基础	(26)
第三章 展览会现场信息化管理	(35)
第一节 认识展览会信息的价值	(35)
第二节 展览会现场信息化管理的意义	(40)
第三节 现场信息系统介绍	(43)
第四节 现场反馈调查	(46)
第五节 现场信息系统服务模式的比较	(50)
第六节 采用信息系统管理实现展会信息共享	(55)
第七节 现场信息服务	(59)
第八节 展会观众胸卡的防伪技术	(63)
第九节 现场信息系统的相关话题	(71)
第四章 主办商管理信息系统	(78)
第一节 主办商管理系统的功能介绍	(79)
第二节 主办商管理系统的管理流程	(93)
第三节 主办商管理系统的相关话题	(96)

第五章 展览馆信息管理系统	(99)
第一节 展览馆信息系统设计指导思想	(99)
第二节 展览馆信息化建设的结构	(101)
第三节 建设企业的数字神经系统	(104)
第四节 信息数据中心及应用系统平台	(106)
第五节 场馆信息化建设	(111)
第六节 信息安全和数据管理	(114)
第七节 展览馆办公自动化系统 (EC-OA)	(116)
第六章 实例分析一: Eastfair CRM 系统	(129)
第一节 主要功能介绍	(129)
第二节 Eastfair CRM 管理系统技术结构图	(131)
第三节 Eastfair CRM 的技术创新	(133)
第四节 Eastfair CRM 的技术难点	(143)
第五节 Eastfair CRM 的先进功能	(147)
第七章 实例分析二: Eastfair《主办管理系统》	(150)
第一节 整体说明	(150)
第二节 待办事宜	(151)
第三节 当前展会设置	(153)
第四节 展台管理	(155)
第五节 展商管理	(156)
第六节 公司客户信息库	(168)
第七节 个人信息	(168)
第八节 系统维护	(169)
第八章 系统管理	(172)
第一节 系统的运营管理	(172)
第二节 系统的组织与人员管理	(178)
第三节 系统的安全管理	(181)

第九章 电子商务在会展行业中的应用	(188)
第一节 会展业中电子商务的发展	(188)
第二节 电子商务在会展行业中的应用	(192)
第三节 电子商务应用于会展业的建议	(197)
《会展管理信息系统》课程教学大纲	(200)
参考文献	(207)

第一章 会展管理信息系统概述

本章概要

本章主要介绍四个方面的内容：管理信息系统（MIS）中的基本概念，管理信息系统的发展、分类、基本功能和基本结构类型；会展行业中信息的概念、组成要素和功能，会展行业中信息管理概念、主要方法和途径；会展管理信息的概念以及信息化发展对会展业带来的影响；管理信息系统在会展业中运用的主要功能，会展管理信息系统的组成结构（包括物理结构、功能结构以及软件结构）。

本章学习目标

- (1) 明确管理信息系统（MIS）中的基本概念。
- (2) 掌握会展行业中信息的概念、组成要素和功能，会展行业中信息管理概念、主要方法和途径。
- (3) 了解会展管理信息的概念以及信息化发展对会展业带来的影响。
- (4) 了解管理信息系统在会展业中运用的主要功能，会展管理信息系统的组成结构。

第一节 管理信息系统概述

一、基本概念

(一) 信息与数据

管理信息系统主要是对信息的加工、处理和分析，以此作为管理层决策的依据。了解信息的概念、信息与现实数据的联系与区别是十分必要的。

“信息”一词来源于拉丁文“Information”，原意是解释、称述。在现代

社会中,信息是一个被广泛使用的名词。随着信息的地位和作用的不断增强,人们对信息概念的不断加深,信息的含义早已超出了原先的简单意义。目前,人们对信息概念的表述有许多种,例如:①信息是物质资源配置的信号;②信息是关于客观世界某一方面的知识;③信息是经济活动决策的依据;④信息是一种可供开发和利用的,并具有其自身价值的一种资源;⑤信息是经过加工并对人们的行动产生影响的数据等。

综合各种表述,普遍认为能够比较准确包含信息本质特征的定义是:信息是反映客观世界中各种事物的特征和变化并可借各种载体加以传递的有用的知识。这一含义包括以下四个方面的内容:

(1) 信息是对客观事物特征和变化的反映。人们通常所说的信号、情况、指令、原始资料、情报、档案等都属于信息的范畴,因为它们都是对客观事物特征和变化的反映。

(2) 信息是可以传递的。信息必须是人们可以识别的符号、文字、数据、语言、图像、声音、光、色彩等信息载体来表现和传递的。

(3) 信息是有用的。信息的有用性是相对于其特定的接收者而言的。同样一则信息,对于甲、乙两个接收者,若对甲有用而对乙无用,则甲接收到的是信息,而乙接收到的就不是信息。例如,粮食增产的消息对于农民来说是信息,而对于在工厂工作的工人师傅来说可能就不是信息。

(4) 信息是知识。信息和数据是信息管理系统中两个重要的概念,二者紧密相连,又有着本质的区别,并且在特定的条件下可以相互转化。一般来说,数据是人们用来反映客观世界而记录下来的可以鉴别的数字、字母、符号、声音和图像;信息是对原始数据进行加工或解释后得到的对客观世界产生影响的数据。图 1-1 表示了信息和数据的关系和区别:

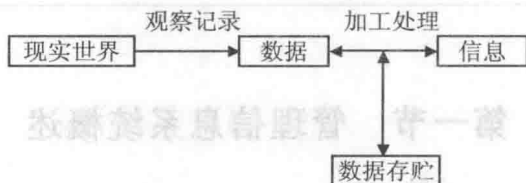


图 1-1 信息与数据

由图 1-1 可见,数据是对现实世界的客观事物观察记录的结果。随着载体的不同,数据的表现形式可以不同,例如,同一个数据“今年粮食增产 200 万斤”写在纸上 是文字数据,由新闻播出时是声音数据。信息是对数据加工

处理后的产物,它不会随着承载它的实体形式的变化而变化,例如,数据“今年粮食增产 200 万斤”被加工处理成一则信息之后,不论以何种载体得到这则信息,农民们都知道今年的粮食是增产了 200 万斤。另外,信息有有用性的严格限定,而数据则没有,例如,对于农民和工人师傅“今年粮食增产 200 万斤”都是可用数据,而加工成信息之后对于工人师傅它就是无用的了。

（二）管理信息

管理信息是组织在管理活动过程中采集到的、经过加工处理后对管理决策产生影响的各种数据的总称。它以从企业生产经营活动中收到的原始数据为依据,经过加工处理、分析解释、明确定义后,对其后的企业管理决策产生影响。管理信息的表现形式主要有报告、报表、单据、进度图、计划书、协议、标准、定额等,反映企业所进行的生产经营活动以及与之相关的外部环境。它是现代企业管理工作的依据。

现代企业管理所需的信息数量多,品种杂,范围广,为了科学合理地利用这些信息,必须对管理信息进行分类,而目前分类方法颇多,这里只列出两种主要的分类方法:

(1) 按管理信息的来源划分,可分为内部信息和外部信息。内部信息主要包括业务管理信息、质量信息、统计信息等。

(2) 按管理信息的作用划分,可分为战略计划信息、管理控制信息和作业信息。战略计划信息是指企业在制定发展战略计划时所依据的信息,既包括企业内部信息,如企业自身的经营要素和供需变化等;又包括企业的外部信息,如自然环境、人文环境和市场竞争环境等。

（三）管理信息系统

管理信息系统(Management Information Systems,简称 MIS)一词最早是由基莱荷(J. D. Gallagher)在 EDPS(电子数据处理系统)的基础上于 1961 年提出的,其产生已有 30 多年的历史。它的含义有广义和狭义之分。广义的 MIS 是指存在于任何组织内部,为管理决策服务的信息收集、加工、存储、传递、检索和输出的系统。狭义的 MIS 是指按照系统思想建立起来的以计算机为基础,为管理决策服务的信息系统。1985 年,管理信息系统的创始人,明尼苏达大学卡尔森管理学院的著名教授 Gordon B. Davis(高登·戴维斯)给出了管理信息系统这样的定义:“管理信息系统是一个利用计算机硬件和软件,手工作业,分析、计划、控制和决策的模型,以及数据库的用户—机器系统,它能提供信息,支持企业或组织的运行、管理和决策功能。”之后,不少专家学者都给出了管理信息系统的定义,目前普遍被采用的定义是:

“管理信息系统是一个以人为主导,利用计算机硬件、软件、网络通信设备以及其他办公设备,进行信息的收集、传输、加工、存储、加工、更新和维护,以企业战略竞优、提高效益和效率为目的,支持企业的高层决策、中层控制、基层动作的集成化的人机系统。”

这个定义的基本要点是:

- (1) 管理信息系统是一个由人、机构成的系统,而不是一个单纯的机器系统;
- (2) 管理信息系统是一个以人为本的系统,强调决策的重要性和系统实施的目的性;
- (3) 管理信息系统是一个以实现管理增效为目的的系统,在管理的功能上明确指出了高、中、低三层的具体模式。

图 1-2 给出的是管理信息系统的逻辑框图:

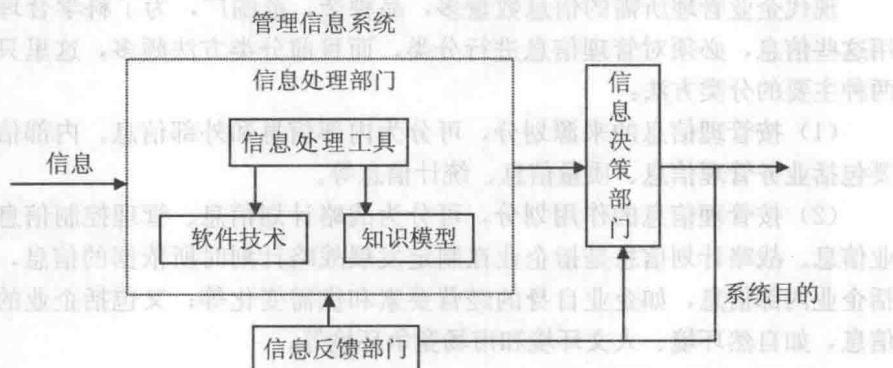


图 1-2 管理信息系统的逻辑框图

二、管理信息系统的组成和分类

(1) 一个管理信息系统通常由三个基本的系统组成:

- ① 管理系统。由企业组织机构、管理人员、规章制度等构成。
- ② 信息处理系统。由相应的硬件、软件、数据库、信息处理规程以及信息管理人员等组成。
- ③ 信息传输系统。由终端设备、通信线路和通信控制设备组成。

(2) 管理信息系统的分类方式有多种,这里按照功能和适用性来分,可分为:

- ① 商业销售和经营的管理信息系统。

- ②生产制造和管理的管理信息系统。
- ③辅助设计和科研的管理信息系统。
- ④事务管理的管理信息系统。
- ⑤财务管理的管理信息系统。

三、管理信息系统的基本功能和结构

(一) 管理信息系统的基本功能

管理信息系统的基本功能有：对信息进行采集、处理、存储、管理、检索和传输，以达到人们使用信息的目的。

1. 信息采集

信息的采集是管理信息系统的基础，是系统所需信息的重要输入部分。系统通过信息采集功能，将系统内部和外部的各种有关信息收集起来，并转换成系统所需的形式。同时信息的采集要注意准确性、及时性和有效性。随着信息采集量的不断增多，信息的采集向着更高层次的自动化水平发展，以适应系统信息量的需求。

2. 信息处理

通过信息的采集，将管理信息系统的信息存储在计算机中，这时的信息称为原始数据。要提供有价值的决策信息，供管理人员决策时参考，需要将原始数据进行分类整理、有序存储、加工处理等操作。常用的信息处理的方式有分类、排序、查询、统计、计算、模拟、预测和判断等。

3. 信息存储

在信息化的社会中，任何一个企业和单位都是一个大的信息处理系统，具有大量的数据，要对这些数据进行有效的存储，必须采用先进的存储技术。一般来说，信息的存储涉及两个方面的技术，一方面是硬件技术，即存储介质技术；另一方面是软件的数据存储技术，要求尽可能地降低数据重复存储的冗余，保持数据的一致性、完整性、安全性和保密性。在硬件条件相同的情况下，软件的存储技术是管理信息系统中信息存储的重要因素。

4. 信息管理

信息的管理包括对数据格式、编码、数据的组织方式、逻辑结构、访问权限和数据定义等方面的管理。随着系统数据量的增加，对于数据的管理就显得尤为重要。

5. 信息检索

信息存储的目的是为了信息的再利用，从存储的庞大信息中找出所需的