



高等院校旅游教材

旅游信息学

LUYOU XINXI XUE

陈志辉 陈小春 ● 编著



TOURISM

中国旅游出版社

旅 游 信 息 学

陈志辉 陈小春 编著

中国旅游出版社

责任编辑：谭 燕

责任印制：李崇宝

封面设计：吴 涛

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游信息学/陈志辉, 陈小春编著. —北京: 中国旅游出版社, 2003.4

ISBN 7-5032-2157-7

I. 旅… II. ①陈… ②陈… III. 旅游业—信息管理
IV. F590.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 012591 号

书 名：旅游信息学

编 著 者：陈志辉 陈小春

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

印 刷：河北省三河市文化局灵山红旗印刷厂

开 本：850 毫米×1168 毫米 1/32

版 次：2003 年 4 月第 1 版

2003 年 4 月第 1 次印刷

印 张：13

字 数：310 千

印 数：1—5000 册

定 价：25.00 元

版权所有 翻印必究



前 言

随着旅游业的蓬勃兴起,旅游信息在旅游业中所处的地位日益重要,其作用也日益明显,从而促进了旅游信息交流的社会化、产业化与现代化,这为旅游信息学的建立创造了社会、科技条件;信息科学、旅游信息管理、信息经济学的研究则为旅游信息学的建立创造了理论条件;加之我国已经加入 WTO,外国旅游公司将携其资金、技术、优质服务等等优势长驱而入,必然引发我国旅游市场空前的激烈竞争,而所引发的竞争从信息的角度进行理解,实质上是按信息化程度重新切分旅游市场蛋糕。我国旅游业必须正视问题,乘势而上,大力推进旅游信息化建设,才能占据主动,争取市场。这为旅游信息学的研究提供了良好的契机。

对旅游信息学进行深入的研究具有深远的意义:一方面,旅游业是信息密集型与信息技术密集型的产业,旅游信息化建设是旅游业发展的内在要求与必然趋势,因此,进行旅游信息学的研究可以为旅游信息化建设奠定理论基础,从而应对信息时代及我国加入 WTO 后旅游业发展所面临的新的挑战;另一方面,从学术上而言,对旅游信息学的研究既从信息的角度对旅游学的研究给予了全新的视角,又为信息学在其他学科中的应用拓展了新的研究领域。遗憾的是,由于旅游业是近年来在我国蓬勃兴起的朝阳产业,业界对于旅游信息学这一重要课题的探讨与研究十分有限,这方面的论著更是一大空白。我们在潜心研究、认真求证的

基础上,逐渐形成了《旅游信息学》一书。在写作过程中,我们力求体现如下特点:

(1) 体系新。我们自创了本书的体系结构,分为旅游信息学理论、旅游信息工作、旅游信息产业、旅游信息管理四大部分。这四部分是紧密相连的。

(2) 观点新。在写作过程中,我们在认真思考与求证的基础上,提出了许多新的观点,如旅游信息的定义、旅游信息的特征、旅游活动与旅游信息的关系、旅游电子商务等。

(3) 资料新。我们所采用的资料,力求采用近年来该领域的最新资料。

(4) 辩证分析。我们力图运用哲学中的唯物辩证法的观点,对本学科的研究对象,进行深刻辩证的分析。

(5) 多法结合。一是定性分析与定量分析相结合;二是图形显示与文字说明相结合;三是理论分析与实际应用相结合。

将要完稿时,笔者心中惴惴不安起来。由于涉及太多的相关学科,而且又是拓荒之作,因此,惟恐这本倾注了自己心血,同时也倾注了众多同仁心血的抛砖之作“叫嚣于生人间,而生人并无所反应”。如果能够有幸得到同行的批评,引起同行对于“旅游信息”这一课题的关注,起到引玉的作用,则可告为慰藉,心中窃喜不已。

本书得以付梓,是合力作用的结果。一方面,我们借鉴了诸多同行的研究成果,并且陈敏辉老师参加了第十二章第三节的写作;另一方面,我们得到了诸多长辈的悉心指导,陈福义教授、张安珍教授、陈能华教授等等,他们的教诲常使我们如沐春风、茅塞顿开;同时,还要感谢中国旅游出版社诸多同志的鼎力相助;最后,要感谢的是广大的读者,是你们给予了它更大的价值与充分的展示空间。

由于对旅游信息学的研究刚刚起步,业界也没有太多的成果

可供借鉴，加之我们的水平有限，书中不当之处在所难免，恳请各位专家、读者不吝批评、指正。

作者

2002年10月20日于岳麓山下



导论：旅游信息学的创建

旅游学的研究自近代而始，在我国亦有几十年的历史，业已基本形成较完善的学科体系。但是，在业已形成的旅游学学科体系中，从与旅游活动密切相连的信息的角度进行系统的研究仍是一大空白。我们试图从这一角度出发，系统地研究与探索旅游信息学理论。

第一节 旅游信息学创建的条件

一、旅游信息学创建的社会、科技条件

1

自从人类有了旅游活动，旅游信息就客观地存在并起着作用。信息经过加工，由信源通过信息通道传送，到达信宿即信息的接收者，被信宿接收，这就是信息交流的基本程序。随着旅游业的兴起，要不断地满足人们对旅游信息的需求，就要加强旅游信息的交流，促进旅游信息交流的社会化、产业化与现代化。这为旅游信息学的建立创造了社会、科技条件。而旅游信息交流要走向社会化、产业化与现代化，其前提条件是：

（一）信源的社会化、多样化、产业化

信源是信息的来源，包括文献信息源，电子信息源，网络信息源等。



据统计,全世界有科技期刊6万多种,报纸约15万种;我国现有8000种杂志,1000种报纸。而随着旅游业的兴起,传播、交流旅游信息的报刊日渐增多。据统计,我国现有旅游专刊12种,旅游专报7种,有5家旅游出版社等。

电子信息源如缩微资料、光盘等。网络信息源包括各种网络、网页、网上图书、网上报刊及网上数据库等。2000年,我国大陆网站超过3000家。到2001年9月,我国旅游网站(频道)达到5000多个。通过google(www.google.com)键入关键词“旅游”搜索,包含旅游的网站共有91000个,键入“tourism”进行搜索,包含有tourism的网站有7430000个。而通过yahoo(www.yahoo.com)键入关键词“旅游”搜索所有中文网站相关网站有4709个(以上搜索时间为2002年7月)。

旅游信息化程度较高的美国较大的旅游网站有:

www.expedia.com

www.travelocity.com

www.orbitz.com

www.hotwire.com

.....

我国较大的旅游网站有:

www.cnta.gov.cn

www.yahtour.com

www.chinatravel.com

.....

(二) 信道的社会化、产业化、现代化

信道即信息传递的通道,是传递旅游信息的工具,进行旅游信息交流的手段。信道由“一道三网”构成:一道即旅游文献信息传播通道;三网即电信网、电子传媒网和计算机网。近年来,“一道三网合一”的信息网在一些地方逐渐形成。



18 世纪：英国设立了邮站、信筒，1840 年世界第一批邮票印制发行；19 世纪：1866 年欧美建成了世界第一条横贯大西洋的海底电缆，1865 年成立了国际电报联盟，1876 年发明了电话；20 世纪：1907 年欧美大陆试验了无线电通话，1920 年美国建立了第一座广播电台，30 年代后出现了电视播送，1957 年前苏联发射了世界上第一颗人造卫星，1993 年美国提出信息高速公路建设，到 2000 年 4 月，光缆线路长度为 183.6 万公里，数字微波线路长度 18.1 万公里，长途电话交换机容量 645.1 万路端，局部交换机容量 20284.2 万门，移动电话交换机容量 24007.9 万户，电话用户 35796.6 万户，互联网用户 3852 万户。

我国在电信网建设方面，20 世纪 90 年代进入起飞期，网络的规模容量扩大，跨入世界的前列；同时，网络的技术层次也在迅速升级，其数字化程度处于国际先进水平，设备的性能也比较先进。在电子传媒网的建设上，也取得了显著的成绩。电子传媒网是指为实现一点对多点广播式通信而建立的电子网络，通常包括传输音频、信号的传播网与传播音频与视频信号的电视网。1997 年 4 月，在第一次全国信息化工作会议上，当时广电部部长宣布，我国的广播电视网已成为普及高、公益性强、宽带入户、社会效益最大的网络。

1984 年 4 月，我国发射卫星 DFH2 升空，成功地进行了中央电视台的电视节目和 15 路音频广播节目的卫星传输。1994 年开始组建中国数据广播网，其中包括饭店用的 VOD 信息服务系统，该系统由中国数据广播网所属有关公司与旅游系统合作开发，是一种饭店使用的交互电视系统，它用一根同轴电缆实现网络信息的双向传输，可与饭店现有的信息管理系统互连。1995 年开始实施卫星电视全国联网。1998 年开始建设广电互联网。

计算机网指的是多台计算机作为终端设备并利用通信线路实现电子通信的网络，与因特网相联通的计算机网及各种广域网和

局域网,共同构成了我国计算机的总体框架。因特网在国内最早从1987年中国科学院高能物理研究所(IHEP)首先通过拨号方式实现联网起步,1991年6月,该所以一条数据专线直接联通美国斯坦福大学的斯坦福线性加速中心,这是国内第一条与国际因特网的专线,到1994年5月,该专线按TCP/IP协议完成了因特网全功能连接。

1994年~1995年,实现百所联网计划的CSTnet(中国科学技术网)、实现百校联网计划CERnet(中国教育科研网)与因特网专线互联。1995年Chinanet(中国公用互联网)ChinaGBN(金桥网)开通。CSTnet、CERnet、Chinanet、ChinaGBN组成了我国四大互联网络,为数众多的公用或专用计算机广域网和局域网也与之并行发展。广域网如1997年深圳讯业集团建立的China Online,覆盖全国108个城市节点。到1997年9月,CEInet(中国经济信息网)已开通包括香港在内的全国60多个城市的地方网络中心节点,等等。根据CNNIC的数据,在中国顶级域名(TLD)“CN”下的注册域名数达到128362个,WWW站点数242739个[EDU(CN)除外]。

(三) 信宿的广泛化与社会化

信宿也就是信息的归宿,它是信息的接收者。随着旅游业的发展,旅游越来越成为人们生活中的一部分,因而对于旅游信息需求的信宿也越来越普遍。另外,由于旅游方式的变化,个性化旅游的迅猛发展,对旅游信息的需求量也越来越大。作为旅游管理部门与旅游企业,为了更好地适应旅游业新的发展要求,必然要掌握更多的旅游信息,以便作出科学的旅游决策。这一切都会促进信宿的广泛化与社会化。

全球因特网用户:北美6400万,欧洲2000万,亚洲1400万,其他地区300万,共1.01亿。据预测,到2005年将分别增长到1.76亿、1.55亿、1.30亿、0.55亿,共5.16亿,平均增



长率达 23%。而我国上网用户数 1999 年达到 1690 万人, 2000 年达到约 2250 万人, 2001 年 7 月达到 2650 万人。美国 2002 年 3 月旅游网站访问量达到 5120 万人次, 比 2 月份激增 12%。2002 年 3 月份访问过旅游网站的人数占整个因特网访问量的约 43%, 比 2 月份提高了 34 个百分点。在美国最大的 10 家旅游网站中, 有 9 家的访问量取得了两位数的增长。在中国互联网络信息站进行的网上调查中, 用户主要在网上获得旅游信息的占 12.55%, 而认为旅游信息还不能满足需要的占了 16.85%。

在旅游信息交流的社会化、产业化与现代化的过程中, 人们积累了丰富的经验, 探索了其中的规律, 为旅游信息学的创建创造了条件。

二、旅游信息学创建的理论条件

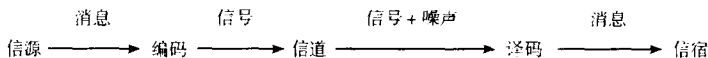
旅游信息学的产生是信息科学、旅游学及相关学科综合应用的结果, 它们的形成、发展与应用, 为旅游信息学的产生提供了理论依据。

(一) 信息科学的崛起, 为旅游信息学提供了理论依据

信息科学于 20 世纪 40 年代基本形成, 是信息论、控制论与系统论的总称。

信息论的创始人为美国的数学家申农。1948 年和 1949 年, 申农在《贝尔系统技术》杂志上, 先后发表了关于信源和信道特性的两篇权威性论文——《通讯的数学理论》和《在噪声中的通讯》, 奠定了现代信息理论的基础。《通讯的数学理论》的发表, 标志着信息论的诞生。申农在这两篇论文中提出了通讯系统的模型(见下页)。

控制论的创始人为美国科学家维纳, 他于 1948 年出版了《控制论》, 宣告了这门科学的正式诞生。控制论的一个重要观点是信息。维纳从控制论的角度提出了信息源, 并把它作为控制论



的基础。他认为必须用信息的观点来研究控制系统。

系统源的主要创立者是美籍奥地利生物学家贝塔朗菲。

信息科学的诞生, 不仅开始了社会向“信息时代”迈进, 而且给整个科学技术打下了“信息时代”的烙印。信息科学随着社会信息化程度的不断提高而不断完善。新的理论著作不断出现, 如 1983 年出版了《信息科学概论》, 1988 年出版了《信息科学》, 1989 年出版了《信息科学理论》。

信息科学是关于认识所利用信息的科学, 是概括、总结各种信息工作实践的产物。它对各类信息工作的应用, 又产生和发展了各分支学科, 旅游信息学就是应用信息科学与旅游学的基本原理, 研究旅游信息、旅游信息工作及其规律的一门科学。

(二) 旅游信息管理的研究, 为旅游信息学的产生奠定了理论基础

对于旅游信息管理的研究, 在世界上起步较早。我国对于旅游信息管理的研究, 也取得了一定的成果。目前, 我国出版的旅游信息管理方面的书籍如: 马润洪著的《旅游信息管理》(中国旅游出版社 1995 年出版), 张利生编著的《旅游信息管理》(东北财经大学出版社 1999 年出版)。这些研究的成果, 为旅游信息学的产生奠定了理论基础

(三) 信息经济学的产生为旅游信息学的产生拓展了理论思维

对于信息经济学的研究已经形成了比较完善的理论体系。最早进行研究的是美国经济学家弗里茨·马克卢普。在他出版的《信息经济入门》一书中, 明确地提出了“在一国经济中信息化发展的意义以及发展知识产业的重要性”。该书的出版对业界产



生了重大的影响。继弗里茨·马克卢普之后，美国人马克·波拉特博士于1977年出版了《信息经济入门》，该书中作者提出了四分法：农业、工业、服务业、信息业。

在信息经济学中，研究了信息与经济的内在联系、信息市场机制等内容，为旅游信息学的研究拓展了理论思维。

第二节 旅游信息学的研究对象与内容

一、旅游信息学的研究对象

“科学研究的区分，就是根据科学对象所具有的特殊矛盾性，因此，对于某一现象的领域所特有的某一种矛盾的研究，就构成某一门科学的对象。”要确定旅游信息学的研究对象，就要明确信息领域的特殊矛盾性。这一特殊矛盾性乃是旅游活动与旅游信息的矛盾。任何矛盾，都是对立统一的关系，旅游活动与旅游信息之间的矛盾，同样既有统一的一面，也有矛盾的一面。具体体现在：

（一）本源与反映

旅游活动是旅游信息产生、变化与发展的本源；旅游信息则是旅游活动运动、变化、发展的状况、特征、本质与规律的反映。因此相互之间有统一之处，但主要的是本源与反映之别。

1. 始先与居后

首先，在旅游信息反映旅游活动的时间上，旅游活动在前，旅游信息反映旅游活动的状况、特征与变化发展规律在后；只有当旅游信息正确反映并预测旅游活动运动发展趋势之后，人们运用此种旅游信息进一步指导、推动旅游活动前进时，才有可能出现一定领域的旅游信息在前，旅游活动在后的现象。其次，旅游



信息通过信道反映旅游活动也有一定的时间滞后性。

2. 层次性与反映度

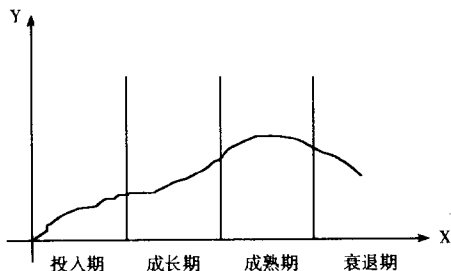
旅游活动是有层次的。它可分为现象、特征、本质规律三层。三层各有特点。现象具有表面性；特征具有兼有性（兼有现象与本质的特性）；本质规律具有隐含性。与之相对比，旅游信息在反映旅游活动时出现了几种情况：有的只反映现象，有的只反映现象与特征，有的则反映现象、特征、本质与规律，这种情况的产生，固然同旅游信息人员的素质及工作有关，但同旅游活动的层次性也不无关系，因为旅游活动的现象容易反映，特征较难反映，本质与规律则很难反映，因而人们收集的旅游信息中，一方面夹杂着大量的垃圾信息，另一方面又存在着片面性、局部性，需要进行整理加工，使之有序化并加以补充与完善。

（二）有序与无序

旅游活动是有规律可循的。包括：旅游产品生命周期律：旅游产品的周期是指产品经开发进入市场后，直到被市场淘汰从而再无生产的可能和必要为止的全部持续时间。旅游产品同其他的消费品一样，要经历一个从产生到衰退的过程。尽管各种旅游产品因其特殊性而显现出不同的生命周期，但从一般意义上来讲，旅游产品的生命周期还是遵循着一定的阶段性，即旅游产品投入期——成长期——成熟期——衰退期（见图导-1）。市场调节律：如当旅游企业所设计的线路适应旅游者的需求时，旅游企业就能加大组团规模，增加组团次数，以满足游客的需要。当旅游线路没有市场时，旅游企业就必须缩减此线路及组团的规模与次数。供求波动律：在旅游旺季，旅游报价上扬，而在旅游淡季，旅游报价则下跌，甚至出现零团费及负团费现象。同时，旅游活动中的各部门、各环节是相互关联的，旅游活动的生产、分配、交换和消费是相互关联的。由于旅游活动是有规律可循的，因而是有秩序的。而旅游信息则是分有序与无序两个方面。若旅游信息



及时、全面、深刻地反映了旅游活动，那么此旅游信息是有序的；若零碎、散乱、混杂的旅游信息，经过整理加工，就会变无序为有序。但是，我们必须看到，大量未经整理加工的旅游信息是无序的，这种无序性表现为重复、局部、凌乱等。要有效地利用它，以便对旅游活动起正确的导向作用，就必须按“高效、简便、快捷、实用”的规则，进行信息的整理加工，使之有序化。



图导-1 旅游产品生命周期率

(三) 旅游活动与旅游信息矛盾的特殊性

1. 同相关学科研究对象所具有的特殊矛盾不同

旅游信息学的相关学科有旅游学、信息学、目录学等，旅游学研究对象所具有的特殊矛盾是旅游者活动与旅游产业活动之间的矛盾。目录学研究对象所具有的特殊矛盾是：“揭示与报道文献与人们对它的特定需要之间的矛盾”。信息学研究对象所具有的特殊矛盾是信源、信道与信宿之间的矛盾。而旅游信息学研究对象所具有的特殊矛盾则是信息领域中的旅游活动与旅游信息的矛盾。

2. 旅游活动与旅游信息的矛盾

在旅游信息学所涉及的诸矛盾中具有特殊性。旅游信息学所涉及的矛盾有：

(1) 旅游信息与用户的矛盾 这表现在: 旅游信息的广泛复杂性与用户需求特定性的矛盾。此矛盾不具有特殊性, 因为信息学、目录学也研究情报信息的广泛复杂性与用户特定需求的矛盾。

(2) 旅游者与旅游企业之间的矛盾 这表现在: 信息的供与求之间的矛盾。旅游业由于种种原因形成了信息不对称现象。但这种矛盾也就是旅游者与旅游企业之间的矛盾, 也不具有特殊性, 因为旅游学研究的特殊矛盾正是旅游者活动与旅游企业活动之间的矛盾。

显然, 只有旅游活动与旅游信息的矛盾运动, 才是旅游信息学研究对象的特殊矛盾。因为:

(1) 它的特殊矛盾性质有别于各相关学科。如前所述, 旅游信息学的特殊矛盾, 是旅游活动与反映旅游活动状况、特征、本质与规律的主观意识的矛盾。信息学的特殊矛盾是信源、信宿与信道之间的矛盾。目录学的特殊矛盾是目录工作与社会特定需求之间的矛盾, 旅游学的特殊矛盾则是旅游者活动与旅游企业活动之间的矛盾。

(2) 它的特殊矛盾涉及的领域有别于各相关学科。旅游信息学的特殊矛盾的领域是信息领域中的旅游信息范围的矛盾, 而信息学的特殊矛盾领域是整个社会信息现象中的矛盾, 目录学的特殊矛盾领域是文献信息的揭示、报道与传递中的矛盾, 旅游学的特殊矛盾是旅游活动中的矛盾。

(3) 解决矛盾的方法不同于其他学科。旅游信息学与其相关学科解决各自特殊矛盾的方法各不相同。解决信息学的信源、信道与信宿之间的矛盾是通过信息工作不断解决的, 解决目录学的揭示、报道文献信息与人们对文献信息特定需求的矛盾是通过目录工作来不断解决的。解决旅游学的旅游者活动与旅游产业活动是通过旅游工作不断解决的。而旅游信息学的旅游活动与旅游信



息的矛盾则是通过旅游信息工作不断解决的。通过旅游信息工作可收集用户需求的各种旅游信息，进行去伪存真，并进行分类、编目、存储，使之有序化。还可以进行筛选、有机重组，使之得以高效利用。

二、旅游信息学的内容

学科的研究对象决定着学科的研究内容与学科结构。根据旅游信息学研究对象的展开，旅游信息学的内容主要包括旅游信息学理论，旅游信息工作、旅游信息业、旅游信息管理四部分。在本书中，笔者分为旅游信息与旅游活动、旅游信息工作、旅游信息业及旅游信息管理四个部分进行论述。其中：

第一编为旅游信息与旅游活动，包括三章内容：旅游信息、旅游活动、旅游决策与旅游信息；

第二编为旅游信息工作，包括五章内容：旅游信息源、旅游信息采集、旅游信息的整理加工、旅游信息检索与传递、旅游信息服务；

第三编为旅游信息业，包括三章内容：旅游信息商品化与旅游信息市场、旅游信息化、旅游电子商务；

第四编为旅游信息管理，包括三章内容：旅游信息管理基础：操作系统，旅游信息管理基础：数据库技术，旅游信息管理系统。

以上四编十四章构成了本书的内容与结构。