

旅游+互联网： 黑龙江省旅游信息化发展问题研究

于 强 刘岚岚 著



“旅游+互联网”

**——黑龙江省旅游信息化
发展问题研究**

于 强 刘岚岚◎著

图书在版编目(CIP)数据

旅游+互联网：黑龙江省旅游信息化发展问题研究 /
于强, 刘岚岚著. — 北京：九州出版社, 2017. 10
ISBN 978-7-5108-6334-9

I. ①旅… II. ①于… ②刘… III. ①地方旅游业—
旅游业发展—信息化—研究—黑龙江省 IV.
①F592.735-39

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第263052号

旅游+互联网：黑龙江省旅游信息化发展问题研究

作 者	于 强 刘岚岚 著
出版发行	九州出版社
地 址	北京市西城区阜外大街甲 35 号 (100037)
发行电话	(010)68992190/3/5/6
网 址	www.jiuzhoupress.com
电子信箱	jiuzhou@jiuzhoupress.com
印 刷	北京朗翔印刷有限公司
开 本	710 毫米 × 1000 毫米 16 开
印 张	21
字 数	200 千字
版 次	2018 年 6 月第 1 版
印 次	2018 年 6 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978-7-5108-6334-9
定 价	70.00 元

★版权所有 侵权必究★



近年来，我国旅游产业信息化建设取得了长足发展，旅游在线服务市场初具规模，全覆盖式旅游宣传营销格局基本形成，旅游电子政务稳步推进，旅游信息化对旅游业支撑保障作用明显增强。与此同时，旅游信息化工作还存在诸多问题与挑战，比如部分地区对推进旅游信息化认识存在一定偏差、有效供给普遍不足、信息技术应用水平不高和体制机制掣肘、信息化标准体系有待完善等。虽然如此，信息化的发展依然对旅游业的产业转型和升级产生了巨大影响。

“互联网+”和“旅游+”共同具有外延型平台对接功能，在发展过程中，两者产生了优势互补，满足了融合发展的内在需求，两者的合力对接正在形成一股强大的动力，成为适应经济新常态下拉动我国经济社会稳定发展的新引擎。“旅游+互联网”不仅为旅游业的战略转型提供了良好契机，同时也为两者的融合发展提供了难得的机遇。黑龙江地处东北边陲省份，旅游资源十分丰富。近年来，黑龙江省旅游产业呈现快速发展势头，全省旅游产业发展氛围空前浓厚。省委、省政府对旅游业发展和旅游工作极为重视。

2015年，省委书记王宪魁在省委经济工作会议上做出要求：要“大力发展特色旅游业，加强与国内外大型旅游集团合作，开发多样化多层次旅游产品，开展跨区域联合营销，不断拓展国内外旅游市场”。省长陆昊多次主持召开全省旅游电视电话会议和专题会议，高起点站位、大手笔谋划，并连续5次身兼“导游”，向旅游业界介绍黑龙江省优势旅游产品。为适应经济发展新常态，省政府把旅游业作为全省经济转型升级的三大发力方向之一，出台了《黑龙江省促进经济稳增长的若干措施》，各级党委、政府从本地实际出发，纷纷出台政策措施，把旅游业作为战略性支柱产业、重要产业或主导产业摆上重要议事日程，全社会形成了浓厚的“大旅游”氛围。2015年11月，围绕国务院颁布的《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》《关于进一步促进旅游投资和消费的若干意见》和国家旅游局《关于实施“旅游+互联网”行动计划的通知》要求，黑龙江省结合“互联网+”推进工作会议具体部署和《黑龙江省旅游业“十三五”发展规划》的战略布局，在全国范围内率先制定了省域级“旅游+互联网”行动计划——《黑龙江省“旅游+互联网”行动计划》。该计划的制定和实施必定加快黑龙江省旅游业的快速转型和升级并具有较强的带动和示范效应。在国家大力弘扬“大众创业、万众创新”的时代背景下，以新思维、新理念重新审视旅游信息化的基础理论和实践创新，探索一条适应黑龙江省旅游信息化水平，促进黑龙江省旅游业和互联网融合发展的科学路径具有较强的时代意义和研究价值。

近年来，作者一直从事旅游信息化方面的教学和科研工作，对旅游信息化方面的研究和学习积累了大量素材和经验，参加了国内多场学术会议，在国内外学术刊物上公开发表多篇论文，理清了旅游信息化研究方向，这些都为本书的写作打下了坚实的理论研究基础。

本书的写作在《黑龙江省“旅游+互联网”行动计划》的颁布与实施背景下，紧扣黑龙江省区域经济发展的转型战略，结合作者多年对黑龙江省旅

游业发展建设的研究体会，从理论与实践相融合的视角对“旅游+互联网”这一全新的发展理念及其实践发展进行了深入的剖析和研究。

本书由哈尔滨学院经济与管理学院于强老师和刘岚岚所著。

由于时间和能力所限，作者对一些问题的理解和观点如有不够精细和准确之处，恳请学界同仁予以批评指正！



第一章 绪论	1
第一节 研究背景和目的.....	1
第二节 研究内容与方法.....	4
第二章 旅游信息化相关理论研究	13
第一节 信息与信息化相关.....	13
第二节 “互联网+”理论内涵的研究.....	23
第三节 “旅游+”理论内涵的研究.....	30
第四节 “旅游+互联网”理论内涵.....	34
第五节 案例链接.....	40
第三章 黑龙江省旅游信息化发展总体研究	47
第一节 黑龙江省旅游产业发展现状.....	47
第二节 黑龙江省旅游信息化总体现状分析.....	54
第三节 黑龙江省旅游产业信息化建设存在的问题.....	56

第四节	黑龙江省旅游产业信息化存在的问题的原因分析	60
第五节	黑龙江省旅游产业信息化建设发展对策	62
第六节	案例链接	67
第四章	基于“旅游+互联网”的旅游资源开发与产品设计	69
第一节	旅游资源相关理论	69
第二节	“旅游+互联网”背景下旅游产品设计与开发	84
第三节	案例链接	99
第五章	黑龙江省酒店业信息化建设理论研究与实践	106
第一节	酒店业旅游信息化研究文献述评	108
第二节	酒店旅游信息化建设与应用	117
第三节	黑龙江省酒店业信息化建设现状分析及发展对策	128
第四节	案例链接	134
第六章	黑龙江省旅行社企业信息化建设理论研究与实践	139
第一节	旅行社企业信息化发展研究文献述评	141
第二节	黑龙江省旅行社企业信息化发展现状及对策分析	150
第三节	案例链接	156
第七章	黑龙江旅游景区信息化建设理论研究与实践	162
第一节	旅游景区信息化文献述评	163
第二节	旅游景区信息化建设实践	169
第三节	黑龙江省旅游景区信息化建设现状及发展对策分析	175
第四节	案例链接	179

第八章 黑龙江省旅游电子商务理论与实践	183
第一节 旅游电子商务文献述评	184
第二节 旅游电子商务理论研究	188
第三节 黑龙江省旅游电子商务发展面临的问题及对策研究	193
第四节 案例链接	201
第九章 黑龙江省“旅游+互联网”背景下旅游营销理论与实践	208
第一节 “旅游+互联网”背景下旅游营销相关理论研究	208
第二节 基于旅游信息化商业模式重构	216
第三节 新媒体营销模式研究与实践	222
第四节 黑龙江省新媒体营销现状及发展体系构建	228
第五节 案例链接	236
第十章 “旅游+互联网”与智慧旅游	244
第一节 “旅游+互联网”与智慧旅游的关系	245
第二节 智慧旅游的建设与运营	255
第三节 黑龙江省智慧旅游发展研究	262
第四节 案例链接	270
附件 1: 国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见	273
附件 2: 国家旅游局关于实施“旅游+互联网”行动计划的通知	297
附件 3: 黑龙江省“旅游+互联网”行动计划	303
参考文献	319

第一章 绪论

第一节 研究背景和目的

一、研究背景

当前我国正处在全面建成小康社会的伟大历史时刻，旅游已成为新时期人民群众小康生活中的重要组成内容。新的时代背景下，呼唤新的旅游思维、旅游文化和旅游实践，旅游业已经成为我国经济社会发展的综合性支柱产业，日新月异的互联网时代，赋予了我们改革创新的动力源泉，推动着传统旅游业向现代旅游业快速发展，在时代发展潮流的驱动下，“旅游+互联网”这一全新发展模式，正对传统旅游产业结构的调整、升级，产生着巨大的影响和推动作用。2015年9月，国家旅游局下发了《关于实施“旅游+互联网”行动计划的通知》（以下简称《通知》）。《通知》指出，旅游业是国民经济的综合性产业，是拉动经济增长的重要动力。以互联网为代表的全球新一轮科技革命，正在深刻改变着世界经济发展和人们的生产生活，对全球旅游业发展正带来全新变革，旅游与互联网的深度融合发展，已经成为不可阻挡的时代潮流。《通知》强调，为认真贯彻落实《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》（国发〔2015〕40号）和《国务院办公厅关于进一步促进旅游投资和消费的若干意见》（国办发〔2015〕62号），充分发挥旅游业的综合优势和带动作用，积极运用互联网推动旅游业产品业态创

新、发展模式变革、服务效能提高，提升实体经济创新力和生产力，促进旅游业转型升级、提质增效，为稳增长、促改革、调结构、惠民生发挥重要作用。在国家旅游局指导下，为响应《通知》号召，《黑龙江省“旅游+互联网”行动计划》于2015年11月份出台。根据计划，2018年年底，黑龙江“旅游+互联网”3个试点城市、15个试点景区、1个试点基地建设将完成并形成示范效应；2020年年底，在线旅游投资占全省旅游直接投资的15%，在线旅游收入占全省旅游收入的20%。龙江大地地处北部边陲，拥有雄厚的旅游资源和旅游文化，为了顺应现代旅游业发展趋势和潮流，深化旅游业在黑龙江国民经济生产中的支撑作用，把“旅游+互联网”模式作为区域经济发展的新引擎，将有利于构建“大众创业，万众创新”的实践平台，为黑龙江省旅游产业结构转型升级注入崭新动力。

二、研究目的

新常态下的中国经济正呈现出速度变化、结构优化、动力转换三大特点。正确认识新常态下的经济社会发展内涵，寻求适应新常态下经济社会发展需要的新动力，是当前和今后一个时期中国经济发展的大逻辑。互联网时代背景下的旅游业，是我国经济社会发展中的综合性产业，正成为经济新常态下的引领产业。黑龙江省旅游资源丰富，具有得天独厚的冰雪文化和冰雪资源，习近平总书记在2016年两会期间，参加黑龙江座谈的时候语重心长地说，“黑龙江的冰天雪地也是金山银山”，习总书记为黑龙江冰雪旅游的发展指明了方向、鼓舞了士气。近年来，黑龙江省旅游信息化建设也有了显著进步，但旅游业的快速发展对旅游信息化的巨大需求尚未得到满足。尤其面对网络时代对于旅游信息化提出的新要求，面对更加复杂的社会以及行业影响，面对更加激烈的国内外竞争，黑龙江省旅游信息化建设遇到挑战和发展瓶颈：旅游信息化水平偏低意识淡薄；旅游信息化规模未现缺少布局；旅游信息化配套设施不够完善；旅游信息化人才短缺技术有限；旅游信息化兼容

性差资源共享难实现；信息安全保障亟待加强；法律法规和标准建设滞后；等等。为了加快黑龙江省旅游信息化的建设，开创黑龙江省旅游业发展的新局面，必须解决这些问题，使旅游信息化真正成为黑龙江省旅游业发展的强大动力，同时也为黑龙江省旅游业争取更广阔的发展前景。

本书针对目前黑龙江省旅游信息化发展面临的机遇与挑战，分析了发展旅游信息化的必然性和重要意义。在总结国内外旅游信息化发展现状的同时，借鉴国内外旅游信息化成功经验，并将其与黑龙江省部分案例进行对比剖析，从政府主导、人才技术、规范保障等方面，对黑龙江省旅游信息化发展现状进行了分析，力求找出当前黑龙江省旅游信息化发展存在的不足和差距，并在此基础上，就未来黑龙江省旅游信息化发展目标、框架等予以构想，同时针对存在的不足和差距，提出坚持推进金旅工程、加大政府扶持力度、大力培养专业人才、广泛应用信息技术、规范竞争科学发展等对策建议，从而提高黑龙江省旅游业竞争力，从而加快黑龙江省旅游业的发展。

第二节 研究内容与方法

一、研究内容

本书以“旅游+互联网”为背景，以黑龙江省旅游产业信息化变革为主线，主要研究内容包括以下几个方面。

1. 绪论

本章分析了选题的政策背景、旅游业信息化发展现状，以黑龙江省旅游产业信息化建设为主线，明确选题的目的和意义，结合“旅游+互联网”相关理论研究为背景，进而提出了研究的内容框架和研究方法及技术路线。

2. 黑龙江省旅游信息化发展总体研究

本章认真分析了黑龙江省旅游产业发展现状，并以此为基础对黑龙江省旅游信息化建设总体情况进行了梳理，剖析了黑龙江省旅游信息化发展存在的问题及产生的原因，最终提出了促进黑龙江省旅游信息化建设的发展对策。

3. 基于“旅游+互联网”的旅游资源开发与产品设计

本章具体阐述了旅游资源相关理论，针对“旅游+互联网”背景下旅游产品如何创新的问题，对一系列旅游产品的设计与开发提出了设想。

4. 黑龙江省酒店业信息化建设理论研究与实践

本章着重分析了“互联网+旅游”时代背景下，酒店管理信息系统、中央预订系统、全球分销系统的理论和应用现状，在此基础上探索了酒店企业信息化管理的途径和发展模式，同时针对黑龙江省酒店信息化建设现状提出

了具体发展对策。

5.黑龙江省旅行社企业信息化建设理论与实践

本章具体分析了黑龙江省旅游企业信息管理的实践应用,以旅行社管理信息系统、呼叫中心的理论和应用为基础,探讨了黑龙江省旅游企业信息化建设和发展的理论创新和模式创新。

6.黑龙江旅游景区信息化建设的理论与实践

本章具体分析了旅游景区信息化管理的创新理论和实践应用。探讨了旅游景区信息管理系统、电子门票系统、地理信息系统、全球导航定位系统等技术在旅游业信息管理中的应用。针对黑龙江省旅游景区信息化发展现状提出了发展对策。

7.黑龙江省旅游电子商务理论与实践

本章具体梳理了旅游电子商务研究相关文献,阐述了旅游电子商务研究理论,针对黑龙江省旅游电子商务发展面临的问题,提出了具体发展对策。

8.黑龙江省“旅游+互联网”背景下旅游营销理论与实践

本章围绕黑龙江省“旅游+互联网”行动计划中所提出的营销模式改革创新的总体要求,着重阐述了黑龙江省旅游产业营销模式改革创新的实践应用,与传统电子商务营销模式对比,重点分析了O2O旅游营销模式的创新和实践意义,同时,分析了旅游微博、点评网站、社交网络、微信朋友圈等新兴社会媒体所涌现出的全新旅游营销模式,在实践应用中的效果和经验。具体阐述了黑龙江省新媒体营销发展现状及体系构建。

9.“旅游+互联网”与智慧旅游

本章内容紧密围绕智慧旅游与旅游信息化概念间的关系,深入探讨了智慧旅游的理论创新、体系创新和服务创新的特色和功能,针对黑龙江省智慧旅游发展现状、存在的问题,提出了发展对策。

二、研究方法及路径

1. 研究方法

(1) 文献综述法。在进行基本理论的归纳、总结和研究现状综述时,本书采用文献综述的方法,对本领域的主要研究成果进行了归纳和总结。

(2) 比较研究法。通过借鉴发达国家和地区的经验,分析中国旅游信息化的理论和应用现状,通过对比信息技术在旅游业不同分支的应用和融合情况,了解旅游业信息化的差异和规律。

(3) 系统分析法。旅游业信息化是通过各个具体的管理信息系统完成的,旅游业本身也是一个大系统,系统分析法贯穿本书的整个研究过程。

(4) 案例分析法。本书在研究过程中立足黑龙江省旅游信息化发展现状,在论述中,注重结合黑龙江省旅游信息化建设中各项实例来说明相关问题。

2. 研究路径

(1) 前期工作。主要包括资料收集整理、实地调研和专家访谈,在此基础上,确定旅游业信息化的理论框架。

(2) 对现状与问题进行分析。分析旅游业各个分支的兴起、发展阶段;规模、特点、优势、不足等,选取典型案例进行重点分析,找出旅游信息化实践的发展历程与规律。

(3) 横向对比与比较研究。通过对国内发达地区、世界发达国家和地区的经验借鉴,以及对不同类型旅游企业信息化的分析,发掘旅游业信息化的规律、特点。

(4) 分析信息技术对旅游业的影响。首先,分析信息技术对旅游企业的影响。其次,分析信息技术对旅游体验的影响。

(5) 立足黑龙江省旅游信息化建设发展现状,找出发展中存在的问题,分析原因,并提出具体发展策略。

三、国内外研究进展

1. 国外研究进展

针对旅游信息化的研究,西方发达国家的主要研究成果集中在旅游信息化的具体应用方面,并且已经形成了一定的规模。1993年,Williams阐明旅游业与信息技术的结合是旅游行业发展的一个必然趋势。在欧洲,以计算机键盘上的回车键Enter命名的“旅游领域信息与通信国际会议”,于1994年首次召开,至今已举办了多次年会,年会的参加者主要包括旅游研究人员、旅游企业的管理人员和信息技术研发人员,内容集中于讨论信息技术在旅游业中的应用前景及对旅游业产生的影响。总的来说,西方发达国家的研究议题,主要集中在旅游业重组和信息技术在企业中的战略应用方面等,尤其是针对旅游企业的状况。McGrath认为由于GDS(全球分销系统)与Internet的技术融合还未完成,在今后相当长的时期内,Internet还无法完全取代传统产业的信息销售渠道。BarryDiller以百老汇将剧院票作为度假包价产品的一部分为例,谈及旅游的虚拟交易所引起的横向规模经济,它能形成一种顾客纽带,从而持续地增加创造的杠杆利润。ErinAnderson提出在Internet的冲击下,旅游企业应该更偏好在个人渠道功能水平上决定渠道策略,而不是在渠道组织层面决定渠道策略,即顾客导向。更进一步,也可以由顾客来定价。让网站“给出能接受的价格,对供应商选择有完全的判断力。购买以及给予特殊产品、供应商记录以标题称号”。这样由顾客给出意愿价格,可以让顾客省钱。不过旅游产品生产商对纵向价格控制权将失去。旅游业对于信息具有非常高的依存度,属于一个信息密集型的产业,Werthner和Klien(1999)在文章中阐明了信息技术为旅游业长期发展带来机遇与挑战。DimitiesBahaliE(2004)在Tourism一书中对旅游的运营管理和分销、航空公司、饭店、旅行社、旅游代理商、目的地管理等几方面进行了论述,分析了信息技术可能带来的技术性转变。全书对信息时代带来的新型旅游模式给予了一个新

的概念——电子旅游。*Buhalis*和*Connor*（2005）阐明了信息技术与旅游业的关系，指明旅游业将要面临一场新的革命，那就是信息通信技术。*Buhalis*与*Zoge*（2007）对互联网影响旅游业发展的战略进行了分析，提出信息技术革命会在很大程度上影响旅游产业管理。

（1）EVA国际会议

欧洲委员会支持的以研究高新科技与传统文化艺术交叉融合为宗旨的“数字图像与视觉艺术”（*Electronic Imaging & Visual Arts, EVA*）国际会议，其主要议题为“文化遗产数字化”，即通过最新的数字技术如三维动画、虚拟现实以及网络等再现、保存、传播各国文化遗产，景区数字化是其讨论的话题之一。

（2）数字化博物馆建设

- 8 -

博物馆或美术馆的数字化开始于欧洲国家，特别是法国和意大利在利用新数字技术与信息技术开发本国文化资源方面，处于国际领先地位。欧洲数字化博物馆的发展大体经历了4个阶段：第一阶段是CD-ROM形式阶段；第二阶段是利用低速网络通信技术和Web形式建立网络虚拟博物馆；第三阶段是综合运用虚拟现实和QTVR等技术使虚拟博物馆更成熟和完善；第四阶段就是现阶段，朝着利用高速宽带网络技术方向在发展。目前欧洲各国的博物馆、美术馆基本上完成了珍藏品的数字化前期工程：以法国卢浮宫美术馆为例，1988年卢浮宫设立了文化部，主要负责展出物品和音频视频制品的编辑。其他还包括：日本和IBM合作的数字博物馆计划，英国大英博物馆、美国大都会博物馆的虚拟实景实践等。

（3）美国的遗址虚拟重现技术

美国在数字技术上处于世界领先地位，在文化遗产数字化方面实现了全面的应用。在对本国的文化遗产进行数字化的同时，也开发利用世界上其他古老文明的遗产，作为展现最新技术的内容载体，如他们重现罗马的