



普通高等教育“十五”国家级规划教材
面向 21 世纪 课 程 教 材

高等学校旅游管理专业课程教材

旅游管理信息系统

(第二版)

查良松 陆均良 罗仕伟 编著



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

配学习卡

普通高等教育“十五”国家级规划教材
面向 21 世纪 课程教材

高等学校旅游管理专业课程教材

旅游管理信息系统

(第二版)

查良松 陆均良 罗仕伟 编著



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

内容简介

本书是面向 21 世纪高等学校旅游管理专业系列教材之一,是教育部“高等教育面向 21 世纪教学内容和课程体系改革计划”的研究成果,同时也是普通高等教育“十五”国家级规划教材。

全书共分为八章,分别是:旅游管理信息系统概述、旅游管理信息系统开发与应用基础、旅游管理信息系统的战略规划与开发方法、饭店管理信息系统分析与设计、旅行社管理信息系统设计与实例、电子商务在旅游业中的应用、旅游地管理信息系统分析与设计、旅游管理信息系统的安全管理。

本书可作为高等院校旅游类专业教材,也可作为高等职业教育和自学考试专业教材,还可作为旅游企业中、高级管理人员的业务用书和中等职业学校旅游专业教师的教学参考书。

本书还特别配套了电子版教学支持资源(教学课件),具体索取方式详见本书最后一页:教学支持说明。

图书在版编目(CIP)数据

旅游管理信息系统/查良松,陆均良,罗仕伟编著.
2 版. —北京:高等教育出版社,2006.1
ISBN 7-04-017624-6

I. 旅… II. ①查…②陆…③罗… III. ①旅游业-管理信息系统-高等学校-教材 IV. F590.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 144903 号

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100011
总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 河北新华印刷一厂

开 本 787×960 1/16
印 张 21.25
字 数 390 000

购书热线 010-58581118
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2002 年 12 月第 1 版
2006 年 1 月第 2 版
印 次 2006 年 1 月第 1 次印刷
定 价 26.60 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 17624-00

第一版前言

旅游管理信息系统是旅游管理专业的技术基础课,是旅游管理与信息管理的交叉课程,具有较强的应用性。随着旅游业的发展,旅游产业已成为我国国民经济的支柱产业,旅游信息化将极大地影响社会信息化的进度,同时信息技术也对旅游业管理产生了深刻的影响。作为一名旅游管理专业的学生,必须具备信息管理的系统性知识,掌握信息管理的方法,了解旅游管理信息系统的完整知识。从管理的角度去掌握 IT 技术,从信息的角度去管理企业,这是对现代管理人才的基本要求。根据教育部普通高等教育“十五”国家级规划教材选题的要求,结合旅游管理的特点,我们组织编写了这本《旅游管理信息系统》教材,供旅游管理专业的本科生选用。

本书在编写过程中,既考虑管理信息系统的理论知识,又考虑旅游管理专业的特点和旅游信息的特点,内容安排上分三个层次。第一层次是基本概念篇,由第 1 章、第 2 章组成,主要介绍旅游管理信息系统的基本概念、旅游管理信息系统的结构组成及相关技术;第二层次为开发应用篇,由第 3 章、第 4 章、第 5 章、第 6 章组成,主要介绍旅游管理信息系统规划与开发方法,重点介绍了饭店管理信息系统的分析与设计、旅行社管理信息系统的分析与设计;第三层次为系统扩展篇,由第 7 章和第 8 章组成,主要介绍电子商务系统在旅游业中的应用,同时介绍旅游管理信息系统的安全问题。全书内容深入浅出、通俗易懂,既有理论知识,也有应用实例,以使学生对旅游管理信息系统的知识和应用有个全面的了解。

本书融合了电子商务的最新概念和技术,从旅游企业的管理信息系统到电子商务系统,让学生认识到信息系统对企业经营的重要性,全面掌握管理信息系统知识也是对旅游管理专业学生的基本要求。本书第 1 章和第 8 章由安徽师范

大学旅游学院查良松编写;第2、3章由安徽师范大学旅游学院吴旭编写,第2章第二节由吴旭和查良松共同编写;第4、5章由浙江大学旅游学院陆均良编写,其中第4章第六节由陆均良和杨铭魁编写;第6、7章由重庆旅游学院罗仕伟编写。全书由查良松教授统编定稿。本书在编写过程中还参阅、引用了国内外学者的很多论文和著作,书中只列出主要部分;参加教育部普通高等教育“十五”国家级规划教材的本课题成员还有安徽师范大学李子华、贾冠忠、张宏梅、周蓓蓓、沈非、齐学梅等同志。在此一并表示衷心感谢。

限于编者的水平和经验,书中的缺点和不足在所难免,敬请读者和学校广大师生批评指正。

编 者

2002年11月于芜湖

第二版前言

《旅游管理信息系统》(第一版)是教育部立项的普通高等教育“十五”国家级规划教材和面向 21 世纪课程教材之一。自 2002 年 12 月出版以来,深受广大读者欢迎,已连续三次印刷。现在根据教育部《关于“十五”期间普通高等教育教材建设与改革的意见》以及旅游专业课程改革的需要,对全书进行了重新修订和增补。

本次主要修订和增补的内容是:1. 加强了基础知识的要点分析,在数据库建设、旅游管理信息系统开发的硬软件平台方面做了增减,在信息安全等方面将学术观点与国家政令紧密结合。2. 旅游电子商务应是当今旅游业的热点,因此从信息管理的角度加强了原理和应用的结合。3. 调整了第六章和第七章的次序,增加了附录(饭店管理信息系统应用实例简介),主要是考虑了知识的连贯以及本书篇幅的合理分布。

为进一步适应我国高等院校近年课程体系改革、多媒体教学手段普及、个性化教学理念的深入,参照教育部国家精品课程建设相关指标,我们给本书配备了学习卡,通过高等教育出版社 4a 网络教学平台(<http://4a.hep.com.cn>),为教师教学、学生学习,提供更丰富的教、学资源,最大限度地满足教、学需要。简单说,新形态教材=纸介质立体化教材+网络资源(在线互动答疑、在线自测、试题库下载、案例库下载等)。

参加本书修订的作者是:安徽师范大学旅游学院查良松(修订第 1、第 8 章);安徽师范大学旅游学院梁栋栋(修订第 2、第 3 章);浙江大学旅游学院陆均良(修订第 4、第 5 章和增加附录);重庆师范大学旅游学院罗仕伟(修订第 6、第 7 章)。查良松教授任主编,负责全书统编定稿。参加教育部普通高等教育“十五”国家级规划教材的本课题成员还有安徽师范大学李子华、贾冠忠、张宏梅、周

蓓蓓、沈非、齐学梅等老师;研究生王娟、张贝尔、金宝石、仲雷、黄成龙、齐炜、王忠、李军利、陈明星、吴木旺、刘柳松、马洪康、齐先文、蔡爱民、黄大鹏等为本书做了资料整理和验证工作;安徽师范大学 GIS 重点实验室为本书编写提供了工作条件;本书在修订过程中还参阅、引用了国内外学者的很多论文和著作,书中只列出主要部分。在此一并表示衷心感谢。

由于再版修订时间紧迫,本书仍然难免存在不当之处,诚望读者和广大师生批评指正。

编 者

2006 年 1 月

郑重声明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人将承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话：(010) 58581897/58581896/58581879

传 真：(010) 82086060

E - mail：dd@hep.com.cn

通信地址：北京市西城区德外大街4号

高等教育出版社打击盗版办公室

邮 编：100011

购书请拨打电话：(010)58581118

策划编辑 齐维京

责任编辑 沈秀兰

封面设计 赵 阳

责任绘图 朱 静

版式设计 马静如

责任校对 尤 静

责任印制 孔 源

教学支持说明

(教学课件)

建设立体化精品教材,向高校师生提供整体教学解决方案和教学资源,是高等教育出版社(集团)“服务教育”的重要方式。

为支持相应课程的教学,我们配套出版了本书的教学课件,向采用本书作为教材的教师免费提供。为保证该课件仅为教师获得,烦请授课教师清晰填写如下开课情况证明并寄(传真)至下列地址,我们将在收到证明后 48 小时内寄出课件。

教师如想享受个性化贴身服务,可到 <http://gl.hep.com.cn> 旅游管理专业教学资源专区下载“旅游管理专业教师资源库”入库信息表与此一并寄(传真)至:

我们的联系方式:

地址:100011 北京德外大街 4 号 管理分社

电话:(010)58581968 82080921 (F)

E-mail:qiwj@hep.com.cn

证 明

兹证明 _____ 大学 _____ 院 _____ 系
_____ 专业第 _____ 学年开设的 _____ 课程,采用
高等教育出版社出版的 _____ (书名、作者)作为本课程教材,授
课教师为 _____ 班共 _____ 个、学生共 _____ 人。

授课教师需要与本书配套的教学课件。

联系人: _____

通信地址: _____ 邮编: _____

电话: _____

E-mail: _____

系/院主任: _____ (签字)

(系/院办公室盖章)

200 ____ 年 ____ 月 ____ 日

目 录

第 1 章 旅游管理信息系统概述	1
第一节 管理和信息	2
第二节 旅游管理信息系统的特点与功能	7
第三节 旅游管理信息系统的结构	10
第四节 旅游管理信息系统的开发在用户中的作用	14
第五节 旅游信息化发展对旅游业的影响	17
复习思考题	19
第 2 章 旅游管理信息系统开发与应用基础	20
第一节 支持旅游管理信息系统开发的软、硬件平台	20
第二节 通信与网络	25
第三节 数据资源管理技术	40
复习思考题	51
第 3 章 旅游管理信息系统的战略规划与开发方法	52
第一节 旅游管理信息系统战略规划概述	52
第二节 旅游信息系统规划	55
第三节 管理信息系统开发方法	69
复习思考题	78
第 4 章 饭店管理信息系统分析与设计	79
第一节 饭店管理信息系统概述	80
第二节 饭店宾客信息流程分析及其管理	91
第三节 饭店管理信息系统的功能需求	95
第四节 饭店管理信息系统的信息流程分析	107
第五节 饭店管理信息系统的设计原则	129
第六节 饭店管理信息系统设计的内容	138
复习思考题	158
第 5 章 旅行社管理信息系统设计与实例	160
第一节 旅行社管理信息系统概述	160
第二节 旅行社管理信息系统的信息流程	164
第三节 旅行社管理信息系统的总体设计	170
第四节 旅行社管理信息系统的功能设计	173

第五节 旅行社管理信息系统应用实例	185
复习思考题	203
第6章 电子商务在旅游业中的应用	204
第一节 旅游电子商务的发展与市场定位	204
第二节 旅游电子商务系统结构设计	215
第三节 旅游电子商务在饭店网络中的应用	221
第四节 旅游电子商务在旅行社业务中的应用	233
复习思考题	243
第7章 旅游地管理信息系统分析与设计	244
第一节 旅游地与旅游地管理信息系统	244
第二节 地理信息系统在旅游地管理中的应用	251
第三节 旅游地理信息系统的设计与建立	258
第四节 虚拟现实技术在旅游地规划中的应用	269
复习思考题	276
第8章 旅游管理信息系统的安全管理	277
第一节 旅游管理信息系统安全管理因素分析	277
第二节 旅游管理信息系统运行管理的组织机构	284
第三节 旅游管理信息系统运行管理	287
第四节 旅游管理信息系统的安全策略和措施	290
第五节 病毒防御方法	296
复习思考题	299
附录 饭店管理信息系统应用实例简介	301
第一节 预订管理	301
第二节 FOXHIS-X5 接待管理	310
第三节 FOXHIS-X5 账务管理	312
第四节 FOXHIS-X5 客房管理	321
参考文献	326

第 1 章

旅游管理信息系统概述

随着社会经济的不断发展,提高企业的经济效益和竞争力已成为管理信息化的目的,也成为实现现代企业管理科学化的重要内容。因为要实现管理科学化,就必然要借助于信息技术等现代高新技术手段。所以,一个企业对信息技术的应用情况如何将反映出这个企业的管理水平,进而,可以看出这个企业是否符合现代企业制度标准。在国外的大型企业中,为了加强对企业信息化的领导工作,一般都设有 CIO(chief information officer,企业信息主管)这个职位,该职位上的人有充分的行政权力,能负责信息机构与其他部门的协调与配合,是个仅次于总裁和财务总监、相当于副总裁级别的管理者。他负责企业信息化委员会,直接领导企业的信息中心。现在在我国许多企业中都成立了企业信息化委员会(或称企业信息化领导小组),也已扮演 CIO 的角色。

旅游企业是一个信息密集型产业。景点、景区、饭店、旅行社、交通和气候等几乎所有的旅游信息都可运用现代信息技术手段进行管理和表达。因此“信息化”革命已经深刻地改变着世界旅游经济的发展格局和各国旅游产业的前进历程。旅游业作为 21 世纪的“朝阳产业”和支柱产业,它必将接受信息时代的检验。这就要求旅游经营管理人员不但要掌握科学的管理思想和管理方法来综合地运用企业资源,而且还应该采用先进的信息技术和网络技术等处理日益复杂的信息资源,及时地对市场信息做出正确的反映和经营决策,保证旅游企业的发

展。自20世纪80年代以来,计算机的应用领域不断扩大,并在信息管理方面发挥了相当重要的作用,各类旅游企业为了适应市场竞争的需要,纷纷使用计算机这个现代化的工具辅助管理人员进行管理和决策,导致了旅游管理信息系统(tourism management information system,简称TMIS)的产生。

旅游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,进行信息收集、传输、模拟、处理、检索、分析和表达,以提高效益和效率为目的,并能为企业进行决策、控制、运作的人机系统。这种人机系统基于信息技术,并对企业环境、决策组织者的管理水平提出了要求。通俗地说,利用信息技术去解决旅游企业问题的组织和管理方法的集合都是旅游管理信息系统。国内外宾馆、饭店、旅行社、旅游管理部门都以旅游信息为基础,以提高效益和效率为目的,开辟出各种形式的旅游管理信息系统,如饭店管理信息系统、旅行社管理信息系统、旅游行业管理信息系统、旅游统计信息管理系统、旅行社年检管理信息系统等。在旅游教育以及专题培训方面,各个部门对旅游信息技术的教学愈来愈重视,我国很多高等院校旅游管理专业把旅游管理信息系统列为专业必修课程。

旅游管理信息系统是随着人们对生产、对社会的不断认识,随着生产、生活及旅游事业管理的需要而逐步产生和发展起来的,但它仍是管理信息系统(management information system 简称MIS)的一个分支。管理信息系统已形成一门学科、并形成自己独特的内涵。人们一般认为管理信息系统是信息系统的一个主要领域,因此,旅游管理信息系统的基础应该是信息系统学科和旅游管理学科以及它们的结合。

第一节 管理和信息

管理、信息与系统三个不同领域的学科结合产生的一门具有综合性、系统性和边缘性的学科——管理信息系统(MIS)。早期的管理信息系统是人工信息系统,没有计算机,20世纪50年代后期,计算机为各种管理功能提供信息服务,出现了管理信息系统的概念。1961年,J. D. Gallagher提出了以计算机为主体、信息处理为中心的系统化了的综合性管理信息系统的设想,第一个提出了MIS这个词。而后管理信息系统不断发展,在现阶段普遍认为MIS以及MIS的分支系统(如TMIS)等都是由人和计算机设备或其他信息处理手段组成并用于管理信息的系统。它是由收集、存储、检索等处理信息的各种要素组成的,能产生对

信息管理者有用的信息;它是辅助管理者做出决策的一个集合体,为企业或事业的管理、决策提供服务;它能测定企事业的各种运行情况,并利用现有的信息分析现在状况并预测未来前景。

一、管理

(一) 管理的概念

管理是一个随着社会不断发展而具有多样化特征的动态概念。各种管理学派,按照其各自的管理理论,对管理的概念有不同的解释。

有人认为,管理是一种程序,通过计划、组织、控制、指挥等职能完成既定目标。

有人认为,管理就是决策。决策程序就是全部的管理过程,组织则是由作为决策者的个人所组成的系统。

有人认为,管理的组织基础是知识的网络化。在管理上更注重人的作用和人际沟通,企业经营并行网络化,即可以同时进行多项工作。组织结构更依赖小组和团队的活动,管理层次大为减少。

综上所述,管理是人们有目的、有意识的实践活动,是管理者在一定的社会条件下,为了实现预定目标,对各种资源和实践环节进行规划安排、优化控制活动的总称。在特定的环境下,管理是指一定组织中的管理者,它有效地利用人力、物力、财力、信息等各种资源,并通过决策、计划、组织、领导、激励和控制职能,来协调他人的活动,使别人与自己共同实现既定目标的活动过程。

管理的主体是管理者,包括各级、各层、各类的管理者。管理的客体,即管理的对象,是以人为中心的各种资源。管理的目的是为了实现预期的目标。管理的本质是要在一定的环境下进行协调。管理是一种活动,因而它是一个动态的过程,管理信息系统正是反映这种动态过程全貌的一个集合体。对于管理活动来说,它与信息系统几乎是平行的,它们相互依存,互为前提。可以这样认为,一个管理信息系统的维持必须要有配套的管理活动,否则信息系统便失去存在的意义和价值。反之,没有管理信息系统,管理也是茫然的。管理是目的,而管理信息系统则是服务于这一目的的手段,它以辅助管理、辅助决策为目的。

(二) 管理科学的发展阶段

自古以来,管理思想或实践就存在着,它是人类集体协作、共同劳动所产生的。埃及金字塔、巴比伦古城、中国万里长城等,都是古代劳动人民勤劳智慧的结晶,也是历史上伟大的管理实践。

管理学形成之前可分成两个阶段:早期管理实践与管理思想阶段(从有了人类集体劳动开始到 18 世纪)和管理理论产生的萌芽阶段(18 世纪到 19 世纪末)。管理思想一直随着历史的发展而不断演变。例如,早期的埃及文献表明,金字塔的建设者们曾认识到诸如权威性、责任 and 专业化等某些管理学基本原理。在古巴比伦王国于公元前 2000 年左右颁布的汉谟拉比法典中,有许多条款都涉及了控制借贷、最低工资、会计和收据等经济管理思想。在我国,春秋战国时期著名的《孙子兵法》;秦始皇确立的中央集权体制;汉高祖刘邦依靠管理中遵循用人之长的原则而取得天下;以及宋真宗时期,丁渭提出的“一举三得”方案,解决了就地取土、顺利运输和清理废墟三个问题等。这些对现代的企业管理仍有重要的参考价值。但只是在最近 100 多年中,人们才系统地对管理加以研究,使之逐渐形成一种知识体系,进而成为一门正式的学科。

管理学形成后又可分为三个阶段:古典管理理论阶段(20 世纪初到 20 世纪 30 年代行为科学学派出现前)、现代管理理论阶段(20 世纪 30 年代到 20 世纪 80 年代,主要指行为科学学派及管理理论丛林阶段)和当代管理理论阶段(20 世纪 80 年代至今)。就管理科学的特点,又可以分为六种主要学派:

1. 科学管理和组织管理学派

科学管理理论着重研究如何通过提高效率来提高生产率,通过科学方法的应用来增加工人的工资,其原理强调应用科学,创造集体的协调和合作,达到最大的产出量和培养工人的能力。主要有以泰罗(Frederick Winslow Taylor, 1856—1915)为代表的科学管理学派,代表著作有《计件工资制》(1895 年)、《车间管理》(1903 年)和《科学管理原理》(1911 年)等。他第一次把科学原则应用于管理领域,其主要观点是:制定有科学依据的工作日,工作量定额,实施标准化操作,主张把计划职能与执行职能分开。

组织管理理论着重研究管理职能和整个组织结构,其代表人物主要有法约尔、韦伯等。

英国管理学家厄威克的综合管理理论把科学管理理论和组织管理理论综合为一体。他认为,管理过程由计划、组织和控制三个主要职能构成。

2. 行为管理理论学派

行为管理理论于 20 世纪 30 年代出现,主要是以美国梅奥为代表的行为科学派,代表著作是《工业文明中人的问题》(1933 年),他主张激励人的积极性,主张工人参加管理。该学派认为士气、关系、社会因素是管理的成功要素。

3. 数学管理理论学派

数学管理理论于 20 世纪 40 年代出现,其代表作是 1940 年苏联康托拉维奇所著的《生产组织与计划中的数学方法》。该著作把数学引入管理,以数学模型的方法进行管理,提出生产指挥和管理的问题主要是数学问题。

4. 计算机管理理论学派

计算机管理理论于 20 世纪 50 年代出现,这一时期虽没有突出的代表作,但计算机已被广泛用于管理。继 1954 年计算机用于工资管理后,在 50 年代末至 60 年代初形成了计算机用于管理的第一次热潮。

5. 系统管理理论学派

系统管理理论于 20 世纪 70 年代出现,其代表作是 1970 年华盛顿大学教授卡斯特所著的《组织与管理——从系统出发的研究》,他提出用系统的理论和方法研究管理。认为组织是一个系统,是由相互联系、相互依存的要素构成的。根据需要,可以把系统分解为子系统,子系统还可以再分解。

6. 管理信息系统理论学派

管理信息系统理论于 20 世纪 80 年代出现,这一时期出现了信息革命,信息被视为用于管理的重要的无形资源。同一时期又产生了控制论,于是信息论、控制论、系统论在管理中有机结合,产生了管理信息系统学科,它的出现极大地推动了管理科学的发展,如决策支持系统的出现,把数据库处理与经济管理数学模型的优化计算结合起来,使管理信息系统不再是为管理者提供的预定报告,而是在人和计算机交换的过程中帮助决策者探索可能的方案,为管理者提供决策所需的信息。决策支持系统与人工智能、计算机网络技术等结合形成了智能决策支持系统和群体决策支持系统。决策支持系统在组织中可能是一个独立的系统,也可能作为管理信息系统的一个高层子系统。决策支持系统是以管理信息系统管理的信息为基础的,因此管理信息系统是一个不断发展的概念。

在管理科学发展过程中,后一种学派的产生,一般不是对前一种学派的否定,相反是对前一学派的弱点加以改进,使前者的愿望进一步得以实现。例如,行为科学能激励工人更好地完成定额,更便于科学管理的实现。计算机的出现使数学方法的应用成为可能,促进了应用数学的发展。而系统工程则是集过去之大成,更加综合,更加全面。它主张分析环境,确定系统目标,什么方法合适就用什么方法。

二、信息

(一) 信息与数据

信息的概念十分广泛。世间万物的运动,人间万象的更迭,都离不开信息的作用。信息是管理上一项极为重要的资源,一个管理人员每天的大部分工作内容是在收集、保存、传送以及处理信息,管理工作的成败取决于能否作出有效的决策,而决策的正确程度则在很大程度上取决于信息的质量。人们通常所说的“信息”一词,往往各自带有其特定的专指意义。那么究竟什么是信息? 信息论

创始人申农(C. E. Shannon 1916 美国贝尔实验室的数学家)认为“信息是不确定量的减少”,“信息是用来消除随机不确定性的东西”。对信息论做出特殊贡献的美国数学家维纳(N. Wiener)说过:“信息就是我们在适应外部世界和控制外部世界中,同外部世界进行交换的内容的名称。”从信息发生和人们使用信息的本质上说,只有当事物相互作用,相互联系时,才能产生信息。同样是一则消息,对有的人来说,它就是信息,而对另外不关心它的人来说,就没有什么作用和影响,因而就不是信息。因此,信息是事物之间相互联系、相互作用的状态描述。

一般说来,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、图像。例如“黄山的景区精华部分为 154km^2 ”,所描述的客观实体是“黄山”,所指属性是“景区精华部分”,其属性值为“ 154km^2 ”,这就是一个数据;而“黄山作为文化、自然双重遗产被列入《世界遗产名录》,黄山世界地质公园属花岗岩峰林景观”,则是用文字形式表示属性的数据。如旅客了解了黄山风景区各景点的概况,根据自己的时间、身体、兴趣、交通条件等,最后决定去黄山迎客松、始信峰景点。

可见,信息和数据紧密相连,在现实生活中常常不加区分,但对某个确定的目标来说可以区分,且信息和数据在一定条件下可互相转化。它们是旅游管理信息系统中两个最基本的概念。图 1-1 表示了信息与数据的关系。

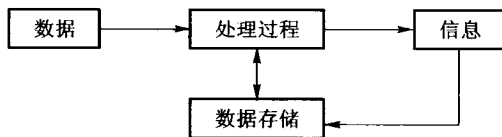


图 1-1 信息与数据的关系

我们可以认为:信息是对原始数据进行处理或解释之后得到的对客观世界产生影响的数据,它对接受者有用,它对决策或行为有现实或潜在的价值。

(二) 信息的特性

信息具有以下特性:

(1) 事实性。事实是信息的中心价值,不符合事实的信息不仅无益,而且有害。事实性是信息的第一性质。

(2) 层次性。企业的管理信息通常分为决策层(战略性)、管理层(战术性)、操作层(日常性)三个层次。

战略性信息是指高层管理者需要的关系到全局和长远利益的信息。例如:企业营销策略、市场需求等。

战术性信息是指中层管理者需要的关系到局部和中期利益的信息。例如: