



新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材

旅游信息管理技术

主
编

徐桥猛



高等教育出版社



新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材

旅游信息管理技术

主 编 徐桥猛

副主编 赵 卫 陶乔兵 喻 峰

高等教育出版社

内容提要

本书是新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材之一。

本书主要内容包括旅游信息管理概述、旅游信息管理的计算机基础知识、旅游信息管理过程、旅游信息管理新技术、酒店管理信息系统、旅行社管理信息系统、旅游电子商务、旅游企业管理信息系统的选择与运行管理、旅游信息管理应用实例,书后还有丰富的实验教程。

本书可以作为高职高专院校旅游服务类专业的教材,也可作为企事业单位相关从业人员培训、自学的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

旅游信息管理技术/徐桥猛主编. —北京:高等教育出版社,2005.6

新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材

ISBN 7-04-016669-0

I. 旅... II. 徐... III. 旅游业—信息管理—高等学校:技术学校—教材 IV. F590

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第065803号

责任编辑 钱正英 封面设计 吴昊 责任印制 蔡敏燕

出版发行	高等教育出版社	购书热线	010-58581118
社 址	北京市西城区德外大街4号		021-56964871
邮政编码	100011	免费咨询	800-810-0598
总 机	010-82028899	网 址	http://www.hep.edu.cn
传 真	021-56965341		http://www.hep.com.cn
			http://www.hepsh.com
排版校对	南京展望文化发展有限公司		
印 刷	江苏如皋市印刷有限公司		
开 本	787×960 1/16	版 次	2005年7月第1版
印 张	18.00	印 次	2005年7月第1次
字 数	350 000	定 价	24.50元

凡购买高等教育出版社图书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请在所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材

编 委 会

(按姓氏笔画排列)

主任委员:

李 刚 无锡商业职业技术学院党委书记 教授

副主任委员:

马元兴 无锡商业职业技术学院副院长

张立彬 黑龙江旅游职业技术学院副院长

赵恒伯 江西旅游商贸职业学院院长

曹少华 长沙商贸旅游职业技术学院院长

委员:

刘叶飘 九江学院旅游系主任

李贤政 浙江商业职业技术学院烹饪旅游系主任

吴 玲 江西旅游商贸职业学院旅游系党总支书记

张志宇 山西财贸职业技术学院旅游系主任

林增学 桂林旅游高等专科学校管理系主任

郭 胜 无锡商业职业技术学院旅游管理系主任

姜福金 青岛职业技术学院旅游学院院长

徐桥猛 无锡商业职业技术学院旅游管理系副主任

黄明亮 江西旅游商贸职业学院旅游系主任

编写说明

21 世纪,旅游业进入蓬勃发展时期,根据世界旅游组织的预测,2020 年我国将成为世界最大的旅游目的地和第四大旅游客源国。旅游业表现出的科技含量高、经济效益好、资源消耗低、环境污染少、人力资源得到充分发挥等显著特征以及旅游业强劲增长的势头,已经成为我国国民经济新的增长点和许多地区国民经济的支柱产业。

我国旅游教育事业和我国改革开放同步。二十多年来,旅游教育事业的发展迅猛,到 2002 年末,全国高、中等旅游院校有约 113 所,在校学生达到 41.7 万人,形成了以中等职业教育为起点,并有高职高专教育、普通本科教育和研究生教育与各类型人才培养相结合的多层次、多渠道教育体系,为我国旅游业的发展作出了重要的贡献。党的十六大确定的全面建设小康社会的目标和加入 WTO 后旅游业发展的新形势,对旅游教育提出了新的要求。研究和解决旅游业发展过程中的现实问题,从而为旅游业的持续健康发展贡献力量,是各类旅游教育院校义不容辞的重要任务。

旅游学科是一门新兴学科,教材建设是旅游教育的主要任务,是旅游教学管理和旅游专业建设的重要环节,也是保证旅游学科教学质量的重要途径。全国高职高专旅游服务类专门课开发指导委员会在全国高职高专旅游服务类院校的专业建设,取得了可喜的成绩。本套新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材就是全国高职高专旅游服务类专门课开发指导委员会的成果之一。

本套规划教材包括三个专业共 27 本,分别是,旅游管理专业 11 本:《旅游学概论》、《旅游经济学》、《中国旅游景观》、《导游实务》、《模拟导游》、《旅游营销》、《导游情景英语》、《旅游信息管理技术》、《旅行社经营管理》、《旅游服务心理学》、《中国旅游地理》。酒店管理专业 9 本:《现代酒店管理》、《酒店营销学》、《康乐服务与管理》、《现代酒吧服务与管理》、《酒店前厅运转与管理》、《餐饮服务与管理》、《客房服务与管理》、《餐饮企业经营管理》、《酒店英语会话》。烹饪工艺专业 7 本:《中餐烹调工艺》、《西餐烹调工艺》、《烹饪原料学》、《面点制作工艺》、《烹饪营养学》、《烹饪卫生与安全》、《食品雕刻与冷拼工艺》。我们计划用两年左右的时间完成全套教材的编写出版工作。



充分体现职业技术学院培养目标和办学特色是这套教材的重要指导思想。为了把握这一指导思想,编者的选择以位于职业院校教学一线的、富有教学经验的双师型专任教师为主,教材的内容遵循理论与实践相结合原则、实用性原则、针对性原则,大胆引入最新旅游管理的科研成果和成功的实践经验,使这套教材具有时代特色和职业教育的气息。这是一种尝试,同时,我们坚信这是我国旅游服务高等职业教学的发展方向。

这套新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材是旅游高等职业教育工作者的大胆的教学改革实践,不可避免地存在许多问题,我们真诚请求专家、学者、广大教师和学生提出宝贵的意见,我们将认真收集意见,修改完善,使这套教材成为旅游服务类高等职业教育的“品牌”教材。

新世纪高职高专旅游服务类专业

规划教材编写委员会

2004年3月

前 言

为了适应新世纪中国旅游服务业的发展要求,满足旅游、酒店高等职业教育的需要,我们根据“全国旅游服务类专门课开发指导委员会”统一规划,编写了新世纪高职高专旅游服务类专业规划系列教材之一《旅游信息管理技术》。本教材以管理信息技术为基础,现代旅游企业(旅行社、旅游酒店)为主线,系统分析了旅游信息管理的基本理论,突出旅游企业信息管理技术的应用,反映了旅游信息技术的最新动态,是旅游管理专业的一门重要的专业课程。

我们正处在一个信息技术和互联网高度渗透的时代,每一位旅游者和旅游从业者都在享受着信息化带来的喜悦。旅游信息管理技术在旅游企业经营管理中起着重要的作用,掌握现代信息管理技术是现代旅游业从业人员必备素质之一,高职高专旅游管理专业学生更应该掌握旅游信息管理理论知识和应用技术。本教材针对高职高专(专科层次)的培养目标,考虑到毕业生就业以旅行社和旅游酒店为主,以理论够用,技能实用的思路设计了教材体系,突出了实用性,体现了信息管理技术领域的新理论和新技术。

本教材的主要使用对象是高职高专院校的学生(包括三年制专科、五年制高职),也可以作为成人专科和在职培训教材使用。本教材由徐桥猛任主编,赵卫、陶乔兵、喻峰任副主编。本书的各章写作人员如下:第四章、第五章、第六章、第八章以及附录一(课程实验)由无锡商业职业技术学院徐桥猛编写,第一章、第二章、第七章由无锡商业职业技术学院赵卫编写,第九章以及本教材的配套教学软件由上海金友软件公司陶乔兵编写和开发,第三章由江西旅游商贸职业技术学院喻峰编写,徐桥猛负责了教材编写提纲的起草和教材初稿的修改和统稿工作。

为了体现高职高专的实践教学要求,本教材还编写了课程实验,由于各院校的教学实际情况各异,旅游企业信息管理系统软件琳琅满目,本教材仅选择了旅游酒店作为实验范例,各院校可以结合本院校的情况和专业培养方向,编写相关旅游企业的实验指导。

上海金友软件公司为本教材的编写给予了大力的支持和帮助,为本教材提供了《HTOMS-NET第3版》教学软件 and 多媒体操作演示课件,借此机会表示诚挚的感谢。



旅游信息管理技术

在教材编写过程中,参考和引用了大量的现有旅游信息管理技术文献资料,主要来源于专著、教材、学术论文和网站中信息,在此表示衷心的感谢。由于编者的水平有限,书中的缺点和错误在所难免,敬请专家和广大读者批评指正,我们将不胜感激。

编 者

2005 年 4 月

目 录

第 1 章 旅游信息管理概述	1
1.1 信息与信息管理	1
1.2 旅游信息的概念和特征	8
1.3 旅游信息的构成、分类和功能	11
1.4 管理信息系统	17
第 2 章 旅游信息管理的计算机基础知识	23
2.1 计算机网络技术基础	23
2.2 旅游网站的建设与 Internet 应用	41
2.3 旅游信息管理系统的分析与设计	49
第 3 章 旅游信息管理过程	61
3.1 旅游信息的采集	61
3.2 旅游信息的加工	66
3.3 旅游信息的存储	71
3.4 旅游信息的传递	77
3.5 旅游信息的应用	84
第 4 章 旅游信息管理新技术	96
4.1 管理新理论与旅游信息化管理	96
4.2 电子、信息通讯技术在旅游业的应用	114
4.3 下一代互联网与旅游信息管理	127



第5章 酒店管理信息系统	131
5.1 酒店管理信息流分析	132
5.2 酒店前台管理信息系统	137
5.3 酒店后台管理信息系统	146
第6章 旅行社管理信息系统	152
6.1 旅行社管理信息分析	153
6.2 旅行社管理信息系统设计	160
6.3 旅行社管理信息系统应用案例	171
第7章 旅游电子商务	180
7.1 电子商务概述	180
7.2 旅游销售网络与网络营销	189
7.3 旅游电子商务安全	209
第8章 旅游企业管理信息系统的选择与运行管理	217
8.1 旅游企业管理信息系统的选择	217
8.2 旅游企业管理信息系统的运行管理	222
8.3 旅游企业管理信息系统的运行管理制度	228
第9章 旅游信息管理应用实例	233
9.1 基础数据和营业项目设置	235
9.2 接待登记	240
9.3 点单入账	244
9.4 收银结账	249
9.5 预定中心	257
9.6 报表查询	259
9.7 公关系统	263



9.8 数据维护	265
附录 课程实验	268
主要参考文献	273

第1章 旅游信息管理概述

本章导学

自从人类有了旅游活动,旅游信息就客观地存在并起着积极作用。加强旅游信息的交流,促进旅游信息交流的社会化、产业化与现代化是旅游业发展的重要途径。为了提高旅游的质量,旅游者在出发之前需要了解旅游信息,为了制定合理的旅游线路,旅行社需要了解旅游者信息,旅游信息是对旅游活动运动、变化、发展的状况、特征、本质与规律的反映,具有广泛性、动态性、规律性、商品性、层次性等特征。旅游信息包括旅游者信息、旅游目的地信息、旅游企业信息。旅游信息是旅游决策前提与基础,是旅游决策的依据。通过本章的学习,应了解信息与信息管理的概念,掌握旅游信息的概念与特征、旅游信息的构成与类型、旅游信息的功能与作用。

1.1 信息与信息管理

1.1.1 信息

1.1.1.1 信息的定义

信息普遍存在于自然界、人类社会和人的思维活动过程中。从宏观的太阳系到微观的粒子结构,从人类的起源到当今的文明社会,人们都是通过获得和识别自然界与社会的不同信息来认识各种事物的特性和变化,认识世界和改造世界的。关于信息这一概念,至今尚没有一个统一的定义。但在管理信息系统的应用中,信息的定义主要有如下几种:

- (1) 信息是一定含义的数据;



- (2) 信息是经过加工后的数据;
- (3) 信息是对决策有价值的;
- (4) 信息是人们对数据进行解释所得到的某种意义;
- (5) 信息是客观事物属性的反映。

在信息系统中,信息可定义如下:信息是经过加工后的数据。它对接收者有用,对决策或行为有现实或潜在的价值。

1.1.1.2 信息与数据的关系

数据是客观实体的属性的值,由某种载体上表示、描述、记录客观现实的可以鉴别的符号组成。符号虽然是抽象的,但必须用具体的媒介物如纸、磁带、磁盘、计算机的存储器等表示出来。数据是未加工的原始材料,是记录下来的管理活动的事实,是客观对象的表示,反映某一客观现象。为了方便信息处理和决策活动,要把众多的数据项按数据结构、文件结构和数据库等形式组织起来,数据可以是文本、图像、声音和视频等。

在信息系统中,信息是一种已经被加工为特定形式的数据,这种数据形式对于接收者来说是有意义的,而且对当前和将来的行为或决策具有明显的或实际的价值。数据和信息这两个词在实际应用中经常容易混淆,因此我们必须搞清楚。信息是经过加工后的数据,它对接收者的行为和决策产生影响,它对决策者增加知识具有现实的或潜在的价值。

信息与数据的共同点是:

- (1) 信息和数据都是反映客观世界与描述客观事实的概念;
- (2) 信息和数据都是通过一定的介质,如语言、文字、符号、图形、声音、视频、光、电、磁等来描述客观事物的存在状态;
- (3) 信息和数据都是帮助人们了解与改造客观世界,即帮助人们作出决策的有用的知识。

信息与数据的不同点是:

- (1) 信息不随物质载体的形式而改变,同一个信息可以采用不同的数据形式来表示。
- (2) 同一个数据在不同的环境下所获得的信息也不相同。
- (3) 数据可以离开人而独立存在,而信息则不然。在计算机化的管理信息系统中,数据的格式与具体的计算机系统有关。

1.1.1.3 信息的特征

特征是某种事物特有的现象,是人们认识该事物和使该事物区别于其他事物的基本标



志。信息的特征就是信息区别于其他事物的本质属性。由于信息的种类繁多,因此信息的特征也是多种多样的,信息具有下列基本特征:

1. 事实性

信息最早的概念是“关于客观事物的可通讯的知识,通讯是把信息用于事实。”所以事实是信息的中心价值。不符合事实的信息不仅没有价值,而且可能为负价值。所以事实是信息的第一和基本的性质。

2. 等级性

管理系统是分等级的,对于同一个问题,处于不同的管理层次,要求不同的信息。信息也是分等级的。信息和管理层一样,一般分为战略级、策略级和执行级。不同级的信息其特色也不相同。

3. 可压缩性

我们能对信息进行浓缩,进行集中、综合和概括,而不至于丢失信息的本质,以便于处理和正确使用。

4. 扩散性

信息力图冲破保密的非自然约束,通过各种渠道和手段向四面八方传播,扩大它的影响。信息源好像热源,它总是力图向温度低的地方扩散热能。

5. 传输性

信息是可以传输的,信息可以通过各种各样的通信手段高效率、高质量地传输,可以利用书籍、杂志、电视等传遍全国,可以利用电话、网络、卫星传遍全世界。

6. 分享性

对信息来说它只能共享不能交换,我告诉你一个消息,但我并没失去这个消息,也不可能把这则消息从我的脑子里抹去。

7. 增值性

用于某种目的信息,可能随着时间的推移价值耗尽。但对过时无价值的信息加以提炼,也可以产生新的有用信息。

8. 转换性

信息、物质和能源是人类现在利用的三项重要的宝贵的资源。三位一体互相不能分割,有物质存在,必有促使它运动的能源存在,也必有描述其运动的状态和预测未来的信息存在。信息、物质、能源三位一体,又可以相互转化,能源和物质能换取信息,信息技术可以节



省能源,利用信息技术选择合理的物质、能源,减少耗费使信息转化为物质。

1.1.1.4 信息的生命周期

信息的生命周期由信息的收集、传输、加工处理、存储、使用和更新等环节组成。

1. 信息的收集

信息的收集是从系统目标出发,根据客观情况调查,判断规定的的数据,用恰当的方法把需求的信息汇集起来。信息收集过程包括:

(1) 信息的识别。由于信息的不完全性,想得到关于客观情况的全部信息实际上是不可能的,所以信息的识别是十分重要的。

(2) 信息的采集。信息识别以后,下一步就是信息的采集,由于目标不同,信息采集方法也不相同,大体有三种方法:① 自下而上的广泛收集,这种收集有固定的时间周期,有固定的数据结构,一般不随便更改。② 有目的的专项收集,有意识了解几项信息,发调查表或亲自去调查。有时可以是全面调查,有时只能抽样调查。③ 随机积累法,调查没有明确目标,或者是很宽的目标,只要是新鲜事就把它积累下来,以备后用。

(3) 信息的表达。信息收集的最后一个问题是信息的表达,信息表达不外是三种形式:一种是文字表述,一种是数字表达,再一种就是图像表达。

2. 信息的传输

信息传输是管理信息系统(MIS)中的重要一环,也是衡量管理信息系统效率的一个重要尺度。它指信息在整个系统内的流动,既包括管理信息系统把有用信息送至终端设备,以一定形式提供给管理者,也包括信息在系统内各个子系统之间的流转。

3. 信息的加工处理

信息处理不仅包括对已录入的数据进行加工,得出新的信息,而且包括对加工过的信息进行选择、查询、排序、归并,直到复杂的模型调试及预测等。

4. 信息的存储

信息存储是指将信息保存起来以便需要时使用,可以存储在硬盘、光盘等存储设备上。信息存储根据系统目标和要求及支持系统目标的数学方法和各种报表的要求,确定存储何处,使用何种介质及相应的存储方式。采用数据库技术集中存放,建立公用数据库可以减少信息存储的冗余量,分散存储有冗余,不能共享,但方便了用户。

5. 信息的维护

信息维护是信息始终处于最新适用状态所作的管理工作,目的是保证信息的准确、及



时、安全和保密。

6. 信息的使用

信息的使用是通过一定的手段,高速高质量地把加工过的有用信息提供给使用者。信息提供已由过去的定期报告,发展为联机实时检索;由报告、报表形式到图形图像直至声音,非专业管理人员也可以直接和机器对话。使用信息能提高工作效率,把信息转化为价值。信息的使用中应加强管理,发挥信息系统的潜力,强调信息维护的重要性。

1.1.1.5 信息的分类

常见的信息分类主要有:

以信息的性质为依据,信息可分为语法信息、语义信息和语用信息;

以认识主体为依据,信息可分为客观信息(关于认识对象的信息)和主观信息(经过认识主体思维加工的信息);

以主体的认识能力和观察过程为依据,信息可分为实在信息、先验信息和实得信息;

以信息的逻辑意义为依据,信息可分为真实信息、虚假信息 and 不定信息;

以信息的生成领域为依据,信息可分为自然信息、社会信息和思维信息;

以信息的应用部门为依据,信息可分为工业信息、农业信息、军事信息、政治信息、科技信息、文化信息、经济信息等;

以信息的记录符号为依据,信息可分为语音信息、图像信息、文字信息、数据信息等;

以信息的载体性质为依据,信息可分为文献信息、光电信息、生物信息等;

以信息的运动状态为依据,信息可分为连续信息、离散信息、半连续信息等。

1.1.2 信息管理

管理信息系统是服务于管理的,管理是信息系统服务的对象。对对象了解得越清楚,就能服务得越好。

1.1.2.1 管理的概念及其基本职能

1. 管理的定义

关于管理的定义有很多,以下两个定义具有代表性。① 法国实业家亨利·法约尔在 20 世纪 20 年代所著《一般工业管理》一书中,把管理的职能定义为计划、组织、指挥、协调和控制。② 管理是通过其他人完成事情。实际上这两种说法是一个意思,前者说明了如何去实现后者,后者是前者的总的概括。



管理是为了某种目标,应用一切思想、理论和方法合理地计划、组织、指挥、协调和控制他人,调度各种资源,如人、财、物、设备、技术和信息等,以求以最小的投入去获得最好或最大的产出目标。

在管理的定义中,必须强调管理工作的中心是管理其他人的活动,管理者必须把自己放在被管理的地位;管理工作是通过管理其他人的活动来达到预定的工作效果,必须想办法调动其他人的积极性;管理形式是通过一系列政策、计划、规定、法律来协调其他人的活动进行的;在管理工作中,管理人员应尽量使管理手段现代化,尽量用电子计算机辅助管理。

管理是一项十分广泛的社会工作,在现代社会中,大则一个国家,一级组织,一个部门,企事业单位,小则一个家庭,一个小组,很难找到一个既非管理者而又不受任何管理决定约束的个人。

2. 管理的基本职能

管理的基本职能就是管理工作所包含的几类基本活动内容,包括以下几个方面。

(1) 计划职能。计划是首要职能,它指的是管理者在实际行动之前选择应当追求的目标,安排应采取的行动方案。计划的内容常用六个“W”来表示:“Why”(为什么做)、“What”(做什么)、“Who”(谁去做)、“Where”(在什么地方做)、“When”(在什么时候做)和“How”(怎样做)。有了详尽周密的计划,可以促进和保证管理人员在今后的工作中开展有效的管理。

(2) 组织职能。编制出计划以后,下一步是组织必要的人力和其他资源去执行既定的计划。具体地讲组织工作包括的工作内容有:设计合理的组织机构,提供组织结构图和编制“职务说明书”;为组织机构的不同岗位选配合适的人员;协调组织机构中的各个部分,建立高效的信息沟通网络,处理好组织的不同成员之间、直接主管与参谋及高层管理人员之间的各种关系,使组织的全体成员能和谐一致地进行工作。

(3) 领导职能。领导是指挥、引导组织成员为实现组织目标而努力的过程。虽然领导的职能贯穿于管理工作的各个方面,但不能把领导与管理看作是一回事。管理是在一种合法强制性权力基础上对下属命令的行为,而领导更多的是建立在个人影响、专长及模范作用的基础之上。领导的本质就是组织成员的追随与服务。

(4) 控制职能。控制也是管理工作过程中的重要一环。随着组织内各项工作的展开,管理者需要检查下属人员工作的实际进展情况,以便采取措施纠正已经发生或可能发生的