

21世纪高等院校教材·地理信息系统教学丛书

旅游管理信息系统

◎ 周春林 梁 中 袁 丁 等 编著



科学出版社
www.sciencep.com

21 世纪高等院校教材·地理信息系统教学丛书

旅游管理信息系统

周春林 梁 中 袁 丁 等 编著

科学出版社

北京

内 容 简 介

旅游管理信息系统是旅游管理、地理信息系统等相关专业学生必修或选修的课程之一。本书立足于国家网络基础设施建设、社会信息化环境的发展变化,全面介绍了旅游信息化条件下,旅游管理信息系统的开发技术、应用现状和发展趋势等内容,对旅游企业、旅游目的地、旅游资源、旅游规划、旅游电子商务和旅游电子政务等管理信息系统的需求分析、系统设计与实现进行了详细阐述,并结合具体应用给出了这些管理信息系统的实例。

本书可供旅游管理、地理信息系统、信息管理与信息系统、电子商务、计算机科学等专业的本专科学学生作为教材或教学参考用书,也可作为旅游从业人员的岗位培训与继续教育用书。

图书在版编目(CIP)数据

旅游管理信息系统/周春林等编著. —北京:科学出版社,2006

(21世纪高等院校教材·地理信息系统教学丛书)

ISBN 7-03-016784-8

I. 旅… II. 周… III. 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(2006)第 003206 号

责任编辑:杨 红 李久进 / 责任校对:陈玉凤

责任印制:张克忠 / 封面设计:高海英

科学出版社 出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

新蕾印刷厂 印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2006年5月第 一 版 开本: B5(720×1000)

2006年5月第一次印刷 印张: 24 1/2

印数: 1—3 000 字数: 457 000

定价: 35.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换〈路通〉)

《地理信息系统教学丛书》编委会

顾问 陈述彭 王家耀 孙九林 李小文 李德仁
承继成 高俊 童庆禧 廖克

主编 阎国年

副主编 王桥 汤国安 盛业华 黄家柱

委员 (按姓氏笔画排序)

丁一	王春	王桥	王雷	王卫国
王建平	韦玉春	文斌	邓勇伟	石富兰
龙毅	田冉	兰小机	毕硕本	朱明媛
乔伟峰	乔延春	任建武	刘剋	刘二年
刘学军	刘晓艳	刘爱利	刘基余	汤国安
许婷	孙亚琴	孙在宏	孙如江	孙毅中
严荣华	苏乐平	杜国庆	李硕	李斌
李云梅	李发源	李旭文	李安波	李秀梅
杨旭	杨昕	杨一鹏	杨建军	杨春霞
吴长彬	吴平生	何建邦	沈陈华	宋亚伟
宋亚超	张宏	张婷	张镒	张之沧
张书亮	张亦含	张亦鸣	张金善	张桂英
张海涛	张强	陈洋	陈踊	陈盼盼
陈惠明	陈锁忠	林琿	林振山	周卫
周晟	周伟涛	郑在洲	郑慧翎	施苗苗
阎国年	姜永发	贺镇海	袁丁	袁林旺
徐敏	徐鹏	徐网谷	徐秀华	殷丽丽
高晓黎	唐卫	陶陶	黄家柱	戚海峰
龚敏霞	盛业华	常本春	梁中	蒋文明
蒋海琴	焦东来	曾巧玲	温永宁	蔡苗
缪瀚深	潘莹			

序

南京师范大学地理科学学院发起并组织编写地理信息系统专业系列教材,奋斗三载,先后问世,这是我国第一套全面阐述地理信息系统理论、方法、技术和应用的教科书。对于地理学科的现代化,信息科学新型人才的培训,对于落实科教兴国战略,深化教学改革来说,都是值得庆贺的。

据中国科学院地学部调查(2002),全国综合性大学共有 150 个地理学科机构,在地学领域中居首位,而地理信息系统专业脱颖而出,发展最快。21 世纪之初,已设置地理信息系统专业的学校有 70 多个,仅江苏省内就有 12 个。这是经济发展、社会进步的客观需求。面对全社会数字化的浪潮,“数字地球”、数字化城市、省区与流域,百舸争流。地理信息系统作为人口、资源与环境问题的公共平台,作为国家推动信息化、实现现代化的重要组成部分,正在与电子政务、电子商务信息系统相融合,愈来愈显示出其跨行业、多功能的优势,不断开拓新的应用领域。一些涉及地理分布现象的数据采集、时空分析,涉及城市或区域规划、管理与决策的过程,都喜欢用上地理信息系统这种新的技术手段,来提高办公自动化的水平,提高企业科学管理的效率和透明度,加强面对国际市场的开放力度和竞争能力。近 20 年来,全国范围从事地理信息系统的事业、企业单位,迅猛增长,已超过 400 个,而且方兴未艾,与时俱进。

中国科学院地学部地学教育研究组在咨询报告(2002)中指出:“随着社会和科技的发展,地学的内涵、性质和社会功能也在变化。这在最近 20 年中尤为明显:遥感、信息技术和各种实时观测、分析技术的发展,使地球科学进入了覆盖全球、穿越圈层,即地球系统科学的新阶段,从局部现象的描述,推进到行星范围的推理探索,获得了全球性和系统性的信息。”这就是说,从学科的本质及其自身发展的规律来看,地理信息系统不仅仅是技术,而且是科学,是发展地球系统科学不可缺少的部分。

地理信息系统之所以一枝独秀,并非偶然!主要是由于它本身具备着多样化的社会功能。社会信息化的主要内容包括三个方面:一是信息基础设施的建设,地理信息系统正是地图测绘的数字化产品,同时又是兼收并容遥感、定位系统的缓冲区,起着调节网络信息流的作用;二是产业结构调整,地理信息系统起着润滑剂的作用,以信息流调控物流、能流和人流,以信息化促进现代化;三是信息服务,地理信息系统是电子政务、电子商务信息系统不可分割的组成部分。在航天事业、电信网络和电脑技术日新月异的 21 世纪,地理信息系统如虎添翼,广泛地渗透到各行

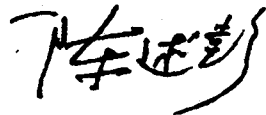
各业之中,提供无微不至的信息服务。

地理信息系统教材,前人多以综论形式出版。例如,英文教材先后有 D. R. Taylor(1991), J. C. Autenucci et al. (1991), M. D. I. Goodchild(1991), M. M. Fisher(1993), Murai Shuji(1996), D. Rhind(2000); 中文教材先后有黄杏元、汤勤(1989), 边馥苓(1996), 陈述彭、鲁学军、周成虎(1999), 龚健雅(1999), 邬伦(1999), 闫国年、吴平生、周晓波(1999), 李德仁、关泽群(2000), 马蔼乃(2000), 王家耀(2001)等。这些教材对地理信息系统的科学与哲学性质,及其与邻近学科的相互关系,均有精辟论述。地理信息系统应用专论方面,城市:曹桂发等(1991), 宋小冬、叶嘉安(1995), 宫鹏(1996), 陈述彭(1999), 张新长等(2001); 林业:李芝喜、孙俊平(2000); 农业:王人潮(1999)。这些专论密切结合相关行业,具有中国特色。现在,闫国年教授等主持编写的地理信息系统专业系列教材,是在前人的工作基础上,博采众家之所长,继往开来,推陈出新,拓展为系列教材。基础是扎实的,时机是成熟的。

这套系列教材的编写,紧密结合地理信息系统专业的课程设置。在理论方面,又推出了一部新作,从哲学的高度来探讨地理信息系统中的虚拟时空。系列教材的重点侧重于方法、技术。总结了数据集成、知识发现的最新进展;率先推出数据共享、虚拟环境与网络三部分,反映地理信息系统的生长点。在应用方面,主要是结合作者们近年参与建设项目的实践,加以总结和提高,是来自生产第一线的“新知”。目前已涉及土地与水资源管理、城市规划、环境保护以及设备设施管理与房产管理等,今后随着应用领域的拓展,还会有旅游、物流等地理信息系统教材相继问世。

同学们可以根据课程设置计划,循序渐进,在理论方面广泛涉猎,解放思想,开阔眼界。在方法、技术方面,配合辅导教材和实习大纲,刻苦钻研,掌握关键技术,学以致用。在应用方面结合个人志趣、专长与就业需求,选修其中一二门,理清不同行业的应用特点,举一反三。系列教材是面向整个专业的,并不要求每位同学都把全部教材囫圇吞枣下去,食而不化。编写系列教材,正是为同学们提供了更加宽阔的学习园地、更加宽松的学习环境。祝同学们健康成长,时刻准备着,与时俱进,开拓创新,为祖国信息化和现代化多做贡献。

中国科学院院士



2003 新年

前 言

当今世界,旅游已经成为人们生活的重要组成部分。作为“朝阳产业”的旅游行业是一门综合性的行业,它离不开民航、铁路、交通等产业的协作配合,离不开计划、财政、金融等部门的有力支持,离不开商业、餐饮、娱乐等方面的配套服务,其涉及面广,辐射力强,与多个行业高度关联。旅游业又具有很高的信息需求,旅游之前、旅游过程中以及旅游之后都需要集聚大量旅游信息,才能完成整个旅游活动。旅游服务可以看作一个系列服务的流程,旅游市场的供应方,包括旅游组织、旅游目的地、旅行社、旅游公司、民航、饭店、银行、购物中心等需要提供关于旅游商品和服务的信息;中介机构需要根据来自不同消费需求信息,聚合、组装旅游产品,从而根据旅游消费者的偏爱向其提供个性化的产品及服务;旅游者通过获取、分析和比较旅游供给方提供的有关旅游目的地和设施相关信息,最后做出旅游决策。因此,不论是旅游供应方向旅游消费者提供有关于商品和服务的信息,还是计划出游者借助信息进行旅行决策,都需要旅游信息共享平台——旅游管理信息系统,它将给多样性的用户提供及时、准确、完整、详细的信息。

传统的旅游管理信息系统局限于景区、饭店、旅行社、交通等旅游企业和旅游局等部门内部业务的运行和管理。随着通信、网络等信息技术的快速发展,旅游管理信息系统已经不再局限于旅游企业和旅游管理部门内部的应用,基于网络的旅游目的地营销、旅游电子商务、旅游电子政务等成为现代旅游管理信息系统发展的新方向。

旅游信息、旅游信息化和旅游管理信息系统等概念正受到旅游者、旅游管理者、旅游经营者和旅游研究者越来越多的关注,辨析这些基本概念、廓清其内涵、理清它们之间的相互关系,对推进旅游信息化进程、深化旅游管理信息系统研究有重要的理论意义和现实意义。本教材顺应旅游管理信息化的潮流,以及地理信息系统专业、旅游管理专业教学的需要,试图对上述概念进行梳理,并对旅游管理信息系统的结构、功能、设计和应用尝试做全面的归纳和总结。

本书的第1章介绍旅游管理信息系统的相关概念、分类和开发方法等,构建了全书的写作框架;第2章为旅游管理信息系统的技术基础;第3章至第10章分别介绍了不同领域现代旅游管理信息系统的建设和具体应用。其中,第3章至第6章围绕旅游的食、住、行、游、购、娱等要素分别介绍了饭店、旅行社、旅游交通和旅游目的地管理信息系统,第7章和第8章介绍了旅游资源和旅游规划管理信息系统,第9章和第10章介绍了基于网络的旅游电子商务和旅游电子政务系统,它们

代表了现阶段旅游管理信息系统发展的新方向。

本书是集体智慧的结晶。周春林负责本书的总体设计,周春林和周其楼负责第1章和第8章,梁中、周春林、袁林旺负责第2章和第5章,周其楼和周春林负责第3章,周春林和李荣负责第4章和第9章,袁丁和周春林负责第6章和第10章,李荣和周春林负责第7章。最后,由周春林、梁中、袁林旺对全书进行统稿。闰国年教授认真审定了全书并提出许多宝贵的修改意见。尤海宁、丁扬、郑慧翎、巴佳慧、王霄、刘浩、裴厚敏等师生也为本书的编写做出了贡献,在此一并表示感谢。

本书既是作者多年教学和科研工作体会的总结,也是国内外相关领域研究成果的总结。在本书编写过程中我们参考了大量书刊和网上共享资料,并试图在参考文献中将其全部列出,但难免有所疏漏,在此要感谢这些资料的作者。同时,本书的写作还得到南京师范大学教务处、江苏省旅游局、南京中国国际旅行社江苏海外旅游公司、西湖软件、金棕榈软件、灵图软件等单位的帮助和支持,在此一并表示感谢。

作为旅游管理信息化探索过程中的产物,本书一定存在不少错漏之处,敬请各位专家和读者批评指正。

作者
2005年

目 录

序

前言

第 1 章 旅游管理信息系统概述	1
1.1 旅游信息与旅游信息化	1
1.1.1 旅游信息	1
1.1.2 旅游信息化	5
1.2 旅游管理信息系统概述	6
1.2.1 管理信息系统	6
1.2.2 旅游管理信息系统	7
1.2.3 旅游管理信息系统的开发	13
1.3 旅游管理信息系统的发展	19
1.3.1 旅游管理信息系统的发展历史	19
1.3.2 旅游管理信息系统发展过程中存在的问题	23
思考题	24
第 2 章 旅游管理信息系统技术基础	25
2.1 数据组织	25
2.1.1 数据组织的基本概念	25
2.1.2 数据的收集	26
2.1.3 数据的逻辑结构与物理结构	28
2.1.4 数据文件的组织方式	35
2.2 数据库技术	37
2.2.1 信息模型	37
2.2.2 数据模型	38
2.2.3 数据库结构	40
2.2.4 数据库的新发展	42
2.3 计算机网络及相关技术	46
2.3.1 计算机网络技术	46
2.3.2 数据通信技术	47
2.3.3 分布式计算技术	47
2.4 旅游信息共享技术	49

2.4.1	旅游信息共享的现状	50
2.4.2	旅游信息共享的意义	51
2.4.3	旅游信息共享的标准	52
2.4.4	旅游信息共享的技术	53
	思考题	56
第3章	饭店管理信息系统	57
3.1	饭店管理信息系统概述	57
3.1.1	饭店的基本职能	57
3.1.2	饭店管理信息系统的优势	58
3.1.3	饭店管理信息系统的应用	59
3.2	饭店的业务分析	60
3.2.1	饭店的组织结构	60
3.2.2	饭店业务分析	60
3.3	需求分析	66
3.3.1	数据需求分析	66
3.3.2	功能需求分析	77
3.4	饭店管理信息系统设计	83
3.4.1	系统结构设计	83
3.4.2	数据库与类设计	85
3.4.3	系统功能设计	89
3.5	饭店管理信息系统的实现	94
3.5.1	预订接待	94
3.5.2	前台收银	102
3.5.3	客房管理	106
3.5.4	公关销售	112
3.5.5	客史管理	117
3.5.6	商务中心	117
3.6	饭店管理信息系统的发展趋势	121
	思考题	123
第4章	旅行社管理信息系统	124
4.1	旅行社管理信息系统概述	124
4.1.1	旅行社的职能	124
4.1.2	旅行社管理信息系统的概念	126
4.1.3	旅行社管理信息系统的特点	126
4.1.4	旅行社管理信息系统的应用	127

4.2	旅行社业务分析	127
4.2.1	旅行社的组织结构	127
4.2.2	旅行社业务分析	128
4.3	旅行社管理信息系统需求分析	131
4.3.1	数据需求分析	132
4.3.2	功能需求分析	137
4.4	旅行社管理信息系统的设计	143
4.4.1	系统结构设计	143
4.4.2	数据库与类设计	147
4.4.3	系统功能设计	149
4.5	旅行社管理信息系统的实现	157
4.5.1	线路设计	157
4.5.2	组团安排	161
4.5.3	单项服务落实	161
4.5.4	前台销售管理	163
4.5.5	财务结算	167
4.5.6	信息维护	169
4.5.7	数据查询与数据分析	173
4.6	旅行社管理信息系统的发展趋势	180
	思考题	181
第5章	旅游交通信息系统	182
5.1	旅游交通信息系统概述	182
5.2	旅游交通信息系统需求分析	184
5.2.1	数据需求分析	185
5.2.2	功能需求分析	185
5.2.3	接口需求分析	188
5.3	旅游交通信息系统设计	192
5.3.1	系统结构设计	192
5.3.2	数据库与类设计	193
5.3.3	系统功能设计	194
5.4	旅游交通信息系统的实现	196
5.4.1	查询与预订	196
5.4.2	辅助决策	199
5.5	旅游交通信息系统的发展趋势	205
	思考题	208

第 6 章 旅游目的地营销系统	209
6.1 旅游目的地营销系统概述	209
6.1.1 DMS 的概念	210
6.1.2 DMS 服务对象	210
6.1.3 DMS 结构模式	211
6.1.4 DMS 运行模式	211
6.2 旅游目的地与目的地营销	212
6.2.1 旅游目的地	212
6.2.2 旅游目的地营销	213
6.2.3 旅游目的地营销的意义	214
6.3 DMS 业务分析	215
6.3.1 DMS 的营销类	215
6.3.2 DMS 的管理类	216
6.3.3 DMS 的交流类	217
6.4 DMS 需求分析	218
6.4.1 数据需求分析	218
6.4.2 旅游局管理功能需求	219
6.4.3 旅游企业管理功能需求	220
6.4.4 旅游者管理功能需求	221
6.4.5 营销管理功能需求	223
6.4.6 预订功能需求	224
6.5 DMS 设计	225
6.5.1 DMS 结构设计	225
6.5.2 数据库与类设计	227
6.5.3 系统功能设计	230
6.6 旅游目的地营销系统的实现	233
6.6.1 国外 DMS	234
6.6.2 中国 DMS 总站	237
6.7 DMS 现状和未来发展	241
6.7.1 DMS 的建设与应用现状	242
6.7.2 DMS 的未来发展	244
思考题	246
第 7 章 旅游资源管理信息系统	247
7.1 旅游资源管理信息系统概述	247
7.1.1 旅游资源管理信息系统的概念	247

7.1.2	旅游资源管理信息系统的应用	247
7.1.3	旅游资源管理信息系统建设的意义	248
7.2	旅游资源管理信息系统需求分析	249
7.2.1	数据需求分析	249
7.2.2	功能需求分析	251
7.3	旅游资源管理信息系统设计	255
7.3.1	系统结构设计	255
7.3.2	数据库与类设计	255
7.3.3	系统功能设计	259
7.4	旅游资源管理信息系统的实现	265
7.4.1	数据输入与编辑	265
7.4.2	数据查询、检索、统计、汇总	265
7.4.3	数据分析与评价	267
7.5	旅游资源管理信息系统的发展	268
7.5.1	旅游资源管理信息系统的发展现状	268
7.5.2	旅游资源管理信息系统的发展趋势	270
	思考题	271
第 8 章	旅游规划信息系统	272
8.1	旅游规划信息系统概述	272
8.1.1	旅游规划信息系统的概念	272
8.1.2	旅游规划信息系统技术支撑	273
8.1.3	基于 GIS 的旅游规划信息系统的特点	274
8.1.4	GIS 支持下的规划过程	274
8.2	旅游规划业务分析	276
8.2.1	旅游规划业务分类	276
8.2.2	旅游规划管理业务	276
8.2.3	旅游规划的业务流程	277
8.3	旅游规划管理信息系统需求分析	279
8.3.1	数据需求	279
8.3.2	功能需求	280
8.4	旅游规划管理信息系统设计	286
8.4.1	系统结构设计	286
8.4.2	系统模块设计	287
8.4.3	数据库与类设计	289
8.4.4	系统功能设计	291

8.5	旅游规划管理信息系统实现	293
8.5.1	数据操作	293
8.5.2	地图操作	294
8.5.3	专题制图	296
8.5.4	图文一体化管理	301
8.5.5	空间分析	302
8.6	旅游规划信息系统发展趋势	302
8.6.1	技术发展	302
8.6.2	功能扩展	305
	思考题	306
第9章	旅游电子商务系统	307
9.1	旅游电子商务概述	307
9.1.1	基本概念	307
9.1.2	旅游电子商务系统的功能	311
9.1.3	旅游电子商务系统的应用	313
9.2	旅游电子商务系统需求分析	313
9.2.1	数据需求分析	314
9.2.2	B2B 系统功能需求分析	315
9.2.3	B2C 系统功能需求分析	316
9.3	旅游电子商务系统设计	317
9.3.1	系统结构设计	317
9.3.2	数据库与类设计	318
9.3.3	系统功能设计	321
9.3.4	系统接口设计	324
9.4	旅游电子商务系统的实现	325
9.4.1	全球知名旅游电子商务网站 Expedia	325
9.4.2	e龙旅行网	328
9.4.3	携程网	328
9.4.4	其他网站	328
9.5	旅游电子商务系统的发展	332
9.5.1	旅游电子商务发展现状	332
9.5.2	我国旅游电子商务发展面临的问题	336
9.5.3	我国旅游企业电子商务发展的对策	339
	思考题	344

第 10 章 旅游电子政务系统	345
10.1 旅游电子政务系统概述	345
10.1.1 电子政务的概念	345
10.1.2 电子政务的发展阶段	346
10.1.3 旅游电子政务的模式	347
10.1.4 旅游电子政务系统建设的意义	348
10.2 旅游电子政务系统业务分析	348
10.2.1 政府部门内部的旅游电子政务业务	348
10.2.2 政府间的旅游电子政务业务	349
10.2.3 政府对旅游企业的电子政务业务	350
10.2.4 政府对公众的旅游电子政务业务	350
10.3 旅游电子政务系统需求分析	351
10.3.1 数据需求分析	351
10.3.2 功能需求分析	353
10.4 旅游电子政务系统设计	355
10.4.1 系统结构设计	355
10.4.2 数据库设计	357
10.4.3 系统功能设计	357
10.5 旅游电子政务系统的实现	363
10.5.1 国家旅游局政务网	363
10.5.2 北京旅游信息网	363
10.5.3 上海旅游信息网	367
10.6 旅游电子政务系统的发展	368
10.6.1 旅游电子政务发展存在的问题	369
10.6.2 旅游电子政务系统的发展战略	370
思考题	370
主要参考文献	372

第1章 旅游管理信息系统概述

信息产业和旅游业的结合,被誉为“朝阳产业的结合”。在信息化进程中,与其他行业一样,旅游业普遍开始重视应用信息技术提高行业的管理效率和运营水平。旅游、旅游业、旅游管理对信息和信息技术的内在需求是旅游管理信息系统产生和发展的内在动力。

1.1 旅游信息与旅游信息化

世界上的一切事物,都在以它们的特征向外界显示各种信息,借以表现自身的存在和运动。信息是关于客观事物特征的反映,是客观存在的一切事物通过物质载体所发送的消息、情报、指令、信号中所包含的一切可传递和交换的知识内容。信息具有事实性、价值性、存储性、传递性、共享性、时效性、可开发性和不完全性等特征。信息被称为人类的“再生资源”,对繁荣经济、创新知识、传播文化、制定决策起着重要的作用。

1.1.1 旅游信息

1. 旅游信息及其特点

旅游信息是旅游资源、旅游活动和旅游经济现象等客观事物的反映,是旅游企业在业务运营以及旅游管理部门在旅游业务管理过程中采集并经加工处理后对旅游运行、发展、决策产生影响的各种数据、消息和情报的总称。

旅游信息范围较广,是社会信息和自然信息的集合。旅游信息大致可分为旅游目的地信息、旅游企业服务信息、旅游政府监管信息、旅游者个人信息、旅游产品信息等类型。在表现形式上,除了文字、表格、图表外,还有图形图像,如导游图、行政图、旅游交通图、景点分布图、风景图像、遥感影像等。

旅游信息除了具备一般信息的特点外,还具有以下一些自身的特点:

(1) 社会性。旅游涉及与食、住、行、游、购、娱等六大要素相关的众多领域,其信息类型多,来源广而复杂。

(2) 时效性。旅游信息具有很强的时效性,其价值随时间的改变而改变。滞后或过时的旅游信息将影响旅游业的正常与可持续发展。

(3) 非对称性。由于旅游产品和旅游经营管理的地域差异,使得目的地与客

源地之间、供求双方之间拥有旅游信息的状态不对称。

(4) 可开发性。旅游信息是一种可开发的宝贵资源,是经过加工并对生产经营活动产生影响的数据,是劳动创造的一种资源。存储与传递信息的目的是为了开发信息资源,促进旅游业健康、快速发展。

2. 旅游信息需求

旅游信息需求非常广泛。旅游之前和旅游之中以及旅游之后都需要集聚大量旅游信息,才能完成整个旅游活动;旅游业是一个综合性的产业,它的运转依赖于信息的提供和流通;对信息进行有效管理,是优化旅游发展环境,推动旅游企业的改革,促进旅游管理,协调旅游发展的必由之路。

1) 旅游活动对信息的需求

国际上普遍接受的旅游定义是 1942 年由瑞士学者汉沃克尔和克拉普夫提出的。他们认为旅游是非定居者的旅行和暂时居留而引起的一种现象及关系的总和。这些人不会因此永久居留,并且大部分都不从事赚钱活动。

我国学者保继刚教授等认为,旅游是闲暇时间所从事的游憩活动的一部分,它是在一定的社会经济条件下产生的一种社会经济现象,是人类物质文化生活的一个部分。旅游的一个显著特点是要离开居住或工作的地方,短暂地到一个目的地进行活动。同时,旅游目的地要提供各种旅游接待设施以满足其需要。

从地理学的观点来看,旅游由 3 个主要的成分组成,即旅游客源地、旅游目的地和联系客源地与目的地之间的旅游通道,它们之间关系如图 1.1 所示。

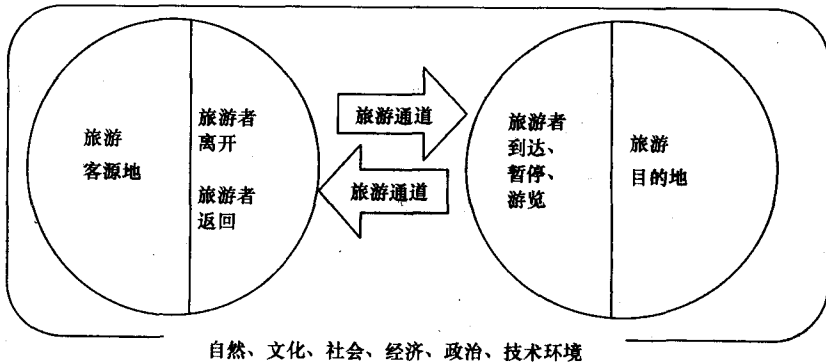


图 1.1 旅游的概念(保继刚等,2001)

从上述定义看出,旅游产品具有产地消费性、事前决策性和不可移动性,也不能被消费者预先试用、观察并检验质量,因此旅游产品在销售时是无法展示的,