



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

查良松 主编

陆均良 罗世伟 副主编



高等教育出版社  
HIGHER EDUCATION PRESS

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

查良松 主编

陆均良 罗世伟 副主编



高等教育出版社  
HIGHER EDUCATION PRESS

## 内 容 提 要

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“十五”国家级规划教材。本书内容安排上分三个层次:第一层次是基本概念篇,主要介绍旅游管理信息系统的基本概念、结构组成及相关技术;第二层次为开发应用篇,主要介绍 MIS 规划与开发方法,重点介绍饭店管理信息系统和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,主要介绍电子商务系统在旅游业中的应用,同时介绍了管理信息系统的安全问题。

本书适合高等学校旅游管理专业学生使用,也可作为旅游企业管理信息系统建设人员的参考用书。

## 图书在版编目(CIP)数据

旅游管理信息系统/查良松主编. —北京:高等教育出版社,2002.12 (2005 重印)

ISBN 7-04-011518-2

I. 旅... II. 查... III. 管理信息系统-应用-旅游业 IV. F590.6-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 099187 号

---

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	免费咨询	800-810-0598
邮政编码	100011	网 址	<a href="http://www.hep.edu.cn">http://www.hep.edu.cn</a>
总 机	010-58581000		<a href="http://www.hep.com.cn">http://www.hep.com.cn</a>
经 销	北京蓝色畅想图书发行有限公司	网上订购	<a href="http://www.landaco.com">http://www.landaco.com</a>
排 版	高等教育出版社照排中心		<a href="http://www.landaco.com.cn">http://www.landaco.com.cn</a>
印 刷	化学工业出版社印刷厂	版 次	2002 年 12 月第 1 版
开 本	787×960 1/16	印 次	2005 年 6 月第 4 次印刷
印 张	21.25	定 价	22.40 元
字 数	390 000		

---

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 11518-00



# 总 前 言

当代旅游业已经发展为世界上产业规模最大和发展势头最强劲的产业,旅游业发展之快,产业带动力之强,使许多国家和地区都纷纷把旅游业作为经济发展的重点产业和先导产业。伴随着全球经济的不断发展,人们收入和闲暇时间的增多,交通和通讯技术的不断进步,以及冷战结束后政治隔障的消除等因素,全球旅游产业的规模正加速扩大,参加旅游的人数还将继续增加。据世界旅游组织预测:到2010年,全球旅游者将达到100亿人次,其国际旅游者将达到10亿人次;到2020年,全球旅游者将达到160亿人次,其国际旅游者将达到16亿人次。大众化旅游时代的到来,使旅游日益成为现代人类社会主要的生活方式和社会经济活动,旅游业也以其强劲的发展势头而成为全球经济产业中最具活力的“朝阳产业”。

在近二十年的发展历程中,中国旅游业取得了令人瞩目的成就,由传统的接待事业一跃转变为国民经济新的增长点,并由过去单一的观光型旅游发展成为集观光、度假、商务、会展、研修等多功能为一体的复合型旅游。中国旅游业的综合实力已被列为世界第五。按照世界旅游组织的预测:到2020年,中国将成为世界第一大旅游接待国和第四大旅游出境国。专家们预测:“21世纪,中国将成为世界主要的旅游中心。”中国旅游业持续高速增长,既依托于旅游教育整体水平的提高,也有力地推动了旅游教育的迅速发展。截止到2001年,全国高等旅游院校和已开办旅游专业的院校已发展到200多所,形成了培训、职高、大专、本科、硕士、博士层次完备的旅游教育体系,教育服务旅游、旅游促进教育的旅游与教育互促相长的格局已经形成。然而,瞬息万变的旅游活动实践和丰富多样的旅游形式,对与之相配套的旅游教育教材提出了新的要求,更新教材体系,丰富时代内容,注入新的成分,就成为旅游高等教育教材建设的当务之急,因而也成为2001年3月在海南大学召开的“新世纪高等学校旅游管理专业教育与发展

战略研讨会”的重要议题之一。

这次会议由面向 21 世纪旅游管理专业课程体系和教学内容改革与实践项目组、高等学校工商管理教学指导委员会(旅游管理专业组)、教育部高教司和国家旅游局人教司联合召开。为了保证旅游管理专业人才培养的基本规格,为了给该专业提高教学质量提供课程和教材支撑,会议在项目研究的基础上,审议确定了 7 门课程作为旅游管理专业的主干课程,并面向全国遴选主编,组编了与主干课程对应的教材。这 7 门主干课程教材是:《旅游学概论》、《旅游经济学》、《旅游市场营销学》、《旅游心理学》、《旅游规划与开发》、《旅行社管理》、《饭店管理》。同时,为拓展教学内容,适应旅游专业对其他专业课程教材的需求,高等教育出版社在前期调研的基础上,依托工商管理教学指导委员会,在教育部高教司的支持下,组织编写了非主干课程的 7 门其他专业课程教材供旅游专业选用,它们是:《旅游法教程》、《旅游管理信息系统》、《旅游管理专业英语》、《前台与客房管理》、《餐饮管理》、《旅游行政管理》、《导游业务》。这 14 本系列教材后来又经过立项评审,大部分被列为“十五”规划国家级教材。这套系列教材在总体策划和编写中突出了系统性、创新性、实用性三大特色。系统性,指系列教材较全面、系统地反映现代旅游的最新发展状况,多角度透视旅游这一特殊的社会现象和经济现象;创新性,指系列教材既注重历史内容的沉淀又关注当代旅游研究的最新成果,把普及与提高、理论与实践有机融合起来,突出教材的时代性;实用性,指系列教材具有较强的可读性和自学指导性,既有学理分析,又有案例剖析,注重方法的训练和技能的培养。因而,较适合于旅游高等院校、旅游研究机构、高等职业教育、自学考试的人员作为教材,也适合于旅游行业管理、旅游职业培训使用,对理论研究、学历教育、职业培训以及实际工作都具有实用性和参考价值。

参与此套系列旅游教材编写的单位有:南开大学、中国旅游学院、浙江大学、西安交通大学、湖北大学、云南大学、上海大学、北京旅游学院、暨南大学、海南大学、安徽师范大学、广州财贸管理干部学院等院校。在教材编写过程中,邀请了中国旅游教育界知名的教授和专家对此套教材进行了严格的审定。借此对支持和参与这套系列教材编、审工作的专家、学者表示感谢。

此套系列教材于 2002 年秋出版发行,欢迎全国有关院校师生和专业人士选用,并提出宝贵意见,以便逐步完善。

面向 21 世纪旅游管理专业课程体系和教学内容改革与实践项目组  
教育部高等学校工商管理教学指导委员会(旅游管理专业组)

2002 年 4 月

# 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。作为一个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,这是对现代管理人的基本要求。根据教育部普通高等教育“十五”国家级教材规划选题的要求,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,由第一章、第二章组成,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,由第三章、第四章、第五章、第六章组成,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,由第七章和第八章组成,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及概念。全书内容深入浅出、通俗易懂,既有理论知识,也有应用实例,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是对旅游管理专业学生的基本要求。本书共分 8 章,第一章和第八章由安徽师范大学旅游学院查良松教授编写;第二、三章由安徽师范大学旅游学院吴

旭老师编写,第二章第二节由吴旭、查良松二人共同编写;第四、五章由浙江大学旅游学院陆均良副教授编写,其中第四章第六节由陆均良和杨铭魁二人编写;第六、七章由重庆旅游学院罗世伟副教授编写。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;参加教育部高等教育“十五”国家级教材规划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

# 目 录

<b>第 1 章 旅游管理信息系统概述</b> .....	1
第一节 管理和信息 .....	2
第二节 旅游管理信息系统的概念、特点和功能 .....	5
第三节 旅游管理信息系统的结构 .....	7
第四节 旅游管理信息系统的开发 .....	12
第五节 旅游信息化发展对旅游业的影响 .....	14
复习思考题 .....	15
<b>第 2 章 旅游管理信息系统开发与应用基础</b> .....	16
第一节 支持旅游管理信息系统开发的软、硬件平台 .....	16
第二节 通信与网络 .....	22
第三节 数据资源管理技术 .....	37
第四节 电子商务 .....	46
复习思考题 .....	50
<b>第 3 章 旅游管理信息系统的战略规划与开发方法</b> .....	51
第一节 旅游管理信息系统战略规划概述 .....	51
第二节 信息系统规划 .....	53
第三节 旅游管理信息系统开发方法 .....	68
复习思考题 .....	76
<b>第 4 章 饭店管理信息系统分析与设计</b> .....	77
第一节 饭店管理信息系统概述 .....	77
第二节 饭店宾客信息流程分析及其管理 .....	89
第三节 饭店管理信息系统的功能需求 .....	94
第四节 饭店管理信息系统的信息流程 .....	105
第五节 饭店管理信息系统的设计原则 .....	128
第六节 饭店管理信息系统设计的内容 .....	136



第七节 饭店管理信息系统应用实例 .....	156
复习思考题 .....	193
<b>第5章 旅行社管理信息系统设计与实例 .....</b>	<b>194</b>
第一节 旅行社管理信息系统概述 .....	194
第二节 旅行社管理信息系统的信息流程 .....	198
第三节 旅行社管理信息系统的总体设计 .....	204
第四节 旅行社管理信息系统功能设计 .....	207
第五节 旅行社管理信息系统应用实例 .....	220
复习思考题 .....	240
<b>第6章 旅游地管理信息系统分析与设计 .....</b>	<b>241</b>
第一节 旅游地与旅游地管理信息系统 .....	241
第二节 地理信息系统在旅游地管理中的应用 .....	250
第三节 旅游地理信息系统的设计与建立 .....	256
第四节 虚拟现实技术在旅游地规划中的应用 .....	267
复习思考题 .....	273
<b>第7章 电子商务在旅游业中的应用 .....</b>	<b>275</b>
第一节 旅游电子商务的发展与市场定位 .....	275
第二节 电子商务在酒店网络订房中的应用 .....	285
第三节 电子商务在旅行社业务中的应用 .....	296
复习思考题 .....	306
<b>第8章 旅游管理信息系统的安全管理 .....</b>	<b>307</b>
第一节 旅游管理信息系统安全管理因素分析 .....	307
第二节 旅游管理信息系统运行管理的组织机构 .....	312
第三节 旅游管理信息系统运行管理 .....	315
第四节 旅游管理信息系统的安全策略和措施 .....	318
第五节 病毒防御方法 .....	324
复习思考题 .....	326
<b>参考文献 .....</b>	<b>327</b>

## 旅游管理信息系统概述

信息化正以前所未有的速度改变着整个世界。旅游业也不例外,因为就旅游业本身来说,它是一个信息密集型产业。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,正确、及时地对市场信息做出反映和正确地做出经营决策,保证旅游企业的发展。20世纪80年代以来,计算机的应用领域越来越广,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,计算机应用从一般的数据处理走向支持决策,导致了旅游管理信息系统(Tourism Management Information System,简称TMIS)的产生。

对旅游管理信息系统目前还没有严格的学科定义,可以简单地定义为: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,以企业战略竞争、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、旅游管理部门以及旅游网站,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与旅游学科。

## 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了一门具有综合性、系统性和边缘性的学科——管理信息系统(MIS)。MIS是一个不断发展的新型学科,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,它为企业或事业的管理、决策提供服务,它能测定企事业单位的各种运行情况,并利用现有的信息分析现存状况并预测未来前景。

### 一、管理

#### (一) 管理的概念

管理指在特定的环境下对组织所拥有的资源进行有效的计划、组织、领导和控制,以实现既定的组织目标的过程。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,疏于管理的旅游管理信息系统不但对旅游企业或旅游管理部门的工作补益不大,甚至会造成巨大损失。一个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

管理科学的发展大约经历了6个阶段:

第一阶段:科学管理。

20世纪20年代出现,主要学派是以泰勒为代表的科学管理学派,代表著作是《科学管理原理》(1911年),其主要观点是通过提高效率来提高生产率,并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。

第二阶段:行为科学学派。

20世纪30年代出现,其代表学派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。

第三阶段:数学管理学派。

20世纪40年代出现,其代表作是1940年前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,提出生产指挥的问题主要是数学问题。

第四阶段:计算机管理学派。

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。

第五阶段:系统工程学派。

20世纪70年代出现,其代表作是1970年华盛顿大学教授卡斯所著的《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。

第六阶段:信息学派和管理信息系统学派。

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,并成为一门完整的科学学科。

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

一个管理人员每天工作的任何时刻都离不开信息,其大部分的工作内容是在收集、保存、传送以及处理信息,并且通过信息来控制与管理日常业务,通过信息了解业务过程的现状和动态。那么究竟什么是信息?从管理的角度对信息可以定义如下:信息就是消息、信号、情报,也可以这样来理解,信息是经过加工后的数据,它对接受者有用,它对决策或行为有显示或潜在的价值。图1-1表示了信息与数据的关系。

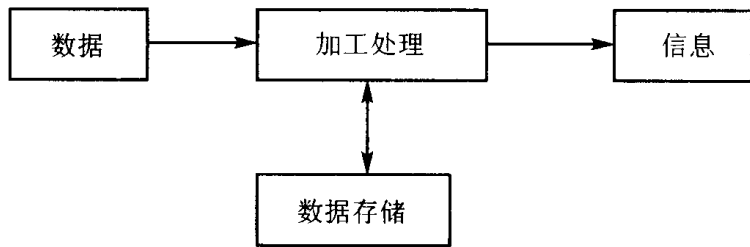


图1-1 信息与数据的关系

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。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 $154\text{km}^2$ ”,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“ $154\text{km}^2$ ”,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》”,则是用文字形式表示属性的数据。信息是对原始数据进行加工或解释之后得到的对客观世界产生影响的数据。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。

### (二) 信息的属性

信息具有以下属性:

(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)3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：资源分配计划、工作进程等。

日常性信息是指基层管理者需要的关系到各种业务的信息。例如：每天的住客率、营业额等。

(3) 扩散性。信息的扩散性是指信息可以通过多种传输渠道向各个方向自然传播扩散。现在由于通信技术发达、传输速度快以及传输方式多样化,信息可扩散到很远的地方,并且越扩散拥有的信息就越多。

(4) 共享性。可多人共有。这是信息的最基本特性之一,是信息不同于其他物质的一个显著特性。例如,某某旅游网站对旅游景点服务设施有详细的介绍,游客和网站双方可共同享有这些信息。

(5) 再生性。易复制,可重复多次使用。

(6) 易改性。容易修改、篡改,可压缩而不丢失本质。

(7) 滞后性。信息由数据转换而来,它不可避免地落后于数据。从数据到信息,再到决策,最后得到结果,需要时间加工。

(8) 价值性。信息是经过加工并对生产活动产生影响的数据,是劳动创造的,因而具有价值。信息的使用价值必须经过转换才能得到,鉴于信息的时效性,转换必须及时。如饭店前台提前知道某旅游团预定住店的基本情况和到达机场的航班,就可及时采取安排客房、用餐及其他一切措施。

(9) 目的性。信息的目的性是指任何信息的收集和整理工作,都是为了某个具体工作服务的,具有明显的目的性。收集和整理管理信息的最终目的就是帮助人们认识和了解企业经营过程中出现的问题,为决策提供各种科学准确的依据。

## 第二节 旅游管理信息系统的概念、特点和功能

旅游管理信息系统首先是一个信息系统,因此它具有一个信息系统的数据处理功能。旅游管理信息系统不仅对管理活动中发生的信息进行收集、传递、存储、加工、维护和使用,同时又为管理决策提供服务。它能如实记载企业各种活动的运行情况,又能利用已经发生、存储的数据预测未来,提供决策依据,利用信息控制企业行为,帮助企业实现规划目标。

### 一、旅游管理信息系统的特征

系统通常被认为是一个整体,不同的环境和场合,对系统的理解不同。国际标准化委员会对系统的定义是:能完成一组特定功能,由人、机器和各种方法构



成的有机集合体。系统是由一些部件组成的,这些部件间存在着密切的联系,通过这些联系达到某种目的。如教育系统、饭店系统、金融系统等等。一个饭店是一个系统,构成的部件有人、财、物等部门。系统是为了达到某种目的且相互联系的事物的集合。掌握一个系统的运行规律就是要正确处理人与信息系统的关系,这成为建立和发展信息系统的键。

旅游管理信息系统不仅具有系统的一般特征,而且具有本身特定的特征。

### (一) 系统的一般特征

(1) 集合性。系统是由多要素构成的集合体,这个集合体作为整体完成某种功能。而整体的功能要比组成它的所有要素的总和还要大。

(2) 关联性。系统中的各部分之间不是彼此完全独立地静止地处在系统中,而是以一定方式相互联系、相互制约的,整个系统的目标是通过一定的逻辑关系,让各要素的功能得以实现。

(3) 目的性。系统必须具有控制、调节和管理的功能,以实现系统的目标。

(4) 边界性。由系统的组成要素确定了系统的边界,边界之内称系统,边界之外称环境。系统与环境之间有信息和物质的交流。事实上,环境并不受系统控制,但对系统的运行起着很重要的作用。系统的边界是根据不同条件和需要而定的。

(5) 整体性。整体性是指系统的整体效果大于局部效果之和的特性。在一个系统中,即使每个要素并不都很完善,但它们也可以协调、综合成为具有良好功能的系统。协调工作的总效果大大优于各部分独立工作的效果。

(6) 层次性。系统的概念是相对的,有大有小,一个大系统是由若干个子系统组成的,子系统包括若干个更小的系统。这就是系统的层次性表现。系统的层次性为人们对它的认识与了解提供了方便。从较高的层次进行分析,可以了解一个系统的全貌,从较低层次进行分析,则可以了解一个系统各组成要素的细节。图1-2为系统的层次性示意图。

(7) 动态性。任何系统内部都有物质、能量和信息的流通,一般表现为人员、资金、物质和机器的有组织的运动,这种流通和运动便是系统的动态性特性。

### (二) 旅游管理信息系统的特定特征

管理信息系统是在数据处理系统上发展起来的,是面向管理的一个集成系统,它是管理系统的特例,它对管理信息进行收集、传递、存储与处理,是多用户共享的系统。旅游管理信息系统的最大特点是:

(1) 高度集中统一,将企业各部门数据和信息集中起来,进行快速处理,统一使用。

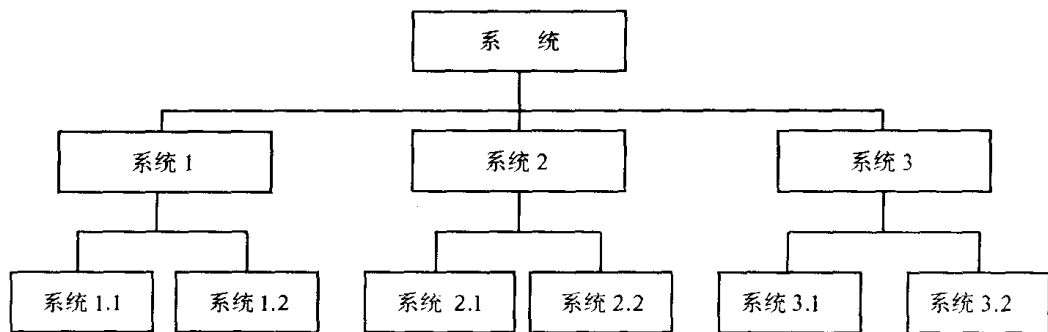


图 1-2 系统的层次性示意图

(2) 有预测和控制能力,管理信息系统使用数学模型,如运筹学模型和数理统计模型,来分析数据和信息,以便预测未来,提供决策支持。

(3) 有特有的开发软件、一个中心数据库及网络系统,这是旅游管理信息系统的重要标志。

## 二、旅游管理信息系统的功能

(1) 数据处理功能,包括对各种形式的原始数据的收集、输入、传输、存储、加工处理和输出,这是旅游管理信息系统的基本功能。

(2) 预测功能,即运用数学、统计或模拟等方法,根据过去的数据预测未来的情况。

(3) 计划功能,即合理安排各职能部门的计划,并按照不同的管理层提供相应的计划报告。

(4) 控制功能,根据各职能部门提供的数据,对计划的执行情况进行监测、检查,比较执行与计划的差异,并分析其原因,辅助管理人员及时用各种方法加以控制。

(5) 辅助决策功能,即运用数学模型,及时推导出有关问题的最优解,辅助各级管理人员进行决策。

## 第三节 旅游管理信息系统的结构

旅游管理信息系统的结构是指旅游管理信息系统各个组成部分所构成的框架结构。由于存在对各个组成部分的不同理解,于是就形成了不同的结构方式,其中最主要的有概念结构、层次结构、功能结构、软件结构和物理结构。

## 一、旅游管理信息系统的概念结构

旅游管理信息系统从概念上看是由4大部件组成,即信息源、信息处理器、信息用户和信息管理者,它们之间的关系如图1-3所示。

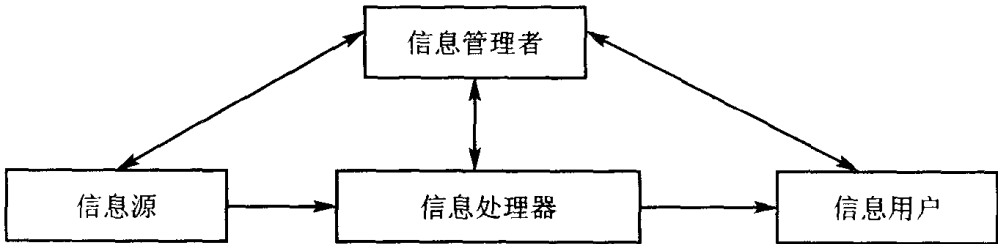


图 1-3 旅游管理信息系统概念结构

图1-3中,信息源是信息的产生地;信息处理器是进行信息的传输、加工、保存等任务的设备;信息用户是信息的使用者,它应用信息进行决策;信息管理者负责信息系统的设计实现,在实现以后负责信息系统的运行和协调。

## 二、旅游管理信息系统的层次结构

旅游管理信息系统是为管理决策服务的。我们知道管理是分层次的,纵向可以分为基层(作业处理)、中层(管理控制)和高层(战略与决策)三个管理层次,因此旅游管理信息系统也可以纵向相应分解为三层子系统。另外,管理又可按职能进行横向划分,因而在每个层次上又可横向分为市场销售子系统、财务子系统、人事管理子系统、信息管理子系统和其他子系统等。每个子系统都支持从基层管理到高层管理的不同层次的管理需求。一般来说,基层管理所处理的数据量很大、加工方法固定,而高层管理所处理的数据量较小、加工方法灵活,但比较复杂,因此又可将旅游管理信息系统看成如图1-4所示的金字塔结构。

## 三、旅游管理信息系统的功能结构

任何一种管理信息系统,从信息的角度考虑,都要有信息的输入、处理和输出等功能。在功能设计方面必须能对信息进行储存、传输、增加、删除、修改、统计、检索等。

从业务角度来看,旅游管理信息系统应该支持整个组织在不同层次上的各种功能。各种功能之间又有各种信息联系,构成一个有机的、系统的业务功能结构。例如,图1-5列举了某某旅游饭店前台管理信息系统,该系统可划分为7个职能子系统。