

高等院校旅游管理专业教材新系

UYOUYE

XINXI XITONG GUANLI

旅游业

信息管理系统

肖江南 马惠萍 编著

福建人民出版社

高等院校旅游管理专业教材新系

LYOUYE

XINXIXITONG GUANLI

旅游业

信息系统管理

肖江南 马惠萍 编著

福建人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游业信息系统管理/肖江南, 马惠萍编著. —福州:
福建人民出版社, 2004. 3

(高等院校旅游管理专业教材新系)

ISBN 7-211-04580-9

I. 旅… II. ①肖…②马… 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 (2003) 第 104173 号

旅游业信息系统管理

LUYOUYE XINXI XITONG GUANLI

肖江南 马惠萍 编著

*

福建人民出版社出版发行

(福州市东水路 76 号 邮编: 350001)

三明地质印刷厂印刷

(三明市富兴路 15 号 邮编: 365001)

开本 787 毫米×1092 毫米 1/16 17.75 印张 2 插页 311 千字

2004 年 3 月第 1 版

2004 年 3 月第 1 次印刷

印数: 1—1500

7-211-04580-9

价: 23.80 元

向阅读, 请直接向承印厂调换。

《高等院校旅游管理专业教材新系》编辑委员会

主任：俞金树

委员：（按姓氏拼音字母为序）

丁 林 黄安民 吉小青 李辅斌 李亚利 林璧属

刘亚忠 史霄鸿 王 晖 肖江南 张文建 周作明

编者的话

进入 21 世纪,旅游业继续以其迅猛的发展势头,受到世界各国的广泛关注和大力扶持,成为世界经济中颇具生机和活力的强劲产业。在全球经济一体化的趋势下,旅游业同样成为中国第三产业中最具活力和潜力的新兴产业,成为我国国民经济新的增长点。改革开放 20 多年来,伴随着中国旅游业的飞速发展,旅游教育也从无到有,从一般职业培训、职业教育到形成大学专科、本科、硕士和博士研究生的多层次学历教育体系,旅游专业的学科建设有了较大的进步,各院校纷纷设立旅游院系,一时蔚为大观。

旅游学科的发展对教材编写也不断提出新的要求,我们组织编写“高等院校旅游管理专业本科教材新系”正是基于如下考虑:

首先,当前世界各国旅游产业实践的日新月异和旅游学跨学科的发展,促使教材编写要不断汲取国际上较新的理论概括和案例训练,保持一定的前沿性。按照国际惯例,教材使用一般三年就要更新或修订。本教材取名“新系”,即力图以新的视野瞄准世界先进水平,追踪旅游学科新的进展,以及时修改、不断再版的形式来修正和补充新的学科内容,常编常新,与时俱进。

其次,教材编写要以学科建设为目标,以产业发展为依托。在我国,与蓬勃发展的旅游产业相比,旅游学科建设还相当落后,有许多不成熟的地方,需要下功夫改进。编写教材正是为旅游学科建设添砖加瓦的基础性工作,应该持之以恒地努力,以成大全。

再次,适应旅游管理专业教学的需要。当前,进入综合大学管理学院的本科生,大多文理兼收,学生理科素质较高,尤其是根据教育部的教学计划进行教学后,学生的数学、经济、统计、管理理论水平大为提高,传统的旅游教材不能满足新的本科学生的知识积累和求知需求。旅游产业发展需要大量掌握人文、地理、经济、管理、规划、设计等多学科、大跨度、综合型学科知识的人才,为了适应产业的发展需要,培养复合型的高素质旅游投资、开发和管理人才,必须从跨学科的新教材建设抓起。

本系列教材在编写体例和教学要求上,进行了一定的创新或改变,根据旅游管理专业课程的设置和学生的实际需求,着重于理论性与实践性相结合、普适性与专业性相结合,数理统计与实证分析相结合、旅游理论阐述与旅游产业

创新相结合、旅游学科专业与其他学科知识相结合，不仅适用于管理学背景的旅游专业的本科学生，更力求能对指导旅游产业实践有所帮助。

由于我们水平有限，本系列教材肯定存在不少的问题，敬请使用者不吝指正。

目 录

第一章 变革中的管理环境与旅游组织	[1]
第一节 信息技术对经济、社会发展的影响	[1]
一、信息技术对经济发展的影响.....	[2]
二、信息技术对社会发展的影响.....	[3]
三、信息技术影响下的企业组织变革和经营管理.....	[4]
第二节 虚拟企业和经济全球化	[7]
一、虚拟企业的概念.....	[7]
二、虚拟企业的产生.....	[8]
三、虚拟企业的特点和形式.....	[10]
四、经济全球化.....	[12]
第三节 新形势下的旅游管理	[13]
一、旅游业的新发展.....	[14]
二、我国旅游管理发展的新趋势.....	[15]
三、建立灵活快速反应的旅游生产服务系统.....	[18]
四、旅游企业信息化过程中管理人员需考虑的几个问题.....	[19]
阅读材料 1：迪斯尼的分时度假业务.....	[21]
阅读材料 2：信息共享.....	[22]
第二章 旅游信息管理的一般理论	[24]
第一节 信息方法论与系统方法论	[25]
一、信息方法论.....	[25]
二、系统方法论.....	[29]
第二节 旅游信息与旅游系统	[34]

一、旅游信息	[34]
二、旅游系统	[36]
第三节 旅游信息系统	[41]
一、旅游信息系统的概念	[41]
二、旅游信息系统的产生与发展	[42]
三、旅游信息系统的结构	[46]
四、旅游信息系统的基本功能	[48]
五、旅游信息系统与旅游信息管理	[50]
第四节 旅游业信息化过程中的伦理问题	[51]
一、信息网络伦理建设的紧迫性	[51]
二、旅游业信息化过程中存在的伦理问题	[52]
三、信息网络伦理建设任重道远	[53]
阅读材料 1: 上海构建信息化旅游概念	[55]
阅读材料 2: 信息服务行为指南	[55]
第三章 旅游信息管理技术环境	[57]
第一节 网络技术	[57]
一、计算机网络的基本概念	[58]
二、计算机网络的组成	[58]
三、计算机网络的分类	[60]
四、计算机网络的作用	[63]
第二节 数据库技术	[66]
一、数据库的基本概念	[66]
二、数据模型	[67]
三、数据库设计	[72]
四、数据库技术的新发展	[74]
五、面向现代应用的新型数据库	[75]
第三节 多媒体技术	[76]
一、多媒体是交互式信息传播媒体	[76]
二、多媒体涉及的几个概念	[77]
三、多媒体技术研究与应用开发	[78]
第四节 电子商务与电子政务	[79]
一、电子商务	[79]
二、电子政务	[85]

第五节 虚拟办公系统	[90]
一、虚拟办公系统	[90]
二、虚拟办公室	[90]
三、办公自动化	[91]
阅读材料 1: 杭州黄龙集团网络改造点滴	[92]
阅读材料 2: 南方航空公司使用电子客票	[93]
阅读材料 3: 中国电子政务建设现状	[94]
第四章 旅游空间数据管理	[96]
第一节 空间数据	[96]
一、空间数据的基本特征及空间位置表示方法	[96]
二、现实世界与信息世界的连接	[98]
三、空间数据管理常用数据结构	[99]
第二节 地理信息系统	[100]
一、地理信息系统的含义	[100]
二、地理信息系统的内容	[101]
三、地理信息系统的应用	[103]
第三节 多媒体电子地图与 Internet 地图	[103]
一、多媒体电子地图	[103]
二、Internet 地图	[105]
第四节 空间数据管理系统在旅游管理中的应用	[106]
一、城市公园选址	[106]
二、昌平旅游咨询信息系统	[110]
三、空间型客户关系管理	[111]
阅读材料: 基于数字城市的旅游信息管理与决策支持系统	[112]
第五章 饭店信息管理	[117]
第一节 饭店信息	[117]
一、饭店信息的界定	[117]
二、饭店信息的特征、分类及其作用	[120]
三、饭店信息管理的特点	[123]
四、饭店信息处理	[124]
五、饭店信息计算机管理应注意的问题	[132]
第二节 饭店信息化与信息化饭店	[133]
一、饭店信息化	[134]

二、信息化饭店·····	[135]
第三节 饭店内部管理信息系统 ·····	[136]
一、饭店管理信息系统应用的优势·····	[136]
二、饭店管理信息系统·····	[138]
第四节 饭店网上预订系统 ·····	[145]
一、饭店预订方式·····	[145]
二、国内饭店预订系统现状·····	[147]
三、基于 Internet 的饭店网上预订系统·····	[148]
第五节 信息技术在饭店管理中的其他应用 ·····	[154]
一、IC 卡技术在饭店管理中的应用·····	[154]
二、客房 VOD 视频服务系统·····	[155]
三、电子菜单与电子点菜·····	[156]
四、虚拟员工之家·····	[158]
阅读材料 1: 京伦饭店电脑管理的全方位推进·····	[158]
阅读材料 2: 电子商务饭店的新发展·····	[161]
第六章 旅行社信息管理 ·····	[163]
第一节 旅行社信息 ·····	[163]
一、信息的来源·····	[164]
二、信息的收集·····	[165]
三、信息的利用·····	[166]
第二节 旅行社业务分析 ·····	[166]
一、旅行社组织机构与职能·····	[166]
二、旅行社基本业务分析·····	[168]
第三节 信息技术与旅行社经营管理 ·····	[173]
一、信息技术对旅行社经营管理的影响·····	[173]
二、建立内部管理信息系统·····	[176]
三、发展方向·····	[177]
第四节 单体旅行社计算机管理系统 ·····	[178]
一、系统结构·····	[178]
二、系统功能·····	[181]
三、对旅行社管理信息系统的要求·····	[183]
第五节 旅行社电子商务 ·····	[183]
一、旅行社电子商务系统·····	[183]

二、旅行社电子商务系统一般功能·····	[185]
三、对旅行社电子商务系统的一般要求·····	[186]
第六节 旅行社联合体计算机网络经营系统·····	[186]
一、旅行社联合体及其业务概念模型·····	[186]
二、旅行社联合体计算机网络经营系统逻辑框架·····	[190]
阅读材料 1: 上海春秋旅行社的网络经营·····	[192]
阅读材料 2: 青旅在线·····	[193]
第七章 旅游企业数据库营销·····	[195]
第一节 数据库营销·····	[195]
一、数据库营销的概念·····	[195]
二、数据库营销与营销数据库的区别·····	[197]
三、数据库营销的产生与发展·····	[198]
第二节 旅游企业数据库营销优势·····	[201]
一、旅游营销现状分析·····	[201]
二、旅游企业数据库营销的优势·····	[203]
第三节 旅游企业数据库营销的实施·····	[205]
一、顾客终身价值和 RFM 分析·····	[205]
二、营销数据库管理·····	[206]
三、营销数据的收集·····	[208]
四、营销数据库的构建和使用维护·····	[210]
五、利用数据库实施营销规划·····	[212]
六、旅游企业数据库营销中的问题·····	[217]
阅读材料 1: 西格拉姆公司的数据库营销·····	[218]
阅读材料 2: Skil 公司基于数据库营销系统的新产品开发·····	[219]
阅读材料 3: 数据库营销模式下的航空售票企业业务流程重组与模型 构建·····	[219]
第八章 区域旅游信息化建设与金旅工程·····	[225]
第一节 区域旅游信息化·····	[225]
一、区域旅游信息化的意义·····	[225]
二、区域旅游信息化发展原则·····	[226]
三、区域旅游信息化建设的主要内容·····	[227]
四、区域旅游信息化建设保障措施·····	[231]
第二节 金旅工程·····	[232]

一、金旅工程的意义和建设目标·····	[233]
二、系统结构和功能·····	[235]
三、主体模块·····	[236]
四、运作模式·····	[239]
阅读材料 1: 奥地利 TIScover 系统·····	[240]
阅读材料 2: 深圳市“电子旅游工程”·····	[241]
阅读材料 3: 山东滨州市旅游信息化发展规划·····	[243]
第九章 旅游电子商务与虚拟旅游·····	[248]
第一节 旅游电子商务与网络营销·····	[248]
一、旅游电子商务·····	[248]
二、旅游业网络营销·····	[250]
第二节 虚拟旅游·····	[258]
一、虚拟旅游产生的背景·····	[259]
二、虚拟旅游的优势·····	[259]
三、虚拟旅游的技术支持·····	[261]
四、阻碍虚拟旅游发展的主要因素·····	[262]
五、数字化技术在文化遗产旅游中的应用·····	[263]
阅读材料 1: 青海省旅游网站营销年度计划·····	[264]
阅读材料 2: Yahoo 与百事可乐的合作·····	[267]
阅读材料 3: 南岳旅游网虚拟旅游项目策划·····	[267]
参考文献·····	[270]
后记·····	[274]

第一章 变革中的管理环境与旅游组织

学习要点

- ◎ 信息技术及其对经济发展的作用
- ◎ 信息技术对社会发展及企业经营管理的影响
- ◎ 信息技术影响下的企业组织变革
- ◎ 虚拟企业的概念、产生、特点、形式
- ◎ 经济全球化对企业管理的影响与冲击
- ◎ 旅游管理发展的新趋势
- ◎ 企业信息化过程中旅游管理人员需考虑的问题

发达国家 20 世纪 60 年代开始的第二次现代化给世界社会、经济和信息产业带来了深远的影响；至 90 年代中期，第二次现代化集中体现为新经济特征；进入 21 世纪，经济全球化、资本的自由流动，以及信息、生物技术的飞速发展打破了原有的各种平衡，信息技术对人类社会、商业、生活形态的创新与改变几乎已渗透到世界的每一个细胞与神经末梢，信息化、信息社会的到来已是不争的事实。当前，旅游组织管理环境的变革集中体现为信息技术的广泛应用、虚拟组织的出现及经济全球化趋势三个方面。环境的变革促使企业将沿着新的轨迹发展，这就需要对旅游管理环境及旅游组织的变革进行再认识，以重新思考新形势下旅游企业的运营模式和发展方向。

第一节 信息技术对经济、社会发展的影响

信息技术是计算机技术和电信技术结合而形成的手段，是对声音、图像、文字、数字和各种传感信号的信息进行获取、加工处理、存储、传播和使用的能动技术，是能够延长或扩展人类信息器官功能的技术、信息资源和社会组织

人员信息意识的总称，具有技术属性、资源属性、社会属性和经济属性。

信息技术可划分为“硬”信息技术和“软”信息技术两大类。前者通常指各种已经或即将转化为信息设备的信息技术，这类信息技术有时也指各种具体的实物形态的产品。后者指那些不是有明显物质承担者，但又是人类在长期从事信息活动过程中积累而形成的有关信息获取和处理的经验、知识、方法与技能。如信息处理技术、信息组织技术、信息统计技术、信息预测技术等。

信息技术进步以通信技术与计算机技术（包括计算机硬件与软件）的不断发展为标志，信息产业的发展主要依靠信息技术的进步。以计算机产业为主的信息产业已成为经济发展的新生力量和支柱产业之一，计算机的应用不仅普及至众多的企业运作之中，而且已渗透到日常生活的每一个角落。

在西方发达国家，信息产业已成长为新的、重要的经济增长点。以美国为例，10年前还很薄弱的信息产业，如今已占美国国内生产总值的10%以上。据美国电子协会最近发表的报告说，以信息产业为主的高科技产业是美国近年经济增长的主要动力之一。这在一定程度上说明了信息技术在经济中发挥着越来越大的作用。我国作为一个发展中国家，也正在朝着这一经济发展与技术进步的新趋势发展。

一、信息技术对经济发展的影响

1. 促进生产增长。

信息技术的进步是目前生产增长的主要因素之一，它推动了新工业生产部门的出现和发展，并通过生产率的提高和生产成本的降低而促进社会生产的增长。信息技术是生产力的重要要素，它不仅能使供给增加，而且能使供给与需求联系起来，更好地适应和满足需求，以减少无需求相对应的盲目供给。在生产或服务领域推广信息技术，会扩大生产能力，加快生产、服务的高度自动化，改善生产、服务条件，提高产品及服务质量。

2. 导致市场扩大。

信息技术对市场的影响是多方面的。首先，它突破了地区市场、国家市场的有限范围，使其不受地理位置的限制，并导致全球化市场的出现；其次，它提高了市场效率，这是信息技术的发展所引起的信息流通和信息处理速度提高的结果；再次，它加剧了市场内部的竞争，包括企业间的竞争以及银行与企业之间控制与反控制的斗争。

3. 强化效益提高的程度。

信息技术从根本上为提高劳动生产率和节约物质、能量消耗提供了可能

性。与利用信息技术相联系的经济效益的提高，一方面来源于劳动生产率提高的效应；另一方面来源于消耗节约的效应，为节约能源和资源创造机会，使低能耗的通信代替高能耗的旅行成为可能。

4. 影响就业及劳务市场。

随着对技能要求的提高，信息技术、互联网的应用和电子商务的不断发展，使得“核心”信息技术工人（工程师、程序设计师和系统分析师）的需求增加，同时也创造了新的信息技术职业。此外，出现了信息技术行业和工作中心就业与失业之间的“逆反”效应，即在信息技术革新迅速创造某些行业就业的同时，也减少了其他行业中的就业。

5. 促使产业结构发展变化。

信息技术在使产业生产增长的同时还会使产业结构发生巨变。传统的“夕阳”产业被现代“朝阳”产业所取代；消耗能源与资源型的产业逐步被代之以节约能源与资源型的产业；附加价值低的产业逐步被代之以附加价值高的产业；劳动密集型产业的比重逐步下降，而技术密集型和知识密集型产业的比重正不断提高；产业“软件”化，软件产业和信息处理产业的作用日益增大。

信息技术的发展是否会促进第三产业比重的提高，仍是一个有争论的问题。信息技术的发展使生产者、供给者与消费者更加接近，会使那些传统的为生产服务的第三产业缩小，还会使第二产业对第三产业的“反”依赖的关系和程度加强，并使以脑力劳动为基础的产业从第三产业中分离出来，有可能成为“第四产业”。

3

二、信息技术对社会发展的影响

1. 对文化与教育的影响。

文化是与人们的生活环境（包括自然环境和社会环境）相适应的，它随着生活环境的变化而变化。信息技术的发展，通过电视、广播、Internet等现代化信息传播方式渗入到人们的日常生活中，大众媒介使世界各国文化的统一性趋势得到加强。

信息技术对教育具有潜在的重大作用，电视、网络教学的普及对提高全民智力水平有不可低估的作用。从无线电收音机的远程教学到以电子计算机和卫星通信为基础的网络远程教学，都使科学文化落后的状态得到改观。远程教学对于发展成人教育，具有十分特殊的意义。

2. 对法律和法规的影响。

由于信息技术的迅速发展，信息活动的规模日益扩大，对法律和法规的要

求必然会提高。为了使信息活动协调进行，并与非信息活动相配合，需要制订信息法和有关信息工作的法规、条例等。

信息流动是跨越国界的，法律却涉及到国家主权问题，这就提出了国际公法和国家间政策协调问题，数据库和软件版权法的国际性讨论即为一例。

3. 对生活方式的影响。

信息技术对生活方式的影响相当广泛，它迅速改变着人们生活方式的格局。例如，使用电话、邮件、可视电话等进行人际交流远远超过了传统交流方式；自动购销、计算机化商店、网上购物等新的买卖方式层出不穷；代替货币、凭证的各种磁卡广泛使用；电视电话会议已在许多场合中实现；计算机及 Internet 的普及，使在家上班、参加集体工作成为可能。

4. 对国际关系的影响。

随着信息技术的发展，世界各国通过计算机联网和通信卫星技术联系越来越紧密。从微观上看，跨国数据流使跨国公司的组织管理更为集中；从宏观上看，每个国家特别是发展中国家既要从国际信息中谋取利益，又要防止本国的利益受到侵犯。国际信息联系的加强，使经济国际化的趋势随之增强，超越国界的“全球化”经济活动将占据重要的地位。这对发展中国家来说，既是严峻的挑战，又是难逢的机遇。

三、信息技术影响下的企业组织变革和经营管理

现代企业组织自诞生以来，就一直处于变化的过程中。到目前为止，组织的管理模式主要经历了三次大的变革。第一次变革发生在 1895 年至 1905 年间，此时其主要特点是组织的所有权与管理权相分离，管理第一次作为独立的职业而存在。20 年后，组织结构发生了第二次变革。20 世纪 20 年代初期，P. S. 杜邦对其家族企业进行重构，随后几年 A. P. 斯隆对通用电气（GE）进行了新的组织设计，并从此拉开第二次组织变革的序幕。这次变革的主要特征是将命令与控制模式引入了组织结构，它强调分散化经营、人事管理、预算与控制、政策与经营的重大区别等，这也正是当今典型组织的特征。50 年代初期，随着通用汽车公司的大规模重组，第二次变革进入了尾声，这是一次对当时组织形式的重大完善，当今世界的大部分企业集团都沿袭了这种组织模式。80 年代后期，组织模式变革进入第三个阶段：从命令—控制型的组织向基于信息的组织转变。信息技术、通信技术的日新月异使这一组织形式得以迅速发展，其主要特点包括：中层管理人员大量减少，组织趋向于扁平化、网络化，基层人员技能得到不断加强等。同时，随着市场竞争的加剧，企业的柔性制造

能力、对客户要做出反应的能力、各个部门的应变能力、信息处理的速度及产品生命周期等时间因素具有越来越重要的意义，而适应这一要求的组织形式正是信息化组织。

信息技术的使用，造成组织内许多工作任务发生变化。大量传统工作可由计算机高速准确地完成；自动化加工技术使工人的劳动更简单更轻松；计算机辅助设计和计算机辅助制造使技术人员的设计工作时间更短、效率更高；通讯和网络技术使组织成员之间的交流更方便、更直接，地理上分布的组织不再受交通条件的制约；决策支持技术使管理人员方便地获得所需资料，既缩短决策周期，又提高决策质量，并及时将命令传递下去，从而能够更多地关注于组织的目标和长远规划。

市场竞争促使组织采用各种信息技术获得竞争优势，反过来这些新技术又极大地推动了组织的发展。在制造业中，一方面，信息技术使更大规模的制造成为可能，从而形成了规模效益；另一方面，通过引入柔性制造系统，显著减少了长产品线的制造成本，柔性制造的效益不仅体现在大规模产品定制上，而且还体现在产品与服务的迅速协调上。在服务行业中，企业在极大程度上依靠信息系统完成他们基本的业务功能，该行业中的许多员工实际上是连接客户和信息系统的中间人，在某些情况下，甚至连中间人都不复存在。

此外，通信功能的日益强大也解决了业务部门在地理上分散的企业面临的标准化问题。

信息技术对企业组织的影响主要体现在以下几个方面：

1. 对决策权的影响。

信息技术改善了高级管理层决策的质量和速度，导致决策权在企业层次中向上移动，形成更加集中式的管理；另一方面，信息技术又改善了组织单元监控与评估的能力，使决策权分散化，同时使得组织员工的独立工作能力比以往大大提高，管理者向下属充分授权，员工承担较大的责任，实现了组织利用信息技术集中一部分决策权而分散另一部分决策权。

2. 对组织规模的影响。

企业的纵向与横向规模是由该企业的外部协调成本和内部协调成本共同决定的。当外部协调成本较小时，组织规模可以偏小，以充分利用外部协调优势节省自身开销；当内部协调成本较小时，则可将组织规模扩大。信息技术通过改变组织的成本结构，直接影响着组织的规模大小。首先，信息技术可以减少外部协调成本。美国 Benetton 公司建有一个连接 4000 个商店的网络，分布在 62 个国家，年收入达到 12 亿美元，该公司使用通信网络将每日详细的销售数