



CHINA TRAVEL & TOURISM PRESS



旅游信息管理

马润洪 著

中国旅游出版社

旅游教育与培训丛书

旅游信息管理

马润洪 著

中国旅游出版社

(京)新登字 031 号

责任编辑:唐志辉

封面设计:吴健群

图书在版编目(CIP)数据

旅游信息管理/马润洪编著。—北京:中国旅游出版社,
1995.12

ISBN 7-5032-0895-3

I.旅… II.马… III.旅游—信息管理 IV.F59

中国版本图书馆 CIP 数据核字(95)第 00145 号

中国旅游出版社出版
(北京建内大街甲九号)
新华书店北京发行所发行
河北固安县印刷厂印刷

*

开本:787×1092 毫米 1/32 印张:6.28 字数:140 千

1995 年 12 月第 1 版 1995 年 12 月第 1 次印刷

印数:4000 册 定价:7.50 元

编 委 会

主 任 席焕民

副主任 王洪滨

总主编 王洪滨、梁 智

编 委 (以姓氏笔划为序)

丁仁鸾、马润洪、王洪滨、王天佑

宋兰臣、张丽丽、张 威、张 卫

陈亚丽、杨爱民、席唤民、巢祖奎

梁 智

前 言

当前,我国旅游业正迅速地发展,日新月异。为了满足我国旅游教育与培训的日益需求,我院教师编写了旅游教育与培训丛书。中国旅游管理干部学院是由国家旅游局投资和管理,由联合国开发计划署资助的高等旅游教育学院。它拥有一支受过国内外专业培训、业务能力较强的教师队伍,并有现代化的教学设备。几年来,该院培养了大批优秀管理人才,分布在全国各地旅游企业。同时,在多年的教学与管理实践中,我院教师在来院工作的联合国旅游教育专家的协助下,借鉴国内外旅游教育的最新成果,陆续完成该系列教材。本丛书包括五个部分:旅游基础理论、旅游行政管理理论、饭店经营管理、旅行社经营管理和旅游英语。这套丛书既介绍了旅游业的宏观与微观理论,又涉及饭店与旅行社的日常运行。丛书力求遵循旅游理论与行业实践相结合的原则,以保持教材的科学性、严密性、先进性和可操作性。鉴于我们水平有限,恳请旅游教育家们与行业专家们的批评指正,并提出宝贵意见。

中国旅游管理干部学院
《旅游教育与培训丛书编委会》

1995.9.

内 容 简 介

本书对旅游信息管理、饭店信息管理、旅行社信息管理作了全面论述,包括信息管理对旅游管理的效用、计算机对旅游业信息的有效管理和旅游企业如何能得到成功的计算机信息系统等等各个方面,涉及到有关的基本概念、基本系统、行业现状与系统的发展。

本书适用于设有旅游专业、旅游管理专业、饭店管理专业、饭店工程专业的高等院校及中专职校分别作为旅游信息管理教学的教课书或参考书,并可提供给旅游企业的培训中心使用。

本书也可以帮助理、工、文科院校的管理专业、管理工程专业、信息管理专业、计算机应用专业的学生、教师以及技术人员、管理人员学习和了解旅游信息管理,作为他们的专业参考书。

目 录

第一篇 旅游信息系统概论.....	(1)
绪言.....	(1)
第一章 系统和系统工程.....	(4)
第一节 系统.....	(4)
第二节 系统工程.....	(5)
第三节 系统的生命周期.....	(6)
第二章 信息和 MIS 工程	(10)
第一节 信息	(10)
第二节 MIS	(13)
第三节 MIS 工程简介	(15)
第四节 软件工具是 MIS 工程水平 的标志	(18)
第三章 MIS 的发展	(20)
第一节 决策支持系统	(20)
第二节 专家系统	(22)
第三节 综合信息系统	(23)
第四章 旅游管理与 MIS	(25)
第一节 旅游产业管理与信息管理需求	(25)
第二节 旅游信息管理的特殊性	(26)
第三节 旅游 MIS 的开发	(28)
第四节 对计算机设备选型的相关讨论	(32)

第五章 旅游信息管理概述	(37)
第一节 饭店 MIS 概述	(37)
第二节 旅行社 MIS 概述	(40)
第三节 旅游相关服务企业的 MIS	(42)
第四节 旅游行政管理与办公自动化	(43)
第五节 旅游教育与旅游信息系统	(44)
第六章 数据库应用	(47)
第一节 信息、数据与数据库	(47)
第二节 关系数据库	(49)
第三节 数据库应用基础	(52)
第四节 关系数据库应用简介	(57)
第七章 旅游信息服务系统	(63)
第一节 旅游资源信息服务系统	(63)
第二节 旅游经营信息服务系统	(65)
第三节 旅游资料信息服务系统	(67)
第四节 信息服务系统的特点	(69)
第五节 复杂信息服务	(72)
第八章 旅游信息系统的发展	(74)
第一节 企业集团化的发展对旅游信息 系统的影响	(74)
第二节 以销售为起点的经营一体化 信息系统	(75)
第三节 旅游信息系统概念的再讨论	(77)
 第二篇 饭店信息管理	 (81)
绪言	(81)
第一章 饭店管理与 MIS	(85)

第一节	饭店 MIS 的效益	(85)
第二节	饭店的 MIS 需求	(88)
第三节	饭店 MIS 的结构	(91)
第二章	前台信息管理	(96)
第一节	前台信息结构	(96)
第二节	预订与市场销售	(99)
第三节	入住与客房状况控制	(102)
第四节	入帐与审核	(104)
第五节	结帐离店与日营业处理	(107)
第六节	前台 MIS 的分析	(108)
第三章	后台信息管理	(115)
第一节	库存管理与餐饮成本分析	(115)
第二节	人事管理与劳力成本分析	(117)
第三节	后台财务管理	(119)
第四节	饭店经济活动分析	(122)
第四章	饭店对多用户信息系统的选择	(126)
第一节	多用户计算机信息系统	(126)
第二节	微机网络信息系统	(129)
第三节	饭店对计算机信息系统的 基本要求	(133)
第四节	多用户系统的操作与管理	(137)
第五章	饭店 MIS 的实现	(139)
第一节	饭店 MIS 的开发原则	(139)
第二节	饭店 MIS 实施要点	(142)
第三节	影响饭店 MIS 成功的因素分析	(145)
第六章	饭店销售系统与饭店信息系统	(148)
第一节	饭店的预订销售	(148)

第二节	饭店的广告促销·····	(150)
第三节	饭店信息系统讨论·····	(151)
第四节	饭店 MIS 的发展 ·····	(153)

第三篇 旅行社信息管理 ····· (156)

绪言·····	(156)
第一章 旅行社管理与 MIS ·····	(158)
第一节 旅行社 MIS 需求 ·····	(158)
第二节 旅行社 MIS 的效益 ·····	(160)
第三节 旅行社 MIS 的投资 ·····	(161)
第二章 旅行社 MIS ·····	(164)
第一节 旅行社 MIS 的功能特点 ·····	(164)
第二节 国内外旅行社 MIS 的现状 ·····	(165)
第三节 旅行社 MIS 的开发原则 ·····	(166)
第三章 旅行社 MIS 示例 ·····	(169)
第一节 旅行社 MIS 功能示例 ·····	(169)
第二节 旅行社 MIS 人机对话方式 示例·····	(173)
第三节 旅行社 MIS 的运行维护 ·····	(176)
第四章 多用户数据库的应用·····	(180)
第一节 典型多用户数据库功能特点·····	(180)
第二节 旅行社 MIS 与多用户数据库 ·····	(183)
第三节 旅行社办公自动化与多用户 数据库·····	(184)
第四节 多用户系统的管理·····	(185)
第五章 旅行社 MIS 的发展 ·····	(188)
第一节 经营体制转变促进旅行社 MIS 的	

	发展.....	(188)
第二节	旅游销售系统.....	(190)
第三节	旅行社现代化信息管理系统 的新概念.....	(192)

第一篇 旅游信息系统概论

绪 言

无论是学习饭店信息管理,还是学习旅行社信息管理,都应该了解计算机基础知识和旅游信息系统的基础知识。

管理信息系统基础、信息系统工程基础、数据库应用基础和新兴的信息服务业简介都是与饭店信息管理、旅行社信息管理相关的基础知识(基本概念、概况和知识扩展),所以将它们单列为第一篇。

学习饭店管理的读者,可以学习计算机基础教程、本书第一篇和第二篇内容;学习旅游管理、旅行社管理、旅游行政管理的读者,可以学习计算机基础教程,本书第一篇和第三篇内容以及办公自动化教程。在本书第一篇中安排了旅游业中各类企业的信息管理概述,这是为了使各类读者在学习本专业内容同时,对旅游业的全行业信息管理有个全面了解。

对非旅游业的读者,无论是学习管理学、管理工程、信息管理、信息系统的读者,还是学习计算机应用的读者,阅读本书都可以对旅游信息管理有比较丰富的了解,而这方面的内容至今还未有系统介绍的材料。

面向管理人员和学习管理专业的学生,在旅游信息系统概论中对信息系统、系统工程、计算机应用的介绍都是偏重于应用,偏重于概貌,从用户使用的角度出发。很多关于信息系统的教课书都是偏重于对系统的分析开发,而本书重点讨论选购 MIS 的工程方法;很多关于信息管理和计算机应用的教课书,偏重于计算机信息管理软件的开发、编程,而本书不涉及编程,只介绍使用要点,重在阐述计算机系统的作用和如何得到满意的计算机信息系统。

一方面,我们需要感性知识与理性知识的配合,在学习信息管理时尽量创造感性认知的机会。例如在学习计算机基础知识和办公自动化知识中,充分利用计算机教学设备(如微型计算机),提供一定的上机练习的机会;在学习饭店信息管理、旅行社信息管理中,利用专题教学录像片;在学习信息系统概论中也可以部分选用上述录像片或利用教学计算机设备上的范例(如微机上用数据库开发的信息管理范例)。总之,在可能的条件下让学生有更多机会接触计算机和信息系统是非常有益的。

另一方面,关于信息管理的教学,重点在于对信息管理、计算机系统、信息系统、信息管理现代化的全面理解。既包括基本概念,又包括新知识的扩展。鉴于很多管理人员对于信息流、信息管理的基本概念缺少了解,所以更要注重基本概念的学习。计算机的上机操作练习以及计算机专业知识的学习都要注意基本概念和人机对话、维护管理等基本操作,不能局限于某一种机型或某一个软件的具体操作上,否则学生在实际工作中遇到不同的机型或软件,会感到过去学的课程不对路,不能满足工作需要。实际上,很多学员将来在饭店中所用到的小型机,在当前各教学单位中是很难找到的。所以,要注

意纠正学生只想学操作而轻视基本知识学习的想法。

学生首先要学习计算机基础知识。至于本书第一篇的内容可以放在第二篇(或第三篇)之前学习,也可穿插进行,也可以放在最后作为理论提高有选择地讲解。

本篇的重点是:

(一)全面概述信息系统、系统工程的基本知识。

(二)讨论购用旅游信息系统的工程方法。

(三)全面概述各类旅游信息系统的发展。

有关计算机应用的专业知识内容,在计算机基础和办公自动化教程中,已经介绍了个人计算机的软、硬件基础知识、操作系统、汉字系统和文字编辑软件的应用知识。在本书的各篇中又穿插了与旅游信息管理关系密切的数据库应用、多用户信息系统和多用户数据库的介绍。

信息管理现代化的进程是很快的,计算机技术和其它信息技术的发展更是日新月异。可以预见,作为第一次全面介绍旅游信息管理的专业参考书(教课书),本书在满足当前旅游教育需要的同时,将博采众议,广纳新知识,不断补充、修改、完善,并适时更新版本。

第一章 系统和系统工程

第一节 系 统

任何人要从事旅游管理工作,应该对系统论有所了解。尽管“系统”已经是人们常用的词,但科学界对系统的定义却还没有统一。

一般系统论的主要创始人,美籍奥地利生物学家贝塔朗菲(L. V. Bertalanffy)于 1945 年发表了《关于一般系统论》的论文。这门学科随之诞生,他在研究有机体结构中提出下列三个基本观点:

一、系统观点。一切有机体都是一个由部分结合而成的整体(系统),其特性不只是各部分特性的简单叠加。

二、动态观点。一切有机体本身都处于积极的运动状态。

三、等级观点。各种有机体都按严格的等级组织起来,层次分明,通过逐级的组合而形成越来越高级、越来越大的系统。

此后,很多科学家从各个角度对系统的基本概念进行阐述,提出了系统的动态相关性、开放性、有序性等许多见解。其中,我国学者钱学森等人提出的系统定义是:“把极其复杂的研制对象称为系统,即由相互作用和相互依赖的若干组成部分结合成具有特定功能的有机整体,而且这个系统本身又是它所从属的一个更大系统的组成部分”。如果我们对系统概念再做一些说明,可以特别指出以下三点:

一、系统是帮助人们认识处理客观事物的一种定义,系统

论是一种认知方法。对于复杂的事物,我们用系统的观点来认识它,就可以采用一套科学的方法去处理它,而对于简单的事物,就不必套用系统的概念。

二、定义系统是依据一定的具体目标,即系统是一个具有特定功能、特定边界的有机整体,由那些与此目标相关的各部分组成。

三、对于任何一个系统都可以认为它是由若干子系统结合而成,同时它本身又是一个更大系统的子系统,即系统是无限可分的。

总之,系统具有客观性,但它又是属于人们的主观认定,是根据实际需要来定义研究的。作为一个管理人员,理解了上述三点就有可能比较好地运用系统论的方法,从而解决好管理中遇到的各种复杂问题,诸如工程组织、市场开发、新产品研制、管理制度改革等。最后我们还应明确,系统论的三点基本思想与哲学中的辩证法是相互一致的。

第二节 系统工程

1978年钱学森等人在《组织管理的技术——系统工程》一文中对系统工程作了全面论述。他们在提出了前一节介绍过的关于系统的定义之后指出:“系统工程是组织管理系统的规划、研究、设计、制造、试验和使用的科学方法,是一种对所有系统都具有普遍意义的方法”。

很显然,找到一种能够处理世界上所有问题的标准方法并不现实,但是可以找到一种适应各种不同问题的思想方法。系统工程就是这种先进的思想方法,也是一种新兴的组织管理技术。对于任何一个从事管理工作的人,系统工程无疑都

是很有价值的。

美国学者霍尔(A. D. Hall)在 1969 年提出了关于系统工程的三维结构分析,是目前国际上影响较大的一种系统工程方法。

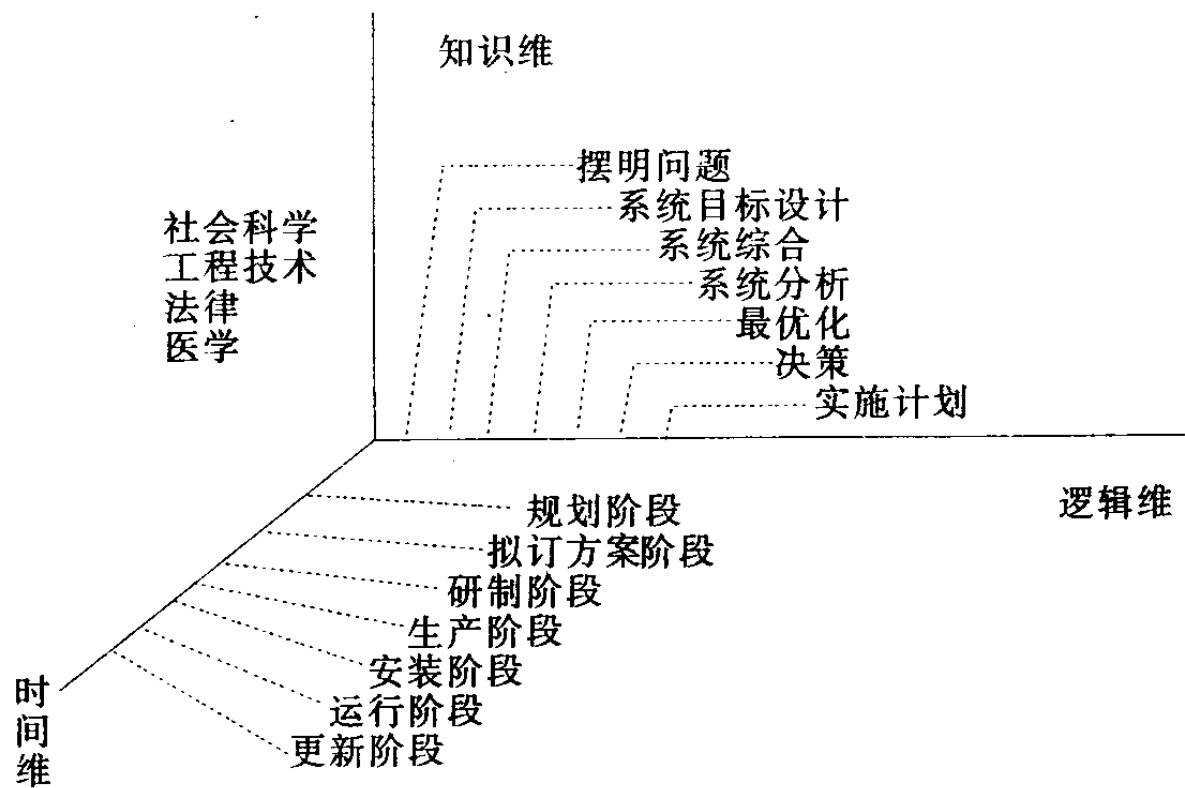


图 1- 1 系统工程三维结构

在数学上人们建立了三维坐标系、平面直角坐标和一维的数轴。如果将知识作为背景,将时间维与逻辑维压缩,我们也可以用一维的图示来说明系统工程方法,这就是人们熟悉的生命周期法。

第三节 系统的生命周期

人们习惯于将事物的发展处理过程划分为若干阶段,问题由产生到解决再转为新的问题,可以看作是经历了一个发展周期。美国人将一般解决问题的过程划分为计划(Plan)、