

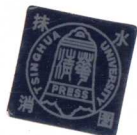
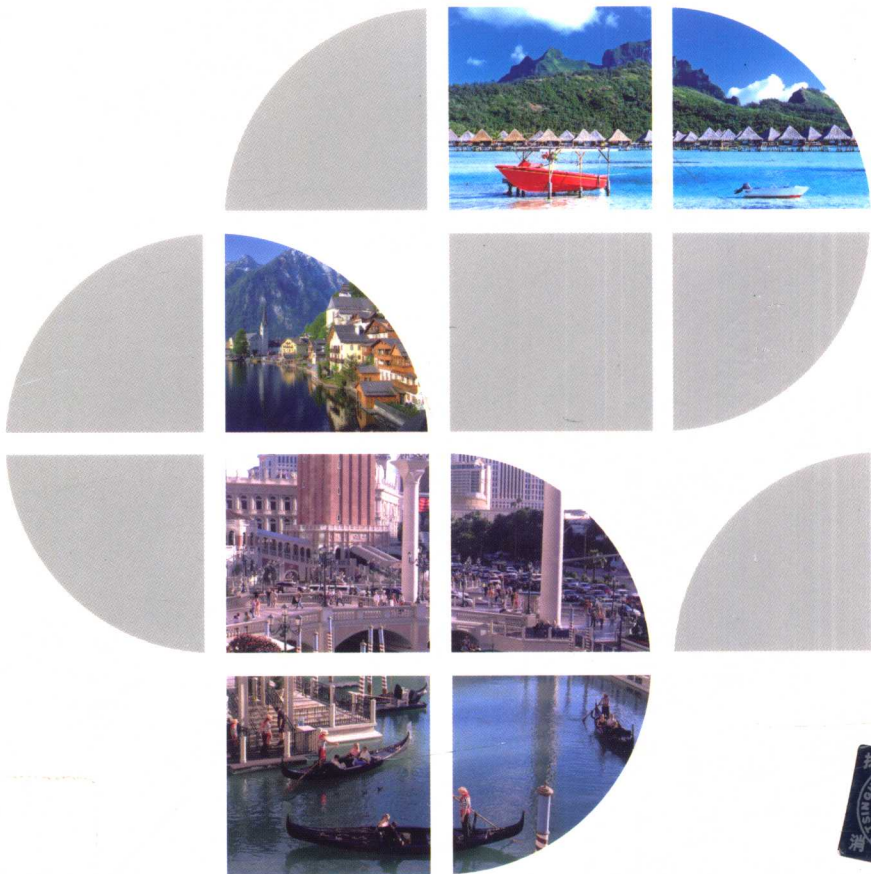
普通高等学校旅游管理教材

第2版

旅游管理信息系统

Tourism Management Information System

宫小全 裴劲松 武贯兰 编著



清华大学出版社

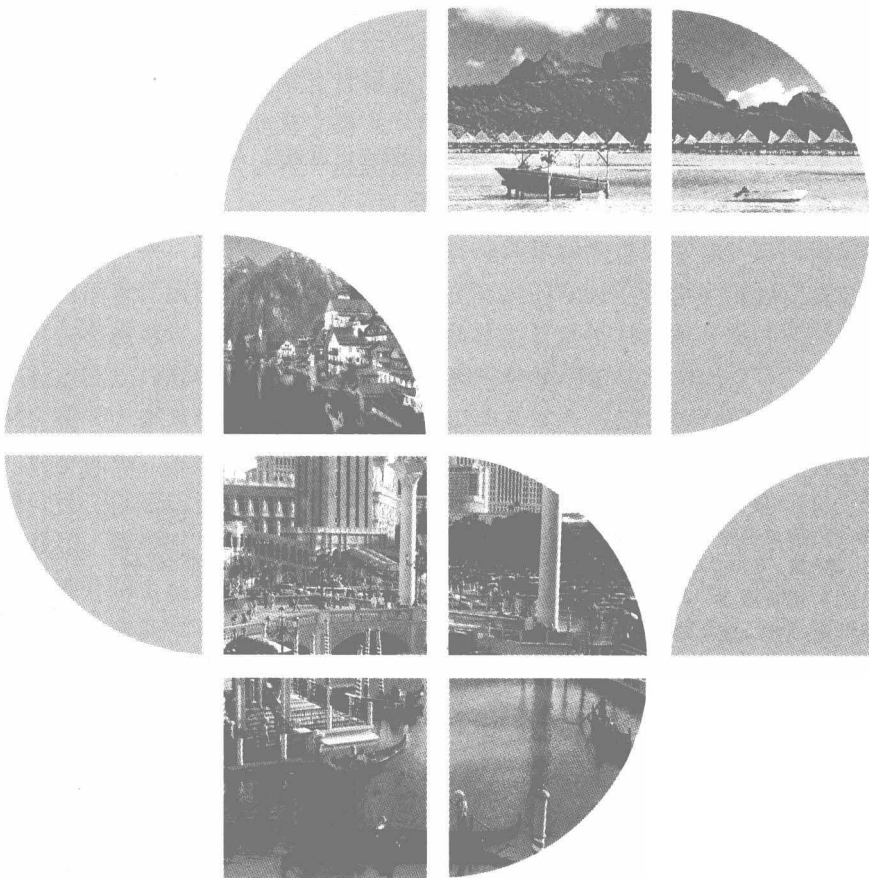
普通高等学校旅游管理教材

第 2 版

旅游管理信息系统

Tourism Management Information System

宫小全 裴劲松 武贯兰 编著



清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

本书以利用结构化方法进行旅游管理信息系统的分析与设计为主线,介绍旅游管理信息系统建设的相关概念、方法、技术和工具。本书从信息管理的理论视角,深入解析旅游信息化建设的背景、需求与实践,全面介绍相关各类旅游管理信息系统(酒店管理信息系统、旅行社管理信息系统、旅游交通信息系统、旅游目的地营销系统、旅游汽车公司管理信息系统、旅游电子商务系统、旅游电子政务系统)的规划、分析、设计与实现。

本书按照教育部关于旅游管理专业的培养目标、培养计划的要求,由浅入深,循序渐进,既注重基础理论知识的传授,又面向实际应用,内容充实。本书既可以作为高等院校旅游管理、地理信息系统专业的高年级本科生及研究生的教材,也可以作为旅游从业人员的培训教材,并可供各级旅游主管部门、各类旅游企业管理人员、职业院校旅游类专业师生参考。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

旅游管理信息系统/宫小全,裴劲松,武贯兰编著. —2版. —北京:清华大学出版社,2014.1
普通高等学校旅游管理教材

ISBN 978-7-302-32939-8

I. 旅… II. ①宫… ②裴… ③武… III. ①旅游业-管理信息系统-高等学校-教材 IV. ①F590.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第148127号

责任编辑:杜春杰

封面设计:康飞龙

版式设计:文森时代

责任校对:王 云

责任印制:何 芊

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦A座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:北京富博印刷有限公司

装 订 者:北京市密云县京文制本装订厂

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×230mm 印 张:24.75 字 数:536千字

版 次:2010年11月第1版 2014年1月第2版 印 次:2014年1月第1次印刷

印 数:1~4400

定 价:39.80元

产品编号:049356-01

第2版前言

以互联网为核心的信息技术深刻改变着旅游业的经营、管理和运作模式,对旅游业的发展与繁荣起着越来越重要的作用,成为推动旅游经济发展的重要力量。我国的旅游信息管理教育始于20世纪90年代,进入21世纪以后,“旅游管理信息系统”、“旅游信息系统分析与设计”等课程在高校旅游管理、地理信息系统等相关专业本科生及研究生中的开设日益普遍。旅游管理信息系统是一门培养学生旅游管理信息系统规划、分析、设计、开发能力的理论课程,同时强调培养较强的实践能力,在教学内容方面着重讲解旅游管理信息系统的基本理论、基本知识和基本方法,在实践能力方面着重讲解旅游管理信息系统的规划、分析、设计和实现能力的培养和训练。该课程涉及的知识点很多,内容非常丰富,授课内容涵盖了旅游管理信息系统分析与设计的思想、方法及与此密切相关的技术、开发工具等多方面的内容,是一门综合性很强的课程。

近几年来,本人先后为北京交通大学经济管理学院旅游管理专业本科生讲授“计算机综合设计”课程,为研究生讲授“旅游信息系统分析与设计”课程,在教学实践中切身体会到,该课程虽有一些较好的教材,但从总体而言,现有教材多是将管理信息系统的方法与技术简单移植过来,缺乏信息科学、旅游管理等学科的有效整合。该课程的教学难点是课程内容覆盖面宽,课程学时相对较少,要在有限的学时中让学生掌握课程学习内容,有必要在借鉴现有教材优点的基础上,结合当前旅游管理信息系统开发的实践,尽快编写并出版一本起点高、内容丰富、全面的教材,满足教学的迫切需求。

本书在编写上既重视基本理论、基本知识和基本方法的系统介绍,又着眼于对学生实践能力的科学训练。本书全面介绍基于结构化方法的旅游管理信息系统分析与设计方法,突出实践特色,以酒店管理信息系统、旅行社管理信息系统、旅游交通信息系统、旅游目的地营销系统、旅游汽车公司管理信息系统、旅游电子商务系统、旅游电子政务系统为研究对象,详细介绍上述系统的规划、分析、设计等内容,贴近实际,方便旅游管理、地理信息系统等相关专业本科生、研究生学习与借鉴。本书每章的综合练习题型丰富多样,并对各章习题都配有参考答案。通过本书的学习,学生可了解旅游管理信息系统产生的背景、需求与实践,了解旅游管理信息系统开发的技术基础,掌握基于结构化方法的旅游管理信息系统分析与设计的方法,了解旅游管理信息系统的建设方式与技术选择。

鉴于本书第1版出版产生的积极影响,又由于近几年来旅游管理信息系统的迅猛发展,编者决定对本书第1版进行修订,由清华大学出版社出版本书的第2版。第2版每章增加了案例讨论题,对各章习题都配有答案,改写了第3~9章。改写后的第3~9章基于结构化方法,以酒店管理信息系统、旅行社管理信息系统、旅游交通信息系统、旅游目的地营

销系统、旅游汽车公司管理信息系统、旅游电子商务系统、旅游电子政务系统为研究对象，详细介绍上述7个系统的规划、分析、设计等内容，贴近实际，方便旅游管理、地理信息系统等相关专业本科生、研究生学习与借鉴。为增强本书的实用性，本书第2版增加的附录A详细介绍了使用Access的表、查询、窗体、报表等工具开发一个旅行社管理信息系统的主要方法，可供旅游管理、地理信息系统等相关专业本科生、研究生学习如何在八个学时（四个实验）下，完成一个用Access开发的小型旅游管理信息系统。

本书由宫小全编写提纲及统稿，并撰写了第1章，第10章由裴劲松撰写，第3、6章由武贯兰撰写，第4章及附录由李冰撰写，第8、9章由马海疆撰写，第2章由宫昕撰写，第5章由倪今朝撰写，第7章由路冬冬撰写。杜春杰编辑在本书的规划和撰写过程中提出了很多宝贵建议。此外，本书在编著过程中参考并引用了众多文献，在此一并致以衷心的感谢！

本书在全面介绍基于结构化方法的旅游管理信息系统分析与设计方法上作了一些初步的探索，但由于旅游管理信息系统的理论与技术处在快速发展之中，并且由于作者学识有限，书中不足之处在所难免，在此竭诚希望广大读者提出宝贵意见，敬请有关专家、学者批评指正，以期不断改进。

宫小全

2013年8月

目 录

第1章 概论.....	1
1.1 旅游信息与信息管理.....	1
1.1.1 旅游信息的概念.....	1
1.1.2 旅游信息的特征、内容和类型	4
1.1.3 旅游信息管理界定.....	7
1.2 旅游管理信息系统概述.....	9
1.2.1 旅游管理信息系统的概念	9
1.2.2 旅游管理信息系统的功能	10
1.2.3 旅游管理信息系统的结构	10
1.2.4 旅游管理信息系统的开发策略	12
1.2.5 旅游管理信息系统的开发方式	13
1.3 旅游管理信息系统开发技术基础	14
1.3.1 支持旅游管理信息系统开发的软件、硬件平台	14
1.3.2 计算机网络技术.....	17
1.3.3 数据资源管理技术.....	22
1.3.4 多媒体技术.....	28
1.3.5 计算机虚拟现实技术	29
1.3.6 地理信息系统.....	32
第2章 基于结构化方法的旅游管理信息系统的分析与设计.....	38
2.1 结构化方法概述.....	38
2.1.1 生命期模型.....	38
2.1.2 结构化方法的特点.....	39
2.2 旅游管理信息系统的总体规划	41
2.2.1 现行系统初步调查.....	41
2.2.2 新系统目标与新系统方案	42
2.2.3 可行性研究.....	42
2.3 旅游管理信息系统的系统分析	43
2.3.1 系统分析概述.....	43
2.3.2 组织结构与业务功能的调查	45
2.3.3 业务流程的调查与分析	47

2.3.4	数据流程的调查与分析	48
2.3.5	数据字典的编制.....	52
2.3.6	基本加工的描述.....	53
2.4	旅游管理信息系统的系统设计	57
2.4.1	系统设计概述.....	57
2.4.2	系统总体结构设计.....	58
2.4.3	详细设计.....	61
2.5	旅游管理信息系统的系统实施	69
2.5.1	系统实施概述.....	69
2.5.2	程序设计.....	70
2.5.3	系统测试.....	70
2.5.4	系统转换.....	72
2.6	旅游管理信息系统的系统维护、评价与运行管理	74
2.6.1	系统维护.....	74
2.6.2	系统评价.....	76
2.6.3	系统运行管理.....	79
第3章	酒店管理信息系统	84
3.1	概述.....	84
3.1.1	酒店管理信息系统的基本概念	84
3.1.2	酒店管理信息系统建设的现实需求	86
3.1.3	酒店管理信息系统建设的意义	86
3.1.4	酒店管理信息系统的应用	88
3.1.5	酒店管理信息系统的发展趋势	89
3.2	酒店管理信息系统的规划	90
3.2.1	酒店管理信息系统案例分析	90
3.2.2	酒店管理信息系统建设的目标	99
3.2.3	酒店管理信息系统的功能	100
3.3	酒店管理信息系统的分析	102
3.3.1	系统概况表.....	102
3.3.2	系统数据流图.....	103
3.3.3	系统数据字典.....	104
3.3.4	加工说明.....	109
3.4	酒店管理信息系统的设计	111
3.4.1	代码设计.....	111
3.4.2	数据库设计.....	112

3.4.3 数据处理过程设计	114
3.4.4 界面、输入及输出设计	116
第4章 旅行社管理信息系统	121
4.1 概述	121
4.1.1 旅行社管理信息系统的概念	121
4.1.2 旅行社管理信息系统建设的现实需求	124
4.1.3 旅行社管理信息系统建设的意义	125
4.1.4 旅行社管理信息系统的应用	126
4.1.5 旅行社管理信息系统的发展趋势	127
4.2 旅行社管理信息系统的规划	129
4.2.1 旅行社管理信息系统案例分析	129
4.2.2 旅行社管理信息系统建设的目标	135
4.2.3 旅行社管理信息系统的功能	136
4.3 旅行社管理信息系统的分析	137
4.3.1 系统概况表	138
4.3.2 系统数据流图	139
4.3.3 数据字典	140
4.3.4 加工说明	143
4.4 旅行社管理信息系统的设计	145
4.4.1 代码设计	145
4.4.2 数据库设计	147
4.4.3 数据处理过程设计	148
4.4.4 界面、输入及输出设计	150
第5章 旅游交通信息系统	157
5.1 概述	157
5.1.1 旅游交通信息系统的概念	157
5.1.2 旅游交通信息系统建设的现实需求	159
5.1.3 旅游交通信息系统建设的意义	159
5.1.4 旅游交通信息系统的应用	160
5.1.5 旅游交通信息系统的发展趋势	161
5.2 旅游交通信息系统的规划	162
5.2.1 旅游交通信息系统案例分析	162
5.2.2 旅游交通信息系统建设的目标	168
5.2.3 旅游交通信息系统的功能	169

5.3 北京市旅游交通信息系统分析	171
5.3.1 系统概况表.....	171
5.3.2 系统数据流图.....	172
5.3.3 系统数据字典.....	174
5.3.4 加工说明.....	177
5.4 旅游交通信息系统的设计	179
5.4.1 代码设计.....	179
5.4.2 数据库设计.....	181
5.4.3 数据处理过程设计.....	182
5.4.4 界面、输入及输出设计	184
第6章 旅游目的地营销系统	190
6.1 概述.....	190
6.1.1 旅游目的地营销系统的基本概念	190
6.1.2 旅游目的地营销系统建设的现实需求	192
6.1.3 旅游目的地营销系统建设的意义	193
6.1.4 旅游目的地营销系统的应用	194
6.1.5 旅游目的地营销系统的发展趋势	197
6.2 旅游目的地营销系统的规划	199
6.2.1 旅游目的地营销系统案例分析	199
6.2.2 旅游目的地营销系统建设的目标	202
6.2.3 旅游目的地营销系统的功能	203
6.3 旅游目的地营销系统的分析	205
6.3.1 系统概况表.....	205
6.3.2 系统数据流图.....	206
6.3.3 系统数据字典.....	208
6.3.4 加工说明.....	211
6.4 旅游目的地营销系统的设计	213
6.4.1 代码设计.....	213
6.4.2 数据库设计.....	215
6.4.3 数据处理过程设计.....	216
6.4.4 界面、输入及输出设计	218
第7章 旅游汽车公司管理信息系统	224
7.1 概述.....	224
7.1.1 旅游汽车公司管理信息系统的基本概念	224

7.1.2	旅游汽车公司管理信息系统建设的现实需求	225
7.1.3	旅游汽车公司管理信息系统建设的意义	225
7.1.4	旅游汽车公司管理信息系统的应用	226
7.1.5	旅游汽车公司管理信息系统的发展趋势	228
7.2	旅游汽车公司管理信息系统的规划	229
7.2.1	旅游汽车公司管理信息系统案例分析	229
7.2.2	旅游汽车公司管理信息系统建设的目标	237
7.2.3	旅游汽车公司管理信息系统的功能	238
7.3	旅游汽车公司管理信息系统的分析	240
7.3.1	系统概况表	240
7.3.2	系统数据流图	241
7.3.3	数据字典	243
7.3.4	加工说明	246
7.4	旅游汽车公司管理系统设计	247
7.4.1	代码设计	247
7.4.2	数据库设计	249
7.4.3	处理过程设计	250
7.4.4	界面、输入及输出设计	252
第8章	旅游电子商务系统	258
8.1	概述	258
8.1.1	旅游电子商务系统的基本概念	258
8.1.2	旅游电子商务系统建设的现实需求	260
8.1.3	旅游电子商务系统建设的意义	260
8.1.4	旅游电子商务系统的应用	261
8.1.5	旅游电子商务系统的发展趋势	262
8.2	旅游电子商务系统的规划	265
8.2.1	旅游电子商务系统案例分析	265
8.2.2	旅游电子商务系统建设的目标	271
8.2.3	旅游电子商务系统的功能	271
8.3	旅游电子商务系统的分析	273
8.3.1	系统概况表	273
8.3.2	系统数据流图	275
8.3.3	系统数据字典	276
8.3.4	加工说明	279
8.4	旅游电子商务系统的设计	281

8.4.1	代码设计	281
8.4.2	数据库设计	283
8.4.3	数据处理过程设计	283
8.4.4	界面及输入、输出设计	285
第9章	旅游电子政务系统	291
9.1	概述	291
9.1.1	旅游电子政务系统的基本概念	291
9.1.2	旅游电子政务系统建设的现实需求	292
9.1.3	旅游电子政务系统建设的意义	292
9.1.4	旅游电子政务系统的应用	293
9.1.5	旅游电子政务系统的发展趋势	295
9.2	旅游电子政务系统的规划	296
9.2.1	旅游电子政务系统案例分析	296
9.2.2	旅游电子政务系统建设的模式和目标	301
9.2.3	旅游电子政务系统的功能	303
9.3	旅游电子政务系统的分析	305
9.3.1	系统概况表	305
9.3.2	系统数据流图	306
9.3.3	系统数据字典	306
9.3.4	加工说明	312
9.4	旅游电子政务系统的设计	314
9.4.1	代码设计	314
9.4.2	数据库设计	316
9.4.3	数据处理过程设计	317
9.4.4	界面及输入、输出设计	319
第10章	旅游管理信息系统建设项目的风险管理	325
10.1	旅游管理信息系统建设项目的风险管理概述	325
10.1.1	项目管理概述	325
10.1.2	风险的定义、特点及分类	326
10.1.3	风险管理的定义、产生和发展	327
10.1.4	旅游管理信息系统建设项目风险管理的主要内容	329
10.2	旅游管理信息系统建设项目的风险识别	330
10.2.1	旅游管理信息系统建设项目的阶段性风险	330
10.2.2	旅游管理信息系统建设项目的决策风险	331

10.2.3 旅游管理信息系统建设项目的组织风险和外部风险	332
10.3 旅游管理信息系统建设项目的风险评估	332
10.3.1 旅游管理信息系统建设项目风险评估的定性分析	332
10.3.2 旅游管理信息系统建设项目风险评估的定量分析	333
10.4 旅游管理信息系统建设项目的风险应对与监控	335
10.4.1 旅游管理信息系统建设项目风险应对的措施种类	335
10.4.2 旅游管理信息系统建设项目的程序性风险措施	336
10.4.3 旅游管理信息系统建设项目的风险监控	336
10.5 旅游管理信息系统建设项目风险管理的案例分析	337
10.5.1 某旅游管理信息系统建设项目背景介绍	337
10.5.2 某旅游管理信息系统建设项目风险量化的应用	337
10.5.3 某旅游管理信息系统建设项目风险管理的主要活动	338
参考文献	345
附录 A 旅游管理信息系统实验指导	347
A.1 概述	347
A.1.1 实验的目的	347
A.1.2 实验的基本要求	348
A.1.3 实验的主要内容	348
A.1.4 系统开发的主要安排	348
A.2 <实验 1>设计并建立数据库及表	349
A.2.1 实验目的及要求	349
A.2.2 实验内容	349
A.3 <实验 2>建立查询	356
A.3.1 实验目的及要求	356
A.3.2 实验内容	356
A.4 <实验 3>开发报表	359
A.4.1 实验目的及要求	359
A.4.2 实验内容	359
A.5 <实验 4>系统窗体设计以及系统集成	363
A.5.1 实验目的及要求	363
A.5.2 实验内容	363

第1章 概 论



学习目标

- 了解什么是旅游信息
- 掌握旅游管理信息系统的功能和结构
- 能够分析旅游管理信息系统的开发过程



导言

旅游业如日中天的发展,各种各样的旅游信息充斥着人们的日常生活,为了获取有用的旅游信息,就要对旅游信息进行有效的管理。本章通过阐述旅游信息的含义以及详细介绍旅游管理信息系统的开发过程,给人们提供了一种用信息系统来管理旅游信息的方法,使人们认识到开发旅游管理信息系统的可能性及必要性。

1.1 旅游信息与信息管理

信息时代的到来,使得信息技术在旅游业及相关行业中应用的深度和广度都有较大的拓展。围绕着旅游这项广泛而复杂的社会活动也有着庞大而复杂的信息流和信息量,它们在现代旅游活动中发挥着重要作用。正确地把握旅游信息的含义是更好地获取、处理和利用旅游信息,并对其实行有效管理的前提。

1.1.1 旅游信息的概念

1. 信息

1) 信息的定义

信息是经过加工的,能对接收者的行为和决策产生影响的数据。

数据是一组表示数量、行动和目标的非随机的可鉴别的符号。数据是根据检测给出的事实,是未经组织的数字、词语、声音、图像。如果将数据比喻为原料,那么信息就是数据经过加工而生产的产品,是有价值的数据。与原料和产品的概念相似,一个系统的产品可能是另一个系统的原料,那么一个系统的信息也可能成为另一个系统的数据。

信息的定义包括以下几个要点。

(1) 信息是客观世界各种事物变化和特征的反映。客观世界中任何事物都在不停地运动，呈现出不同的状态和特征，即事物的状态和特征在不停地变化，因而作为客观事物特征和变化的反映的信息，也总在不断地生成着和传递着。

(2) 信息是客观事物之间相互作用、相互联系的表征。客观世界中各种事物在一定条件下相互联系、相互作用，引起事物的物质结构和量度的变化，信息正是这种相互作用、相互联系的表征。

(3) 信息的范围极其广泛。万千世界，任何运动着的事物都生成着信息。

(4) 这里所说的信息是指人类能够接收和使用的那部分信息。由于科学技术发展水平等因素的限制，人类只能理解和接收无限丰富的信息中的一部分，还有许多信息至今尚未被人们认识。

(5) 接收信息和利用信息是一个过程。研究信息的目的是为了利用它，而接收信息和利用信息的过程就是我们对外界环境偶然事件进行调节，并能在该环境中有效生活的过程。

2) 信息的特点

(1) 信息来源于物质，又不是物质本身；它从物质的运动中产生出来，又可以脱离源物质而独立地存在。例如，一个物体的运动状态和状态的改变方式可以被高速摄影机拍摄下来，经过一定的处理，就可以把它重现出来。产生这种运动状态和方式的那个物体（源物体）虽然已经离开了观察者，但它的信息却被记录并保留。当然，保留下来的仅仅是信息而不是源物质本身。信息来源于物质的运动，信息的产生、传输、存储、处理都离不开物质，没有物质也就没有信息。

(2) 信息也来源于精神世界，但又不仅限于精神的领域。按照认识论层次的信息定义，信息是认识主体所感知或表述的事物运动的状态和方式，主体所表述的东西当然是精神领域的东西，如人的思想状态、情绪、意志、方针、政策、命令、指令等。同客观物体所产生的信息一样，精神世界的信息也具有相对独立性，可以被记录下来加以保存、复制或重现。

(3) 信息与能量息息相关，但又有本质的区别。信息是事物运动的状态和方式，能量是事物做功的本领，因此，信息与能量都与事物的运动相关联。在一定意义上可以说，信息与能量有着不可分离的联系，一方面，信息的传递和存储要借助于物质和能量，信息的获取与传递也要消耗能量；另一方面，控制和驾驭能量，使它发挥高的效用也离不开信息。信息和能量的关系虽然非常密切，但二者之间却有着本质的区别：作为事物做功的本领，能量提供的是动力；作为事物运动的状态和方式，信息提供的是知识和智慧。

(4) 信息具有知识的本性，但它比知识的内涵更广泛。知识就是认识论层次的信息，但是信息不一定是知识。如学校上课铃声响了，它给出了一种信息：上课的时间到了。显然，这种信息只能看作一种常识，而不能叫做知识。然而，信息确实具有知识的秉性，它

可以改变人们的知识状态,使人们由“不知”变为“知”,或由“知之较少”变为“知之较多”。

(5) 信息是具体的,可以被人们(或生物、机器等)所感知、提取、识别,也可以被传递、存储、处理、检索和利用。

(6) 信息可以被众多用户所共享。由于信息可以脱离源事物相对独立地存在并负载于其他载体,因此,可以被无限制地进行复制、传播或分配给众多的用户,为大家所共享。信息的这一特性,使它对人类具有特别重要的意义。由于物质和能量不具有相对独立性,物质和能量就不能被共享,而信息资源确实是人类可以共享的精神财富。

3) 信息的性质

根据信息的基本定义、特征,可以导出信息的一些重要性质。

(1) 普遍性。信息是事物运动和状态改变的方式,因此,只要有事物存在,只要有事物的运动,就存在着信息。无论在自然界、人类社会,还是在人的思维领域,绝对的“真空”是没有的,绝对不运动的事物也是没有的。因此,信息是普遍存在的。

(2) 相对性。对于同一个事物,不同的观察者获得的信息量并不相同。正所谓横看成岭侧成峰,远近高低各不同。

(3) 转移性。由于信息具有脱离事物而相对独立的特性,因而可以通过一定的方法使之在时间上或空间上进行转移。在时间上的转移称为存储;在空间上的转移称为通信。

(4) 变换性。信息是可变换的,它可以由不同的载体和不同的方法来载荷。信息的转移和变换两个性质十分重要,这使得它可以用一种形式存储起来,用另一种形式再发出,从而对人类知识的积累、传播和交流发挥巨大的作用,并使人与其所处环境之间能够保持信息的联系,从而能够更好地改造环境。

(5) 有序性。信息可以用来消除系统的不稳定性,增加系统的有序性。例如,我国的经济存在“一放就乱,一管就死”的问题。这实际主要是由于决策层得到的信息不全面、不及时,从而使控制的度不能符合实际情况。

(6) 动态性。事物本身是在不断发展变化的,因此信息也会随之变化。信息也是有时效、有“寿命”的。例如,“种大蒜可以赚钱”这条信息就具有极强的实效性。

(7) 可转化性。从潜在的意义上讲,信息在一定的条件下可以转化为物质、能量、时间及其他,其中最主要的条件就是信息被人们有效地利用。

了解信息的性质和特点,一方面有助于对信息概念的进一步理解,另一方面也有助于人们更有效地掌握和利用信息,为人类服务。

2. 旅游信息

1) 定义

旅游信息是对旅游活动的运动、变化、发展状况、特征、本质与规律的反映。

(1) 旅游信息是对旅游活动状况的一种客观的最新描绘。旅游活动的构成要素有旅游者、旅游资源、旅游业等,这些要素又分为很多种类,各构成要素的属性各异。不同属

性的构成要素在旅游活动中所处的地位与所起的作用是各不相同的。旅游信息必须是对旅游活动各构成要素状况的描述，而且这种描述又必须是旅游活动的最新描述。只有如此，才能体现出其价值与功能。

（2）旅游信息是对旅游活动的运动、变化、发展的客观描述。旅游信息对于旅游活动的运动、变化、发展进行客观描述，从时间上说，有过去的、现在的与未来的旅游信息；从内容上讲，有旅游者、旅游资源、旅游业等各方面的旅游信息等。

（3）旅游信息是对旅游活动的本质和规律的真实反映。旅游信息不但要对旅游活动的状况进行真实的描述，而且要对其本质与规律进行真实的反映。“旅游活动本质”是指旅游活动本身所固有的，决定事物性质、面貌和发展的根本属性；“旅游活动规律”是指旅游活动各构成要素之间的内在联系，这种联系不断重复出现，在一定的条件下经常起作用，并且决定着旅游活动必然发展的趋势。旅游活动具有一定的规律性，如旅游淡季、旺季的时间，旅游交通工具的选取，旅游方式的需求，旅游目的地的客流量等都呈现出一定的规律性。旅游信息不仅要反映旅游活动的运动、变化、发展的状态，还必须揭示出旅游活动的本质和规律，这样信息用户才能根据旅游信息作出正确的、科学的旅游决策，从而对旅游活动起导向作用。

2) 构成要素

构成旅游信息的要素主要有：反映旅游活动的运动、变化、发展的内容（包括其状况、特征、本质与规律等），语言（包括自然语言、人工语言），依附的载体，信息的传递，信息的反馈，用户的特定信息需求等。

旅游信息所具有的内容，是旅游信息能起导向作用的本质所在。它所反映的内容，要被人们感知、认识、传递与利用，就必须通过一定的语言表达出来。表达旅游信息的语言分为自然语言和人工语言。自然语言包括口头语言、文字、符号（如电码、手势、灯号、旗语等）等。人工语言包括数学上的各种符号、计算机语言等。语言的结构有文件结构和数据结构。旅游信息就是这种内容与形式的统一体。旅游信息要进行整理分工、存储、检索和传递，必须依附在一定的物质载体上，没有物质载体的旅游信息是难以被人们所认识和利用的。旅游信息的载体多种多样，有印刷品、缩微品、光盘、声、光、电波、计算机等。旅游信息还要不断地产生反馈信息。反馈信息是人的行为作用于客观旅游信息的反映，是旅游信息不可分割的一个要素。没有旅游信息的反馈，就不会有旅游活动。旅游信息离不开人们的特定需求，如果没有了人们的特定需求，也就没有旅游信息工作，旅游信息也就失去了价值。

1.1.2 旅游信息的特征、内容和类型

1. 特征

（1）时效性。旅游信息的时效性一方面是由信息的生命周期所决定，另一方面是由旅游活动的暂时性决定的。

(2) 广泛性。由于旅游活动的构成广泛复杂,因而由旅游活动产生的旅游信息也具有广泛复杂性。

(3) 动态性。旅游活动的各要素都处于不断地发展变化之中,因而反映旅游活动的运动、变化、发展的状况、特性、本质与规律的旅游信息也是动态的。旅游活动的异地性特性也在很大程度上影响着旅游信息。

(4) 规律性。一般而言,在旅游旺季,旅游信息量的增长比较大,因而对于旅游信息的需求量也很大。在旅游淡季却相反,旅游信息量的增长与旅游信息的需求量相对要小一些。

(5) 商品性。旅游信息是旅游工作人员整理、加工而成的劳动产品,是可以用来交换的信息商品。但是,旅游信息商品与一般物质商品具有诸多不同之处,主要表现在利用的重复性、传递的便捷性、生产的一次性、存在的动态性、使用价值的不定性等方面。

(6) 层次性。旅游信息的结构是有层次的,主要有语法信息、语义信息、语用信息。

(7) 准确性。准确性要求旅游信息必须真实、准确,只有正确的信息才能指导出正确的决策。但旅游信息的准确性如何,信息接收者往往不易知道,这就要求信息系统的设计和管理者必须尽量减少不正确信息发生的可能性。

(8) 完整性。完整性是指信息应能尽量地满足接收者的需要。当然,要求十分完整的信息,几乎是不可能的。但信息系统设计者应广泛征求用户意见,尽量满足他们的要求,使其得到比较完整的信息。

(9) 经济性。旅游信息的经济性是指得到该信息所花费的代价。经济性要求以尽可能小的代价取得信息。但是怎样的代价才算是经济的,这就需要确定信息的价值。然而,信息价值是很难予以准确估算的。所以,目前经济性的基本要求就是尽量减少搜集、处理和提供信息工作的成本,以保证旅游信息有较好的经济性。

2. 内容

旅游业是一个综合性极强的产业,涉及的信息纷繁复杂、范围很广,而旅游信息大致可分为旅游者信息、旅游目的地信息、旅游介体信息、旅游管理信息。在表现形式上,这些信息除了传统的文字形式、表格形式、图表形式外,还有图形形式,如旅游地图、行政图、交通图、景点分布图、商业网点图、导游图、餐饮饭店分布图等。

(1) 旅游者信息。旅游者信息具体包括姓名、性别、年龄、职业、爱好、经济状况、旅游历史、旅游信息反馈等内容。

(2) 旅游目的地信息。旅游目的地信息涉及旅游活动中“食、住、行、娱、购、游”六要素中的每个环节。具体包括旅游景区(景点)信息、旅游饭店信息、旅游交通信息、休闲娱乐信息、旅游商品信息等。其中,旅游景区(景点)信息包括旅游景区(景点)简介、旅游路线、旅游项目等;旅游饭店信息包括饭店简介、餐饮、客房信息等;旅游交通信息包括航空运输、铁路运输、公路运输、水路运输以及特种方式运输的时间、线路、价格等信息;休闲娱乐信息包括场所、项目、价格等信息;旅游商品信息包括生产地、特色、