

献给我的家人玛丽亚和斯特里莎 ,感谢她们一直容忍我.....

献给我的父母塞奥佐罗斯和斯特拉 ,我的姐姐迪亚曼托拉 ,感谢他们一直支持我.....

献给我的老师和同事们 ,感谢他们一直对我提出挑战.....



本书译者马晓秋(右)和张凌云(左)与布哈利斯博士(中)
在他萨利大学的办公室里合影

关于作者

迪米特里斯·布哈利斯博士是萨利大学管理学院电子旅游研究中心主任,电子旅游专业课程导师,同时兼任巴黎国际饭店管理学院(Institut de Management Hotelier International)(康奈尔大学与法国埃塞克工商学院合办)助理教授(Adjunct Professor),此外他还定期在世界各地为研究生授课。他的其他社会职务还有:国际信息技术和旅游业联合会(IFITT)副主席;会奖委员会主席和旅游社团执行理事会成员;旅游教师及培训者协会(ATT)前一任主席;曾任 1998、1999 和 2000 年 ENTER 大会学术委员会主席,2002 年和 2003 年 ENTER 大会主席。他的从业经验包括在爱琴海地区旅游和饭店行业内的管理经验和十余年的国际旅游和饭店业研究和咨询经验。他定期作为世界旅游组织、世界旅行和旅游理事会和欧盟的顾问参与这些组织的各项研究项目。他是 8 本书的著者或合著者,并有大量论文见诸各种学术期刊。

关于译者

马晓秋,1973 年生于北京,1997 年获北京外国语大学文学学士。先后在

英国萨利大学攻读电子旅游专业硕士研究生 ,师从迪米特里斯 · 布哈利斯博士 ,获理学硕士 ,以及澳大利亚菲达斯大学国际关系硕士研究生毕业 ,获文学硕士。曾在中国国际旅行社总社、深圳世界之窗有限公司工作。现任北京富国海底世界市场营销总监。

张凌云 ,1960 年生于上海 ,1983 年毕业于上海华东师范大学地理学系 ,1986 年获南开大学经济研究所经济学硕士。曾先后在南开大学旅游学系、《中国旅游报》社、中国国际旅行社总社和灵趣中华旅游网等单位工作。现任北京第二外国语学院旅游发展研究院副院长、副教授。

本书摘要

第一部分 信息通讯技术的发展和战略管理 问题—挑战—趋势

1 信息和通讯技术 发展与变革

2 信息通讯技术革命对企业和战略的意义

3 电子旅游 信息通讯技术与旅游业的动态结合

4 需求驱动的电子旅游

5 供给驱动的电子旅游

第二部分 信息通讯技术在旅游业各部门的战略和运营管理中的应用

6 电子旅游中的运营管理和分销

7 电子航空公司

8 电子饭店

9 电子旅行社

10 电子旅游代理商

11 电子目的地

12 电子旅游 综述与未来的展望

第一部分

信息通讯技术的发展
和战略
管理：问题——挑战——趋势

第一部分摇引言

旅游和技术是并行的。其实技术的进步在上个世纪就已经改变了人们的工作模式使生产进入工业化 ,其结果是世界上大部分社会中人的生活和工作都发生了变化。自动化工业生产大大提高了产出 ,促成了更好的规划和质量控制管理 ,使产品能完全满足需求的增长 ,同时给生产制定了新的标准 ,使得商品贸易能在全球范围内持续进行。

工业革命期间 ,企业为了适应环境的变化和新工具的产生被迫进行流程再造以提高自己的竞争力。生产力得到了提高 ,工人从繁重的体力劳动中解放出来 ,从事较轻的、更智能的工作 ,重活由机器承担了。工业革命促进了生产力水平的提高 ,使得 19 世纪初期大量人口脱离了农业生产进入城市寻找工作 ,同时获得相当的带薪假期作为劳动合同中的一部分。休闲时间和可支配收入的增加促成了旅游这种新事物的产业化 ,使工薪阶层把旅游度假作为其每年活动和资金安排中的一项固定下来。

在过去的几十年中 ,信息技术给全球经济和企业带来了变革 ,电脑系统的发展非常迅速 ,并很快被应用于各种经济活动和企业功能中去。20 世纪 80 年代个人电脑(微机)的发展使个人也可以拥有功能强大而且性能可靠的计算机 ,而不必花费很高的代价和维护成本投资大型机和微机。20 世纪末发展起来的互联网使电脑可以在全球范围内联网 ,免费浏览各种多媒体信息和知识资料 ,使更多的人能有效接触到大量的前所未有的信息和知识。

与此同时 ,人们可以通过网络进行互动的交流 ,在网上发表文章 ,参加讨论和交换电子邮件。虽然目前只有 1/3 的全球人口能上互联网 ,而且主要集中在发达国家 ,但事实证明已有越来越多的发展中国家的人口在利用互联网改变他们的生活条件。印度可能就是一个很好的例子 ,很多信息通讯技术领域的年轻专家都来自印度 ,或从印度移民到发达国家。由于下列发展趋势 ,信息通讯技术目前已日益成为企业竞争力的决定因素。包括 :

- 信息技术处理能力的极大提高 ;
- 电脑处理速度的提高 ;
- 设备体积不断变小 ;

- 硬件和软件成本不断下降 ;

- 应用终端的可靠性、兼容性和通用性等性能水平的不断提高；
- 企业模式和协作模式的发展；
- 需求和供给的全球化，特别是旅游业。

上述发展趋势极大地影响了企业的经营、结构和战略。新技术的发展不仅能降低企业的通讯和营运成本，而且使企业能重新安排其管理行为和再造流程。随着技术的发展，生产系统、企业组织形式和消费模式也在发生变化，这些变化其影响意义的深远足以与第一次工业革命相比拟。对于个人来说，这些技术的发展也使人员生产率得到了提高，人们用电脑实现娱乐、教育和休闲等目的，还可以规划自己的休闲时间安排。因此，信息通讯技术一方面通过生产力的提高增加了人们可用于娱乐活动的可支配收入和闲暇时间，另一方面为旅游供应商的经营和发展提供了信息基础设施，使他们能吸引更多的世界各地的消费者，并更好地为他们服务。因此，信息通讯技术使旅游消费者和供应商都变得更强大，使双方能更有效地沟通，更了解相互的需求和供给，更方便地了解信息并进行洽谈，更重要的是在他们之间建立起了跨越地域、文化和沟通差异的联系纽带。

本书及第一章摘要

第一部分 信息通讯技术的发展和战略管理 问题—挑战—趋势

1 信息和通讯技术 发展与变革

- 1.1 引言
- 1.2 定义信息通讯技术、信息系统、信息管理及其相互关系
- 1.3 信息通讯技术的发展阶段
- 1.4 信息通讯技术和新的企业工具
- 1.5 网络和信息高速公路 互联网、内部网和外部网
- 1.6 技术的集中和新信息通讯技术的发展
- 1.7 技术革命新浪潮
- 1.8 结论

2 信息通讯技术革命对企业和战略的意义

3 电子旅游 信息通讯技术与旅游业的动态结合

4 需求驱动的电子旅游

5 供给驱动的电子旅游

第二部分 信息通讯技术在旅游业各部门的战略和运营管理中的应用

6 电子旅游中的运营管理和分销

7 电子航空公司

8 电子饭店

9 电子旅行社

10 电子旅游代理商

11 电子目的地

12 电子旅游 综述与未来的展望

第一章

信息和通信技术 :发展与变革

本章学习目标

本章主要介绍一些相关技术概念 ,让读者基本了解信息通讯技术以及技术革命的基本要素。此外本章还介绍了新技术在企业和社会上的一些基本应用。本章是本书后面介绍的信息通讯技术对企业和旅游行业影响讨论的基础 ,因此本章的主要目标是 :

- 增进对技术发展及其主要趋势的了解
- 理解一些基本术语和关键问题
- 说明信息通讯技术的发展对企业的深远影响
- 介绍内部网、外部网和互联网之间的关系
- 讨论在线人口的增长及其相关问题
- 指出企业战略对综合性管理解决方案的需求

摇摇引言

信息通讯技术(摇摇)提高了企业管理其资源的能力,提高了生产力,使企业政策的沟通更加有效,促进了企业的市场营销,增进了企业与其合作伙伴及各利益团体之间的关系。这些利益团体包括消费者、供应商、公共部门及其他利益团体等。信息通讯技术还方便了企业进行经营地域上的扩张,实现地区、国家或全球经营。信息通讯技术还促进了企业经营范围的扩大,使企业有能力管理更多的资源,扩充经营项目,实现兼并和收购,最终使企业成长。新技术手段对企业管理控制和协调方面的贡献是前所未有的,它不仅支持了企业的扩张,甚至可能是企业扩张的动力,如饭店连锁之所以能够扩张就是因为它具备了控制远程饭店和大型饭店的能力。

更重要的是信息通讯技术能发展和保持企业的竞争力和竞争优势。硬件、软件和网络计算机的不断更新意味着只有不断跟上变化形势的企业才能更好地满足其相关利益集团的要求,更有效地对他们不断变化的要求做出回应,从而超过竞争对手,长期保持企业的繁荣。但有点自相矛盾的是,随着技术的高速发展,技术越强大越复杂,这些技术的界面就越友好,价格越便宜,使更多的人和企业有能力运用。另外随着对年轻人教育的不断深入,年轻人往往比他们的父母在利用新技术方面能力更强,因此有人估计到 2005 年互联信息技术的应用广度可能与 20 世纪 80 年代电视机的普及率相当,这将极大地提高消费者的能力,同时也给各个行业的供应商带来了机遇与挑战。

摇摇定义信息通讯技术、信息系统、信息管理及其相互关系

摇摇很难用准确的语言定义信息通讯技术(摇摇)。信息通讯技术不仅包括硬件和软件,同时需要附之以群组件和网络件以及智能要素(人件)的开发、程序设计和设备维护(如图 1.1)。有些学者试图从以下几个方面来定义信息通讯技术:

- 托马斯(摇摇)很哲理地指出技术是“工业、机械和实践领域相关知识的社会化集中”。
- 佩帕德(摇摇)把信息技术(摇摇)定义为是促进企业内部和企业间信息流的促成机制,包括企业信息的生成、使用 and 存储,以及加工和生产产品和服务所需的技术。

● 朗格和厄尔(1985)把电子通讯也包括在信息技术(1985)中并指出“电子通讯网络提供了信息高速公路,这些信息高速公路可以供应新产品和服务,从而重新定义了顾客服务的概念,改变了分销方式并为其提供了新的平台”。

● 普恩(1992)把信息通讯技术定义为“获取、处理、分析、储存、恢复、传播和应用信息所采用的方式(电子)和机制(电脑和通讯技术)的最新发展的总称”。

术语栏	饭店业的例子
硬件 机械、电磁、电路、电子或光纤设施等实物设备(与电脑程序或使用方法相对)	电脑、打印机和餐厅终端
软件 预先写好的,控制计算机系统或其他电子设备运行的指令。一个信息系统中软件与硬件是配合工作的。软件包括标准软件(如操作系统)及其应用、应用软件、人工智能软件和用户界面	配置原云——使饭店能控制其资产,为各部门记录收支情况和为客人记账的饭店管理系统
电子通讯 利用广播、电视、电话及其他通讯技术手段实现的远距离信号传输,包括数据、图像和声音。	电话中心、传真系统
网络件 支持网络或计算机、终端和通讯设备的联网系统的所有设备和软件	饭店各部门间的硬件和软件网络
群组件 通讯工具,如电子邮件、语音信箱、传真和电视会议等促成团队协调配合的电子通讯手段	让员工能共享文件、顾客资料 and 价格等经营信息的应用
人件 对技术系统的开发、编程、维护和操作的智能要求,人机件结合了社会上的知识和经验	饭店里的信息技术信息系统员工及其与各职能部门的联系

图 员摇信息和通讯技术

节选自:郎(1985),页92;许(1985),页92;蒋(1985)和蒋(1985),页10;辛(1985)和运(1985),页92;刁(1985)

本书所说的信息通讯技术指的是能帮助企业实现战略地管理其信息、功能,处理企业与相关利益团体之间的互动沟通关系,使企业实现其经营宗旨和目标的一切电子工具,其中包括各种硬件、软件、电子通讯、网络件、群组件和人件的集合,如图员(郎(1985),页10;月(1985),页10;许(1985))所示。

这种集合模糊了设备和软件的界限(辛(1985)和运(1985),页92,页10)。如越来越多的手机能够上网,而且很快就能变成一个微型电脑或互联电脑。

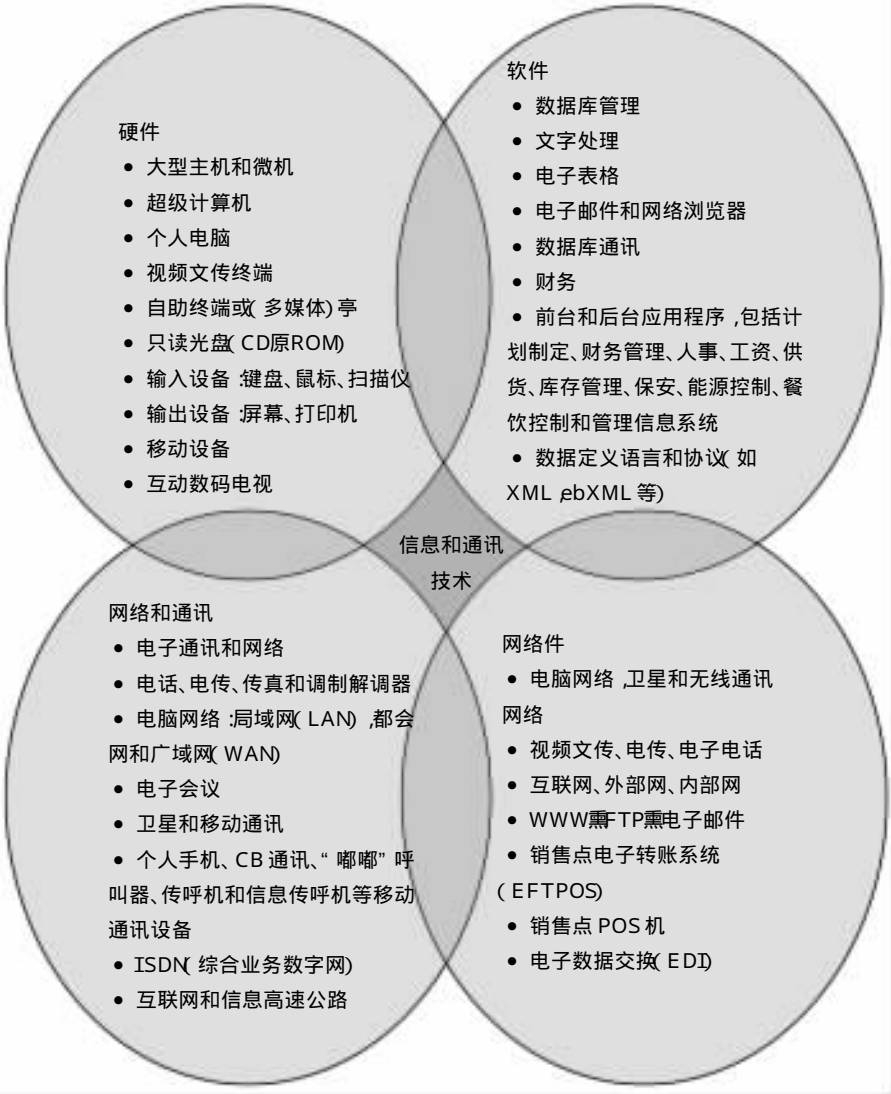


图 1 2 信息和通讯技术集合

由于严格区分技术的各个要素变得越来越困难,信息通讯技术可以被看作是包括所有电子、计算机和电子通讯技术,以及硬件、软件和网络件在内的,企业发展和经营的信息基础设施。因此,信息通讯技术是一个能为企业所利用的联网的设备和相关数据处理和通讯软件的综合系统。

系统的协同性意味着系统可以从各种媒体和各个不同的地方同时进入 , 用户可以通过笔记本电脑和手机等移动电子设备 , 数码电视和自助式终端多媒体电脑亭在同一个系统内互动并实现各自不同的功能要求。尼葛洛庞蒂 (1995, 1996) 认为“个人电脑已经使计算机业摆脱了纯技术学科的局限。计算机已不再是军队、政府和大企业的专利了 , 它直接进入到了社会各阶层的个人手中 , 成为个人创造性发挥的一种手段 , 这种手段和多媒体信息相结合使技术和艺术融为一体”。

信息系统 (1995) 被定义为“相互关联的部件共同发挥作用 , 完成信息的收集、处理、存储和传播的功能 , 支持企业的决策、协调、控制、分析和设想的实现”(1995, 1996, 1997; 1998, 1999)。马丁等人 (1998, 1999) 认为信息系统是指电脑硬件和软件 , 同时也包括程序、文件、表格 , 以及负责获得、交流、管理和传播数据和信息的人。系统中的每一个要素都必须相互配合才能共同产生效率。信息系统具有七大特征 (如图 1-1 所示)。

术语栏	航空业的例子
边界 : 明确地把内部和外部要素分开 , 内部要素是企业可以控制的要素	航空公司内部网和外部网的区分
环境 : 系统的外部要素 , 包括对系统的设想、限制和输入	影响航空公司的外部电脑和非电脑系统 , 包括边防系统和法规或天气预报系统
输入 : 所进入系统的资源 , 包括数据、资料、供给和能量	消费者的预订、当前购买的数据、航班排编、天气预报
输出 : 系统各种形式的产品和资源 , 包括对系统环境的报告、文件、显示、说明等	航班货物清单、飞行员要求报告、航空餐食订单
构成 : 系统把输入转化为输出的程序或活动	根据预订、天气预报等输入信息预订餐食、提出飞行员要求的软件程序
界面 : 系统与环境的接触点	顾客或旅行代理商的电脑和航空公司电脑的互动连接点
存储 : 临时或永久储存住处的存储区	用于储存预订和管理报告和信息的内存

图 1-1 信息系统特征

资料来源 : 改编自 1998, 1999, 1998, 1999, 1999

可以说,信息系统包括全部信息通讯技术和相关数据、资料和信息(如把数据处理成有用和有意义的陈述),它通过输入和与外部环境的互动界面收集数据资料,然后通过一系列的程序和流程生成能支持企业功能和商业目的的输出。

信息管理负责为产品和服务、营运、管理和控制活动,以及企业的内部协作提供信息和通讯服务的资源的过程,包括信息基础设施的计划、开发、实施、操作和维护。信息管理凌驾于信息技术和信息系统之上,是确保两者的配合实现企业战略目的的管理过程,包括能生成战略信息规划、系统的构建和维护、管理的变更、系统操作和信息咨询服务的一系列功能和流程。信息管理是一个延续的过程,要求这个过程每个阶段都有反馈和调整。企业战略的实施和信息系统战略的开发本身所带来的反馈会直接作用于企业战略的进一步制定。各种新技术工具能使企业通过联合合作伙伴和开发新的企业应用范围实现企业战略的扩展。相反,如果没能及早利用新技术,或新技术的应用并不能与企业的需求相适应,则企业有必要调整其企业战略和商业模式。信息管理使企业开发系统和程序把原始数据和内外部环境的输入通过软件变成有用和有意义的信息,这些信息可以支持企业流程和管理决策(裁制等,因而,精造员等)。

如图 1.1 所示,企业的宗旨和企业战略确定了企业的战略方向和目标,根据这个方向和目标企业产生了对一系列信息和流程塑造的需求,正是这种需求形成了信息系统战略,这种战略明确了用户的要求及与之相匹配的、能满足企业战略要求的应用类型。最后确定的信息通讯技术战略可以使技术专家开发适用的技术解决方案实现信息系统战略。在这个阶段,要对信息通讯技术基础设施和企业的技术容量进行评估并把结果反馈给信息系统战略,这个过程可能带来企业战略的调整以利用技术优势,回避系统的弱势或不足之处。

研究人员常常会问是技术进步推动了企业战略还是企业战略推动了技术进步。越来越多的事实证明企业战略和企业的宗旨应引导整个流程和技术的发展。不过事实同样证明只有企业经理能清醒地认识企业的技术优势和弱势才能有效地实施这些战略,否则可能会产生一系列可能的结果,企业经理可能由于对企业的技术优势和弱势的错误估计而错过一次市场机会,对企业造成灾难性的后果。因此,这更加说明了如果企业要成功实现其宗旨和目标,企业战略与信息通讯技术是结伴而行的。如果一个休闲旅游代理商想扩大经营范围,吸引商务旅游者,就要对自己的信息基础设施进行全面的审查了解,结果

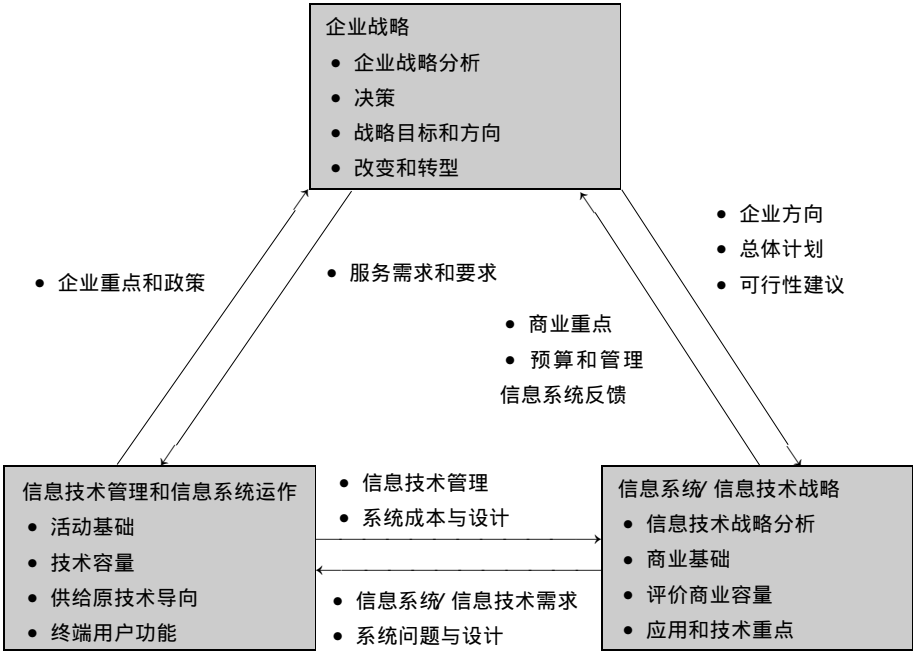


图 1 4 企业战略、信息系统战略和信息技术战略之间的关系

资料来源 改编自 Robson ,1997

可能是需要增加新系统或添置这个业务的管理软件 ,也可能是发现这种系统的投资不能提供足够的利润回报 ,从而决定停止这种业务扩展。因此企业战略决策时需要考虑信息通讯技术资源 ,而信息基础设施的开发能确保企业战略得以有效实施。

信息通讯技术的发展阶段

信息通讯技术的发展分为四个主要阶段 ,每个阶段都对企业有不同的贡献 ,要求不同的资源和投入 ,更重要的是每个阶段所支持的重点功能不同 ,因此也就对企业的战略和营运产生了不同程度的影响。

第一阶段 数据处理阶段。这个阶段技术的主要目的是通过自动化的信息处理提高企业的经营效率。这个阶段始于 20 世纪 50 年代 ,主要采用的设备是大型机和微机 ,计算机当时主要用于航空公司 ,硬件和编程非常昂贵 ,只适用于日交易处理量非常大的企业。

第二阶段 管理信息系统(数据库)阶段。这个阶段技术的主要应用是通过满

