



第一章

旅游企业信息化 管理概述

学习目标

通过本章学习，了解信息与信息管理的基础知识，认识计算机的软硬件结构，掌握必备的计算机网络基础知识。理解旅游信息化的含义以及旅游企业信息化的意义，熟悉国内外旅游企业信息化概况，具备旅游企业对信息基础知识的要求。

关键词

旅游企业 信息化管理 旅游信息化

案例导入

开连锁店做好文档安全管理工作必不可少

某知名品牌在全国有多家连锁店，为了更好地管理，总部便将产品的全部信息存放在了电脑中，包括产品的源材料在哪里采购、如何进行生产、生产过程中需要注意哪些问题等，这样使全国各地的连锁店除了到总部进行培训外，可以再通过网络更好地掌握产品的相关技术，对于网站中产品的相关信息，做好文档安全管理工作是必不可少的。为了对产品的相关信息更好的管理，企业总部从软件供应商处购买了安全级别极高的防泄密系统。

该系统要求加入连锁店内的成员在浏览产品信息的时候，全部采用实名注册的方式，然后总店通过对注册的信息进行审核，授权加入连锁店的成员允许浏览产品的信息。这一防泄密系统，总店既可以对加入连锁店的成员方便地进行培训，还避免了产品的相关信息外泄。此外，该系统还可以有效地对外部的信息进行阻拦。比如，除授权的连锁店以外的其他成员，如果想浏览产品的相关信息，那么该防泄密系统便会阻断网络的连接，使非法违规操作浏览不到任何的信息，同时该系统还会发出警告。

(资料来源：博睿勤，<http://www.bring.com.cn/>，2013-08-28)

第一节 信息的基础知识

一、信息与信息管理

(一) 信息的定义

关于信息，至今还没有一个各方都认可的定义。但人们从不同角度给出了一些关

于信息的描述。例如，从获取的角度来看，信息就是经过加工的数据；从经济的角度来看，信息就是有价值的信息；从使用的角度来看，信息就是实际影响的数据。

从管理学的角度来理解信息，信息就是经过加工处理，具有一定含义，能够反映客观事物运动变化的，可以被人们所接收和理解的，对人们的行为决策有重要价值或者潜在价值的各种数据资料。信息既是人们管理的对象，又是各项管理活动的基础。这些管理活动的结果又表现为大量的信息资料，这些信息资料同时又是人们从事各项决策和管理活动的依据和基础。

（二）信息的特征

通过对信息概念的分析和表述，我们可以总结出信息具有以下一些基本特征。

1. 事实性

事实性也叫真实性，是信息最重要的属性，指的是信息的内容应该是对客观事物的真实反映。如果不能表现真实性的信息不但毫无价值可言，还可能起到负面作用。对于管理信息系统来说，收集具有真实性的数据是一切工作的起点。

2. 时效性

信息的时效性是指信息资料被提供和利用的时间与信息的利用价值之间存在的比例关系，这种比例关系在大多数情况下表现为一种正比例关系。即信息提供和利用的时间越早，信息的价值就越大；反之，就越小。例如，股票市场上的价格信息，可以说是瞬息万变，谁能及时掌握股票行情，谁就能获得直接的经济效益。

3. 可压缩性

信息的可压缩性是指在信息加工处理时，不会因合理的压缩失去本质和价值。比如，水分子是由两个氢原子和一个氧原子组成的，也可以压缩写为 H_2O 的化学分子式。从形式上看，表示数据的信息量减少了，但其本质的含义却并没有变化。再如，以酒店销售的每日明细表为基础，综合绘制成月份销售汇总表，有单个个体的数据总和为同类的合计数据，其中的数据都是进行了一定的压缩，但却具有了更高的代表性和价值。

4. 等级性

信息的等级性可以从两个方面来理解：一方面，信息是有价值的，有价值就必须根据价值的大小而有等级；另一方面，从信息的作用来讲，可分成战略级、策略级和执行级。战略级的信息可能会对长远利益产生影响，策略级的信息可能对当前利益产生作用，而执行级的信息则将对局部行为产生作用。

利用信息的可压缩性对信息进行合理的加工、提炼与分析，可提高信息的含金量，使信息从较低的级别上升到较高的级别，即实现信息的升值。管理信息系统从某种角度来说，就是要对管理信息进行加工，使其增值，并产生从执行级到战略级

的多重效益。

5. 传输性

信息是可以向外扩散和传输的。特别是借助现代传媒工具,信息能够迅速传输。信息的传输与物质产品的传输是不同的,它不是“实物”在位置上的移动,而是“实体”特征或属性在不同空间 and 不同时间上的显现和描述。例如,电视台同步摄像机、通信卫星和电波传播足球赛比赛实况,它传播的不是运动员、裁判和现场观众,而是比赛的激烈场面和其他各种信息。信息有空间传输和时间传输两个方面,空间传输是利用通信的方式来实现的不同地域的信息的交换,时间传输是运用存储信息的检索来实现的,以发挥历史信息的作用。

6. 共享性

信息作为一种无形的资源与有形的物资资源相比具有共享性,也就是说,信息产品的使用价值可以同时被若干个用户所使用、所共享。例如,一个导游,在将一个景点的历史知识传递给游客的同时,并没有因此而失去它;而物质产品则不同,一套客房如果被一个旅客预订了,就无法同时在被其他房客所享用。

信息的共享性,既有其积极的一面,也有其消极的一面。积极的一面:信息在时间和空间上可以实现最大限度的共享,提高信息的利用率,节约生产成本;消极的一面:这种共享性给信息的安全管理带来了一定的隐患,信息可以随时被复制、被窃取。

7. 不完全性

客观事实的信息通常难以一次就全部获得,它与人们认识事物的程度有着直接关系,我们没有能力收集一个事物的全部信息,也没有能力和必要存储越来越多地信息。只有正确地舍弃信息,才能正确地使用信息。

8. 价值不稳定性

信息是有价值的,但是信息的价值又不是固定的、统一的。首先,信息产生时的价值大小随接受者需求的不同而不同;其次,随着时间的推移,信息可能贬值,也可能升值。这就要求接受者能审时度势,抓住利用信息的最佳时机。

(三) 信息管理及其内容

所谓信息管理,就是指运用计划、组织、指挥、协调、控制等基本管理手段,对信息进行收集、处理、传输、检索、存储、报道、交流和提供服务的过程,是一种有效运用人力、物力、财力等基本要素,以期达到实现总体目标的社会活动。

信息管理的内容主要包括信息的收集、信息的加工和信息的使用3个方面。

1. 信息的收集

原始数据收集得是否及时、完整和真实,决定了信息的质量。

2. 信息的加工

信息的加工就是按一定的模式或算法将数据进行逻辑的或算数的运算。

3. 信息的使用

信息的使用包括信息的存储、检索、传递以及信息的利用。

二、信息系统

信息系统的概念是管理信息系统的重要概念之一。为了下面学习酒店管理信息系统的需要，本节先对信息系统的含义、组成、功能以及类型进行简单介绍。

（一）信息系统的概念

信息系统（见图 1-1）是一系列相互关联的可以输入、处理、输出数据和信息，并提供反馈、控制机制以实现某个目标的元素或组成部分的集合。

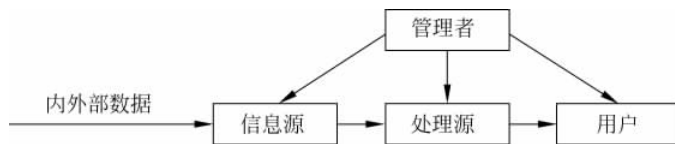


图 1-1 信息系统流程图

信息系统是一个专门的系统，它根据系统目标的需要，对输入的大量数据进行加工处理，代替人工处理的烦琐、重复劳动，为管理决策提供及时、准确的信息。

在日常管理中，根据信息系统中信息的处理方式是否利用了计算机技术，可以将信息系统分为基于计算机的信息系统和人工的信息系统。现在所讲的信息系统主要是指以计算机信息处理为基础的人机系统。

（二）信息系统的功能

信息系统的功能是对信息进行采集、处理、存储、管理、检索和传输，并能向有关人员提供有用的信息。

1. 信息的采集

信息的采集是信息系统的首要功能，是信息系统其他功能的基础。采集的作用是将分布在各个信息源的信息收集起来，记录下有关的数据，并将其转换成信息系统的内部形式。

2. 信息的处理

信息的处理是指对进入信息系统的数据进行加工处理，比如对账务数据进行统计、结算、预测分析等。信息处理的方式一般包括排序、分类、归并、查询、统

计、预测、模拟以及进行各种数学计算。现代化的信息处理系统都是以计算机为基础来完成信息处理工作的，因而其处理能力越来越强。

3. 信息的存储

进入系统的数据经过处理后，将变为对管理有用的信息，然后信息系统就需要对它们进行存储保管，当组织相当庞大时，所需要存储的信息量也是很大的，这就需要依靠先进的数据存储技术。

4. 信息的管理

信息处理和存储的数据是十分庞大的，因此必须对信息进行有效的管理才能得到可用的信息系统。否则，盲目地进行信息的采集和存储，信息系统将成为信息垃圾桶。

信息管理的主要内容：规定应该采集的数据种类、名称、内容等，规定应该存储数据的存储介质、逻辑组织方式，规定数据的传输方式、保存时间等。

5. 信息的检索

存储于各种介质上的庞大数据要让使用者便于检索，为用户提供方便的查询方式。信息的检索一般要用到数据库技术，数据库的处理方式和检索方式决定着检索速度的快慢。

6. 信息的传输

从信息采集点采集到的数据要送到处理中心，经过加工处理后的信息再送到使用者的手中，这些都涉及信息的传输问题。信息系统规模越大，信息传输问题越复杂。目前，利用网络进行信息的快速传输已经成为一种重要方式。



专栏 1-1 信息系统项目管理师

信息系统项目管理师属于计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试四大高级资格考试中的一项，是信息系统建设领域的高级项目经理资质申报的直接性前提条件。通过本考试的合格人员意味着掌握了信息系统项目的知识体系，具备管理大型、复杂信息系统项目和多项目的经验和能力；能够根据信息系统项目开发的实际需求进行项目的可行性分析，制订可行的项目管理计划，建立专门的项目组织来实施项目，对项目的人员、资金、设备、进度和质量等进行管理，并能系统地监督项目实施过程的绩效和根据实际情况及时做出调整，以保证项目达到既定的项目目标，最终能够在项目总结阶段，分析和评估项目管理计划和成果，为今后的项目实施提供宝贵的经验。根据〔国人部发 39 号〕文件，通过该考试的考生具有高级工程师的实际工作能力和业务水平，可授聘任高级工程师职务。

信息系统项目管理师考试，是我国工业和信息化部 and 人力资源和社会保障部（原人社部）在2005年所推出的计算机专业技术高级资格考试，是计算机技术与软件专业的四大高级专业技术职称（资格）之一，属于工程系列的高级工程师（副高级）职称。它立足于项目管理理论基础，考察考生在信息化建设领域的大型工程项目经验，偏重于考察考生的计算机系统工程理论、大型计算机软硬件工程建设的理论知识和实践经验、项目管理九大领域在大型计算机信息工程中的实际应用等方面，获得信息系统项目管理师资格证书是申报高级项目经理资质（信息系统工程建设领域）的直接性和关键性前提条件，同注重考察实际技术水平的系统分析师资格考试不同（同为计算机技术与软件专业技术高级资格考试），信息系统项目管理师考试以项目管理九大领域知识为核心理论背景，注重于考察考生对信息系统建设的总体规划能力、工程建设能力和宏观掌控能力。同世界著名的PMP（项目管理资格认证）资格认证考试相比，在考试难度、国内认可度和国家政策的支持度方面，信息系统项目管理师要远超过后者。

在我国计算机技术与软件资格（水平）考试中的四类高级证书当中，系统分析师和信息系统项目管理师是具有代表性的两类，系统分析师代表了计算机工程领域的理论和技术水平，而信息系统项目管理师则代表了计算机信息系统项目的规划和建设水平。对于报考计算机技术与软件资格（水平）考试的考生而言，鉴于这两种资格证书的含金量和通过难度，仅仅是通过系统分析师或信息系统项目管理师考试当中的一门，便已相当不易，足以证明考生具有骨干级的能力，然而，如果考生有能力同时通过这两门考试，那么将说明该考生的理论知识、技术能力和信息系统项目工程的规划、建设与管理能力均达到了专家级水平，这对于急需信息化技术高精尖人才的领域或单位而言，是极其宝贵和难得的。系统分析师资格考试偏重于考察理论基础和实践技术，信息系统项目管理师考试偏重于考察项目工程理论和信息系统建设领域的项目管理实践，因此对于计算机资深从业者而言，两种资格证书所代表的领域是互为补充的。

（资料来源：全国计算机技术与软件专业资格（水平）考试办公室．信息系统项目管理师考试大纲 [M]．北京：清华大学出版社，2005）

三、管理信息系统

（一）管理信息系统的定义

随着计算机技术的蓬勃发展以及管理领域对信息的及时性、准确性要求的提高，计算机在管理领域等到了广泛的应用，一门新兴的边缘学科——管理信息系统（Management Information System, MIS）也就应运而生了。

管理信息系统是信息系统在管理领域的具体应用，具有信息系统的一般属性。从管理信息系统的建立、功能等方面来分析，管理信息系统可以定义为：管理信息系统是用系统思想建立起来的，以电子计算机为基本信息处理手段，以现代通信设备为基本传输工具，且能为管理决策提供信息服务的人机系统。即，管理信息系统是一个由人和计算机等组成的，能进行管理信息的收集、传输、存储、加工、维护和使用的系统。其概念结构如图 1-2 所示。

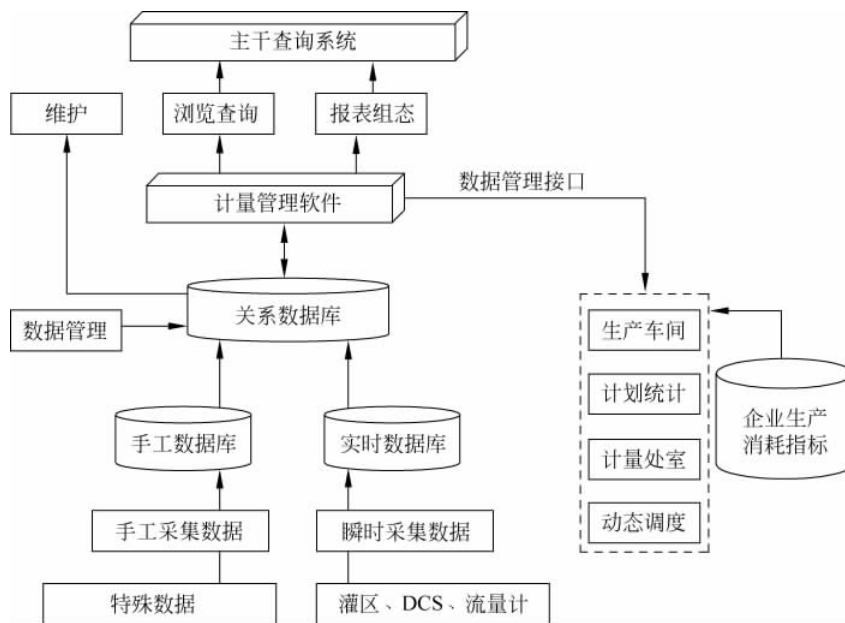


图 1-2 MIS 结构图

(二) 管理信息系统的特点

1. 面向管理决策

管理信息系统是继管理学的思想方法、管理与决策的行为理论之后的一个重要发展，它是一个为管理决策服务的信息系统，它必须能够根据管理的需要，及时提供所需要的信息，帮助决策者做出决策。

2. 综合性

从广义上说，管理信息系统是一个对组织进行全面管理的综合系统。一个组织在建设管理信息系统时，可根据需要逐步应用个别领域的子系统，然后进行综合，最终达到应用管理信息系统进行综合管理的目标。管理信息系统综合的意义在于产生更高层次的管理信息，为管理决策服务。

3. 人机系统

管理信息系统的目的在于辅助决策，而决策只能由人来做，因而管理信息系统

必然是一个人机结合的系统。在管理信息系统中,各级管理人员既是系统的使用者,又是系统的组成部分。在管理信息系统开发过程中,要根据这一特点,正确界定人和计算机在系统中的地位和作用,充分发挥人和计算机各自的长处,使系统整体性能达到最优。

4. 与现代管理方法和手段相结合的系统

管理信息系统要发挥其在管理中的作用,就必须与先进的管理手段和方法结合起来,在开发管理信息系统时,融进现代化的管理思想和方法。

5. 多学科交叉的边缘科学

管理信息系统作为一门新的学科,产生较晚,其理论体系尚处于发展和完善过程中。研究者从计算机科学与技术、应用数学、管理理论、决策理论、运筹学等相关学科中抽取相应的理论,构成管理信息系统的理论基础,从而使其成为一个有着鲜明特色的边缘科学。

(三) MIS 的管理功能

1. 计划功能

合理地制订和实施各个职能部门的计划,给不同管理层提供不同要求和深度的报告,以便及时决策,提高管理效率。

2. 控制功能

对每个工作岗位和整体计划的执行情况进行监测、检查、比较计划与执行情况的差异,分析产生差异的原因,采用各种方法加以纠正,以达到预期的目标。

3. 预测功能

运用现代数学方法、统计方法或模拟方法,根据过去的数据预测未来的情况。

4. 决策优化功能

利用数学方法,采用各种数学模型,导出各种最优解,次优解或满意解,供各级管理层辅助决策,合理地利用人、财、物和信息资源,降低成本。

(四) 管理信息系统的构成

企业管理信息系统由按逻辑方式组合的各种职能子系统组成。其主要包括:生产技术数据管理子系统、经营管理子系统、生产管理子系统、物资管理子系统、财务管理子系统、人事劳资管理子系统等。数据库中存放企业的各种人、财、物数据,公用数据部分实质是一个生产技术数据管理子系统。此外,还可以有设备管理、质量管理、能源管理等其他职能子系统。

1. 生产技术数据管理子系统

生产技术数据管理子系统用于建立公用数据库,对企业职能子系统所需的公用

数据进行管理。企业的公用数据包括：产品结构，生产工艺流程及技术规范，产品质量标准，劳动定额，材料、工具、能源消耗定额，各种价格、用户信息，国家及行业标准，企业生产能力等数据。生产技术数据管理子系统的开发可促进企业的数据科学化、代码化和标准化。

2. 经营管理子系统

经营管理子系统用于为企业管理决策者提供有关市场的信息。其任务是根据市场需求、用户订货情况、企业的利润指标要求及生产情况等信息，制订企业的经营计划；组织用户的订货服务；组织产品的销售工作；定期进行销售分析。

3. 生产管理子系统

生产管理子系统用于为生产管理人员提供有关的生产信息。根据企业经营计划和财务成本计划的要求，进行人、财、物综合平衡，编制出生产计划，并确定人、财、物需求。向生产部门下达生产任务书并进行控制，定期对生产执行情况进行统计。

4. 物资管理子系统

物资管理子系统用于按生产进度的物料需求计划，结合库存及物料供应情况，计算物料净需求，确定订货批量，组织采购工作；进行库存分析，为库存管理控制提供依据；登录进出库明细账，统计库存情况，定期产生各种库存、费用、材料消耗报表。

5. 财务管理子系统

财务管理子系统用于为企业管理决策者和财务管理人员提供有关财务会计信息。制订财务计划包括企业资金的筹措及合理地使用、生产预算、销售预算等；会计管理包括登录各种明细账、财务数据的分类、汇总、统计、成本核算，形成各种财务报表。

6. 人事劳资管理子系统

人事劳资管理子系统用于为企业的人事部门提供有关的人事信息，包括制订人事计划、职工档案管理、劳动量的记录与计算、工资管理等。



案例 1-1

PHILIPS 光源事业部业务信息系统

PHILIPS 光源事业部要求各分销商建立统一的综合采购计划，规范各分销商的财务、业务信息系统，并且从各个层面考核分销商的管理水平、经营业绩，以保持总公司的经营业绩和企业形象。