

信息技术在旅游业中的应用分析

文/何山王波

一、引言

旅游业是基于信息的产业，信息是旅游业的生命线。游客在决策时只能凭借一系列渠道获得的信息而形成的抽象模型。随着竞争的加剧和互联网的日益普及，信息技术在旅游业中的地位愈发显得重要。本文就此现象进行了分析，以期找出其中的一些特点和趋势。

二、旅游业发展变化的趋势

1、新的竞争策略

为了应对日趋激烈的市场竞争，旅游企业必需采取新的策略，包括：

价值的提取。如使某些流程自动化；

价值的捕获。如用于预测和生产管理的数据挖掘；

价值的增加。如把产品和服务结合起来以创造更丰富的附加产品；

价值的创造。如相同目的地的游客参与服务的定义和规划。

由此看来，不仅流程发生了变化，还可以设计新的服务，扩大选择的范围，为客户量身定做个性化的产品。在信息技术的帮助下，企业可以把不同的产品和服务捆绑在一起提供给客户，特别是把它们的核心产品和不同层次的附加服务结合起来。

2、商业网络的变化

旅游业中所有的竞争者都感觉到了很多新的变化：

更多的对手在争夺客户，而客户本身在选择服务时也变得更为主动，如使用反向拍卖网站；

旅行代理的作用正在降低；

旅游网站不断提供新的市场功能和技术，特别是帮助客户实现个性化选择的智能工具；

旅游目的地管理组织正在开发新的合作模型以扮演一个行业聚集和整合者的角色；

随着个性化和灵活配置越来越普及，个人游和随团游之间的界限将越来越模糊，例如意大利著名的旅游公司歌诗达开发了一个可以“量身定制”航程的工具，无论个人或团体都可以使用；

旅游业将更加广泛地支持在线交易。

这些变化导致市场不断进化，产生了对新的服务的需求，如提供透明的访问、市场概览以及价格比较。这又反过来加速了旅游业中信息技术的革新。

三、旅游业中信息系统的新特点和关键技术分析

如今旅游业是建立在更加灵活的网络结构之上，业务流程跨越了公司的边界，产生了分布式的B2B2C的应用；不仅支持企业间的合作，也支持和消费者的移动通信。旅游业中的信息系统将具有以下新的特点：

支持不同的数据格式、业务功能和分布式数据源；

开放性和可升级性，尤其是对于地理和功能上的扩展；

各参与方不仅可以完全自治，协作能力也得到了加强；

集成了移动和固定设施，提供服务的渠道变得多种多样；

用户界面更加人性化和个性化。

下面就一些关键技术作出分析，这些新技术可以用于很多地方，如旅行计划和日程安排、游客向导系统、个别定价、反向拍卖以及支持共同市场平台的工作流管理。

1、信息的提取

当前旅游信息门户网站主要是基于非结构化的信息。在分布式系统开发时很关键的一个问题是要访问的数据的格式是供人类阅读，需要转换为结构化的数据形式，如XML。此类问题的解决方案是让系统“学习”高精度的抽取规则，这些规则可以适应数据结构的变化，从而确保数据提取的准确性。

2、信息的集成

结构化和半结构化的信息源之上可以创建封装层。使用时抽取和结合来自多个封装层的数据，系统则需回答基于这些数据的查询。此类技术最典型的应用就是旅游相关的信息源。例如，TheaterLoc是一个用于信息集成的应用系统，允许用户从五个不同的在线资源上查询到全美的剧院和旅馆的信息。这个系统的核心组件是一个利用人工智能规划技术的中间件，一个域模型（含有统一的本体），以及一套描述集成的数据视图和数据源之间映射关系的规则。收到查询后，系统利用域模型和信息源的描述进行推理，以便建立获取和集成数据的方案。

3、推荐功能的应用

系统的推荐功能为客户推荐产品、提供信息，以帮助其加快决策过程。有很多系统专注于目的地选择和旅行产品的捆绑销售。系统会详细询问用户的需求和限制条件，然后结合内容筛选技术、交互查询管理技术、协作筛选技术或基于案例的推理技术，对从结构化的目录中抽取的建议进行排序。旅游推荐有助于解决旅行产品的复杂性和不可见性带来的问题。

4、语义WEB的应用

语义WEB的目的是实现网上信息资源在语义层上的全方位互联，并在此基础上，实现更高层次、基于知识的智能应用。语义WEB技术对旅游业有重大影响。事实上，通过集成语义WEB和对等网WEB服务，旅游业为对等网语义WEB服务提供了一个很好的实验场所。例如，发现或集成信息提供者的服务最终需要在没有任何中央服务器的帮助下，直接访问在其他节点上的资源，此时节点应该以某种特定的方式加入和集成进来。

四、结论

信息技术已经改变了传统旅游业的运作方式，而更多特殊服务的提供更灵活的商业网络配置将会形成把有关方集成在一起的智能市场。信息技术在旅游业中不断深入的应用推动了这种发展趋势（作者单位：西南石油大学经济管理学院）

相关链接

京津冀都市圈旅游发展空间结构研究
信息技术在旅游业中的应用分析
旅游地产发展策略分析
论农家乐经济中政府的进与退
我国乡村旅游的起源、现状及发展趋势探讨
论跨国旅游企业人力资源管理任务的特殊性

本网站为集团经济研究杂志社唯一网站，所刊登的集团经济研究各种新闻、信息和各种专题专栏资料，均为集团经济研究版权所有。

地址：北京市朝阳区关东店甲1号106室 邮编：100020 电话/传真：（010）65015547/ 65015546

制作单位：集团经济研究网络中心