

学校编码: 10384

分类号 _____ 密级 _____

学号: 200339007

UDC _____

厦门大学

硕士学位论文

基于技术变革的旅游商业模式创新研究

——以携程旅行网为例

Technological Reform-Based Tourism Business Model

Innovation: The Case Study of Ctrip.com

吴琴南

指导教师姓名: 林璧属 教授

专业名称: 旅游管理

论文提交日期: 2006年4月

论文答辩日期: 2006年 月

学位授予日期: 2006年 月

答辩委员会主席: _____

评阅人: _____

2006年4月

基于技术变革的旅游商业模式创新研究

吴琴南

指导教师 林璧属教授

厦门大学

厦门大学博硕士学位论文摘要库

厦门大学学位论文原创性声明

兹提交的学位论文，是本人在导师指导下独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考的其他个人或集体的研究成果，均在文中以明确方式标明。本人依法享有和承担由此论文产生的权利和责任。

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学博硕士

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人完全了解厦门大学有关保留、使用学位论文的规定。厦门大学有权保留并向国家主管部门或其指定机构送交论文的纸质版和电子版，有权将学位论文用于非赢利目的的少量复制并允许论文进入学校图书馆被查阅，有权将学位论文的内容编入有关数据库进行检索，有权将学位论文的标题和摘要汇编出版。保密的学位论文在解密后适用本规定。

本学位论文属于

- 1、保密（ ），在 年解密后适用本授权书。
- 2、不保密（ ）

（请在以上相应括号内打“√”）

作者签名： 日期： 年 月 日

导师签名： 日期： 年 月 日

内容摘要

技术变革为旅游商务模式创新提供了契机，一些领先采用新型商务模式的旅游企业已在激烈的市场竞争中脱颖而出，携程旅行网便是其中表现不俗的一家。商务模式创新，已经成为当今企业保持核心竞争力的重要手段。本文在搜集整理国内外关于商务模式及其创新理论研究的基础上，分析技术变革对旅游商务模式创新的影响。并以基于技术变革的旅游商务模式创新的典范——携程旅行网为例，详细分析其核心界面要素形态和商务模式创新框架，再结合旅游企业经营和旅游活动的特点，归纳出基于技术变革的旅游商务模式创新的一般流程和主要特点，这是本文的主要创新点所在，以期能对基于技术变革的旅游商务模式创新在理论和实践上提供参考。正文分为五章：

第一章 该部分就论文的研究背景、研究内容、研究方法和技术路线展开讨论，对国内外商务模式及其创新理论进行评析。

第二章 在总结相关商务模式创新理论的基础上，着重分析了产业环境细分理论，对旅游企业经营的五个子环境进行细分与评析，探讨了商务模式创新的价值分析流程和技术变革对旅游商务模式创新的影响。

第三章 携程旅行网的发展充分显示了技术变革对于商务模式创新的影响，该部分以之为例，分析其核心界面的各个要素形态，以期能从中归纳出旅游商务模式创新的某些特征。

第四章 将携程旅行网的现有的已经创新了的商务模式与传统旅游企业的经营方式进行对比，分析出携程旅行网商务模式创新的构架与特点。

第五章 在案例分析的基础上，结合旅游企业经营和旅游活动的特点，归纳出基于技术变革的旅游商务模式创新流程，并建构出旅游商务模式创新特点。

结束语 在总结全文的基础上，指出了本文研究的创新点、不足以及未来仍可深入研究的一些问题。

关键词：技术变革；旅游商务模式；创新

Abstract

Technological reform provides opportunities for the tourism business model innovation. Some tourism enterprises which have carrying out new business models have succeeded in the fierce market competition, and one of them is Ctrip.com. Business model innovation, has become an important mean for tourism enterprises to maintain the core competitiveness. On the basis of collecting and analyzing the business model and its innovation theoretical research, the technological reform impact on the business model innovation is analyzed. Taking the technological reform based-tourism business model innovation model—Ctrip.com for example, the core interfaces' elements and business model innovation framework are analyzed detailedly. After that, combing the characteristics of tourism business running and traveling activities, the general processes and the main characteristics of technological reform based-tourism business model innovation are summed up, which is also the main innovative points of this thesis. It is hoped that the thesis can provide some references for the technological reform based-tourism business model innovation both in theory and practice. The full thesis is divided into five chapters as follows:

Chapter 1 narrates the research background, methodology and the main content of the thesis, and then reviews the domestic and international history and present conditions of business model.

Chapter 2 subdivides and analyses the five interfaces in which the tourism enterprise manages on the base of the business model theory. This chapter also introduces the value analyzing process of business model innovation, and analyzes the technological reform impact on the business model innovation.

Chapter 3 makes a detailed analysis on the core interface essential factors of the example: Ctrip.com, whose development demonstrates that technological reform has profound impact on tourism business model innovation.

Chapter 4 analyses the business model innovation frame of the Ctrip.com, after comparing with the traditional tourism enterprises' management ways.

Chapter 5 summarizes the main characteristics and implementation processes of the technological reform based-tourism business model innovation after combining the tourism enterprise management and the traveling activity characteristics.

The last part of the thesis summarizes the whole thesis, pointing out the results, innovations, lacks of this thesis and the research prospects of the theory of tourism business model innovation.

Keywords: Technological Reform; Tourism Business Model; Innovation

厦门大学博硕

目 录

第一章 导论	1
第一节 研究背景与研究思路	1
第二节 国外商务模式及其创新理论研究述评	4
第三节 国内商务模式及其创新理论研究评析	10
第四节 旅游业中的商务模式理论研究评析	12
第二章 基于技术变革的旅游商务模式创新的理论基础.....	14
第一节 旅游企业经营环境细分	14
第二节 商务模式创新价值分析	19
第三节 技术变革对旅游商务模式创新的影响	23
第三章 携程旅行网的核心界面要素分析	27
第一节 客户界面	27
第二节 内部构造	32
第三节 伙伴界面	36
第四章 携程旅行网商务模式创新分析	41
第一节 基于技术变革的价值主张	41
第二节 基于技术变革的价值支撑	42
第三节 基于技术变革的价值保持	49
第四节 对携程旅行网商务模式创新的建议	52
第五章 基于技术变革的旅游商务模式创新的流程与特点.....	56
第一节 基于技术变革的旅游商务模式创新流程分析	56
第二节 基于技术变革的旅游商务模式创新特点探讨	60
结束语.....	64
参考文献.....	66
致 谢.....	71

Table of Contents

Chapter 1	Introduction.....	1
§1.1	Research Background and Structure	1
§1.2	Foreign Theoretical Research of Business Model and Its Innovation.....	4
§1.3	Domestic Theoretical Research of Business Model and Its Innovation ..	10
§1.4	Theoretical Research of Business Model in Tourism.....	12
Chapter 2	The Theoretical Base for Technological Reform-Based Tourism Business Model Innovation.....	14
§2.1	Tourism Enterprises Operating Environment Research	14
§2.2	The Value Analysis of Business Model Innovation	19
§2.3	The Impact of Technological Reform on Tourism Business Model Innovation.....	23
Chapter 3	The Analysis of The Core Interface of Ctrip.com	27
§3.1	The Customer Interface.....	27
§3.2	The Internal Structure.....	32
§3.3	The Partner Interface	36
Chapter 4	The Analysis of Business Model Innovation of Ctrip.com ...	41
§4.1	Technological Reform-Based Value Claim	41
§4.2	Technological Reform-Based Value Support.....	42
§4.3	Technological Reform-Based Value Maintain	49
§4.4	The Suggestions for The Business Model Innovation of Ctrip.com	52
Chapter 5	The Processes and characteristics of Technological Reform-Based Tourism Business Model Innovation.....	56
§5.1	The Processes of Technological Reform-Based Tourism Business Model Innovation	56
§5.2	The Characteristics of Technological Reform-Based Tourism Business Model Innovation	60
	Conclusions	64
	References	66
	Acknowledgement	71

第一章 导论

第一节 研究背景与研究思路

一、研究背景与研究意义

当今世界的国际化潮流激荡着每一家企业，技术发展日新月异，管理创新层出不穷，各个企业都在技术变革的浪潮中寻找新的利润空间。技术与资本的科学结合，可以创造出更多的财富，建立起竞争的优势。处于全球化浪潮和国际化竞争中的中国旅游企业，也在技术飞速发展的环境中探索先进科学技术与传统旅游资源结合的道路。技术的进步，为每一个中国的旅游企业创造了许多新的机会，推动着众多企业进行经营和管理的创新。

如何识别和抓住技术变革给企业发展带来的机遇？技术变革是怎样影响企业的业务流程？如何将技术的改进与企业的组织变革更好地结合？如何利用技术变革推进企业经营方式的创新？这些都成为旅游企业在创新过程中面临的主要问题。若不能很好地解决这些问题，企业将不能跟上时代的脚步，最终被淘汰出局。若能很好地解决这些问题，企业将不断提高核心竞争力，赢得越来越大的旅游市场。因此，如何在技术变革的环境中成功地进行商务模式创新，已经成为当代中国旅游企业的迫切需要和突出课题。

本文在搜集整理国内外关于商务模式及其创新理论研究的基础上，分析技术变革对旅游商务模式创新的影响。并以基于技术变革的旅游商务模式创新的典范——携程旅行网为例，详细分析其核心界面要素形态和商务模式创新框架，再结合旅游企业经营和旅游活动的特点，归纳出基于技术变革的旅游商务模式创新的一般流程和主要特点，这是本文的主要创新点所在，以期能对基于技术变革的旅游商务模式创新在理论和实践上提供参考。这也是本文研究的主要目的。

二、相关概念的界定

技术：关于技术的定义，学术界尚无定论。较为权威的是德国《弗塞尔大百科词典》中对技术的定义：“用科学的语言讲，技术是各类工具的发展、制造及

其有意识的运用；用专业语言讲，技术是根据对自然规律及其内在联系的认识并有意识地运用它来设计和使用的各种复杂工具（机器）和器械。技术扩大了人类的活动范围，并弥补了人类体力和感官的不足。在现代工业社会中，技术工具和辅助手段深深地制约着人类的生活环境，并迫使他们从逻辑上和事实上表示自己明确的态度。”¹

产业技术：现代技术以技术群的方式存在，是一个庞大的技术体系。从人与自然的关系看，大体上有三大类：实验技术、基本技术和产业技术。本文所论述的技术，主要指产业技术。在产业技术中，广义的工业过程技术包括：新产品开发与创新技术、生产制造技术、过程控制技术、经营管理技术等。这类技术广泛应用于企业生产、经营和管理领域²。

技术变革：本文中的技术变革特指企业外部环境即平台环境中的技术变革，是由宏观经营环境中的技术变革引发旅游企业商务模式的创新，当然也包括由外部环境中的技术变革引发的企业内部技术的改进。

三、研究内容

本文在归纳整理国内外商务模式理论和商务模式创新理论的基础上，着重分析了产业环境细分理论，对旅游企业经营的五个子环境进行细分与评析，并探讨了商务模式创新的价值分析流程和技术变革对旅游商务模式创新的影响。在此理论基础之上，对携程旅行网进行案例分析，仔细探讨了携程旅行网的核心界面要素形态，并通过将其商务模式与传统旅游企业的经营方式的对比，得出其商务模式创新的构架和特点，最后结合旅游企业经营和旅游活动的特点，归纳出基于技术变革的旅游商务模式创新的流程和特点。具体结构如下：

第一章 绪论。旅游商务模式创新是一个理论与实践高度结合的问题，也是一个对于旅游企业发展具有长远战略意义的重大事项，为了更好地进行研究，该部分拟就论文的研究背景、研究内容、研究方法和技术路线展开讨论，并着重对国内外商务模式及其创新理论进行评析。

第二章 基于技术变革的旅游商务模式创新的理论基础分析。在总结相关商务模式创新理论的基础上，着重分析了产业环境细分理论，特别是对旅游企业经

¹ [德]弗塞尔. 德国弗塞尔大百科词典[M]. 北京：中国大百科全书出版社，1986：23.

² 张玉杰. 技术转移——理论·方法·战略[M]. 北京：企业管理出版社，2003：13.

营的五个子环境进行细分与评析,探讨了商务模式创新的价值分析流程和技术变革对旅游商务模式创新的影响。

第三章 携程旅行网的发展充分显示了技术变革对于商务模式创新的影响,该部分以携程旅行网的新型商务模式发展为例,分析其核心界面的各个要素形态,以期能从中归纳出旅游商务模式创新的某些特征。

第四章 将携程旅行网的现有的已经创新了的商务模式与传统旅游企业的经营方式进行对比,分析出携程旅行网的新型商务模式的构架与特点。

第五章 在案例分析的基础上,结合旅游企业经营和旅游活动的特点,归纳出基于技术变革的旅游商务模式创新流程,并建构出旅游商务模式创新特点,以期能对基于技术变革的旅游商务模式创新理论的系统构建提供参考。

结束语 在总结全文的基础上,指出了本文研究的创新点、不足以及未来仍可深入研究的一些方向。

四、研究方法

商务模式及其创新都是一个复杂的系统,而旅游商务模式及其创新又有自身的特点和方式,为了更加系统、科学地研究基于技术变革的旅游商务模式的创新,本文在研究过程中主要采用了以下四种研究方法:

系统研究法:首先将旅游企业的经营环境看作一个系统,按照功能和特点的不同,将其细分为五个子环境加以研究。其次,旅游商务模式及其创新也是一个复杂的系统,必须采用系统研究法对其核心界面和创新过程进行分析。

案例分析法:商务模式理论是与经营管理的实践紧密结合的理论,本文在研究过程中也重点采用了案例分析法,以基于技术变革的旅游商务模式创新的典范——携程旅行网为例,详细分析了其核心界面要素形态及其商务模式创新,从中提炼出基于技术变革的旅游商务模式创新的主要特点和流程。

定量分析法:在定性分析的基础上,采用定量分析的方法对携程旅行网的财务报表和服务内容进行研究,从中得出相应的信息。

比较研究法:将携程旅行网的商务模式与传统旅游企业的经营方式进行比较,得出携程旅行网商务模式创新的特点和优势,再结合旅游企业经营和旅游活动的特点,可进一步归纳出基于技术变革的旅游商务模式创新的主要特点。

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

廈門大學博碩