

智慧旅游系统建设与发展策略研究

王志华

浙江深大智能科技有限公司

DOI:10.32629/bd.v3i2.2085

[摘要] 自改革开放以来我国经济水平不断提升,智慧城市也随之快速发展起来,智慧旅游的发展被学术界公认为可以解决目前旅游业发展最大的突破口。智慧旅游是在智慧城市发展的基础上提出来的,正处于不断探索发展的时期。为了促使智慧旅游的发展我们必须要从发展背景、发展策略等方面进行全面分析探讨,并结合我国现有的智慧旅游发展现状合理的提出可行性意见和建议,这也将对我国智慧旅游体系的完善起到促进作用。

[关键词] 智慧旅游系统; 建设; 发展; 策略研究

智慧旅游是伴随着智慧城市系统的发展步伐,从推进城市旅游业的发展的方面促进城市系统智能化建设的重要组成部分。换句话说,智慧旅游是我国旅游业发展的重要突破,其不仅对旅游事业的信息化管理而且也是促进我国旅游业转型升级的必经之路,也是智慧城市建设乃至智慧地球领域平台建设的有机构成要素。

1 智慧旅游的概念

智慧旅游我们称之为智能旅游,其就是利用互联网、云计算等高科技手段,利用计算机等让顾客主动感知并利用旅游资源,从而为旅游者提前提供旅游服务,进而实现旅游过程智能化,服务管理科学化的过程。智慧旅游是信息技术在旅游业中的实用型创新和集成性创新,是为满足游客个性化服务体验需求,提供高品质、高满意度服务,而实现旅游资源及社会资源、环境协调发展的整合共享与有效利用的系统化、集约化的管理变革。

智慧旅游可以说是旅游业与信息业的有效结合,其不仅可以降低旅游业的运营成本,提高管理水平,优化旅游产业,而且智慧旅游还可以促进计算机互联网等新型产业的发展,促进各移动客户端于云服务等相关产业的快速发展。智慧旅游本身就是智慧城市发展的重要组成部分,其不仅可以带动相关产业的发展,增加经济收入,还可以带来一定的社会效益,为创建和谐社会,提升城市品牌提供发展机会,所以说,智慧旅游与智慧医疗、智慧交通等都有着密切的联系,只有其之间相互合作才能促进智慧城市的科学发展。

2 智慧旅游的重要意义

2.1 智慧旅游有利于改变旅游营销方式

因为智慧旅游是根据计算机等高科技而为旅游者提供不一样的旅游感受,智慧旅游可以准确有效的对旅游者的喜好等进行数据统计分析。所以,我们可以通过对这些数据的分析来挖掘旅游热点,引导旅游产业打造符合需求的旅游产品,高效的促进旅游业的发展。另外,旅游者也可以通过智慧旅游平台对本次旅游服务进行评价,这样旅游局就可以通过顾客的反馈进行合理的改进,从而提升旅游产业的管理水平,提升旅游服务进而满足广大旅游者的需求。

2.2 智慧旅游有利于更好地为旅游者服务

因为智慧旅游为旅游产业提供了自动化服务平台,所以其平台中不仅包括了政府发布的最新旅游公告,而且还包括了各大旅游景点路线、费用等内容。所以说智慧旅游的发展一方面不仅可以促使旅游者足不出户就可以掌握一些景点信息,还消除了旅游者得到的信息与旅游局等提供的信息不符的现象。而另一方面智慧旅游可以合理的引导旅游者进行合理消费,为旅游者提供更好的旅游快感和体验。最后就是因为智慧旅游平台中有各项收费标准等,这样可以合理的引导旅游者根据自身经济状况安排自己的旅游线路,并且该平台还提供了在线支付方式为旅游者提供不一样的旅游服务感受。

2.3 智慧旅游有利于实现旅游科学化管理

智慧旅游概念的提出将有效的实现旅游业从传统旅游管理方式向现代管理方式转变。第一,相关旅游监管部门不仅可以通过平台提供的数据获取旅游者对服务的反馈,而且还可以实时的对旅游企业进行监管。第二,智慧旅游可以有效的促进管理部门对旅游生态环境的保护,平衡各旅游压力,降低游客对环境的破坏率,进而提升游客的满意度和缓解生态环境与游客之间的压力。第三,智慧旅游可以有效的促进各旅游部门的信息共享,进而出台一些保护性相关政策,为维护旅游市场秩序提供保障。最后就是智慧旅游可以有效的预防在旅游过程中游客之间发生的突发事件,提高游园应急管理的能力。所以说智慧旅游可以有效的加强游客与旅游等相关部门的沟通,促进旅游管理的科学化。

3 智慧旅游系统建设与发展中面临的问题

近年来,随着市场需求的旺盛和支持政策的出台,很多地方政府对智慧旅游建设给予高度关注和支持。智慧旅游建设在全国方兴未艾。但是我们也应该清醒看到,目前智慧旅游发展仍存在诸多问题,主要表现在:

3.1 智慧旅游发展的体制机制不健全,专业化人才匮乏

智慧旅游建设是一项系统工程,需要省、市、县、企业(景区)四级联动,共同推进。目前基层旅游信息化管理部门缺失,职责不明,专业人才匮乏,缺乏有效的人才激励机制,旅游信

息化人才培养和发展机制不健全。以四川为例,现有的旅游信息化队伍中,76.5%是兼职,47.1%是非信息化专业人才,41.2%没有参加过系统培训。体制机制的欠缺和人才的不足已经严重制约了智慧旅游的发展。

3.2 旅游信息资源整合共享利用困难

旅游信息类型多、数量大、涉及面广,分散在不同的涉旅部门、企业、机构中。面对游客需求日益多元化的现状,旅游部门需与相关部门、单位建立涉旅信息共享交换机制,通过多元信息的整合开发利用,以解决跨部门之间旅游信息综合应用问题,为游客提供更全面及时实用的信息服务。而目前跨部门、企业、景区的信息共享交换难仍是制约智慧旅游发展的一个重要因素。

3.3 旅游行业信息化应用整体水平不高

旅游行业中,除酒店、航空、高等级景区等行业信息化应用程度较高外,其他如旅行社、景区、乡村旅游以及旅游管理部门等,信息化应用水平并不高。如四川很多4A级景区,连基本的景区门禁系统、视频监控系统等都没有配置,基本处于传统管理阶段。基层信息化建设和应用的缺位,造成智慧旅游系统缺乏有效的底层支撑,系统应用情况也不尽如人意。

4 智慧旅游系统的建设与发展策略

4.1 加快人才培养,强化组织保障

人才作为智慧旅游发展的智力保障,其对智慧旅游的发展发挥着不可替代的作用。首先各旅游政府要加强信息技术与旅游知识的复合型人才的培养,进而推动产业与科学研究为一体的智能化体系的建立。另外,各旅游管理部门要为其提供专门的组织保障,充分协调各单位所提供的旅游信息并起到一定的监督作用,促使智慧旅游实现信息资源共享最大化。

4.2 推广信息技术,加快标准化建设

智慧旅游的建设必须要以游客为中心,进而通过对游客真实信息的采集与处理,满足其消费需求,进而促进智慧旅游的发展。所以,在进行建设的过程中,要不断利用新型高科技,例如电子导游等网络技术,为游客带来不一样的旅游感受。所以各部门要提倡各旅游地区进行信息服务平台的建设,提倡云计算,大数据等技术的应用,从而提高智慧旅游的标准化建设,并且确保信息的真实性与时效性。

4.3 加大资金投入,完善相关基础设施建设

要想有效的促进智慧旅游的发展,各相关部门必须要加

大资金投入,为智慧旅游发展提供物质保障。首先,发展智慧旅游要充分调动各政府部门以及企业和个人的积极性,进而形成多元化的投资体制,为智慧旅游相关项目建设以及人才培养方面提供经济支持。其次,对于智慧旅游的投资建设应该体现在各个方面,主要包括的就是基础设施,应用层以及服务层三方面。因此,要想加快智慧旅游的快速建设就必须要加强硬件,互联网等各类基础设施建设,为科学化的智慧旅游建设提供基础保障。

4.4 整合旅游资源,完善支撑平台

智慧旅游的建设其实可以说是旅游资源的整合,因此说其不仅要做到对旅游,交通等进行整合,还有对旅游景点,住宿环境等进行整合,从而满足游客在旅游过程中的各项需求。另外,智慧旅游要不断建立健全信息服务系统例如信息技术平台,基础设施系统等的建设与完善来实现综合支撑系统的建立,实现智慧旅游的发展。

5 结束语

无论怎样,智慧旅游作为智慧城市发展的重要组成部分,其不仅是未来旅游发展的趋势,更是我国旅游业持续发展的必经之路。因为,智慧旅游作为我国从旅游大国转变为旅游强国的重要支撑,其不仅有利于提升我国旅游业规模和效益,而且还有利于带动其他产业的发展。基于该系统的地位及发展意义,必须以积极和谨慎的态度去建设和完善系统,以期旅游行业蓬勃发展。

[参考文献]

- [1]郭晓东,李莺飞.中国智慧旅游研究综述[J].旅游论坛,2015(06):36.
- [2]徐晓艳.UGC模式下智慧旅游服务设计策略研究[D].江南大学,2017(03):122.
- [3]曹莉.江西省智慧旅游发展问题研究[D].江西财经大学,2017(03):57.
- [4]盘红华.新经济环境下我国旅游信息化发展的问题与策略探讨[J].生产力研究,2008(09):53.
- [5]党安荣,张丹明,陈杨.智慧景区的内涵与总体框架研究[J].中国园林,2011(09):42.
- [6]王兆峰.信息化旅游产业发展[J].商业研究,2011(12):53.
- [7]迟紫境,李云鹏,黄超.智慧旅游城市的发展方向与构建方法研究[C].济南大学,2012(12):37.