

大数据时代智慧旅游路径研究

何丞刚 方小明 冯庆锋

杭州快盈信息科技有限公司, 浙江 杭州 310052

[摘要]近年来,随着科学技术的飞速发展和进步,大数据被广泛应用于各行业领域之中,我国旅游业的发展同样也受到了新型科学技术的影响,而迎来了新的机遇和挑战,如果一再沿用传统的旅游管理模式,则无法更好的适应新时代的发展需求,因此需要在大数据时代背景下推动和实现智慧旅游路径。希望文章的研究能够进一步促进我国旅游领域的发展和建设。

[关键词]大数据;智慧旅游;路径

DOI: 10.33142/sca.v4i1.3533

中图分类号: F590.1

文献标识码: A

Research on Route of Smart Tourism in the Era of Big Data

HE Chenggang, FANG Xiaoming, FENG Qingfeng

Hangzhou Kuaiying Information Technology Co., Ltd., Hangzhou, Zhejiang, 310052, China

Abstract: In recent years, with the rapid development and progress of science and technology, big data has been widely used in various industries. The development of Chinese tourism industry has also been affected by new science and technology and ushered in new opportunities and challenges. If we continue to use the traditional tourism management mode, we can not better adapt to the development needs of the new era. Therefore, it is necessary to promote and realize the path of smart tourism in the era of big data, so as to hope the research can further promote the development and construction of tourism in China.

Keywords: big data; smart tourism; route

引言

早在2011年,我国国家旅游局已经提出“智慧旅游”的发展战略,这一战略也在接下来的时期内推动了我国旅游业的飞速发展。智慧旅游的产生不仅依赖于飞速发展的互联网信息技术手段,大数据技术和大数据时代智慧旅游带来了新的发展思路。但不容忽视的是,智慧旅游仍然存在较多问题,因此文章从大数据时代智慧旅游路径进行研究和探索,以期能够推进我国旅游领域的发展和转型。

1 大数据时代智慧旅游的主要问题

1.1 智慧旅游理念和建设重视不足

虽然我国智慧旅游的理念已提出多年,但是在很多地区的旅游业发展进程中,智慧化的管理模式仍然发展较短。在智慧旅游管理层次和数据分析总结方面,仍然存在理念淡薄、重视程度不足的问题,也导致了在当前飞速发展的大数据时代背景之下各类大数据技术无法在智慧旅游建设和管理中实现充分的运用,诸多优势无法发挥。此外很多地区旅游业在其发展中仍然缺少必要的大数据资源,在数据的收集整理等方面基础设施建设上仍然相对淡薄、落后,无法实现旅游业和智慧旅游中大数据技术的应用和多层次探索。这也主要因为我国幅员辽阔,不同地区旅游景点相对复杂,甚至有些地区仍然无法实现网络覆盖,这也导致在景区内对游客和景点进行实时监控始终无法实现,即使出现了突发事件也无法第一时间进行解决。此外由于景区缺少大数据智慧旅游相关设置,让游客在游览的过程中无法更加科学的规划游览活动,导致旅游体验感较差,影响智慧旅游的实现与发展。

1.2 智慧旅游管理模式和数据应用落后

智慧旅游模式发展时间和起步时间较短,在我国旅游业领域中应用较为薄弱,理念植入等方面仍然存在落后和弱势情况,在一定程度上,影响了我国旅游业的发展和水平的提升。很多地区在进行旅游管理始终沿用的是传统的管理模式,无法充分提升游客的体验感和幸福感,与此同时,传统的旅游管理模式和制度并不完善,相关旅游活动缺少必要的约束力,使旅游管理形式浮于表面,价值并不明显。不容忽视的是,在旅游业和智慧旅游发展进程中,大数据技

术也需要广泛应用，但是因为我国部分景区地处偏远，在大数据技术的应用方面仍然水平较低，甚至部分景点缺少互联网覆盖，无法实现数据的实时更新与分析、汇总。

1.3 大数据平台保障力度欠缺

在大数据时代中发展智慧旅游至关重要的一部分为搭建大数据平台，但是我国现今很多景区在大数据平台建设和保障方面仍然有所欠缺，不仅仅体现于相关政府部门的重视程度不足，同样也会造成游客与景区和各地旅游管理部门缺少必要的沟通及意见反馈渠道，而旅游管理部门方面同样也无法应用大数据或互联网平台对景区进行有效的管理和宣传，久而久之造成旅游景区人气出现降低的情况。另外，近年来很多不法分子运用互联网媒介和手段进行违法犯罪活动，智慧旅游的大数据互联网平台也要强化网络保障工作，确保各类数据的安全可靠，但是现如今在平台搭建和应用方面仍然存在网络安全和数据管理人才缺失或数据安全受到威胁等诸多问题。

2 大数据时代智慧旅游路径探索

在我国旅游业的发展中，大数据时代背景下智慧旅游的实现需要充分运用各类大数据信息技术，探索更加智慧化、科学化的智慧旅游管理模式，可以从政府、游客、企业和居民四大维度进行路径探索，并充分发挥大数据、物联网及各类信息技术手段，贯通智慧旅游管理模式，强化智慧旅游服务展现，不断完善各类基础设施和数据融合化建设，促进我国旅游业的发展以及各类旅游资源要素的优化升级和全面配置。

2.1 政府层面积极促进智慧旅游模式推广

大数据时代的来临已经是社会发展的必然趋势，在大数据时代中智慧旅游也要实现新的探索。在政府层面要积极促进智慧旅游模式的推广和构建，因为对于我国旅游业而言，从政府机关的角度实现旅游业的宏观调控，强化各类监督管理手段有重要的意义和价值。首先，我国各地旅游部门和机关可以通过已有的网络终端和旅游部门服务平台，实现智慧旅游数据模型的同步更新，让游客旅游的相关信息，如订票情况、出行注意事项等能够直接在平台或网络终端中进行查询，这样的方式也能让政府旅游部门更加直观精准的了解该区内不同目的地的旅游流量情况和游客流向情况，并强化对旅游景点的市场监管，根据现有的数据开展分析也能有效预测未来时期本地区的旅游发展趋势等等，更有利于开展旅游政策改革创新。其次，政府层面也可以应用大数据技术平台，及时发布自然灾害各类突发事件的预警和应急预案等等，让广大游客和相关景点能够及时了解预警信息和灾害信息量强化应对和预警，减少突发事件对本地区旅游业的负面影响，促进智慧旅游的深入开展。

2.2 游客方面全方位体验智慧旅游的便捷服务

智慧旅游模式的落实对于广大游客而言，更加强调了服务的便捷性，游客可以通过智慧旅游所提供的相关旅游信息、景区评价等，更加真实的体验旅游服务所带来的高效生活，游客们不仅可以通过游客专属智慧旅游平台，将不同景区的门票以及特色等进行有效对比，也可以根据自身旅行的实际需求，有针对性的对比旅游项目、不同景点、特色旅游方式、交通方式等等，也可针对景区情况进行有效咨询。例如，杭州快盈信息科技有限公司以云计算、大数据等先进计算机技术构建起一个线上线下融合的综合服务平台，用于满足消费券线上派发线下核销、餐饮酒旅线上购线下销等多种融合场景。平台建设以大数据相关算法作为核心，应用部署分为三个逻辑区域，互联网环境、互联网出口区与内网环境。互联网环境是用户使用的环境，有移动端、小程序、PC端等。在游客游览完成之后，可以通过该平台和智慧终端有效分享旅游的心得与体会，让景区进行有效整改，更好的完成智慧旅游的优化发展。

2.3 企业方面开拓智慧旅游商务渠道

在智慧旅游的影响和带动之下大数据信息技术能广泛应用，同样也会对旅游业领域的相关企业带来重要的发展支持，例如各类旅行社、酒店和景区企业等等，能够进一步强化企业在智慧旅游前提背景之下的企业形象塑造和综合管理水平的全面提升。企业可以依托智慧旅游的大数据平台，强化对游客信息的收集、分析与整理，能够更加明确游客参加旅游的性别、客源地、旅游动机、喜爱偏好情况等，帮助企业提供更加个性化的旅游产品和旅游服务，满足游客的基本需求。企业可以在现有旅游消费市场中进行更加精确的划分与升级，充分发挥旅游市场的竞争优势和宣传优势，实现精准营销，减少负面新闻或不良评价对企业造成负面影响。例如，杭州快盈信息科技有限公司富春山居集团的“乐游富阳”项目，打造本地化供应链，构建本地商户联盟，全面打通线上线下服务，助力盘活文旅产业流量经济。春节

前富阳区通过“乐游富阳”商城派发了总额 666 万元的乐游富阳消费券，直接带动消费为 2070 万元，取得了良好社会效益和经济效益。

2.4 居民方面畅享智慧旅游便利生活

大数据时代中，智慧旅游的应用和探索不仅仅需要政府机关和部门的支持与帮助，更要全社会共同努力和支持，营造更加和谐绿色的旅游发展前景。当前我国在智慧旅游推广认知中仍然存在社会公众认知较少的问题，因此在居民方面也要推动其畅享智慧旅游所带来的便利生活，引导群众的认知，发挥广大居民的内生优势，让他们能够充分投入到地区智慧旅游的实践探索之中。首先，广大居民可以依靠大数据技术和智慧旅游平台，了解本地区智慧旅游的主要发展状态和形式，根据不同景区的人员、道路、天气以及相关娱乐设施的分布使用等情况，进行全面的查询与跟踪，并明确自身的需求和应用时间，避免居民过多浪费排队等待的时间。例如，从地域资源层面考虑，将景区或民宿资源与周边的景区资源打包，组合联票，制作线路等。后期不仅将助力平台提升全域旅游服务能力和接待能力，更将融合周边多业态，帮助平台实现旅游产品“走出去”、线路“联起来”、文化“活起来”、服务更优质的良好旅游生态。

3 总结

总而言之，大数据时代的发展已经是大势所趋，在智慧旅游方面也要着力推动大数据时代背景下的转型与发展。本文针对大数据时代智慧旅游存在的主要问题进行全面分析，并着力围绕政府、游客、企业、居民四大方面进行大数据时代智慧旅游路径的探索，希望能够进一步推动我国智慧旅游模式的全面落实和广泛应用。

[参考文献]

[1] 罗亚男. 基于大数据环境的智慧旅游发展路径探讨[J]. 西部旅游, 2020(3): 74-75.

[2] 于婕. 大数据时代智慧旅游管理模式的思考与实践[J]. 投资与创业, 2020, 31(11): 43-44.

[3] 白然, 田敏娜, 李庆生. 大数据时代智慧旅游城市建设探讨[J]. 商业经济研究, 2021(4): 180-182.

作者简介: 何丞刚(1979.10-)男, 毕业院校: 浙江大学, 单位: 杭州快盈信息科技有限公司, 职务: CEO; 方小明(1980.1)男, 毕业院校: 西安电子科技大学, 单位: 杭州快盈信息科技有限公司, 职务: CTO; 冯庆锋(1987.3-)男, 毕业院校: 杭州电子科技大学, 单位: 杭州快盈信息科技有限公司, 职务: 技术总监。