

# 大数据引领智慧旅游发展新模式

钱成军

浙江浙大中控信息技术有限公司, 浙江 杭州 310053

[摘要]如今, 中国旅游业收入增速不断提高, 为了顺应时代发展要求, 智慧旅游已经向着大数据时代发展。游客可以充分利用互联网来正确做出决策, 旅游景区也根据旅游者的实际需求和喜好, 适时地改进和创新其经营模式, 旅游目的地相关管理部门可以利用大数据平台来实时进行旅游监管并提出合理发展决策。

[关键词]大数据; 智慧旅游; 新模式

DOI: 10.33142/sca.v2i3.644

中图分类号: F49;F592

文献标识码: A

## Big Data Leads a New Model of Intelligent Tourism Development

QIAN Chengjun

Zhejiang Zhejiang Zhejiang Dazhong Control Information Technology Co., Ltd., Zhejiang Hangzhou, 310053 China

**Abstract:** Nowadays, the growth rate of tourism income in China is increasing. In order to meet the requirements of the development of the times, intelligent tourism has developed towards the era of big data. Tourists can make full use of the Internet to make correct decisions, scenic spots also according to the actual needs and preferences of tourists, timely improvement and innovation of its business model, tourism destination related management departments can use big data platform to carry out tourism supervision and put forward reasonable development decisions in real time.

**Keywords:** Big data; Intelligent tourism; New model

### 引言

旅游业是一个非常依赖信息和全球化的产业。随着信息化技术的发展, 相关的计算机设备可移动互联网的应用不断改进, 近年来, 人们的物质生活水平越来越高, 人们休闲娱乐的愿望和对美好生活的向往使得旅游行业依托移动互联网和其他信息技术的发展而不断提高。旅游业应充分利用现代技术, 将先进的信息化技术手段纳入旅游业的所有方面, 在旅游攻略、旅游分享、旅游短视频等分享环节可以加速旅游的繁荣。

### 1 智慧旅游在中国的发展

#### 1.1 智慧旅游

智慧旅游包括利用移动互联网和云计算等信息技术, 利用手机等移动互联网的智能终端, 积极探索旅行信息, 并及时组织和调整旅行计划。简单地说, 就是游客在旅行途中根据自己的需求和愿望与网络进行互动, 自己的旅游攻略可以在网上进行探索, 自己的旅行感受可以在网络上分享。网站通过大数据和云计算的分析处理, 智能的有针对性的向游客推荐合适的攻略和旅行意见<sup>[1]</sup>。

#### 1.2 智慧旅游与“互联网+旅游”的区别

“互联网+旅游”是一种新的旅游发展模式。例如互联网+旅行社、互联网+旅游指南、互联网+旅游景点。旅行和互联网的广泛融合可以通过将旅行的照片、视频、旅行的感受体验等结合起来, 使旅游目的地可以更深入的了解游客全方位的充分感受, 以便全面的提供旅游目的地的信息。同时, 通过网络对于旅游目的地的推广和营销, 可以利用网红经济的热度, 不仅可以降低推广费用还能迅速的掀起打卡热潮, 从而为游客带来更多的益处。在发展智能旅游的过程中, 有时很容易造成混乱。有些人对互联网+旅游只是一种粗浅的理解和人事, 大量的旅游目的地开始跟风建立网络平台, 然而仅凭着一个网站或者 APP 是难以让智慧旅行中分的发挥出它本来的效能的, 必须充分的结合大数据和云计算对游客的喜好进行分析处理<sup>[2]</sup>。

### 2 “大数据”背景时代

“大数据时代”这个概念深刻的改变甚至重构了互联网世界, 这一概念是由 McKinsey 首先提出的。大数据顾名思义是大量的互联网用户在日常的网上活动中生成和积累的规模庞大的互联网数据。这种数据的规模是难以想象的, 打这样的一个比方可以让我们具体可感的感受到数据量的惊人, 互联网每天产生的信息量用 DVD 光碟刻满, 这些 DVD 光盘连接起来可以绕地球赤道两百多圈, 在现有的下载速率来看, 这些数据下载下来需要近 20 亿年。在未来的社会里, 人类社会的方方面面都将被数据所占领。人类将组织和大量的数据进行日常的生活和生产。因此, 在这个大数据背景时代下我国的旅游业还可以根据大量的数据预测旅游的喜好, 然后根据这种预测来专属定制满足用户喜好的合理准确的旅行计划。

### 3 大数据引领旅游行业发展

随着时代的发展,人们的生活不仅满足于普通的衣食住行,更有强烈的休闲娱乐的需要,旅游业成为普通人日常生活中的一个休闲的方式。在这个背景下中国的旅游业将会迎接迅速发展的时期,旅游业的规模正在迅速扩张,旅游对消费和经济的拉动作用正日益得到有关部门的重视。然而,目前中国的旅游业仍然面临着一些问题,很多旅行社利用低价旅行团进行强迫消费,旅行团标注的旅行行程和标准和实际明显不符,恶性的行业竞争使得旅游乱象一次次摆在新闻的焦点。即便我们有消费者权益保护法等一系列法律法规来保护游客在旅游过程中的合法权益,还有一些制度法规用以规范旅游市场的运作,但是实际的执行并不如人意,还存在着政策执行不到位的情况<sup>[3]</sup>。因此,旅游业迫切需要一种壮士断腕的勇气来改变现状,才能让旅游业得以科学持续的发展。

#### 3.1 有利于客流监控、游客分析以及完善旅游产品的布控

##### 3.1.1 游客构成分析

根据对不同省市甚至国内外旅客流量的详细分析,这可以为今后的旅游营销推广的实施提供准确和可靠的基准数据。

##### 3.1.2 客流监控分析

在景区内通过一些技术手段实时的监测游客密度,准确的提示相关的景点旅客流量的信息,能够有效和及时地引导游客,避免人群过度拥挤,为游客提供更舒适的旅行体验。

##### 3.1.3 优化旅游产品的布局

旅游市场的发展每天都在跟随不同季节、不同气候、不同时间段而发生变化,就像法定节假日和寒暑假等明显的旅行旺季,旅游市场的供需将随之发生变化,需要根据游客的需求进行大数据的综合分析研判,以便提供更贴近实际的旅行产品。

#### 3.2 旅游景区可以实现信息化运营

在旅游景点中应用大数据技术可以有效地进行旅游市场供需的分析,使得旅游景点更加贴近新时代的旅行新需要。在互联网发展应用之前,游客只能利用旅游景区发布的广告和旅游指南在整个旅行过程中获取景区相关的信息。为了更好地控制全景区内的各种情况,利用视频监控技术、实时语音控制系统和人员调度的方案对于景区内的一些情况加以控制,信息化建设可以有效的使得景区管理更加智能,更加高效<sup>[4]</sup>。

#### 3.3 旅行社设计和优化旅游营销以提高客户满意度

##### 3.3.1 设计和优化旅游营销

在今天,旅游业已经不仅仅是上车睡觉,下车拍照。而是更加注重旅行的体验,每个旅行者都渴望融入到当地人的生活当中去亲身感悟,这就是人们放松和享受生活的一种全新的方式。一项调查数据表明,当今社会游客的旅行方式发生了根本变化,旅行的思想观念也发生了重大的改变,传统的旅行社带游客进行“景点打卡”已经无法满足人们的旅行需求。而根据游客的实际需要以及旅行预算、旅行时间等等因素有针对性的进行个性化的旅行方案定制成为了一种新的旅行潮流。自由行、超级自由行等旅行方式的发展可以促进线上线下资源的一体化,向游客提供必要的内容和服务,并有效地提高旅行社在旅游市场的综合竞争力。

##### 3.3.2 不断提高服务水平

有关政府机构需要通过一些制度法规的制定来监督和管理旅行机构,有效地评估旅游服务机构的服务水平,并通过旅游执法解决游客纠纷,不断改进旅游行业的服务质量。其次是旅游产品的提供商。为了准确的创建更多符合大众需要的旅行产品,旅行社需要充分的利用大数据平台收集旅行需求,同时有效地提高旅行网站的功能和客服的服务水平。随着互联网的发展和各种应用程序的出现,旅行社主要采用了网上营销的手段进行推广。直接通过互联网销售旅行产品可以降低推广的成本,从而让利给游客使他们感受到更多的实惠。在游客预订相关的旅游路线之后,需要有专门的旅行工作人员进行一对一的管家式服务,为游客提供全方位的旅行资讯的问询服务<sup>[5]</sup>。

### 结语

在大数据平台的支持下,智慧旅游将得到更好和更快的发展。在云计算、大数据、移动互联网技术的迅速发展下,智慧旅行的服务项目将会显著增加,旅行相关的管理和服 务将更加人性化、智能化,从而使游客的旅行体验得到明显提升,推动和促进旅游业的全面发展。

#### [参考文献]

- [1]周林.大数据引领智慧旅游发展新模式[J].中外企业家,2019(11):58-59.
- [2]徐艳秋.大数据时代山东省智慧旅游发展现状和对策[J].中国商论,2018(19):72-73.
- [3]郭珂.智慧旅游中大数据的应用研究[J].旅游纵览(下半月),2018(06):15-16.
- [4]董磊.大数据引领智慧旅游发展新模式[J].旅游纵览(下半月),2017(09):17-20.
- [5]孙悦.大数据引领智慧旅游发展新模式[J].中国商论,2017(03):62-63.

作者简介:钱成军,(1983-),男,本科,中级工程师。