

# “互联网+”背景下旅游业创新发展模式探析

孙留芳

汕尾职业技术学院

**[摘要]** 互联网+技术的迅猛发展推动着各行各业改革与创新步伐的加快,其中,旅游业更受影响。互联网+与旅游业的深度融合已经成为时代发展的必然趋势,当然也为我国民生产业的蓬勃发展奠定了坚实的基础。由此看来,以互联网+为契机,促进旅游业的快速稳定发展已经成为我国的重要任务之一。本文首先围绕互联网发展对旅游业的影响机制展开详细分析,其次就互联网+背景下旅游业创新发展模式提出可行性的策略与建议,以期能够为旅游业的新一轮创新改革贡献绵薄之力。

**[关键词]** 互联网+; 旅游业; 创新发展; 模式

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-627X.2020.02.1910

## 引言

21世纪,随着人民群众生活质量的显著提升,在解决基本的温饱问题之后,人民群众逐渐由对生活物质的消费追求过渡为以旅游、休闲、放松为主精神层次的更高消费需求。基于此,旅游业的发展程度与质量如何成为各地政府与人民群众都比较关心的问题之一。同时,在互联网+背景下,传统以“吃、住、行、游、购、娱”为主体的旅游模式已经难以满足游客更高层次的需求,21世纪甚至未来,智慧旅游的发展前景异常广阔,其也将作为一种新兴的旅游方式为人民群众带来截然不同的旅游体验。

### 一、互联网发展对旅游业的影响机制分析

#### (一) 互联网发展对旅游业的直接影响机制

首先,互联网发展影响旅游业的创新。主要包括产品和服务创新、旅游资源要素创新以及旅游营销模式创新等。以产品和服务创新为例,借助互联网,相关人员能够精准且及时获取到游客出游偏好与需求信息,在此基础上,有利于企业从游客所需出发有针对性地优化与创新公司产品,以便为意向游客提供个性化、长效化的服务。此外,大数据、云计算、人工智能是互联网+时代的代表,企业依托这些先进的技术能够精准定位目标消费人群,在为年轻人提供线上服务的同时,也能为老年人提供线下服务,进而优化游客使用体验。此外,互联网还为旅游企业创新自身的运营模式带来了机遇,去哪儿网、携程旅游等就是值得借鉴的案例。线上+线下的旅游经营模式,一方面能够全面满足不同层次消费者的旅游需求,保障了不同人群的基本权益,另一方面也有效缓解了旅游企业的发展压力,一举两得。

其次,互联网发展影响地区间旅游业均衡发展。众所周知,旅游业的发展离不开极具吸引力的产品做基础,如果仅仅发展线下旅游的话,一旦某个地区的旅游要素没有被充分开发,促使旅游产业向着开发成熟的地点聚集,那么就会形成不均衡的发展模式,非常不利于推动全国旅游业的蓬勃发展。其一,降低旅游业集聚成本与限制。自从旅游业发展线上模式以来,促使传统集聚因素成本连续下降,甚至形成了虚拟集聚模式。同时,互联网为消费者支付提供了巨大的便利与快捷,因此越来越多的游客愿意在网上消费旅游产品,这种现象也极大地降低了旅游企业的集聚成本。其二,扩大旅游业集聚规模。当前,随着旅游业向着生活化的方向不断发展,互联网能够充分开发旅游消费新热点,进而引发集聚现象。尤其互联网+旅游的蓬勃发展促使线下更多闲置的社会资源重新被有效利用起来,进而在扩大集聚现象的同时也为旅游从业或者非从业人员提供了更多工作机会,是整体促进我国旅游人力资源发展的有效途径。

#### (二) 互联网发展对旅游业的间接影响机制

首先,“互联网+”线上旅游产品通过居民消费水平影响

旅游业创新。其一,在互联网+时代背景下,越来越多的电商平台如雨后春笋般出现与发展,带给消费者更多选择。具体来说,互联网电商平台赋予了商品更丰富的属性与内涵,不仅可以满足消费者的个性化需求,而且还能全面提升消费水平。此外,基于互联网的发展促使国家针对电商平台的监管力度越来越大,在消费者进行网络交易的过程中,能够全面确保交易的安全性及有效性。随着消费环境越来越安全,消费者的消费水平也得以显著提升。其二,居民消费水平的不断上升促使旅游业的创新发展步伐加快。例如,消费者多元化的消费水平促使旅游业的宣传模式也必须与时俱进。传统的旅游业宣传模式大多需要借助推广会或者宣讲会的形式,比较容易受到空间与时间的限制,有的时候还可能面临人力资源不足的问题。在互联网+时代,线上旅游公益广告成为旅游业主要的宣传形式之一,正因为这种形式精悍短小且通俗易懂,因此更能聚焦景区并且展现出每一个景区的独特魅力,最终促使我国甚至世界旅游业向着更长远的方向发展。

其次,互联网发展通过劳动力结构影响旅游业创新。互联网与旅游业的深度融合首当其冲的优势就是为旅游行业培养了数量庞大的高素质、高技能应用型人才,进而使得整个旅游行业重新焕发生机与活力,也使得旅游行业的人才结构得以优化。另外,互联网的蓬勃发展还为旅游行业设备的更新换代、升级创造了有利条件,设备的优化大大提升了工作效率与质量,真正为互联网背景下旅游业的创新发展奠定了良好的基础。

### 二、互联网+背景下旅游业创新发展有效策略

#### (一) 强化政府指引

要想从根本上打破旅游管理的障碍,势必需要不断强化政府的指引作用。通常,可以从以下几方面着手:

其一,转变政府职能。从宏观角度来看,政府职能转变是创新旅游管理体制的关键。从政府角度出发,原先政府的职能为资源调配者、微观管理者,在互联网+时代,政府的职能必须加以强化,并且需要促使政府职能的统筹发展,要适当减少政府的资源配置权。针对旅游经济活动,政府应在合适的地方参与管理,并不需要政府事无巨细的参与,争取在推进互联网+旅游业创新发展的过程中,政府做到既不缺位,也不越位,以便为促进旅游业的长远健康发展创造和谐、健康的发展氛围。

其二,构建统筹机制。政府在整个旅游业创新发展的过程中发挥的作用不可小觑,基于此,需要以整合行政职能、重建组织架构为重点,从根本上摆脱现行体制下职能分割的弊端。要进一步明确各级旅游部门在统筹协调旅游业发展过程中扮演的角色以及担任的主要职责,进而显著提升每个部门的地位与作用。旅游业是每个地方的支柱型产业,也是关系着人民群众幸福生活的基础产业,想要推进互联网+与旅游业的深度融合

合,必须组建专门的机构来协调与互联网+旅游相关的事宜,并且每个地区要切实从自身实际情况出发有目的的整合旅游行业管理职能。

其三,激活市场主体。基于市场与旅游行业发展规律,要充分发挥市场无形的导向作用,尤其对想要投资旅游的民间资本,要敞开怀抱,降低门槛,争取为互联网+旅游业的长远发展营造宽松的环境,奠定坚实的基础,并且应当实行企业化经营,整体提升市场竞争力。此外,要健全行业组织,尤其要充分调动起来旅游行业协会等中介组织参与的积极性与主动性,促使其联系政府与旅游企业的纽带作用充分发挥出来。具体说来,应从根本上改变现有旅游行业协会的“体制依赖”状态,并且要赋予行业组织更全面的培育、协调与沟通方面的职能,最终构建起来基于互联网+技术且与国际接轨的以“政府宏观管理—行业协会中介服务和自律性管理—企业自主经营”为主体的旅游市场监管新格局。

### (二) 加快资源整合

在互联网背景下,旅游业的创新发展,不仅仅要关注到价格比拼,还应切实跟随社会发展与时俱进,完全突破传统旅游业发展的弊端,寻找新的着力点,争取全方位整合全平台食、宿、行、游、娱、购等多元化的旅游资源,并且要充分发挥出线上平台的优势,争取打造更具时代特征的旅游业线上平台渠道,加之大大增强旅游业线上宣传与推广的力度,以便真正为消费者搭建全景式旅游体验平台,显著提高旅游景点与游客信息的对称度,以便为游客提供优质线路推荐以及资源查询等全方位的服务,真正提高旅游服务的质量与效率。具体说来,可以从以下几方面出发:

其一,完善互联网基础设施建设。不管是加快线上线下旅游资源的整合,还是推进旅游业的网络化进程,都将对全面提升旅游业的服务质量与生产效率产生积极的重要意义。在各个地区,针对特有的旅游资源,应加快互联网基础设施建设,尤其是偏远地区,应加快全面覆盖无线网络与4G网络的力度,同时还要划拨专项资金用来加快互联网基础设施建设的步伐,以便整体提升区域内旅游网站的数量与质量。另外,政府要充分发挥出资源的合理配置作用,避免某些优质的资源只是集中于一些发展较快的区域,同时也要充分激发每一个企业在互联网平台上分享资源的积极性与主动性。最后,行业主管部门应推动互联网市场的良性竞争,鼓励民间资本注入互联网+旅游发展领域。在推动互联网基础设施逐步完善的基础上,有利于全面增加互联网资源的丰富程度,为真正促进互联网+旅游行业的快速发展奠定坚实的基础。

其二,营造安全和谐的网络环境。资源的有效整合离不开和谐、安全的网络环境保驾护航。在推进互联网+旅游创新发展的同时,切记认真分析、学习并且严格执行国家的互联网发展准则,加强对违法乱纪行为的打击与执法力度,全面保证网络环境的优良。另外,要制定严密完善的信息安全保密措施,从根本上保障消费者信息安全,确保用户在应用互联网下单时网络的绝对安全。当然,这时候也离不开政府对网络信息安全的监控,促使每个地区都能以更加积极主动的态度有效推进网络信息化建设。最后,为了保障用户信息与支付的绝对安全,通过一系列规章制度的制定应确保网络信息安全的责任能够真正追究到具体公司以及个人。同时,当地当局应仔细评估每个互联网发展企业的网络信息安全责任机制,尤其针对网络安全隐患较大的旅游企业,应督促企业在一定时间内完善网络安全防护体系,并且要进一步加强移动互联网应用和应用存储管理,以便全方位保障用户信息数据的安全性。

### (三) 创新产品种类及服务模式

伴随着互联网技术的蓬勃发展,部分旅游企业充分发挥出来大数据的独特作用,通过对用户在互联网上的各项数据进行整合、分析与评估,能够切实分析出来游客的个性化需求,以便有针对性地调整企业的服务模式,真正为用户提供个性化服务。在互联网技术的有效辅助下,部分企业在全国甚至全世界范围内会打通交通、住宿、参观、旅游、购物等旅游服务全过程,同时部分企业能够有效抓住企业的痛点,结合消费者的个性化需求,制定多元化的旅游主题,打造独具特色的主题式旅游产品套餐,例如“VR线上游”“亲子游”“毕业游”“乡村游”“古镇游”等多元化且丰富的旅游特色产品与旅行主题,是全面突出旅游服务独特性的有效途径。

例如,OTS,中文名称为在线的资源型旅行社,是互联网+旅游深度融合之后的直接产物,也是旅游发展模式创新的重要突破口。OTS非常注重信息技术在旅行服务和中介业务中的应用,我们可以将其理解为多项旅游产品的组合打包。同时,其提供的旅行服务具有明显的一体化特征,从行程安排、导游接待到团队游客管理等,无不在突显互联网时代旅游业优质的服务品质。OTS在目标客户定位方面,也具有非常明显的全面性与多层次特征,通常,其服务最多的是观光游客,还有一部分中年人群以及有休闲度假需求的客户。总的说来,OTS是互联网时代背景下极具现代化、综合化以及实用化特征的新型旅游服务方式,是提高旅游业服务客户质量与效率的关键,也是提高消费者的满意度与用户体验度的创新发展模式之一,其与旅游行业的深度融合值得更多研究学者关注。

“八爪鱼在线旅游”是基于互联网发展起来的OTS的新兴典型代表之一,是全国首家“在线旅游发展有限公司”。也是目前具备国内长线、国内短线、出入境旅游、自由行、酒店预订、机票预订、租车、门票等旅游全线产品的在线同业分销平台,在全世界范围内得到了广泛关注。该平台上线的产品数量高达数万个,且具备境内外多条供应链,供应商也超出了千余家,涉及范围广。拥有国内、出境、入境三大中心业务及行政、销售、传媒等六大支持部门,并且全面覆盖了华东地区5000多个分销终端,在多座城市该平台都配套24小时城市旅游候机楼等国内先进的设施,可以为旅游业创新发展提供更多参考。

### 结语

未来,以OTS为基础,还会有更个性化、实用化以及现代化的旅游产品、服务平台及运营模式应运而生。因此,旅游业创新应进一步以旅途服务为核心,不断壮大与完善旅游企业发展的竞争力,从而促使我国旅游业更加繁荣,迈向光明的未来。

### 参考文献:

- [1] 杨翰荣,刘瑞.基于“互联网+”背景下旅游业创新性可持续发展探究[J].中国市场,2017(23):244,246.
- [2] 徐艺伟.基于互联网的旅游业发展创新研究[J].现代营销,2018(3):100.
- [3] 陈刚,赵琼.“互联网+”背景下我国旅游业发展创新[J].现代企业,2018(9):115-116.
- [4] 黄玮玮.互联网+环境中旅游业发展的创新之策[J].智富时代,2019(5):0063.
- [5] 宋利君.“互联网+”背景下基于大数据的长沙旅游业创新发展路径研究[J].数码世界,2019(2):79-80.