

大数据背景下智慧旅游管理模式研究

唐浩天

四川省旅游投资集团有限责任公司 四川 成都 610020

[摘要] 随着社会经济不断发展, 各行业的经营管理有了一定程度的改善和提升, 现代信息技术的应用更是为行业发展提供了有力支持。智慧旅游作为现阶段旅游行业重要的发展方向, 在大数据、人工智能、互联网等先进技术的应用下智慧旅游建设目标将更容易实现。基于此, 本文针对大数据背景下智慧旅游管理模式展开探究, 分析大数据技术应用中存在的不足与问题, 并结合大数据技术特点提出智慧旅游管理模式的构建策略, 为我国旅游行业发展提供相应的参考和借鉴。

[关键词] 智慧旅游; 大数据; 问题; 特点; 管理模式

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.10.719

大数据技术是现代计算机科学技术成熟的重要标志, 通过对海量数据信息进行收集整理将能为行业发展、业务工作开展、管理体系构建提供一定支持。在区域旅游建设发展中大数据平台的应用不仅能够为游客出行提供动态的天气、景区人流、景点票价等数据信息, 为游客出行提供便利。同时旅游公司也能通过大数据平台对游客在旅游景区产生的消费、评价等信息进行分析处理, 对行业发展进行预测与规划。然而, 在大数据背景之下智慧旅游建设仍存在着一定的问题, 大数据技术的作用效果得不到有效发挥, 在进行大数据平台建设的同时也应注重对智慧旅游管理模式的发展。

1. 大数据背景下智慧旅游的核心理念

在目前来看, 大数据背景下的智慧旅游核心理念, 一般可以分为两个部分: 第一个部分就是非商业化。这是非常关键的内容。因为当前的时代中, 商业化非常的严重, 大部分的人在旅行的过程中, 就会发现即使是一些古镇也会出现商业化严重的情况, 从而严重的影响到了

人们旅游的舒适度。而且大部分的旅行社都会和当地的旅行产品销售商合作, 让旅行团变成一个彻底得到购物团, 从而导致大部分的游客虽然旅行的价格很低, 但是购物的价格非常高。而且这些货品本身的质量是没有保障的, 根本无法满足人们的需求。最终导致很多人认为自己被骗, 由此引发了商业纠纷, 让原本应该轻松的旅行非常的不愉快。这是非常关键的, 因此需要做到去商业化, 才能保证人们更好的旅行。第二个部分就是人性化。在目前来看, 我国大部分的旅游公司提供的旅游路线都是非常固定的, 而且必须跟随导游才能进行项目的游玩, 这样的模式下, 大部分的人员都几乎完全是在导游的跟随下进行游玩, 从而导致旅行根本无法满足人们的个性化需求。而且有些景点明明距离很近, 但是因为行程安排, 往往就不会进入, 导致人们出现遗憾。在这种情况下, 就需要做好人性化的建设, 让人们能够自由的选择自己想要旅行的路线, 这样才能满足人们的需求。

2. 大数据背景下智慧旅游模式构建

2.1 政府旅游部门应当确保旅游行业管理科学化

政府旅游部门可以选择计算机终端访问旅游子平台, 能

够准确快捷地获取旅游目的地的市场监管与旅游流向和流量情况, 进一步实现旅游行业的全程监控, 进一步分析未来某个时期的发展情况。需要通过科学合理的管理政策和指示方针制定才能使整个旅游行业具有明确的发展目标, 避免旅游行业各自为营找不到合适的智慧旅游管理方式。

2.2 旅游企业应当实行精准化旅游营销策略

旅游企业采用智慧旅游管理模式, 利用企业平台快速获取旅游企业的相关信息, 加强与相关企业的信息资源共享, 可以防止信息资源出现浪费与过度消耗现象。

智慧旅游管理模式的构建重点在于旅游营销方案的建立。随着信息技术的不断成熟与发展, 不同旅游企业间将能实现资源共享提高了信息资源的利用率。但由于旅游企业对信息资源的挖掘处理不足而导致信息资源的价值作用得不到有效发挥, 大数据时代下, 行业营销方案制定能够有更多的参考, 因此旅游企业在智慧旅游管理模式构建上更应充分利用大数据技术去分析游客的消费行为、景区数据、营销反馈等信息, 从而制定出更为精准可行的旅游营销方案。

2.3 游客层面一充分利用智慧旅游功能服务

智慧旅游的建设重点在于为游客提供多样化、个性化服务, 使更多的游客进入到旅游项目之中。因此, 在构建智慧旅游管理模式时也需要从游客层面出发, 通过对智慧旅游功能服务的开发与应用, 在功能体系的建立健全和相关资源的配置完善下游游客的旅游体验将会得到有效提升。智慧旅游下游游客的旅程服务更应体现在细节之处上, 例如当游客进入到旅游景点后大数据平台应根据游客的兴趣爱好、消费情况等信息为游客提供相应的酒店、餐饮、出行推荐, 同时, 也可以通过电子通行证的方式为游客提供更加便利的景区门票、景区项目支付, 减少游客等待排队的时间。

3. 院校模块对旅游的促进作用

第一, 智慧旅游人才的培养需要进行多层次培养, 并建立校企的联合育人机制, 深化合作共赢理念。第二, 基于高校现有人才和设备, 充分进行智慧旅游相关技术研发, 建立技术研发中心, 通过技术转移机制, 推动优势资源与产业的共建。

4. 智慧旅游平台

提供业务仪表盘及集成化的电子工作空间，给各管理部门的用户提供一个单一的信息化入口，能够方便用户基于角色的访问旅游综合管理平台的各种后台应用系统及相关数据，并通过丰富的协作功能实现与其他部门的高效协作。主要具有系统导航、任务提醒、电子通讯录、会议通知、活动安排、公告板、新闻与动态、统一用户管理、统一认证、统一授权、日志管理、版本管理、各子系统应用集成整合等功能。

5. 综合指挥调度系统

汇集监测监控等各种实时数据，对监控、网络、大屏显示、旅游咨询等应用系统，实现信息获取、操作控制、信息发布、信息统计分析以及辅助决策、应急指挥等功能，达到网格管理、舆情监测、环境监测、车辆监测、地理信息系统地图、视频监控和视频会议系统、决策支撑系统之间联动的目的。对于综合指挥调度系统来说，主要可以开展监测监控等各个方面的实时数据监测，同时也对大屏显示和旅游咨询等应用系统进行操作，进一步完成信息获取和操作控制，实现信息的发布和信息统计分析，开展应急指挥等各种各样的功能，完成网格管理和舆情监测。除此之外在其他的功能当中，舆情监测和环境监测也是比较重要的一项内容，通过视频监控以及视频会议系统等工作的开展，可以进一步实现各个系统之间的有效联动。

6. 网格化管理系统

网格化管理系统主要涉及景区的形象，同时也与市政设施的综合循环相关，除此之外，关于街道的养护监管也是其中的一项重点内容。在这样的一个系统当中，需要充分发挥城市部件管理法的功能，对各种各样的平台工具进行利用，在辖区的电子地图当中对里面的网格进行划分，并且开展编号工作，在电子地图上进行全面的编号和人员信息的管理，方便工作人员可以对网格日常工作开展全面的调度。在这些操作工作的背景之下，智慧城市技术的作用也要将其融入其中，要进一步使用智能信息采集终端等，创建企业城市管理监督，及城市管理服务执行一种分离合作的管理体制，使其能够为智慧旅游的发展提供支持。主要包括景区的区容、区貌及市政设施的综合巡查和市政设施及街道的养护监管。系统需采用“万米单元网格管理法”和“城市部件管理法”相结合的方式，利用GIS平台工具，在辖区电子地图上对全进行网格划分并编号、人员平台工具，在辖区电子地图上对全进行网格划分并编号、人员信息进行管理，方便工作人员对网格日常工作进行查看和调度，整合应用多项“智慧城市技术”、智能信息采集终端、创新信息实时采集传输等手段，创建“城市管理监督”和“城市管理服务执行”分离协作的

管理体制。

7. 在线旅游服务平台

旅游产品分销平台：帮助旅游运营商，通过稳定的架构、更高的扩展属性，提供专业、完整、可扩展的旅游企业B2B分销网站管理系统，兼顾品牌传播和营销，用电子商务化手段整合旅游企业线下业务、拓展及管理线上新兴业务；通过渠道管控，创建有序健康的市场环境，为供应商及分销商带来最佳的线上供应链体验。

在线旅游服务平台类似于旅游产品的分销平台，可帮助旅游运营商提供更加专业和完整的分享网站管理系统，同时开展品牌的传播和营销工作。通过这样的一个系统可以使用电子商务化的手段，对旅游企业的线下业务进行整合，同时也对一些新兴的业务进行拓展与管理，利用渠道方面的管理和控制，建立起一个更加有序的健康市场环境，为供应商以及分销商带来比较理想的线上供应链体验。在这样的一种模式之下，系统会提供产品采购以及产品发布等比较完整的旅游产品分销功能，同时也可以开展产品营销和服务接待，即使是财务结算工作，也是其中比较关键的一项内容。

结论

通过文章的分析和研究得知，大数据背景下智慧旅游管理模式构建是旅游行业发展的重要目标，面对大数据技术在智慧旅游建设中存在的问题需要旅游企业经营者重视大数据技术应用，加大相关资源配置，使大数据技术的作用效果得到全面发挥，同时大数据时代的智慧景区管理是对传统管理模式的一种全新的转变，在转变当中旅游行业需要积极做好转变的准备和技术资源的积累，以此来打造符合大数据环境下的管理智慧型建设，从而使智慧和能力能够融为一体，切实地为消费者的旅游消费提供优质服务。

参考文献

- [1] 赵地. 关于大数据背景下智慧旅游管理模式的分析与研究[J]. 经济管理(文摘版), 2017, (1): 80-81.
- [2] 张优. 基于智慧旅游视角下休闲农庄智慧化发展研究——以禾泉小镇为例[J]. 农家参谋, 2019(12): 40-41.
- [3] 王建英, 谢朝武, 陈帅. 旅游便利性视角下的智慧旅游设施布局优化研究——以泉州古城为例[J/OL]. 经济地理: 1-9 [2019-06-24].
- [4] 蒋丽波, 王玲. “互联网+”背景下乡村旅游营销创新模式研究——以大连市小南村为例[J]. 商业经济, 2019(05): 104-106+113.
- [5] 于红岩. 基于大数据理论的智慧城市信息服务应用研究——以黑龙江省齐齐哈尔市为例[J]. 电子商务, 2019(05): 27-28.