

互联网背景下的智慧旅游创新发展研究

肖俊哲¹ 邱宝珍²

1 广东科学技术职业学院, 广东 珠海 519090

2 珠海市金湾区红旗镇文化旅游办公室, 广东 珠海 519090

摘要: 随着互联网技术的飞速发展, 智慧旅游已成为旅游业创新发展的重要方向。本文深入探讨互联网背景下智慧旅游的创新发展路径, 分析其在旅游服务、管理、营销等方面的应用现状与优势, 剖析发展过程中面临的技术、数据、人才等挑战, 并提出针对性的解决策略, 旨在推动智慧旅游产业的可持续发展, 提升旅游行业的整体竞争力与服务质量, 为游客提供更优质、个性化的旅游体验。

关键词: 互联网技术; 智慧旅游; 创新发展

DOI:10.64649/yh.shygl.2025010004

0 引言

在互联网浪潮的席卷下, 旅游业正经历着深刻变革, 智慧旅游应运而生。智慧旅游依托互联网、大数据、人工智能、物联网等先进技术, 对旅游产业链进行全方位优化与升级, 打破传统旅游模式的局限, 为游客、旅游企业及管理部门带来全新机遇。从游客角度, 可获得更便捷、个性化的旅游服务; 对旅游企业而言, 有助于精准营销、优化运营; 对管理部门来说, 能实现高效监管与科学决策。然而, 智慧旅游在发展过程中也面临诸多问题, 深入研究其创新发展路径具有重要现实意义。

1 智慧旅游的概念与发展背景

1.1 智慧旅游的定义与内涵

智慧旅游是指利用新一代信息技术, 通过对旅游信息的全面感知、高效传输、智能处理, 实现旅游服务、管理、营销的智能化, 提升旅游体验、优化旅游资源配置、创新旅游发展模式的新型旅游形态。其核心在于技术与旅游的深度融合, 以数据为驱动, 为旅游活动的各个环节赋能, 使旅游过程更具智慧性、便捷性与互动性^[1]。例如, 游客借助智能终端, 可实时获取景点介绍、导航、预订服务等, 旅游企业通过数据分析优化产品设计与营销策略, 管理部门利用智慧系统实现景区客流监测与应急指挥。

1.2 互联网技术推动智慧旅游发展的动因

互联网技术的迅猛发展为智慧旅游提供了强大支撑。其能够收集、存储与分析海量旅游数据, 包括游客行为、偏好、消费习惯等, 为旅游企业精准洞察市场需求、开发个性化产品提供依据; 人工智能技术的图像识别、语音识别、

智能推荐等功能, 应用于智能客服、导游导览、旅游规划等场景, 极大提升服务效率与质量; 物联网技术实现旅游设施、设备的互联互通, 实时采集数据, 如景区环境监测、游客流量监测等, 助力管理部门科学决策; 5G技术的高速率、低时延特性, 为VR/AR沉浸式旅游体验、实时视频直播等应用提供保障, 丰富旅游产品形式。

1.3 政策支持与市场需求对智慧旅游的促进

政策层面, 国家与地方出台一系列政策鼓励智慧旅游发展。《“十四五”旅游业发展规划》明确提出加快推进以数字化、网络化、智能化为特征的智慧旅游创新发展, 文化和旅游部等部门联合印发《智慧旅游创新发展行动计划》, 从基础设施、服务效能、管理水平、营销推广等多方面提出具体举措, 为智慧旅游发展营造良好政策环境。市场需求方面, 随着居民生活水平提高, 旅游消费升级, 游客对旅游体验的品质、个性化、便捷性要求日益提升, 传统旅游模式难以满足, 促使旅游行业向智慧化转型以适应市场需求变化。

2 智慧旅游的创新应用

2.1 智慧旅游服务创新

2.1.1 智能导览与个性化推荐

利用位置服务(LBS)、增强现实(AR)、虚拟现实(VR)等技术, 为游客提供智能导览服务。游客通过手机APP即可获取景区实时地图、景点详细介绍、语音讲解, AR技术可将虚拟信息叠加在现实场景中, 增强游览趣味性^[2]。基于大数据与人工智能算法的个性化推荐系统, 根据游客历史浏览、搜索、消费数据, 精准推送符合其兴趣的旅游产品、景点、线路等,

如携程、飞猪等在线旅游平台为用户定制专属旅游攻略,提升游客决策效率与满意度。

2.1.2 便捷的预订与支付系统

互联网平台整合旅游资源,实现酒店、机票、门票等一站式预订,简化预订流程。在线支付手段丰富多样,包括第三方支付、移动支付等,保障支付安全、便捷。例如,游客可通过微信、支付宝等在景区扫码购票、消费,无需现金交易,部分景区还实现刷脸入园、无感支付,提升游客通行效率与体验。

2.1.3 实时信息获取与互动反馈

游客借助旅游APP、景区官方网站等,可实时获取景区天气、客流、交通等信息,合理规划行程。同时,游客可在平台上对旅游产品与服务进行评价、反馈,旅游企业与管理部

2.2 智慧旅游管理创新

2.2.1 景区客流监测与调控

运用物联网、大数据技术,通过在景区出入口、主要景点安装传感器,实时监测游客流量,分析游客分布与流动趋势。当景区客流量接近或超过承载量时,管理部门通过短信、APP推送、电子显示屏等方式发布预警信息,引导游客分流,同时采取限流措施,如暂停售票、调整游览线路等,保障游客安全与游览质量,如故宫博物院利用智慧系统合理控制每日游客接待量。

2.2.2 旅游资源保护与管理

利用卫星遥感、地理信息系统(GIS)等技术,对旅游资源进行监测与评估,及时发现资源破坏、环境变化等问题,为旅游资源保护提供数据支持。例如,对自然保护区、文化遗产地进行定期监测,通过数据分析制定针对性保护措施,实现旅游资源可持续利用。

2.2.3 旅游企业运营管理优化

旅游企业借助互联网平台实现信息化管理,整合内部资源,优化业务流程。利用企业资源计划(ERP)系统管理财务、人力资源、采购等,通过客户关系管理(CRM)系统维护客户关系,提升运营效率与服务质量。在线旅游企业通过数据分析优化产品组合、定价策略,提升市场竞争力。

2.3 智慧旅游营销创新

2.3.1 社交媒体营销与口碑传播

旅游目的地与企业借助微信、微博、抖音、小红书等社交媒体平台,发布精美的图片、视频、攻略等内容,吸引用户关注,引发话题讨论,形成口碑传播。通过网红达人合作、话题营销、互动活动等方式,扩大品牌影响力,吸引潜在

游客。如西安大唐不夜城通过抖音短视频走红,成为热门旅游打卡地,吸引大量游客前往体验。

2.3.2 精准营销与个性化推广

基于大数据分析游客画像,包括年龄、性别、地域、兴趣爱好、消费能力等,旅游企业与目的地开展精准营销。通过搜索引擎广告(SEM)、信息流广告等形式,将旅游产品精准推送给目标客户群体,提高营销效果与转化率。例如,针对年轻背包客群体,推送性价比高的青年旅社、特色小众景点;针对亲子家庭,推送主题乐园、亲子酒店等产品。

2.3.3 虚拟旅游与沉浸式体验营销

利用VR、AR技术打造虚拟旅游产品,让游客足不出户即可体验旅游目的地风光,激发游客实地旅游兴趣。举办沉浸式旅游演艺、主题活动等,营造身临其境的旅游氛围,增强游客对旅游目的地的认知与向往。如一些博物馆推出线上VR展览,让游客远程欣赏文物;部分景区打造沉浸式夜游项目,吸引游客夜间消费。

3 智慧旅游发展面临的挑战

3.1 技术应用难题

智慧旅游在技术应用上存在诸多难题。技术集成与兼容性问题突出,因涉及多种技术融合,不同技术系统常出现数据格式不统一、接口不匹配等情况,导致信息流通不畅,影响整体运行效率;网络覆盖与稳定性不足,偏远景区或旅游热点地区网络信号差、带宽不足,且部分景区5G未全面覆盖,导致VR/AR等应用无法流畅运行,降低游客体验^[3];技术更新迭代快带来成本压力,旅游企业和管理部

3.2 数据安全与隐私保护问题

智慧旅游面临着严峻的数据安全与隐私保护问题。系统收集的大量游客个人信息,如身份、位置、消费记录等,若防护措施不到位,易遭黑客攻击导致数据泄露,损害游客权益并影响相关方声誉,部分在线旅游平台就曾因此泄露大量用户信息;一些企业存在数据滥用情况,未经同意将数据用于商业营销或第三方共享,且数据在存储、传输和使用中缺乏有效监管,存在被篡改、删除的风险,影响其真实性与可靠性。

3.3 人才短缺困境

智慧旅游发展面临人才短缺困境。一方面,复合型人才匮乏,既懂旅游业务又掌握互联网技术的人才供应不足,旅游专业人才缺技术知识,技术人才对旅游行业了解有限,制约创新发展,如企业开发智慧旅游产品时因缺此类人

才导致产品设计不合理。另一方面,人才培养体系不完善,高校和职业院校课程与实践教学滞后,未对接市场需求,企业内部培训体系不健全,员工难适应岗位要求变化。

3.4 区域发展不平衡

智慧旅游存在明显的区域发展不平衡问题。在基础设施建设上,东部沿海发达地区和一线城市投入大,互联网基础设施与智慧旅游项目完善,景区智能化程度高;而中西部及偏远山区受经济限制,网络覆盖差,设施建设滞后,游客难享便捷服务。同时,大型旅游企业和在线平台凭借资金技术优势,数字化转型领先;中小旅游企业因资金、技术不足,转型困难,加剧了区域旅游发展的不平衡。

4 智慧旅游创新发展的策略建议

4.1 加强技术研发与应用支持

为推动智慧旅游发展,需加强技术研发与应用支持。推动技术集成创新,鼓励科研机构、高校与旅游企业开展产学研合作,针对技术集成与兼容性问题联合攻关,制定统一的数据标准与接口规范,促进不同技术系统互联互通,提升整体性能,比如建立智慧旅游技术创新联盟,整合资源研发适用于旅游场景的一体化技术解决方案。完善网络基础设施建设,政府加大对旅游景区尤其是偏远景区、乡村旅游地的投入,推进5G、光纤网络覆盖,提升网络稳定性与带宽,引导电信运营商与旅游企业合作,开发适用于旅游场景的网络套餐与服务,降低游客使用成本,营造良好网络环境^[4]。合理应对技术更新成本,旅游企业与管理部 门要制定科学的技术发展规划,依据自身情况安排技术升级与设备更新预算,采用云服务、租赁等方式降低成本,同时加强与技术供应商合作,争取优惠政策与技术支持,提高技术投入产出比。

4.2 强化数据安全与隐私保护

强化数据安全与隐私保护需多管齐下。旅游企业与管理部 门要健全数据安全管理体系,建立完善制度,明确数据收集、存储等各环节的安全责任与操作规范,采用加密技术、访问控制等防护措施,定期开展安全审计与风险评估,及时消除隐患。政府相关部门应加强监管,制定严格的隐私保护法律法规,明确数据使用边界与处罚措施,建立投诉处理机制保障游客权益,同时引导企业自律,树立隐私保护意识,规范数据使用行为。

4.3 加大人才培养力度

加大人才培养力度是推动智慧旅游发展的关键。优化人才培养体系,高校与职业院校需调整智慧旅游专业课程设置,增加互联网技术、

数据分析、人工智能等课程比重,强化实践教学,与旅游企业共建实习实训基地,提升学生实际操作能力。企业也要加强内部培训,结合员工岗位需求设计定制化课程,助力员工提升智慧旅游业务能力与技术水平。吸引与留住人才,旅游企业及所在地区应提供有竞争力的薪酬、良好的职业发展空间和舒适的工作环境,吸引优秀复合型人才加入。

4.4 促进区域协调发展

加强区域间合作与交流,推动东部发达地区与中西部地区、旅游先进地区与落后地区建立合作机制,通过技术输出、经验分享、人才支援等方式,助力落后地区提升智慧旅游发展水平。同时开展区域间智慧旅游项目合作,联合开发跨区域旅游产品,实现资源共享与优势互补,缩小区域发展差距。加大政策扶持与资金倾斜力度,政府需制定向中西部地区、偏远山区倾斜的智慧旅游扶持政策,增加资金投入,支持这些地区完善互联网基础设施、开发智慧旅游项目。此外,鼓励金融机构为中小旅游企业数字化转型提供信贷支持,降低融资门槛,缓解其资金压力,推动区域旅游协调共进。

5 结论

互联网背景下,智慧旅游展现出巨大发展潜力,在旅游服务、管理、营销等方面的创新应用,提升了旅游行业整体效能与游客体验。然而,智慧旅游发展面临技术、数据、人才、区域差异等诸多挑战。通过加强技术研发与应用支持、强化数据安全与隐私保护、加大人才培养力度、促进区域协调发展等策略,能够有效应对挑战,推动智慧旅游持续创新发展。未来,随着互联网技术不断进步,智慧旅游将不断拓展应用场景,提升服务质量,成为推动旅游业高质量发展、建设旅游强国的重要力量,为游客创造更加丰富多彩、便捷高效的旅游体验。

参考文献:

- [1] 刘磊.智慧旅游研究的知识图谱与热点主题分析[J].智能城市,2023,9(11):77-80.
- [2] 王可欣.基于信息技术的智慧旅游建设问题及对策探讨——以剑川古城智慧旅游系统工程为例[J].企业改革与管理,2023,(21):71-73.
- [3] 张莉敏,夏托托.5G与AR技术在智慧旅游中的应用[J].电子技术,2023,52(08):266-267.
- [4] 徒大伟,高泽扬,汤澍.大数据时代城市智慧旅游发展中的信息管理研究[J].江苏科技信息,2022,39(34):46-49.

作者简介:肖俊哲,(1980.12—),男,汉,重庆大足,研究生(博士),研究方向:项目管理。