

DOI:10.12361/2661-3263-05-09-116125

基于区块链技术的旅游景区管理模式探索

陈安琪

武汉东湖学院, 中国·湖北 武汉 430212

【摘要】区块链技术的发展十分迅速,其应用的逻辑和适应的场景已清晰地展现在各个领域。将区块链技术应用于旅游景区管理,可以有效缓解或解决景区存在的诸多问题。文章在深刻分析景区管理中所存在的问题后,结合区块链技术的去中心化、不可篡改、开放性、可追溯性以及匿名性等特征来提出相应的解决方案。当前区块链技术还未成熟,在实际应用之中会存在多方面挑战,需政府、景区、相关企业相互配合,共同推动景区的可持续化发展。

【关键词】区块链技术; 旅游景区; 管理模式

Exploration of Management Mode of Tourist Attractions Based on Blockchain Technology

ChenAnqi

Wuhan East Lake University, Wuhan, Hubei, China 430212

[Abstract] The development of blockchain technology is very rapid, its application logic and adaptation scenarios have been clearly shown in various fields. The application of blockchain technology to the management of tourist attractions can effectively alleviate or solve many problems existing in scenic spots. After deeply analyzing the problems existing in the management of scenic spots, this paper proposes corresponding solutions based on the characteristics of blockchain technology, such as decentralization, tamper-proof, openness, traceability and anonymity. The current blockchain technology is not mature, and there will be many challenges in the practical application. The government, scenic spots and related enterprises need to cooperate with each other to jointly promote the sustainable development of scenic spots.

[Keywords] Blockchain technology; Tourist attractions; Management mode

引言

近日,总书记在中央政治局第十八次集体学习时强调,我国的区块链技术有一定的基础,要加快推动区块链技术和产业创新发展,要把区块链作为核心技术自主创新的重要突破口,依托区块链技术推动相关产业高质量发展。2019年11月29日,国家体育总局、国家发展改革委与教育部等以视频形式开展体育产业高精尖发展论坛,要求及时推进区块链、人工智能和大数据等新技术在体育产业的实践和应用,改善消费体验。美国、英国、日本等发达国家成立区块链联盟并将区块链发展定位为国家战略。体育旅游是关联度高、涉及面广、经济拉力强的朝阳产业,是推进体育强国建设的重要抓手。区块链技术的去中心化、安全性和不可篡改性等优势,打破了体育旅游信息不对称、体验性不高、管理难度大、消费不透明、游客隐私信息安全的困局。本文旨在探索区块链技术运用于体育旅游的状况和价值,探索区块链技术应用于体育旅游的路径,丰富体育旅游研究的理论基础。

1 当前旅游业发展特征

在旅游过程中,游客实时把各地的风景照发送到群里、上传到朋友圈,让更多的人欣赏、赞誉,心理也得到很大的满足,这些游客关于自然景观与人文景观的图片与文字发到群里后,就会带来更大的关注,吸引更多的人去旅游。旅游信息的快速传播很好地促进了旅游业的发展。通过一些问卷调查,我们发现20~50岁是主要旅游人群,这个年龄段的人比较喜欢自由行,他们已不再满足旅行社制定的多个固定旅游景点线路

“套餐”了,而是选择个性化的旅游方式,草原、沙漠、高原、大海、小镇、乡村都可能成为他们的目标景点,他们喜欢冒险,崇尚自由,一部手机在手,就可以来一场说走就走的旅行。

2 旅游景区管理存在的问题

2.1 景区管理难度较大、安全事件时有发生

随着人们生活水平的提高,旅游的人数也随之增长。根据国家统计局的数据显示,2020年受新冠肺炎疫情影响,国内旅游的人数同比去年下降52%,但游客人数仍高达28.79亿人次。而人流量的增加,无疑给各旅游景区的管理增加了难度,例如景区的安全、配套设施的维护、园林绿化养护以及各项服务的供给、突发情况的应急能力等。其中,维护景区的安全最为重要,近些年由于游客人数过多,有些景区却未对其做出及时分流、管控,所造成踩踏事故、滞留事件、碰撞事故常有发生,极大地影响游客的旅游体验及重游意愿。

2.2 体制壁垒导致数据共享能力不足

体育旅游管理混乱,体育和旅游部门各自独立,运行分化,受行政体制的限制,体育和旅游部门存在体制壁垒和数据政绩。相关管理部门无法对海量的体育旅游信息进行科学分析,体育和旅游两个部门的数据利益和信息共享分化导致体育旅游中出现信息孤岛障碍。体育旅游目的地信息化系统建设能力相对滞后,数据采集不透明,非实时监测容易失真,体育旅游数据尚未得到充分挖掘与运用,区域间体育旅游协同发展不足,信息交流不强,导致体育旅游间的数据无法联动共享。体育旅游信息化基础设施

建设不足,多元要素整合不强,相关业务未能深入融合,致使体育旅游的智能化水平仍有待提升。体育旅游信息监管及防护能力相对较弱,存在信息泄露、成本加大、信息不对称等问题隐患。

2.3 纸质合约管理难,可持续发展受阻碍

旅游景区在运营过程中会涉及到诸多方面的合同,其中最为广泛的就是劳动合同,它维系着景区与员工之间的关系。而当前景区与员工之间在签订劳动合同时,还是以纸质合同为主。事实上,这种纸质合同主要存在两方面不足之处:一是纸质合同不仅容易破损、丢失,还容易被他人恶意篡改,从而引发劳动纠纷;二是一旦景区与员工之间发生劳动纠纷需要仲裁,那么合同的内容就十分重要。如若合同的本身的真实性及合理性存在问题,那么最终的仲裁结果也会有失偏颇。此外,纸质合同还会产生诸多成本,例如合同的管理成本、时间成本以及签订合同所产生的差旅成本等。景区随着运营的时间越长,需要保存的合同档案就越多,久而久之不利于景区的可持续发展。

3 区块链技术在体育旅游中的应用价值

3.1 助推体育旅游高效管理

体育旅游包含食宿、购物、健身、娱乐、交通等多元服务,为提高体育旅游的服务质量,培育旅游地良好形象,进而提高体育旅游经济效率,区块链技术很有必要。传统的体育旅游消费积分零散、使用限制多、消费乏力等特点,积分无法转让或赠送,过期自动清零,不利于体育旅游的传播。基于区块链的体育旅游积分管理,消费积分可以自由流通,通过智能合约完成社会化传播。通过虚拟积分奖励盘活多种服务业态并加强游客与体育旅游目的地的黏性。人们在马拉松旅游中获得的积分可以在购物、娱乐、住宿等行业流通。如乐欧平台就是全球首个覆盖吃住行游娱购的区块链旅游平台,该平台对旧积分系统进行改造,推行以区块链为底层技术的新积分,并通过积分的自由交易、兑换,最大程度利用积分的服务和管理功能,依托积分实现客户旅游,带动相关服务的发展。

3.2 创新景区签约模式

传统的合同签约都是以纸质签订为主,这会存在着合同丢失或被篡改的风险。景区管理者可利用区块链技术来生成智能合约,只需通过计算机语言来编写合约内容,就能自动生成合约并不能修改,从根本上解决或杜绝合同内容被篡改的可能性。智能合约在节约景区诸多成本的同时,在一定程度上保障了合约双方的权益,使后期产生纠纷时法律或仲裁程序得以简化。此外,景区管理者还可利用区块链技术来记录员工的违规或违法行为添加至节点上,从而增加员工的违法或违规成本,为景区长期稳定的运行奠定基础。

3.3 创新机制,科学管理

体育旅游市场涉及主体众多,传统体育旅游监管和服务水平相对落后。区块链技术的应用,有助于改善体育旅游公共服务,实现组织管理的扁平化。体育旅游监管部门依托区块链技术创新治理方式,发展电子治理,打击虚假订单、隐形消费、随意变更路线和降低服务标准的行为。存储于区块链系统中的发票、交易记录信息可以作为处理体育旅游纠纷的有力证据,关键节点仲裁解决用户纠纷。区块链智能合约的核心优势是按照主体间先前达成的协议,在条件满足时自动执行,不受外部环境的干涉。在体育旅游服务中,智能合约可以规范游客和管理者的信息交易条件,使信用问题得到更完善解决,消费资金锁定在智能合约中,体育旅游服务完全结束且双方确认后,资金才会自动转到商家账

户中,区块链技术促进体育旅游管理和服务提质增效。区块链技术使体育旅游交易明细更加透明,有利于增加体育旅游的公众信任度。依托区块链技术的共识机制可以有效改变体育旅游信息不透明的现象。传统体育旅游项目中,人们在第三方平台购买门票以后,并不清楚具体涵盖了哪些服务项目,由于信息不对称问题,体育旅游项目常见的附加收费影响人们的运动休闲体验。区块链技术可以把体育旅游中的真实数据完整呈现给游客本人,这些数据有区块链共识系统生成,不具备人为控制,人们可以自主管理消费数据。区块链会备份体育旅游信息和消费数据并把信息权完全交给个体,体育旅游及商业服务平台无权私自查询,必须经消费者本人授权才可以查询数据,从而净化体育旅游管理环境。

3.4 依托区块链平台构建体育旅游全方位信任体系

体育旅游一直由于中介和第三方平台的存在,增加市场运营成本的同时,信息环节也在周而复始的流转,人们信息流转中众多的中间环节是信息泄露的重要因素。以往体育旅游中经常会出现第三方平台泄露信息、数据盗用等不良事件。由于成本与技术原因,难以追究第三方平台责任。区块链可以通过智能合约的方式保障体育旅游订单极速完成,无需中介和第三方平台,极大降低体育旅游的交易时间和经济成本。由于区块链技术具有去中心化、可信度高的特点,体育旅游商家与游客不用借助第三方的信用保证,就可直接完成交易。智能合约具备自动执行的特点,跟踪体育旅游服务的每一个环节,避免纠纷的发生。区块链技术在保障人们的相关信息方面具有得天独厚的优势,其去中心化功能消除了信息传递环节和存储平台,降低信息泄露风险。区块链中的信息通过加密方式传播,只有获得私钥或公钥时数据才能被访问,使用数据时需要获得权限才能读取。对泄露和非法使用信息的行为进行精准追责,时间戳可以追溯到信息泄漏源头。区块链中智能合约可以规范体育旅游经营者与游客之间的信息和交易条件,使游客和商户之间的信任问题得以解决。通过区块链构建更加透明的信息系统,同时建设信息不可逆的分布式商业数据库。区块链技术追溯存证和协查取证,对发布虚假信息者进行精准制裁。通过区块链技术强化体育旅游信任机制,保障体育旅游中信息安全和交易透明。

结语

本文对旅游业管理信息系统设计的研究略显粗浅,如智能合约等区块链技术还没有利用起来,对旅游业信息系统也有许多子系统没能设计出来,比如旅游辅助规划子系统,但限于时间和技术水平一直没能做成。很多喜欢自由行的朋友出游前会先做攻略、设计一份旅游规划,这工作挺辛苦的,如果能有一个智能性不错的旅游辅助规划系统可以像管家一样,依据个性化需求选择好高铁票或飞机票、选择好入住酒店、选择好去景区线路、选择好买各种门票,是一件令人期待的事情。相信随着技术的发展,随着旅游热潮的兴起,研究旅游业管理信息系统的人也会越来越多,相信旅游业管理信息系统各项功能也会更加强大。

参考文献:

- [1]胡玥.浅析零售企业人力资源管理存在的问题及对策——基于区块链视角[J].中小企业管理与科技(下旬刊),2021,8:36~38.
- [2]孙知信,张鑫,相峰,陈露.区块链存储可扩展性研究进展[J].软件学报,2021,32(1):1~20.
- [3]朱建明,张沁楠,高胜.区块链关键技术及其应用研究进展[J].太原理工大学学报,2020,51(3):321~330.