

# 大数据环境下构建旅游景区智慧旅游管理模式的关键分析

杨晓蕊

天津滨海职业学院现代服务管理学院 天津 300451

**摘要:** 在大数据环境下,随着互联网通讯技术的发展,物联网与各行业实现了深层次的融合,对于我国整体经济水平发展,以及社会大众生活品质的提高来说都起到了积极的作用。智慧旅游管理模式是在大数据环境下促进旅游景区创新持续发展的主要手段。从基本上讲,旅游景区智慧旅游管理模式的建立,也是现如今我国旅游产业发展的一个总体战略目标。本文主要通过阐述分析大数据与旅游的相关含义以及目前在大数据环境下智慧旅游发展的现状,有针对性地提出建立的举措,为我国旅游产业的持续发展提供坚定的支持,为游客和广大的公众创造更好的生活体验,推动城市建设的社会化发展。

**关键词:** 大数据环境;旅游景区;智慧旅游管理模式;实施路径

## Key analysis of building smart tourism management mode in tourist attractions under big data environment

Xiaorui Yang

College of Modern Service Management, Tianjin Binhai Vocational College, Tianjin 300451

**Abstract:** In the context of big data, with the development of Internet communication technology, the Internet of things and various industries have achieved the deep integration, for our country's overall economic level development, and the improvement of social quality of life has played a positive role. Smart tourism management model is the main means to promote the innovation and sustainable development of tourist attractions under the big data environment. Fundamentally speaking, the establishment of smart tourism management mode in tourist attractions is also an overall strategic goal for the development of China's tourism industry. This paper mainly through the analysis of the relevant meaning of big data and tourism and the current status of the development of smart tourism in the big data environment, targeted measures to establish, to provide firm support for the sustainable development of China's tourism industry, for tourists and the public to create a better life experience, promote the socialization of urban construction.

**Keywords:** Big Data Environment; Tourist Attractions; Smart Tourism Management Mode; Implementation Path

### 引言:

从国家战略角度来说,当下旅游产业的发展正处于一个充满活力、朝气蓬勃的阶段,所以才需要有针对性地提出一些相应的举措、考虑到目前旅游产业在发展过程中遇到的一些问题,结合先进的信息技术和管理模式,尽可能的在旅游产业的发展方面采取更有效的措施、基于大数据的环境下,在旅游景区全方位系统化的构建智慧旅游管理模式,提高智慧旅游的管理质量与效率,强化游客的体验感,提升游客的满意度,促使我国旅游产业能够得到健康、稳定、系统全面的发展。

### 一、智慧旅游内涵

智慧旅游实际上指的就是将国内旅游产业中与大数据相关的信息挖掘出来,将先进的信息技术和旅游产业有机的结合在一起,令我国旅游产业能够实现全面信息现代化发展的目标。与此同时,也能够让旅游产业的各项资源在发展的过程中得到科学合理的配置,对于社会大众来说,在外出游玩的过程中也能够有更好的体验感。近些年来,随着社会经济的进一步发展,在业余时间特别是在假期选择外出旅游的人数每年都在持续不断地上涨,所以这也就意味着旅游经济得到了进一步的飞速发展,传统的旅游景区管理模式没有办法更好地整合

配置相应的资源,提高服务的质量,时间一久自然会限制国内旅游产业的健康发展,为了能够从根本上解决这一问题,需要考虑到大数据环境背景下智慧旅游在整个产业发展中的重要性,明确在发展过程中进一步地强调自动化和智能化的管理技术的融入,建立对应的信息平台,加大这些信息技术的合理应用,不断地提高智慧旅游产业经济的增长效率和速度,为我国综合实力的提升以及老百姓幸福生活创造良好条件,奠定坚实的基础。

## 二、大数据内涵

大数据实际上主要包括音频、视频、图片、相关设备非结构化的数据。大数据在旅游景区社会管理模式建立过程中的应用实际上主要是以云计算技术作为手段,对信息进行分析、处理、加工,能够尽可能地将大量的规模化的终端信息数据全部都储存下来,并且随时随地利用计算机进行分析,依靠最终的结果为旅游企业旅游景区、政府部门和游客提供决策性的建议。

大数据这一概念就目前为止在全球范围内已经得到了广泛的认可。对于我国旅游产业来说,如果能够将大数据理念应用,在这一领域的发展中来不仅能够推动区域旅游和谐健康的发展,同样也能够建立预测和反馈机制为主的大数据平台,以具体的平台作为基础,加强地方政府旅游景区企业游客之间的关联,建立信息共享体系机制,为旅游产业的发展提供坚实的保障。

## 三、大数据环境下旅游景区智慧旅游管理模式应用的现状

### 1. 信息基础设施设备建设不足

现如今,我国的智慧旅游在发展过程中正处于一个刚刚开始起步的阶段,每一项信息基础设施设备的建设都呈现出了不足的现状,而且一部分国内的旅游景区已经带头开展试点工作,在景区范围内进行了Wi-Fi覆盖,但是就目前国内的旅游景区智慧化发展的水平来说,确实还有很大的提升空间,因为国内旅游产业的要素涉及到的内容比较多,如果说基础阶段的设施设备得不到相应的保障,那么整个要素就得不到合理有效的配置。除此之外,信息安全基础设施设备建设落后而且政府信息化系统的防护能力和企业的数据保护工作没有做到位,这对于智慧旅游管理模式的应用和建立来说,确实也会带来负面的影响。

### 2. 数据资源价值没有充分体现出来

现如今,国内旅游产业支援的基础数据库还没有建设完成,数据的共享和开发程度都还远远达不到标准,

基于大数据环境下所展开的应用相对而言比较少,整体上来说基础数据都没有得到一定的共享开放,没有形成资源的整合,大数据的优势在这一个方面确实没有体现出来。与此同时,虽然绝大多数情况下大数据时代的到来,确实提高了社会各行各业对数据分析处理保护的重视程度,并且将此作为企业发展的战略资源,但是由于在数据采集分析过程中不是特别的规范,而且数据信息更新的不够及时,无论是精确性还是时效性都没有办法得到保障。这是因为受到这些种种问题的限制,所以很多的数据都没有办法实现共享信息,“孤岛”的现象还比较明显,这些都不具备数据开放的有利条件。

### 3. 缺少必要的人才支持

目前以大数据为基础制成的旅游景区智慧旅游管理模式的应用和构建离不开专业人才的支持。实际上,智慧旅游涉及到的数据系统本身就是管理中最为核心的一个问题,现如今,随着国内旅游产业的进一步发展,特别是这几年来出现除了爆发式的状态,人才教育这方面确实还没有跟得上时代发展的需求,人才支持明显不足,没有办法维持旅游景区智慧旅游管理模式的构建。

### 4. 旅游产业竞争大,游客素质低

国内旅游行业的竞争压力越来越大,由于选择外出的社会大众数量持续增多,这就直接导致的国内旅游市场的持续不断扩大,但是这其中也存在着一些虚假宣传的相关问题,这就使得旅游景区在游客的心目中留下了不好的印象。除此之外,对于旅游产业的健康发展也会带来负面影响。与此同时,一部分游客本身的素质比较低,一些旅游景区的人数持续增大,让绝大多数的管理模式在展开的过程中都出现了不适应,对一些道德素质不太高的游客缺乏一些有必要的制止措施来限制他们做出一些不利于旅游景点形象的行为,当然如果一旦有这些行为出现,同样也会降低其他游客的体验感。

## 四、建设思路

### 1. 政府方面

政府旅游相关部门应当确保整个产业管理的科学化,选择计算机终端平台及时地进入旅游景区的官网,掌握分析旅游平台旅游景区游客和流量情况,对整个旅游产业的发展体现全过程的监控。

### 2. 旅游企业方面

#### (1) 服务板块

游客在旅游之前会根据这些互联网平台第一时间浏览了解旅游景区的实际状况,包括门票、酒店、交通等等,在旅游之前也能够按照平台上反映的数据知晓当地

交通拥挤情况选择适当的旅游方案,游客在进入景区之后,可以利用智能手机终端确认身份通过电子门票快速进入旅游景区,在浏览的过程中也可以通过智能移动中的获取旅游景区道路、卫生间、餐厅等等状况。除此之外,游客也可以通过移动终端将自己在旅游过程中的所思所想发布在平台上与广大的群众进行互动交流。

当然,在建设智慧旅游管理模式的过程中,需要方便游客随时随地地了解景区内部的实际状况,也可以根据反馈出来的信息和自身的需求计划出游的时间,进一步提高便捷性,提升生活的幸福感。

## (2) 宣传板块

旅游企业需要按照智慧旅游管理模式的要求利用平台第一时间反馈相关的信息,强化各方面资源的整合,避免出现资源浪费的现象,此外也可以根据旅游管理模型平台来收集游客的信息包括性别、年龄、出游时间、出游动机、消费喜好等,还可以参照大数据计算的结果,挖掘这些数据中具有服务的信息,将消费市场精确的划分,结合市场的特点发挥传统媒体和自媒体营销的优势,提高旅游营销的水准。

## 五、具体举措

### 1. 健全完善智慧旅游服务体系

旅游产业在我国和幸福产业在推动社会经济发展,提高老百姓生活品质的过程中发挥着非常积极的作用。在大数据环境下,智慧旅游实际上就是整个国内旅游产业未来主要的发展趋势和方向。现如今,游客数量每年都在不断地上涨、为了能够进步的满足游客在旅游过程中各方面需求,实现对应的目标,让游客获得一个更好的旅游体验,首先需要运用大数据技术来建立一个相对比较完善的智慧旅游服务体系,并且采用合理有效的方式严格的监督管理信息平台,确保宣传工作的真实性,对于游客来说一旦有要外出的打算就可以在互联网上订购方案或者旅游公司也可以按照游客的实际需求来推出相应的服务标准,满足游客的个性化需求。当然,在完善体系建设的过程中,应逐步深化对大数据分析技术的应用,全面、系统的分析每一位游客的需求,在此基础上为其提供个性化的服务。

### 2. 提高智慧旅游管理的利用水平

随着近些年来我国旅游产业的进一步发展,管理工作在展开的过程中面临就越来越大的挑战和压力,因为游客数量每年都在持续上涨,只有采取合理有效地方式提高旅游管理工作的质量和效率,才能够第一时间解决游客在旅游过程中遇到的各种问题,强化游客的体验感

提高游客的满意度。与此同时,大数据技术的应用能够帮助企业掌握更多关于游客的需求的信息,适当地在这个基础上优化调整服务管理体系,为游客定制一个个性化的幸福感的旅程,比如说完全可以通过建立移动客户端的旅游形式,对所有景区的安全体系、服务机制、收费标准进行统一管理。如此一来,不但能够降低成本投入,同样也能够提高管理工作的效率。此外游客还可以在这个移动客户端上随时随地反映自己的意见、管理部门在收集到游客反馈的信息之后,可以通过相应的技术对构建管理体系及时提供一个参照依据,实现构建旅游景区智慧旅游管理模式的最终目标。

### 3. 加强对人才培养的高度重视

旅游景区属于服务行业,智慧旅游的融入对于传统的旅游景区的发展来说,的确带来了很大的冲击,当然这一系统的稳定运行同样也需要大量的专业人才作为支持。在大数据环境下,要想进一步的发展我国的智慧旅游产业首先就需要强化对这一专业人才培养的高度重视,除了政府相关部门需要极力地推动学校和旅游企业之间的合作,采取规划合理的人才培养措施来提高人才基础体系建设以及人才的实践技能水平。与此同时,还需要强化人才对大数据技术的应用能力,如此一来才能够在庞大的数据中及时的使用先进的技术来处理信息。另外,旅游企业还需要加强对智慧旅游专业管理人才的培养,提高他们在工作中发现问题、分析问题、解决问题的能力,在这个过程中不但需要保护游客的安全,还需要让游客能够在旅游的过程中有一个良好的服务体验,推动整个旅游产业健康、稳定、持续的发展。

### 4. 加强互动性,提高网站知名度

旅游景区的网站与游客互动的界面需要重点关注管理,第一时间回复游客反馈的信息,频繁的回复能够让游客感受到信息交流之间的通畅,对于游客和企业来说,这也是非常方便的互动交流平台,每一位游客都有自身的需求。在大数据环境下,人与人之间交流活动的平台也是网站能够带给游客人性化体验的方式之一。如果能够将这部分工作做得好,就能够极大的提高游客的出行率。在大数据环境下,在构建智慧旅游管理模式的过程中,还需要借助网络平台提高景区的知名度。以红色景区为例,可以借助网络平台展开宣传,上传与景点有关的推文。当然,也可以开展主题式宣传活动,以月度为单位展开宣传,让游客能够通过官网了解到更多详细的信息,继而产生旅游的想法。而作为景区,要做好访客统计工作,借助大数据技术分析每日访客的人群结构,

深入发掘潜在的游客，并且基于大数据分析结果适度调整宣传方向，以实现提高宣传效果的目标，吸引到更多的关注度。

#### 六、结束语

在大数据环境下，借助大数据技术可以进一步提高建设旅游景区智慧旅游管理模式的效率。具体分析来看，旅游产业是我国核心产业之一，所以重点需要在大数据环境下加强智慧旅游的发展，在景区管理中采用科学化的模式，及时地帮助游客解决在旅游过程中出现的问题，比如说通过健全旅游服务体系，提高智慧旅游管理水准，加强对相关专业人才培养等各种措施，以此来推动国内智慧旅游的发展，提高旅游产业的经济效益，让广大的游客能够体验到高质量的旅游服务，为我国旅游产业持续、稳定发展提供必要保障。

#### 参考文献：

- [1] 戚艳伟.大数据背景下智慧旅游管理模式的构建方法探析[J].2021.
- [2] 李智,王芹.大数据背景下智慧旅游管理模式研究[J].旅游与摄影,2021(8):2.
- [3] 孙一博.大数据背景下智慧旅游管理模式研究[J].2021.
- [4] 崔馨月,刘莉.大数据背景下智慧旅游管理模式发展研究[J].现代教育论坛,2021,4(7):38-40.
- [5] 黄文富,刘明理.大数据驱动下的旅游循环经济发展对策研究[J].2022(16).
- [6] 张杨,王雪,朱麟奇.探索大数据背景下智慧旅游推进产业转型升级策略[J].现代营销:经营版,2022(004):000.