

大数据背景下肇庆市智慧旅游管理模式的探究

王莹莹 林嘉政

(广东工商职业技术大学 广东汕尾 526020)

【摘要】 大数据与旅游产业的深度结合,不仅可以获取精准的游客需求,还可以提供更多智能化服务,促进旅游行业内部资源共享。本文以“肇庆市智慧旅游”为例,主要围绕“大数据与智慧旅游内涵概述”、“大数据对肇庆市智慧旅游行业的影响”、“大数据背景下肇庆市智慧旅游管理模式的构建”这几个方面展开深入分析,重点结合大数据背景,探究肇庆市智慧旅游管理模式,分别从“基础设施建设”、“信息共享平台”、“内部联动机制”出发,提出一些合理化建议,供相关部门参考。

【关键词】 大数据;智慧旅游;管理模式;构建路径

DOI: 10.18686/jyfzj.v3i10.58346

随着人们生活水平不断提升,参与旅游的次数越来越多,对旅游体验的追求也越来越高。近年来,在大数据的推动下,肇庆市集中精力发展智慧旅游产业,希望通过成熟的智慧旅游产业,拉动经济增长,并服务好广大游客。在这个过程中,肇庆市既总结出一些有效经验,又存在一些急需改进的问题。比如说,“缺乏基础设施建设”、“缺乏信息共享平台”、“缺乏内部联动机制”等。基于这些现实问题,肇庆市要认真规划智慧旅游产业,从细节上不断优化产业运作。

1、大数据与智慧旅游内涵概述

1.1 大数据定义

近年来,随着大数据技术不断进步,关于大数据的应用问题与发展问题,引起社会各界高度关注。在IT行业内,“大数据”代表一种行业普遍认可的行业术语,意为常规工具无法捕捉,难以处理、利用的一种数据集^[1]。大数据的主要特点是:大量(Volume)、多样(Variety)、高速(Velocity)、价值(Value),可简称为“4v”。具体分析:

(1) 大量。大量指的是数据量非常庞大,面对这些庞大的数据信息,大数据技术可以存储、处理,并根据实际工作需求,进行合理利用。

(2) 多样。多样指的是数据信息来源广泛,涉及不同类别,主要有“结构化数据”、“半结构化数据”、“非结构化数据”。“结构化数据”指的是存在明显因果关系的数据。“半结构化数据”指的是有一定关联性的数据^[2]。“非结构化数据”指的是没有任何因果关系的数据。

(3) 高速。高速指的是数据增长的速度非常快,在这种高速增长模式下,大数据技术要快速作出反应,并进行科学的数据处理。由此可见,大数据技术是一种非常先进的技术体系。

(4) 价值。大数据的核心特点是价值,如何理解这种价值?首先,通过大数据信息,工作人员可以挖掘数据价值。其次,根据大数据内部规律,工作人员可以展现各种数据之间的价值。最后,利用大数据资源,工作人员可以创造价值。

1.2 智慧旅游定义

“智慧旅游”指的是利用各种先进技术,改变传统的旅游模式,如:“计算机技术+旅游”、“物联网技术+旅游”、“大数据技术+旅游”等,快速发布旅游信息,差异化服务广大游客,高效管理各个旅游产业^[3],扩大旅游产业经济效益。相比传统旅游模式,智慧旅游更智能化,游客可以获得更便捷、更温馨、更个性化的游玩体验。

进入新时期,“智慧旅游”不仅符合现代人的生活追求,更符合城市经济发展理念。通过智慧旅游模式,城市可以重新唤起旅游产业的内部生机,让旅游产业成为新的经济增长点。

当智慧旅游点亮一座城市,城市也可以反过来^[4],通过公共政策扶持智慧旅游产业,进一步推动智慧旅游产业的发展。也就是说,智慧旅游和城市发展之间,是一种相互影响的关系。

2、大数据对肇庆市智慧旅游行业的影响

2.1 有利于获取游客需求

大数据对肇庆市智慧旅游行业的影响,体现在多个方面。具体来说,肇庆市大力发展智慧旅游产业的过程中,可以借助大数据技术,获取更大范围内的游客信息。透过这些游客信息,旅游产业可以总结不同游客的游玩需求,实施精准化的营销方案,进一步增加旅游产业的客户量^[5]。除此之外,基于大数据技术,旅游产业可以快速获取不同类型游客的游玩需求,比如说,老年人更倾向于哪一种类型的旅游项目?年轻人一般喜欢参与什么旅游项目?儿童比较热衷于什么旅游项目……对这些需求的分析、汇总,可以进一步优化肇庆市旅游产业发展战略,加快肇庆市旅游产业转型升级、升级步伐。

2.2 提供更多智能化服务

积极打造智慧旅游产业时,肇庆市可以充分利用大数据技术,提供更多智能化服务。具体来说:一方面,提供智能化引导服务。结合大数据技术,肇庆市旅游产业可以采购一些公共智能化设备,合理分布于各个旅游景点,在关键位置提示游客,便于游客合理安排旅游线路,带给游客更好的体验感;另一方面,提供智能化选择服务。融合大数据技术之后,肇庆市旅游产业可以创建线上智能服务平台。在该平台上,游客可以自主查阅各种旅游信息,并轻松购买自己感兴趣的景点门票。更重要的是,基于大数据强大的数据协调功能^[6],游客可以根据自己的需求,提前选择、错峰选择一些经典的旅游项目。游客的自主性越来越大,这恰恰是肇庆市智慧旅游的一种特色。

2.3 促进旅游行业资源共享

在肇庆市内,传统的旅游产业一般比较分散,很难实现产业资源共享。引入大数据技术之后,肇庆市可以通过技术性方法,拉近不同旅游产业之间的关系,实现产业资源共享愿景。具体来说,在“游客资源”上,不同旅游产业掌握的游客资源有所不同,大型旅游产业的游客资源相对更丰富。基于大数据技术,各个旅游产业之间可以消除壁垒,以“资源共享”为目标,进行一些友好合作,给小型旅游产业更多发展机会,共同提升肇庆市旅游产业经济效益。除此之外,在“景点资源”上,不同旅游产业重点发展的景点不同、营销的思路也不同^[7],只能满足游客的一部分需求,很难适应游客的多样化需求。当各个旅游产业建立合作关系之后,分散的旅游景点可以慢慢集合起来,以产业链的模式进行运作,带给游客“一条龙”的体验。总体来说,在大数据的支撑下,肇庆市旅游行业可以更高效地进行产业资源对接。

3、大数据背景下肇庆市智慧旅游管理模式的构建

3.1 结合大数据背景加强旅游行业基础设施建设

大数据的深入应用,离不开城市基础设施的支持。肇庆市可以根据大数据的应用需求,进一步完善旅游行业基础设施建设。具体来说,肇庆市可以加大资金扶持力度,修建一批新的旅游行业基础设施,使旅游行业基础设施可以适应大数据技术,与大数据技术巧妙结合起来^[8]。除此之外,肇庆市还要加强旅游行业基础设施维护工作,保证各项基础设施正常运行,不影响大数据技术的统计功能、分析功能。在这个过程中,肇庆市要有计划地部署人才培养工作,使维护人员具备扎实的专业知识,以及灵活的大数据应用能力,可以从大数据应用视角,抓好旅游行业基础设施维护工作。

3.2 借助大数据资源开发旅游行业信息共享平台

借助丰富的大数据资源,肇庆市可以开发一个“智慧旅游信息共享平台”。具体来说:一方面,集中展示信息。基于大数据资源,肇庆市可以建立“智慧旅游信息共享平台”,统筹各个旅游行业的内部信息,进行信息集中展示。这对游客来说,是一项实实在在的“福利”。游客可以自主登录“智慧旅游信息共享平台”,对比不同旅游企业,从中选择自己真正信赖的旅游企业;另一方面,资源优势互补。在“智慧旅游信息共享平台”上,各个旅游企业可以分享自己的内部资源,并借鉴其它企业的优势资源,打通旅游资源对接渠道,进行资源层面的“优势互补”。久而久之,这会很快形成一种良性的竞争氛围,促进整个肇庆市智慧旅游产业健康发展。

3.3 挖掘大数据规律建立旅游行业内部联动机制

充分挖掘大数据内部规律,肇庆市可以倡导“合作发展”理念,以不同形式的合作,建立“智慧旅游行业内部联动机制”。

具体来说,在“旅游项目”上,结合大数据内部规律,肇庆市旅游产业可以踊跃开展“同行合作计划”,与同行联手,一起丰富旅游项目种类,为国内外游客提供多样化旅游项目,满足广大游客的个性化游玩需求。在“旅游服务”上,根据大数据内部规律,肇庆市旅游产业可以提炼出关键的游客诉求,然后以“服务合作计划”的形式,共同打造高质量服务体系,让每一个环节都“服务到位”,进一步提升肇庆市旅游行业服务质量。总体来说,无论是“同行合作计划”,还是“服务合作计划”,都可以加强肇庆市旅游行业之间的内部联动,带动整个肇庆市智慧旅游产业链。

4、结语

综上所述,在大数据背景下,肇庆市智慧旅游管理的路径有很多,相关部门要“因地制宜”,选择合适的管理路径。在这个过程中,为了更好地发挥大数据优势,相关部门要高度重视:

(1) 结合大数据背景,加强旅游行业基础设施建设;

(2) 借助大数据资源,开发旅游行业信息共享平台;

(3) 挖掘大数据规律,建立旅游行业内部联动机制。与此同时,肇庆市旅游产业还可以与一些高等院校展开密切合作,从人才培养视角,为大数据应用储备优质人才,加快整个智慧旅游产业发展进程。

中文基金项目:肇庆市科技创新指导类项目(大数据背景下肇庆市智慧旅游管理模式的探究 2021040306001)研究成果

参考文献

- [1] 史万莉. 大数据背景下智慧旅游管理模式的构建策略[J]. 产业与科技论坛, 2020(9):278-279.
- [2] 周巧凤. 浅谈智慧旅游管理系统提高景区绩效水平[J]. 中国管理信息化, 2020,(18):107-108.
- [3] 林东, 严亦雄, 李强, 等. 智慧文旅时代高职旅游管理专业人才培养目标研究:以福州职业技术学院为例[J]. 乐山师范学院学报, 2020(4):106-110.
- [4] 黄治. 基于大数据云平台的BIM实训中心构建——以湖南交通职业技术学院为例[J]. 四川水泥, 2018,(2):289.
- [5] 杨亚丽, 张俊英, 杨龙. 智慧旅游视域下茶卡盐湖景区生态旅游管理体系构建[J]. 江苏商论, 2020(5):53-56.
- [6] 刘治彦, 季俊宇, 商波, 等. 智慧旅游发展现状和趋势[J]. 旅游高质量发展, 2019(10):69-70.
- [7] 吴祥虎, 刘瑶. 成都市智慧旅游发展现状及对策研究[J]. 广西质量监督导报, 2018(9):62.
- [8] 王路路, 孙斌, 毕志芳, 等. 国内外智慧旅游与城市旅游竞争力研究述评[J]. 科技与产业, 2018,18(7):21-27.

作者简介:王莹莹(1987—4月),女,吉林四平,满族,硕士研究生,讲师,研究方向:旅游管理、产业经济。

林嘉政(1988—10月),男,广东汕尾,汉族,硕士研究生,讲师,研究方向:企业管理,市场营销。