

# 基于智慧旅游的目的地旅游管理体系分析

陈璐

庆熙大学

DOI:10.12238/ej.v5i2.879

**[摘要]** 智慧旅游的出现打破了传统旅游现状,并且已经取得良好的发展成效。在现阶段社会发展环境下,智慧旅游的重要性逐渐凸显。但是,智慧旅游的目的地旅游管理方式正在从传统管理模式逐渐向智能化、信息化方向转变。同时,旅游目的地智慧管理已经成为当前旅游目的地管理的主要发展方向。而该管理体系需要结合互联网技术、大数据技术以及物联网技术等才能够有效实现目的地旅游管理模式的转型与优化,促进我国旅游行业向更好的方向发展。因此,文章分析了智慧旅游目的地旅游管理中存在不足,并从目的地旅游管理、地方行政、游客、旅游资源和环境以及旅游企业等方面构建旅游管理体系,从而为旅游人士提供完善、优质的旅游体验。

**[关键词]** 智慧旅游; 旅游管理; 目的地旅游; 管理体系

**中图分类号:** F59 **文献标识码:** A

## Analysis of destination tourism management system based on smart Tourism

Lu Chen

Kyung Hee University Seoul

**[Abstract]** the emergence of smart tourism has broken the current situation of traditional tourism, and has achieved good development results. In the current social development environment, the importance of smart tourism is becoming increasingly prominent. However, the destination tourism management mode of smart tourism is gradually changing from the traditional management mode to the direction of intelligence and informatization. At the same time, tourism destination intelligent management has become the main development direction of tourism destination management. The management system needs to combine Internet technology, big data technology and Internet of things technology to effectively realize the transformation and optimization of destination tourism management mode and promote the development of China's tourism industry in a better direction. Therefore, this paper analyzes the deficiencies in the tourism management of smart tourism destinations, and constructs a tourism management system from the aspects of destination tourism management, local administration, tourists, tourism resources and environment and tourism enterprises, so as to provide tourists with perfect and high-quality tourism experience.

**[Key words]** smart tourism; Tourism management; Destination tourism; management system

### 引言

旅游作为帮助人们舒缓身心、释放压力的方式,颇受喜爱。人们出行前通过互联网查询旅游目的地的相关信息并制订相关旅行计划,由此可见智慧旅游逐渐影响着社会的生活行为。但智慧旅游这种全新的旅游模式对目的地旅游管理带来了很大的机遇和挑战,并且随着我国旅游行业得到不断的优化、更新与完善,其旅游管理体系同样得到了系统化

完善。从智慧旅游的目的地方面出发,利用云计算技术、物联网技术以及移动通信技术结合地理信息系统,可以有效实现高质量的旅游服务,也可以更好的促进旅游行业的发展<sup>[1]</sup>。

### 1 智慧旅游的概念

“智慧旅游”最早源于智慧地球和推行的智慧城市,而智慧旅游主要是通过云计算技术、物联网信息技术以及智能手机、平板等终端设备,通过网络来

感知旅游资源和旅游活动的信息与实时发布。以此为人们第一时间实现对旅游途中的交通、住宿等行程的安排。虽然我国部分城市以及旅游景点区域已经开始逐渐投入智慧旅游建设当中。但是,对智慧旅游的研究,依然处于建设方法与途径方面。这就充分的说明了智慧旅游概念,缺乏系统化与科学化。同时,智慧旅游并不是简单的对旅游目的地进行“智慧化”包装,智慧旅游需要解决旅游

目的地及旅游发展过程中存在的问题,需要实现对旅游公共服务和智慧管理两者之间的无缝衔接,需要促进旅游企业信息化水平的提高。由此可见,智慧旅游不光是对旅游信息化质量的提升,也是当前阶段传统旅游发展的必然趋势<sup>[2]</sup>。

## 2 目的地的旅游管理

现阶段我国智慧旅游,正在将目的地旅游的管理从传统管理方式逐步向现代化管理方向转变的阶段。并通过对计算机网络技术和互联网技术的支持,实现智慧旅游为游客提供更多的旅游信息和旅游资源。这样一来,不仅方便了旅游目的地管理从传统的管理模式向现代化实时管理模式的转变,还进一步推动了旅游景区的经济收益。但该过程成还需要目的地旅游景点,加强对自身服务质量的完善,以及景点信誉度的提升。只有这样才能够促进景区的全面发展,将智慧旅游与旅游目的地的旅游管理两者之间进行有效整合,提升目的地旅游企业的管理水平。同时,智慧旅游和旅游目的地的旅游管理两者相结合,不仅可以有效实现对旅游资源与旅游信息等方面的整合,还能够准确地、实时地对旅游目的地进行管理,从而推动旅游目的地的全方面发展<sup>[3]</sup>。

## 3 目的地旅游管理体系中存在的问题

### 3.1 基础信息设施不完善

现阶段,我国智慧旅游发展虽然依然处于发展的阶段,但是其各个方面的基础信息社会建设依然不完善。尽管,一部分旅游景点、旅游企业或者区域重点场所,实现搭建并开放了无线网络全覆盖,但就当下智慧化发展状况来看,依然拥有很大的前进空间。并且,旅游产业所涉及到的基础设施供给不足,产业要素就得不到有效的设置。而智慧旅游产业缺乏有效整合,进而会对其目的地的管理造成一定程度的影响。同时,旅游目的地信息方面基础安全建设落后,以及地方政府的信息化系统滞后,同样会造成严重的安全隐患。

3.2 地方旅游数据资源价值挖掘不足

当前,部分旅游目的地产业的资源基础数据库尚未得到完善,其数据共享与开发程度不足,导致资源方面无法进行有效整合与协同发展。同时,尽管先进的技术对旅游目的地的数据信息有很大的提升,不过数据作为重要的资源,如果存在采集不规范、更新不及时以及无法实时性、准确性的为游客提供良好的服务。那么,同样会对旅游目的地的管理造成一定程度上的困难<sup>[4]</sup>。

### 3.3 资金投入少,缺少必要支持

智慧旅游,资金不足无法促进旅游目的地建设发展,提升其管理能力。就当前旅游景区的发展现状来看,部分旅游景区缺乏大量的资金,进而使得旅游景区基础建设不完善。由于旅游景区缺乏智能化系统支持,导致了游客问题得到不及时的处理,使得旅游景点对游客的吸引力呈现下降趋势。虽然部分旅游景点中配置了相应的无线网络覆盖,但是其网络的信号能力非常差,影响游客自身的体验。最后,部分旅游景点缺乏专业的人才,在智慧旅游,对旅游目的地的旅游管理的专业复合型人才有着很高的要求。结合,高质量的专业人才提供服务,能够促进旅游目的地的进一步发展。

### 3.4 从经济方面来说

旅游行业的发展,不仅可以对旅游目的地地方的居民提供相应的就业机会,帮助地方居民增加收入,促进地方政府的税收提升等。经济问题也逐渐成为旅游发展中的一大制约问题。随着人们对旅游目的地的需求也在不断逐步扩大,出现了盲目跟风的情况。受传统观念影响的投资者,由于缺乏统一的规划。在项目建设过程中不仅会出现项目重复、资源浪费等问题,还会由于自身受到制约,造成经济管理水平阻碍着旅游目的地的发展<sup>[5]</sup>。

### 3.5 从文化差异与生态环境方面

首先,随着旅游行业的不断发展,大量的外地游客不断涌入旅游区域。而地处偏远山区的旅游目的地,因游客的涌入,将工业化带入这些地区。从而形成了工业文明与农业文明两者之间的并列,

以及现代设施与传统风物杂陈的现象出现。进而导致了旅游目的地的原有历史文化、民俗文化以及农耕文化等方面受到了严重强烈的冲击,促使越来越多的旅游地方的居民认为旅游服务业的收入要比农业方面的收入要高。旅游目的地的文化异化,也导致了居民意识的形态受到一定程度的冲击,从而出现旅游景点漫天要价、拉客以及宰客、蒙客等现象盛行。因此,旅游目的地的发展过程中诚信缺失问题,应该引起人们的重视。

## 4 基于智慧旅游的旅游管理体系分析

### 4.1 构建信息经营主体,强化旅游管理体系

首先,针对旅游景区的旅游管理体制,应当需要按照社会经济的发展趋势为方向。结合社会主义市场经济环境下的企业化管理,为旅游管理体制改革的基础。借助作现代企业管理过程中对产权的明确、管理的规范、权责的清晰等特点,加强完善旅游景区的旅游管理模式。还需要针对旅游管理体系进行彻底的改进。利用企业化新型经营主体的构建,加强对法人制度的探索,以法人制度为主,积极引领产权清晰的形成。同时,在对旅游景点的管理过程中,要以经营管理为基础,进行资源的合理配置,并建立其相应的管理机制。其次,在构建旅游经营主体责任制度时,应当有针对性地旅游经营管理部门,所负责的旅游资源进行合理的保护与利用。从投资主体方面,要进一步则重点旅游资源的开发建设,注重旅游资产的保值增值。从服务部门,要则重为游客群体提供优质企业、高质量的服务。从而利用该类型的新型经营管理模式,促进旅游景区的管理效率得到提升。可以通过在景区管委会内部设置景区综合管理、景区规划、景区营销宣传以及内部监督部门,对景区的产权、管理权以及经营权统一运作,对景区建设发展统一规划,这样可以有效地将景区管理上的资源整合,也有助于景区内的旅游资源的开发、利用与保护<sup>[6]</sup>。

#### 4.2 加大旅游市场化管 理, 加强旅游管理法律法 规体系建设

基于智慧旅游的目的地旅游管理, 不仅需要进一步加强对旅游景区的市场化经营管理, 还需要进行深化改革。需要从旅游景区的市场化运作, 经营管理体制改革方面为切入点, 逐步将旅游管理由事业化经营向深度市场化经营方面转变, 使其能够充分适应现代化旅游管理的发展。同时, 还可以结合旅游景区以及相应的政策构建风景名胜 区特许经营制度, 并由政府为主进行宏观的指导。并进一步实施政企分开, 交由旅游景区管委会, 来实行相应的职能。从而对旅游景区进行总体的规划, 并实现有效的组织与管理。此外, 还需要加强旅游管理法律 法规体系的建设, 需要将立法部门积极参 与到旅游管理当中去。并对这些问题从 法律法规层面进行研究, 精准把握其中 的法治建设思想脉络, 这样一来, 不仅 能够丰富立法部门的基本视野, 还能够 进一步提升旅游企业的法治化意识。对 推动原有法律法规的深化落实具有一定 程度的影响。加强对原有的法律法规进 行全面整合, 注重与旅游企业的改革发 展相结合, 同时, 旅游企业对于法律法 规也需要强化基本认识, 才能够让旅游 企业自身在市场环境下更好的发展<sup>[7]</sup>。

#### 4.3 加强旅游管理人才队伍建设及 信息技术应用

首先, 针对管理而言, 实际面对的问题和挑战在不断增多。从各个层面上都对旅游管理的专业人才提出了更高的要求, 因此对于旅游企业而言, 应当多层面加快旅游管理人才队伍的建设, 需要加强对当前的旅游市场形势进行全面分析, 精准把握旅游市场的基本规律。注重且将各种最新的旅游管理知识等结合起来,

确保旅游管理人才综合素质跟上市场发展需要。其次, 旅游管理企业应当从深层次上认识到人才的重要性。从而促使企业从各种渠道中, 引进高素质人才, 并发挥人才对旅游管理的促进作用。还需要加快旅游管理对信息技术的应用水平提升, 利用先进的媒体技术对旅游景点进行宣传。在旅游管理当中, 实际出现的各种数据信息越来越多, 需要旅游企业打破传统思维认知。积极应用大数据技术等信息技术, 以此来实现对数据信息的有效分析。全面把握数据信息背后的规律及走向, 这样才能对旅游企业战略、政策等进行调整。还可以降低企业的管理成本, 加速企业向现代化, 信息化转变。借助互联网, 如拍摄旅游宣传片、微电影或者微博等方式, 对旅游产品的推广。不仅能够从而了解游客的需求, 还可以促进自身景区内的设施服务的完善, 从而达到更好地吸引游客的目的<sup>[8]</sup>。

#### 4.4 因地制宜, 加强旅游管理体系 改革

首先, 旅游的行政管理体系改革, 应当与地方的旅游行业发展现状相适应。不能够为改革而改革, 或是简单的照搬照抄其他地方的旅游管理经验。还需要进一步强化旅游管理市场机制, 将其作为旅游管理体制改革的方向, 明确旅游管理体系改革的重点和优先顺序, 明晰旅游管理职能的转变, 正确划分要从哪些方面着手。以充分适应现阶段旅游市场发展的需要。并在保留或撤销传统旅游局的基础之上, 成立更高级别且具有整合各部门功能的旅游委员会等管理模式, 同样值得借鉴。其次, 需要强化激励、财权保障。积极完善已有奖励措施, 在扩展部门层次、增加事权的同时, 赋予与之对应的财权。从而推进旅游管理体系的

改革。

## 5 结语

智慧旅游不仅打破了传统的旅游现状, 还为旅游目的地的旅游管理体系发展提供了探索方向。不过, 目的地旅游管理体系需要结合实际的需求, 利用云计算技术、移动通信技术以及地理信息体系等方面的先进技术进行有效融合, 才能够有效实现旅游的管理方式的升级与转型。同时, 基于智慧旅游的目的地旅游管理体系, 可以有效推动我国旅游行业整体的快速发展, 也能够充满满足游客的对服务的多样化需求。

### [参考文献]

- [1]董雯钰. 浅析智慧旅游与目的地旅游管理体系的研究[J]. 休闲, 2020, (22): 104.
- [2]张雪婷, 刘伏英, 单艳艳. 韶山市旅游公共服务体系智慧化建设研究[J]. 中国经贸导刊, 2021, (14): 71-73.
- [3]尹敏, 石盼盼. 智慧旅游背景下旅游管理专业人才培养初探[J]. 教育教学论坛, 2019, (44): 263-264.
- [4]金龙. 智慧旅游目的地管理研究[J]. 合作经济与科技, 2018, (10): 106-107.
- [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]唐亮. 智慧旅游视域下生态旅游管理体系的优化设计途径[J]. 中国市场, 2020, (3): 69-70.
- [7]试论大数据背景下智慧旅游管理模式[J]. 数字化用户, 2019, 25(32): 108, 110.
- [8]程剑, 宋云, 冷秀娟. 大数据背景下智慧旅游管理模式研究[J]. 西部旅游, 2021, (5): 81-82.

### 作者简介:

陈璐(1996--), 女, 汉族, 安徽淮北市人, 研究生在读, 研究方向: 旅游管理。