

全域旅游背景下吉林省智慧旅游发展对策

闫婷玉 李俊

吉林外国语大学

DOI:10.12238/ej.v5i1.832

[摘要] 2018年3月22日,国务院办公厅印发《关于促进全域旅游发展的指导意见》,标志着全域旅游正式上升为国家战略;与此同时,随着互联网的蓬勃发展,智慧旅游被称为旅游的“二次革命”,它已然成为我国旅游业发展的新理念、新态势。在全域旅游的时代背景下,智慧旅游是全域旅游的一个重要手段和实现途径,本文通过分析全域旅游背景下吉林省智慧旅游发展现状以及不足之处,研究其发展对策。在智慧旅游的道路上不断探索,全面转型升级,迎来属于吉林省智慧旅游发展的“黄金时代”,在旅游智慧化的浪潮中破浪前行。

[关键词] 全域旅游;吉林省;智慧旅游;专业人才

中图分类号: F59 **文献标识码:** A

Countermeasures for the development of Intelligent Tourism in Jilin Province under the Background of All-for-one Tourism

Tingyu Yan Jun Li

Jilin International Studies University

[Abstract] On March 22, 2018, The General Office of the State Council issued the Guiding Opinions on Promoting the Development of All-for-one Tourism, marking that All-for-one tourism has officially become a national strategy. At the same time, with the booming development of the Internet, Intelligent tourism is known as the "second revolution" of tourism, which has become a new concept and new trend of China's tourism development. In the era of All-for-one tourism, Intelligent tourism is an important means and realization approach of All-for-one tourism. This paper analyzes the development status and shortcomings of Intelligent tourism in Jilin Province under the background of All-for-one tourism, and researches its development countermeasures. Continuous exploration on the road of intelligent tourism, comprehensive transformation and upgrading, usher in the "golden era" of intelligent tourism development in Jilin Province, braving the waves in the wave of intelligent tourism forward.

[Key words] All-for-one tourism; Jilin province; Intelligent tourism; Professional talents

2012年起,吉林省抓住智慧旅游发展新兴机遇,在全域旅游背景、政府的引导下,大力发展智慧旅游相关业务,整合吉林省丰富的旅游资源,借助网络优势突出吉林省的旅游产业特色,从而提高我省旅游业知名度与竞争力,因此更高层次地研究全域旅游背景下吉林省智慧旅游发展对策对吉林省的经济发展至关重要。

1 相关概念概述

1.1 全域旅游的含义

2017年,“全域旅游”首次被写入政

府工作报告中,并成为两会热词,全域旅游发展概念应运而生。全域旅游,是一种以旅游带动和促进地区社会、经济等领域协调发展的旅游模式,在旅游业逐渐成为国家支柱产业的今天,全域旅游的重要性日益凸显。全域旅游十分重视游客的旅游体验,通过整合地区所有行业优势资源,以游客的良好体验为中心,打破传统旅游以景区为中心、以门票经济为单一性收入的桎梏,强调开放式的经营方式。

1.2 智慧旅游的含义

智慧旅游依托于互联网时代应运而

生,就是利用移动云计算、互联网等新技术,借助便携的终端上网设备,主动感知旅游相关信息,并及时安排和调整旅游计划。简单地说,就是游客与网络实时互动,让游程安排进入触摸时代。同时,5G时代与大数据时代的到来,让游客们更加享受智慧旅游带来的便利,“旅游信息预先知”、“旅游攻略提前做”、“云端旅游”等现象层出不穷,智慧旅游满足了游客各式各样的需求,使其旅游体验达到前所未有的高度,实现了旅游行业高质量、高品质快速发展。

2 吉林省智慧旅游发展意义

2.1 智慧旅游助推吉林省旅游产业加速转型升级

智慧旅游是旅游业可持续性发展的坚实基础,是推动其高质量、高水平发展的核心驱动力。现如今,在“智慧+旅游”模式的推进下,吉林省旅游业现代化水平全面提升,高度满足游客多元化需求,助力服务质量提升,同时快速推进旅游产业转型升级,使吉林省旅游业逐步迈入创新发展新时代。

2.2 智慧旅游推动吉林省全域旅游建设

近些年,吉林省全面构建智慧旅游体系,建设智慧化网络平台,实现了以现代技术手段推动吉林省全域旅游建设,为游客提供多方位、全方面的旅游服务,加快了旅游行业和其他产业的深度融合,打造“全域+智慧”旅游新型业态。

2.3 智慧旅游促进吉林省旅游经济的快速发展

由于智慧旅游的出现,旅游服务模式和消费方式迎来新变革,智能旅游模式、个性化旅游服务、便捷的支付方式等现象不断地刺激着旅游者进行消费,有力带动吉林省经济快速发展。同时,疫情期间智慧旅游再创新态势,云直播、云旅游等新兴旅游手段不断涌现,旅游消费从线下转到线上,深度挖掘旅游者消费潜力,旅游市场强劲复苏,这是智慧旅游对于旅游经济发展最有力的证明。

3 吉林省智慧旅游发展现状及存在的问题

3.1 吉林省智慧旅游发展现状分析

随着“互联网+旅游”发展的逐渐渗入,旅游业进入信息化时代,吉林省政府及相关部门十分重视智慧旅游的发展,将其作为重点工作。据了解,长春市荣膺2014年“美丽中国”十佳智慧旅游城市殊荣,带动全省建设智慧旅游。同时吉林省有关部门逐步构建智慧旅游服务平台、电子化旅游产品(电子门票、地图和导游等)随处可见、营销渠道有效拓宽;5A及4A级景区借助智慧旅游平台实现景区的数字化管理,在智慧旅游建设进程中稳步前进。目前已在旅游信息系统、旅

游网站建设,智慧旅游营销和管理等方面取得初步成绩。

3.2 吉林省智慧旅游发展中存在的问题

3.2.1 智慧旅游开发程度较低

随着社会信息化的进程加快,相较于互联网和经济快速发展的北上广深等城市,吉林省作为东北老工业基地之一,城市竞争力下降,网络通信技术发展进程较慢,配套基础设施相对不够完善,导致智慧旅游开发受到一定的限制,传统旅游方式依然占据一定的主体地位;同时,尽管各方企业高度关注智慧旅游的建设,但是由于旅游企业没有投入足够的精力,智慧旅游发展得不到重视,致使其开发进程缓慢。

3.2.2 旅游信息管理系统和智慧旅游网站建设不够完善

目前吉林省各大景区和旅行社旅游信息管理系统缺乏专业性和建设性,不能较好地针对游客的多样需求进行个性化定制,做不到及时反馈至旅游者;其次并没有将旅游相关产业吃、住、行、游、购、娱等多种领域的数据进行有效地融合,各个板块之间缺少连通性,导致智慧旅游的发展大大受限。同时,吉林省智慧旅游网站的建设仍有待完善,依然存在着诸多不足之处:

(1) 吉林省政府旅游网站在市场竞争如此激烈的情况下,和其他省份知名旅游网站相比,缺乏特色,存在感薄弱,竞争优势不明显;(2) 从用户体验感受上来说,吉林省各旅游企业网站功能不够完善,分类不够细致,缺少个性化服务以及“感情”色彩,难以提高游客的满足感和忠诚度;(3) 智慧旅游的多种新技术运用,在带来便利的同时,也带来了新的安全威胁。在虚拟的网络环境中,个人隐私性和网站安全性极为重要,很少有用户会选择直接在各景区景点旅游网站上直接进行交易,其对网站的引导和安全规范不足,交易安全性能有待提高。

3.2.3 智慧旅游营销缺乏有效的策略

虽然吉林省智慧旅游营销取得显著效果,但还存在着诸多问题:其一,吉林

省智慧旅游营销手段不够丰富和合理,缺乏创新意识,有些固步自封;其二,对旅游产品个性化和品牌化营销重要性的认识不够充分;其三,新媒体营销渠道运用不佳。以上对于营销策略的不充分考虑,直接降低了旅游目的地对游客的吸引力,旅游企业难以占据稳定的市场份额,这也是吉林省智慧旅游得不到有效发展的重要原因。

3.2.4 智慧旅游专业人才匮乏

目前来看,吉林省智慧旅游的发展和人才的培养步调不一,难以达到相对平衡的状态,虽然旅游业从业人数逐年增加,但高质量、创新型智慧旅游人才严重紧缺;千秋基业,人才为先,没有人才,就没有夯实的基础,也就没有吉林省智慧旅游的发展。因此,解决人才不足问题迫在眉睫。

4 吉林省智慧旅游发展对策

4.1 加大吉林省智慧旅游开发程度

智慧旅游以云计算为基础,对网络和信息技术要求极高。所以首要健全网络体系,加速信息技术发展;其次加强配套基础设施建设,为智慧旅游的开发夯实基础,并且发挥政府导向作用,全面提升政策执行力度以及大力投入技术和资金,进行资源合理分配。与此同时,也要提高旅游企业重视程度,激发企业干劲,加速构建健全智慧旅游体系,全面升级吉林省智慧旅游产业。

4.2 完善旅游信息管理系统和智慧旅游网站建设

为精准高效收集、管理和整合纷繁芜杂的旅游信息,完善旅游信息管理系统,吉林省旅游业应学习国内外成功案例,依靠互联网技术+大数据分析,构建功能强大、快速灵活的旅游信息管理系统,奠定数据基础,进行深层次分析,加强整合多变而复杂的旅游信息,精准发现游客多元化需求,为其制定个性化旅游;同时将各产业数据融为一体,紧密衔接、共享信息,推动信息系统高效工作,助力智慧旅游发展。

各省旅游网站不计其数,如何使吉林省智慧旅游网站在其中脱颖而出极为重要。首先,提高旅游网站核心竞争力,

避免被“同质化”。可以进行品牌化经营,使网站形象深入人心,从而被大众关注和认可,以此带动智慧旅游发展。其次,注重功能完善、精准分类。网站应务必及时更新,适当地简化网站操作,并增设多语言服务;侧重在线咨询功能,全面了解消费者需求,由此推荐顾客喜好产品、进行个性化服务;网站页面应简洁明了、井然有序,让游客有耳目一新的感觉。然后,增设特色板块。例如节日活动、优惠促销、社区交流等板块,吸引游客进行消费,强化智慧分享与沟通。最后,建立相应网站安全机制。应强化智慧旅游网站安全管理和风险防范,为消费者的智慧之旅保驾护航。

4.3 加大智慧旅游营销力度

4.3.1 丰富智慧旅游营销手段

(1)应用人工智能服务。吉林省各旅游景区可引进人工智能机器人服务,让旅游者体验新奇服务,除在线问答、信息查询、景点播报等基本功能外,可推出“伴游机器人”服务,带领游客全程游览。(2)运用三维全景、VR技术,实现“云旅游”。作为疫情之中兴起的旅游新模式,其存在着巨大的发展潜力,通过视频、直播、在线互动、VR体验等多种方式使旅游者足不出户赏美景,突破时间和空间的限制,运用三维全景和VR技术,为游客展示720°全方位、高清晰的景区优美环境,让游客感觉仿佛置身于其中,吉林省旅游行业应抓住此次机遇,在小部分景区试点实行,以此为“亮点”大力吸引游客;(3)进行热点营销。根据社会流行趋势,通过举办创意性、新奇性旅游活动,制造热点话题和新闻事件,吸引媒体以及大众的兴趣和注意,提高吉林省旅游产业知名度,塑造良好品牌形象。

4.3.2 促进旅游产品个性化和品牌化营销

全域旅游蓬勃发展,游客需求日渐多样化,应以“游客”为中心,通过智能技术对游客进行区分,精准找到其兴趣点,从而针对不同游客需求,定制个性化旅行产品,提升旅游营销效果。品牌力现

已成为现代旅游业核心竞争力。吉林省应结合本省旅游特色,通过拍摄优质宣传片、推出新颖旅游活动主题等途径,并运用互联网手段,例如加强与知名门户网站(新浪网、搜狐网、腾讯网等)的合作,展示吉林省旅游整体形象,打造知名旅游品牌。

4.3.3 优化智慧旅游新媒体营销渠道

新媒体时代的到来,旅游营销由线下转为线上,以搜索引擎、微信和微博等平台为媒介进行推广宣传已经屡见不鲜,可随着信息传播速度的加快,还应进一步优化营销渠道,抓住消费者的“心”。

其一,发布有特色、有态度的公众号文章,而不是千篇一律;其二,开发功能齐全的微信小程序,实现各景区大数据联动,为游客提供最便捷的旅游服务;其三,一个热门的视频能够复苏一个地区旅游业的发展,吉林省应结合近些年爆火的短视频应用,建立智慧旅游新媒体营销新平台,和抖音、快手等APP深度合作,通过网红打卡、优质视频传播提高各旅游景点知名度和影响力,带动吉林省智慧旅游乃至整个旅游业发展。

4.4 加速人才的培养和引进,为吉林省智慧旅游发展储备后备力量

首先,应充分发挥政府主导作用,重视对专业型人才的培养和引进,加强建立智慧旅游人才培养体系,制定培养规划,鼓励各高校开设智慧旅游专业;与此同时,要能够留住优秀人才,应不断加大政策扶持力度,优待本土人才、推出人才补贴政策、适度提高薪资水平,为智慧旅游人才培养提供良好的环境,使人才引得进来,留得下来。其次,各大高校应结合智慧旅游背景下对旅游管理人才的新要求,推进变传统为创新的旅游专业人才培养模式。第一,优化专业课程改革,增设智慧旅游相关课程及实训场地、注重信息技术能力培养;第二,打造优秀师资队伍,保证智慧旅游人才的培养质量;第三,加强校企联合,为学生提供优质实践机会和场所,共同培养人才。从人才的

培养进程来看,高校对于人才的培养为最重要的一环,可以从根本上解决人才短缺的问题,务必对此高度重视,完善智慧旅游人才培养模式。然后,各旅游企业应重视对现有员工行业技能以及网络技术的培训,鼓励优秀员工进修深造;同时,定期开办智慧旅游培训会,深化员工对智慧旅游发展的理解和认识,使其深层次了解旅游行业所面临的新态势,增强创新能力,逐步向高素质、复合型人才靠拢。最后,只有运用“政府主导、高校主体、企业主动”机制,三方密切联合,共同作用,才能为吉林省智慧旅游的发展提供源源不断的人才动力,促进吉林省旅游业可持续发展。

5 结语

智慧旅游驱动全域旅游高质量发展,助推吉林省旅游业实现“华丽转身”。因此,本文以全域旅游和智慧旅游两者为理论基础,针对吉林省智慧旅游当前发展存在的问题,提出建设性意见和对策,力争在全域旅游的背景下让智慧旅游为吉林省经济发展添注新动能。

基金项目

吉林外国语大学2021年度学生科研项目《全域旅游背景下吉林省智慧旅游发展对策》(编号:JWXSKY2021A027)。

参考文献

[1]张俊杰,蔡昕彤.长白山智慧旅游景区建设与发展研究[J].旅游纵览,2021(15):26-28.

[2]于莉.我国智慧旅游发展中的问题及对策研究[J].山西青年,2019(4):286.

[3]钟晨.我国智慧旅游发展中的问题及对策研究[J].旅游纵览(下半月),2018(18):73.

作者简介:

闫婷玉(2000--),女,汉族,吉林长春人,2018级旅游管理专业本科在读,研究方向:旅游管理。

李俊(1983--),女,朝鲜族,吉林长春人,硕士,副教授,研究方向:旅游企业经营管理。