

基于智慧旅游视角的旅游景区管理发展探索

王自东

甘肃焉支山文化旅游有限责任公司 甘肃 张掖 734100

摘要: 作为我国旅游产业处于不断成长中的关键部分,旅游景区不但能为旅游者创造观光地点,还能使各个旅游景点获得更大的经济效益,对中国旅游事业的进一步成长具有积极的促进作用。但要想使旅游景点在经营期内取得更多的经济效益,要通过合理的手法进行管理,不但会影响游人对旅游景点的满意,而且会影响旅游地形象的树立。而随着当前科技管理水平的不断提高,利用智慧旅游视角帮助旅游景区进行管理得以广泛的利用,对旅游景区的发展产生着积极影响。

关键词: 智慧旅游; 景区管理; 发展探索

引言: 伴随着我国市场经济的高速增长,我国人民的生活方式出现了巨大的改变。旅游已经成为了我国人民生活中不能缺少的部分。另外,旅游业又是全球公认的朝阳产业,是我国国民经济发展新的重要增长点和第三产业的新龙头。风景区管理虽然具有环境保护的重要作用,也具有组织管理、经济效益、发展就业和社会管理的综合作用,却也由于政企不分,事企不分而产生了许多问题,如资金短缺,经营效益较差,组织臃肿等。因为国家风景旅游区不同于一般性的企业,具有自己的特点。所以应充分利用市场机制,积极探索旅游景点运营管理的有效方法。

1 智慧旅游的核心概念界定

智慧旅行又叫做智慧旅行,利用云计算技术和物联网等新兴信息技术,依托移动网络,利用智慧终端设备实现主动感知各种旅行资源、旅行活动和流程等诸多方面的资讯,通过及时发布让消费者有效了解资讯,通过调整和规划,实现各种旅行资讯的已应用。信息化和旅游产业的深入融合,推动着旅游产业的高速发展,伴随着旅游行业的进一步深入,信息化和旅游产业的深入融合,推动着中国旅游产业的高速增长,同时伴随着在旅游领域的研究进一步深入,信息化也越来越成为了旅游行业进一步发展壮大的重要条件。信息化进行旅游景点的管理工作,可以适应游客消费者的诸多方面需要,完成对景点服务的全面监督和控制^[1]。总体上而言,智慧导游和智慧化旅游景区的内容主要体现为,将计算机技术作为基础组成部分,利用网络与计算机技术的力量对旅游区域中的地理信息,游客数据及其人们的行为活动实现科学与有效的控制。然后,利用信息化的运用进行旅游者和景点人员的全面管理,利用现代化的管理理念健全景点管理机制和程序,最后,利用人文科学管理的

结合,以更为合理的管理方法,带给游客良好的游览感受,提高游览景点的效益与社会利益相结合。

2 整合下的旅游景区管理

智慧导游是信息化和传统管理的结合形式,能够在游客管理和服务质量及游客市场营销方面起到积极影响。就目前的产业发展来看,如果景区管理不以旅游和政府为主导,将无法和未来的旅游业开展全面结合。旅游景点的管理模式,也就没有真正的旅游景点可以更加有效的管理。所以,智慧旅游景区的主要核心是提升景区管理人员的日常效能和旅游者的感受品质,这就意味着传统管理模式的整合和信息化系统平台的应用将越来越频繁,风景名胜区分必须运用智慧化旅游管理模式,全面深刻地掌握旅游者的个性化要求,从而制定针对性强的服务策略,从而形成互动反应^[2]。

以智慧导游的视角而言,对于旅游景区的总体管理和服务质量管理需要一个完整的综合管理模式,而以往的旅游景区管理和服务质量大多依靠的纵向控制模式进行管理,此模式发展较为滞后,且在管理效率上也会出现一些问题。因此,以智慧旅游的模式合理整合旅游景区内部的综合管理系统和服务平台,最主要的是合理优化配置景区内部各种公共资源,比如停车位、交通秩序组织和景点管理方面等等。

景区游客能够通过VR仿真模拟等模式,更加直观地体验当地景点的风土人情,或者适当扩展配套服务。采用实地模拟的形式让旅游者能够更加深入地了解旅游区内景观的布置和各景区的实际状况。就目前的发展状况来看,导游业务和景点内的一系列管理工作中大多数景区都采取较为传统的人员管理等方法,这些模式相对滞后,并无法让旅游者真正置身其中,无法产生个性化游览感受等实体感觉^[3]。在游览区域内使用视觉化管理手

段,能够让旅游者充分感受到智慧观光的乐趣,并能够有效利用这些信息,彻底改变以往相对滞后的管理手段和工作人员相对消极的状况。因此,与以往技术相对落后的景区模式比较,此种智慧旅游的模式可以做到更为科学合理,也能够更为合理的配置人力及其他资源。

3 景区智慧旅游系统需求

智慧导游服务的实现必须建立在现代旅游景区的现成导游业务需要的基础上,我们把这一任务大致分成三方面进行了阐述,服务景区、服务旅游者和服务商家。只有把这三种角度同时考虑一起来看,才可以提升景点的总体游览效益,提高经济效益。可以比较准确地构建出景区智慧游览管理系统,可以把该管理系统分成若干个子系统,有针对性地加以各个打破。首先从旅游者的视角考虑,旅游者基本上都对智慧电子导游模块更加感兴趣,这可以促进游览流程变得简单,可以较有效的防止不良气候以及景点造成的影响。智慧旅游系统的构建中,就必须着力针对电子营销领域的应用,根据当前网络科技蓬勃发展的现状,还必须建立好景区门户网站功能,实现更为多元化的功能,使得旅游者可以更为方便的查询相关资讯,并提供预订管理功能^[4]。

4 传统模式下旅游景区管理出现的弊端

4.1 旅游景区的门票及票务技术相对滞后

传统的景区门票售票方式主要以人工售票为主,门票种类主要以纸质和卡片为主,在景区售票及票务技术识别上存在滞后性。一旦旅游旺季来临,由于车票发售和票证识别的有关情况十分反复,干扰售票部门的正常工作,也干扰旅游者的正常观光感受。再加上部分导游没有一定的素质,出现不正确情况,例如用假车票就能混过关,但仅仅用肉眼却无法正确辨别的情况,增加了景区的经济损失,也造成了不好的社会风气。

4.2 旅游景区容量控制的可行性不高

因为单一的经营模式,在数据采集与分析的过程中无法做到与信息技术的深度结合,使得人口能力远远超过区域的自然承受能力,对旅游区域的可持续开发产生了不良影响。但随着物质文化的不断丰富,出门旅行的人越来越多,各个景点的生态承载力在短期内无法改善导致游人和景点环境承载力产生很大矛盾^[1]。如若无法实施合理的容量管理,将对景点的自然资源产生很大冲击,不利景点的可持续开发。

4.3 旅游景点的旅游路线信息单一

由于信息的广泛应用,旅游者可以选择单一的景点宣传途径。游览对人们来说,是对某个陌生景点以及陌生城市的一种认识活动,到景点参观的目的不仅是对景

点认识,而且是该地风俗习惯的认识。景点要呈现出当地的历史氛围,体现出本地人的整体素质内涵。针对景点来说,旅游者更加关心的是景点整体风格,以及其相关的一系列的服务。一般了解途径主要有:官网咨询、电话咨询、询问旅行社等,而旅游者对于服务的需求往往只依赖往年的历史数据,时效性太低,从经验来看,没有科学依据,容易给游客带来一定的差距,影响游客的评价。

5 基于智慧旅游视角的旅游景区管理发展路径

5.1 做好旅游景区门票系统的智慧化管理

旅游景区门票管理系统也是很重要的一部分,必须采用智慧化的模式对原有的景点门票管理系统加以完善,才可以有效提升门票管理系统的有效性,从而促进景点的可持续发展。基于智慧旅游理念下的门票管理系统的智慧管理,能够实现网上预售与二维码智慧门票的相结合,让旅游者可以在网络上选择车票,从而促进了无纸化车票的开发,另外,可以通过各种新型的生物识别手段实现门票管理,这还可以防止了部分旅游者的不良行为^[2]。与此同时,运用信息化完善旅游诚信管理体系建设,利用行之有效的机制约束实现景区的有效监督管理。

5.2 促进旅游景区容量的科学化控制

通过智慧旅游理念下的旅游景点容量管理,融合云计算技术和大数据技术,有效的采集各种数据,同时对信息进行全面管理,可以有效的测算出景点的游人规模峰值,并结合分析景点的生态承载力,进而测算出景点的实际承载量,通过这样的实际数据分析有针对性的对区域的规模做出调整。采用这样的手段,一方面可以准确发布游览景点的人流情况,让旅游者可以准确观测到景点中的拥挤人群,进行游览路径的正确设计减少游览景点拥挤,另一方面,利用信息发布为景区正确调度项目资金提供数据支撑,以便给旅游者创造良好的游览价值效果^[3]。

5.3 促进旅游资讯的多元化展示

智慧游览方式下,景点的游客信息分布更为丰富,利用网络和计算机技术将景区的智慧服务信息系统连接起来,使游客信息更为全面的呈现,这样的模式不但可以让游人在旅行之初,对景点实现全面认识,而且可以让旅游者在在一边参观景点的同时中借助智慧终端设备实施掌握各种游客信息,保证旅游者得到良好的旅行感受。

5.4 强化旅游景区网络安全的维护

基于智慧旅游技术的旅游景区管理系统借助网络和信息化生产的各类智慧终端设备,通过各类应用进行景区

的有效管理与运作。在此过程中,景区建设不可避免的要收集各种旅游者的基本个人信息,比如旅游者的指纹识别信息、电话的信息个人隐私等,因此在进行旅游景区建设的过程中就必须对旅游者的个人信息加以管理,保证游客景区的安全,如此就可以更加推动对游客景区的管理和开发^[4]。其次,依托现代化的旅游景区管理需要对旅游景区的管理进行定期维护避免各种病毒侵入,造成管理损坏,造成游客景区遭受经济或其他方面的经济损失。最后,在景点安装各种电子眼时,必须保证电子眼安装地点的合法性,防止电子眼暴露旅游者各种秘密,只有景点形成安全防范意识,具备保障旅游者信息和隐私安全,才可以增加客人的旅行满意程度,防止景点遭遇各种舆论,也可以减少景点造成各种经济损失。

5.5 加强旅游景区的人文关怀

科技是冷冰冰的,唯有加以人文关怀,才可以反映出现代化社会的人类内涵。所以,旅游景区的服务器管理者必须进一步提升自己的素质,按照以人为本的经营思想重视旅游者的观光感受。因此,景区首先要做好宣传教育,通过合理的宣传教育提升服务素养,比如对中老年旅游者以及其他行动不便的旅游者提供更多的便民设施,以微笑服务化解游客在旅行过程中产生的各类问题,如此可以提高旅游者的满足程度。另外,基于智慧旅游的景区管理模式,需要增强管理的人性化,针对不同类型旅游者的个性化要求进行适当的服务,进一步满足游客的各类需求,这样才能够给予游客更好的旅游体验,通过这样的方式还能够使游客进行口碑传递,对于旅游景区的宣传有着十分重要的积极意义。

5.6 全面开发智慧旅游的服务平台

景区内也将进行全方位、深层次的开展智慧游客服务平台建设,该服务平台技术主要是采用仿真建模技术,特别是以当前比较领先的3D技术为主,同时还融合了现阶段声光电触控的新技术方式融合而成。通过科学合理设置上述几种科学技术,能够让旅游者在景区范围内感受各种服务,而这些服务项目内又可以很大程度涵盖一些多元化资源,或者通过信息化方式,让旅游者

能够实体感知游览范围内的不同景观,比较深层次地发现该范围内自身所包含的人文和美学内容,让其置身其中,能够根据个人需要订制相应旅游体验产品。

当前智慧旅游信息化平台的产品也比较丰富,就是把整体的游览范围内实景用数字化表现形式展示出来,并充分融于信息化体系之中,让旅游者利用驾驶的视觉既可以比较全面地了解景区内所包含的所有景区,通过预先掌握客观情况又能够让旅游者目标性极强地在景区内游览。此外还可以自由的查看游览景点中的各种景观,或是查询景点内所包含的历史人文等的资料信息,并且采用了立体悬浮的画面方式让旅游者充分了解游览范围内所包含的各种资讯,同时还能够在不使用偏光式镜片的前提下,也能够完整的了解游览景点中的景点信息,这也是一个信息显示方式的特殊效果,它还提供了十分强烈的视觉。

结语

智慧旅游以旅游者的需要为主导,成为了旅游景区与游客之间无形的纽带,不但可以提高旅游者和景区内部信息沟通与互动的效率,而且还可以提高旅游景区整体服务水平。在进行实际运行管理的过程中,全国旅游景区不但必须采取现代化管理控制门票系统,而且还要科学管理全国旅游区域内的游客容量,以实现全国旅游区域信息资讯的多元化发布。为提高对全国旅游景区知名度和效益的支持,并推动全国旅游产业的可持续发展。

参考文献

- [1]阿荣高娃,孙根年,宝乐尔.节庆营销对景区内客流量的边际弹性及调节限度——以内蒙古阿拉善5个4A级景区为例[J].资源开发与市场,2020,12(18):1920-1922.
- [2]宋书楠,常改欣.基于网络评论的景区负面形象及相关策略研究——以大连圣亚海洋世界为例[J].首都师范大学学报(自然科学版),2020,41(05):47-52+83.
- [3]张东平,黄翠仙,王红斌.基于赤水景区自动站建设研发智慧旅游气象服务系统[J].中外交流,2017,(45).
- [4]梁益瑜.基于智慧旅游的目的地旅游管理体系研究[J].东方企业文化,2014,(13):284-284.