

项目六 旅游目的地 智慧化运营

项目导读

旅游目的地智慧化运营是智慧旅游与旅游理论和实践的深度融合。旅游目的地智慧化运营整体框架涵盖了“三网一库”及政务网站、电子商务网站等用户交互界面，通过智慧旅游综合管理平台、前端应用体系和后端支撑体系等有效的系统设计，实现旅游目的地智慧化管理，旅游者智慧旅游和旅游企业智慧经营。

本项目重点阐述旅游目的地利用云计算、物联网、移动通信、人工智能等技术，将 SaaS 平台、旅游大数据应用到目的地管理，建设旅游公共服务运营平台、目的地旅游管理平台、目的地智慧营销系统、全域地图及全景智能导览系统等，实现目的地旅游服务、旅游管理、旅游体验、旅游营销的智能化。





任务一 认识旅游目的地的智慧化

【任务导入】

2024年5月，文化和旅游部等五部门联合印发《智慧旅游创新发展行动计划》（以下简称《行动计划》），旨在贯彻落实党的二十大精神及相关文件精神，促进数字经济和旅游业深度融合，加快推进以数字化、网络化、智能化为特征的智慧旅游创新发展。

该《行动计划》提出八大行动20项重点任务，明确到2027年，智慧旅游经济规模进一步扩大，智慧旅游基础设施更加完善，智慧旅游管理水平显著提升，智慧旅游营销成效更加明显，智慧旅游优质产品供给更加丰富，智慧旅游服务和体验更加便利舒适。

《行动计划》提出，围绕智慧旅游基础设施提升行动，改造升级信息基础设施，加强5G+智慧旅游协同创新发展。围绕智慧旅游服务效能提升行动，提升服务平台运营效能，提升适老化服务水平，持续优化文旅场所服务水平。围绕智慧旅游管理水平提升行动，推进“互联网+监管”，强化应急响应能力。围绕智慧旅游营销效能提升行动，加强新媒体使用引导，规范提升旅游营销效能，开展营销效果评估。围绕智慧旅游产品业态培育行动，鼓励发挥企业主体作用，促进产学研协同发展，培育丰富智慧旅游产品。围绕旅游数据资源利用提升行动，增强辅助决策能力，推动数据开发利用，做好数据安全工作。围绕旅游数字化转型提升行动，推进旅游城市和景区智慧化建设，推进智慧旅游“上云用数赋智”。围绕智慧旅游创新人才培育行动，培养高校基础人才，加强智慧旅游人才队伍建设。

任务解析：随着技术的不断进步和应用场景的不断拓展，我国的智慧旅游必将迎来更加广阔的发展前景，也将带动我国旅游业整体竞争力和可持续发展能力的进一步提升，为全球旅游业发展贡献中国智慧和方案。

请同学们阅读《智慧旅游创新发展行动计划》全文，思考以下问题。

1. 你所在的城市或者地区，智慧旅游在旅游服务、管理、营销、体验等场景下的应用案例有哪些？

2. 描述一个你体验过的、印象最为深刻的智慧旅游典型应用场景。

旅游目的地是指拥有特定性质旅游资源，具备一定旅游吸引力，能够吸引一定规模数量的旅游者进行旅游活动的特定区域。一个特定的地区要成为旅游目的地，必须具备3个条件：一是拥有一定数量的旅游资源，同时，这种旅游资源可以满足旅游者某些旅游活动的需要；二是拥有各种与旅游资源性质相适应的地面旅游设施和交通条件，旅游者可以借助这些设施从不同的地区顺利地到达旅游地并利用这些设施在该地停留；三是具有一定的旅游需



求流量。可见,旅游目的地是一种集旅游资源、旅游活动项目、旅游地面设施、旅游交通和市场需求为一体的空间复合体。

旅游目的地智慧化主要是指旅游目的地管理与营销的智慧化,对外是旅游目的地的促销、营销和宣传,对内是旅游目的地的资源整合和开发。智慧旅游可以有效帮助旅游目的地整合该地各种资源,提供更标准化和更个性化的旅游产品,提高旅游目的地的竞争力。我国旅游目的地多数采用的是一种政府主导型的运作模式,这种模式在一定程度上适应了我国旅游业智慧化的发展现状,使政府在旅游目的地营销中的作用得到了充分发挥。

一、旅游目的地智慧化的总体架构设计

旅游目的地智慧化是融合物联网、云计算、下一代通信网络、高性能信息处理、智能数据挖掘等技术,开发旅游体验、推动产业发展、提高行政管理等,并服务于公众、企业和政府,使区域旅游物理资源和信息资源得到高度系统化整合和深度开发激活,使产业得到创新及结构升级,区域环境、社会和经济实现可持续发展的旅游目的地发展模式。旅游目的地智慧化正是全域旅游和智慧旅游理论和实践的深度融合,全域旅游扩展了旅游目的地的广度,智慧旅游增加了旅游目的地的深度。

目的地智慧旅游的总体设计主要包括办公及管理业务系统的电子政务平台、集旅游信息资讯和商务交易为一体的电子商务平台、应用集成和系统管理的综合管理平台及旅游综合资源数据仓库(大数据中心)等。根据实际应用与业务需求,将各平台进行有机整合,实现资源有效利用与调度。从框架结构上看,目的地智慧旅游建设分以下5个层面。

(1) 数据采集层。主要由用户操作终端、物联网设备及旅游信息输入设备组成,为综合系统研判和处理提供数据来源。

(2) 网络通信层。负责前端设备与系统服务端的传输与通信。

(3) 数据分析处理层。作为综合数据库存储信息数据,同时对各类综合数据进行分析处理,形成有价值的参考信息。

(4) 信息展现层。作为信息数据的表现形式和管理形式,为用户提供使用平台。

(5) 业务应用展现层。为不同使用用户提供业务功能。

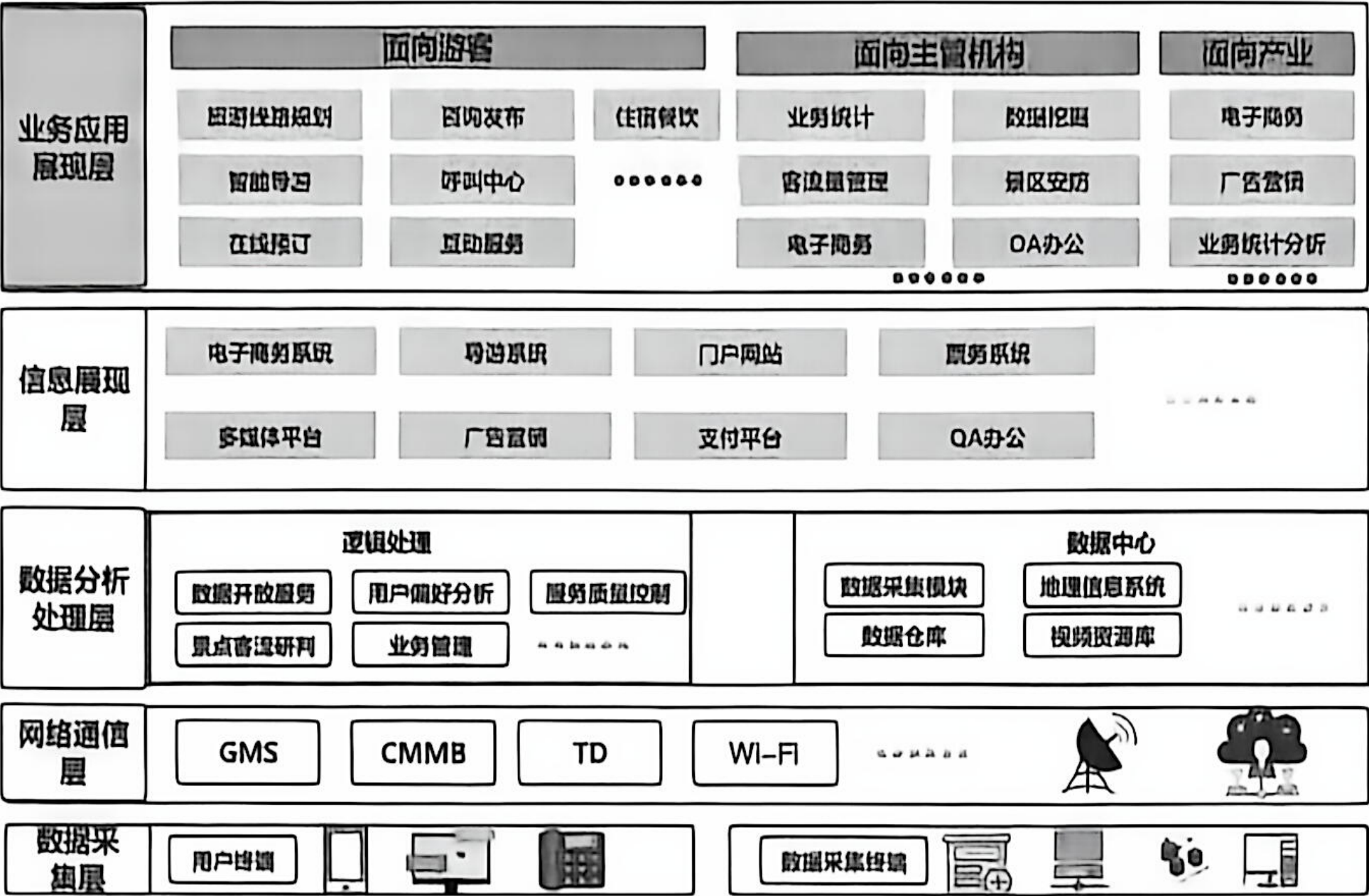


图 6-1 目的地智慧旅游建设整体框架

二、目的地智慧旅游基本架构分析

目的地智慧旅游的基本构架主要分为智慧旅游综合管理平台、前端应用体系和后端支撑体系三大部分。目的地智慧旅游基本架构是以创新融合的通信与信息技术为基础，直接在云计算平台进行建构。以游客互动体验为中心，以一体化的行业信息管理为保障，以激励产业创新、促进产业结构升级为特色且各子系统之间相互渗透，互为支援、互为动力，有机地建设一体化、敏捷化、数字化、交互式的旅游发展新模式，推动目的地智慧旅游的快速发展。

(一) 智慧旅游综合管理平台

智慧旅游综合管理平台作为目的地智慧旅游的大脑和枢纽，在整个智慧旅游体系架构中起到匹配、整合、协调、联动各个应用体系和管理系统的作用，平台在实现智慧旅游各子系统相关业务数据统一抽取、融合共享的基础上，并与多种配套保障体系相互配合，对景区、酒店、旅行社等旅游应用系统进行统一协同管理，实现多系统间的信息共享、协同联动，并为旅游管理人员提供统一的入口，以进行旅游行业监控与管理。

(二) 前端应用体系

前端应用体系包含游客、景区、旅行社、酒店、其他从业者、旅游主管部门6个实体及一套保障体系。它们是智慧旅游的实际组成部分，各自扮演着不同的角色。其中，“游客”与“旅游主管部门”位于体系的两端，着重体

现了智慧旅游中的旅游体验和政府管理的智能服务，是智慧旅游的两条主线。景区、旅行社、酒店及旅游在线服务商等其他从业者共同组成智慧旅游的服务从业者，它们是游客体验与政府管理的实际载体。旅游业各个实体之间融会贯通，共同构成无缝的智慧旅游主体。保障体系包含环境、公共安全、交通、医疗护理、灾害防护 5 个方面，对智慧旅游主体的正常、有序运作起着非常重要的作用。

（三）后端支撑体系

后端支撑体系主要包括旅游信息资源数据库和智慧旅游基础服务系统两部分。

旅游信息资源库从旅游信息化整体和全局出发，重点考虑和建设一批战略性、宏观性、基础性和公益性的旅游信息资源基础数据库。典型的旅游信息资源数据库包括：GIS 地理信息数据库、旅游资源数据库、游客资源数据库等。

智慧旅游基础服务系统主要面向游客、旅游行政管理部门、景区、旅游服务从业者以及配套保障部门等。智慧旅游基础服务系统提供资源发布接口，能够统一管理和智能调度各种旅游资源，并提供旅游资源调控、运行态势监督、资源使用统计、旅游情况预测等支持。

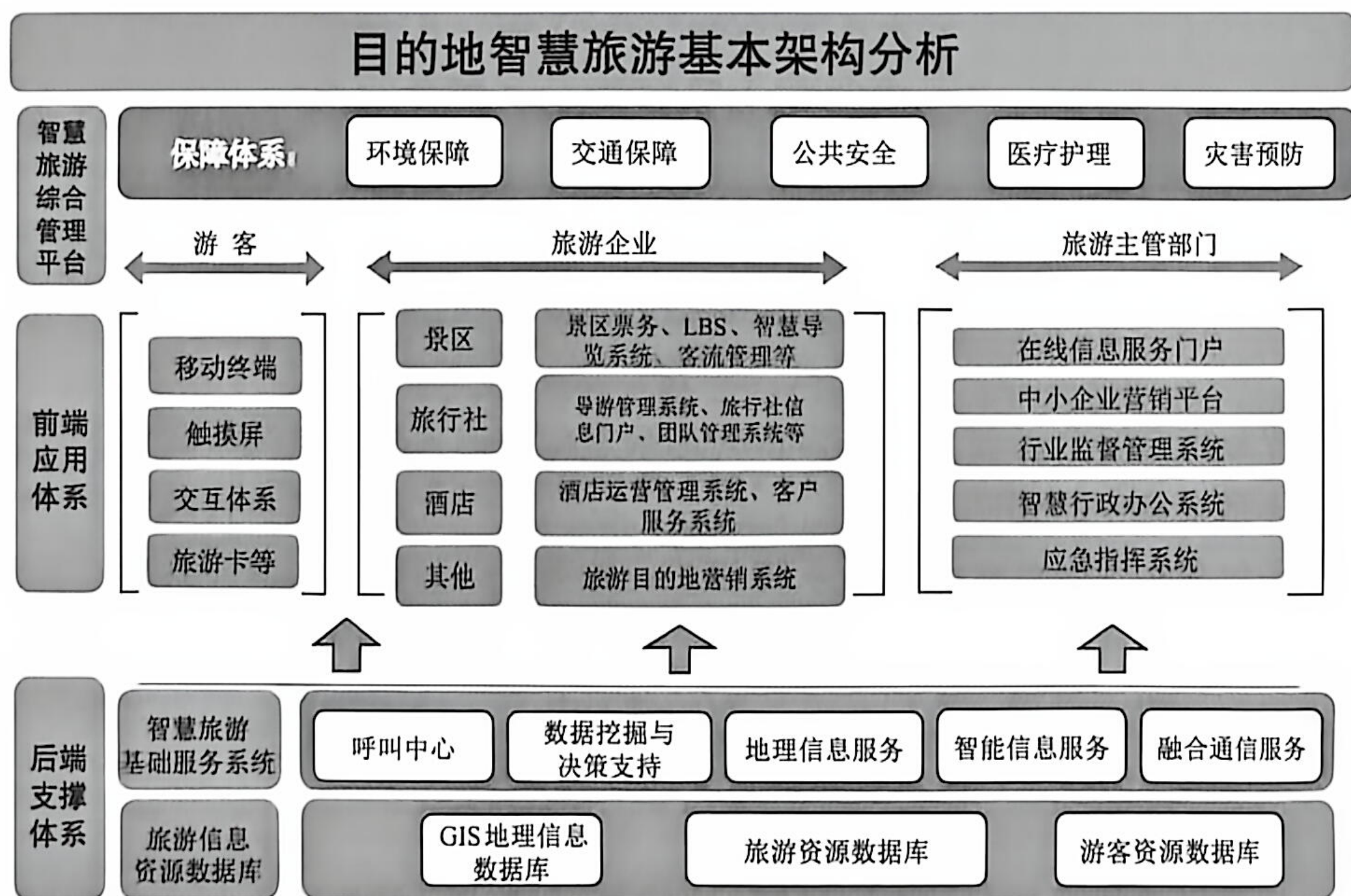


图 6-2 目的地智慧旅游基本架构



三、目的地智慧旅游建设的核心目标

目的地智慧旅游建设要做好三方面服务：服务游客、服务企业、服务主管单位，让游客智慧旅游，让企业智慧经营，让旅游管理部门智慧管理，创建优质的旅游生态环境，提升旅游的服务品质，进而推动地区旅游经济的快速、健康发展。

（一）智慧旅游

让游客智慧旅游是目的地智慧旅游建设的核心任务和目标。通过智慧旅游网站建设、智慧旅游手机平台等的建设，满足游客出行前、出行中、出行后的导行、导住、导游、导购、导娱、导食的旅游需求，为游客提供便捷的服务，使旅游经济效益最大化，更好地带动区域经济的发展。

（二）智慧管理

各级旅游主管部门利用建立的智慧化技术应用平台，提高政府的管理能力和效率。通过智慧旅游综合管理平台实现对旅游饭店、旅游景区、旅行社等单位网上的旅游经营实时监测，实施网上对旅游经营单位的数字化、智能化和精细化管理，实现网上阅文、审批、办件等功能，全面提高管理水平，提高管理效益。

（三）智慧经营

通过目的地智慧旅游的建设，将企业经营与地区旅游进行有效结合，拓展企业的营销宣传渠道，为企业发展创造更多机遇。

完善智慧旅游电子商务平台，使电子商务平台具备金融结算、物流配送、票务服务、信息产业等功能，通过构建信用体系，制订交易规则，建立基于物联网、互联网技术的交易平台，为游客提供订票、订车、订房、订餐、购物等多种旅游产品与服务的网上交易，方便旅游企业的经营管理。

【任务训练】

通过本任务的学习，学生应熟悉目的地智慧旅游建设的整体框架及基本架构。

任务准备	全班分小组搜索全域旅游与智慧化运营相结合的相关案例
任务要求	1. 各组讨论目的地智慧旅游的总体架构如何设计 2. 各组讨论如何从服务游客、服务企业、服务主管单位 3 个方面提升目的地智慧旅游的服务品质，进而推动地区旅游经济快速、健康的发展
任务成果	每组提交讨论文字稿
评价方式	学生自评、教师评价及第三方平台评价相结合。小组分工时，应保证每位成员都承担相应项目任务