

第 1 章

智慧旅游概述



学习目标

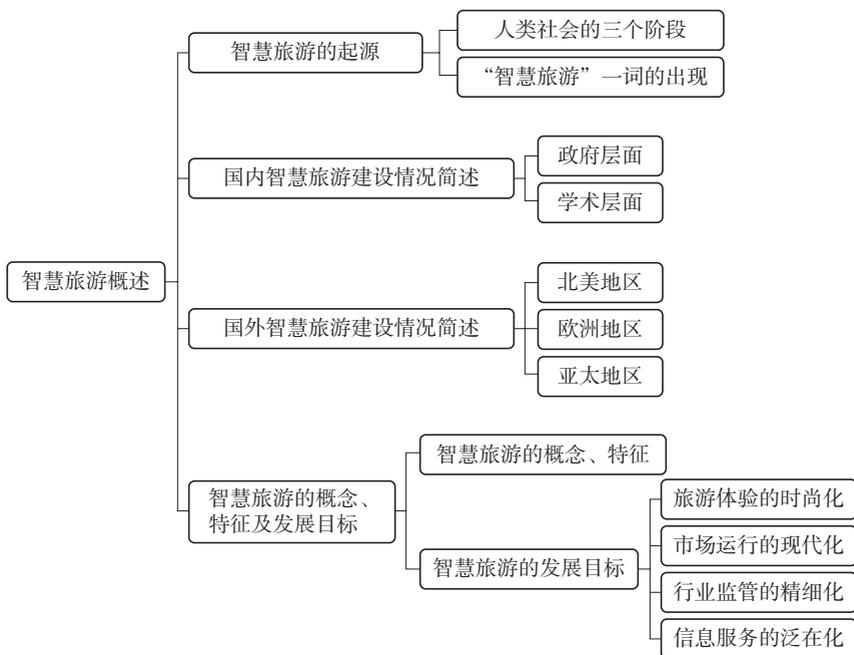
1. 了解信息化旅游在中国和全球的历史背景。
2. 熟悉智慧旅游信息化发展理念的转化过程。
3. 掌握旅游信息化发展进程中转折点的具体实例。



能力目标

1. 了解旅游信息化的背景知识，加强对旅游行业的基本认识，以及对新技术和发展趋势的了解。
2. 了解智慧旅游的发展对旅游业的影响和意义，理性分析智慧旅游的历史和运作机制。
3. 掌握智慧旅游未来的发展目标，具备独立思考和解决问题的能力。

思维导图



导入案例

托马斯·库克（Thomas Cook）出生于英格兰德比郡墨尔本镇，是世界上第一家旅行社——托马斯·库克旅行社的创办者。2019年9月23日，拥有178年历史的老牌旅行服务商托马斯·库克集团宣布破产，并向多年以来一直支持他们的数百万顾客、数千名员工以及供应商和合作伙伴表示歉意。从2019年9月23日起，所有通过其预订的航班和旅游产品都将被取消。然而，这个声明发出时，仍有60万顾客正在世界各地度假。而这份声明直接宣布这些游客的旅游计划告吹，甚至不少游客不得不滞留海外，引发英国政府紧急撤侨。托马斯·库克集团破产的原因有三个：一是错误投资带来的巨额债务，高达17亿英镑之多；二是以门店形式经营的模式，全球共有2926家店铺、97架飞机，员工与店面遍布全球，经营带来高昂的运营成本和风险；三是数字化时代对传统旅游公司的冲击，随着网络普及，消费者对旅游个性化服务的选择多了，比价也更方便了，这使托马斯·库克集团逐渐走向衰落。在英国老牌旅游集团托马斯·库克宣布破产一个多月后，上海复星旅游文

化集团以约1亿元将其收购。如今托迈酷客App正式上线,托迈酷客生活方式平台直接触达消费者,让复星旅游文化集团完成了从线下场景资源到产品内容再到顾客的垂直生态系统的打造。复星旅游文化集团还和托马斯·库克集团联合注册成立了三亚托迈酷客旅行社,这是自海南建设自由贸易试验区和中国特色自由贸易港之后,海南成立的首家中外合资旅行社。

唐莹莹,赵雅琨.英国老牌旅游公司托马斯·库克破产,“中国业务不受影响”[EB/OL].澎湃新闻网,[2019-09-23].https://www.thepaper.cn/newsDetail_forward_4500480.

1.1 智慧旅游的起源

1.1.1 人类社会的三个阶段

1980年出版的《第三次浪潮》是美国著名未来学家阿尔文·托夫勒(Alvin Toffler)的代表作之一,该书对人类社会的发展趋势做出了一系列预测,旨在帮助人们更好地理解 and 应对不断变化的现代社会。托夫勒将人类社会的发展分为三个阶段,第一次浪潮约从1万年前开始,人类进入以农业为基础的社会,该社会最典型的特征是农业经济和分散的家庭生产。第二次浪潮从17世纪末开始,人类进入以工业化为基础的社会,这个时期的社会经济结构开始大规模的工厂化,大规模的机器生产带来了经济的崛起和城市的繁荣。第三次浪潮从20世纪50年代中期开始,人类进入以信息革命为基础的社会。托夫勒认为,网络技术和信息技术的发展正在推动社会向着去中心化的方向转变,信息革命正在改变传统的社会结构和组织形式,而这种改变的速度之快令人难以想象。

美国著名经济学家杰里米·里夫金(Jeremy Rifkin)在2012年出版的《第三次工业革命:新经济模式如何改变世界》中提出,每次新的经济革命的出现都将产生新的能源应用模式和新的信息通信技术。该书探讨了新经济模式如何改变世界和我们的生活方式,以及如何更好地借助新技术实现可持续发展。书中概括了三次工业革命的概念、可持续发展的重要性、低碳经济的发展、信息通信技术的发展以及社会变革和教育改革等方面的内容。技术的发展让我们有了更多的数字化工具,协助我们更好地思考、联系和生产,并且技术的发展不仅可以带来生产力的飞跃,还能实现低能耗、高效率等低碳经济的目标。信息技术使我们突破了空间和时间的限制,催生出前所未有的沟通方式、合作模式和创新生态。同时,

通过数字化技术等手段，企业和组织能够更好地跨越国界、跨越领域，实现全球化和经济社会的可持续发展。

1.1.2 “智慧旅游”一词的出现

2000年12月5日，戈登·菲利普斯（Gordon Phillips）在加拿大旅游业协会举办的研讨会上进行了题为“智慧旅游与加拿大国家公园”的主旨演讲，首次提出了“智慧旅游”（Smart Tourism）一词。戈登的演讲呼吁旅游业和国家公园管理机构加强技术创新和合作，为旅游业的可持续发展做出努力。2008年11月，时任美国国际商用机器公司（International Business Machines, IBM）总裁兼首席执行官的彭明盛（Samuel J. Palmisano）在纽约外交关系委员会进行了题为“智慧地球：下一代领导议程”（A Smarter Planet: The Next Leadership Agenda）的演讲，首次提出了“智慧地球”的概念。他在演讲中提出，利用先进科技手段打造一个可以感知、控制和管理地球的智能网络，以促进全球可持续发展和应对日益严重的环境问题。之后，IBM又提出“智慧城市”解决方案和商业模式，基于物联网技术和大数据分析技术，旨在利用智能化技术手段来提升城市的运营和管理效率，改善城市居民的生活质量和工作质量，促进城市可持续发展。总体来说，IBM旨在通过智能化技术手段实现城市智能化运营和可持续发展，使商业价值最大化，并提升社会价值。

在国外智慧旅游奠定了一定基础之后，中国的智慧旅游理念进一步完善与发展起来。中国借鉴国外智慧旅游的成功经验，2010年在江苏省镇江市率先提出“智慧旅游”概念，并推进相关项目建设和实践。该市启动了“感知镇江、智慧旅游”项目，研发“感动芯”技术，构建了全域旅游信息平台，实现了从旅游信息发布、旅游规划到旅游体验的智慧化管理和服务，以信息化技术带动旅游业向现代服务业转变。此项目为中国的智慧旅游提供了一个成功的样例。类似的智慧旅游项目在中国其他地区也相继实施，国家旅游局提出了两个批次的“智慧旅游城市”试点建设，共计33个城市，促进了旅游业的数字化转型、智能化升级和可持续发展，为旅游业提供了广阔的发展空间。同时，国家旅游局将2014年确定为“智慧旅游年”，旨在充分发挥旅游主题年在市场宣传推广和产品开发中的引领作用，推进信息技术在旅游全行业 and 全产业链的深度开发与广泛运用。

1.2 国内智慧旅游建设情况简述

1.2.1 政府层面

智慧旅游作为近年来旅游业的热点话题,已经被广泛应用于旅游服务与基础设施建设中。2018—2023年,中华人民共和国文化和旅游部针对智慧旅游领域密集发布了151条政务信息,展示中国在推动旅游业现代化、智慧化方面所付出的努力。从实践性经典案例的遴选、智慧旅游技术类政务的推广、智慧化旅游服务与基础设施建设到智慧旅游政策指导与规范标准,这些政务信息不仅为旅游业提供了关于智慧旅游发展的宏观方向及视角,还从多个维度展示了其实践成果与创新亮点。

适老化、沉浸式体验、旅游科技示范园、旅游信息化、文化与旅游数字化创新、文旅科技创新研发、公共服务、“上云用数赋智”十佳案例等主题,都是国家遴选出的旅游业数字化转型和智能化升级的典型示例。同时,智慧旅游的发展离不开政策指导与规范标准的引领。近年来,我国政府为了推动智慧旅游健康、有序发展,发布了一系列具有前瞻性和指导性的文件,如《“十四五”文化和旅游发展规划》《关于深化“互联网+旅游”推动旅游业高质量发展的意见》《关于加强5G+智慧旅游协同创新发展的通知》《智慧旅游场景应用指南(试行)》《关于释放旅游消费潜力推动旅游业高质量发展的若干措施》《国家全域旅游示范区验收、认定和管理实施办法(试行)》《国家全域旅游示范区验收标准(试行)》《全域旅游示范区创建工作导则》等,这些文件为智慧旅游的发展指明了方向、提供了政策保障。此外,在智慧旅游景区建设、乡村振兴、滑雪旅游、旅游厕所建设管理等方面也出台了相应的指南及规范,进一步推动了智慧旅游的规范化、标准化发展。

这些政策的实施为智慧旅游的发展指明了方向,提供了政策保障,并将有力地推动智慧旅游的规范化、标准化发展。这些文件和实施方案不仅提升了智慧旅游的服务质量,还为游客提供了更加便捷、舒适的旅游环境。

1.2.2 学术层面

19个智慧旅游相关题目词频图汇总,主要围绕四大研究方向(见图1-1),包括旅游业全产业链发展、旅游体验感提升、旅游业运营管理以及信息技术的发展带动旅游产业提升。其中旅游业全产业链发展主要围绕全域旅游、旅游产业、大

数据、旅游业发展路径等热点主题关联研究，旅游体验感提升研究趋势囊括了文旅融合、智慧景区、高质量发展、虚拟现实（Virtual Reality, VR）技术等探究方向，旅游业运营管理则涵盖旅游业发展路径、智慧景区、乡村旅游、旅游视角等内容，信息技术的发展带动旅游产业提升方面着重于大数据、“互联网+”、相关App建设、物联网、人工智能（Artificial Intelligence, AI）技术、虚拟现实技术等的创新性应用。这些相关性研究旨在推动中国旅游业的高质量发展，通过智慧化的手段提升旅游体验、优化运营管理，并利用先进的信息技术推动产业升级和变革。这四个大类研究方向为旅游业的发展提供了重要的理论支撑和实践指导，有助于推动中国旅游业的可持续发展。

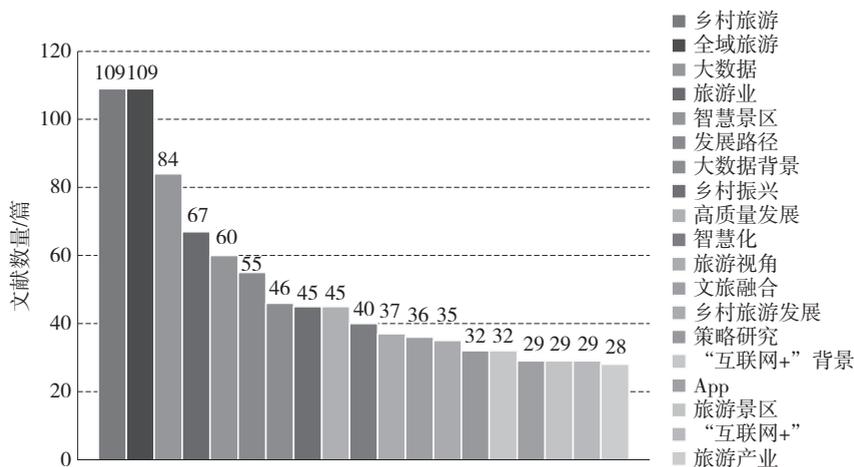


图 1-1 2018 年 1 月—2023 年 12 月智慧旅游相关文献题目词频图

智慧旅游作为旅游业与科技创新的结合点，不仅为游客带来了更加便捷、高效的旅游体验，还为旅游业的转型升级提供了有力支撑。未来，随着科技的不断进步和创新实践的深入推进，智慧旅游将在推动旅游业高质量发展方面发挥更加重要的作用。

1.3 国外智慧旅游建设情况简述

1.3.1 北美地区

美国和加拿大作为北美地区的璀璨明珠，以其发达的经济、丰富的文化资源

和广袤的自然风光，成为全球游客向往的旅游胜地。除此之外，这两个国家还以其独特的旅游资源和智慧化旅游建设成果吸引着世界各地的游客。它们深知，智慧旅游不仅是一种技术手段的革新，更是一种以人为本、关注公民福祉和社会发展的综合体现。

纽约市正在积极实施“智能城市+公平城市”的智慧转型战略，通过四个关键行动推动城市现代化建设，包括以下几点：制定互联网设备和物联网设施的建设原则和战略框架，协调新型技术和物联网设施的部署，积极与学术机构和私人企业合作，与全球其他大都市及相关组织合作。作为智慧旅游建设的重要一环，纽约市于2014年11月17日推出了LinkNYC项目。该项目将城市中的废旧电话亭升级为全新的高速Wi-Fi连接亭，为市民和游客提供便捷的网络连接和多样化服务。这些连接亭不仅提供免费的互联网接入，还具备触摸界面操作、城市政府服务查询、地图导航、电话通信、移动设备充电等功能。此外，连接亭还通过数码显示展示广告和公共服务通知，为城市信息传播提供了新渠道。

拉斯维加斯市作为重要的旅游地，每年吸引着数百万游客前来体验。这里不仅有购物、观光和美食品尝等娱乐活动，还是国际会议和展览的热门举办地。2023年7月4日，MSG Sphere作为拉斯维加斯市的新地标，凭借其震撼的LED巨型球幕和16K环绕屏幕吸引了全球目光。该球体场馆耗资巨大，是世界上最大的球体综合场馆，提供音乐会、电影等多种娱乐活动。其裸眼3D技术和高清画面为观众带来前所未有的视觉体验。此外，场馆内还设有先进的声学系统，为观众带来高品质的音响效果。MSG Sphere的开放，不仅提升了拉斯维加斯市的旅游品质，还展现了科技与文化相结合的无限可能。

美国在线旅游（Online Travel Agency, OTA）行业正积极拥抱生成式人工智能技术，以优化顾客服务和提升用户体验。多家知名旅游网站已引入Chat GPT插件，如客涯（Kayak）、亿客行（Expedia），利用人工智能聊天机器人的交互特性，协助用户快速制订旅游计划。从规划行程到旅行结束，人工智能都能提供全方位服务，包括推荐景点、食宿和购物地点，甚至自动生成回忆视频。旅游行业作为注重顾客服务的领域，有望成为生成式人工智能的早期采用者。人工智能技术能够理解和分析自然语言，同时拥有分析庞大数据库的能力，为旅游行业带来了前所未有的发展机遇。随着技术的不断进步，未来的旅游行业将更加智能化，为顾客提供更加优质、个性化的服务。

多伦多市作为加拿大信息技术领先的城市，信息服务业人员超过 14.8 万人，他们创造的年销售额超过 325 亿美元，在加拿大处于领先地位，涵盖了软件、硬件、新媒体等多个领域，为城市经济及智慧化发展贡献了巨大的力量。多伦多市早在 2007 年就开始在城市基础设施上安装 LED 照明装置，以减少能源消耗和污染，使多伦多市成为北美地区第二个加入“打造 LED 节能照明城市”倡议的城市。为了推动绿色出行，多伦多市还推出了“发现之旅”生态网络和自行车租赁服务，鼓励市民减少高能耗车辆的使用。此外，多伦多市于 2011 年开通了长期演进（Long Term Evolution, LTE）商用网络，在湖滨社区为居民和企业提供了每秒 100 兆比特的高效、无线互联网服务，促进了数字媒体和创新企业的涌入。LTE 商用网络以其通信速度快、网络频谱宽、通信灵活等优点，为市民和商务用户提供了优质的网络服务。

位于加拿大魁北克科蒂库克公园的“幻光森林”是由加拿大 Moment Factory 工作室设计的 Lumina 夜行主题系列之一。这个项目运用了数字多媒体技术和互动装置技术，融合了地方文化和环境特色，通过影像、声音、灯光、动画等特殊效果，创造了一个光影交错的世界，为游客带来了前所未有的感官体验。Moment Factory 的创意团队在制作“幻光森林”之前，考察了魁北克的自然环境和旅游资源，从当地民间故事中汲取灵感，以自然森林为基础，设计和建造了这个项目。他们把森林、弯路、地形和神秘感作为体验的画布，在完全尊重自然环境的前提下，利用隐藏的技术设备，创造了一个身临其境的夜间景点，产生了更加细致的照明效果，同时保证了该地区没有光污染的环境。“幻光森林”项目是 Moment Factory 的一次成功创作，团队充分考虑了环境和文化的因素，用优秀的技术和精湛的艺术手法，让游客在全新的体验中发现自然之美。

1.3.2 欧洲地区

欧洲智慧城市的建设可以追溯到 21 世纪初，随着科技的飞速发展和城市化的加速推进，欧洲各国纷纷开始了智慧城市的探索与实践。2000—2005 年，欧洲实施了“电子欧洲”行动计划，旨在通过信息技术手段提升城市管理和服务水平，为智慧城市的建设奠定了坚实的基础。2006—2010 年，欧洲完成了第三阶段的信息社会发展战略，进一步推动了智慧城市的发展。欧洲在智慧城市建设过程中，注重技术因素、体制因素以及人的因素的融合，形成了各具特色的智慧城市发展

模式。

自2010年以来,法国在智慧旅游建设方面取得了显著进展。为响应数字化时代的号召,法国推出智慧旅游城市计划,旨在通过科技手段提升旅游体验。目前,法国已建成多个数字化旅游平台,如Tout France、Visit Paris Region和Visit French Riviera等,为游客提供了丰富的旅游信息和便捷的预订服务。此外,法国在交通应用程序开发方面也表现出色,如Visit Paris by Metro、La Rochelle Tour和Marseille Provence等应用,为游客提供了更加便捷的交通和导览服务。同时,法国旅游局还推出了数字化旅游产品,如数字化博物馆和数字化导游,使游客能够享受到更加丰富和多样化的旅游体验。在创新应用方面,法国巴黎圣母院景区引入了增强现实(Augmented Reality, AR)技术,为游客提供虚拟导览应用程序。游客可以通过增强现实技术应用观看巴黎圣母院的虚拟重建,深入了解其建筑风格和艺术品。

2023年7月25日,意大利与中国携手发布了《意大利蓝皮书:意大利发展报告(2022—2023)》,聚焦智慧化建设在城市发展中的重要性。报告强调,建设智慧城市不仅需要先进技术,更要注重城市特色和人文关怀。为此,意大利积极与技术领先的国家和公司展开合作,探索适合自身的发展路径。2022年,意大利对萨莱诺-雷焦卡拉布里亚(Salerno-Reggio Calabria)高速公路进行了智能改造,该项目从三个方面着手:首先,通过智能设备连接交通系统,实现实时路况信息的获取;其次,规划未来高速公路的完全自动驾驶;最后,运用太阳能为整个5G高速交通系统提供绿色能源。此外,乌菲齐美术馆在2018年与意大利和美国高校合作推出了“乌菲齐数字化项目”,将1200多件古希腊和罗马时期的雕塑进行数字化处理。如今,公众只需访问官方网站上的“超级视觉”页面,就能欣赏到这些珍贵的艺术品,即便是之前鲜少展出的脆弱纸质藏品也不例外。这种数字化手段不仅丰富了公众的观赏体验,还为文化遗产的保护与传承开辟了新的途径。

芬兰首都赫尔辛基市正积极推动5G+网络智慧旅游协同创新发展。5G基地站的建立不仅为市民提供了便捷的电子预订与支付服务,还涵盖了公共交通、出租车、共享出租车以及城市自行车共享等多种移动服务。现在,市民和游客能更加快速、灵活地通过各种在线平台和移动应用程序获取路线和地图信息。值得一提的是,城市自行车共享服务自2016年推出以来,受欢迎程度远超预期,不仅系统规模多次扩大,还吸引了多家电动滑板车公司进驻提供服务。此外,赫尔辛基市在智能交通方面也取得了显著进展。2016年8月中旬,法国制造的EZ-10型无人驾驶小

型公交车在赫尔辛基市进行了公路测试。这款车型在真实路况下表现出色，具备泊车、超车以及避让行人和物体的能力。这一创新不仅展示了自动驾驶技术的潜力，还为未来的城市交通模式提供了新的思考方向。为了深入分析未来交通发展趋势，时任赫尔辛基市市长扬·瓦帕沃里（Jan Vapaavuori）于2019年秋季成立了一个工作组，负责编制未来交通分析报告。该报告旨在利用现有数据，为城市交通系统的战略发展提供指导，并在国际范围内分享赫尔辛基市的良好实践。随着出行即服务（MaaS）运营商的价格竞争加剧以及自动驾驶汽车服务的普及，赫尔辛基市的无车家庭比例已攀升至80%。这一转变不仅降低了交通成本，还有助于提升城市环境的可持续性和居民的生活质量。

瑞典查尔姆斯理工大学（Chalmers University of Technology）计算数学教授、数字双城中心主任安德斯·洛格（Anders Logg）认为，数字双城使传统的3D城市模型具备新的可能性。在城市建设破土动工之前，有一种方法可以先测试和分析不同的场景，从而评估新城建设的可行性及预判发展前景，这就是数字双城。包括上海、纽约、新加坡和芬兰的赫尔辛基市在内的世界各地的城市都在打造“数字双城”。利用实时数据和人工智能技术，数字孪生体成为实体孪生体的虚拟镜像，可模拟基础设施、建筑、交通模式和能源消耗等一切事物的发展变化情况。2022年，瑞典哥德堡市政府以创新方式创建的哥德堡数字孪生城市“虚拟哥德堡”（Virtual Gothenburg）获 GREAT 协会奖项。该项目是哥德堡市的虚拟3D模型，为哥德堡市的管理、发展和运营创造了巨大利益，也为居民、游客、企业创造了更多机会。

1.3.3 亚太地区

亚太地区的发展中国家众多，智慧旅游建设需要较高的人力、物力、财力支撑，因此主要集中在中国、新加坡、韩国和日本。本文将主要围绕新加坡、韩国和日本说明亚太地区智慧旅游发展方向。亚太地区总体上希望打造更便捷、更环保、更具竞争力的旅游业，优化有限空间的使用。

新加坡在2006年推出的“智慧国2015计划”成功推动了信息通信产业的转型与发展，提升了其全球竞争力。政府通过实施构建先进基础设施、普及Wi-Fi、智能化旅游营销、人才培养计划及数字化转型等关键战略，实现了智慧旅游的全面发展，使新加坡成为信息驱动的智能国家。2014年，新加坡进一步提出了“智

慧国 2025 计划”，以“智慧国平台”为核心，连接、收集和分析国家范围内的数据，精准满足游客与居民需求。政府注重信息技术的普及和数据的互联互通，实现科学决策，提供优质服务。与此同时，新加坡在货运即服务（FaaS）和模型即服务（MaaS）方面展现创新力，尤其在运用新技术解决复杂问题上，为优化空间，新加坡开发了高效、安全的新型交通工具，并试验了不同规模的自动穿梭巴士。在旅游领域，新加坡旅游局与银联、支付宝等平台合作，为游客提供便捷服务。通过“心想狮城卡”和“体验新加坡”小程序，游客可轻松获取信息和优惠。此外，新加坡的绿色智慧理念也备受关注，如金沙大厦背后的“擎天大树”，它融合自然与科技，树冠上安装了光伏电池，白天吸收太阳能，到晚上就可以供电照明，五彩的灯光和投射的多媒体，为游客带来独特体验。

首尔、釜山和济州岛是韩国热门的旅游目的地。首尔作为韩国的政治、经济中心，自 2011 年起实施“智慧首尔 2015”计划，旨在通过智能技术提升城市可持续性和竞争力。该项目借鉴了韩国 U-City 项目，更注重人文关怀，设立无人旅游信息中心、智能导游信息板等设施，确保居民与游客的需求得到满足。同时，通过电子旅游、虚拟现实技术、增强现实技术等方式增强游客互动体验。釜山于 2015 年提出全球智慧城市战略，引入智能停车、路灯、建筑等智慧服务，并与 SKT 合作构建智能生态系统。其智慧旅游战略包括扩大公共 Wi-Fi、开发旅游地图及虚拟现实、增强现实内容，旨在打造智慧旅游示范区，并建设基于物联网的旅游系统。济州岛作为旅游胜地，自 2016 年起推进智慧旅游战略，建设大数据收集分析系统，提供免费 Wi-Fi 和智能旅游基础设施。通过收集游客信息，济州岛建立了开放的智能旅游平台，供企业访问公共数据。物联网平台则依据游客移动信息提供个性化服务，推动智能旅游发展。这些城市通过智慧旅游战略，不仅提升了游客的旅游体验，还为城市可持续发展注入了新动力。

日本是一个面临许多挑战的国家，包括自然资源匮乏、自然灾害频发、社会老龄化等问题。针对这些问题，日本推出了一系列智慧城市计划和政策来支持智慧城市的研究和建设。2012 年和 2013 年，日本分别推出了“面向 2020 年的 ICT 综合战略”和“创建最尖端 IT 国家宣言”，旨在加快 ICT 技术在各个领域的应用。在此基础上，日本实施智慧观光城市项目，利用酒店网络预订数据进行分析、编制旅游路线信息以及开展艺术旅游社交网络等。具体来说，日本在 2015 年春季成立了 ICT 奥能登协会，并开通了北陆新干线，全面提升观光服务质量。另外，推

进“奥能登智慧观光项目”，该项目通过智能手机提供增强现实和多语言支持的观光内容，通过大数据分析游客行为，推荐符合游客要求的预约方案。此外，北海道、函馆市和弘前市等旅游城市也实施了各具特色的智慧旅游项目，如艺术雕刻旅游数字档案馆、智慧交通系统 SAVS 和全球定位系统（Global Positioning System, GPS）应用于公共车辆等，不仅丰富了旅游内容，还提升了城市形象。这些智慧旅游项目的成功实施，不仅提升了游客的旅游体验，还为当地带来了经济效益和社会效益。

1.4 智慧旅游的概念、特征及发展目标

1.4.1 智慧旅游的概念、特征

智慧旅游是一个新型的概念，如今学术界还没有提出一个比较完备的理论基础。2015年1月10日，国家旅游局《关于促进智慧旅游发展的指导意见》给出了一个定义：智慧旅游是运用新一代信息技术和装备，准确、及时、充分地感知和使用各类旅游信息，从而实现旅游服务、旅游管理、旅游营销、旅游体验的智能化，促进旅游业态向综合性和融合型转型，是游客市场需求与现代信息技术驱动旅游业创新发展的新动力和新趋势，是全面提升旅游业发展水平、促进旅游业转型升级、提高旅游满意度的重要抓手，对于把旅游业建设成为人民群众更加满意的现代化服务业具有十分重要的意义。智慧旅游总体朝着旅游技术、旅游管理、旅游营销三个方面发展。

智慧旅游是旅游行业与信息技术深度融合的产物，其显著特征主要体现在信息化、智能化、专业化、全面化、互联化和便捷化六个方面。信息化是智慧旅游的基础，通过技术手段实现旅游信息的全面采集和高效处理。智能化则体现在为游客提供个性化的旅游服务，如智能导游、智能推荐等，提升游客旅游体验。专业化要求旅游服务更加精细，满足游客的多元化需求。全面化则强调旅游服务的全方位覆盖，无论是行程规划、酒店预订，还是景点游览，都能得到智能化的支持。互联化是智慧旅游的重要特征，通过物联网、移动互联网等技术，实现旅游资源的共享和服务的无缝衔接。便捷化则是智慧旅游的最终目标，让游客在享受旅游服务的过程中感受到前所未有的便利和舒适。因此，智慧旅游以其独特的特征推动着旅游行业的创新发展，为游客带来更加美好的旅游体验。

1.4.2 智慧旅游的发展目标

1. 旅游体验的时尚化

随着不同历史时期、社会环境和经济水平的变化,旅游体验的内涵和形式也在不断演进,智慧旅游的发展建设需要实现旅游体验的时尚化,其中有三个重要方面。

(1) 与技术应用的先进水平相适应。通过应用互联网、云计算、移动通信技术、大数据等现代技术,提高旅行社、旅游景区、旅游酒店、旅游目的地等的经营管理水平,从而借助现代信息技术为游客提供高品质服务。

(2) 与社会发展的主流趋势相协调。智慧旅游应当融入资源节约型和环境友好型社会建设,推动低碳经济、绿色经济发展,确保旅游体验建立在经济发展、管理顺畅、社会和谐、文化健康、生态优美的基础上。

(3) 与大众生活的主体格调相一致。在移动互联网普及的时代,通过智能手机、平板电脑等智能终端设备,游客可以在旅游咨询、旅游消费、旅游分享等方面获得便捷、高效、个性化的体验。充分利用先进技术、跟随社会发展的主流趋势,是实现旅游体验时尚化的关键。

2. 市场运行的现代化

市场运行的现代化是智慧旅游发展的核心要求。实现现代化的市场运作,离不开以下几个重要方面。

(1) 技术装备的现代化。先进技术是现代化市场运作的关键。智慧旅游需要充分研究和应用先进的技术,如互联网、大数据、人工智能等,以提升旅游服务的效率和质量,促进旅游产业的发展和 innovation。

(2) 与时俱进的政策和法治环境。现代化市场运作需要配套的政策和法治环境支持。智慧旅游的发展应以符合现代化要求的政策和法规为基础,规范和引导旅游企业和旅游者的行为,推动行业的标准化和规范化发展。

(3) 现代化人才培养和发展。现代化市场运作需要具备现代化思维和技能的人才支撑。智慧旅游的发展将推动人才培养更加现代化,培养具有现代视野和创新能力的人才,以适应智慧旅游发展的需要,实现旅游行业的可持续发展。

3. 行业监管的精细化

(1) 行业内的精细化管理。不同部门分工明确,分别针对旅游行业的不同方面进行管理。例如,法律部门负责监管旅游产业中的法律法规事务,质量监督管理部门关注产品和服务质量问题,市场监管部门监管旅游企业的经营管理活动等。

通过各部门在各自管理范围内的专业管理,实现旅游行业的精细化管理,各司其职,有助于针对问题采取有针对性的管理措施。

(2) 旅游产业内部的精细化监管。由旅游主管部门对旅游产业内部进行管理,可实现行业的精细化监管。旅游主管部门了解旅游资源开发、旅游企业经营行为、旅游市场秩序和旅游规划等方面的细节,有针对性地管理旅游产业内部的不同部分,加速行业的精细化监管。

4. 信息服务的泛在化

信息服务的泛在化是智慧旅游发展的重要体现,主要表现在信息内容的综合化和信息设备的普及化两个方面。

(1) 信息内容的综合化。智慧旅游传递的信息应该是综合性的,涵盖旅游活动的各个要素。除了食宿行游购娱等主要因素,还应该包含辅助设施和支撑设施的相关信息。信息服务不仅包括游览查询信息,还应包括旅游市场信息和旅游管理信息。这种综合的信息服务能够满足游客的各种需求,并帮助他们更好地规划和享受旅行。

(2) 信息设备的普及化。旅游信息应当便捷获取,无论是在小型景区、旅游酒店,还是在大型旅游目的地,游客都应能够随时获得所需信息。这种信息设备可以是智能触摸屏等,游客通过固定终端、移动终端或移动互联网可以获得各类旅游信息。信息设备的普及化能够让游客随时便捷地获取信息,帮助他们获得更好的旅行体验。

本章小结

在人类社会的演进中,从农业到工业,再到信息技术的飞跃,每一步都深刻地影响着我们的生活。智慧旅游作为旅游产业在信息时代的崭新形态,正是这一历史进程中的璀璨明珠。它依托现代信息技术,以满足旅游者日益增长的个性化、多元化需求为核心,引领着旅游产业的现代化转型和可持续发展。国内外的智慧旅游研究涉及不同方向的发展,通过技术的不断更新换代呈现出不同的研究热点。近年来则更加注重以大数据、人工智能和互联网为代表的新技术在旅游中的应用和创新。最后,本章还介绍了智慧旅游的概念、特征以及发展目标。在时代发展和旅游需求变化的背景下,智慧旅游应运而生,旨在提升旅游的品质和效益,成为推动旅游产业创新发展的重要力量。

 即测即练 复习思考题

1. 智慧旅游与传统旅游的区别是什么？
2. 国内外智慧旅游建设现状的主要差异是什么？
3. 智慧旅游的特征是什么？
4. 智慧旅游能够带来什么价值？
5. 智慧旅游的发展目标是什么？