

智能旅游创新模式形成路径与优势比较

王丽娟, 李 骏

(江南大学 商学院, 江苏 无锡 214122)

摘要: 基于我国传统旅游业发展进程中信息化改革的具体实践, 本文梳理了当前智能旅游的阶段定位及模式构建思路, 归纳出应用智能旅游对传统旅游产业改造的四种可推广模式, 即核心景点扩散模式、合作组织引领模式、政府企业带动模式、自助平台服务模式, 并从模式结构、模式功能及效率等角度对四种模式进行比较, 旨在提出促进其协调发展的建议。

关键词: 智能旅游; 创新模式; 模式比较; 路径研究

中图分类号: F590

文献标识码: A

2000 年以来我国旅游产业发展迅速, 国际化、信息化趋势显著, 出境旅游规模增长明显, 表现出国内旅游业逐步与国际接轨的显著发展趋势。但是, 传统旅游业仍存在着一些不可忽视的弊病。因此, 必须依靠先进的信息技术, 推行智能旅游发展模式, 以降低信息不对称度, 真正实现旅游产业的信息化改革和国际化接轨。

“智能旅游”是基于新一代信息技术, 为了满足游客个性化需求, 而提供高品质、高满意度服务, 以实现旅游资源及社会资源的有效利用与共享的系统化、集约化的管理变革^[1], 其实质就是利用计算机网络、手机通讯等现代网络化信息技术, 对传统旅游产业中的人力资本、社会资本、组织资本^[2]进行提升和优化。本文拟在对现代智能旅游的阶段定位及重要性分析基础上, 提出智能旅游的四种可推广模式, 即核心景点扩散模式、合作组织引领模式、政府企业带动模式和自助平台服务模式。

一、智能旅游模式: 阶段定位和形成路径

现代智能旅游是信息化改革中的创新发展模式, 是指在实践层面上各地区旅游局及协会充分应用信息技术, 改造传统旅游业的经济增长模式,

又是指培育信息技术改革下发展智慧旅游的方式方法。现代化的智能旅游是包括信息网络技术在内的智能技术在传统旅游产业中的突破和应用, 其优势在于提升旅游服务质量, 改善旅游感受效果, 实现企业管理创新, 优化景点资源配置, 这是有效增强各城市旅游企业竞争实力, 推进我国旅游产业顺利实现国际化接轨的现代化旅游工程的核心。但是, 就我国现阶段智能旅游的发展状况来看, 该产业发展仍处于起步阶段, 主要体现在对三类核心技术能力的获取和运用:

首先, 智慧旅游的核心是物联网技术, 物联网技术能突破互联网“在线”要求的局限性, 而这种突破正是适应旅游者方位移动和非在线状态特征的关键。但是, 目前我国物联网技术刚刚起步, 对运用该技术所要达到的效果还不够理想, 如基于物联网的景区应用技术很难实现“线上+线下”的高效融合。

其次, 移动通信技术是实施物联网技术的渠道, 是支撑物联网在智能旅游中成功应用的核心基建项目。就我国而言, 由于目前通信技术的垄断地位在很大程度上造成了社会效率的严重受挫, 因而在技术拓展上很难兼顾景点的低成本与游客的个性化需求, 不利于景区提供高满意度的旅游

收稿日期: 2013-04-14

作者简介: 王丽娟 (1962-), 女, 江苏常州人, 江南大学商学院教授, 研究生导师, 研究方向: 企业文化; 李骏 (1990-), 男, 江苏无锡人, 江南大学商学院研究生, 研究方向: 企业管理。

基金项目: 中央高校基本科研业务费专项资金项目, 项目编号: JUSRP1069; 江南大学自主科研计划重点项目, 项目编号: JUSRP51325A; 江苏省自然科学基金项目, 项目编号: BK2012126。

服务。

第三,人工智能技术。目前,该技术已广泛应用于控制系统、决策系统以及仿真系统,但是还存在诸如电子导航仪对游客个性化需求的实现程度,导航过程的仿真性等缺陷。因此,现行的智能旅游模式发展尚处于起步阶段,有针对性的构建高效、弹性的智能旅游发展模式对于有效规避传统旅游业潜在风险,充分发挥信息化技术潜在优势,实现旅游产业经济蓬勃上扬具有重要的理论价值和现实意义。

(一) 核心景点扩散模式

作为独立的经济产业,旅游业的发展以运输、生产与流通等相关产业为基础,具有关联度高、综合性强及高需求弹性的特点,需要该产业中的中坚力量发挥其模范带头及辐射作用^[3]。所谓核心景点扩散就是以核心景点为中心,通过信息化网络技术向其他非核心的散点景区扩散、传播运营相关的管理、客流和制度等信息,在不断的沟通交流与实践中加大核心景区的辐射范围,

以优化信息接受者(即各散点景区)的传统组织资本、人力资本和社会资本,最终实现所有景区整体智能旅游产业的信息化改革和发展。一般表现为由城市当地某强势景区(如旅游观光景区示范单位)充分运用在管理技术、制度运营和对外联系方面的比较优势,为各旅行社提供市场信息和技术引导,以实现对城市各景点的一体化运营管理以及游客的集散。核心景区作为信息化网络的扩散中心,在辐射带动其他景点发展,实现全城旅游业经济实力整体提升中发挥了重要作用。

通过核心景点扩散模式所形成的现代智能旅游,其特点主要有两个方面:对于示范单位等少数核心景区本身来说,通过运用信息化网络技术形成现代智能旅游的运营模式,可以有效及时地应对散客市场的波动,实现游客资源的合理分流和优化配置;对于散点景区来说,在这种创新模式处于被动地位,因此信息较易被吸收和运用,具体流程如图1所示。

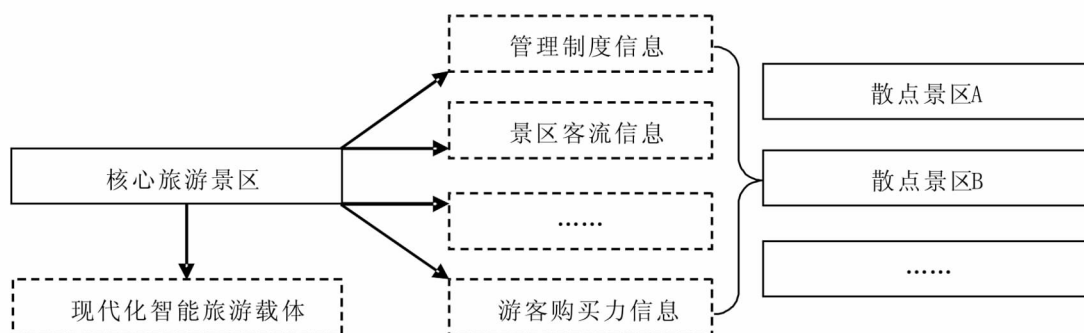


图1 核心景点扩散模式流程

作为城市面向游客市场的经营主体,核心旅游景区多采用专业化的管理方式,具有强烈的盈利意识,为获得规模经济效益,追求信息技术上的超前优势。在城市各旅游场所间的关系网络中,核心景区往往还扮演着“智能旅游载体”及“智能旅游信息节点”的重要角色。因此,在城市旅游事业的经营过程中,核心景点信息扩散模式具有一定的示范引领指导、信息技术传递以及协调整合流量的重要功能。

(二) 合作组织引领模式

与传统旅游业的经济增长模式相比,旅游的智能增长更加强调通过科技创新、协同合作来推进旅游经济发展^[4]。合作组织引领模式是以城市旅游局或协会为平台,以信息化网络技术为手段,以合作社中的组织成员(旅游景区及相关企业)

为主要服务对象,本着最大程度提高景点管理效率,节约景点运营成本的目的,为合作社成员提供广泛涉及客户信息资源、信息技术指导、政企关系网络等旅游智能化服务。由于合作组织通过信息网络技术手段对成员的引领往往受到合作组织自身特点的制约,合作社组织成员通常来自于不同的旅游景区主体,如著名风景区、历史名胜古迹和大众娱乐景点等,这些都是合作组织得以有效建立的主干力量。

目前,专业合作社的主要形式为以合作社实体为依托,以分散的景区为组织主体,以信息网络技术手段为媒介,通过市场信息和技术信息传播与引领,提升合作社中各成员的社会资本和组织资本,进而形成现代智能旅游发展模式,有关这一模式的具体流程详见图2。合作组织除了在融

贯各自的特色优势之外,还需要积极与政府部门、行业内龙头企业合作,避免“卡特尔”组织的效率损失,合作组织引领模式在城市旅游事业的经营过程中具有促进景区合作、节约成本、提高整体经营效益的功能。

(三) 政府企业带动模式

以旅游局和旅游企业等单位为依托培育信息化现代智能旅游发展模式,是以特定的政府、企业为信息来源,以与该部门有信息网络技术联系的包括游客、景点、旅行社、旅游局及协会等利

益相关群体为受众,以掌上网络(手机等通讯设备)、计算机网络等智能化信息网络媒介为信道,在全城范围内形成智慧旅游创新发展模式,具体流程如图3所示。政府企业带动模式的构建及有效开展必须具备可充当信息源的旅游政府部门,强势企业的双方需求和齐全的信息网络基础设施等条件。以政府企业为依托的智能旅游发展模式的核心,就在于信息化网络以政府部门为依靠,该网络的功能优势代表了这种发展模式的功能优势。

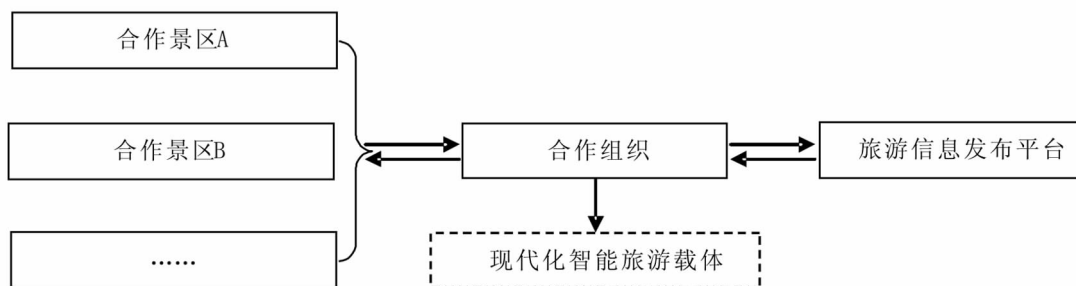


图2 合作组织引领模式流程

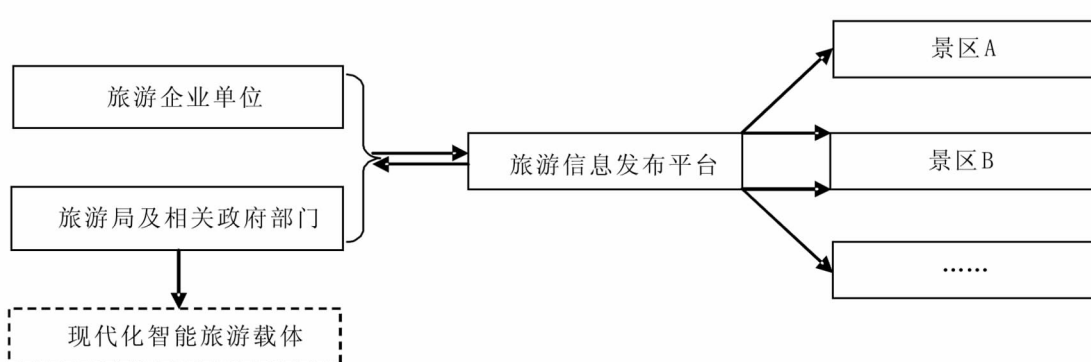


图3 政府企业带动模式流程

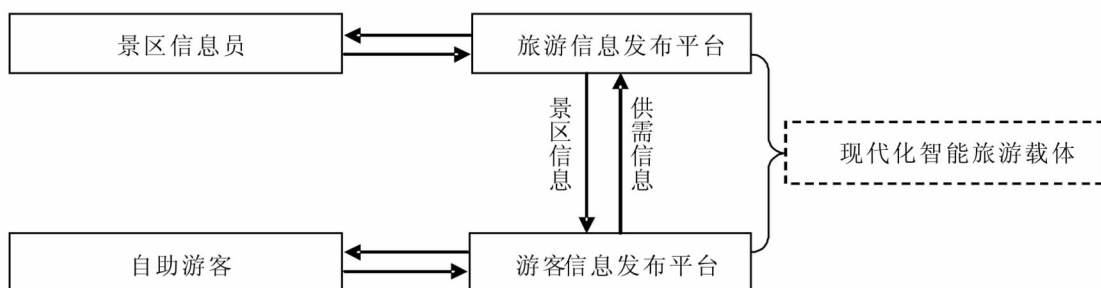


图4 自助平台服务模式流程

(四) 自助平台服务模式

建立以游客为中心的旅游服务自助系统有利于树立良好的景区形象,从而进一步促进旅游业的发展。当前对自助旅游平台内涵的理解,大致集中于以下三个方面:一是认为旅游是兼具劳作

与休闲两种成份的人类非定居性的旅行活动,而自助旅游源于背包游客,其主要目的是经济、省钱;二是认为自助游平台是以自驾车旅游为主流方式的自助游模式;三是认为自助游即背包旅游是非制度化、多由一般中产阶级的年轻旅游者参

加,突出自由化交流与沟通特征的自助旅游形式。在这个意义上,自助旅游平台的内涵应包括游客经济性和景区经济性。自助旅游平台服务模式就是在突出双重经济性的基础上,在互联网信息传播范围内,为推进智能旅游新兴产业发展,通过信息化网络技术,特别是建立游客信息管理系统平台的相关技术,实现信息化管理,提升平台成员传统人力资本和组织资本的一种发展模式,具体流程如图4所示。以自助平台服务为依托的现代化智能旅游发展的硬件要求,是手机、计算机及网络等高信息含量技术的发展和普及,自助旅游信息管理系统推广,是现代化智能旅游发展的基本工具和手段,这也正是在推行渠道上区别于传统旅游产业发展的根本所在。

二、智能旅游创新各发展模式的优势比较

受城市区位经济发展差异的影响,不同地域四种类型的智能旅游创新模式发展情况也各不相同,这在一定程度上说明不同的城市旅游实践案例应根据其所具条件和前景选择适宜的智能旅游发展模式,以实现优势互补,下面就四种模式以不同城市的实践案例分开阐述:

(一) 核心景点扩散模式

2012年无锡推进核心景区智慧化示范单位建设,作为核心景点之一的龙寺生态园已完成全景监测系统、电子门票系统、客流统计分析系统和短彩信推送业务系统的重大工程,无锡灵山也编制了“智慧灵山”总体规划,并将其公示以供散点景区学习和借鉴。此外,无锡市充分应用物联网技术,景点餐厅触摸屏点菜、酒水条形码以及食品安全识别等技术已在多家景区餐厅投入使用。无锡市智慧旅游建设工程的重中之重是建设“一平台,两项目,三示范”,其中三示范是智能景区、智能酒店、智能旅行社示范工程,是无锡市对核心景点探索实践“智慧旅游”的标杆性实践。因此,江苏无锡在2012年中国智慧城市发展年会上,凭借其智慧示范单位与智慧基础设施的稳步推进、核心景区典型应用和组织体系建设领先的优势,以71.2分的总评分荣获全国智慧城市第一名。

从以上的案例可以看出作为运用物联网技术实现“感知中国”的龙头城市,无锡市已具备该模式所需的市场信息畅通、技术传播广泛等条件,并且该市的示范单位通过信息技术网络优势进行的信息扩散,能够充分实现自身经营和成功

经验的向外传递,形成一个柔性的组织,极大的提高了产业的整体收益。此示范单位的柔性联合还能够形成一种较为松散的模式结构,从而利于发挥该模式中核心单位的示范指导、信息传递、协调整合等功能,有效避免了时间、地点以及行政约束等相关因素的限制和制约,为传达管理经验,展开信息沟通提供了一个功能齐备的开放式辐射和资源共享的优质平台,并为城内的散点景区提供有效的经营指导和管理指导。因此,以示范单位为依托的智能旅游创新模式不断发展,可以进一步有效提升传统旅游业的组织资本,成为加快提升智能旅游产业经济效益,是景区、旅游社团、旅游企业等创造收益的重要平台和推进信息化旅游产业发展的重要动力,但该模式由于需要部分先发展以带动全体发展而致使整体效率不高。

(二) 合作组织引领模式

镇江市人民政府在对现代城市智能旅游的发展要求中提出要用一至两年时间建起五个一工程,即“一智能旅游感知体系、一智能旅游云服务平台、一智能旅游运营中心、一智能旅游产业联盟、一智能旅游产业基地”,其中智能旅游产业联盟是核心工程。联盟建设以云服务平台为媒介,整合联盟内各景区及企业的服务能力和创新能力,进行智能旅游相关技术、业务、运营、建设、管理标准的发布与推广,并通过年会、主题论坛的形式,不断扩大联盟的影响力,以之引领“智能旅游”不断前进。截止到2011年6月,位于镇江科技城建筑面积1万多平方米、总投资1.5亿元的中国智能旅游云计算平台启动搭建,将为全国智能旅游提供中枢服务。其中,以科技城为结盟载体的镇江智能旅游产业联盟——“智能旅游”产业谷即将建成,合作组织中已集聚了众多的强实力旅游单位。

由上述案例可以发现以产业联盟为表现形式的合作组织,凭借各方合作意愿、信息技术传播渠道构建而成,拥有较为雄厚的资金优势和技术优势,并通过年会、论坛等方式在内部成员间建立联系,统一提供各种有关业务、建设、运营、管理等方面的信息;同时,合作组织作为区域内信息传播的主体,模式结构相对紧凑,具有较为广泛而可靠的信息来源和应用渠道,组织通常会设有专职人员对所获信息进行定期发布与共享。这一模式的有效开展和推广可以促进各单位合作,形成规模经济以节约成本,从而保证产业联盟内

合作社内外信息的畅通,该模式的推广在抓住产业发展机遇、促进组织成员增收和整体效益提升等方面效果显著。

(三) 政府企业带动模式

北京市智能旅游工程建设,主要通过“统一标准,资源共享;政府引导,市场驱动”等措施打造互联、互通、互动的北京市智能旅游体系。在2011年全国旅游工作会议上,国家旅游局鼓励和支持北京市相关政府部门积极带动全市旅游产业,有效开展网络营销、网上支付、网上预订,充分加强在线旅游业务建设,并鼓励各类旅游信息化发展模式的创新和突破。在政府的积极带动下,北京市旅游2012年总收入达到3 626.6亿元人民币,同比增长12.8%,旅游增加值1 336.2亿元,同比增长12.2%,达到全市GDP比重的7.5%。

由当地政府部门开发运营的官方旅游网站,不仅是各级政府旅游行业监管和服务的重要平台,而且因其发布信息的权威性,在旅游目的地的信息沟通中具有举足轻重的影响力。因此,政府应采取积极的公共策略,立足于旅游发展的公共利益,积极扩大旅游服务的公共服务领域,建设一批旅游发展的公共产品工程,以政府主导城市旅游实现持续和谐的发展;政府及企业应以客户群的需要为出发点,充分挖掘景区及相关产品的激励性,不失为一种有益的探索与尝试^[5]。政府和企业的联合带动模式在企业需求和行政指挥两股力量的推动下形成,为景区提供网络营销、网上预订、网上支付等技术培训和咨询服务,从而形

成一条连接政府、企业和散点景区的信息纽带。该纽带结构非常紧凑,其一端是景区的整体运营行情,另一端是政府相关部门牵头引进的各地优势资源,能有效促进政府政策的高效传导,在广泛传递旅游信息,实现标准化生产方面具有重要的拉动作用。

(四) 自助平台服务模式

四川省绵阳市旅游局与基梯数据签定的全国第一份智能旅游城市合同,标志着“智能旅游城市”方案的实施,将会在南充,成都,德阳等市迅速地发展起来。有着“智能旅游之父”之称的李家毅先生,通俗简介地介绍了智能旅游为市民所带来的便捷之处“以后我们要到哪儿去游玩,可以通过自助平台了解相关地点的详细信息,并且不管你走到哪去,手机可以当身份证用,可以当护照用,可以当信用卡用,可以通话用;我们用最简单的方法,比如交通运输商务,包括旅游和文化,软硬件设施全都融合在城市里面,简单的消费、简单的服务,谁也不愿意背一个大包,一会身份证掉了,一会钱夹没带。我们再到目的地前要做到事半功倍,并且同一样东西可以摄像、可以支付、可以消费、可以体验、可以证明自己的身份”。截止2012年4月,四川省在旅游信息化实体项目投入高达2 700余万元,成都市于5月份成功被国家旅游局列为全国18个“智慧旅游”试点城市之一,并已开通“成都旅游手机一点通”手机自助旅游平台,成功实现了手机智能旅游,不失为一次智能旅游被动模式变革的成功实践。

表1 四类智能旅游发展模式的优势比较

智能旅游 发展模式	核心景区 扩散模式	合作组织 引领模式	政府企业 带动模式	自助平台 服务模式
形成条件	市场信息 技术传播	景区合作意愿 信息技术传播	企业需求拉动 行政力量推动	信息时效性 信息完备性
模式结构	较松散	较紧凑	很紧凑	很紧凑
模式功能	示范指导 信息传递 协调整合	促进合作 节约成本 整体效益	政策传导 信息传递广 生产标准化	信息对称 竞争机制 提升质量
模式效率	低	高	高	中

从以上案例可知对景区信息的时效性、完备性和出游便捷性要求较高的游客,往往倾向于通过自助旅游平台来自主性选择景区。传统的景区个性化信息的获取往往是需要成本的,而通过自主平台,游客可以从平台的景区信息板块获得更经济实用的信息并加以比较,以避免双方的信息

不对称,同时也有利于形成景区竞争机制,提升景点服务质量;平台的信息发布具有较强的时效性,信息及时更新使其价值会随时间而发生变化,具有明显的信息传播优势。

总的来看,不同类型的智能旅游发展模式,其优势在时间上并存,空间上相互重叠。表1给出

的是不同模式优势特征之间的区别和联系, 根据各城市的实践案例分析, 每种模式的推广需要有其特殊的条件基础, 并各有其特殊的模式功能。例如, 尽管核心景区扩散模式和自主平台服务模式的整体效率不高, 但该两种模式具有较强的独立性, 不存在对第三方协作意愿并积极配合的苛刻要求。合作组织引领模式和政府企业带动模式尽管整体效率较高, 但都分别需要其他景区的结盟意愿和政府企业的积极带动。综上可知智能旅游发展模式的选取和推广, 要因地制宜地依据该旅游城市自身具备的模式形成条件, 结构功能及优势特征等因素来确定。

三、传统旅游业改造中的智能旅游发展策略

(一) 以选择恰当模式为载体发挥区位优势

首先, 发展智能旅游应该从顶层设计着眼以建构运行框架, 确定恰当的智能旅游发展模式。通过匹配城市旅游产业的市场结构与各模式的形成条件、结构、功能以及效率水平以选定适合自身发展的智能旅游运营模式, 促进城市信息资源与区位优势的相互渗透, 优化区位与模式的吻合度。其次, 较高的吻合程度不仅可以为旅游组织提供各类旅游产品及消费群的供求与交易信息, 还可以提高智能旅游的实施效率, 扩大网络化信息技术的应用范围和领域。

(二) 推动城乡旅游信息化改革与资源共享

信息化改革和信息资源的传播和共享, 是构建智能旅游发展模式的物质基础。核心能力的提升、所获信息的标准化处理, 以及信息资源的传递共享等可以大力推进旅游信息技术改革以及信

息资源的有效运用。加强各景区信息主体的合作与协调, 设立统一开放覆盖全城的旅游信息资源共享平台, 根据景区不同的信息资源及发展需要, 以信息化高速渠道及模式有效提高各景区对信息资源的供给、获取和运用能力。

(三) 因地制宜地推广智能旅游传递渠道

与国际水平相比, 我国城市旅游发展由于受到经济环境的限制而起步晚, 发展依旧缓慢, 不同地区存在悬殊的贫富差距。因此, 针对整体经济实力不高, 部分地区差异明显的这些现状, 我国可以通过因地制宜的推广信息化建设, 加大信息技术在落后地区的学习和应用, 改变传统的旅游产业发展方式, 对旅游社团、景点工作人员等进行信息技术培训, 可以有效提升城市旅游业的传统组织资本、人力资本以及社会资本, 同时还可以使社会成员的信息权利及福利得到进一步优化和提升。

参考文献:

- [1] 张凌云 黎峻 刘敏. 智能旅游的基本概念与理论体系[J]. 旅游学刊 2012(5): 66-73.
- [2] 王建华 李录堂. 信息技术型人力资本集成能力演进的动力机制研究[J]. 科技进步与对策 2012(9): 135-139.
- [3] 唐留雄 鄢爱其. 基于 SCP 框架的上海旅游业发展现状评析[J]. 旅游科学 2012(3): 27-32.
- [4] 李庆雷 白廷斌. 论旅游经济的有智增长模式[J]. 四川师范大学学报 2012(9): 102-109.
- [5] 刘少萍 蓝星. 奖励旅游生命周期模型的构建[J]. 商业研究 2007(11): 155-158.

A Comparative Study on the Forming Path and Advantages of Innovative Mode of Wisdom Tourism

WANG Li - juan , LI Jun

(School of Business , Jiangnan University , Wuxi 214122 , China)

Abstract: Based on the practice of information reform in the progress of traditional tourism , this article teased out the stage positioning and thoughts on the current wisdom tourism , and summarized four kinds of innovation modes in transforming current tourism management , namely the core scenic spot diffusion mode , cooperation leading mode , government with enterprise promotion mode and self - service platform mode . Moreover , this article compared the four form modes from the angles of mode structure , function and efficiency in order to propose suggestions to promote its harmony development .

Key words: wisdom tourism; innovation mode; mode comparison; path study

(责任编辑: 关立新)