

智慧旅游在旅游企业管理中的应用分析

甘鹤松

河南师范大学旅游学院,河南新乡 453007

[摘要] 如今,智慧旅游已成为我国现阶段重要的旅游业经营手段。旅游企业管理中有机融合智慧旅游,带来了管理方式的重大变化,为旅游业的发展注入了新的活力。本文就智慧旅游在旅游企业管理中的应用展开相应的介绍和分析。

[关键词] 智慧旅游; 旅游企业; 管理; 应用

[中图分类号] JF590.3 [文献标识码] A [文章编号] 1671-7740(2021)13-0049-02

引言

智慧旅游是通过在旅行中将特定的科学和技术手段纳入人们的日常生活和饮食中,并通过移动终端上的相应软件提供信息参考,从而使人们能够了解当地的旅游信息。智慧旅游的兴起对我国旅游业的发展起着举足轻重的作用,它在旅游过程中释放了游客,丰富了游客的旅行体验^[1]。

一 智慧旅游在旅游企业管理中的重要性分析

(一) 改善旅游企业的管理模式

传统的旅游业中,都是以线下模式展开管理和组织,智慧旅游的应用通过现有线下的基础之上,线上线下相结合,促进了传统旅游业管理的人性化。智慧旅游的应用是现代信息技术在旅游业中的广泛应用,提高旅游企业利润的同时,还丰富了游客的出行体验,省钱省时,促使更多的人尽情投入到旅游中来。

(二) 创新旅游企业的发展

智慧旅游的应用,推动各色旅游平台的建立,且不断地更新,游客可以随时捕捉到各地旅游业态的信息以及相关的优惠政策,大大提升了旅游者的出行体验。通过结合了旅游服务管理系统的平台,游客还可以查看其他游客的互动信息,从而增加了对旅行过程的兴趣。

(三) 满足游客的多样化需求

旅游公司的根本目的是满足游客的需求,使游客能够得到更好的服务。智慧旅游的应用促进了旅游公司的服务水平的提高,改善了旅游体验,满足了游客的个性化需求。智慧旅游可以从游客的需求入手,为游客定制量身定制的旅游路线,为游客提供更好的旅游体验。

二 现阶段我国智慧旅游管理现状

(一) 智慧旅游管理体系不健全

从旅游公司的角度来看,智慧旅游不仅满足个人游客的需求,而且考虑到企业的业务需求。为了在旅游企业中更好地利用智慧旅游,需要根据自身

发展状况进行创新,以使旅游业能够与其他产业联系起来。另外,为了提高旅游管理的整体水平和服务质量,有必要建立和完善相关的管理机制。实际上,就旅游公司而言,要充分利用诸如服务资源之类的优势^[2],促进我国旅游业发展已取得了更快更好的发展。然而,在实际工作中,大多数旅行社管理者轻视游客的意见反馈,只是优先考虑公司利益,没能满足游客的需求。

(二) 各个区域旅游业发展不平衡

我国地缘广阔,不同地区的经济发展水平也不尽相同。此外,我国的每个地区都有自己的区域景观和历史文化背景,并有与之相匹配的运营模式。致使我国不同地区的旅游业发展过程中,出现了多种经济发展模式和发展思路。例如,一些旅游业较为出名的城市将旅游业作为城市经济发展的重点产业,而旅游业发展相对较慢的城市则在旅游活动的发展中面临许多问题。我国智慧旅游业的整体发展水平产生不利影响的原因是由于我国各个地区之间的巨大差异。

为了解决这些问题,要尽快为每个地区引入因地制宜的发展战略,鼓励旅游业发达的省份实施优先发展智慧旅游管理的政策。通过旅游业发达的省份带动发展缓慢的省份,从而提高我国旅游业的整体发展水平。

(三) 智慧旅游信息化建设程度不高

智慧旅游是一项长期性的系统性建设工程,在满足游客的多样化需求的同时,还需要符合旅游公司自身的发展需求,不断地健全和优化智慧旅游管理系统。该平台受硬件和安全性的支持。为了使游客的利益和隐私最大化,必须充分考虑平台的保密性。所以,信息平台建设系统就需要具备较高的技术要求标准。但是,现阶段水平的智慧旅游信息建设程度还不高,无法通过充分整合来建立全方位的信息资源。当地旅游业没能充分反映城市特色、

风俗和文化等特征。旅游业的发展没有与区域经济发展 and 环境发展相协调,也没有从整体战略发展角度建立协调一致的发展战略。

(四) 管理模式没有发展完善

纵观我国的旅游行业,智慧旅游受到了广大游客的热切追捧,并且将智慧旅游有机融合到我国的旅游业是一个正确的选择。使我国的旅游业注入了新鲜血液,带动了相关产业的发展,但智慧旅游的发展时间尚短,还没有形成有效的管理模式,旅游信息泄漏等问题仍然存在。这需要不断学习新技能,优化系统并尝试避免这些问题。高级管理人员应致力于建立一个集票务购买、订购和体验的服务平台,加大精力为游客提供多方面的服务,对于游客的新需求以及出现的新问题及时地更新移动终端设备,加强信息提供的全面性和有效性。

三 智慧旅游在我国旅游企业管理中的改进措施

(一) 转变旅游企业服务观念

游客可以通过智慧旅游的各种服务功能将旅行过程中的感受和意见反馈给旅游公司,使旅游公司可以根据游客的需求不断改变服务方式,从而提高自身服务水平。另外,在改善旅游服务管理模式的过程中,企业必须转变服务观念,坚持以旅游需求为导向的原则,从纯粹以利益为导向向旅游者的体验和感受转变,完善自身的服务。提高旅游服务的满意度。此外,旅游公司可以使用旅游数据记录向游客推荐首选的旅游项目,以提高他们的潜在经济利益。例如:某省的一家旅游公司在确保自己的业务规范的背景下,利用旅游舆论监测和数据挖掘技术来挖掘旅游热点,并指导企业管理决策者计划其旅游产品。促进相应的营销主题、产品和营销创新,并提高自身的经济利益。然后,建立一个快速的反馈系统和服务满意度网络评估系统,利用产品资源来确保旅游产品的质量和服务水平,充分利用多媒体的作用,增加旅游营销的力度^[3]。

(二) 提升旅游企业的管理效率

智慧旅游作为信息技术,旅游企业专业管理知识、电子设备的集成者,可以形成符合旅游企业实际经营状况的信息技术应用系统和方法。信息技术在旅游企业管理中的应用主要包括以下两种:一是办公自动化系统,计算机辅助制造和交易处理系统在特定管理环节和交易管理中的应用;二是企业内部的高层决策,并在综合业务管理中使用信息技术。例如:管理信息系统、决策支持系统、信息数据库和专家系统的应用可通过持续改进业务管理功能并提供有效的数据和信息来帮助业务经理提高旅游产品

的质量。通过企业内部网和其他企业内部网的多边合作,建立一个旅游数据信息平台,有效整合旅游路线、旅游目的地、导航、住宿、休闲、购物、交通和购物等信息,实现数据共享。

(三) 完善智慧旅游的配套设施

当前,我国智慧旅游的发展时间太短,并且有很多弊端。为了发展我国的智慧旅游产业,有必要不断吸收国外的先进经验,并不断改善我国的智慧旅游配套设施。以下是一些常见配套设施的建设简介。首先是风景名胜区的导游设备,对于一家旅游公司来说,导游设备是非常重要的信息设备,可以为游客提供更便捷的导游功能,并在旅行过程中增加游客的自主性。旅游景点为游客提供便携式的旅游地图,以全面了解该旅游目的地中的各个旅游目的地,并根据他们的喜好选择合适的旅游目的地。此外,它还安装了终端设备的旅游手机提供GPS定位系统,以帮助旅游者了解其位置并更方便地找到所需的旅游目的地;其次,另一个重要的设备是城市游览,它使用计算机技术为游客提供及时包含在城市中的各种信息,例如:城市中未来几天的气候变化以及某些出行路线的交通状况^[4];最后,借助综合化管理,旅游公司可以通过综合管理系统为游客提供个性化服务,并向用户推荐相关的旅游目的地信息,从而帮助用户做出更方便的选择^[5]。

四 结语

综上所述,旅游业的发展应以游客的需求为基础,并通过应用智慧旅游可以满足游客的个性化需求,增强游客的体验。这不仅促进了旅游企业的发展,提高了经济效益,而且降低了宣传费用。因此,旅游公司需要认识到智慧旅游应用的需求,在充满欣欣向荣的旅游业环境中不断满足游客的需求,为游客提供更好的服务^[6]。

[参考文献]

- [1] 吴雅玲. 浅谈智慧旅游在旅游企业管理中的运用[J]. 低碳世界, 2019, 9(9): 366-367.
- [2] 张梦. 浅谈智慧旅游在旅游企业管理中的应用[J]. 商讯, 2019, (10): 74.
- [3] 王刚. 智慧旅游在旅游企业管理中的应用[J]. 财富时代, 2020, (1): 211-212.
- [4] 杨静. 关于大数据在智慧旅游管理中的应用[J]. 旅游纵览(下半月), 2019, (11): 52-53.
- [5] 钱正英. 浅谈智慧旅游在旅游企业管理中的应用[J]. 中国商论, 2016, (31): 55-56.
- [6] 姜萍. 浅谈智慧旅游在旅游企业管理中的应用[J]. 中外企业家, 2019, 637(11): 166-167.