

数智化旅游发展现状与未来趋势研究

郑榆凡

大理大学，云南省大理白族自治州，671000；

摘要：随着信息技术的飞速发展，数智化旅游成为旅游业发展的新趋势。本文通过对国内外相关文献的综合分析，探讨了数智化旅游的概念、发展现状、技术应用以及对旅游业的影响，并对未来发展趋势进行了展望。研究发现，数智化旅游在提升旅游体验、优化旅游资源配置、创新旅游商业模式等方面具有显著优势，但也面临数据安全、隐私保护、技术标准不统一等问题。未来，数智化旅游将朝着更加智能化、个性化、融合化的方向发展，同时需要政府、企业和社会各方共同努力，完善相关法律法规和技术标准，推动数智化旅游的可持续发展。

关键词：数智化旅游；信息技术；旅游体验；发展趋势

DOI：10.64216/3080-1486.25.11.014

引言

旅游业作为全球经济中发展最快、最具活力的产业之一，在信息技术的推动下正经历着深刻的变革。数智化旅游将数字技术、人工智能、大数据等与旅游产业深度融合，为游客提供更加便捷、高效、个性化的旅游服务，同时也为旅游企业和目的地管理部门带来了新的发展机遇和挑战。近年来，国内外学者对数智化旅游的相关问题进行了广泛而深入的研究，取得了丰硕的成果。本文旨在对这些研究成果进行系统梳理和综述，以期为进一步推动数智化旅游的发展提供理论支持和实践参考。

1 数智化旅游的概念与内涵

1.1 数智化旅游的定义

目前，学术界对数智化旅游尚未形成统一的定义。一般认为，数智化旅游是指利用数字技术、信息技术、人工智能等现代科技手段，对旅游产业链进行全方位、全链条的数字化和智能化改造，实现旅游产品设计、生产、营销、服务、管理等环节的智能化运作，从而提升旅游产业的效率和质量，优化游客体验的一种新型的旅游发展模式。

1.2 数智化旅游的内涵

数智化旅游的内涵主要包括以下几个方面：一是数字化基础，即通过互联网、物联网、大数据等技术，实现旅游信息的数字化采集、存储、传输和处理，为旅游产业的智能化发展提供数据支撑；二是智能化应用，包括人工智能、机器学习、自然语言处理等技术在旅游服

务、营销、管理等领域的应用，如智能客服、智能行程规划、智能定价等，提高旅游业务的自动化和智能化水平；三是个性化体验，利用大数据分析和精准营销技术，深入了解游客的需求和偏好，为游客提供个性化的旅游产品和服务，满足游客多样化的需求；四是融合创新，促进旅游产业与其他相关产业的深度融合，如与文化、体育、健康等产业的融合，催生新的旅游业态和商业模式，拓展旅游产业的发展空间。

2 数智化旅游的发展现状

2.1 技术应用现状

2.1.1 大数据技术

大数据技术在旅游领域的应用最为广泛，主要体现在旅游市场分析、游客行为预测、旅游产品设计与营销等方面。旅游企业和目的地管理部门通过收集和分析海量的旅游数据，如游客的预订信息、搜索记录、评价数据等，深入了解游客的需求和市场趋势，从而制定更加精准的营销策略和产品开发计划。例如，一些在线旅游平台利用大数据分析实现了旅游产品的个性化推荐，提高了用户的预订转化率。

2.1.2 人工智能技术

人工智能技术在旅游服务中的应用逐渐增多，如智能客服、智能导游、智能翻译等。智能客服可以通过自然语言处理技术回答游客的常见问题，提供24小时不间断的服务，提高服务效率和质量；智能导游则可以利用语音识别、图像识别等技术，为游客提供景点讲解、路线导航等服务，增强游客的游览体验。此外，人工智

能技术还被应用于旅游安全管理、旅游资源优化配置等方面,取得了一定的成效。

2.2 产业发展现状

2.2.1 在线旅游市场蓬勃发展

随着数智化技术的不断进步,在线旅游市场规模持续扩大。在线旅游平台如携程、去哪儿、飞猪等成为游客预订旅游产品的重要渠道,涵盖了机票、酒店、旅游度假、门票等多种业务。这些平台通过整合旅游资源,为游客提供了丰富的选择和便捷的预订服务,同时也促进了旅游市场的竞争和资源的优化配置。

2.2.2 智慧旅游景区建设加速

各地旅游景区纷纷加大对数智化建设的投入,打造智慧旅游景区。通过建设景区智能化管理系统、游客服务平台、智能导览设施等,提升景区的管理水平和服务质量,为游客提供更加智能化、个性化的游览体验。例如,黄山风景区利用大数据技术实现了游客流量的实时监测和预警,通过智能导览系统为游客提供个性化的游览路线推荐,有效缓解了景区拥堵问题,提高了游客满意度。

2.2.3 旅游企业数字化转型深入推进

旅游企业为了适应市场变化和竞争需求,积极推进数字化转型。传统旅行社通过引入在线预订系统、客户关系管理系统等,拓展线上业务渠道,提升服务效率和客户满意度;酒店企业则通过数字化技术实现了客房管理、餐饮管理、营销推广等方面的智能化升级,提高了运营效益和竞争力。此外,一些新兴的旅游科技企业也不断涌现,专注于旅游领域的技术创新和应用开发,为数智化旅游的发展注入了新的活力。

3 数智化旅游对旅游业的影响

3.1 对游客体验的影响

数智化旅游极大地提升了游客的旅游体验。通过智能设备和应用程序,游客可以轻松获取目的地的详细信息,包括景点介绍、交通路线、美食推荐等,实现自主规划行程。在旅游过程中,智能导游、智能翻译等工具可以帮助游客更好地了解当地文化和历史,克服语言障碍,增强游览的趣味性和互动性。此外,个性化的旅游产品和服务也能够满足游客的特殊需求,使游客感受到更加贴心、舒适的旅游体验。

3.2 对旅游企业经营的影响

3.2.1 提高运营效率

数智化技术的应用使旅游企业能够实现业务流程的自动化和信息化,减少人工干预,提高运营效率。例如,在线预订系统可以自动处理订单,避免了人工预订的繁琐流程和错误;客户关系管理系统可以帮助企业更好地管理客户信息,进行精准营销和客户服务,提高客户忠诚度和复购率。

3.2.2 创新商业模式

数智化旅游催生了许多新的商业模式,如共享旅游、定制旅游、旅游直播带货等。这些新模式通过整合闲置资源、满足个性化需求、拓展营销渠道等方式,为旅游企业带来了新的盈利增长点。例如,一些旅游企业通过共享住宿平台将闲置的房屋资源转化为旅游住宿产品,既满足了游客多样化的住宿需求,又为房主创造了额外的收入。

3.2.3 提升市场竞争力

在数智化时代,旅游企业的竞争力不仅取决于资源优势 and 价格优势,更取决于其数字化和智能化水平。能够充分利用数智化技术,提供优质、个性化旅游产品和服务的企业,将更容易在市场竞争中脱颖而出。相反,那些未能跟上数智化发展步伐的企业,可能会面临市场份额被挤压、客户流失等问题。

3.3 对旅游目的地管理的影响

3.3.1 优化资源配置

数智化旅游可以帮助旅游目的地管理部门更好地了解游客的需求和行为特征,从而实现旅游资源的优化配置。通过大数据分析,可以精准掌握不同景区、酒店、交通等资源的使用情况和游客流量分布,及时调整资源供给,避免资源闲置和浪费,提高旅游资源的利用效率。

3.3.2 加强市场监管

利用数智化技术,旅游目的地管理部门可以加强对旅游市场的监管力度。例如,通过在线旅游平台的数据分析,可以实时监测旅游企业的经营行为和服务质量,及时发现并处理违规经营、虚假宣传等问题,维护旅游市场的正常秩序,保障游客的合法权益。

3.3.3 提升目的地形象

智慧旅游建设有助于提升旅游目的地的整体形象和品牌价值。通过打造智能化、便捷化、个性化的旅游环境,吸引更多游客前来旅游,同时也能够提高游客对目的地的满意度和口碑传播,增强目的地的市场吸引力。

和竞争力。

4 数智化旅游发展面临的问题与挑战

4.1 数据安全与隐私保护问题

数智化旅游的发展离不开大量的数据收集和应用，而数据安全和隐私保护成为了亟待解决的重要问题。旅游企业和平台在收集游客个人信息时，可能存在数据泄露、滥用等风险，这不仅会损害游客的合法权益，还会影响旅游企业的声誉和形象。此外，数据安全技术的不断完善、相关法律法规的不健全等也给数据安全和隐私保护带来了挑战。

4.2 技术标准不统一问题

目前，数智化旅游领域的技术应用呈现出多样化和碎片化的特点，不同企业和系统之间的技术标准不统一，导致数据共享和系统互联互通困难。例如，不同景区的智能导览系统可能采用不同的技术架构和数据格式，无法实现无缝对接，给游客的跨景区游览带来不便。技术标准的不统一也增加了旅游企业的技术开发成本和系统集成难度，制约了数智化旅游的整体发展。

4.3 人才短缺问题

数智化旅游的发展需要既懂旅游业务又具备信息技术、数据分析等专业知识的复合型人才。然而，目前旅游行业内这类复合型人才相对匮乏，人才培养体系也不够完善。高校旅游专业的课程设置与数智化旅游的实际需求存在一定差距，企业内部的员工培训也难以满足技术快速发展的要求，人才短缺问题成为了数智化旅游发展的瓶颈之一。

4.4 旅游企业数字化转型成本高问题

对于一些中小旅游企业来说，数字化转型需要投入大量的资金用于技术研发、设备购置、系统建设和人员培训等方面，这无疑增加了企业的经营成本和财务压力。同时，数字化转型后的收益具有一定的不确定性，部分企业可能会因为担心投资回报问题而对数字化转型持观望态度，影响了数智化旅游在全行业的推广和普及。

5 数智化旅游的未来发展趋势

5.1 智能化程度不断提高

未来，数智化旅游将朝着更加智能化的方向发展。人工智能技术将在旅游服务和管理中得到更广泛、更深

入的应用，如智能客服将能够处理更加复杂的问题，实现与游客的自然交互；智能行程规划将根据游客的实时需求和动态情况进行自动调整和优化；智能旅游设备将更加普及，如智能穿戴设备、智能旅行箱等，为游客提供更加便捷、个性化的服务。

5.2 个性化定制成为主流

随着消费者对个性化需求的不断追求，个性化定制旅游将成为数智化旅游的主流趋势。旅游企业将利用大数据、人工智能等技术，深入挖掘游客的兴趣爱好、消费习惯、旅行偏好等信息，为游客量身定制独一无二的旅游产品和服务，从行程规划、交通住宿到餐饮娱乐等各个环节都实现个性化定制，满足游客多样化、个性化的旅游需求。

5.3 产业融合更加深入

数智化旅游将进一步促进旅游产业与其他相关产业的深度融合。旅游与文化、体育、健康、教育等产业的融合将更加紧密，催生出更多的新业态和新模式，如文化旅游演艺、体育旅游赛事、健康旅游养生、研学旅游等。同时，旅游产业与数字创意、电子商务等新兴产业的融合也将加速，为旅游产业的发展带来新的动力和机遇。例如，虚拟现实（VR）、增强现实（AR）等技术将广泛应用于旅游产品的开发和体验中，为游客创造更加沉浸式的旅游体验。

5.4 线上线下融合加速

线上线下融合将成为数智化旅游发展的重要方向。旅游企业将通过整合线上线下资源，实现线上预订、线下体验、线上反馈的全流程服务闭环。在线旅游平台将加强与线下旅行社、景区、酒店等实体企业的合作，通过线上营销推广和线下服务保障相结合，为游客提供更加优质、便捷的旅游服务。同时，线下旅游企业也将积极拓展线上业务渠道，利用互联网技术提升服务质量和管理效率，实现线上线下协同发展。

6 结论

数智化旅游作为旅游业发展的新趋势，已经在全球范围内取得了显著的进展。通过数字技术、人工智能、大数据等的应用，数智化旅游在提升游客体验、优化旅游企业经营、促进旅游目的地管理等方面发挥了重要作用，同时也催生了一系列新的商业模式和业态，为旅游

业的发展带来了新的机遇和活力。然而,数智化旅游的发展也面临着数据安全、技术标准不统一、人才短缺、转型成本高等问题和挑战,需要政府、企业和社会各方共同努力,加强技术创新、完善法律法规、培养复合型人才、推动产业协同发展,以促进数智化旅游的健康、可持续发展。未来,随着技术的不断进步和应用的不断深化,数智化旅游将呈现出更加智能化、个性化、融合化的发展趋势,为人们带来更加丰富多彩、便捷高效的旅游体验。

参考文献

- [1]杨颖,郭晶.“数智化”赋能革命老区特种旅游应用途径及发展策略[J].社会科学家,2022,(12):58-64.
- [2]孙跃,高巍.“数智化”赋能户外探险旅游高质量发展的理论基础、现实困境与实践路径[C]//中国探险协会,北京体育大学,哈密市人民政府.第一届全国户

外探险与休闲体育高质量发展研讨会暨第二届全国高校“休闲体育”国家一流本科专业建设研讨会、第二届首都高等学校休闲体育学术论文报告会论文集.沈阳体育学院;,2024:10. DOI:10.26914/c.cnkihy.2024.014303.

[3]徐燕宁.数智化赋能旅游业发展研究[D].中南民族大学,2022. DOI:10.27710/d.cnki.gznmcc.2022.000659.

[4]魏文颖,银锋.VR助力红色旅游资源开发研究--以八一起义红色旅游资源为例川企业经济,2021,40(07):146-151

[5]吴志才,黄诗卉,张凌媛.数字人文:红色旅游发展的新路径[J].旅游学刊,2021;36(06):7-9.121

[6]付红安,张箫.新质生产力推动重庆数智化文旅产业融合发展研究[J].重庆行政,2024,25(05):100-104.