

# 智慧旅游背景下旅游业供应链运作机制研究

王英臣,吕永伟,周舟,王斌

(河北工程大学管理工程与商学院,河北 邯郸 056038)

**摘要:**本文在开篇解释了旅游业供应链的主要内容,并从智慧化程度没有达到相应的水平标准、尚未形成完整的体系、缺少具有自己特色化的产品等三个角度,剖析了当前旅游业供应链发展状况。进一步在智慧旅游兴起的大环境背景之下,分别从建立健全智慧旅游业供应链网络体系,进行可视化的管理、完善系统化管理,及时收集并反馈信息、设计特色化的供应链,满足更多游客多方面需求等多个角度,指出了旅游业供应链运作机制。以更好地适应当前智慧旅游的发展态势,为游客提供高质量的旅游服务。

**关键词:**智慧旅游;旅游业供应链;运作机制

**【DOI】**10.12231/j.issn.1000-8772.2020.33.123

随着信息技术的快速发展,智能手机和平板等各种信息器材、设备的广泛应用已经深入我们生活的角角落落。而信息技术在旅游领域中的应用,给旅游这一社会现象带来前所未有的变革。旅行者和旅游产业,甚至旅游目的地都积极引用高度发达的信息技术,从而诞生了智慧旅游这一全新的旅游观念和模式。所谓智慧旅游,简单地说,就是合理地利用智能信息器材、设备来有效地传递或获取旅游所需要的信息,从而提高旅游质量的旅行方式。

因此智慧旅游是以信息技术作为支撑,最大限度满足游客个性化需求的产业升级,智慧旅游助力旅游业新认知和整合旅游资源,在产业转型上愈加发挥主导作用。

## 1 智慧旅游背景下旅游业供应链研究现状

旅游业供应链是指把游客的旅游需求放在主要地位,同时将旅游公司和旅游单位,政府的有关部门以及当地相关的群众结合到一起,为来该地的游客提供公共性、网络性、实体性的服务和不同组合类型产品的旅游网络综合体。

### 1.1 智慧化水平偏低,可视化程度不足

在之前的旅游业供应链系统当中,由于受到信息技术水平的影响,每个环节中信息的收集能力很差,不能够保证旅游信息的有效流通,相关信息的使用者无法获取准确有效地信息,从而致使整个旅游业供应链的信息智能化水平过低。在低智慧化水平下的旅游业供应链中,不能准确把握市场的需求变动,掌握游客对旅游的具体需要点。除此之外,旅游业供应链的可视化程度尚未完全实现,供应链内的相关产品不能做到全程的追踪,没有办法获取旅游过程中的实时信息。

### 1.2 尚未形成完整的系统,矛盾凸显

就目前各大旅游网站来看,智慧旅游虽然在普及当中,但是缺少自己应有的特征性,还是以单一具体的环节为主,尚未形成各个环节相互交织,没有形成旅游业供应链的信息平台。在网络信息时代,游客对旅游的需求也在逐渐提高,不仅仅局限于景点本身所带来的享受,游客对旅游的期望越来越高,传统的旅行社已经无法满足游客日益增长的需求。相配套的旅游业供应链体系也应该随之完善,交通、住房、饮食、特色景点、网红景点、当地的旅行社等也应该丰富并更新。

### 1.3 千篇一律的产品,缺少个性化特性

目前大多数的旅游业供应链的信息流都是从旅游公司或者旅行社到游客的单线路的传递,与之相关的旅游公司或者旅行社应该及时收集游客的对于旅游体验的反馈,尊重游客的建议,导致旅游

公司的产品缺乏自己的特色之处,不能够及时有效的满足游客群体日渐变化的旅游消费需求,也没有办法更深入地去了解游客深层次的旅游需要。

正是由于传统的旅游业供应链缺少产品特有的个性,同时供应链的上中下游的各个环节的相关参与者之间没有进行有效的沟通协作,没有优秀的供应商合作也没有维护好与游客的关系,最终造成游客的旅游体满意度降低,产品的生命周期很短。

## 2 智慧旅游背景下旅游业供应链运作机制

### 2.1 建立智慧旅游供应链网络,实现可视化

第一,建立健全智慧旅游业供应链网络,智慧供应链应该融合利益互联网和云计算等智能处理技术,实现对消费者需求的分析,对海量的信息数据进行分析和处理,加强对旅游城市地网络数字空间和互联网的融合,以便对游客的需求做出迅速的智能化决策支持。在供应链系统中每个成员或组织之间建立智能化、信息化和网络化的综合系统,每个环节里面旅游信息的及时性、可靠性、全面性。通过网络信息这个大平台,可以化解在旅游业供应链中不同的旅游项目不同的旅游服务提供人员相互之间由于信息的不通融造成的风险,实现信息的无缝对接,共享旅游业供应链的所有内部信息。

第二,实现旅游业供应链的可视化管理。在智慧旅游大环境之下,旅游业供应链实际上是上中下游各个环节中相关企业相关人员之间协调,这是一种虚拟的调整,其主要的主旨内涵是给参与到此供应链中的游客们提供能够满足他们需求的旅游服务。在智慧旅游背景下的旅游业供应链里面,有效使用位于科技前端互联网信息技术,收集有关旅途的各方信息,保障每个环节的信息都可以进行追踪,确保能够获取旅途中的信息,并通过数据分析实现旅游信息的及时共享。同时,旅游服务的提供者能够随时通过信息系统获取游客的需求信息,保障旅游业供应链管理的可视化性,提高了供应链的整个体系的质量,提升每个参与在这个系统中的组织或个人的满意度和体验感。

### 2.2 建立健全旅游业供应链管理体系,化解矛盾

第一,通过使用现代网络系统和大数据处理云端系统等信息数据,对城市进行感知,然后对这些所收集到的信息进行分析,加之对城市智能化数字空间和互联网信息网络的结合,对游客智能化决策提供了信息上的支持。信息的及时共享能够使各个环节的成员在参与到其中,能够应对各种突发的情况并针对具体的实况做出相应的调整。

第二,以互联网技术在旅游业中的应用作为优势,将一定区域内的经济社会和资源环境进行优化和资源的整合,加强各个行业的融入,为旅行者提供全时空、全方面的旅游产品,满足客户的需求。旅游业供应链中最为关键的部分是信息流和资金流,智慧网络下的网络科学技术能够实现信息的及时输送和有效的传递,与此同时,还要求保障资金流的安全。供应链内部的每位成员都应该学习信息技术熟练运用人工智能,管理人员要提升自己的管理水平,从根本上优化和完善旅游供应链体系。

### 2.3 凸显供应链的个性特性,扩大用户群体

第一,灵敏性供应链。旅游业供应链的灵敏性主要是指供应链各个环节的自我调整,以此来应对不断变化的社会需求。智慧旅游要满足当前人们对美好生活的需求,所以针对人民群众制定精细化、多元化、个性化的旅游服务产品,完善现有的旅游业供应链体系,整合多方面的资源。要为旅行者们制定符合其自身特点的供应链旅游产品,注重个性化特征,这就对旅游业供应链的灵敏度提出了更高层次的要求。基于智慧旅游供应链系统,供应链成员之间加强彼此之间的信息互通性,能够有效避免信息风险,从而增加旅游业供应链的灵敏性。

第二,自愈性供应链。所谓自愈的含义,是指把整个供应链体系中出现问题的相关成员或者组织单独隔离出来,在没有任何人为因素的干预之下,在一定时间内该供应链体系能够快速恢复正常平稳运行的态势,不会阻碍其提供相应服务的职能。拥有自愈能力的旅游业供应链最为显著的特征是其免疫系统,定期对旅游信息进行数据分析,预估供应链实际运行当中存在的潜在风险,及时发现系统的漏洞,做出优胜劣汰的选择,保证旅游业供应链的有效运行。同

时,为了应对各种突发情况,自愈系统在数据网络中迅速建立应急方案,在发生任何的突发状况的时候能够以最快的速度恢复供应链的正常运行。

### 3 结束语

在网络信息时代快速发展的今天,智慧旅游的发展应势而生,旅游业供应链的方向也随之发生相应的转变。以智慧旅游大背景为前提,现如今旅游业供应链的发展依然面临着许多难题,无法突破当前旅游业发展不平衡的现象,旅游的供给结构和市场需求不相匹配,这些问题成为了智慧旅游可持续性发展的绊脚石。针对这些问题,当前的旅游业应该通过建立健全智慧旅游业供应链体系,凸显管理体制的可视化程度,创建系统化的供应链管理平台,汇集全方位的信息资源,彰显具有个性特征的供应链系统,以此来满足越来越多的客户需求。完善或者构建供应链体系,创新旅游业供应链的管理模式又或者变革供应链的管理体系,提升广大游客的旅游满意度、参与度,从而推动当地旅游行业的可持续性的发展,拉动旅游地经济的发展,文化的传承,政治稳定。

### 参考文献

- [1]王桂花,王东霞,高文华.新时代旅游业发展的主要矛盾及智慧旅游供应链重构[J].商业经济研究,2019(02):168-170.
- [2]王楷雅.郑州市智慧旅游研究[J].现代营销(下旬刊),2020(12):152-153.
- [3]朱艳萍,林炜铃.“互联网+”时代智慧旅游景区供应链结构要素创新[J].智能建筑与智慧城市,2019(11):36-38.
- [4]郑俊,赵文滢,何旭东.智慧旅游背景下旅游业供应链重构研究[J].佳木斯职业学院学报,2019(04):99-100.