

智慧出行背景下移动终端助力旅游运营模式探析

刘宗芹¹ 侯大海²

1 广州民航职业技术学院民航经营管理学院, 广东广州, 510043;

2 广州爱尚旅商旅服务有限公司, 广东广州, 510043;

摘要: 随着信息技术的迅速发展, 智慧出行已成为现代旅游业的重要趋势。本文探讨了在智慧出行背景下, 移动终端在旅游运营中的应用及其模式分析。通过分析 5G、大数据、移动终端等关键技术, 结合国内外典型案例, 如携程旅行网、Airbnb 和 Google Trips, 深入研究了出行在线预订、旅游个性化推荐和旅游资源与实时导航、信息服务一体化等主要运营模式。研究发现, 移动终端在提升旅客出游体验、目标需求满意度、优化资源配置及效率等方面具有显著优势, 但也面临着数据安全风险、用户隐私保护等诸多挑战。未来, 应加强技术创新和政策支持与完善, 推动智慧出行和新型旅游模式的可持续发展。

关键词: 智慧出行; 移动终端; 旅游运营; 大数据

DOI:10.69979/3041-0673.25.04.016

1 绪论

1.1 研究背景及意义

智慧出行是利用互联网信息技术, 尤其是移动终端技术, 实现交通出行及旅游餐饮等业务一体的数字化、网络化和智能化。近年来, 随着 5G、云计算、大数据和人工智能等信息技术的广泛应用, 智慧出行在全球范围内迅速发展。特别是在旅游行业, 移动终端已经成为链接游客和各类旅游资源的重要工具。根据艾瑞咨询的数据显示, 2023 年中国在线旅游市场交易规模达到 8266 亿元, 其中通过移动终端完成的交易占比超过 85%。这一趋势不仅改变了传统的旅游服务方式, 还为旅游企业带来了新的商业模式和发展机遇。因此, 探讨智慧出行背景下移动终端的旅游运营模式具有重要的理论和实践意义。

1.2 研究目的与方法

本文旨在系统分析智慧出行背景下移动终端在旅游运营中的应用模式, 探讨其现状、挑战及未来发展趋势。具体研究的目的是通过系统梳理当前移动终端在旅游行业的发展历程及当前应用现状, 深入探析基于移动终端的主要旅游运营模式, 评估这些运营模式的效果并提出合理的优化建议。

本文通过查阅相关文献, 梳理该领域研究现状, 并查阅移动终端旅游运营的理论基础和技术背景; 然后选

取具有典型性企业进行案例分析, 探讨其成功经验和存在的问题; 并通过问卷调查和访谈等, 收集用户反馈以评估不同模式的用户体验和市场接受度。

2 相关理论与综述

2.1 智慧出行的定义及特征

智慧出行是借助现代互联网等信息技术, 在出行前为旅客旅游计划提供智能、高效、安全的出行服务咨询与行程安排信息。其核心在于借助互联网信息、大数据推送和人工智能检索等技术, 实现最优交通工具、最佳交通设施和相关信息系统的互联互通, 提高出行效率, 优化用户体验。智慧出行的主要特征包括智能化, 即利用大数据分析交通流量, 智能调度交通工具, 择优选择出行路线和时间, 减少拥堵; 高效性, 即通过共享出行交通工具, 提高车辆利用率, 既能降低出行成本, 同时还降低车辆空驶率; 安全性, 即通过实时监控和预警机制, 提高出行安全, 降低驾驶员及游客焦虑感; 便捷性, 即可以通过一个完成从票务预定、景点路线、酒店住宿、美食推荐等所有操作; 环保性, 即通过智能化调度和路线优化配置, 能更大程度减少能源消耗和污染排放。

2.2 移动终端在旅游运营中的应用现状

随着智能手机的广泛应用以及移动互联网技术的迅猛发展, 移动终端在旅游业中的应用日益广泛。截至 2023 年 12 月, 中国网民规模达到 10.92 亿人, 其中手

机网民规模为 10.91 亿人, 占网民整体的 99.91%^[1]。这表明, 手机在中国已经成为绝大多数人接入互联网的主要方式。预计未来几年仍将持续高速增长。

(1) 助力开发更加适用于当下旅游需求的产品。当前旅游服务相关企业在运营过程中, 会借助移动终端 APP 整合海量丰富的旅游目的地信息, 包括景点介绍、开放时间、门票价格等。它会将各个景点合理地串联起来, 考虑交通时间和游玩时长, 为用户提供最优的游览路线建议, 大大节省了游客自己规划行程的时间和精力。

(2) 动态打包与场景运营。动态打包与场景运营是基于用户需求而采用技术实现实时调整产品和服务组合的新型预订模式。借助大数据分析和人工智能技术, 旅游平台可以根据用户的出发地和目的地以及兴趣爱好等信息, 为游客量身定制旅游线路, 并提供动态调整功能。

(3) 增加人性化导览与互动服务, 提升购买意愿。许多旅游景区通过移动终端 APP 开发的实时导航和信息共享功能, 可以为游客提供详细的游览路线导航, 标记出各个观景台、休息点等位置, 还根据需要提供语音讲解服务, 让游客可以深入了解景点背后的历史文化知识。另外, 更加注重体验感的客户群体, 移动终端还增加了社交互动的平台, 用户可以分享自己的旅游经历、攻略和照片, 其他用户也可以在下面留言提问, 形成良好的旅游社区氛围。这种互动不仅可以帮助其他游客获取更多实用的信息, 也能增加用户的参与感和对旅游目的地的期待。

2.3 移动终端在运营中的优势

(1) 旅客信息获取更加便捷。当前旅游比较流行自由行, 但自由行需要提前做攻略。移动终端 APP 最大的优势之一就是用户可以随时随地打开手机使用。无论是在路上、用餐时, 还是在家中, 只要有网络, 用户就可以随时打开 APP 查询。用户只需通过简单的点击和滑动即可完成复杂的旅游产品预订, 相比传统的线下旅游服务模式, 大大提高了效率。

(2) 企业营销更加精准。采用大数据技术开发的平台, 可以根据用户浏览历史、购买行为等数据, 为用户提供个性化的旅游产品推荐。比如推送专属的机票折扣券, 酒店打折或升级房型优惠等消息, 这种精准营销

可以提高用户的购买转化率, 同时也能让用户发现更符合自己兴趣的旅游产品。这种方式不仅可以增加用户的忠诚度, 还能有效促进消费。

3 相关问题分析

移动终端在旅游企业运营过程中虽带来了诸多便利, 但仍避免不了许多新问题, 诸如信息质量参差不齐、安全隐私存在隐患、功能技术更新缺陷、内容服务同质化及市场竞争无序等问题。这些新问题不仅影响用户体验和信任度, 也会制约旅游行业健康发展。因此, 大力推进使用移动终端运营过程中, 也应重视发现问题, 并着力解决, 以提升服务质量和市场竞争力。

(1) 信息质量参差不齐。许多旅游 APP 上存在虚假的景点评价、酒店评价等信息。一些商家为了提高自己的排名和知名度, 可能会雇佣水军发布虚假好评。因为虚假好评的存在, 可能误导很多游客下单, 给游客带来许多不好的体验。

(2) 安全与隐私问题。目前, 在使用移动终端 APP 进行旅游产品预订和支付时, 会收集大量用户的个人信息, 包括姓名、身份证号、联系方式、行程安排等。如果安全措施不到位, 可能会导致用户隐私泄露, 也存在平台将用户数据出售给第三方广告商, 给用户带来垃圾短信、骚扰电话等问题; 另外, 在移动终端进行支付时, 一些不法分子可能会通过恶意软件窃取用户的支付信息, 存在安全风险。所以, 当前如何在数据利用和隐私保护之间取得平衡是一个重要的研究课题, 也是游客与商户之间最大的矛盾点。

(3) 过度依赖技术问题。5G 通信、云计算、大数据和 AI 等技术的发展为智慧出行提供了坚实的科学技术基础^[2]。当前用户出行, 形成了非常强烈的依赖于手机的现象, 如果手机没电或者某旅游 APP 出现技术故障, 如服务器崩溃、软件闪退等情况, 会对旅游运营产生严重影响。

(4) 技术壁垒和高昂成本成最大矛盾点。不同地区和技术提供商之间会有技术差异性, 对系统问题的解决也存在水平上的差异, 导致跨区域系统兼容性差, 影响用户体验。同时, 跨区域或跨国通讯会产生高昂的成本, 比如建设和维护智慧旅游基础设施, 需要大量资金投入, 建设数据中心的成本也较高, 可能给旅游企业

带来更大经济压力。

4 优化建议

针对上述分析得出的问题,需要有针对性的进行优化,建议从以下几个方面进行优化。

(1) 建立严格的审核机制。旅游 APP 平台应该建立商家入驻和用户评价的严格审核流程。对于新入驻的旅游景点、酒店、餐厅等商家,要求其提供详细的资质证明,包括营业执照、相关许可证明等以确保其真实性。商家需要提交这些文件进行审核,审核通过后才能在平台上展示相关信息。同时,对用户评价,采用人工智能算法结合人工审核的方式。另外,还可以设立举报奖励制度,鼓励用户对虚假信息进行举报,在 APP 内设置明显的举报入口。为了提高用户的积极性,对经查证属实的举报给予一定的奖励,如积分、优惠券或者现金红包等。

(2) 建立信息更新优化制度。平台应联合运营商组建专门的信息监测团队,负责实时收集和更新旅游信息。团队成员可以包括旅游行业专家、当地向导以及数据分析师等,并与各地旅游景区建立紧密联系,景区方面有任何开放时间、门票价格、活动安排等变化,都会及时通知团队。同时,数据分析师利用大数据技术监测网络上的旅游相关信息变化,如社交媒体上的景点讨论热度变化等,及时发现可能影响旅游信息的因素,确保 APP 上的信息能够及时准确地更新。

(3) 建立支付环境监测系统,加强支付环境监测与预警

建立完善有效的支付环境监测系统,如系统检测到出现频繁尝试支付、异地登录支付等异常行为时,及时向用户发出预警和再确认信息。仍继续支付时,可增加 APP 要求用户进行身份验证,如发送验证码到用户绑定的手机号码或者邮箱,只有验证通过后才能完成支付,有效降低支付安全风险。另外,当用户在 APP 内进行支付,SSL 加密就会在用户终端和支付服务器之间建立起一条安全的加密通道,确保支付数据的传输过程中不被窃取或篡改。

(4) 完善隐私政策,采用先进的数据存储和加密技术来保护用户隐私数据。

在用户安装 APP 时,就以非常明显的位置展示详细

的隐私政策,尤其是要以通俗易懂的方式向用户表明收集个人信息的目的、范围、方式以及如何使用和保护这些信息。在收集信息后,确保实时将用户数据存储到具有高安全性的服务器上。在后续保存过程中,可以采用分布式存储和冗余备份技术,防止数据丢失。

(5) 定期优化软件设计与性能监测,建立容灾备份系统

系统开发时,应注重软件的设计架构,采用微服务架构等先进理念,提高软件的可扩展性和稳定性。同时,也要建立实时性能监测系统,对 APP 的各项性能指标进行监控,如响应时间、服务器负载等。当发现性能瓶颈或潜在故障时,及时采取措施进行优化和修复。运营过程中,应建立完善的容灾备份系统,确保在主服务器出现故障时能够快速切换到备用服务器,保证服务的连续性。

(6) 建立线上与线下相结合的多渠道客服体系

除了在 APP 内设置在线客服外,还应提供多种客服渠道,如电话客服、电子邮件客服等。用户遇到问题时可以先通过在线客服咨询,如果问题复杂无法及时解决,还可以拨打客服热线。客服团队应由专业的旅游顾问组成,他们熟悉各地的旅游情况,能够为用户提供个性化的解决方案。同时,客服人员应具备良好的沟通能力和服务意识,在处理用户问题时耐心、热情。

5 结论与展望

5.1 研究结论

本文通过对智慧出行及移动终端在旅游运营中的应用模式进行系统分析,得出以下结论:

(1) 智慧出行已经成为现代旅游业发展的重要方向。随着信息技术的不断进步,尤其是移动互联网、大数据和人工智能技术的广泛应用,旅游业正在经历深刻的变革。智慧出行不仅能提升游客的体验感和满意度,还能显著提高了旅游企业的运营效率和服务品质。

(2) 移动终端在旅游运营中发挥越来越重要的关键作用。无论是在线预订、个性化推荐还是实时导航与信息服务模式,都展示了移动终端在提升用户体验和企业竞争力方面的巨大潜力。企业只有不断通过技术创新和服务优化,才能够更好地满足游客多样化和个性化的

需求。

(3) 大数据驱动的服务是必然趋势。实时大数据分析、人工智能和 AI 技术的应用使得个性化服务成为主流。未来企业需要通过深度挖掘用户数据, 以提供更精准的推荐和更贴心的服务, 从而提高用户粘性和忠诚度。

(4) 智慧旅游的发展仍面临挑战。尽管智慧旅游带来了诸多便利, 但数据安全和隐私保护、技术标准不统一, 高昂的建设和维护成本等问题也是需要进一步解决的重要难题。未来需要政府、企业和科研机构共同努力, 才能整体推动智慧旅游的可持续发展。

5.2 未来展望

在智慧出行的背景下, 移动终端正深刻改变旅游运营模式, 未来还将继续快速深化和拓展。大数据和人工智能技术使得移动终端能够提供更加个性化的服务, 根据用户的历史行为、偏好和实时位置进行精准推荐。未来, 这种个性化服务将更加精细化, 实现实时调整, 以满足用户不断变化的需求。

移动终端的发展也需要继续深入实现优质信息的实时获取与分享。游客可以通过移动设备便捷获取实时

天气、交通状况、景点人流等信息, 做出更明智的旅行决策。社交媒体的整合使得旅游体验的分享变得更加便捷也更加具有参考性, 才能增强用户的参与感和满意度。此外, 智能导游和增强现实技术的集成, 为旅游人员提供互动式的导览服务, 提升旅游体验的趣味性和教育意义。

参考文献

- [1]. 张红娟, 温磊. 智慧旅游背景下旅游 APP 免费运营模式与盈利性分析. 杨凌职业技术学院学报. 2022, 21 (03)
- [2]. 白珍, 戴瑶. 试论旅游业 B2B 发展现状分析[J]. 商场现代化. 2016(5).
- [3]. 熊继红. 旅游电子商务环境下携程旅游网发展研究探讨[J]. 经济研究导刊. 2018 (15) .
- [4]. 木漏. Airbnb: 实现价值共创[J]. 光彩. 2024(02)

作者简介: 刘宗芹 (1984.10--), 女, 山东莒南, 讲师, 管理学硕士; 研究方向: 民航运输;
侯大海 (1978.7--), 男, 甘肃兰州, 总经理, 本科, 主要从事商旅公司运营与管理。