

基于信息技术的南京市旅游发展模式探究

王 昶 章锦河 张 瑜

内容提要 信息对于旅游和交通产业来说如同血液之于人类生命一般重要。南京是全国著名的旅游城市,拥有大量的旅游景点。2015年南京市旅游收入占GDP的比例超过了17%。旅游业发展过程中面临的一个主要问题就是信息系统的薄弱。这导致了提供给旅游地的管理和服务信息的不足,比之预期水平有较大差距。然而对于旅游规划与管理来说,准确和及时的信息系统是至关重要的,信息技术在这方面是非常有效的。信息技术在旅游发展的管理、规划和营销方面能够起到重大作用。本文强调了信息技术在南京市旅游发展中的使用,并提到了一些为服务供给而开发的信息技术的主要应用,诸如计算机预订系统、全球分布系统以及互联网等快速、经济和准时的电子信息系统。

关键词 信息技术 南京市旅游 计算机预订

王 昶,南京大学地理与海洋科学学院博士生 210046

章锦河,南京大学地理与海洋科学学院教授 210046

张 瑜,南京大学地理与海洋科学学院博士生 210046

一、引言

20世纪下半叶,快速的科技革命让世界的面貌发生了翻天覆地的变化。计算机开始进入人们的生活并掀起了一场信息革命。在学者眼中,信息革命贯穿于人类生活的方方面面,比之工业革命给世界带来的变化更多。这些革命创造了以信息技术为基础的现代经济学方法并打开了收入获取的新天地。旅游业在最近几年中已经成为了大多数发达国家最重要的收入来源。这些国家通过建立强大的信息网络和全球通信系统,将它们的自然和历史旅游胜地推广出去,因而获得了丰厚的收益。如今,信息技术已经覆盖了旅游市场营销领域,通过报纸、电视和网络上的广告指引着旅游地的发展方向。作为全国著名的旅游城市,南京2015年的旅游收入接近1700亿元,在全国位居前列(南京旅游网,2015)。基于此,南京市的信息技术潜力需要被评估,旅游目的地需要被推广,以信息技术为核心的服务需要提供给旅游者。

二、信息技术系统与旅游业发展

在20世纪下半叶,3个主要的技术领域,包括70年代的计算机预订系统、80年代的全球分布系统和90年代的互联网已经在方方面面促进了旅游业的发展。尽管这些技术出现的先后有十年左右的间隔,它们仍然单独地或合作地展露自身的意义。

1. 计算机预订系统 自从20世纪70年代早期,计算机预订系统就受雇于航空公司,该技术的传播也带来了旅游业的繁荣。该技术可用于管理旅游市场、决定旅游模式以及提供与旅游需求有关的信息库,也能够为中间体协调预订事务创造主体设施。这些只在需求/供给快速增长的情况下成为可能,相应的规则也会通过强大的计算机系统发生变化。

航空公司是使用计算机预订系统的先驱者。公司管理者可以使用计算机预订系统在全球范围控制、预测和销售他们的产品。他们扩充了自身商业、收益、业绩以及战略行政管理的范围。计算机预订系统能够减少通信成本,提供有关需求模式、合作伙伴以及竞争对手的智能信息,这就大大提升了竞争力。

2. 全球分布系统 自从20世纪80年代中期,发展中的CDS航空系统和它们的组合体——全球分布系统成形并提升了它们的水平位置(与其他航空公司一起)和垂直位置(通过提供其他诸如房屋、汽车、火车、娱乐等服务和产品的公司)的地理覆盖范围。起初,像This CO和Wiz COM这类的公司促进了它们的联系并且展示了它们的主要的在线旅游产品。因此,全球分布系统能够逐渐地连接旅游组织,使它们能够通过一个通用的全球性工具使用、标准化以及控制中间体。作为旅游产业的一个流通系统和脊柱,如今全球分布系统已经为全球通信提供了一个标准系统并为指引旅游者提供了一个电子通道。目前,四大系统(Galileo、Amadeus、Sabre和Worldspan)占据了全球市场的主要份额(如Amadeus系统在全球范围内拥有4332家航空公司、55家可出租的汽车公司、162329个终端以及106394家旅行社)(Buhalis,1998)。

全球分布系统通过预订和票券供应,为旅游者提供了许多各种不同的假期和旅游目的地选择。4类因素:成本、市场、政府和竞争者使应用计算机系统成为必需。全球分布系统应当为所有的利益相关者,包括消费者、旅行社和合作伙伴提供令人满意的顶级的服务和产品以达到利润最大化(Go,1992)。

3. 互联网 自从20世纪90年代早期,信息技术和互联网的发展就为人类通信和供应商与消费者之间创造互动机会提供了新的领域。

全球旅游局(Global Tourism Department)发布公告称旅游活动的成功依赖于消费者需求的快速识别以及为潜在消费者提供准时、具体和综合的信息。旅游者的经历、动机、偏好和社会地位的不同以及成本和时间对于旅游者的重要性给了互联网为消费者提供替代选择和服务的机遇。这也使得旅游公司能够为满足消费者提供多种综合的服务。一般地,信息技术在旅游发展方面的应用有其相应的成本与收益,概况如表1。

表1 旅游发展中信息技术应用的成本-收益分析

收益	成本
<ul style="list-style-type: none"> ·多媒体信息的全球性分布 ·准时信息发布的低成本 ·24小时互联网在线呈现 ·比广告和海报持续时间更长 ·减少信息质量的推销成本和宣传成本 ·吸引网络上的旅游者 ·高传输速度 ·低边际成本 ·让更多使用者获得信息产品 ·市场和设计性能的智能支持 ·与潜在消费者更广泛地互动 ·为新的应用培养社会情感的能力 	<ul style="list-style-type: none"> ·购买硬件、软件以及通信程序包的成本,使用者的培训成本 ·网站设计、建立和维护的成本 ·更新网络服务市场营销和域名注册的成本 ·互联网在线需求的手续费 ·广告费 ·与旅游网站的连接

三、南京市旅游业的发展现状与潜力

由图1、图2和图3可知,在最近的十年间,南京市的旅游接待总人数、旅游总收入节节攀升,旅游产业规模不断扩大,旅游景区数量也在稳步增多。可以预见的是,未来南京市的旅游需求与供给仍然会持续升温(魏炜,2016)。

南京市旅游业的迅猛发展必然带来社会服务需求的增长,而依靠信息技术发展社会服务需要能够连接房屋与全球网络的基础设施。尽管

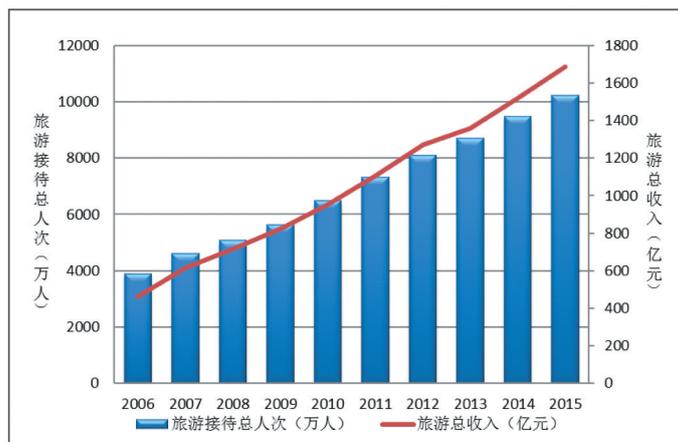


图1 2006-2015年南京市旅游接待总人次与旅游总收入变化趋势

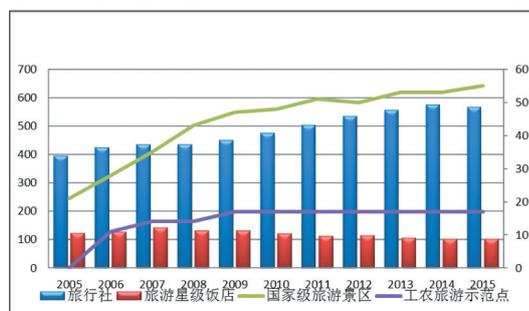


图2 2005-2015年南京市旅游产业规模变化趋势

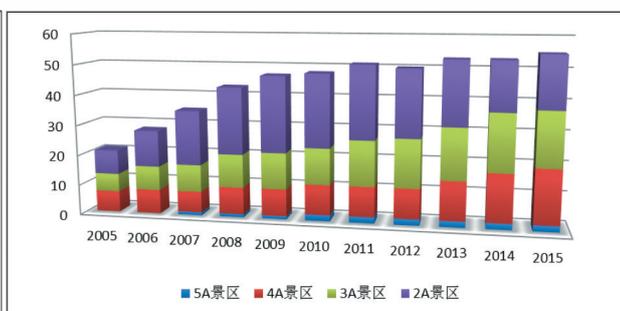


图3 2005-2015年南京市旅游景区数量

已经有很多开发通信网络和光纤的尝试,利用信息技术功能的合适的基础设施仍未系统地建立。使用现有的信息技术功能为南京本地和外来旅游者发展社会服务能为促进南京城市旅游和增加经济收入铺平道路。

四、信息技术应用于南京市旅游发展的对策建议

过去几十年中旅游业的飞速发展趋势很大程度上得益于信息技术的增长。因此,南京市的努力应当一方面集中于旅游景点的保护、优化和提升,另一方面集中于信息系统及其可利用性的改善。因为拥有重要的旅游景点和高度的计算机文化和技术,南京市在实现可观的旅游收入上具有良好的潜力。就这一点而言,适当的信息技术的应用是不可缺少的。诸如计算机预订系统、全球分布系统以及互联网等信息技术需要发挥作用,光纤也需要开发。为了通过信息技术推广南京市旅游景点,促进南京市旅游业的发展,在此提出以下建议:

1. 推进网络基础设施建设 推进全南京市的网络基础设施建设,形成多层次、全覆盖、智能、安全、宽带、融合的高速信息网络:①旅游咨询服务中心建设:将政府公益性的旅游咨询服务中心设立在主要的交通枢纽地,将游客咨询服务站设立在游客聚集的商业街区;制定实施旅游咨询服务站(点)标准,支持旅游企业利用自身资源设立旅游咨询服务点。②游客服务中心建设:建立旅游统一客服电话中心,有效整合旅游的咨询、投诉渠道;在高速公路休息区、重点旅游区建立与国际接轨的游客服务中心。③旅游集散中心建设:提高三级旅游集散中心的接待能力,有条件的镇和景区,在主要交通枢纽

和散客集散地建立市内分中心,在市区及重点景区设立自驾车服务基地,有效增加城市间旅游客运专线,建立覆盖全市的散客旅游票务预定、销售系统和覆盖主要旅游区的散客服务体系。④景区(点)通讯网络建设:到2020年,全市3A级以上景区实现免费WIFI、电子讲解、信息推送、智能导游、在线预订等功能全覆盖。

2. 完善旅游信息中心建设 ①建立完善的南京旅游信息系统(见图4),提升南京旅游网站,丰富网站内容,并及时更新、维护、升级。包括景区信息、旅游交通信息、线路设计、企业信息、机构信息、购物娱乐信息、其它服务信息、旅游社区、图形信息、相关链接等。

加强信息、互联网技术在旅行社行业的应用,推进传统中小旅行社互联网化改造升级,推进O2O模式,新兴网络电商线下实体延伸,实现线上线下紧密互动,做大做强,适应互联网+新形势。②提升旅游信息中心的服务水平,强化信息分析与事件应对能力,以资源数据库、知识库为基础,以地理信

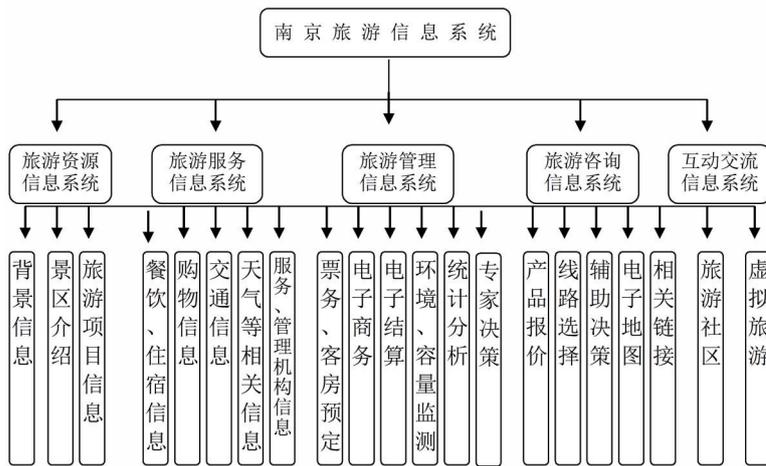


图4 南京旅游信息系统

息系统、数据分析系统、信息显示系统为手段,实现对突发事件的收集和分析、对应急指挥的辅助决策、对应急资源的组织、协调和管理控制。

3. 旅游导引标识信息服务 提升旅游导引与信息服务水平:①添加新增项目交通标识:在南京现有旅游标识系统的基础上,于主要城市主干交通与新增旅游景区(点)连接线交汇处增加新增项目的旅游交通标识;②鼓励景区(点)相互导引:支持和鼓励景区(点)在各自现有的标识系统中,相互推荐与标示指引,并增加在建、新建项目的旅游指示系统与景点解说系统;③相对统一与特色化设计:在严格遵守国家质量监督局有关旅游设施与公共服务信息要求的基础上,要结合旅游者的认知特点与规律,综合考虑品牌标示的相对统一与差异化设计。

需要考虑的最重要的一点是相信综合性的旅游规划、协调的旅游活动、在推广旅游景点的过程中使用信息技术的前沿进展能够实现旅游业的更进一步发展。

参考文献

1. 南京旅游网:2015年南京市旅游经济发展统计公报,2015。
2. Buhalis, D. Strategic use of information technologies in tourism industry. *Tourism Management*, 1998, 19(5):409-421.
3. Go, F. The role of computerized reservation systems in the hospitals industry. *Tourism Management*, 1992, 13(1):22-26.
4. 魏炜:《借力旅游业 促进消费市场发展——南京市旅游业与消费品市场融合发展的思考》,〔石家庄〕《统计与管理》2016年第1期。

〔责任编辑:平 啸〕