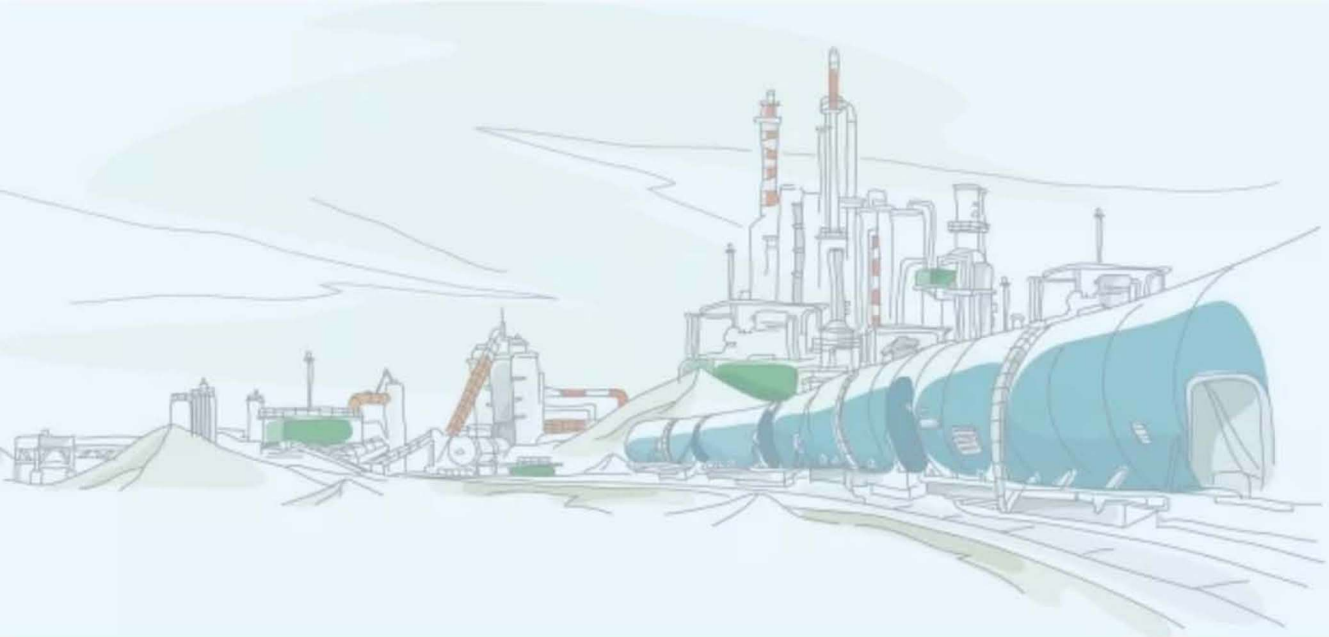




智慧旅游理论与实践研究

ZHIHUI LVYOU LILUN YU SHIJIAN YANJIU

鲍润华◎著



电子科技大学出版社



作者简介

鲍润华（1980--），女，硕士，现就职于重庆工业职业技术学院，助理讲师，研究方向：旅游市场开发与管理。多年从事旅游管理方面的相关研究。目前发表专业相关的核心论文3篇，公开刊物20多篇。主编和参编专业相关教材共计5本。并且主持和参研省市级以上的项目6项，参与横向课题若干。

策划编辑 汤云辉
责任编辑 汤云辉
封面设计 怡乐辰悦

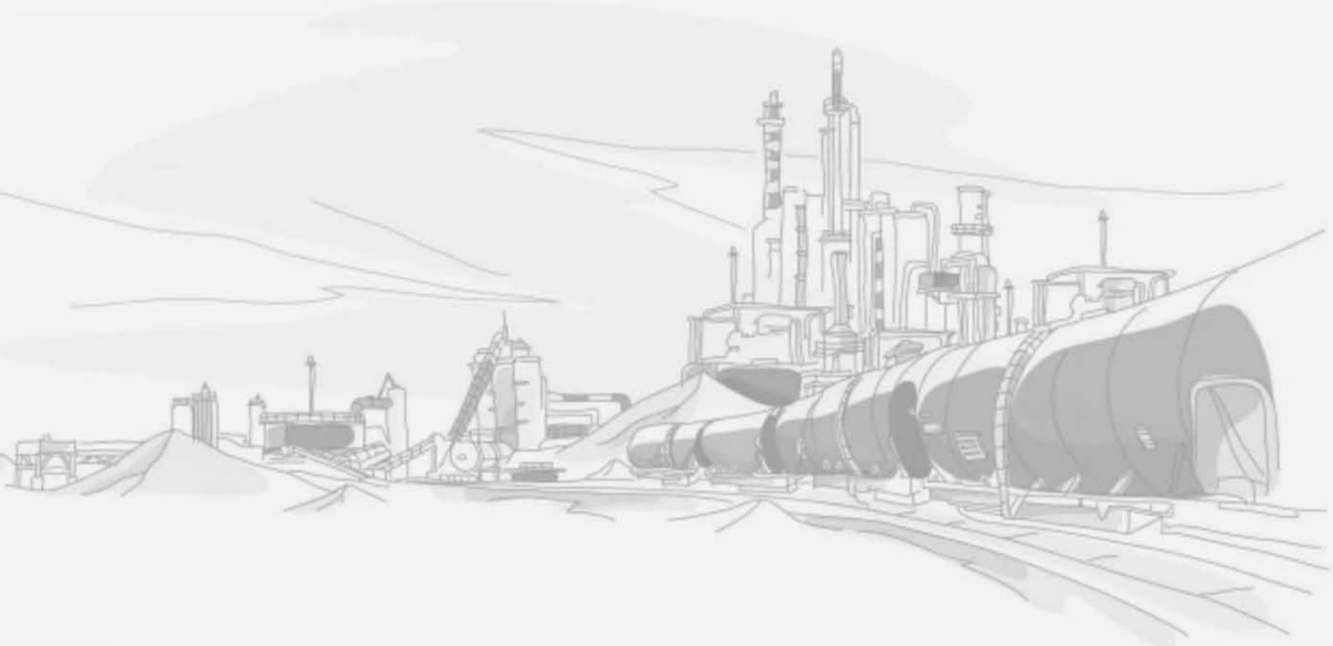


ISBN: 978-7-5647-5006-0



9 787564 750060 >

定价: 40.00元



智慧旅游理论与实践研究

ZHIHUI LVYOU LILUN YU SHIJIAN YANJIU

鲍润华◎著

常州大学图书馆
藏书章



电子科技大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

智慧旅游理论与实践研究 / 鲍润华著. -- 成都 : 电子科技大学出版社, 2017. 8
ISBN 978-7-5647-5006-0

I. ①智… II. ①鲍… III. ①旅游理论—研究 IV. ①F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 202673 号

智慧旅游理论与实践研究

鲍润华 著

策划编辑 汤云辉

责任编辑 汤云辉

出版发行 电子科技大学出版社

成都市一环路东一段 159 号电子信息产业大厦九楼 邮编 610051

主 页 www.uestcp.com.cn

服务电话 028-83203399

邮购电话 028-83201495

印 刷 四川永先数码印刷有限公司

成品尺寸 185mm×260mm

印 张 20.5

字 数 331 千字

版 次 2017 年 8 月第 1 版

印 次 2017 年 8 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5647-5006-0

定 价 40.00 元

版权所有, 侵权必究

前 言

《中国旅游业“十二五”发展规划纲要》指出，要充分发挥信息化对旅游产业的引领作用，全面促进旅游产业转型升级，从而实现将旅游业培育成为国民经济战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业的总体目标，完成我国从“旅游大国”到“旅游强国”的突破。智慧旅游作为以信息化带动旅游业向现代服务业转变的重要途径，已经被公认为是把旅游业培育成现代服务业的关键。国家旅游局提出，将争取用 10 年左右的时间，使旅游企业经营活动全面信息化，基本把旅游业发展成为高信息含量、知识密集的现代服务业，初步实现“智慧旅游”。

智慧旅游是旅游信息化的最新发展，是基于智慧地球与智慧城市基础上提出的概念。它是以物联网、云计算、移动通信、智能终端、信息资源共享等新一代信息技术为支撑，主动感知旅游资源、旅游经济、旅游活动、旅游者行为等方面的信息，对信息资源进行最大限度的开发利用，以更加及时、准确、智能的方式为游客、旅游企业、旅游管理部门提供各种信息化应用和服务。智慧旅游应以将旅游业培育成为国民经济战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业为根本目标，逐渐形成旅游产业发展的新模式和新形态。

从 2011 年开始，国家旅游局陆续批准了 33 个智慧旅游试点城市、22 个智慧旅游景区的试点单位，同时制定了建设智慧旅游城市的工作时间表的路线图。2014 年被定为“智慧旅游年”，智慧旅游是我国旅游业转型升级的战略需求，是旅游业发展的未来趋势。

本书在响应国家号召的基础上汲取了国内外关于智慧旅游的最新研究成果，拓展完善了智慧旅游的理论体系。旅游学科是综合性交叉学科，智慧旅游又是全新的旅游命题，只有通过借鉴相关学科的理论，才能逐渐形成智慧旅游的理论体系。本书只是作者的一家之言，囿于作者的学养，难免有不足甚至不当之处，敬请广大读者不吝指正。

2016 年 12 月
作者

目 录

前 言	1
第一章 智慧旅游概述	1
1.1 智慧旅游的产生	1
1.2 智慧旅游的研究	2
1.3 智慧旅游的发展历程与发展趋势	18
第二章 智慧旅游的概念体系与理论基础	23
2.1 智慧旅游概念的产生与发展	26
2.2 智慧旅游的内涵与特征	30
2.3 智慧旅游的理论基础	34
第三章 智慧旅游的总体规划	48
3.1 现有智慧旅游的架构概述	49
3.2 智慧旅游整体架构的方法论及设计理念	58
3.3 智慧旅游的总体规划设计	65
第四章 云计算与智慧旅游	83
4.1 云计算概述	84
4.2 云计算整体架构及关键技术	101
4.3 云计算在智慧旅游中的应用	105
4.4 智慧旅游云服务平台	113
第五章 物联网与智慧旅游	116
5.1 物联网的概述	117
5.2 物联网的技术体系	121
5.3 物联网的功能体系	123
5.4 物联网与互联网、云计算	124

5.5 物联网的核心技术	126
5.6 物联网在旅游业的应用	136
第六章 移动互联网与智慧旅游	144
6.1 移动互联网的概述	145
6.2 移动互联网的技术体系	148
6.3 移动互联网的技术架构	155
6.4 移动互联网与物联网、云计算	157
6.5 移动互联网在智慧旅游中的应用	161
第七章 智慧旅游管理（政府角度）	172
7.1 智慧旅游目的地管理	173
7.2 智慧旅游行业监督管理	179
7.3 智慧旅游安全保障管理	184
7.4 智慧旅游管理平台构建	189
第八章 智慧旅游营销	196
8.1 智慧旅游消费行为分析	197
8.2 智慧旅游营销渠道创新	203
8.3 智慧旅游营销平台构建	225
第九章 智慧旅游电子商务	229
9.1 智慧旅游电子商务概述	230
9.2 智慧旅游电子商务技术基础	239
9.3 智慧旅游电子商务模式	245
9.4 智慧旅游电子商务的支付手段	256
9.5 智慧旅游电子商务的安全与风险	265
9.6 智慧旅游电子商务的发展现状与未来	271
第十章 智慧旅游景区	281
10.1 新旅游产业环境呼唤智慧景区	282
10.2 智慧景区历程、内涵与态势	288
10.3 智慧景区建设中存在的问题	295
10.4 景区信息发展态势	297
10.5 景区智慧设施服务对象与需求	297

10.6	智慧景区目标体系	299
10.7	智慧景区主要模块与内容	300
10.8	智慧应用与景区运营	307
10.9	智慧景区建设保障	313
10.10	智慧景区建设的意义	314
10.11	智慧景区标准与规范	315
参考文献		317

第一章 智慧旅游概述

智慧旅游就是利用云计算、物联网等新技术，通过互联网、无线网络，借助便携的终端设备，实现各类旅游信息的自动感知、及时传送和挖掘分析，提升游客在食、住、行、游、购、娱等旅游活动中的自主性、互动性，为游客带来超出预期的旅游体验和无处不在的旅游服务。智慧旅游悄然间已经给旅游业带来了深刻变化，那么智慧旅游是怎样产生的呢？

1.1 智慧旅游的产生

1.1.1 旅游产业的发展需要信息产业的支撑

旅游业经过改革开放三十多年的高速发展，近年来出现了环境污染、资源破坏、发展后劲不足等一系列的问题，旅游业正在经历着由传统服务业向现代服务业、由粗放型服务业向集约型服务业、由本地服务业向国际服务业转型与升级的关键阶段。从旅游业的发展现状来看，大量旅游企业仍采用传统的经营和管理方式，旅游企业信息化水平低、信息不对称、信息传递不畅等，越来越不能满足旅游者日益个性化的需求，也不利于旅游企业自身的经营管理，这与旅游信息化的发展趋势相背离。未来社会是信息社会，当今一场信息化浪潮正席卷全球。信息已经成为生产力发展的重要核心和国家的重要战略资源，信息技术是当代最先进生产力的代表。为把旅游业培育成国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的服务业以及实现旅游业的转型和升级，就需要运用信息技术改进整个旅游业的组织、生产和服务，对原有的产业进行创新和整合，运用先进的信息技术实现旅游业的科学、全面和可持续的发展。《中国旅游业“十二五”发展规划纲要》也指出，要充分发挥信息化对旅游产业的引领作用，全面促进旅游产业转型升级，完成我国从“旅游大国”到“旅游强国”的地位突破。

1.1.2 信息产业的发展逐渐向旅游产业渗透

目前，信息产业已经成为经济增长方式转变的核心产业，所有行业都自主地

通过信息技术来促进整个行业的发展进步,信息技术已经渗透到社会生活的各个领域。旅游业是一个开放性的大系统,信息是其得以生存和运转的基础,信息贯穿旅游活动的全过程,因而信息是提高旅游生产力的核心技术。信息既影响人们对目的地的了解和选择,还影响他们对旅游体验的满意度,随着旅游者的日益成熟,以及他们的旅游需求日益个性化和多样化,旅游者对信息提出了更高的要求。此外,无论是对旅游景点的开发、规划还是旅游线路的安排以及目标市场的确定,都需具备迅速准确获取、加工、利用信息的技能。总之,旅游产业作为信息密集型产业,具备高信息的特性,信息技术的使用已经渗透到现代旅游业的各个环节,实现了旅游业高效优质型的集约化经营,增强了旅游业可持续发展的能力。

1.1.3 旅游产业与信息产业的融合发展催生了智慧旅游

目前,我国旅游产业已经进入了转型升级“提质增效”的关键阶段,面对新机遇、新目标、新路径等挑战,旅游产业的增长模式、产品结构的经营理念 and 运营方式都对智慧开发创新驱动旅游产业转型升级提出了更迫切的要求。随着大数据时代和移动互联网络时代的到来,传统旅游业发展的瓶颈、制约因素和问题日益凸显,亟待解决。智慧旅游可充分利用信息技术,实现旅游资源的有机整合、便捷获取旅游信息;通过旅游通道信息共享、交通运输系统智慧化导航、旅游通道远程控制解决旅游供给不足与部分产能过剩并存等问题;旅游者借助网络通过手机 APP 应用实现个性化预订,体验旅游全过程智慧化的全新旅游消费方式。智慧旅游顺应了时代发展的潮流,是信息时代旅游业发展的一次大革命,是推动旅游产业更好地服务民生的一种必然方式,是破解旅游业持续发展难题的迫切需要,智慧旅游便是在旅游产业和信息产业深度融合之下而产生的。

1.2 智慧旅游的研究

1.2.1 国外智慧旅游发展现状

根据张凌云、黎巉等人的综述,严格来说,国外并无“智慧旅游”这一专业术语,“智慧城市”其实只是 IBM 公司推出的一个商业计划和项目。张凌云等人在线查阅了国外各大学术文献数据库 200 多篇与旅游信息化相关论文,也未发现有“智慧旅游”这一概念。但是国外关于智慧旅游的实践建设较国内早,为我国智慧旅游的建设提供了宝贵的经验。

关于国外智慧旅游的学术研究,笔者也做了相应的查询,在谷歌搜索、谷歌学术网站及国外四大数据库 SCI、EI、ISTP、ISR 等上搜索 Intelligent Tourism、Smarter Tourism、Smart Tourism、Wisdom Tourism,其中以 Intelligent Tourism 搜出来的相关文章居多。从技术角度来说,Intelligent 对应智能,可以针对不同的需求、不同的状态或者不同的历史经验产生合适的输出反应。智能是技术范畴,智慧更多强调是技术对人们产生的效果。智能和智慧两个词的主要差异还是应该在“智”的结果上,“能”是“智”的基本效用,而“慧”是“智”的升华。智慧旅游与智能旅游是有一定区别的,因此智慧旅游的英文应该是 Smart Tourism,而不是 Wisdom Tourism 或者 Intelligent Tourism。综上所述,国外学术界主要是关于旅游智能化的研究,严格意义上来说并不能称为“智慧旅游”,这也验证了张凌云等人研究的结论。从国外搜索到的文献发现,其主要从微观应用层面对信息技术、移动网络集成等职能技术在旅游业的应用做了探讨。

1.2.1.1 国外智慧旅游建设的实践经验

在智慧旅游应用建设方面,美国、韩国、日本、新加坡和一些欧洲国家都陆续推出了智慧旅游相关产品和服务,积极推动智慧旅游建设,为其他国家的智慧旅游建设提供经验借鉴。美国是最早提出智慧旅游概念的国家之一。2005 年,美国科罗拉多州(The Colorado)的斯丁波滑雪场第一个推出为游客配置的 RFID(Radio Frequency Identification)射频识别定位装置反馈系统的装置,实时监测游客位置,反馈游客消费情况,为游客推荐滑雪路线等服务。2006 年,美国在宾夕法尼亚州(Pennsylvania)的波科诺山脉(Pocono mountain)度假区也引入了 RFID 技术,推出射频识别手腕带系统,为游客提供安全便捷的科技化服务。韩国作为一个数字化程度很高的国家当然也不甘落后。韩国首都首尔的智慧旅游工程以人为本,基于智能手机平台开发出了著名的“I Tour Seoul”掌上移动旅游信息服务平台,通过科技手段增进游客体验。日本注重服务细节的智慧改良,在智慧酒店建设方面注重人性化设计。新加坡政府很重视旅游业发展,在 2006 年,新加坡就推出“智慧国 2015 计划”。该计划最大的亮点是把大量的先进信息技术运用到旅游行业中,最有名的是采用名为“智慧卡”的生物身份识别技术,将信息通信技术与旅游服务相结合,为游客提供无缝和个性化的旅游信息化服务。马来西亚前总理倡导“信息技术觉醒活动”,提出建设面积为 750 平方公里的多媒体超级走廊。英国伦敦基于 3G 通信系统,推出伦敦智能导游系统,使自助游客能轻松地娱乐游玩。比利时布鲁塞尔于 2012 年 6 月推出基于智能手机的微电子旅游大全“标识都市”项目。该项目采用近距高频无线通信芯片,内置遍及布鲁塞尔大街小巷的博物馆、名胜古迹、商铺及餐馆的详细信息。游客只需使用

智能手机在网站 i-nigma 下载条码扫描器,就可以在布鲁塞尔随时随地扫描“标识都市”的条码,方便、快捷地获取景点介绍、购物优惠以及旅游线路导航的相关信息。

相关链接 1.1

新加坡“智慧国家 2015 计划”

新加坡从 20 世纪 80 年代开始信息化规划和建设。

1992 年,新加坡提出 IT2000——智慧岛计划,计划在 10 年内建设覆盖全国的高速宽带多媒体网络,普及信息技术,在地区和全球范围内建立联系更为密切的电子社会,将新加坡建成智慧岛和全球性 IT 中心。

2000 年,新加坡提出“信息通信 21 世纪计划”,计划到 2005 年成为网络时代的“一流经济体”。

2006 年 6 月,新加坡公布“智慧国 2015 (IN 2015)”计划。这是一个为期十年的信息通信产业发展蓝图,旨在通过对基础设施、产业发展与人才培养,以及利用信息通信产业进行经济部门转型等多方面的战略规划,实现新加坡智慧国家与全球都市的未来愿景。

“智慧国 2015 计划”的发展目标为:到 2015 年,在利用信息通信为经济和社会创造附加值方面名列全球之首;信息通信业价值增长至原来的两倍,达 260 亿新元;信息通信业出口额增长至原来的 3 倍,达 600 亿新元;新增 8 万个工作岗位,至少 90% 的家庭使用宽带,电脑在拥有学龄前儿童的家庭普及率达到 10%。为了确保顺利实现“智慧国 2015 计划”各项目标,新加坡政府专门确定了 4 项关键战略:建设新一代信息通信基础设施,发展具有全球竞争力的信息通信产业,开发精通信息通信并具有国际竞争力的信息通信人力资源,实现关键经济领域、政府和社会的转型。

(资料来源: <http://www.cnsn.com.cn/news/show - htm - itemid - 1043.html>)

1.2.1.2 国外学术界关于智慧旅游的研究

西方学者很早就在技术层面积极探索并构建旅游智能系统,认为现代的旅游智能系统目的在于提供能够确定用户爱好、预测用户需求的全自动化的旅游顾问及管家服务,智能地推荐目的地的推荐服务,以及基于上下文感知的移动式旅游服务等。Stabb (2002) 认为通过建立完善、智能的信息化系统能够实现更加便捷的旅游管理、服务和营销。Werthner 等人提出在旅游智能化系统中应充分利用信息技术促进其旅游业电子商务的发展,并提出要将旅游业作为欧洲信息技术中

的重要领域研究。Gretzel 从社会学的视角出发提出智能旅游系统的设计应该更加关注旅游的文化、民族、语言等背景资料,以便更加了解旅游者需求,根据旅游者需求设计智能旅游系统。Hinze 设计并实施了一个智能化旅游管理系统 TIP。Maedche 首次提出基于本体论和语义 Web 的旅游信息化建设思路。Ngai 使用模糊逻辑思想设计和实施了一个酒店选择系统,游客可根据各类信息对酒店选择进行优化决策。Berka 通过分析现有旅游信息系统,提出一种简化的旅游推荐系统设计思路。Ricci 提出一种 Web 环境下针对游客的旅游推荐系统,通过用例导向的方法为游客的旅游计划提供最优选择。Zanker 以来自澳大利亚的旅游资讯为基础,提出一种旅游推荐系统的评价机制。Maruyama 提出一种参考时间限制因素的个人导航系统(PNS)来辅助游客在多个旅游目的地之间高效地进行旅游活动。Olmeda 讨论将数据挖掘技术应用于旅游市场营销,主要措施是通过分析游客行为、游客旅游线路、在线行为等来做数据挖掘。Hung 在云计算环境下提出一种“基于社会网络的智能旅游框架”以及应用云计算为游客的终端设备提供旅游咨询服务。Zhang X MS 用语义 Web,提出一个基于云计算平台的网上旅游业务框架。Law (2005)、Winata (2005)、O'Connor (2004)等探讨了 IT 在酒店业中的应用和发展趋势。Yaw 通过案例分析方法,对影响旅游行业可持续发展的清洁技术进行了深入研究,提出清洁技术在提升加勒比海旅游业的持久能力方面起到关键的作用。

1.2.2 国内智慧旅游研究现状

自从智慧旅游概念提出之后,智慧旅游就成为学术界和业界关注的焦点。通过在中国知网(CNKI)数据库中输入“智慧旅游”、“智慧酒店”、“智慧景区”和“智慧旅行社”进行检索,时间截至 2014 年 9 月 24 日,获得期刊论文 184 篇,硕博论文 15 篇,从文献总量上来看,智慧旅游的研究还处于初步阶段;从论文发表的时间来看,智慧旅游的研究起始于 2010 年(2 篇)、2011 年(6 篇)、2012 年(39 篇)、2013 年(94 篇)和 2014 年(92 篇);从时间总量上来看,智慧旅游的研究成果越来越丰富,处于不断上升的趋势。通过对论文进行梳理,认为智慧旅游的研究成果主要集中在智慧旅游理论体系、智慧旅游业态、区域智慧旅游的实践案例、智慧旅游的发展趋势和不足以及智慧旅游的其他研究这五个方面。

1.2.2.1 智慧旅游理论体系的研究

对智慧旅游理论体系的研究是基础性工作,因为基本理论的建设与完善是指导实践和推进智慧旅游长期发展的前提,但是作为一种新兴的旅游形式,目前智

慧旅游理论体系的研究还处于初级阶段，学术界对智慧旅游的基本问题还未达成共识，对智慧旅游理论体系的研究主要集中于概念和内涵、价值和核心技术、框架模型、评价体系和与信息化的关系等方面。

(1) 智慧旅游概念和内涵的研究

智慧旅游概念和内涵是理论体系研究的最基本问题，但是目前对智慧旅游还没有形成统一、科学、普遍认可的概念，学者们从不同的角度提出智慧旅游的概念，常见的智慧旅游的概念包括以下几种。关于智慧旅游的概念（见表 1.1）可以分为两大学派，一种是旅游学派，从旅游学的角度定义智慧旅游；另一种是计算机学派，从技术的角度提出智慧旅游的概念。

表 1.1 智慧旅游的概念

作者 (时间)	概念
黄超、 李云鹏 2011-05	智慧旅游也被称为智能旅游，就是利用云计算、物联网等新技术，通过互联网/移动互联网，借助便携的上网终端，主动感知旅游资源、旅游经济、旅游活动等方面的信息，达到及时发布、及时了解、安排和调整工作与计划，从而实现对各类旅游信息的智能感知和利用
叶铁伟 2011-06	利用云计算、物联网等新技术，通过互联网或移动互联网，借助便携的终端上网设备，主要感知旅游资源、经济、活动和旅游者等方面的信息并及时发布，让人们能够及时了解这些信息，及时安排和调整工作与旅游计划，从而达到对各类旅游信息的智能感知、方便利用的效果，通过便利的手段实现更加优质的服务
吴学安 2011-06	利用移动云计算、互联网等新技术，借助便携的终端上网设备，主动感知旅游相关信息，并及时安排和调整旅游计划
马勇、 刘军林 2011-08	智慧旅游以人本、绿色、科技创新为特征，利用云计算、物联网、高速通信技术等高科技提升旅游服务质量与服务方式，改变人们的旅游消费习惯与旅游体验，成为旅游发展与科技进步结合的世界时尚潮流
刘铁军、 范珊 2011-10	智慧旅游利用云计算、物联网、高速移动通信技术和智能终端设备为支撑，满足未来旅游管理中的管理智能化、服务主动化、旅游个性化和信息对等化发展需求，提升旅游产业现代服务业的科技含量和服务质量
朱珠、 张欣 2011-11	“智慧旅游”的概念源于“智慧地球”和“智慧城市”，是通过智慧旅游管理平台，利用全国各地的旅游资源，借助云计算和物联网技术，实现旅游的集约化、智能化、统一化的管理
沈萍 2012-01	智慧旅游是一种旅游形态，是利用云计算、互联网等新技术，高度系统化整合旅游物理资源和信息资源，使旅游管理者和游客能够借助便携的终端上网设备，主动感知旅游相关信息，实现旅游体验、行程规划、网上结算、行业监管和安全保障等多功能的一种全新旅游形态

姚国章 2012-02	“智慧旅游”是指以游客为中心，以应用互联网、物联网、云计算、3G 通信、三网融合、GIS 等“智慧技术”为手段，以计算机、移动设备、智能终端等为工具，以智慧服务、智慧商务、智慧管理和智慧政务为主要表现形式，以全面满足游客“吃、住、行、游、购、娱”的服务需要为基本出发点，以为游客、旅行社、景区、酒店、政府主管部门以及其他旅游参与方创造更大的价值为根本任务的一种旅游运行新模式
金卫东 2012-02	智慧旅游是以物联网、云计算等高科技为支撑，通过智能手机、电脑、触摸屏等多种服务终端，为广大民众和旅游企业、旅游管理部门提供各类旅游公共服务的综合应用平台
张凌云、 黎巛 2012-05	智慧旅游是基于新一代信息技术（也称信息通信技术，ICT），为满足游客个性化需求，提供高品质、高满意度服务，而实现旅游资源及社会资源的共享与有效利用的系统化、集约化的管理变革
吴涛 2012-05	智慧旅游是以云计算为基础，以移动终端应用为核心的，以感知互动等高效信息服务为特征的旅游信息化发展新模式，核心是“以游客为本”的高效旅游信息化服务
颜敏 2012-07	智慧旅游是一种以物联网、云计算、下一代通信网络、高性能信息处理、智能数据挖掘等技术在旅游体验、产业发展、行政管理等方面的应用，使旅游物理资源和信息资源得到高度系统化整合和深度开发激活，并服务于公众、企业、政府等的面向未来的全新的旅游形态
罗成奎 2012-12	智慧旅游不是一种旅游形态，而是将云计算、物联网等技术嵌入旅游行业中，达到旅游信息基础架构与高度整合的旅游基础设施的完美融合，使得政府旅游管理部门、相关旅游企业和旅游者等可以做出更明智决策的旅游方式
任瀚 2013-04	智慧旅游是以物联网、云计算、移动通信技术、人工智能及其集成为基础的综合应用平台，以实现人的逻辑思维能力为目标的，可以充分满足旅游者个性化需求、提高旅游企业经济效益和提升旅游行政监管水平，带来新的服务模式、商务模式和政务模式的智能集成系统，是旅游产业重要的技术、服务和监管革命
付业勤、 郑向敏 2013-04	智慧旅游是基于云计算、物联网、移动互联网、人工智能、虚拟现实、数据挖掘和信息处理等技术，借助智能手机、智能终端等设备，实现旅游信息的广泛采集、挖掘分析、实时传输和自动感应，提升旅游者从旅游信息搜集、旅游决策、旅游购买、前往旅游地、在旅游目的地消费全过程的主动性、自主性、智能性和交互性，为旅游者提供无微不至的旅游服务和前所未有的体验感受，最终实现旅游体验的个性化、旅游服务的智能化与旅游管理的数字化
高振发、 刘加凤 2013-10	智慧旅游从应用角度来讲，就是一种利用物联网、云技术、下一代通信网络、高性能信息处理、智能数据挖掘等技术，提升旅游体验、推动旅游产业发展、提升行业行政管理与监控等多方面结合的创新型的应用集群。智慧旅游从技术的角度来看，它是以新的通信、信息互联网技术为基础，采用高标准工业设计及生产工艺，经过有针对性的深度开发，提供满足消费者及行业相关产业应用的一种新型的服务及产品的全产业链服务平台

曹志斌 2014-03	从广义上来看，智慧旅游是为了满足现阶段广大游客日益增长的个性化需求，利用新一代信息通信技术，为游客提供全面的、优质的、高效的服务。通过应用新一代信息通信技术，将社会资源与旅游资源结合，实现了二者的共享并依靠系统的管理，显著地提升了旅游服务质量，满足了现阶段游客的个性化需求。从狭义上来看，智慧旅游指的是一系列智能技术在旅游行业中进行充分的应用，进而达到提高旅游服务质量，为游客创造优质、优美的旅游体验，同时在旅游的过程中，能够显著提升旅游管理有效性，优化旅游资源与社会资源，最终达到增强旅游企业核心竞争力的目的
李云鹏、胡中州 2014-05	智慧旅游是旅游者个体在旅游活动过程中所接受的泛在化的旅游信息服务，认为智慧旅游的核心内涵在于旅游信息化、泛在化和旅游者个体，基本外延在于智慧旅游对旅游者、旅游机构的改变

从以上罗列的关于智慧旅游的概念总结出，智慧旅游可以归纳为四个方面：第一，技术应用论，很多计算机背景的学者和智慧旅游企业认为智慧旅游就是应用先进的信息技术，包括应用互联网、物联网、云计算、3G 通信、三网融合、GIS、云计算、下一代通信网络等，通过应用新一代的信息技术所带来的旅游服务、管理、营销的智能化，如姚国章、马勇、刘铁军等；第二，新旅游业态论，该观点从产业融合的角度，认为智慧旅游是信息化与旅游业融合产生的一种新的旅游业态，是服务与旅游业、企业、政府等面向未来的全新的旅游形式，如沈萍、颜敏、姚国章等；第三，旅游信息化论，该观点认为智慧旅游就是利用新一代通信技术，借助各种移动终端设备，全面感知旅游信息，解决旅游者需求和旅游信息不对称的问题，是一种泛在化的旅游信息服务，如李云鹏、胡中州、付业勤、郑向敏、吴涛等；第四种，管理和服务的变革论，该观点认为智慧旅游就是改变人们的旅游消费和旅游体验，提升旅游企业的服务和管理等，是一种更集约化、智能化的管理与服务的变革，如朱珠、张欣、张凌云、黎巉、任瀚等。

(2) 智慧旅游的功能、价值和核心技术的研究

学者们从旅游景区、旅游者、整体宏观的角度分别提出了智慧旅游的功能和价值。学者高振发、刘加凤认为智慧旅游的基本功能包括导航、导游、导览和导购。学者刘军林认为智慧旅游可以加强景区的监管安保，提升景区的互动体验质量。陈慧英通过问卷调查的方法，提炼出智慧旅游的核心价值包括智慧旅游科技创新、产业支撑、经济贡献及社会拉动。

学者们对智慧旅游核心技术的研究表现在两个方面，一方面从智慧旅游建设的整体角度提出智慧旅游的核心支撑技术，另一方面描述单一技术在智慧旅游中的应用并提出相关的措施。刘军林（2011）认为智慧旅游的技术支撑包括云计算、物联网、高速无线通信技术、地理信息系统和虚拟现实技术等。张凌云