

“互联网+模式”下的海南旅游新业态研究

张广霞

(三亚学院 财经学院, 海南 三亚 572022)

[摘要]随着互联网和经济的快速发展,各地旅游市场竞争日趋激烈化,为旅游业新业态的出现提供了条件。海南省也不另外,其旅游业的快速发展、旅游需求的多元化、旅游产品层出不穷、信息技术不断进步,推动了相关旅游新业态的出现。通过对“旅游新业态”的内涵解释,分析了海南旅游新业态类型的现状,并提出了“互联网+”模式下海南旅游新业态发展的对策。

[关键词]旅游新业态;海南省;互联网+;平台

[中图分类号]F592.3 [文献标识码]A [文章编号](2016)01-013-07

随着互联网技术的不断革新与发展,各个传统行业得到了充足的创新,它们利用现代信息技术与互联网平台,让其与自身进行深度融合,创造新的发展生态,提高了传统行业的创新力和生产力,因此在旅游产业发展过程中,旅游新业态的出现是必然结果。海南省作为国家旅游资源大省和强省,2014年共接待国内外游客总人数4789.08万人次,比上年增长10.6%,其中接待旅游过夜人数4060.18万人次,增长10.6%;旅游总收入506.53亿元,比上年增长13.2%。海南旅游业发展势头良好,为全省经济发展和建设国际旅游岛做出了重要贡献。目前,海南省已经初步形成了乡村旅游、温泉疗养、高尔夫旅游、生态体验游等多种业态为一体的旅游产品群,吸引了大批岛内外游客。

一、旅游新业态概念

“业态”一词最早出现在20世纪60年代的日本,指的是日本零售业的经营形态。我国在20世纪80年代引入这一词后,经过多年探讨,一些学者渐渐将这引入旅游业研究领域,虽然国内外旅游专家对“旅游业态”一词有着浓厚兴趣,但学界对于旅游业态还没有一个标准的定义,尽管如此,却有一个共识:旅游业态是“旅游企业的各种经营形态的总和”。

一个产业或行业的发展不是一成不变的,而是一个逐步完善、逐渐改进和深化、转型、升级的过程。旅游业也不例外,各地区、各企业为了提高其竞争力,利用互联网技术和平台,在其发

[收稿日期]2016-01-22

[作者简介]张广霞(1987-),女,湖北荆州人,三亚学院财经学院助教,硕士,从事区域经济管理研究方向。

展中融入新思想、新创意,创造一些不同于传统业态的业态,即旅游新业态。虽然旅游学界对旅游新业态也进行了一些研究,但目前还没有确切的定义。杨玲玲,魏小安(2009)认为旅游新业态是指相对于旅游主体产业有新突破、新发展,或者是超越传统的单一观光模式,具有可持续成长性,并能达到一定规模,形成比较稳定发展态势的业态模式。许豫宏认为旅游新业态是根据时代的变化和时尚的变化,创造出能够满足游客心理、情感、审美享受的新产品。总之,目前学术界所提到的旅游新业态多是一个总体的概念,需要指出的是,旅游新业态是对原有传统旅游业态的创新,并不是完全取代原来的旅游业态。

二、海南旅游新业态发展现状

自国务院2010年提出建设国际旅游岛战略,海南省积极调整旅游业产业结构,实现旅游业转型升级,旅游业发展保持了良好态势,如表1所示。

表1 2010-2014年海南省旅游业发展相关指标

年份	旅游过夜人数(万人次)	同比增长(%)	旅游总收入(亿元)	同比增长(%)
2010	2587.34	15	257.63	21.7
2011	3001.34	16	324.04	25.8
2012	3320.37	10.63	379.12	17
2013	3672.51	10.61	428.56	13.04
2014	4060.18	10.6	506.53	13.20

数据来源:海南省旅游局官方网站

(一) 海南省旅游新业态类型

1. 乡村旅游新型业态

无论是相比于省外其他省市的乡村旅游,还是相比于岛内的滨海观光旅游,海南的乡村旅游起步较迟,发展也比较缓慢。且传统的海南乡村旅游以农家乐为主,如通什黎苗度假村等,但在农家乐发展过程中出现产品同质化现象。随着时代环境变化和国家战略支持,为海南乡村旅游提供了新的发展机遇,各县区根据自身特点开辟出具有特色的乡村旅游路线,如海口重点推出的乡村生态徒步运动休闲游、乡村生态农家乐自助游和乡村生态渔家乐自助游三条经典乡村旅游路线,也开发了田园城市、康体疗养乡村游、海南特色名菜乡村游、民俗和田园风光乡村游、药谷乡村游等一系列乡村旅游产品。

2. 康体养生旅游新型业态

康体养生旅游是以恢复健康、增强体质为目的去它地旅行,构成要素和条件包含疗养、恢复、增进健康为目的各种资源、设施和服务。

海南省拥有丰富的旅游资源,被誉为“东方夏威夷”,既有洋溢着椰风海韵的东郊椰林湾、“天下第一湾”之称的亚龙湾和被誉为“海上乐园”的大东海等海滨旅游度假区,又有兴隆温泉、官塘温泉、南洋温泉、南田温泉等温泉旅游胜地,还有通什旅游山庄及太平山度假村等,是发展养生游的乐土。随着人们对健康养生的重视程度不断加大,以温泉疗养旅游为主的养生旅游发展最为蓬勃。

“十二五”期间海南省将打造成国际知名的“康养旅游目的地”与“国家医疗旅游示范区”。并且海南省将建设6个重点康养旅游项目，含续建类项目2个，预计共投资30亿元；新建类项目4个，预计投资59亿元。在17个一般项目中，续建类康养旅游项目3个，预计投资15.6亿元；新建类康养旅游项目14个，预计投资113.5亿元。

3. 体育旅游新型业态

体育旅游，就是参与体育活动的旅游，或者是观看体育比赛的旅游，或者是寻访体育文化景点旅游。它是一个交叉产业，是体育产业和旅游产业的融合，体育旅游以体育作为内涵、以旅游作为载体，体育提供资源、旅游带来市场。

海南独特的气候条件和人文环境，为开展帆船、高尔夫、沙滩排球、漂流等运动项目提供了得天独厚的条件。目前，海南省已形成了体育旅游项目体系，包括潜水、帆船、帆板、海钓等水上项目；漂流、峡谷探险、海岛生存等探险项目；高尔夫越野行走等休闲项目；高尔夫球赛、环岛自行车赛、沙滩排球训练基地、帆船帆板训练基地等体育观赏。接下来，海南将进一步推动这些体育旅游项目，吸引更多中外游客到海南来休闲度假。与此同时，海南将借助传统旅游资源发展体育旅游，运用体育旅游促进传统旅游业的发展，如潜水与婚纱摄影等结合，并且把海南独特的体育旅游休闲项目介绍到世界各地，从而为进一步拓展旅游业打开了广阔的思路。

4. 邮轮/游艇旅游新型业态

邮轮旅游旅游者纯粹为了休闲和娱乐，以邮轮作为交通载具、旅馆住宿、餐饮供应以及休闲场所之多功能和岸上的目的地观光邮轮等活动进行的海陆结合的旅游形式。

具有“国际旅游岛”美誉的海南，拥有广阔的海域，漫长的海岸线，良好的区位，优惠的政策，有利于国际邮轮航线的开发及运营，具备发展邮轮游艇产业的天然优势。且随着经济的发展和居民生活水平的提高，邮轮游艇也渐渐成为人们娱乐休闲的新型消费品，成为国际旅游目的地不可或缺的形象代号。目前，海南省有邮轮码头2个，在建码头4个；在邮轮航线上，先后有“爱兰歌娜”、“处女星”、“天秤星”、“海洋迎风”、“双鱼星”等多种型号的大型邮轮从香港、新加坡、日本、美国、英国、巴哈马、意大利、挪威、西班牙等国家和地区的邮轮母港到访海口、三亚。“海南度假+邮轮旅游”、“到外国去过大年”为中外游客带来了全新体验，2014年出入境邮轮229艘次，出入境旅客192309人次。游艇方面，目前海南省在册的游艇制造企业8家，游艇销售及服务企业有146家；游艇俱乐部（游艇会）39家；游艇相关专业培训机构3家；已建成运营的游艇码头12个，泊位1658个；在建（拟建）码头13个，泊位约1985个；规划建设游艇泊位约5000个；全省游艇拥有量1000多艘。游艇海钓、游艇观光、游艇婚纱摄影、运动帆船体验等活动受到游客欢迎。2014年海南省游艇出入境97艘次；2015年1—8月，出入境游艇58艘次。

加快邮轮游艇产业升级发展，对于促进海南经济良性发展，促进海南省与国内、国际各大港口的合作与交流，提升海南国际旅游岛建设国际影响力，具有十分重要的意义。

5. 其他旅游新型业态

除以上旅游新业态外，海南省凭借其优越的自然条件，还形成了很多旅游新业态。

海南从2013年—2014年连续举行婚庆旅游年活动，随着该活动的推进，强势培育海南岛蜜月婚庆游亮点，创新发展海南特色婚庆经济在海南各地蔚然成风，已经催生出二十多条蜜月婚庆旅游线路以及琼海、琼中、陵水、博鳌、潭门等新兴的海南岛蜜月婚庆度假旅游目的地，涌现出一批先进市县和优秀企业。游艇婚礼、游轮婚礼、海湾婚礼、黎苗民俗婚礼、小镇婚礼、高尔夫婚

礼、海岛婚礼都悉数亮相，在客源市场掀起了一股来海南婚庆旅游的热潮，树立起“浪漫岛”、“蜜月岛”、“婚庆岛”的海南国际旅游岛新形象。

三亚水上飞机观光项目于2015年春节前正式启动，三亚直升机观光游受到游客广泛关注。此外，还有免税购物游、海洋旅游、亲子旅游等等，吸引了众多国内外游客，为海南旅游经济发展提供了新动力。

（二）海南旅游新业态发展中存在的问题

1. 旅游新业态发展宏观环境欠佳

旅游新业态发展外驱力中，需要构建旅游新业态创新发展的文化环境和氛围。海南虽然具备着三色文化：绿色文化、红色文化、蓝色文化，政府对旅游新业态的发展在某些方面也给予了引导，但在旅游新业态发展初期和发展过程中给予不同的优惠政策方面没有具体的呈现。

2. 新业态发展水平与国外相比具有差距

国外旅游业态相对比较丰富，如分时度假、换房旅游等，发展历史较长，已经形成规模。一些旅游业态形式具有很强的需求优势，如分时度假，既有跨国集团、又有专门的协会组织(ETF)等，发展形势良好。而我国目前的分时度假业态还处于刚刚起步阶段，发展较为缓慢。

3. 旅游从业人员创新意识不够

旅游新业态产生的内驱力是在宏观环境下的旅游行业从业者的创新精神。海南省具有培养旅游从业者的高等院校相对较少，即使有，培养体系还不够成熟，缺乏针对性和全面性。目前也还没有专门的旅游大学，来培养专业化、精细化的旅游人才。

4. 产业上下游之间关联系不强，网络宣传推介力度较小

首先，在城市交通、城市环境建设、休闲娱乐项目等配套设施等方面的发展滞后于旅游产业的发展需求。在节假日期间，这种现象特别突出，排队现象屡见不鲜。

其次，现有的旅游项目精品数量少，许多景点景区的开发层次较低，缺乏配套的设施设备和优质旅游服务，许多大型旅游开发项目还处于刚刚起步的阶段，发展较缓慢；旅游购物、旅游商品缺乏富含文化内涵、上档次的产品，富有农家特色的土特产品包装简易，产品开发层次较低。

最后，游客以观光和商务度假旅游居多，中、高端消费的游客较少；旅游六要素中，吃、住、行的比重较大，游、购、娱的比重小；在团购等网络营销席卷全球热浪之际，海南的网络旅游宣传推介没有形成有效而成熟的网络营销体系。

5. 区域联动较少，旅游合力影响受限

除了要加强产业上下游之间的关联性之外，还要加强与周边旅游市场的连动发展。目前，海南旅游市场着力打造本地旅游产品，效果较好，并结合国际旅游市场发展需要，与南亚诸如新加坡、印度等国家的旅游市场联动发展，从而使海南旅游发展形成区域联动，建设国际旅游岛，创新旅游新业态。

三、“互联网+”模式下，海南旅游新业态发展对策

随着经济水平、交通能力和获取资讯手段的提升，旅游新业态层出不穷。旅游管理机构、旅行社、旅游景区、旅游服务机构、旅客都在改变。而驱动变革的因素有三个：经济能力的增长带来的对旅游的必然需求；生活价值观的逐渐改变带来对旅游认知的提升；移动互联带来的旅客能

力的提高。海南旅游业如何能顺应这种变化,在旅游新业态中抓住机遇,推动海南大旅游产业快速发展,并以旅游行业成长带动社会进步。

(一) 完善诚信规范市场的构建,提高旅游从业人员的素质与水平

1.营造诚信、规范的旅游市场环境是保证旅游业公平、顺利、有序发展的关键。最近几年,节假日旅游期间不断发生各种恶意敲诈等不规范的市场秩序,这对海南省旅游产业及海南自身形象产生了严重的影响。借此,海旅委、海旅协发挥“互联网+”的优势和功能,整合各种维权、执法力量,开通全国首例综合性旅游维权执法手机微信平台——“海南旅游投诉”手机微信平台,公众和游客只要通过微信添加“hnlly315”或者扫描海南旅游投诉二维码,即可通过这个手机微信平台上多达10个投诉维权渠道随时随地选择任一渠道、无障碍地进行投诉维权,满足社会公众和来琼游客的旅游消费安全保障权。该平台还通过其微网站及时为广大游客提供丰富的消费信息和维权提醒,如《海南岛旅游放心卡》、《海南常规旅游线路团队地接价参考标准》、《游客不文明行为记录管理暂行办法》等内容。



图1 海南岛旅游放心卡



图2 海南旅游投诉手机微信平台

2.提高旅游从业人员的素质和水平,才能真正提高旅游服务质量和水平。通过培训、竞赛、创优争先等活动促进旅游人才和从业人员的素质和管理水平的提高;将旅游业人才队伍建设纳入行业培训计划和人才队伍建设规划中,对引进的旅游专业人才和高级管理人才在子女教育、社会保障等方面给予优惠政策。

(二) 构建并完善旅游产业生态系统

现代管理学之父彼得·德鲁克说过,“当代企业之间的竞争,不再是产品之间的竞争,而是系统之间的竞争”。为了促进旅游新业态的发展,海南旅游产业必须调动生态系统内所有组成部分的积极性,构建合理的旅游产业生态系统,并将之完善。

1.移动互联时代,重视互联网与自媒体传播,“海南旅游”微信公众号与新浪微博,是海南旅游行业最勤奋的自媒体之一。随着自驾游热潮迭起,不再以旅行社为唯一服务对象,开启服务“散客时代”,海南相关部门专门安排大巴停在飞机场、火车站接送游客,确保游客在进入海南时就能拥有愉悦感。因此,在智慧旅游时代,旅游服务机构必须具有以下能力:有没有自媒体的实时传播能力,比如微博和微信公众订阅号;有没有将自己的产品加入到网上营销平台;有没有与散客通过移动互联的积极互动;有没有为自驾游提高服务;有没有基于位置(LBS)的服务能力,比如帮助游客通过手机定位快速找到厕所。有没有通过互联网进行旅游信息大数据分析的能力。

2.丰富、平衡、多元的旅游产品体系,融入多种创新旅游元素。目前海南出现多种旅游新业

态，通过精品旅游项目建设延伸旅游产业链条，扩大旅游产业领域，提升旅游产业层次，促进旅游产业发展，构建富含民族风情、绿色生态、养生康体为一体的特色旅游产品体系。

3. 游客旅游价值观的转变，不再以门票经济为评价标准，而是让游客成为受益者和同盟军，实现全民传播，全民参与，全民受益。分散且有序的乡村游、采摘游；以户外带旅游，以驴友带游客。结合户外人喜欢追新、猎奇，先行一步、传播力强的特点，在旅游产业的早起和淡季，举办各类适合户外爱好者的活动，吸引驴友先来。

4. 加大平台建设，发挥平台优势

结合海南省自身旅游特色，加大旅游O2O平台“旅游百事通”的建设。该平台汇聚国内外上万条旅游线路资源，以统一产品采购、统一产品推广、统一名店管理、统一服务标准的集团化经营模式，依托全国上千家“旅游百事通”连锁门店，让线下销售、互联网销售、移动销售融为一体，同时通过电子商城与实体体验店结合为消费者提供旅游咨询、体验与服务，随时为消费者提供丰富、优质的旅游线路和热情周到的服务。



图3 旅游百事通模式

进一步加大与酷秀旅游的平台（琼北旅游公共服务平台）共建力度，将海口全市旅游咨询中心服务网点与平台融合实现线上线下同步，为旅游企业和游客打造一个开放性的b2b2c（企业—企业—消费者）公共服务平台。同时，实行“走出去”线上线下联合促销战略，让互联网为海口旅游发展注入“兴奋剂”。并推出联合营销活动。

5. 传统旅行社（TTS）加快向在线资源型旅行社（OTS）转型。如何用互联网思维和先进的技术武装自己，用智慧化手段帮助企业华丽转型，已成为各方关注的焦点。我们知道，从旅游出行前对行程的规划与决策购买，到旅游过程中的实际体验，再到旅游归来的经历分享，构成了一个完整的旅游服务闭环。OTS以旅游线路及旅途服务类产品经营为主，可做到对资源采购、产品设计开发、技术支持、导服人员等多方面监控管理，在旅游产品线路开发和服务，特别是线下客户服务体验等方面优势凸显。这样一方面可以借助携程网等网络平台塑造形象和获取客源，另一方面能全面升级线下“一站式”旅游服务质量，以旅游大集散为核心，集门票现票预订、一日游产品预订、机票预订、酒店预订等服务为一体，挖掘深度体验短线游和当地游细分市场。

除了上述平台战略以外，还可以采用其他方式进行宣传，增加旅游品牌知名度。图拍摄海南

旅游3D真实场景的宣传视频、短片和微电影,通过互联网进行3D场景展示。3D真实场景的宣传视频展示容易使旅游者在前往景点前预先体验,产生身临其境的感受,增强前往旅游的意愿。同时,通过旅游目的地相关的宣传视频、短片和微电影,能够立体的展现出河源优美的自然环境和丰富的历史文化资源,视觉呈现独具特色的旅游资源。

(三) 加强跨区域合作,促进旅游产业发展

在泛珠合作框架下,努力加大海南与广东、贵州等省市的国内旅游合作,联手开通更多的直达、经停、包机航线,打造一程多站旅游精品路线,推出旅游互惠计划,联手开拓境外旅游市场;加强文化交流与合作,共同推进文化资源的组合创新,开发民族特色文化产品,搞活会展演艺市场。此外,还应该采取多种措施,加强与国外旅游城市的战略合作,将海南的旅游特色推向国际。

【参考文献】

- [1]杨军.“互联网+”时代的旅游新业态发展[N].新疆日报,2015-3-21.
- [2]黄媛艳.海南致力“互联网+旅游”急需培养旅游人互联网思维[N].海南日报,2015-04-22.
- [3]孟瑶,孙相涛.互联网+旅游“旅游百事通”进驻海南打造旅游新模[EB/OL].
http://travel.ce.cn/gdtj/201506/30/t20150630_2601043.shtml
- [4]吴丹丹.海南旅游新业态产品受追捧 邮轮游艇旅游免税购升温[EB/OL].
http://www.hkwb.net/news/content/2014-02/07/content_2113923.htm?node=115
- [5]程伟,高丽敏.北京旅游新业态发展研究[J].现代企业文化,2011,(15):101-102.
- [6]杨玲玲,魏小安.旅游新业态的“新”意探析[J].资源与产业,2009,(6):135-138.
- [7]罗丽娜,张建卫.基于互联网环境下河源旅游新业态发展探究[J].旅游纵览,2013,(7):56-57.
- [8]刘小红.海南旅游业大打“养生旅游”牌[EB/OL]. <http://www.qianzhan.com/analyst/detail/220/120920-2d012dba.html>
- [9]马伟元.海南公布2014年婚庆旅游主题活动每月举办一场[EB/OL].
<http://www.hinews.cn/news/system/2013/12/11/016291119.shtml>