

宁夏旅游电子商务初探

赵燕妮 (宁夏大学经济管理学院, 宁夏银川 750001)

摘要 综观全球经济的发展,旅游业已成为世界上最大的产业。旅游电子商务也在全球蓬勃兴起并迅猛发展,利用现代信息技术和电子商务促进宁夏这一欠发达地区的旅游开发,对实现旅游业的跨越式发展,实现“旅游富民”的目标具有现实意义。通过对宁夏旅游电子商务的SWOT分析,提出了适合宁夏的旅游电子商务发展策略。

关键词 宁夏旅游电子商务;SWOT分析;发展策略

中图分类号 F590.8 文献标识码 A 文章编号 0517-6611(2008)33-14776-02

随着互联网信息技术的发展,旅游电子商务也逐渐成为一种新兴的商务模式,并以其高效率、低成本等优势迅速兴起,旅游电子商务既是旅游产业发展的重要方向,也是促进欠发达地区旅游业发展的重要手段^[1]。

因此,旅游电子商务能否给宁夏带来根本性的转变,旅游电子商务能否使宁夏的旅游资源转化为旅游产品,宁夏旅游产业又是如何同旅游电子商务有效的结合,这些都是值得思考的问题。笔者通过对宁夏旅游电子商务的SWOT分析,提出了适合宁夏的旅游电子商务发展策略。

1 旅游电子商务

旅游电子商务是电子商务在旅游业这一特殊领域的应用,是指以网络为主体,以旅游信息库、电子化商务银行为基础,利用最先进的电子手段运作旅游业及其分销系统的商务体系。它集合了客户心理学、消费者心理学、商户心理学和计算机网络等多门学科,展现和提升了“网络”和“旅游”的价值,具有营运成本低、用户范围广、无时空限制以及能同用户直接交流等特点,提供了更加个性化、人性化的服务^[2]。

旅游电子商务的主要功能可以归纳为以下几方面: 信息查询服务。包括旅游服务相关信息(如饭店、旅行社以及民航航班等信息)、旅游景点信息、旅游线路信息以及旅游常识的在线查询。 在线预订服务。主要提供酒店客房、民航班机机票、旅行社旅游线路等方面实时、动态的在线预订服务。 客户服务。指通过系统预定的个人以及机关团体可以与代理人(指上述酒店、民航、旅行社等相关服务机构)进行实时的网上业务洽谈,管理自己的预定纪录。

2 宁夏旅游产业的战略选择——旅游电子商务

由于历史原因和区位条件的限制,宁夏旅游业目前尚处于全国后进状态,迄今仍未形成规模,形成拥有丰富的旅游资源却守着穷困的尴尬局面。宁夏旅游业的发展与其巨大的旅游资源潜力相比,还不相称。正是基于此,宁夏更需要一种新的模式来推动旅游业的发展。

借助因特网强大的集聚功能,可以持续为旅游业提供源源不断的客户。因特网强大的集聚功能,面对的是一个辽阔的市场,让每一个上网者都成为宁夏旅游业潜在的客户。

旅游电子商务,无疑可使宁夏众多的旅游资源走出宁夏,可以将宁夏丰富的自然资源和人文景观介绍给全球的访问者。旅游电子商务的发展,展现和提升了“网络”和“旅游”

的价值,另外,借助旅游电子商务具有的营运成本低、用户范围广、无时空限制以及能同用户直接交流等特点,提供了更加个性化、定制化和人性化的服务。宁夏旅游业要想取得长足发展,发展旅游电子商务势在必行。

3 宁夏旅游电子商务SWOT分析

SWOT分析法是通过分析优势、劣势、机会与威胁来监测公司的市场营销方法,是了解企业内外部环境,挖掘企业优势和劣势的一种有效工具。笔者运用SWOT分析法,通过列出并分析宁夏旅游电子商务的优势、劣势、机会与威胁,提出了适合宁夏的旅游电子商务发展策略。

3.1 宁夏旅游电子商务的优势分析 宁夏拥有丰富独特的自然风光和人文景观资源,是发展旅游电子商务最大的优势。宁夏地处西北内陆,位于东南季风区、西北干旱区和青藏高原3个自然区域的交汇地带;另外,宁夏处于中原文化和草原文化的交汇区,悠久的历史 and 独特的回族穆斯林风情孕育了风格迥异的塞外多姿多彩的人文旅游资源,因此造就了独特的塞上自然旅游资源。宁夏探明的有较高价值的旅游资源和风景名胜地已达40处,至2002年底,宁夏共有5个国家自然保护地、4个区级自然保护地和2个国家公园。目前,对外开放景点60余处,沙湖、沙坡头和镇北堡华夏2部影视城是4A级景区^[3]。

宁夏不但有丰富的旅游资源,而且还有独具特色的旅游产品,如回族风情和西夏文化。 回族风情。宁夏是全国唯一的省级回族自治区。素有“中国穆斯林省”之称,是中国回乡的象征,回族风情是中国独特的民俗旅游资源大系中重要的一部分。在这块古老的土地上,前来观光游览的人会感受到浓郁的伊斯兰文化气息。 西夏文化。由党项族所创造的西夏文化是一种高品位的历史文化,享誉海内外。尽管西夏文化散落于西北地区大部分省区,但最集中、最典型的表现却在宁夏,享有“东方金字塔”之称的规模宏大的西夏王陵,具有丰富的文化内涵,并以其特有的神秘色彩为宁夏引来了源源不断地游客。

因此,宁夏独特的自然风光和人文景观正需要电子商务这种新型的商业模式,来推动宁夏旅游业快速发展。

3.2 宁夏旅游电子商务的劣势分析 尽管宁夏有着非常丰富的旅游资源,但在发展旅游电子商务的过程中,仍旧存在着一些问题,制约着旅游电子商务的发展。主要问题有以下几方面。

(1) 宁夏旅游电子商务人才匮乏。要搞好旅游电子商务,人才问题显得十分重要,旅游网站的建设、运营和管理涉及多方面的知识,旅游电子商务的从业人员不但要具备较高

基金项目 宁夏大学科研基金(sk200827)。

作者简介 赵燕妮(1972-),女,宁夏银川人,硕士,讲师,从事企业管理、电子商务的教学与研究。

收稿日期 2008-10-27

的网络技术、电子商务知识,同时还应具备较熟练的旅游专业知识以及市场营销、管理等多方面的知识,事实上,宁夏现在缺乏的正是这种既熟悉电子商务又精通旅游业务的复合型人才。旅游电子商务专业人才培养尚未引起社会有关方面的普遍重视。

(2) 信息技术观念落后。从企业角度讲,宁夏的旅游企业大部分都是中小型企业,在信息化建设方面还处于观念保守、被动接受的状态,大都不愿花太多人力、物力进行网站、信息系统的建设。网上促销、网上预定尤其是网上结算,对宁夏的旅游企业来说还是比较陌生的事。许多企业对上网促销的宣传和营销效果缺乏认识和体验。

从消费者角度来讲,由于宁夏地处内陆腹地,无论交通还是信息都十分闭塞,且总是踏着其他城市发展的脚印前行,因此宁夏的消费者无论从思想上还是购买方式上都比较保守。多数人只相信“眼见为实”而不愿接受网络商品,大多数消费者都存在观望状态,这种消费心理定势并非一朝一夕就能够改变。

(3) 宁夏旅游网站缺乏特色,功能单一。旅游网站是旅游电子商务的载体,是以旅游业空间信息数据为基础,适时提供空间和动态的旅游信息,是管理和服务的一类网络信息系统。旅游网站能够将旅游与电子商务的价值在更高层面上得以升华,使旅游业的经营管理、服务消费和研发创新等活动在网络的背景下产生新的方式及流程。但目前宁夏的旅游网站各方面还不够完善。

以宁夏旅游网为例,从形式看,网站没有特色,文字和图片缺乏新意和个性,不能吸引顾客,个性化服务不突出;从内容上看,没有从旅游者的需求出发,设置各种个性化服务,网站信息更新缓慢,内容单一,只有包价旅游线路的陈列,没有旅游线路的设计、自助旅游安排等;网站缺乏与游客的互动、交流;网站不成熟,缺乏旅游电子商务所具备的网上预定、信息查询等基本功能,安全性、准确性受到质疑,而网上搜索,网下交易的方式使电子商务没有体现出高效率、低成本的优点。

3.3 宁夏旅游电子商务的机会分析 虽然宁夏在发展电子商务过程中还存在一些问题,但也面临着机会。

(1) 网络信息技术的发展初步深入人心。宁夏地区计算机社会拥有量呈直线上升,Internet 用户也呈几何级数增长。新的消费观念正逐步形成。信息基础建设也初具规模。目前,宁夏互联网发展已经集电子邮件、网上新闻、网上交易、网上银行、网上订票、网上教育和网络文娱等多种功能于一身。以信息网络为基础的各种网络应用、宽带多媒体应用、多种数据通信应用,也将为宁夏地区旅游电子商务的发展奠定良好的基础。

(2) 西部大开发的脚步加快。西部大开发为西部旅游产业的发展创造了更好的发展机遇。随着西部大开发不断深入,政府进一步加大了对西部基础设施建设的投入,使西部的公路、铁路、航线四通八达,为西部旅游产业的发展插上了腾飞的翅膀。同时,西部大开发也提高了西部旅游的知名度,赢得了世界的注意力,国家西部大开发战略全面实施,旅游业的发展受到普遍重视和支持。国家实施西部大开发战

略,重点支持西部地区的基础设施建设、生态环境改善和人才培养以及旅游业的发展,这是对西部旅游业最直接的支持。国家每年发行数亿元国债支持西部旅游开发,西部地区旅游业受到各级党委和政府的重视,有的省(市、区)甚至建立了旅游专项基金,出台了关于加快旅游业发展的决定。西部旅游业的发展也得到了社会的广泛关注,民间资金、区外资金介入的强度越来越大。因此,西部大开发为宁夏旅游电子商务的发展创造了发展机遇。

(3) 政府对旅游业的重视。随着旅游业地位不断提升,产业形象日益鲜明,对经济社会发展的贡献不断增大,政府逐步认识到发展旅游业的比较优势,党政高度重视旅游业的发展,大力实施政府主导型发展战略,积极培育旅游业这个国民经济新的增长点。政府通过制定加快旅游业发展的意见、决定等形式,明确提出了为加快旅游业发展而采取的各项政策,为旅游业这个新的经济增长点的健康成长提供了动力和保障,并努力将旅游业培育为支柱产业。并在不同程度上对旅游业进行了政策、财政、信贷和资金的支持,各部门支持旅游业发展的合力进一步增强,地区政府对旅游业发展的重视为宁夏旅游电子商务的发展奠定了一定的基础。

3.4 宁夏旅游电子商务的威胁分析 旅游业竞争日趋激烈。目前,全国都在加大旅游开发力度,西部地区将面临着东部地区严峻的竞争。西部地区其他省区旅游业的发展也成为宁夏旅游业发展的威胁。2002 年的国家旅游局入境旅游者抽样调查资料表明,流向西北五省区的入境旅游者占全部入境旅游者的 19.08%。其中,占比例最高的为陕西,其次为新疆、甘肃,流向宁夏的只占全国入境旅游者的 0.03%。因此,新疆、陕西和甘肃 3 省区已基本构成目前“西北游”的主体^[4]。宁夏成为西北游的低地。面对如此严峻的挑战,要运用新的商业模式来扭转这种局面。

4 宁夏旅游电子商务发展策略

如上分析所示,宁夏目前的旅游业信息化水平还较为落后,面对东部城市旅游业的迅速发展,宁夏必须借助信息化来提升整个旅游业的产业结构,朝着高技术化、高信息化发展。这样才有可能在相对较短的时间内实现宁夏旅游产业的跨越式前进。笔者提出以下对策措施。

(1) 以游客为中心,建立网上游客信息库。信息库应尽可能包括游客的姓名、年龄、职业、收入、所在地区和兴趣爱好等方面的信息。掌握这些信息,建立消费者档案,可以为游客提供优质的个性化服务。建立良好的客户关系管理系统 CRM,与客户进行及时沟通。旅游企业维护老客户,获取新客户的最佳手段莫过于利用网络的交互性为旅游企业与游客搭建一个容易沟通的平台。旅游企业可以在网站上建立论坛、虚拟社区、在线交流系统,通过这些形式,企业与游客之间能建立快捷有效的沟通,及时了解游客的需求信息和价格水平,随时调整旅游产品价格,开发适合层次游客的旅游线路。

(2) 政府加强引导和支持。政府要从观念、长期发展前景等方面对旅游业加以引导,作为一种新兴的行业,政府应当给相关企业政策上的倾斜和资金扶持,并坚决落实到实

利用”同时有过程控制和末端控制的含义。推进废旧金属、塑料、纸张、包装物、轮胎和废旧家电及电子产品等各类废旧物资的回收和循环利用,加快回收网络体系建设,重视中水回用; 资源化工程:重视产品及包装物的再循环处理,把使用过的产品及其包装回收,进行处理和再加工使用于不同领域。农业资源化利用主要包括植物纤维性废弃物资源化利用和畜禽粪便资源化利用。推进秸秆饲料化利用,加强畜禽粪便资源化利用。畜禽废弃物肥料化主要有畜禽粪便开发生态型肥料、土壤修复剂、复混肥。能源化利用主要是沼气工程; 综合类工程:综合类是指园区公共平台建设和非减量化、再利用、资源化的内容。如园区绿化、道路建设、开发清洁能源等。

4 建议保护措施

4.1 制定激励政策,优化约束机制 在产业政策上,建立以循环经济为导向的经济政策,大力支持循环经济领域的科学研究,鼓励绿色农产品、生物饲料、生物农药的开发生产,加速科研成果的生产力转化; 在财税政策方面,清理和规范收费项目,调整收费标准,依法征收和管理,特别在融资、税收、贷款贴息等上加大扶持力度,引导社会生产力要素向有利于农业循环经济建设的方向发展。

4.2 加强组织建设,提升管理能力 积极发挥政府在推进生态管理中作用。要初步形成一套由以法律、法规为准绳,管理制度为主体,多种管理手段结合,分区、分类和分期管理,并在宏观和微观两个层面上均能有效发挥作用的综合性生态管理体系^[6]。在建设和运营过程中,要实施基于

(上接第14777页)

处。政府要发挥主导作用,搭建旅游电子商务平台,为提高宁夏旅游业的竞争力服务,政府及相关旅游部门牵头组织旅游企业、银行、信息产业和法律等相关部门,集中解决旅游电子商务发展面临的问题,强化宏观调控功效,从总体上把握旅游电子商务建设的大方向。政府要拿出相应专项资金,完善信息化基础设施建设,通过行政推动和市场运作相结合的方式最大限度地整合旅游业的资源和市场。与旅游电子商务发展的地区相互合作搞好旅游电子商务示范工程,学习其发展经验,吸收外来投资以加速赶超步伐。

(3) 加大宣传力度,加强相关专业人才培养。宁夏属欠发达地区,大多数人对旅游电子商务的认识比较模糊,应利用报刊、电视和互联网等媒体对旅游电子商务进行宣传,让广大消费群体对旅游电子商务的方便、快捷、经济实惠等各种优点有充分、深刻的认识。同时,注重培养一批网络旅游的专业人才。

(4) 整合资源,建立全区旅游资源数据库。旅游资源数

ISO14000 国际环境管理体系和生态农业园区要求的绿色管理和支持服务系统等。

4.3 完善基础设施,推进示范建设 重点加快园区的给排水、供电等基础设施,加快沼气池和垃圾回收处理系统等处理设施的建设,完善生态环境动态监测网络,分期推进园区内生活配套设施的兴建,同时可考虑引入社会资本对上述项目进行投资,聘请国内外专业的招商公司进行科学、系统的招商策划和方案实施。以点带面,促进园区各项事业的高效、有序发展。

4.4 优化人才结构,促进科技创新 本着互惠互利的“双赢”原则开展广泛的技术转化、转让、孵化、合作等方面的“院区合作”。营造环境留住人才,加快培养与引进发展绿色产业急需的科技创新人才和高层次管理人才。跟踪国内外高新技术的发展,逐步建立技术引进、消化吸收、自主开发的鼓励机制,通过产学研结合突破产业急需的关键技术领域,形成具有自主知识产权的技术和产品。

参考文献

- [1] 陶爱祥,郑垂勇.我国农业循环经济的发展策略[J].生态经济,2007(2):259-264.
- [2] FENGZJ,YANNL.Putting a circular economy into practice in China[J].Sustainability Science,2007,2:95-101.
- [3] 何尧军,单胜道,张仁桥.循环型农业建设[M].北京:研究出版社,2008.
- [4] 何尧军,单胜道.循环型农业发展模式与保障机制初探[J].浙江林学院学报,2007(3):247-253.
- [5] 司慧迎,段万春.区域农业循环经济发展模式探讨[J].全国商情,2008(1):21-24.
- [6] 单胜道,何尧军,吴思.循环经济实施主体与保障体系[M].北京:研究出版社,2008.

据库是旅游电子商务发展的基础和依据。互联网在旅游资源数据库之间架起了桥梁,使整个旅游行业的信息能得到迅速的交流和传递。因此,宁夏各地旅游部门和企业应加大自身的信息化建设,同时积极配合和参与国家级电子商务网与旅游资源数据库的建设,实现全区旅游电子商务平台和旅游数据的共享,促进全区旅游业的共同发展。

(5) 旅游网站要以诚信为本奉献最好的服务,树立良好的品牌。发展电子商务已成为中国旅游行业提高国际市场竞争力的重要举措。迎接新世纪、新经济挑战的重要举措。宁夏的旅游行业应牢牢把握住这个契机,使宁夏旅游在21世纪得到更快的发展。

参考文献

- [1] 张定方.中国电子商务发展研究[D].长沙:中南林学院,2003.
- [2] 赵凌冰.浅议我国旅游电子商务[J].吉林商业高等专科学校学报,2003(7):73-79.
- [3] 梁向明.浅论宁夏的特色旅游[J].宁夏大学学报:人文社会科学版,2002(2):101-104.
- [4] 杨仲杰.中国西部旅游发展战略研究[J].甘肃科技,2005(6):177-178.