

旅游企业数字化转型的现状、问题及对策

【要报要点】当前旅游企业在数字化转型中存在技术与业务融合不充分、企业内部信息共享不完善、转型成本收益难以平衡、人才短缺等问题。对此，本期要报建议通过建立和完善旅游科技创新生态体系、拓宽融资渠道、开展旅游企业数字化转型示范工程、完善旅游业数字化人才培养选拔机制等举措，推动旅游企业数字化转型发展。

一、企业数字化转型现状

全球加速进入数字经济时代，人工智能、大数据、云计算等新技术迅速发展并与传统企业快速融合，一场由数字化转型带来的企业变革正在蓬勃发展。

（一）企业数字化转型不断深化，业务与技术合作更加密切。数字化转型已成为国内传统企业深化改革的必选项，经营管理者对数字化转型的认识和理解进一步加深，技术与业务的融合程度不断提高，更多企业结合行业需求和自身业务痛点制定数字化转型解决方案，并分阶段、分步骤落地实施。

（二）企业数字化转型加速，投入资金增长迅速。据统计，2020年企业数字化设施投入金额同比增长明显，其中45%的国有背景企业投资金额增长区间在25%以内；部分非国有背景企业的投资力度大于国有企业，有33%的非国有背景企业投资金额增长区间为75%-100%。

（三）大量新兴技术在企业数字化转型中落地，人工智能和机器学习最具代表性。5G、人工智能、大数据、云计算、区块链、物联网等是数字经济的主流技术。其中，人工智能和机器学习在众多行业中找到落地场景，成为帮助传统企业数字化

转型的重要工具。

二、旅游企业数字化转型面临的问题

随着数字经济发展，传统旅游企业同样希望通过数字化转型来寻求新的发展契机。尤其是新冠疫情爆发后，消费行为的变化，让旅游企业加速意识到数字化转型的重要性，涌现出了一批新兴数字化项目。但旅游业作为劳动力密集型传统产业，前期科技储备较弱，业务与科技关联度较低，虽大量投入数字化转型项目，但在实际落地过程中还面临着一些问题。

（一）新技术在旅游场景的应用还不充分。旅游业并不是技术研发的主要阵地，旅游业的数字化主要是通过引入人工智能、大数据、VR/AR 等技术辅助旅游产品规划开发，以此来促进旅游消费。但现实中，技术与场景应用仍然存在着信息不对称的情况。因此，如何有效利用数字化转型契机，使技术与旅游应用场景有机结合，避免陷入只重视技术投入而忽视旅游产品核心竞争力的误区，是旅游业数字化进程中亟待解决的问题。

（二）多业务板块难以实现信息共享融合。旅游行业包含旅行服务、酒店、交通、旅游零售等多种业务类型，大部分旅游企业会涉及两种以上业务。各业务板块间商业模式与运作逻辑存在一定差异，收集数据资源的侧重点亦有所不同，在不同下属公司之间的数据管理系统也存在差别，因此要统筹内部资源，实现各业务板块之间的信息共享和数据融合存在一定困难。

（三）数字化转型成本收益难以平衡。数字化转型是一项长期的、持续不断的工作，存在周期长、资金投入需求大且回报难以预期等问题。因前期基础薄弱，进行数字化转型时需要投入更多资金与人力，旅游企业大部分利润较薄，兼之新冠疫

情的影响，自身正常运转已较为困难，如何在数字化转型周期内平衡成本与收益，兼顾好当下与长期的效益是一个难点。

（四）旅游业数字化人才缺口较大。随着企业数字化转型的持续深入，企业对数字化人才的需求也出现爆发式增长，而旅游企业所需的人才不仅要精通数字技术，同时还需要通晓旅游业行业情况。但在实践中，此类人才严重缺乏，导致业务和技术两层皮，数字化转型难以落地。

三、旅游企业数字化转型的对策建议

（一）加强政府引导，建立和完善旅游科技创新生态体系。行业主管部门应及时总结旅游企业数字化转型的问题和经验，出台具有针对性的指导意见，研究建立旅游企业数字化实施标准，为企业数字化转型提供支持。同时，通过搭建旅游企业和科技企业的平台，以市场开拓、项目开发为重点，促进双方交流与合作，推动旅游业与新基建、数字技术等实现融合。重点加强旅游科技创新领域技术、经验、数据的积累、整合与分享，建立数据资源开放共享机制。

（二）完善融资渠道，缓解旅游企业转型的资金压力。通过设立文化和旅游科技创新专项基金，鼓励旅游企业加大研发投入和项目建设力度。积极引导金融机构为旅游企业数字化转型提供优惠利率贷款，缓解旅游企业数字化转型融资困难。向旅游企业提供数字化改造的专项税收优惠，通过财政补贴等手段加速人工智能，AR/VR等新技术在旅游企业中落地。

（三）开展旅游企业数字化转型示范工程。建议以重点企业为扶持对象，建立旅游企业数字化转型样板，对如何平衡效益、如何形成可落地的方案进行归纳性总结，探索可推广的模式。积极鼓励大型科技企业开发适合旅游企业的通用型数字化和智能化服务，为旅游企业转型提供可供参考的模式和技术样

本。

（四）加快培养旅游业数字化人才，完善人才培育机制。探索建立旅游业多层次人才培养计划，面向全球招聘高端人才，吸引具有技术背景的跨界人才，实现人才多元化建设。进一步优化旅游业人才培训机制，在传统课程体系中引入数字化转型内容，培养复合型人才。

（文化和旅游智库企业联系点、中国旅游集团有限公司研究院课题组供稿，作者：雷海粟 李思雨 朱舜楠）