**“互联网+旅游”实践报告**

1. **实践目的**

作为研究生我们的主要任务就是学习。但是，对即将走上社会的我们，要时刻关注自己行业的发展情况。培养与时俱进的专业技能，才能更加有效地规划自己的发展方向。互联网行业现在最为流行的就是“互联网+”的概念。因此，我们本次的社会实践的方向就是“互联网+旅游”。

随着生活水平的提高，人更加注重生活质量的提高。在工作之余，大多数人都会选择旅游来放松，休闲。现在互联网已经十分普及，有效的利用互联网可以使出行、旅游变得更加方便。互联网在旅游方面的应用将会有十分巨大的发展空间。

现在已经出现的产品，例如，12306网站、携程、去哪儿、途牛等。完全可以覆盖出行旅游的各个方面。因此，我们将利用这个暑期实践的的机会，调研互联网是如何融入人们的出行、和旅游的，带来了那些影响。根据具体的调研结果，展望旅游业未来的发展方向，从中汲取一些经验，发现一些可以完善的地方使出行、旅游更加方便。

**二、实践内容**

实践时间：

实践地点：

小组成员： 刘元宁（老师） 郭固婷 于航 陈一浩 谭昕雨

调研分工：

郭固婷：进行行程的规划，酒店、车票预订，线路设计，联系调研对象

于 航：负责项目资金的使用和管理，负责资金运用情况的记录及报销证的管理

陈一浩：负责对学长进行相关问题的提问，并记录访问内容

谭昕雨：对访问地点及人员进行相应的拍照、录像或录音，报告汇总

共同完成：1）对已经毕业的学长进行联系，询问能否进行相关的调查访问

 2）对于访问时提问的问题，大家集思广益，群策群力。

 3）调研报告内容汇总

实践具体安排：本次实践，我们的吃、住、行、玩整个流程都要依靠互联网来解决。从而了解互联网和我们出行、旅游的紧密联系和对我们的影响，并且总结这个行业可以完善的地方。

**2.1、行**

首先就是订票过程，原始的票务系统管理都是人工作业为主，导致在某些特定的高峰时段，售票人员的劳动强度剧增，工作效率下降，而管理人员也无法由准确的统计数据来科学合理地安排售票人员的工作，最终的结果就是导致客户抱怨。

而现在出行订票可以完全依靠互联网，利用12306电子票务系统，这个系统可以实时发布票务的信息，可以进行购票、退票、门票查询等具体功能。最后还可以财务管理实现网上付款。

我们在网上订购到北京的票，然后在客运站可以使用自助取票机器自己取票。系统采用先进的计算机技术、网络技术、自动识别技术和触摸屏技术，通过屏幕引导旅客自助完成票购票。

在验票的时候可以直接扫描票据上的二维码进行验证。电子票务系统实现对收费类的票证（如景区门票、轨道交通车票、车船票）进行电子制票、售票、检票、统计和汇总管理等各个环节的实时管理，充分体现了应用方式的现代化、人性化。在购票环节大大方便旅客出行，减轻服务窗口的购票压力，是提升服务质量。

我们在北京的出行主要依靠市政交通一卡通，卡内只有高科技芯片，该芯片具有电子钱包及其他功能，可储存多次付款纪录，亦可反复充值使用。电子钱包确保了交易的安全、正确，大大降低了人工管理。

公交、地铁不是十分方便的时候。我们还可以采用滴滴打车等打车软件，只需要提供自己所在位置和目的地，系统就会通知车辆进行抢单。整个过程非常简单、易操作大大方便了我们的出行。

**2.2、住**

当我们到一个陌生城市旅游，不熟悉当地的环境。如果临时找个酒店既不安全，有不一定经济实惠。所以大多数人都会选择提前选好住的地方。

互联网可以提供几乎每个城市的酒店信息，网上预定酒店给人们出行提供了极大的方便。比如：我们本次使用的是携程这款软件预定酒店。他们合作的酒店大约有30000多家，遍布全球134个国家及地区的5900多个城市。几乎可以满足你全部的住宿要求。

我们总结出几个网上预订酒店的优点：

（1）、方便快捷：现在各个软件已经开发了手机APP，所以，只要你有一个手机，能够连接上网络，就可以随时随地选择自己想去的城市，想住的酒店。

（2）、订房有保障：你在网上预订成功之后会接收到一条信息，短信包含你要入住酒店的地址、电话、客房信息等。这时候酒店就会为你保留房间。

（3）、经济实惠：网上预订酒店比酒店门市挂牌价要低，因为这些酒店已经与网站达成了长期合作的协议。而且网站会定期的组织一些活动，如发送红包、折扣等一系列的优惠政策。

（4）、特殊要求可以沟通。如果您需要有特殊要求，比如残疾人护理，无烟房或要求客房内部有冰箱，都可以及时跟网站客服沟通。

**2.3、吃**

现在比较流行的关于吃的软件当属外卖一类的。例如：美团、饿了么等。当我们外出旅行的时候，也可以利用一些团购网站选择吃的东西。例如，我们本次主要使用的就是美团团购。

美团网每天都会推出一些精品消费，包括餐厅、酒吧、KTV、美发店等，网友能够以低廉的价格进行团购并获得优惠劵。我们可以很方便的在网上选择喜欢的餐厅，不需要满大街的走去找一个满意的饭店。而且，当选定一家餐厅之后，就可以查看餐厅位置和路线方便、快捷。消费之后根据自己的满意程度，还可以对餐厅进行评价。不仅有利于餐厅的推广，还能督促餐厅改进，让网友体验到更好餐厅。

**2.4、玩**

首先，外出旅行主要就是选择一个自己喜欢的景点。对于某一个城市有些景点我们可能并不是了解，甚至是并不知道。就可以利用途牛、驴妈妈等最近网上比较流行的旅游软件，这些软件从近千家旅行社，精选出性价比高的优质线路，组成丰富的产品线供游客选择，涵盖跟团、自助、自驾、邮轮、酒店、签证、景区门票以及公司旅游等，一些游客也可以提供自己的旅游路线和其他人分享，分享的人越来越多，最终建立成更加丰富的旅游路线。

由于资金、时间比较有限所以我们没有选择旅游路线，只是选择几个比较著名的旅游景点长城、圆明园等进行调研。我们首先是在网上看网友分享的参观这些景区的攻略，确定几个必须要去的景点。这样不仅节约了我们的时间，还能把整个景区的特点全部都能了解了。

另外我们的门票都是网上购买的，买票成功之后，预留手机号会收到电子码短信，凭二维码在直接在景区门口刷码入园。不用排队买票，极大的节约了我们的时间，而且方便、快捷。

另外，景区为了让游客能够准确地抓住这个景区的精华。现在的景区都在致力于创建数字化景区。现在的景区都会实现“一卡通系统”，以读写卡器与POS机作为消费交易时数据信息处理设备。将人工售票改为现在的系统管理，及精细有安全。并且可以实现门禁和一卡通消费管理。游客在景区的一切消费流程，都是有计算机系统进行管理，实现了使用一张IC卡即可管理游玩全程的消费系统；为了方便游客参观景区，景区还提供电子导游，主要是结合公园和展馆的景区景点分布情况提出的设计方案。通过电子导游对公园景区及陈列历史文物等内容以图文并茂的方式展现给游客。使游客们可以充分了解观赏对象深厚的文化底蕴；为了游客参观时的安全，景区还有指挥调度系统，这个系统可以根据景区的全部监控来实现对景区的及时调度，避免意外的发生。

1. **实践总结**

通过我们的整个实践过程，我们已经基本了解互联网是如何融入我们的出行和旅游的。因此，我们主要是通过这个过程总结一些我们感觉到的问题和互联网在旅游行业的发展方向。我们出行总会操心在订车票、订酒店、做攻略等一系列事上。同时，海量信息也将我们置身一种选择困境，很难分辨信息的真实性，只能凭感觉做出选择，等到目的地之后就有可能发现各项服务并不让人满意。同时，我们又不喜欢跟团游，因为跟团游让我们事事都被安排、受限制。出行、旅游最主要的的就是安全、舒适。

我们认为对互联网应该加强监管和监制度，当网站有提供虚假消息、欺骗消费者等行为的时候能够找到有关部门解决；同时网站应该做好调查为客户提供优质服务，当游客遇到酒店、景点等各种服务并不让人满意的时候可以向网站或是有关部门投诉，得到有效的处理；最后，为了方便出行、有不被限制。希望网站能够将旅游攻略这个项目做的更好，当我们选定好旅游目的地的时候，网站能够将网友总结的乘坐哪那趟列车、在哪家酒店入住、都有哪些服务、都有哪些特色景点、去哪里购物、各项费用的明细表等等旅游应该想到的细节罗列出来。就不必自己去查询那些旅游的细节。既节省了时间，又不会降低出行、旅游的品质。

1. **实践体会**

本次实践我们每个人都积极的参与其中，从确定要参加暑期实践就开始分配任务，安排整个实践过程，尽力想到每个细节。但现实总是残酷的，调研的每天大部分的时间都在赶车、坐车，要走好多的路。小伙伴们只能在坐车的时候休息一会，回到住的地方基本已经是半夜并且也是累瘫在床上；而且天气也不尽如人意前两天又热又闷、后两天就是大暴雨，不得不冒着雨出去调研，不过冒雨爬长城确实是一种享受。

即使再苦再累我们还是坚持下来了，完美的完成了调研任务，每个人都尽自己所能为团队做贡献、关心着彼此。我们虽然一路都在调研、询问为了实践的目的，但是我们享受这个过程，享受和小伙伴在一起的时间。感谢吉林大学计算机学院给我们这次机会，让我们多了一次只属于我们自己的经历。