

智能化管理背景下医养结合旅游发展路径研究

张 婷, 李婷婷*

广西演艺职业学院经济管理学院, 广西 南宁

收稿日期: 2024年9月4日; 录用日期: 2024年10月21日; 发布日期: 2024年12月17日

摘要

随着科学技术的持续进步, 旅游行业逐渐进步与发展。“医养结合”指明了我国应对人口老龄化的方向。在此背景下, 为满足市场对旅游业发展的多样化需求, 康养旅游发展的重要性日益凸显, 受到社会各界广泛关注。基于此, 简单分析医养结合康养旅游的基本概念及其目前在发展中存在的问题, 并深入探究基于智能化管理背景的医养结合康养旅游发展策略, 具体涉及打造“全养生”医养结合特色、加大康养旅游的宣传力度、引导社会力量参与康养资源开发等内容, 以供业内人士参考。

关键词

智能化管理, 医养结合, 康养旅游

Research on the Development Path of Integrated Medical and Elderly Care Tourism under the Background of Intelligent Management

Ting Zhang, Tingting Li*

School of Economics and Management, Guangxi Vocational College of Performing Arts, Nanning Guangxi

Received: Sep. 4th, 2024; accepted: Oct. 21st, 2024; published: Dec. 17th, 2024

Abstract

With the continuous progress of science and technology, the tourism industry is gradually

*通讯作者。

advancing and developing. To meet market demand, the importance of the development of health and wellness tourism is increasingly prominent and has received widespread attention from all sectors of society. Based on this, a brief analysis of the basic concept of medical and elderly care combined with health tourism is conducted, and the development strategy of medical and elderly care combined with health tourism based on intelligent management background is explored in depth. Specifically, it involves creating the characteristic of “comprehensive health preservation” medical and elderly care combined, increasing the publicity of health tourism, and guiding social forces to participate in the development of health resources, etc., for reference by industry insiders.

Keywords

Intelligent Management, Integration of Medical and Elderly Care, Health Tourism

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

近年来，随着人民生活水平日益提高，对旅游业的多样化需求不断增加。“医养结合”是集医疗、护理、康复和基础养老服务、生活照料、无障碍活动为一体的模式，它能够最大程度打破常规医疗和养老服务分离的状态，是一种能够将医疗服务、生活照料服务、健康康复和临终关怀等整合的康养模式。由此可见，进行相关研究具有较强的现实意义。

2. 医养结合康养旅游的基本概念

医养结合康养旅游，是康养旅游的一种更为专业和综合的形式，它将医疗健康服务与养老服务、旅游休闲活动相结合，旨在为旅游者，尤其是老年人，提供一个全面的健康管理和生活照料平台。医养结合康养旅游的核心在于将医疗资源与养老服务、旅游休闲资源进行深度融合，通过提供医疗检查、疾病预防、康复治疗、健康管理、生活照料、休闲娱乐等一系列服务，满足旅游者在旅行过程中的健康需求和生活质量提升。医养结合康养旅游的特点包括：(1) 医疗健康服务。提供包括健康检查、疾病预防、慢性病管理、康复治疗、紧急医疗救援等在内的医疗健康服务，确保旅游者的健康安全。(2) 养老服务。提供生活照料、心理支持、社交活动等养老服务，满足老年人的特殊需求，提升其生活质量。(3) 旅游休闲活动。结合当地的自然景观、文化资源，提供观光、休闲、文化体验、户外运动等旅游休闲活动，丰富旅游者的体验，促进身心放松。(4) 健康管理与教育。提供健康管理咨询、健康知识教育、营养指导等服务，帮助旅游者建立健康的生活方式[1]。

3. 目前医养结合康养旅游发展存在的问题

3.1. 缺乏品牌特色

部分康养旅游项目提供的服务和设施相似度高，缺少独特卖点，难以形成品牌差异。无论是住宿条件、餐饮服务还是娱乐活动，很多项目都遵循着一套固定的模式，缺乏创意和地域文化特色。在此基础上，虽然各地拥有丰富的自然资源、历史文化遗产和民俗风情，但部分康养旅游项目没有深入挖掘和整合当地特色资源，导致服务内容单一，未能打造出具有地域特色的康养体验。同时，老年人的身体状况、兴趣爱好和生活习惯各有不同，但是现有的医养结合康养旅游通常采用“一刀切”的服务模式，缺乏对

个性化需求的关注，进而降低客户满意度。此外，部分项目虽然标榜康养旅游，但在文化体验方面做得不够深入，未能将当地的风土人情、历史文化等元素融入其中，使得整个体验流于表面，缺乏深度和感染力。

3.2. 宣传力度不够

由于医养结合康养旅游的概念相对较新，很多人对其概念、服务内容和价值的认知较为模糊，导致潜在顾客群体的开发受到限制。有效的宣传推广工作可以帮助提高大众的认知度，扩大市场的覆盖范围。其次，营销渠道单一。传统的宣传方式，如电视广告、报纸杂志和户外广告牌等，在互联网时代的宣传效果不明显。现代消费者更倾向于通过社交媒体、在线论坛和旅游网站获取信息，因此，拓展线上营销渠道，尤其是针对目标消费群体的精准营销，变得尤为重要。一些康养旅游项目在品牌定位和形象塑造上缺乏明确性，未能突出自身的优势和特色，导致消费者记忆点不鲜明，难以形成忠诚度高的客户基础。潜在客户在选择医养结合康养旅游服务时，往往需要详细了解服务内容、价格构成、医疗资源配置等情况。若相关信息公开不及时或不全面，容易引发消费者的疑虑，影响决策过程。此外，满意的顾客是最好的推销员。然而，很多康养旅游机构并未充分利用客户的正面评价和推荐力量，以错过免费且高效的推广机会[2]。

3.3. 创新能力不足

部分康养旅游项目仍然沿用传统模式，缺乏对新兴技术和理念的应用，导致产品同质化严重，难以满足日益多样化和个性化的需求。例如，数字化健康管理、智能穿戴设备、远程医疗服务等先进技术在实际场景中的集成度不高。加之，现有商业模式局限于门票经济、餐饮住宿收入等传统盈利模式，而忽视增值服务和跨界合作带来的新增长点。例如，与保险公司、医疗机构、科技公司等的合作探索不足，未能充分挖掘产业链上下游协同发展的潜力。在营销策略上，依赖于常规渠道和手段，如线下展会、传单发放等，而在数字营销、社交媒体、内容营销等方面的尝试和创新不多。这限制了品牌影响力和市场份额的扩展[3]。

4. 基于智能化管理背景的医养结合康养旅游发展策略

4.1. 打造“全养生”医养结合特色

在智能化管理背景下，打造“全养生”医养结合特色是促进康养旅游发展的重要途径，主要由构建智能化健康管理平台、个性化养生方案两个重要部分组成。

一方面，为有效构建智能化健康管理平台，需要注意：(1) 多源数据采集与集成。平台应能集成多种健康监测设备和系统，包括智能穿戴设备(如智能手表、健康手环)、家用健康监测设备(如血压计、血糖仪)、医疗检查设备等，以及旅游者在旅游过程中的活动数据。通过这些设备和系统，实时采集和整合旅游者的生理参数、运动量、睡眠质量、饮食习惯等健康数据。(2) 健康数据分析与预警。需利用大数据分析和人工智能技术，对收集的健康数据进行深度分析，识别潜在的健康风险，如异常生理指标、不良生活习惯等，及时发出预警，提醒旅游者注意并采取相应措施。同时，平台应能提供健康趋势分析，帮助旅游者了解自己的健康状况变化，制定更有效的健康管理计划。(3) 个性化健康建议与指导。基于旅游者的健康数据和分析结果，平台应能提供个性化的健康建议和指导，包括营养饮食建议、运动康复计划、心理疏导方案等，以促进旅游者的身心健康。此外，平台还应提供健康教育资源，提升旅游者的健康意识和自我管理能力。(4) 远程医疗服务与咨询。通过整合在线医疗资源，提供远程医疗服务，包括在线问诊、专家咨询、疾病诊断、康复指导等，为旅游者提供便捷的医疗支持。在紧急情况下，平台应能迅速联

系医疗机构，提供紧急医疗救援服务。(5) 智能化养老服务。对于老年旅游者，平台应提供智能化养老服务，如智能看护、生活照料、安全监测、社交活动组织等，确保老年人在旅游过程中的安全和生活质量[4]。

另一方面，个性化养生方案设计需要紧密结合旅游者的个人健康状况、生活习惯、兴趣爱好等多方因素，以提供最适宜的养生指导。首先，通过智能化健康管理平台，收集旅游者的生理参数(如血压、心率、血糖)、生活方式(如饮食、运动)、健康历史等数据，结合专业健康评估，全面了解个人的健康状况和潜在健康风险。然后，根据旅游者的营养需求、饮食习惯、食物偏好以及可能的食物过敏情况，设计个性化的饮食计划。例如，对于有高血压的旅游者，可以提供低盐饮食方案；对于糖尿病患者，设计低糖饮食计划。同时，需充分考虑到旅游过程中的饮食受限，方案中应包含易携带、健康的零食建议。其次，应根据旅游者的身体状况、兴趣爱好和旅行目的地的条件，设计个性化的运动与康复计划。例如，对于喜欢户外活动的旅游者，可以建议在目的地进行适度的徒步、瑜伽等；对于需要康复的旅游者，提供适当的物理治疗、水疗等方案。在此基础上，应充分考虑到旅游过程中可能遇到的心理压力，个性化养生方案应包含心理疏导和社交活动建议。如提供冥想、放松技巧的指导，组织团队活动以促进社交互动，帮助旅游者建立积极的心态，增强社交支持网络。此外，还应提供健康知识和自我管理技能的培训，帮助旅游者了解如何监测自己的健康状况，如何应对常见的健康问题，以及如何在旅行中维持健康的生活方式[5]。

4.2. 加大康养旅游的宣传力度

加大康养旅游的宣传力度对于医养结合康养旅游的发展至关重要。主要包括数字化营销和社交媒体、合作与联盟两个重要方面。

通过有效的数字化营销和社交媒体策略，可以精准地触达目标受众，提升品牌知名度，增加客户参与度，最终促进销售和服务的提升。具体为：(1) 目标受众定位。利用大数据和人工智能技术，对潜在客户进行细分，根据他们的年龄、兴趣、健康状况、旅行偏好等信息，进行精准定位。这有助于设计更符合目标受众需求的营销内容和广告。例如，在离散选择模型中，假设用户 i 在时间 t 对旅行 j 的效用函数为：

$$U_{ijt} = V_{ijt} + \epsilon_{ijt} \quad (1)$$

其中， U_{ijt} 为总效用， V_{ijt} 为可观测效用， ϵ_{ijt} 为不可观测误差项。通过最大似然估计(MLE)可以估计模型参数[6]。

(2) 内容营销。通过创建高质量的、有价值的内容，如健康小贴士、养生知识、目的地介绍、客户故事等，通过博客、视频、电子书、社交媒体帖子等形式，吸引并保持受众的注意力。内容应注重教育性和娱乐性，以提升品牌的专业形象和吸引力。(3) 社交媒体平台。应选择与目标受众匹配的社交媒体平台，如微信、微博、抖音、小红书、知乎等，定期发布内容，与粉丝互动，提升品牌曝光度。可以利用社交媒体广告功能，精准推送广告，扩大覆盖范围。(4) 互动与参与。通过鼓励受众参与，如通过在线问答、投票、挑战、抽奖等活动，提高用户参与度和品牌忠诚度。同时，积极回应用户的评论和反馈，建立良好的客户关系。(5) 影响者营销。通过与健康、旅游、生活方式领域的意见领袖合作，通过他们的推荐和分享，扩大品牌的影响力。选择与品牌价值观相匹配的影响者，确保合作效果。

合作与联盟是康养旅游行业发展的关键途径，通过与不同领域的企业和机构建立合作关系，可以实现资源共享，优势互补，共同推动行业的发展。主要包括：(1) 与医疗机构合作。通过与医院、诊所、康复中心等医疗机构建立合作，为康养旅游者提供专业医疗检查、治疗、康复和健康管理服务。医疗机构可以提供专业的医疗资源，而康养旅游企业则可以提供客户资源和康养环境，实现共赢。(2) 与旅游企业合作。通过与旅行社、酒店、旅游景点等旅游企业合作，共同设计和推广康养旅游线路和产品。旅游企业可以提供目的地资源和旅行安排服务，而康养旅游企业则可以提供专业的康养服务，提升旅游产品的

吸引力[7]。(3) 与健康保险公司合作。通过与健康保险公司合作,为康养旅游者提供健康保险服务,包括医疗保障、意外伤害保险等,增加客户的信心和安全感。同时,保险公司可以将康养旅游作为健康促进的一部分,为投保人提供额外的健康福利。(4) 与科技企业合作。通过与提供健康管理软件、智能穿戴设备、健康数据分析等服务的科技企业合作,提升康养旅游的智能化和个性化水平。科技企业可以提供先进的技术和设备,而康养旅游企业则可以提供应用场景和数据。(5) 建立行业联盟。通过与同行业内的企业建立联盟,共同制定行业标准,提升服务质量,推广康养旅游理念,扩大行业影响力。行业联盟可以共享资源,共同应对市场挑战,促进行业的整体发展[8]。

4.3. 引导社会力量参与康养资源开发

引导社会力量参与康养资源开发是推动行业创新、促进产业发展的重要手段。首先,政府可以为参与康养旅游开发的企业提供财政补贴,如项目启动资金、设备购置补贴等,减轻企业初期投资负担。同时,给予税收减免或延期缴纳等优惠政策,降低企业运营成本。其次,也可以为康养旅游项目提供土地政策支持,如土地使用权出让优惠、租赁期限延长、土地使用性质调整等,确保企业能够获得稳定、合适的土地资源。同时,需优化行政审批流程,缩短项目审批时间,降低企业的时间成本。并为康养旅游项目开辟绿色通道,提供一站式服务,提高行政效率。在此基础上,应鼓励金融机构开发针对康养旅游项目的贷款产品,提供低息贷款、信用担保、风险投资等金融服务,解决企业融资难、融资贵的问题。政府可以提供人才培养和引进政策,如设立康养旅游人才专项培训基金,与教育机构合作开展专业培训,为行业输送高素质人才。还能提供人才引进政策,如落户优惠、住房补贴等,吸引国内外优秀人才加入康养旅游行业。此外,还需设立科技创新基金,鼓励企业、科研机构和高校开展康养旅游相关领域的技术研发和应用,如智能化健康管理、远程医疗服务、虚拟现实体验等[9]。

5. 结束语

展望未来,随着材料科学的进步、计算机模拟技术的应用和大数据分析技术的发展,智能化管理背景下的医养结合康养旅游发展更加高效、实用。特别是在智能化和自动化技术的加持下,未来的医养结合康养旅游发展将更加依赖于管理的精准决策,因此,由此开展的理论研究与实践必须得到大力支持。

参考文献

- [1] 崔亚丽. 打造高质量智慧医养结合服务体系[J]. 群言, 2024(8): 28-30.
- [2] 胡可欣, 蒋晴. 基于钻石模型的云南康养旅游产业发展路径探究[J]. 现代营销(下旬刊), 2024(7): 89-91.
- [3] 李梦莹. 新发展理念下康养旅游产品适老化改造研究[J]. 旅游纵览, 2023(22): 153-158.
- [4] 吴育俊. 新业态视角下地方康养旅游产业发展路径分析[J]. 旅游与摄影, 2023(21): 98-100.
- [5] 曹宁. 公共卫生安全防控常态化下康养旅游需求偏好研究——基于扎根理论[J]. 旅游与摄影, 2022(19): 38-40.
- [6] 张广海, 董跃蕾. 中国康养旅游政策演化态势及效果评估[J]. 资源开发与市场, 2022, 38(12): 1491-1496.
- [7] 田里, 马玉. 常态化防控下的旅游业发展挑战与机遇[J]. 社会科学家, 2021(12): 60-64+75.
- [8] 郭艳芹, 徐书豪. 西部地区旅游产业和康养产业耦合协调度研究[J]. 广东农工商职业技术学院学报, 2021, 37(4): 27-33.
- [9] 周功梅, 宋瑞, 刘倩倩. 国内外康养旅游研究评述与展望[J]. 资源开发与市场, 2021, 37(1): 119-128.