

# BÀN THÊM VỀ PHÁT TRIỂN DU LỊCH THÔNG MINH

## FOCUSING ON DEVELOPING OF SMART TOURISM

PHAN HUY XU(\*) và VÕ VĂN THÀNH(\*\*)

**TÓM TẮT:** Cuộc Cách mạng Công nghiệp 4.0 tác động mạnh mẽ đến du lịch trên phạm vi toàn cầu. Ngành du lịch Việt Nam đang được định hướng phát triển nhanh chóng theo mô hình Du lịch thông minh nhằm cung cấp dịch vụ tốt nhất cho du khách, doanh nghiệp và cơ quan quản lý du lịch. Bài viết này đề cập đến quan niệm Du lịch thông minh, tình hình Du lịch thông minh ở nước ta và các giải pháp phát triển Du lịch thông minh.

**Từ khóa:** cách mạng Công nghiệp 4.0; du lịch thông minh; du lịch trực tuyến; điểm đến thông minh; du khách thông minh.

**ABSTRACTS** The Industrial Revolution 4.0 has had a strong impact on tourism in the whole world. The tourism industry in Vietnam is being rapidly developed in the form of smart tourism to provide the best service for tourists, travel agencies and also for tourism authorities. In this article, we focus on the conception of tourism, the situation of smart tourism of Vietnam and also solutions for developing smart tourism in the future.

**Key words:** industrial revolution 4.0; smart tourism; online tourism; smart tourist destinations.

### 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Cuộc Cách mạng Công nghiệp 4.0 đã và đang tác động mạnh mẽ đến các ngành kinh tế, xã hội, văn hóa, quốc phòng,... ở nhiều quốc gia trên thế giới. Trong đó, ngành du lịch toàn cầu có những thay đổi đáng kinh ngạc với sự xuất hiện *Du lịch thông minh* (Smart Tourism) trong một thập kỷ gần đây. Nghị quyết số 08 - NQ/TW của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn vào năm 2030. Thêm vào đó, Chỉ thị số 16 CT/TTg của Thủ tướng Chính phủ ký ngày 04-5-2017 đã nêu rõ: Du lịch là một trong những ngành kinh tế được ưu tiên xây dựng chiến lược chuyển đổi số, ứng dụng

công nghệ thông tin nhằm thúc đẩy Du lịch thông minh ở nước ta. Phải có sự chuyển đổi mạnh mẽ từ *cơ sở hạ tầng* sang “*cấu trúc dạng thông tin*” (Shifting From Infrastructure to “Info-Structure”) như một số học giả nước ngoài đã đề cập [7, tr.7].

Bài viết sẽ phân tích Du lịch thông minh là gì, tình hình Du lịch thông minh hiện nay ở nước ta như thế nào và những giải pháp chính để phát triển Du lịch thông minh của nước ta theo hướng phát triển bền vững.

### 2. NỘI DUNG

#### 2.1. Quan niệm về Du lịch thông minh

Trong những năm gần đây, một mô hình du lịch mới là Du lịch thông minh đã

(\*) PGS.TS.GVCC. Trường Đại học Văn Lang, xuphanhuy@gmail.com

(\*\*) ThS. Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, vonhanchi@gmail.com  
Mã số: TCKH12-11-2018

xuất hiện dưới sự phát triển của công nghệ thông tin cùng với việc ứng dụng chúng vào các hoạt động du lịch trên phạm vi toàn cầu. Ở bất kỳ nơi đâu, thông qua “Internet vạn vật” (Internet of Things) du khách cũng có thể tiếp cận được các điểm đến, dịch vụ du lịch cùng với sản phẩm mà họ mong muốn thụ hưởng. Có thể nói, Du lịch thông minh là một khái niệm còn rất mới mẻ đối với du lịch Việt Nam.

Theo Hồ Hạ, mô hình Du lịch thông minh với điểm nhấn là phát triển kinh tế xanh: “Du lịch thông minh là mô hình được xây dựng trên nền tảng của công nghệ thông tin và truyền thông, trong đó hạ tầng tích hợp dữ liệu được phát triển đồng bộ, đảm bảo sự kết nối tương tác, kịp thời giữa ba bên là nhà quản lý, doanh nghiệp du lịch và du khách. Mở rộng hơn nữa là sự liên kết với các ngành khác” [10].

Ông Vũ Thế Bình, Chủ tịch Hiệp hội Lữ hành Việt Nam cho rằng: “*Du lịch thông minh làm cho con người tiếp cận thông tin một cách nhanh chóng, dễ dàng, đa dạng và nhiều thông tin nhất. Vì thế, nó đã làm thay đổi hoàn toàn tư duy của một ngành kinh tế đó là thông tin*” [10]. Theo An Nhi: “*Du lịch thông minh dựa trên nền tảng tích hợp cao độ của hệ thống kết nối số hóa - vật lý - sinh học với sự đột phá của Internet vạn vật và trí thông minh nhân tạo*” [11]. Hình thức biểu hiện của Du lịch thông minh là *Du lịch trực tuyến* (Online Tourism) còn gọi là *Du lịch điện tử* (E-tourism). Theo Buhalis, Du lịch trực tuyến là việc sử dụng công nghệ số trong tất cả các quy trình và chuỗi giá trị trong du lịch, bao gồm lữ hành, khách sạn và phục vụ ăn uống, vận chuyển,... để các đơn vị, tổ chức du lịch

phát huy tối đa hiệu suất và hiệu quả hoạt động [15].

Như vậy, Du lịch thông minh dựa trên nền tảng của công nghệ thông tin với cơ sở dữ liệu được kết nối tốc độ cao hiện nay mà mọi công dân trên toàn thế giới có thể tiếp cận được bất kỳ điểm đến nào một cách nhanh chóng và tốt nhất với tư cách là du khách tiềm năng. Thêm vào đó, với sự hỗ trợ của các cơ quan quản lý du lịch áp dụng công nghệ thông tin đem lại hiệu quả trong quản lý và quảng bá du lịch cũng như các doanh nghiệp lữ hành tận dụng công nghệ thông tin để xây dựng sản phẩm du lịch tốt nhất và đưa sản phẩm đến tay du khách một cách nhanh chóng.

Ngoài ra, còn có các khái niệm liên quan sau đây:

*Điểm đến thông minh* (Smart Tourist Destinations) là điểm đến với hạ tầng công nghiệp tiên tiến, bảo đảm sự phát triển bền vững, tiếp cận thuận lợi với du khách, giúp gia tăng chất lượng của trải nghiệm và cải thiện chất lượng cuộc sống của người dân.

*Du khách thông minh* (Smart Tourists) không chỉ tiêu thụ sản phẩm du lịch đã mua mà còn chia sẻ và tạo ra trải nghiệm, có vai trò quản lý và giám sát để đảm bảo sự hoàn hảo cho hành trình du lịch của mình.

## **2.2. Ý nghĩa và tính năng vượt trội của Du lịch thông minh**

Thông điệp Ngày Du lịch Thế giới (27-9-2018) của Tổng thư ký Tổ chức Du lịch Thế giới Zurab Bololikashvili: Chúng ta đang sống trong một thế giới ngày càng kết nối và phụ thuộc lẫn nhau, với những tiến bộ số và chuyển đổi cách chúng ta suy nghĩ, chuyển đổi hành vi và khuyến khích sáng tạo. Chúng ta không chỉ cần những

công cụ mới mà còn cần năng lực và hướng tư duy mới [3, tr.7]. Thêm vào đó, Tổng thư ký Liên hợp quốc Antonio Tuterres cũng gửi thông điệp đến ngày Du lịch Thế giới năm nay (2018): “Nhân ngày du lịch thế giới, tôi kêu gọi các chính phủ hỗ trợ cho công nghệ kỹ thuật số - công cụ có thể biến đổi cách con người đi du lịch theo hướng giảm gánh nặng sinh thái của du lịch và mang lại lợi ích từ du lịch tới tất cả mọi người” [3, tr.7]. Nếu như những du khách của ngày hôm qua (trước khi áp dụng công nghệ thông tin vào du lịch) phải xem bản đồ vật chất (trên giấy tờ), đọc sách, báo, tạp chí, tờ rơi để lấy những thông tin cần thiết cho chuyến đi của mình. Ngày hôm nay, họ chỉ cần một chiếc điện thoại thông minh (Smart Phone) là có thể thỏa mãn tất cả nhu cầu tìm kiếm thông tin và dịch vụ cho chuyến đi hoặc điểm đến. Do đó, phải thừa nhận rằng, Du lịch thông minh tạo ra sản phẩm và dịch vụ du lịch chất lượng, hấp dẫn. Theo chúng tôi, Du lịch thông minh có những ý nghĩa như sau:

Du lịch thông minh góp phần đặc lực phát triển du lịch bền vững;

Du lịch thông minh giúp nâng cao năng lực cạnh tranh, tính minh bạch và tạo sự đột phá về năng suất, nâng cấp doanh nghiệp du lịch;

Du lịch thông minh kích thích sự tăng trưởng ngành du lịch và phát triển du lịch bền vững, giúp ngành du lịch nước ta đi tắt, đón đầu trong cuộc Cách mạng Công nghiệp 4.0;

Du lịch thông minh là xu thế tất yếu của thời đại, đây là một cuộc đua mang tính sống còn của du lịch Việt Nam trong cạnh tranh với du lịch trong khu vực và thế giới với tốc độ và bình diện toàn cầu hóa, hội nhập ngày càng sâu, rộng.

Thêm vào đó, Du lịch thông minh có những tính năng như sau:

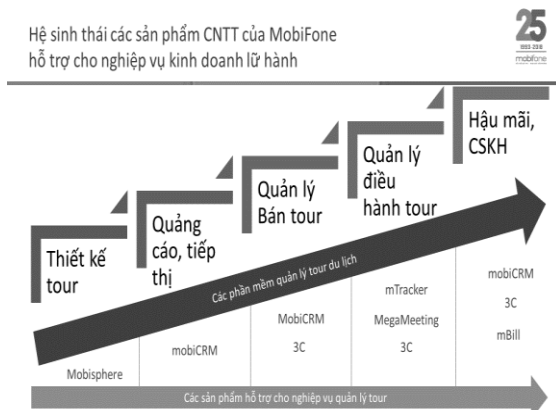
Du lịch thông minh đang từng bước phát triển và hình thành một “hệ sinh thái du lịch” phong phú với sự kết nối giữa du khách, doanh nghiệp, cơ quan quản lý, cộng đồng dân cư tại các điểm đến.

Đối với du khách, Du lịch thông minh hỗ trợ có hiệu quả, tiết kiệm nhiều chi phí và nhanh chóng trong việc tìm kiếm điểm du lịch, công ty lữ hành, hành trình, vận chuyển, khách sạn nhà hàng, vui chơi giải trí, bản đồ du lịch, thời tiết, giá cả, quy đổi tiền,... Du khách có thể trở thành “người Du lịch thông minh”. Ví dụ, ngày nay, du khách có thể đặt dịch vụ du lịch, khách sạn, vé máy bay, tàu thủy, tàu hỏa,... trực tuyến. Du khách chỉ cần có điện thoại thông minh, kết nối internet là có thể nhanh chóng thực hiện các dịch vụ mong đợi.

Đối với doanh nghiệp, Du lịch thông minh là kênh quảng bá, giới thiệu về sản phẩm du lịch và dịch vụ du lịch hữu hiệu cho du khách. Đồng thời là giải pháp tốt trong việc quản lý nhân viên, hành trình, nhà hàng khách sạn nhanh chóng, tiết kiệm và có tính cạnh tranh cao. Đặc biệt, Du lịch thông minh giúp các doanh nghiệp du lịch nhận ý kiến phản hồi, đánh giá của khách hàng và thanh toán trực tuyến (xem Sơ đồ của Đỗ Hoàng Hải, Trung tâm Công nghệ Mobifone). Theo Chiến Thắng, hầu hết các doanh nghiệp du lịch Việt Nam đã chủ động tham gia vào các OTAs nước ngoài như agoda.com, booking.com, expedia.com,... Nhiều công ty lữ hành lớn giới thiệu một số lượng lớn các sản phẩm phong phú kèm thông tin cụ thể về thời điểm, giá cả, dịch vụ trên trang web của họ [15].

Đối với cơ quan quản lý du lịch, là tăng hiệu quả quản lý, đảm bảo trật tự an ninh, quảng bá du lịch Việt Nam đến thị trường thế giới và dự báo xu hướng phát triển của du lịch.

Cơ sở dữ liệu du lịch (Big Data Tourism) là tài nguyên lớn và phải kết nối công nghệ thông tin với các công nghệ khác.



Nguồn: Đỗ Hoàng Hải. Trung tâm CNTT Mobifone [2]

Các phần mềm quản lý tour du lịch trên còn có tác dụng nâng cao năng lực bán hàng, marketing và chăm sóc khách hàng.

### 2.3. Tình hình phát triển Du lịch thông minh ở nước ta

Năm 2017, số du khách quốc tế đến Việt Nam trên 12,9 triệu lượt, trong đó khoảng 70% du khách tìm kiếm thông tin và khoảng trên 60% mua dịch vụ trên mạng. Việt Nam được xếp hạng thứ 17 trong những quốc gia có mức độ phổ cập Internet. Hơn 53% dân số nước ta sử dụng Internet hằng ngày, trong đó một nửa dùng Internet để đặt tour du lịch.

Hiện nay, nhiều tỉnh và thành phố của nước ta đã được Tập đoàn Viễn thông - Công nghệ thông tin Việt Nam (VNPT) hỗ trợ phát triển Du lịch thông minh. VNPT đã hỗ trợ, tư vấn, triển khai giải pháp Du lịch thông minh tại 61/63 tỉnh, thành phố trong cả nước và hoàn thiện Đề án Du lịch thông minh ứng dụng công nghệ hiện đại.

Một vài tỉnh, thành phố ứng dụng công nghệ hiện đại trong phát triển du lịch:

Hà Nội, những năm trước đây, thông tin về du lịch còn sơ sài và khó tiếp cận đối với du khách. Đến nay, với Đề án phát triển du lịch 2017 - 2020 có nhiều hứa hẹn. Hà Nội đã hoàn thiện xây dựng phần mềm quản lý dữ liệu cho ngành du lịch. Cổng thông tin điện tử du lịch Hà Nội với địa chỉ *myhanoi.vn* đã hoàn thành giao diện, hệ thống, tính năng, đáp ứng sự kết nối giữa các bên: du khách, doanh nghiệp, cơ quan quản lý. Phần mềm trên thiết bị di động với tên gọi *myhanoi* đã được tích hợp bản đồ số du lịch, giúp du khách tra cứu thông tin, *myhanoi* được coi là trợ lý du lịch ảo. Các doanh nghiệp Hà Nội cũng tự cải tiến và nâng cấp thành doanh nghiệp Du lịch thông minh với trang *ivivu.com* có lượng truy cập trên 10 triệu lượt/tháng. Doanh nghiệp vận tải với ứng dụng *interbus.lines* đã giúp doanh nghiệp quản lý chặt chẽ và chăm sóc khách hàng hoàn toàn tự động trong việc tìm hiểu hành trình, giữ chỗ, thanh toán dễ dàng bằng mã QR [10].

Thành phố Hồ Chí Minh, những năm trước, thông tin du lịch có nhiều bất cập. Hiện nay, du lịch của thành phố đã vươn lên mạnh mẽ, khách du lịch đã được sử dụng ứng dụng du lịch bằng song ngữ Việt - Anh với đầy đủ các thông tin du lịch. Du khách có thể kiểm tra thông tin nhờ chức năng Quick Booking. Sở Du lịch Thành phố Hồ Chí Minh đã xây dựng cơ sở dữ liệu, cổng thông tin chung để chuyển tải đến du khách. Du khách có thể tự tìm hành trình, đặt phòng và biết các địa điểm cần thiết. Thành phố Hồ Chí Minh được xây dựng thành một trong ba đô thị thông minh

của nước ta (cùng với Hà Nội và Đà Nẵng). Vì vậy, du lịch ở Thành phố Hồ Chí Minh sẽ sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông để hình thành hệ sinh thái du lịch [14].

Thành phố Đà Nẵng, đã chính thức ứng dụng thông minh vào du lịch, đó là chatbot “*Da Nang fantascity*”, du khách và cộng đồng dân cư có thể tra cứu thông tin, lập hành trình du lịch, tìm hiểu các điểm đến về ẩm thực, lưu trú, vận chuyển, thời tiết,...

Tỉnh Ninh Bình, đã công bố về công nghệ thông tin Du lịch thông minh giai đoạn 2018 – 2020 và có trên 200 đơn vị, tức khoảng 96% các cơ sở lưu trú, khách sạn nhà hàng, dịch vụ của địa phương. Hệ thống cung cấp các chức năng tiện ích cho du khách, doanh nghiệp, cơ quan quản lý. Sử dụng điện thoại thông minh, du khách có thể tìm kiếm thông tin về du lịch. Hệ thống được tích hợp trên bản đồ số, giúp du khách thuận lợi tìm kiếm các điểm du lịch. Du lịch thông minh của Ninh

Bình đã ứng dụng các công nghệ hiện đại như trí tuệ nhân tạo, tham quan 3D, thực tế ảo VR để giúp cho du khách tự lựa chọn tối ưu về điểm đến, các sản phẩm du lịch và dịch vụ chất lượng. Truy cập địa chỉ *visitninhbinh.vn* sẽ cung cấp nhiều tiện ích như trợ lý du lịch chatbot, dịch thuật, kết nối qua mạng xã hội, tích hợp thông tin, dữ liệu của các ngành y tế, an ninh, giao thông, ngân hàng, thời tiết và hỗ trợ du khách đánh giá phản hồi ý kiến về dịch vụ du lịch [9].

Tuy nhiên, thực trạng của Du lịch thông tin ở nước ta đã được đánh giá khá đầy đủ bởi Tổng cục Du lịch Việt Nam. Trong báo cáo “Du lịch thông minh: Tầm nhìn chính sách”, Tổng cục Du lịch Việt Nam đã nêu thực trạng về khách Du lịch thông minh; doanh nghiệp Du lịch thông minh; điểm đến, khu du lịch, điểm Du lịch thông minh và cơ quan quản lý Du lịch thông minh của nước ta như sau:

#### *Khách Du lịch thông minh*

| <b>Tiêu chí công nghệ 4.0 *</b><br>Internet vạn vật                                                                                                                                               | <b>Đánh giá hiện trạng ứng dụng</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sử dụng kết nối Internet (với máy tính và điện thoại thông minh);<br>Tìm kiếm thông tin dịch vụ trên mạng Internet;<br>Đặt, mua dịch vụ trực tuyến;<br>Thanh toán trực tuyến;<br>Ý kiến phản hồi. | Điều tra khách du lịch quốc tế đến (2017);<br>71% có tham khảo thông tin điểm đến trên Internet;<br>64% có đặt, mua dịch vụ trên mạng trong chuyến đi đến Việt Nam.<br><br>Khách du lịch nội địa;<br>Trên 50% dân số Việt Nam có sử dụng Internet;<br>Trên 30% dân số Việt Nam có tham gia ít nhất một diễn đàn trên mạng xã hội. |

#### *Doanh nghiệp Du lịch thông minh*

| <b>Tiêu chí công nghệ 4.0</b><br>Internet vạn vật, trí tuệ nhân tạo, dữ liệu lớn                                          | <b>Đánh giá hiện trạng ứng dụng</b>                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Website giới thiệu, quảng bá sản phẩm;                                                                                    | Gần 100% các doanh nghiệp;                                                                                                                                               |
| Bán hàng, thanh toán online;                                                                                              | Trên 50% doanh nghiệp có áp dụng nhưng hiệu quả không đồng đều, doanh số thu được qua mạng chưa cao;                                                                     |
| Sàn giao dịch điện tử du lịch: giúp khách lựa chọn dịch vụ và thanh toán online; giúp doanh nghiệp quảng cáo và bán hàng. | Khoảng 10 sàn điện tử như <i>Trip.vn</i> , <i>gotadi.vn</i> , <i>ivivu.com</i> ,... chiếm khoảng 20% các giao dịch dịch vụ, còn lại do sàn điện tử nước ngoài thực hiện. |

*Điểm đến, khu du lịch, điểm Du lịch thông minh*

| <b>Tiêu chí công nghệ 4.0</b><br>Internet vạn vật, trí tuệ nhân tạo, dữ liệu lớn                         | <b>Đánh giá hiện trạng ứng dụng</b>                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Website giới thiệu thông tin dịch vụ;                                                                    | 100% các điểm đến có website, chủ yếu tiếng Việt, bằng chữ và ảnh, ít các video cốt truyện;                                                                 |
| Quảng bá điểm đến bằng công cụ tìm kiếm, mạng xã hội;                                                    | Chủ yếu sử dụng dịch vụ miễn phí, hiệu quả chưa cao;                                                                                                        |
| Phát triển các ứng dụng di động giới thiệu điểm tham quan, kết nối giao thông, các dịch vụ tại điểm đến; | Đang thí điểm: Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng,...;<br>Thí điểm ở một số địa phương với các hãng taxi;                                               |
| Cung cấp đường truyền internet không dây (wifi, 5G,...);                                                 | Hầu hết các khách sạn, điểm vui chơi, nhà hàng đều có wifi miễn phí. Đang thí điểm một số khu vực các thành phố lớn; Các nhà mạng đang thí điểm dịch vụ 5G; |
| Thiết bị ứng dụng, robot thuyết minh ngôn ngữ và hướng dẫn;<br>Ứng dụng công nghệ thực tế ảo;            | Đang thí điểm: Hà Nội (Văn Miếu - 8 ngôn ngữ), Huế (Di tích Huế - 5 ngôn ngữ), một số bảo tàng;<br>Hạn chế;                                                 |
| Hệ thống camera an ninh;<br>Hệ thống soát vé tự động.                                                    | Hầu hết các điểm du lịch lớn đã có camera;<br>Đã có nhưng chưa phổ biến.                                                                                    |

*Cơ quan quản lý Du lịch thông minh*

| <b>Tiêu chí công nghệ 4.0</b><br>Internet vạn vật, trí tuệ nhân tạo, dữ liệu lớn | <b>Đánh giá hiện trạng ứng dụng</b>                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dịch vụ công trực tuyến;                                                         | 100 các cơ quan quản lý thực hiện chế độ một cửa và dịch vụ công trực tuyến;                                  |
| Hành chính công trực tuyến;                                                      | 100% cơ quan quản lý du lịch có website giới thiệu thông tin hoạt động, 80% có mạng nội bộ quản lý điều hành; |
| Chiến lược E-Marketing;                                                          | Đã có, nhưng thực hiện chưa hiệu quả;                                                                         |
| Kết nối mạng liên thông: quản lý, điều hành, thống kê du lịch;                   | Đã có nhưng triển khai chưa hiệu quả;                                                                         |
| Xây dựng cơ sở dữ liệu ngành du lịch;                                            | Đã có nhưng chưa đầy đủ, một số lĩnh vực còn thiếu như: thị trường, nhân lực du lịch, thanh tra,...;          |
| Thị thực điện tử;<br>Hoàn thành thuế điện tử;                                    | Đã có, cần mở rộng;<br>Chưa có;                                                                               |
| Thanh toán điện tử;                                                              | Đã có, nhưng chưa đồng bộ hóa giữa các ngân hàng;                                                             |
| Đào tạo nhân lực trực tuyến.                                                     | Đã có, nhưng chưa được xã hội thực sự quan tâm.                                                               |

*Nguồn: Tổng cục Du lịch Việt Nam, 2018 [5]*

*\* Theo chúng tôi (tác giả), công nghệ 4.0 ở bảng trên phải được hiểu là Cách mạng Công nghiệp 4.0*

Đánh giá thực trạng về Du lịch thông minh nước ta hiện nay đã bước đầu phát triển với trình độ cơ bản, nhưng cũng còn nhiều mặt bất cập. Chúng ta có thể thấy một số vấn đề sau:

Tỷ lệ dân số Việt Nam sử dụng Internet để thanh toán và phản hồi ý kiến còn thấp.

Tỷ lệ doanh nghiệp dùng website để giới thiệu, quảng bá rất cao (100%) nhưng doanh nghiệp sử dụng Internet, trí tuệ nhân tạo, dữ liệu lớn với tỷ lệ trung bình (50%). Đặc biệt, số doanh nghiệp sử dụng sàn điện tử còn thấp (20%).

Mặc dù đã dùng website để giới thiệu quảng bá với tỷ lệ rất cao (100%) nhưng sử dụng thiết bị ứng dụng, robot thuyết minh, ứng dụng công nghệ thực tế ảo còn hạn chế. Hệ thống camera an ninh và soát vé tự động chưa phổ biến.

Về phía cơ quan quản lý du lịch, đã có 100% cơ quan quản lý chế độ một cửa và dịch vụ công trực tuyến, 100% có website, 80% có mạng quản lý nội bộ. Nhưng kết nối mạng liên thông chưa có hiệu quả, chiến lược E-Marketing và hoàn thuế chưa đạt yêu cầu.

Năm 2010 có 25%, năm 2013 có 43%, năm 2015 có 53% và năm 2018 có đến 88% du khách sử dụng internet để quyết định các chuyến đi và nội dung hoạt động du lịch [6, tr.37].

Chúng ta cần phân tích thêm nguồn nhân lực của các doanh nghiệp du lịch còn gặp khó khăn trong việc ứng dụng công nghệ thông tin để phát triển Du lịch thông minh. Phần lớn nhân viên chưa được đào tạo về kỹ thuật số. Các cơ sở đào tạo du lịch cho đến nay, chưa có chương trình, bài giảng về Du lịch thông minh. Các cơ sở đào tạo du lịch chưa gắn kết với doanh nghiệp du lịch.

Doanh nghiệp du lịch Việt Nam phần lớn là doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ nên gặp nhiều khó khăn về vốn và năng lực để ứng dụng công nghệ thông tin.

#### **2.4. Giải pháp chính phát triển Du lịch thông minh**

Trên cơ sở phân tích thực trạng Du lịch thông minh của nước ta, chúng tôi đề xuất một số giải pháp chính để phát triển Du lịch thông minh theo hướng bền vững như sau:

1) Ngành du lịch cần quán triệt tinh thần *Nghị quyết 08 - NQ/TW* của Bộ Chính trị và thực hiện nghiêm túc *chỉ thị số 16 CT-TTg* của Thủ tướng Chính phủ đã ký ngày 04-5-2017.

2) Ngành du lịch cần nâng cao nhận thức và thực hiện quyết liệt cuộc Cách mạng Công nghiệp 4.0 để phát triển Du lịch thông minh. Phải coi đó là yêu cầu khách quan và tất yếu để phát triển du lịch trong thời kỳ hội nhập kinh tế quốc tế.

3) Cần kết nối chặt chẽ và chia sẻ dữ liệu số giữa ngành du lịch với các ngành khác như giao thông, hải quan, thuế,... và cần kết nối chặt chẽ giữa du khách, các doanh nghiệp du lịch với các cơ quan quản lý du lịch.

4) Các doanh nghiệp du lịch cần chuyển đổi số một cách quyết liệt, chủ động đổi mới mô hình quản lý phục vụ, nâng cao năng lực cạnh tranh bằng các kế hoạch, chiến lược và ứng dụng công nghệ thông tin. Các doanh nghiệp du lịch cần khởi tạo, nhận diện thương hiệu trực tuyến và sở hữu một tên miền phù hợp. Cần xây dựng thương hiệu trực tuyến danh tiếng và tín nhiệm. Vì vậy, cần tập huấn nhân viên về việc áp dụng công nghệ thông tin vào du lịch.

5) Du lịch thông minh dựa trên nền tảng công nghệ thông tin và trên cơ sở văn hóa du lịch để Du lịch thông minh được minh bạch, thân thiện và đặc sắc.

6) Đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao để phát triển Du lịch thông minh là quan trọng và cấp thiết. Các trường đào tạo du lịch cần đổi mới, cập nhật chương trình đào tạo du lịch, ưu tiên học phần Du lịch thông minh nhằm trau dồi kiến thức, kỹ

năng về Du lịch thông minh, đồng thời phải gắn với doanh nghiệp du lịch.

7) Cộng đồng dân cư cần được nâng cao trình độ kỹ năng công nghệ thông tin để đáp ứng sự phát triển của Du lịch thông minh.

8) Nhà nước cần hỗ trợ cho các doanh nghiệp du lịch vừa và nhỏ tiếp cận và ứng dụng công nghệ thông tin bằng những phần mềm miễn phí cho doanh nghiệp.

9) Cần hợp tác với các nước có ngành Du lịch thông minh phát triển ở khu vực và thế giới nhằm trao đổi kinh nghiệm, nâng cao kỹ năng để phát triển Du lịch thông minh.

### 3. KẾT LUẬN

Cách mạng Công nghiệp 4.0 là xu hướng tất yếu của thời đại và Du lịch thông minh cần tận dụng sự tiến bộ của công nghệ để phát triển du lịch bền vững. Ngành du lịch đang xây dựng chiến lược chuyển đổi số. Hiện tại, Tổng cục Du lịch Việt Nam đang hoàn thiện “Đề án tổng thể ứng dụng công nghệ thông tin trong lĩnh vực du

lịch giai đoạn 2018 – 2020 hướng đến 2030”. Du lịch Việt Nam đang dần bắt kịp đà phát triển của Du lịch thông minh thế giới và đang hình thành một “Hệ sinh thái Du lịch thông minh” phong phú, mang nhiều tiện ích cho du khách, doanh nghiệp và cơ quan quản lý. Ý nghĩa của Du lịch thông minh rất to lớn, tính năng vượt trội của Du lịch thông minh rất đặc biệt. Du lịch thông minh ở nước ta mới bước đầu phát triển. Ngành du lịch cần phải ứng dụng công nghệ thông tin vào việc xây dựng chiến lược chuyển đổi số. Ngành du lịch Việt Nam cần có nhiều giải pháp quyết liệt và đồng bộ, cần xây dựng cơ sở hạ tầng số vững chắc và sự kết nối chặt chẽ giữa các ngành. Có như vậy, ngành Du lịch Việt Nam mới thực hiện có kết quả việc tăng trưởng du lịch và thực hiện chỉ tiêu năm 2018 đạt 20 triệu lượt khách quốc tế và 80 triệu lượt khách nội địa nhằm phát triển du lịch bền vững.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ Chính trị (2017), Nghị quyết số 08 NQ/TW, về Phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, ngày 16-01-2017.
- [2] Đỗ Hoàng Hải (2018), *Giới thiệu một số giải pháp công nghệ thông tin hỗ trợ nâng cao năng lực cạnh tranh cho các công ty du lịch lữ hành, khách sạn, đại lý bán vé lữ hành*, tham luận tại hội thảo tọa đàm “Ứng dụng giải pháp công nghệ số cho du lịch thông minh tiếp cận cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ 4”, Trung tâm công nghệ thông tin Mobifone, Hà Nội 29- 8-2018.
- [3] Nam Hải (2018), *Du lịch và chuyển đổi số*, Tạp chí Du lịch, số 9/2018.
- [4] Thủ tướng Chính phủ (2018), *Chỉ thị số 16 CT-TTg, về việc tăng cường năng lực tiếp cận cuộc Cách mạng Công nghiệp lần thứ 4*, ngày 04-5-2017.
- [5] Tổng cục Du lịch (2018), *Du lịch thông minh: Tầm nhìn chính sách*. Vũ Quốc Trí – Đại diện Tổng cục du lịch, tài liệu hội thảo, Hà Nội ngày 29-8-2018.
- [6] Phan Thị Hải Yến & Phạm Trung Lương (2018), *Cách mạng công nghiệp 4.0 với phát triển du lịch*, Tạp chí Du lịch, số 9/2018.



- [7] Perry Hobson (2018), *Smart Cities: Smart tourism - The future is coming*, The 8<sup>th</sup> TPO Forum, 20<sup>th</sup> - 24<sup>th</sup> June 2018, Hochiminh city, Vietnam.
- [8] D. An (2018), *Hội thảo Công nghệ số cho du lịch “thông minh” thời 4.0*, <http://vietnamnet.vn/vn/cong-nghe/hoi-thao-cong-nghe-so-cho-du-lich-thong-minh-thoi-4-0-472036.html>, truy cập 15-9-2018.
- [9] Thái Bá (2018), *Hệ thống du lịch thông minh Ninh Bình*, <https://dantri.com.vn/vong-quay-du-lich/he-thong-du-lich-thong-minh-ninh-binh-20180611150851063.htm>, truy cập 15-9-2018.
- [10] Hồ Hạ (2018), *Mô hình du lịch thông minh - Điểm nhấn phát triển ngành kinh tế xanh, đang trên Kinh tế & Đô thị*, <http://m.kinhthedothei.vn/mo-hinh-du-lich-thong-minh-diem-nhan-phat-trien-nganh-kinh-te-xanh-310544.html>, truy cập 20-9-2018.
- [11] An Nhi (2018), *Phát triển du lịch thông minh*, <http://www.hanoimoi.com.vn/Tin-tuc/Du-lich/871174/phat-trien-du-lich-thong-minh->, truy cập 20-9-2018.
- [12] Tác giả khuyết danh (2018), *VNPT hỗ trợ phát triển du lịch thông minh cho nhiều tỉnh, thành phố*, <http://xahoithongtin.com.vn/vien-thong-cntt/201807/vnpt-ho-tro-phat-trien-du-lich-thong-minh-cho-nhieu-tinh-thanh-pho-609159/>, truy cập ngày 15-9-2018.
- [13] Thanh Tâm (2017), *Du lịch thông minh - cơ hội và thách thức đối với du lịch Việt Nam*, <http://vietnamtourism.gov.vn/index.php/items/25018>, Hà Nội ngày 6-10-2017, truy cập 15-9-2018.
- [14] Thông Tấn Xã Việt Nam (2018), *Thành phố Hồ Chí Minh cạnh tranh bằng phát triển du lịch thông minh*, <http://vietnamtourism.gov.vn/index.php/items/26965>, truy cập ngày 15-9-2018.
- [15] Chiến Thắng (2018), *Sự bùng nổ của du lịch trực tuyến và những tác động tới phát triển Du lịch Việt Nam*, <http://www.itdr.org.vn/vi/nghiencuu-traodoi/1700-su-bung-no-cua-du-lich-truc-tuyen-va-nhung-tac-dong-toi-phat-trien-du-lich-viet-nam.html>, truy cập ngày 15-9-2018.

Ngày nhận bài: 06-10-2018. Ngày biên tập xong: 26-10-2018. Duyệt đăng: 28-11-2018