

PHÁT TRIỂN DU LỊCH THÔNG MINH TẠI VIỆT NAM: CƠ HỘI VÀ THÁCH THỨC

*Vũ Hương Giang**

Ngày tòa soạn nhận được bài báo: 04/02/2021
Ngày nhận kết quả phản biện đánh giá: 04/8/2021
Ngày bài báo được duyệt đăng: 26/8/2021

Tóm tắt: Phát triển du lịch thông minh là một xu hướng tất yếu trong bối cảnh cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đang ảnh hưởng ngày càng sâu sắc tới mọi mặt của đời sống kinh tế - xã hội. Cùng với yêu cầu đặt ra từ sự thay đổi trong xu hướng đi du lịch của du khách, sự đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng số phục vụ phát triển nền kinh tế nói chung và kinh tế du lịch nói riêng, sự tham gia của các doanh nghiệp kinh doanh du lịch và các doanh nghiệp công nghệ trong lĩnh vực du lịch cùng sự quan tâm của Đảng và Chính phủ với hệ thống chính sách khuyến khích, tạo điều kiện đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong lĩnh vực du lịch là cơ hội lớn để các bên liên quan cùng nỗ lực xây dựng và phát triển du lịch thông minh tại Việt Nam trong thời gian tới. Tuy nhiên, bên cạnh những cơ hội, những thách thức đối với việc phát triển du lịch thông minh được nhận định xuất phát từ 3 yếu tố chính là sự hạn chế về cả chất và lượng nguồn nhân lực du lịch thông minh, sự thiếu đồng bộ trong hệ thống thông tin của các bên liên quan và sự hạn chế trong nguồn lực của các doanh nghiệp kinh doanh du lịch khi tham gia vào quá trình chuyển đổi số.

Từ khóa: du lịch thông minh, chuyển đổi số du lịch, cơ hội, thách thức

I. Đặt vấn đề

Cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4 đã và đang tác động sâu sắc tới mọi mặt của đời sống kinh tế - xã hội, trong đó có du lịch. Việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong lĩnh vực du lịch nhằm chuyển đổi số để phát triển du lịch thông minh đã được Đảng, Chính phủ quan tâm định hướng và hiện đang được nhiều địa phương tập trung triển khai trên cả nước. Tuy vậy, phát triển du lịch thông minh không phải là nhiệm vụ đơn giản. Với sự phát triển không ngừng của khoa học công

nghệ, đặc biệt là công nghệ thông tin và truyền thông, cùng với chính sách ưu tiên của Nhà nước, cơ hội để phát triển du lịch thông minh là rất lớn. Tuy nhiên, bên cạnh những cơ hội, cũng có những thách thức nhất định mà ngành du lịch phải đối mặt trong quá trình phát triển.

II. Tổng quan về du lịch thông minh

Du lịch thông minh là du lịch được phát triển trên nền tảng ứng dụng những thành tựu của khoa học và công nghệ hiện đại, đặc biệt là công nghệ thông tin truyền thông nhằm tạo ra những giá trị, lợi ích

* Khoa Du lịch - Trường Đại học Mở Hà Nội

và dịch vụ tốt nhất, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách du lịch, doanh nghiệp du lịch, cơ quan quản lý du lịch và cộng đồng (Lê Quang Đăng, 2019). Đây được coi là xu hướng phát triển tất yếu giúp nâng cao năng lực cạnh tranh của các điểm đến du lịch (Koo và các đồng sự, 2016; Cimbaljević, 2019).

Phát triển du lịch thông minh sẽ giúp hình thành hệ sinh thái du lịch theo xu hướng phát triển của khoa học công nghệ và tạo lợi ích tương hỗ giữa các nhóm đối tượng tham gia vào hoạt động du lịch là du khách & cộng đồng địa phương, cơ quan quản lý nhà nước về du lịch và các doanh nghiệp kinh doanh du lịch. Cụ thể là:

- Đối với cơ quan quản lý nhà nước, việc áp dụng du lịch thông minh sẽ giúp tăng hiệu quả quản lý ngành du lịch, bảo đảm an ninh trật tự, điều hành toàn diện hoạt động; nắm bắt được số liệu về du lịch, từ đó có thể dự báo, ra quyết định chính xác.

- Đối với cộng đồng địa phương, du lịch thông minh sẽ giúp cộng đồng có nhiều cơ hội tham gia vào hoạt động du lịch tại địa phương, mang lại lợi ích kinh tế, văn hóa - xã hội trong quá trình phục vụ và giao lưu văn hóa với du khách đến từ các vùng miền khác nhau.

- Đối với du khách, du lịch thông minh sẽ nâng cao chất lượng trải nghiệm trong hành trình du lịch; tra cứu tiếp nhận và nắm bắt thông tin nhanh chóng, tiết kiệm thời gian, chi phí cho du khách, hướng tới sự khác biệt nổi trội, an toàn, thân thiện...

- Đối với các doanh nghiệp kinh doanh du lịch, việc triển khai hoạt động kinh doanh trên nền tảng công nghệ ngoài việc tiếp cận khách hàng được dễ dàng hơn còn giúp nâng cao chất lượng trải

nh nghiệm của du khách, hướng tới việc nâng cao năng lực cạnh tranh cho doanh nghiệp nói riêng và ngành du lịch nói chung.

III. Cơ hội

Sự phát triển của khoa học công nghệ được coi là yếu tố thúc đẩy sự phát triển du lịch thông minh. Chính các thành tựu của khoa học công nghệ là nền tảng cốt lõi hình thành các sản phẩm du lịch thông minh giúp đáp ứng nhu cầu du lịch đa dạng của du khách, đồng thời giúp nâng cao chất lượng trải nghiệm của du khách tại các điểm đến du lịch. Ở Việt Nam, hiện cũng đã có những tiền đề nhất định để phát triển du lịch thông minh.

3.1. Sự thay đổi trong xu hướng trải nghiệm và tìm kiếm thông tin du lịch của du khách

Nhu cầu du lịch của du khách rất đa dạng, phong phú và luôn biến đổi. Theo thống kê trong báo cáo Vietnam's Search for Tomorrow - Year in search 2020 do Google phát hành, 83% người tiêu dùng sẽ nghiên cứu sản phẩm trên các kênh trực tuyến trước khi mua hàng. Trong đó, với các sản phẩm và dịch vụ ngành du lịch, có đến 78% người tiêu dùng nghiên cứu thông tin trên kênh này. Bên cạnh đó, nền kinh tế theo nhu cầu cũng ngày càng phát triển thông qua những ứng dụng kỹ thuật số đáp ứng các nhu cầu cụ thể của người tiêu dùng.

Tổng hợp cũng từ báo cáo của Google (2020) cho thấy người tiêu dùng có xu hướng ngày càng cụ thể hóa và cá nhân hóa nội dung tìm kiếm để đáp ứng tốt hơn nhu cầu thông tin về các sản phẩm. Không chỉ tìm kiếm thông tin cơ bản của một chuyến du lịch như chỗ ở hay phương tiện đi lại, du khách còn mong muốn tìm kiếm thông tin về những tiện nghi, dịch vụ dành riêng cho từng nhu cầu tại khách sạn hoặc nghiên cứu thông tin về những hoạt động trải nghiệm

cụ thể tại một điểm đến. Điều này càng được thể hiện rõ nét trong bối cảnh dịch Covid-19 khi xu hướng đi du lịch và tìm kiếm thông tin du lịch có nhiều thay đổi. Theo đó, để phòng chống dịch bệnh, nhiều quốc gia và điểm đến du lịch đã phải đóng cửa hoặc đặt ra những điều kiện hạn chế khách du lịch. Vì vậy, để đáp ứng nhu cầu du lịch trong bối cảnh như vậy, du khách có xu hướng trải nghiệm các điểm đến du lịch, các điểm tham quan du lịch... bằng những hình thức khác nhau dựa trên các ứng dụng công nghệ, chẳng hạn như: du lịch thực tế ảo, du lịch online...

Với xu hướng trải nghiệm du lịch và tìm kiếm thông tin du lịch thay đổi này, chỉ các ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông mới có thể giúp đáp ứng được nhu cầu của du khách.

3.2. Hệ thống chính sách tạo điều kiện thuận lợi cho việc phát triển du lịch thông minh

Việc nâng cao năng lực tiếp cận cuộc cách mạng công nghệ 4.0 luôn được Nhà nước quan tâm và đã ban hành nhiều văn bản pháp lý nhằm triển khai ứng dụng công nghệ thông tin truyền thông vào phát triển kinh tế - xã hội, trong đó có du lịch. Đặc biệt, ngày 16/1/2017, Bộ Chính trị ban hành Nghị quyết 08-NQ/TW khẳng định “Phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn là định hướng chiến lược quan trọng để phát triển đất nước”. Để phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn cần thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp, trong đó tất yếu phải có giải pháp đẩy mạnh ứng dụng khoa học công nghệ hiện đại. Nghị quyết cũng nêu 3 khía cạnh ứng dụng khoa học công nghệ với các hoạt động du lịch gồm xúc tiến quảng bá, đào tạo nguồn nhân lực và quản lý nhà nước.

Trong Quyết định số 1671/QĐ-TTg ngày 30/11/2018 của Thủ tướng Chính

phủ – Phê duyệt “Đề án tổng thể ứng dụng công nghệ thông tin trong lĩnh vực du lịch giai đoạn 2018 – 2020, định hướng đến năm 2025” đã xác định rõ việc ứng dụng công nghệ thông tin là yêu cầu, giải pháp đột phá để tạo thuận lợi, thu hút khách du lịch, nâng cao năng lực cạnh tranh và hội nhập quốc tế, góp phần hiện thực hóa mục tiêu phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của đất nước. Để làm được điều đó, cần huy động sự tham gia rộng rãi của các chủ thể phát triển hệ sinh thái du lịch thông minh phù hợp với xu hướng cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ 4. Đồng thời, Nhà nước cam kết tạo cơ chế thuận lợi, khuyến khích các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân cùng đóng góp, chia sẻ, khai thác hệ thống thông tin chung, cơ sở dữ liệu, phát triển các ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ phát triển du lịch. Điều này cũng đã được quán triệt rất rõ trong Văn kiện Đại hội 13 của Đảng (2021), trong đó xác định khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số là một trong các quan điểm phát triển cũng như nằm trong đột phá chiến lược của giai đoạn 10 năm tới nhằm đưa Việt Nam bứt phá nằm trong các nước có thu nhập trung bình cao vào năm 2030 và nước công nghiệp có thu nhập cao vào năm 2045.

Có thể nói, thể chế chính sách hiện hành của Việt Nam đã tạo điều kiện tương đối thuận lợi, là căn cứ pháp lý vững chắc để triển khai phát triển du lịch thông minh trong thời gian tới.

3.3. Việc xây dựng hạ tầng số tại Việt Nam đạt nhiều thành tựu

Hạ tầng số là yếu tố nền tảng trong xây dựng Chính phủ số, phát triển nền kinh tế số, trong đó có du lịch. Vì vậy, hạ tầng viễn thông cần phải chuyển dịch thành hạ tầng số. Theo Bộ thông tin và truyền thông, mục tiêu quan trọng trước mắt của

Việt Nam là phát triển mạng và thiết bị 5G, làm chủ hạ tầng điện toán đám mây bằng công nghệ, nền tảng “Make in Viet Nam” để quá trình chuyển đổi số diễn ra nhanh chóng, toàn diện và đảm bảo an toàn an ninh mạng. Với những chính sách ưu tiên và phát triển của Đảng và Chính phủ, hạ tầng công nghệ số tại Việt Nam đã được đầu tư và bước đầu đã đạt những thành tựu nhất định. Giữa tháng 1/2021, Việt Nam đã chuyển đổi hoàn toàn địa chỉ internet từ giao thức internet thế hệ 4 (IPv4) sang thế hệ 6 (IPv6). Đến giữa tháng 6/2021, có 44 tỉnh, thành đã ban hành kế hoạch chuyển đổi IPv6, chiếm khoảng 70% địa phương trên cả nước (Trung tâm Internet Việt Nam - VNNIC, 2021). Với ưu thế vượt trội về công nghệ và an toàn bảo mật, IPv6 là giao thức mặc định trong mạng 5G và internet kết nối vạn vật (IoT); là tài nguyên số giúp phát triển mạng internet, hạ tầng, dịch vụ số. Hiện Việt Nam có 34 triệu người sử dụng IPv6, đạt 46%. Tính đến tháng 3/2021, Việt Nam đứng thứ 2 khu vực ASEAN, thứ 4 ở châu Á và thứ 10 thế giới về chuyển đổi IPv6 (do Trung tâm Thông tin Mạng châu Á - Thái Bình Dương - công bố).

Cùng với đó, Việt Nam là một trong những nước tiên phong trên thế giới thử nghiệm thành công 5G - công nghệ có khả năng truyền tải dữ liệu mạnh, nhanh hơn nhiều lần so với 3G-4G. Theo Bộ trưởng Thông tin và truyền thông Nguyễn Mạnh Hùng, năm 2020, Việt Nam trở thành nước thứ năm trên thế giới làm chủ công nghệ 5G, sản xuất được thiết bị hạ tầng 5G, sản xuất được điện thoại 5G. Ngoài ra, cùng với công nghệ 5G, các dịch vụ cung cấp trên nền tảng điện toán đám mây được coi là yếu tố nền tảng trong quá trình chuyển đổi số bởi mọi dữ liệu cần phải được đưa lên đám mây để lưu trữ và đảm bảo kết nối. Tiềm ích của đám mây giúp người dùng cá nhân, doanh nghiệp có thể giảm chi phí sử dụng, dễ dàng lấy dữ liệu. Vì vậy, với sự

nỗ lực đầu tư và phát triển, đến thời điểm này, thị trường điện toán đám mây (cloud) của Việt Nam đạt khoảng 3.200 tỷ đồng (tương đương 133 triệu USD). Hiện nay, Việt Nam có khoảng 27 trung tâm dữ liệu điện toán đám mây do 11 doanh nghiệp trong nước đầu tư với trên 270.000 máy chủ được kết nối trong cả nước (Công thông tin điện tử Chính phủ, 2021).

Đây là những điều kiện thuận lợi giúp thúc đẩy sự phát triển nền kinh tế số nói chung và phát triển du lịch thông minh nói riêng tại Việt Nam trong thời gian tới.

3.4. Nhiều doanh nghiệp kinh doanh du lịch và doanh nghiệp công nghệ trong lĩnh vực du lịch tham gia vào quá trình chuyển đổi số

Ứng dụng khoa học công nghệ còn giúp các doanh nghiệp kinh doanh du lịch dễ dàng tiếp cận với mọi khách hàng trên toàn thế giới, giúp đẩy mạnh hoạt động bán hàng trong khi vẫn có thể tiết kiệm chi phí, thời gian, nhân lực mà vẫn tối đa hóa được doanh thu cho doanh nghiệp. Chính bởi nhận thức được những lợi ích mà khoa học công nghệ mang lại cho hoạt động kinh doanh, rất nhiều doanh nghiệp du lịch đã và đang chủ động nghiên cứu, ứng dụng các thành tựu khoa học công nghệ nhằm tiết kiệm chi phí kinh doanh, tạo ra những giá trị mới và vượt trội cho khách hàng, từ đó giúp nâng cao chất lượng dịch vụ, nâng cao hiệu quả của hoạt động kinh doanh cho doanh nghiệp. Bên cạnh đó, phong trào khởi nghiệp, đổi mới sáng tạo dựa trên nền tảng công nghệ mới đang phát triển mạnh mẽ ở Việt Nam, tập trung giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình phát triển. Vì vậy, ngày càng nhiều các doanh nghiệp công nghệ thông tin cũng đã tập trung nghiên cứu và cho ra đời các ứng dụng phục vụ hoạt động du lịch.

Như vậy, có thể thấy, với sự vào cuộc của cả hệ thống chính trị và các bên

liên quan, cùng với những điều kiện thuận lợi đến từ môi trường vĩ mô, du lịch thông minh đã và đang có nhiều cơ hội để phát triển tại Việt Nam trong thời gian tới.

IV. Thách thức

Bên cạnh những cơ hội, việc phát triển du lịch thông minh tại Việt Nam cũng phải đối mặt với những thách thức nhất định trong quá trình phát triển. Cụ thể là:

4.1. Nguồn nhân lực du lịch thông minh hiện nay tại Việt Nam còn thiếu và yếu

Theo báo cáo của Diễn đàn Kinh tế thế giới (WEF, 2019) về xếp hạng năng lực cạnh tranh ngành lữ hành và du lịch năm 2019, năng lực cạnh tranh Việt Nam tăng bốn bậc từ vị trí 67 năm 2017 lên 63/140 so với năm 2019. Song, chỉ số sức cạnh tranh về nguồn nhân lực và thị trường lao động vẫn còn thấp, xếp hạng 47/140 đạt 4,8 điểm; sụt giảm so với năm 2017, chỉ xếp trên Lào, Campuchia, Brunei trong các nước ASEAN. Đánh giá xếp hạng của WEF phản ánh khá chính xác hạn chế về lao động của du lịch Việt Nam trước bối cảnh công nghệ 4.0 đang phát triển mạnh mẽ. Theo đó, hiện nay, tỷ lệ lao động có chuyên môn về du lịch chiếm khoảng 42%/tổng số lao động toàn ngành Du lịch Việt Nam, 38% được đào tạo từ các ngành khác chuyển sang và khoảng 20% chưa qua đào tạo chính quy. Trong tổng số 42% lao động được đào tạo về du lịch thì chỉ có 10% lao động có trình độ đại học và sau đại học (chiếm 3,5%); 50% lao động có trình độ sơ cấp, trung cấp và cao đẳng (chiếm 20%); 40% còn lại là lao động được bồi dưỡng qua các lớp ngắn hạn. Khoảng 60% lao động trong lĩnh vực biết và sử dụng các ngoại ngữ khác nhau (Nguyễn Anh Tuấn, Lê Quang Đăng, 2020, dẫn nguồn từ Tổng cục du lịch).

Ngoài ra, theo Báo cáo tóm tắt chỉ số sẵn sàng cho phát triển và ứng dụng công nghệ thông tin - truyền thông Việt Nam

2018 (VN ICT Index 2018), trong tổng số nhân lực quản lý du lịch cấp trung ương, có 9,3% cán bộ có trình độ chuyên trách về công nghệ thông tin (100% có trình độ đại học trở lên), 4,0% cán bộ có trình độ chuyên trách về an toàn thông tin, 48,1% công chức, viên chức được tập huấn an toàn thông tin, 100% công chức, viên chức được tập huấn phần mềm nguồn mở, 100% cán bộ sử dụng email trong công việc. Toàn ngành có khoảng trên 60% lao động có khả năng sử dụng thành thạo máy tính và các thiết bị công nghệ phục vụ công việc, nhưng chủ yếu vẫn là các công việc giản đơn. Trên thực tế, lực lượng lao động có trình độ và trình độ cao về công nghệ tập trung chủ yếu ở các cơ quan quản lý du lịch cấp trung ương và các cơ quan, tổ chức du lịch, doanh nghiệp du lịch tại các thành phố lớn (Nguyễn Anh Tuấn, Lê Quang Đăng, 2020).

Có thể nhận thấy công tác phát triển nguồn nhân lực du lịch của Việt Nam trong giai đoạn qua đã có những chuyển biến tích cực, thể hiện ở sự gia tăng ổn định về cả lượng và chất. Tuy nhiên, nguồn nhân lực du lịch Việt Nam vẫn bộc lộ nhiều hạn chế. Mặc dù số lượng nhân lực du lịch đã qua đào tạo có sự tăng trưởng so với những năm trước (42%) nhưng vẫn chiếm số lượng ít hơn nhóm nhân lực chưa được đào tạo (58%). Nguồn nhân lực có chất lượng cũng chủ yếu tập trung tại các thành phố lớn hoặc các đô thị du lịch phát triển, gây ảnh hưởng lớn tới chất lượng dịch vụ chung của ngành. Đây là một thách thức lớn trong quá trình phát triển du lịch nói chung và phát triển du lịch thông minh nói riêng tại Việt Nam.

4.2. Thiếu sự đồng bộ trong hệ thống thông tin của các bên liên quan trong hoạt động du lịch

Trong bối cảnh cuộc cách mạng

công nghệ 4.0, thông tin có vai trò quan trọng trong sự phát triển của ngành du lịch, bởi thông tin là cơ sở để các nhà quản lý hoạch định chính sách phát triển du lịch, là chiếc cầu nối giữa điểm du lịch với du khách, là công cụ tuyên truyền, quảng bá và xúc tiến hữu hiệu làm hài hòa lợi ích giữa doanh nghiệp và khách du lịch (Phan Thị Huệ, 2013). Vì vậy, một yêu cầu đặt ra đối với sự phát triển du lịch thông minh là sự kết nối chặt chẽ, đồng bộ trên nền tảng số giữa các chủ thể liên quan trong ngành du lịch (Nguyễn Anh Tuấn, 2020). Để làm được điều đó, cần một hệ thống thông tin dùng chung thường xuyên được cập nhật để tất cả các bên liên quan có thể sử dụng, khai thác cho hoạt động của mình. Trong khi hiện nay, theo ông Lê Hoài Nam, Phó giám đốc Viettel IDC, các doanh nghiệp Việt Nam mới chỉ chiếm được 20% thị phần, 80% vẫn là dùng đám mây đặt tại nước ngoài. Mà để liên kết và lưu trữ thông tin, trong đó có một phần thông tin liên quan tới hoạt động quản lý nhà nước thì bắt buộc phải sử dụng nền tảng đám mây được cung cấp bởi các trung tâm dữ liệu với các máy chủ đặt trong nước. Đây cũng là thách thức lớn đòi hỏi Việt Nam cần nỗ lực hơn nữa để làm chủ công nghệ điện toán đám mây, tạo điều kiện chuyển đổi số toàn diện trong mọi lĩnh vực, trong đó có du lịch.

4.3. Nguồn lực của các doanh nghiệp kinh doanh du lịch hạn chế

Một thách thức khác trong quá trình phát triển du lịch thông minh là nguồn lực của các doanh nghiệp kinh doanh du lịch ở Việt Nam còn hạn chế, bởi hầu hết các doanh nghiệp du lịch ở Việt Nam có quy mô vừa và nhỏ. Trong khi việc chuyển đổi số trong hoạt động kinh doanh cũng cần những đầu tư nhất định. Vì vậy, chính sự hạn chế về nguồn tài lực, vật lực và cả trí lực đã trở thành một thách thức lớn đối với các doanh nghiệp

kinh doanh du lịch trong quá trình chuyển đổi số. Do đó, rất cần những chính sách ưu tiên, hỗ trợ của nhà nước đối với các doanh nghiệp kinh doanh du lịch trong quá trình phát triển.

V. Một số gợi ý ban đầu về phương hướng phát triển du lịch thông minh tại Việt Nam tới năm 2025

5.1. Phát triển nguồn nhân lực du lịch thông minh chất lượng cao

Sự khác biệt cơ bản giữa nguồn nhân lực du lịch thông thường và nguồn nhân lực du lịch thông minh là năng lực ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc. Vì vậy, để phát triển nguồn nhân lực du lịch thông minh chất lượng cao trong bối cảnh cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, hướng tới phát triển du lịch thông minh tại Việt Nam trong những năm tới, bên cạnh việc mở rộng quy mô và chất lượng đào tạo, các cơ sở đào tạo cần phải quan tâm tới việc nâng cao nhận thức về công nghệ và khả năng ứng dụng công nghệ thông tin cho người học trong quá trình đào tạo. Điều này sẽ góp phần giúp nâng cao mức độ sẵn sàng về hạ tầng nhân lực trong phát triển du lịch thông minh.

5.2. Tiếp tục phát triển công nghệ điện toán đám mây

Công nghệ điện toán đám mây là nền tảng để lưu trữ hệ thống dữ liệu dùng chung cho sự phát triển du lịch thông minh. Vì vậy, phát triển công nghệ điện toán đám mây là nhiệm vụ cần ưu tiên hàng đầu hiện nay để đồng bộ hóa hệ thống thông tin dữ liệu của tất cả các đối tượng tham gia vào hoạt động du lịch thông minh. Chỉ khi Việt Nam có hệ thống điện toán đám mây được cung cấp bởi các trung tâm dữ liệu với các máy chủ đặt trong nước thì việc lưu trữ và đồng bộ hóa hệ thống thông tin dữ liệu mới có thể thực hiện được một cách chủ động và an toàn.

5.3. Tạo cơ chế thuận lợi cho các doanh nghiệp kinh doanh du lịch tham gia vào chuyển đổi số

Đa số các doanh nghiệp kinh doanh du lịch hiện nay có quy mô và vừa và nhỏ. Vì vậy, nguồn vốn dành cho việc chuyển đổi số và ứng dụng các thành tựu công nghệ thông tin và truyền thông vào phát triển các sản phẩm, dịch vụ du lịch nhằm nâng cao chất lượng trải nghiệm của du khách là một thách thức lớn. Tuy nhiên, điều này sẽ có thể được giải quyết nếu giá thành các ứng dụng công nghệ nằm trong khả năng chi trả của các doanh nghiệp kinh doanh du lịch. Mà giá thành của các ứng dụng này sẽ có xu hướng giảm khi có cơ chế khuyến khích và đầu tư bản cho sự phát triển các ứng dụng khoa học công nghệ trong lĩnh vực du lịch. Bên cạnh đó, để mở rộng quy mô của các doanh nghiệp kinh doanh du lịch, rất cần những cơ chế, chính sách khuyến khích, tạo điều kiện và môi trường thuận lợi cho sự phát triển hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp kinh doanh du lịch nói chung.

VI. Kết luận

Phát triển du lịch thông minh là xu hướng tất yếu trong bối cảnh phát triển của cuộc cách mạng công nghệ 4.0. Trong quá trình phát triển, bên cạnh những cơ hội, ngành du lịch chắc chắn phải nỗ lực để vượt qua cả những thách thức. Tuy nhiên, với sự định hướng của Đảng và Nhà nước, cùng với những điều kiện khách quan thuận lợi, du lịch thông minh chắc chắn sẽ được phát triển nếu toàn ngành cùng nỗ lực và quyết tâm thực hiện mục tiêu chung.

Tài liệu tham khảo:

Tiếng Việt:

[1]. Bộ thông tin và truyền thông, Hội Tin học Việt Nam, 2018, Báo cáo tóm tắt Chỉ số sẵn sàng cho phát triển và ứng dụng CNTT-TT Việt Nam năm 2018 (Vietnam ICT index 2018), Vĩnh Long.

[2]. Lê Quang Đăng, 2019, Cách mạng công nghiệp 4.0 và tiến trình phát triển du lịch thông minh tại Việt Nam, Tạp chí du lịch.

[3]. Phan Thị Huệ, 2013, Bước đầu xây dựng hệ thống thông tin du lịch Việt Nam trong giai đoạn hiện nay từ cách tiếp cận lý thuyết hệ thống, Tạp chí Thư viện Việt Nam.

[4]. Google, Vietnam search for tomorrow - Year in search 2020, Việt Nam.

[5]. Nguyễn Anh Tuấn, Lê Quang Đăng, 2020, Phát triển nhân lực du lịch trong bối cảnh cách mạng công nghệ số, Tạp chí Du lịch.

[6]. Trung tâm Thông tin Mạng Châu Á - Thái Bình Dương, 2021, Báo cáo thường niên – giải quyết các vấn đề Internet tại khu vực châu Á – Thái Bình Dương.

Tiếng Anh:

[7]. Cimbalević M., Stankov U., Pavluković V., Going beyond the traditional destination competitiveness – reflections on a smart destination in the current research, Current Issues in Tourism, 22:20, 2472-2477, DOI: 10.1080/13683500.2018.1529149

[8]. Koo, C., Gretzel U. & Zhong L., 2016, Application of smart tourism to cities, International Journal of Tourism Cities

[9]. World Economic Forum, 2019, The Global Competitiveness Report 2019, Switzerland.

Websites:

[10]. <https://hcmcpv.org.vn/tin-tuc/viet-nam-di-cung-the-gioi-ve-cong-nghe-mang-5g-1491874731>

[11]. <http://egov.chinhphu.vn/phat-dong-chi-en-dich-thuc-day-chuyen-doi-so-bang-co-nghe-dien-toan-dam-may-viet-nam-a-NewsDetails-37864-14-186.html>

Địa chỉ tác giả: Khoa Du lịch - Trường Đại học Mở Hà Nội

Email: giangvh@hou.edu.vn