

KINH NGHIỆM QUỐC TẾ VỀ PHÁT TRIỂN DU LỊCH THÔNG MINH VÀ BÀI HỌC CHO VIỆT NAM

INTERNATIONAL EXPERIENCES ON SMART TOURISM DEVELOPMENT AND LESSONS FOR VIETNAM

Vũ Hương Giang, Vũ Lệ Mỹ*

Ngày tòa soạn nhận được bài báo: 03/01/2022

Ngày nhận kết quả phản biện đánh giá: 04/07/2022

Ngày bài báo được duyệt đăng: 29/07/2022

Tóm tắt: Với sự phát triển của khoa học công nghệ trong bối cảnh cuộc cách mạng công nghệ 4.0, phát triển du lịch thông minh là một xu hướng tất yếu của các điểm đến du lịch trên thế giới. Nhóm nghiên cứu đã sử dụng phương pháp nghiên cứu tại bàn, phương pháp quan sát và nghiên cứu tình huống điển hình để thực hiện phân tích và rút ra những bài học kinh nghiệm cho Việt Nam trong quá trình phát triển du lịch thông minh. Các điểm đến du lịch được lựa chọn nghiên cứu điển hình bao gồm: Dubai (Arab Saudi), Lyon (Pháp) và Soul (Hàn Quốc). Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng phát triển du lịch thông minh là một quá trình cần sự tham gia của tất cả các bên liên quan trong hoạt động du lịch. Để phát triển du lịch thông minh một cách bền vững, cần quan tâm tới sự phát triển cả về chiều rộng và chiều sâu, đảm bảo lợi ích hài hòa của các chủ thể tham gia vào hoạt động du lịch trong quá trình phát triển, hướng tới đạt được mục tiêu phát triển bền vững ở cả ba trụ cột kinh tế, văn hóa - xã hội và môi trường tại các điểm đến du lịch thông minh.

Từ khóa: Du lịch thông minh, Phát triển du lịch thông minh, Kinh nghiệm quốc tế.

Abstract: With the development of science and technology in the context of the 4.0 technology revolution, smart tourism development is an inevitable trend of tourist destinations all over the world. The research used desk research, observational methods and case studies to analyze and draw lessons learned for Vietnam in the process of developing smart tourism. The selected tourist destinations for the case study include: Dubai (Saudi Arabia), Lyon (France) and Soul (South Korea.) Research results show that smart tourism development is a process that needs the participation of all stakeholders in tourism activities. In order to develop smart tourism in a sustainable way, it is necessary to pay attention to the development in both width and depth, ensuring the harmonious benefits and interests of the subjects involved in tourism activities during the process of developing smart tourism, ensuring the harmonious development in all three pillars of sustainability (economy, culture - society and environment) at smart tourism destinations.

Keywords: Smart tourism, Smart tourism development, international experiences.

* Khoa Du lịch, Trường Đại học Mở Hà Nội

I. Đặt vấn đề:

Với sự phát triển của cuộc cách mạng khoa học công nghệ 4.0, việc ứng dụng công nghệ thông tin vào mọi mặt của đời sống kinh tế, văn hóa – xã hội, trong đó có du lịch, là một xu hướng tất yếu. Dưới tác động của khoa học công nghệ, bằng việc ứng dụng những công nghệ tiên tiến đã góp phần làm thay đổi diện mạo của ngành du lịch, mang đến những trải nghiệm tích cực hơn cho du khách trong hành trình du lịch của mình. Có thể nói, sự kết hợp giữa công nghệ với du lịch đã hình thành nên “du lịch thông minh” (Lê Quang Đăng, 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.

Tại Việt Nam, phát triển du lịch thông minh mới chỉ được Đảng và Nhà nước định hướng phát triển trong những năm gần đây. Vì vậy, để rút ngắn khoảng cách phát triển với các quốc gia khác, đẩy nhanh tốc độ phát triển du lịch thông minh tại Việt Nam, việc nghiên cứu những kinh nghiệm quốc tế để rút ra những bài học có thể áp dụng cho Việt Nam trong bối cảnh thực tế hiện nay là rất cần thiết.

II. Cơ sở lý thuyết

2.1. Du lịch thông minh

Để hiểu rõ khái niệm Du lịch thông minh, trước hết cần làm rõ khái niệm “thông minh”. Theo Phạm Lê Liên (2016) trong cuốn Từ điển tiếng Việt, thông minh là có năng lực trí tuệ tốt, hiểu nhanh, tiếp thu

nhanh. Điều này đồng nghĩa với nhanh trí và khôn khéo, có khả năng ứng xử và đối phó mau lẹ, tinh tế với những tình huống phức tạp, bất ngờ. Vì vậy, trước đây, khái niệm du lịch thông minh được hiểu đơn thuần là việc du khách chủ động tính toán và lên kế hoạch du lịch sao cho có thể tối đa hóa lợi ích và trải nghiệm cho chính bản thân mình trong chuyến đi. Do đó, theo cách hiểu thông thường, để đi du lịch một cách thông minh, du khách sẽ tìm cách để tối đa hóa những giá trị và lợi ích thu được trong khi có thể tối thiểu hóa chi phí bỏ ra cho chuyến đi.

Tuy nhiên, trong những năm gần đây, với sự phát triển của khoa học công nghệ, “thông minh” đã trở thành một thuật ngữ thông dụng được sử dụng để mô tả sự phát triển về kinh tế, xã hội được thúc đẩy bởi các yếu tố công nghệ như cảm biến (Sensor), dữ liệu lớn (Big data), dữ liệu mở (Open data), các phương thức kết nối và trao đổi thông tin mới (ví dụ: Internet of Things, RFID, và NFC) cũng như các công nghệ giúp tăng cường khả năng suy luận và lập luận (Gretzel et al, 2015). Đồng quan điểm, Harrison và cộng sự (2010) đã đưa ra khái niệm “thông minh” là sự khai thác các dữ liệu hoạt động gần thời gian thực trong thế giới thực (near-real-time real-world data) được tích hợp, chia sẻ và sử dụng hệ thống phân tích, mô hình hóa, tối ưu hóa, trực quan hóa nhằm mục đích giúp đưa ra các quyết định tốt hơn. Chính bởi sự thông minh được phát triển dựa trên các dữ liệu được tích hợp và chia sẻ nên Höjerand Wangel (2015) cho rằng không chỉ những tiến bộ kỹ thuật cá nhân mà là sự liên kết, đồng bộ hóa và sử dụng phối hợp các công nghệ khác giữa các đối tượng khác nhau mới là yếu tố cốt lõi tạo nên sự thông minh.

Với sự chuyển biến trong nhận thức về khái niệm “thông minh”, quan điểm về du lịch thông minh vì vậy cũng đã có nhiều sự thay đổi. Theo đó, du lịch thông minh được hiểu là một loại hình du lịch có gắn với việc ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông nhằm mang lại lợi ích cho các đối tượng tham gia vào hoạt động du lịch. Trong đó, lợi ích quan trọng nhất được quan tâm hàng đầu là cho phép khách du lịch giao tiếp và tương tác chặt chẽ hơn với cư dân, các doanh nghiệp kinh doanh du lịch, chính quyền địa phương và các điểm tham quan du lịch (Olimpia Martucci, Alessia Acampora, Gabriella Arcese and Stefano Poponi, 2020). Theo khái niệm này, những thành tựu của công nghệ thông tin và truyền thông được áp dụng vào du lịch thông minh được coi là công cụ mang tới những lợi ích và trải nghiệm tích cực cho du khách và các đối tượng có liên quan. Chính sự tham gia của các yếu tố công nghệ thông tin và truyền thông đã tạo nên sự khác biệt cơ bản giữa du lịch thông minh và các loại hình du lịch thông thường.

2.2. Phát triển du lịch thông minh

Để có thể hiểu rõ về khái niệm phát triển du lịch thông minh, trước hết phải nắm rõ khái niệm về phát triển. Có thể thấy, trong lịch sử triết học, quan điểm siêu hình xem sự phát triển chỉ là sự tăng giảm thuần túy về lượng, không có sự thay đổi về chất của sự vật. Đồng thời, nó cũng xem sự phát triển là quá trình tiến lên liên tục, không trải qua những bước quanh co, phức tạp. Tuy nhiên, đối lập với quan điểm siêu hình, trong phép biện chứng, khái niệm phát triển dùng để chỉ quá trình vận động theo khuynh hướng đi từ thấp đến cao, từ kém hoàn thiện đến hoàn thiện hơn. Như vậy,

khái niệm phát triển không đồng nhất với khái niệm vận động nói chung; đó không phải là sự biến đổi tăng lên hay giảm đi đơn thuần về lượng hay sự biến đổi tuần hoàn lặp đi lặp lại ở chất mà nó còn là sự biến đổi về chất theo hướng hoàn thiện của sự vật. Đây cũng là quá trình phát sinh và giải quyết mâu thuẫn khách quan vốn có của sự vật, là quá trình thống nhất giữa phủ định những nhân tố tiêu cực và kế thừa, nâng cao nhân tố tích cực từ sự vật cũ trong hình thái mới của sự vật.

Với khái niệm về phát triển như trên, có thể hiểu: “*Phát triển du lịch thông minh là quá trình tăng lên không chỉ về lượng mà còn là sự thay đổi về chất các hoạt động du lịch có ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông theo hướng ngày càng hoàn thiện hơn nhằm mang lại lợi ích cho các đối tượng tham gia vào hoạt động du lịch*”.

Như vậy, nội hàm của khái niệm trên bao gồm các hoạt động hướng tới sự thay đổi về cả lượng và chất của các hoạt động du lịch. Nghĩa là, để phát triển du lịch thông minh, sẽ phải đặt ra những giải pháp phát triển theo cả chiều rộng và chiều sâu. Trong đó, để phát triển du lịch thông minh theo chiều rộng, cần hướng tới sự gia tăng số lượng và mức độ ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông trong hoạt động của các bên liên quan tới hoạt động du lịch. Bên cạnh đó, để phát triển về chiều sâu, nhằm nâng cao chất lượng hoạt động du lịch thông minh, cần hướng tới việc gia tăng mức độ hài lòng của du khách cũng như chất lượng cuộc sống của dân cư địa phương.

Chính bởi những lợi ích mà du lịch thông minh có thể mang lại, việc phát

triển du lịch thông minh đã được nhiều quốc gia và điểm đến du lịch trên thế giới xác định là một xu hướng phát triển tất yếu. 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:

(i) 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; (ii) đối với cộng đồng địa phương và du khách, du lịch thông minh sẽ nâng cao 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...(iii) 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 nghiệm của du khách, hướng tới việc nâng cao năng lực cạnh tranh cho doanh nghiệp nói riêng và ngành du lịch nói chung. Và đặc biệt, với sự hỗ trợ của công nghệ, du lịch thông minh sẽ góp phần phát triển du lịch bền vững tại các điểm đến. Việc phát triển du lịch thông minh không chỉ dừng lại ở việc ứng dụng công nghệ thông tin để hỗ trợ du khách, mà đồng thời còn để nâng cao nhận thức của người dân và các bên liên quan để du lịch được phát triển một cách hài hòa ở cả 3 trụ cột của phát triển bền vững là kinh tế, văn

hóa – xã hội và môi trường. Công nghệ và sự kết nối đã tạo cơ hội phát triển các sản phẩm du lịch dựa trên tài nguyên bản địa, thiên nhiên văn hoá, tạo sinh kế và hỗ trợ cộng đồng cùng làm du lịch. Quan trọng hơn, công nghệ giúp đo lường và quản lý điểm đến như tính toán về sức chứa của điểm đến, cảnh báo mức độ ô nhiễm, kiểm soát môi trường..., từ đó thúc đẩy phát triển du lịch theo hướng bền vững.

Có thể nói, với những tác động tích cực về lâu dài mà du lịch thông minh có thể mang lại cho tất cả các bên liên quan đến hoạt động du lịch, việc phát triển du lịch thông minh là một lựa chọn phù hợp cho các điểm đến du lịch trong bối cảnh cuộc cách mạng công nghệ 4.0 hiện nay.

III. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu tại bàn, phương pháp quan sát và nghiên cứu tình huống điển hình là những phương pháp chính được sử dụng trong nghiên cứu này.

Để thực hiện nghiên cứu, trước hết nhóm nghiên cứu sử dụng phương pháp nghiên cứu tại bàn để rà soát, tổng hợp và phân tích các dữ liệu liên quan để hệ thống và phát triển các vấn đề lý luận liên quan đến phát triển du lịch thông minh và có luận cứ giúp lựa chọn các tình huống để thực hiện nghiên cứu điển hình. Các dữ liệu được thu thập từ các nguồn thứ cấp trong hệ thống cơ sở dữ liệu của Thư viện Quốc gia Việt Nam, các sách, báo, tạp chí khoa học chuyên ngành...

Sau đó, nghiên cứu áp dụng phương pháp quan sát và phương pháp nghiên cứu tình huống điển hình để tìm kiếm câu trả lời cho câu hỏi nghiên cứu: “Các điểm đến du lịch phát triển du lịch thông minh như thế nào?”. Để giải thích cho câu hỏi trên,

nghiên cứu thực hiện rà soát và lựa chọn 03 điểm đến du lịch thông minh tại các quốc gia khác nhau trên thế giới để thực hiện phân tích, bao gồm: Thành phố Dubai (Arab Saudi), Thủ đô Seoul (Hàn Quốc) và thành phố Lyon (Pháp). Lý do lựa chọn 03 điểm đến du lịch này để nghiên cứu là bởi các điểm đến du lịch này tọa lạc tại các vùng, lãnh thổ khác nhau trên thế giới và đều là những điểm đến đã đạt được những thành tựu nhất định về việc phát triển du lịch thông minh. Sau cùng, nhóm nghiên cứu tổng hợp và rút ra những bài học kinh nghiệm phù hợp có thể áp dụng cho Việt Nam về công tác phát triển du lịch thông minh trong bối cảnh thực tế hiện nay.

IV. Kết quả và thảo luận

4.1. Kinh nghiệm quốc tế về phát triển du lịch thông minh

4.1.1. Dubai, Arab Saudi

Trên thế giới, du lịch thông minh đã được triển khai dưới rất nhiều hình thức khác nhau. Dubai đặt ra mục tiêu hoàn thiện hệ thống phát triển du lịch một cách toàn diện. Cụ thể, tất cả các dịch vụ từ khách sạn, nhà hàng, thị thực, hàng không... đang và sẽ được công nghệ hóa hoàn toàn.

Một trong những ưu tiên hàng đầu trong phát triển du lịch thông minh của thành phố này chính là hệ thống cơ sở hạ tầng và vật chất kỹ thuật. Hiện nay, sân bay Dubai đã có hệ thống xuất nhập cảnh thông minh nhờ áp dụng công nghệ, hệ thống phục vụ sạc pin điện thoại, truy cập wifi miễn phí từ các cây cọ thông minh sử dụng năng lượng mặt trời. Ngoài sân bay, hiện có khoảng 50 cây cọ sử dụng năng lượng mặt trời được dựng lên ở khắp Dubai để phục vụ người dân và khách du lịch, tập trung chủ yếu ở bãi biển và các

khu vực công cộng. Tại đây, du khách có thể sạc pin điện thoại với tốc độ nhanh gấp 2,5 lần bình thường, truy cập wifi miễn phí trong bán kính 100m hay truy cập những thông tin cần thiết về du lịch. Năng lượng để những cây cọ này hoạt động là năng lượng xanh, thân thiện với môi trường. Bên cạnh đó, dự án sân bay thông minh hợp tác với Huawei sử dụng phương pháp tiếp cận lấy khách hàng làm trọng tâm cho các hệ thống sân bay hiện đại bao gồm cơ sở hạ tầng hiện đại với trải nghiệm khách hàng là mẫu chốt. Kế hoạch bao gồm các dịch vụ ở hầu hết mọi khía cạnh của sân bay, bao gồm thông tin tổng thể và hoạt động của sân bay, dịch vụ vận chuyển hành khách và hành lý, dịch vụ kết nối và Internet, giám sát video, hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp và bảo trì... Đặc biệt, Chính phủ Dubai cũng cho phép du khách sử dụng điện thoại thông minh để làm hộ chiếu nhập cảnh. “Emirates Smart Wallet” sử dụng dữ liệu cá nhân của khách du lịch, bao gồm thông tin hộ chiếu trong khi kết nối họ với các cổng điện tử với mục tiêu thông quan dễ dàng hơn trong quá trình di chuyển. Bên cạnh đó, một trong những dịch vụ sân bay hiện đang được thử nghiệm là “xe đẩy hành lý thông minh”. Giải pháp này không chỉ cho phép hành khách di chuyển hành lý tại nhà ga mà còn hoạt động như một hướng dẫn viên cá nhân thông qua việc thực hiện tương tác thông tin trong thời gian thực.

Ngoài ra, Dubai đã phát triển và sử dụng các giải pháp dựa trên nền tảng công nghệ trong việc quản lý các sản phẩm, dịch vụ và tài nguyên du lịch. Các nguồn lực này bao gồm các thành phần cơ sở hạ tầng như sân bay, giao thông vận tải; các sản phẩm và dịch vụ cụ thể mang lại giá trị cho khách du lịch như khách sạn, nhà hàng, các điểm tham quan du lịch. Ngoài ra, Dubai đã phát triển các ứng dụng di

động đa dạng, phù hợp với người dân và du khách. Tất cả các ứng dụng này đều gắn liền với sáng kiến Dubai thông minh liên quan đến phát triển cơ sở hạ tầng.

Hiện tại, Dubai cũng đang áp dụng công nghệ mới và được coi là một trong những điểm đến du lịch cạnh tranh nhất trên thế giới. Khách du lịch ở Dubai có thể khám phá các điểm du lịch bằng thẻ giao tiếp trường gần NFC, được tích hợp với các thiết bị cá nhân của họ. Ngoài ra, điện toán đám mây đã đóng góp phần lớn vào việc sử dụng thông tin và chia sẻ thông tin. Khách du lịch có thể kết nối liên tục với các hệ thống mà không cần tải ứng dụng. Hệ thống hướng dẫn viên du lịch “Nahaam” được giới thiệu đã cho phép khách du lịch tương tác với hệ thống một cách dễ dàng và hiệu quả. Sân bay thông minh cũng là một phần trong sự phát triển của Dubai trong lĩnh vực du lịch với cổng thông minh hiện cho phép khách du lịch có trải nghiệm tốt hơn khi nhập cảnh. Việc tích hợp các dịch vụ sân bay với các ứng dụng du lịch đã giúp việc tiếp cận chúng dễ dàng và hiệu quả hơn bao giờ hết. Dubai cũng thực hiện công nghệ hóa hệ thống giao thông thông minh. Sự phát triển hệ thống này liên quan đến cơ sở hạ tầng du lịch được hỗ trợ bởi công nghệ với 34 dự án mới được khởi động trong giai đoạn 2017–2021, bao gồm máy bay không người lái, xe buýt và taxi tự lái... và các dự án sáng tạo khác như mở rộng đường dành cho người đi bộ, ki-ốt thông tin và các cửa hàng ven đường (<https://u.ae/>). Những phát triển trên sẽ giúp người dùng thuận tiện hơn trong việc tương tác thông qua các giao diện thông minh.

Định hướng thông minh cho phép việc sử dụng NFC trong các hệ thống thanh toán thông minh bao gồm tất cả các phương thức giao thông công cộng

ở Dubai, từ tàu điện ngầm, xe buýt, taxi nước hay taxi đường bộ. Ngay cả khả năng đáp ứng khách hàng cũng đang được xem xét dưới góc độ thông minh. Chẳng hạn, nếu người gọi phải chờ dịch vụ khách hàng vì đường dây bận, cuộc gọi sẽ tự động bị ngắt và khách hàng sẽ được gọi lại và kết nối với nhân viên dịch vụ khi đường dây rảnh. Các hệ thống như vậy sẽ cung cấp các dịch vụ kịp thời và hiệu quả. Bên cạnh đó, khách du lịch sẽ tiếp xúc thường xuyên với các hệ thống thông minh từ ki-ốt thông tin, hệ thống bán lẻ, hệ thống giao thông và thậm chí cả hệ thống chăm sóc sức khỏe. Việc sử dụng các ứng dụng di động sẽ giúp du khách thuận tiện trong việc sử dụng một loạt các dịch vụ bao gồm truy cập các điểm tham quan, nhà hàng, giải trí và các dịch vụ du lịch khác.

Trên thực tế, hầu hết các trung tâm mua sắm lớn như Dubai Mall, Mall of the Emirates và Dubai Marina Mall, cũng có các ứng dụng của riêng họ để giúp khách tham quan và khám phá tất cả các dịch vụ mua sắm và giải trí có sẵn. Việc quản lý đã trở nên dễ dàng hơn với sự ra đời của các ứng dụng di động, đặc biệt là đối với những du khách không quen thuộc với thành phố. Gần đây, chính phủ đã giới thiệu ứng dụng Makani Dubai giúp khách du lịch dễ dàng xác định các địa điểm. Vì Dubai không có địa chỉ đường phố, việc cung cấp các dịch vụ liên quan đến giao hàng, đặc biệt là các dịch vụ khẩn cấp, cần được quản lý một cách hiệu quả, có thể thực hiện được thông qua các giải pháp công nghệ.

Có thể nói, việc ứng dụng công nghệ rộng khắp các hoạt động du lịch đã ảnh hưởng rất tích cực tới trải nghiệm của tất cả các bên tham gia vào hoạt động du lịch tại Dubai. Trong đó, điểm nhấn trong việc

phát triển du lịch thông minh mà Dubai đã và đang thực hiện là có một định hướng phát triển du lịch thông minh toàn diện với trọng tâm tập trung đầu tư vào công nghệ hoá hệ thống cơ sở hạ tầng phục vụ du lịch. Đây là yếu tố nền tảng để các chủ thể tham gia vào hoạt động du lịch tại các điểm đến du lịch thông minh chủ động trong việc thực hiện chuyển đổi số.

4.1.2. Lyon, Pháp

Du lịch thông minh đã được nhiều nước trên thế giới triển khai với nhiều hình thức khác nhau. Tại thành phố Lyon (Pháp), phát triển du lịch thông minh luôn được định hướng phát triển theo hướng bền vững, mang lại lợi ích hài hoà ở cả ba khía cạnh kinh tế, văn hoá - xã hội và môi trường. Vì vậy, bên cạnh việc gia tăng khả năng tiếp cận của điểm đến du lịch, thành phố còn đặc biệt quan tâm tới các vấn đề bảo vệ môi trường và giữ gìn các nét đẹp truyền thống trong phát triển du lịch thông minh (<https://en.lyon-france.com/>).

Về khả năng tiếp cận, Lyon có kết nối giao thông tuyệt vời với các thành phố lớn của Châu Âu, bao gồm đường hàng không, đường sắt, đường bộ, đường sông và thậm chí cả các tuyến đường dành cho xe đạp. Chính quyền thành phố Lyon luôn cố gắng làm cho các điểm tham quan du lịch có thể dễ dàng tiếp cận được cho tất cả mọi người và loại bỏ các trở ngại đối với việc di chuyển. Chính quyền thành phố Lyon đã thiết kế một sản phẩm tiện dụng và hiệu quả, đó là thẻ Lyon city card. Thẻ này cung cấp quyền truy cập cho người dùng vào một số bảo tàng, phương tiện giao thông công cộng, một số tour du lịch có hướng dẫn viên và nhiều chương trình giảm giá khác nhau. Bên cạnh đó, quan tâm đến nhóm người yếu thế khi tiếp cận các điểm tham quan du lịch, các dịch vụ du lịch, OnlyLyon Tourism đã thiết lập

quan hệ đối tác với công ty khởi nghiệp Mobee Travel để giúp những người khuyết tật có thể dễ dàng tiếp cận hơn với khoảng 30 khách sạn và nhà hàng trên địa bàn thành phố. Điều này giúp cho Lyon tiếp tục khẳng định mình là một điểm đến du lịch có sức cạnh tranh cao.

Với sự phát triển của hệ thống chăm sóc khách hàng trực tuyến OnlyLyon Expérience, du khách khi đến thành phố Lyon sẽ được hưởng lợi từ những lời khuyên được cá nhân hóa trên điện thoại thông minh của họ trước, trong và sau khi họ đến thành phố. Ngoài việc được trang bị kiến thức kỹ lưỡng về khu vực địa phương, du khách đến Lyon sẽ có cơ hội tận hưởng một kỳ nghỉ độc đáo. Hơn thế nữa, thông qua sự hiện diện trên mạng xã hội và các bản tin trực tuyến, các trang web về du lịch như Lyon-France, Visiter Lyon, Lyon city card và ứng dụng ‘Tra boules’, thông tin sẽ được truyền tải đến nhiều đối tượng khác nhau, giúp du khách khám phá Lyon một cách dễ dàng hơn.

Ngoài ra, thực hiện cam kết phát triển bền vững, chính quyền Lyon luôn nỗ lực để đạt được tăng trưởng kinh tế và văn hóa xã hội một cách cân bằng, đồng thời quan tâm đến việc bảo tồn và phát huy các giá trị văn hoá truyền thống. Lyon cung cấp nhiều hoạt động, nhà hàng và sự kiện văn hóa, khuyến khích du khách và người dân tiêu dùng các sản phẩm địa phương. Việc khuyến khích người dân địa phương tham gia vào hoạt động du lịch phục vụ du khách không chỉ giúp người dân nâng cao sinh kế mà còn tạo dựng các giá trị phục vụ cho quá trình phát triển du lịch.

Như vậy, có thể thấy, với Lyon, phát triển du lịch thông minh luôn gắn liền với quá trình phát triển bền vững. Công nghệ thông tin và truyền thông không chỉ được ứng dụng trong hầu khắp các hoạt động

du lịch phục vụ du khách mà còn giúp bảo tồn các giá trị văn hoá truyền thống và bảo vệ môi trường, mang lại lợi ích cho tất cả các bên liên quan tham gia vào hoạt động du lịch tại điểm đến. Cũng chính vậy nên năm 2019, Lyon đã vượt qua nhiều thành phố để xuất sắc nhận danh hiệu Thủ đô Du lịch thông của Châu Âu do Ủy ban Châu Âu trao tặng.

4.1.3. *Soul, Hàn Quốc*

Cũng giống như Dubai, Hàn Quốc chú trọng hơn cả vào hệ thống cơ sở hạ tầng trong phát triển du lịch thông minh. Tại Hàn Quốc, du lịch thông minh được xem là một cấu phần của thành phố thông minh. Vì vậy, du lịch thông minh được phát triển dựa trên những thành tựu của việc phát triển các thành phố thông minh.

Seoul có thể được xem là một trong những thành phố thông minh nhất trên thế giới. Seoul đã có một lịch sử lâu đời trong việc giúp con người kết nối với công nghệ. Năm 2012, thành phố này đã bắt đầu phân phối các thiết bị thông minh đã qua sử dụng cho các hộ gia đình có thu nhập thấp và những người có nhu cầu. Công nghệ xe điện trực tuyến (OLEV) cung cấp năng lượng cho các phương tiện di động. Chẳng hạn, khi một chiếc xe buýt băng qua một trong những vạch đánh dấu có sự hỗ trợ của công nghệ, điện sẽ phát ra từ các dây cáp điện bên dưới bề mặt đường phố, tạo ra từ trường.

Bên cạnh cơ sở hạ tầng và vật chất kỹ thuật, thành phố Seoul cũng rất chú trọng công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức về công nghệ thông minh cho người dân. Seoul đã tổ chức các khóa học về công nghệ thông minh dành cho người dân từ năm 2009, với các bài giảng do thành phố tổ chức và các lớp học do thành phố tài trợ thông qua các tổ chức giáo dục tư nhân. Các lớp học dành cho người nhập

cư, người thu nhập thấp và người già lần đầu tiên sử dụng thiết bị thông minh đã được tổ chức. Không chỉ đáp ứng những yêu cầu cơ bản về sử dụng công nghệ thông minh mà những lớp học này còn giảng dạy kỹ năng sử dụng các thiết bị thông minh.

Tất cả những nỗ lực xây dựng các thành phố thông minh tại Hàn Quốc trong thời gian vừa qua là nền tảng cốt lõi để đất nước này triển khai việc phát triển du lịch thông minh một cách thành công. Đặc biệt, trong giai đoạn phục hồi sau Covid-19, việc phát triển hệ sinh thái du lịch thông minh được Tổng cục Du lịch Hàn Quốc xác định là giải pháp trọng yếu trong việc thu hút lại khách du lịch. Theo đó, việc tạo dựng hệ sinh thái du lịch thông minh và nâng cao tính bền vững của ngành du lịch là trọng tâm của quá trình xây dựng nền tảng của ngành du lịch trong tương lai. Cụ thể, Hàn Quốc vẫn tiếp tục mở rộng việc xây dựng các điểm đến du lịch thông minh, thúc đẩy ứng dụng công nghệ thông tin bằng cách tạo nên hệ sinh thái du lịch thông minh rộng khắp, từ việc truyền thông nhằm thu hút du khách đến với điểm đến tới việc cung cấp các giải pháp công nghệ tích hợp trong các dịch vụ du lịch như dịch vụ đặt chỗ, dịch vụ thanh toán thông minh, chuyển hành lý tự động, trải nghiệm du lịch qua thiết bị và ứng dụng hiện đại, cung cấp dịch vụ phù hợp với lịch trình du lịch của du khách, phân tích dữ liệu du lịch dựa trên ứng dụng nền tảng dữ liệu lớn, cụ thể hóa điểm tham quan du lịch bằng việc ứng dụng nền tảng Metaverse... (Cardoso, I. B. F.; Ruiz, T.

C. D., 2021). Với định hướng phát triển du lịch thông minh được xác định rõ ràng, Chính phủ Hàn Quốc luôn chú trọng vào công tác hỗ trợ chuyển đổi số đối với các doanh nghiệp kinh du lịch và bồi dưỡng nhân lực “thông minh” cho ngành du lịch.

Những chính sách hỗ trợ từ Chính phủ được thực hiện cụ thể, phù hợp với từng giai đoạn của các đơn vị cung cấp dịch vụ du lịch trong suốt quá trình phát triển.

Như vậy, việc phát triển du lịch thông minh tại Hàn Quốc được thực hiện trên nền tảng xây dựng thành phố thông minh với hệ thống cơ sở hạ tầng thông minh sẵn có. Điều này giúp đẩy nhanh tốc độ của quá trình phát triển du lịch thông minh, và đặc biệt giúp đảm bảo được những lợi ích mà người dân có được từ quá trình phát triển.

4.2. Bài học cho Việt Nam về phát triển du lịch thông minh

Du lịch thông minh mới được định hướng phát triển tại Việt Nam trong những năm gần đây, vì thế nó vẫn còn là một lĩnh vực khá mới mẻ. Do đó, để hiểu và nắm bắt được xu thế phát triển cũng như có những giải pháp ứng dụng khoa học công nghệ nhằm phát triển du lịch thông minh, Việt Nam cần học hỏi rất nhiều từ kinh nghiệm phát triển du lịch thông minh của các quốc gia khác trên thế giới.

4.2.1. Phát triển về chiều rộng

Du lịch thông minh được phát triển trên nền tảng ứng dụng khoa học công nghệ, công nghệ thông tin - truyền thông, đây được coi là điều kiện mang tính tiên quyết. Tuy nhiên, mức độ sẵn sàng về công nghệ thông tin để phát triển du lịch thông minh ở nhiều địa phương tại Việt Nam lại chưa cao và là trở ngại cần được khắc phục trong thời gian tới. Do đó, việc gia tăng mức độ ứng dụng công nghệ thông tin trong các hoạt động du lịch là vô cùng cấp thiết. Từ kinh nghiệm phát triển du lịch thông minh của các quốc gia trên, có thể rút ra một số bài học như sau:

Một là, định hướng chính sách phát triển du lịch thông minh

Để gia tăng mức độ ứng dụng công nghệ thông tin trong các hoạt động du lịch tại Việt Nam, Chính phủ cần có sự hoạch định các chính sách, xây dựng các kế hoạch, đề án cụ thể để phát triển du lịch thông minh cho từng giai đoạn, từng khu vực, từng vùng, từng lĩnh vực cụ thể, đặc biệt đối với những nơi có tiềm năng phát triển du lịch. Trong xây dựng chính sách cần chú ý hoạch định chính sách tổng thể, từ chính sách đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng, chính sách đào tạo nguồn nhân lực, chính sách phát triển sản phẩm du lịch, chính sách thu hút khách du lịch... Một trong những điểm yếu hiện nay trong phát triển du lịch thông minh của Việt Nam là chưa tạo nên được sự liên kết bền chặt giữa các ngành, các lĩnh vực, giữa nhà nước với doanh nghiệp, chưa thực sự thu hút được sức mạnh cộng đồng tham gia vào phát triển du lịch thông minh. Do vậy, trong thời gian tới, Việt Nam cần chú trọng xây dựng nhiều hơn nữa các chính sách hỗ trợ phát triển du lịch thông minh để tạo nên sự liên kết bền chặt giữa các chủ thể này. Các quốc gia khác rất thành công trong phát triển du lịch thông minh là nhờ những định hướng và chính sách này.

Hai là, đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng phục vụ du lịch thông minh.

Một trong những yếu tố mang đến thành công trong phát triển du lịch thông minh ở Pháp, Dubai hay Hàn Quốc là do họ chú trọng phát triển cơ sở hạ tầng phục vụ du lịch thông minh.

Việt Nam được đánh giá là nước có tiềm năng phát triển loại hình du lịch này, nhưng một trong những thách thức của việc phát triển du lịch thông minh hiện nay là hệ thống cơ sở hạ tầng nói chung và hệ thống cơ sở hạ tầng phục vụ cho phát triển du lịch thông minh nói riêng còn nhiều hạn chế. Do vậy, trong thời gian tới,

Việt Nam cần chú trọng phát triển cơ sở hạ tầng phục vụ cho du lịch thông minh theo hướng hiện đại và chuyên nghiệp. Để làm được điều đó, Chính phủ cần có sự ưu tiên đầu tư vốn để phát triển hệ thống giao thông, các hệ thống vui chơi, giải trí, hệ thống nhà hàng, khách sạn hiện đại với sự tham gia tối đa của công nghệ để thu hút và đáp ứng các yêu cầu của du khách trong và ngoài nước. Bên cạnh đó, cũng cần chú trọng lồng ghép đầu tư hạ tầng phục vụ du lịch thông minh vào các chương trình, đề án phát triển kinh tế - xã hội. Trong giai đoạn trước mắt, việc phủ sóng wifi có chất lượng tốt tại tất cả các điểm tham quan du lịch là rất cần thiết để tạo đà bứt phá cho sự phát triển du lịch thông minh tại Việt Nam trong giai đoạn này.

Ba là, chú trọng phát triển nguồn nhân lực cho du lịch thông minh.

Ở Việt Nam hiện nay, chưa nói đến du lịch thông minh, nguồn nhân lực phục vụ cho du lịch nói chung còn vừa thiếu, vừa yếu trên tất cả các lĩnh vực, từ cấp quản lý đến nhân viên. Hiện nay, nhân lực du lịch có trình độ đại học trở lên vẫn còn khá hạn chế, đội ngũ hướng dẫn viên thiếu hụt và chưa được trang bị đầy đủ kiến thức về công nghệ thông tin... Đây chính là rào cản lớn kìm hãm sự phát triển du lịch thông minh tại Việt Nam. Do vậy, trong thời gian tới, Việt Nam cần tích cực đẩy mạnh hợp tác quốc tế về khoa học công nghệ với các nước phát triển để học hỏi kinh nghiệm, nâng cao năng lực nghiên cứu và ứng dụng khoa học công nghệ với phát triển du lịch thông minh; hợp tác chuyên giao công nghệ cũng như hợp tác đầu tư phát triển công nghệ cho Việt Nam. Bên cạnh đó, ngành Du lịch cần chú trọng công tác đào tạo, bồi dưỡng, phát triển nguồn nhân lực, đảm bảo nguồn nhân lực ngoài trình độ chuyên môn về du lịch phải

có khả năng đáp ứng yêu cầu sử dụng và vận hành công nghệ, sẵn sàng tiếp cận và thích ứng với du lịch thông minh; thu hút nhân tài có trình độ cao về công nghệ vào làm việc trong ngành du lịch.

Bốn là, đẩy mạnh công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức về phát triển du lịch thông minh

Trong phát triển du lịch, cộng đồng dân cư đóng vai trò quan trọng. Tại các quốc gia phát triển, du lịch thông minh không còn là một khái niệm xa lạ mà đã trở thành trải nghiệm thực tế của đại đa số người dân. Việt Nam cần nâng cao nhận thức của người dân về du lịch thông minh, tuyên truyền sâu rộng nâng cao nhận thức của cộng đồng về các hoạt động du lịch trực tuyến, những ưu điểm và những tồn tại, bất cập của nó để khách du lịch và người dân hiểu, có những hoạt động tích cực, “thông minh”, tránh bị lợi dụng, lừa đảo. Bên cạnh đó, cũng cần khuyến khích các doanh nghiệp du lịch đổi mới sáng tạo, ứng dụng công nghệ trong kinh doanh, tiếp cận du lịch thông minh; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong hoạt động quản lý nhà nước về du lịch, nâng cao hiệu quả quản lý, từng bước hiện đại hóa ngành Du lịch.

4.2.2. Phát triển về chiều sâu

Từ kinh nghiệm phát triển du lịch thông minh tại một số quốc gia trên thế giới, có thể thấy rằng du lịch thông minh sẽ mang lại lợi ích đáng kể cho tất cả các chủ thể tham gia vào hoạt động du lịch, cụ thể là du khách, cộng đồng dân cư địa phương, các cơ quan quản lý du lịch và các doanh nghiệp kinh doanh du lịch. Vì vậy, phát triển du lịch thông minh về chiều sâu, cần quan tâm tới những lợi ích mà các bên liên quan có được trong quá trình phát triển.

Trong đó, về phía du khách, họ cần phải là khách du lịch “thông thái”, có hiểu biết về trải nghiệm du lịch một cách toàn diện, quan tâm đến sự phát triển bền vững và có trách nhiệm với điểm đến du lịch cũng như sẵn sàng sử dụng công nghệ thông minh để chia sẻ, đổi mới, tương tác linh hoạt với các bên liên quan và sẵn sàng sáng tạo những trải nghiệm du lịch của bản thân. Đối với du khách, việc ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động du lịch ngoài việc nâng cao trải nghiệm trong chuyến đi thì còn giúp họ tra cứu, tiếp nhận và nắm bắt thông tin nhanh chóng, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí. Từ đó họ sẽ được cảm nhận sự khác biệt nổi trội, an toàn, thân thiện và sự khuyến khích tương tác, trao đổi thông tin tại các điểm đến du lịch. Vì vậy, tiếp cận từ góc độ quản lý điểm đến du lịch, các điểm đến du lịch thông minh cần chú trọng vào hoạt động truyền thông, quảng bá để tiếp cận và truyền tải tới khách hàng những lợi ích mà du lịch thông minh mang lại, đồng thời triển khai những hướng dẫn cụ thể trong việc hỗ trợ du khách tiếp cận và ứng dụng công nghệ nhằm gia tăng những trải nghiệm tích cực trong chuyến đi của mình.

Ngoài ra, du lịch thông minh chỉ thật sự phát triển bền vững khi khuyến khích được sự tham gia của cộng đồng và đảm bảo mang lại những lợi ích lâu dài cho cộng đồng trong quá trình phát triển du lịch. Vì vậy, cần có chiến lược và kế hoạch cụ thể cho sự tham gia của cộng đồng địa phương vào các hoạt động du lịch thông minh, đồng thời phải đảm bảo việc nâng cao chất lượng cuộc sống của dân cư tại các điểm đến du lịch thông minh. Trong đó, cần quan tâm đến việc nâng cao sinh kế, bảo tồn các giá trị văn hoá truyền thống và bảo vệ môi trường; đảm bảo sự hài lòng của người dân về các khía cạnh

kinh tế, văn hoá - xã hội và môi trường tại điểm đến. Đây cũng là yếu tố then chốt góp phần đảm bảo lợi ích hài hoà cho các bên liên quan trong quá trình phát triển du lịch thông minh.

Đối với các cơ quan quản lý về du lịch, du lịch thông minh sẽ giúp tăng hiệu quả quản lý ngành du lịch, đảm bảo an ninh trật tự, điều hành toàn diện hoạt động cũng như quảng bá du lịch hướng tới phát triển thị trường quốc tế, tăng thu ngân sách từ du lịch từ xã hội hóa và giúp nắm bắt được số liệu về du lịch từ đó có thể dự báo, ra quyết định chính xác để tạo tính đột phá. Bên cạnh đó, du lịch thông minh còn giúp quảng bá du lịch hướng tới phạm vi toàn cầu, thu thập thông tin đầy đủ từ phản hồi của du khách để có điều chỉnh phù hợp. Vì vậy, các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch cần có những cơ chế, chính sách cho sự phát triển du lịch thông minh tại điểm đến, đồng thời cam kết cung cấp dữ liệu mở hỗ trợ cho các bên liên quan, quản lý quyền riêng tư dữ liệu và hỗ trợ thúc đẩy quan hệ đối tác công tư trong quá trình công nghệ hoá hoạt động du lịch, góp phần thúc đẩy kinh doanh du lịch một cách hiệu quả.

Về phía doanh nghiệp kinh doanh du lịch, để bắt kịp xu hướng phát triển du lịch thông minh, cần chú trọng đầu tư để có các thiết bị thu thập, chia sẻ dữ liệu, chia sẻ tài nguyên tức thời. Điều này sẽ làm tăng sự liên kết chuỗi giá trị, tăng khả năng cạnh tranh, hiệu quả phối hợp tập thể và tính linh hoạt trong hệ sinh thái du lịch thông minh.

Như vậy, để phát triển du lịch thông minh về chiều sâu, cần tìm các giải pháp mang lại lợi ích cho tất cả các bên liên quan tới hoạt động du lịch tại điểm đến. Những giải pháp này cần phải hướng tới việc thực hiện mục tiêu phát triển bền

vững ở cả ba trụ cột kinh tế, văn hoá - xã hội và môi trường.

V. Kết luận

Quá trình nghiên cứu điển hình việc phát triển du lịch thông minh tại một số quốc gia trên thế giới đã chỉ ra rằng phát triển du lịch thông minh là một quá trình cần sự tham gia của tất cả các bên liên quan trong hoạt động du lịch, trong đó vai trò quan trọng tiền đề, tạo nền tảng cho sự phát triển là định hướng và chính sách hỗ trợ phát triển du lịch thông minh của Chính phủ. Để phát triển du lịch thông minh một cách bền vững, cần quan tâm tới sự phát triển cả về chiều rộng và chiều sâu, đảm bảo lợi ích hài hòa của các chủ thể tham gia vào hoạt động du lịch trong quá trình phát triển, hướng tới đạt được mục tiêu phát triển bền vững ở cả ba trụ cột kinh tế, văn hóa - xã hội và môi trường tại các điểm đến du lịch thông minh.

Tài liệu tham khảo:

Tiếng Việt:

- [1]. 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.
- [2]. Phạm Lê Liên, 2016, Từ điển tiếng Việt thông dụng, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [3]. Phạm Thị Thùy Linh (2020), Du lịch thông minh – xu hướng phát triển tất yếu cho ngành du lịch Việt Nam, Tạp chí Công thương.
- [4]. Nguyễn Thị Minh Nghĩa, Nguyễn Thị Thúy Vân, 2019, Đề xuất mô hình quản lý điểm đến du lịch thông minh, Tạp chí Khoa học - Đại học Huế.
- [5]. Nguyễn Thị Minh Nghĩa, Nguyễn Thị Thúy Vân, Lê Văn Hòa, 2019, Du lịch thông minh: Khái niệm và các xu hướng nghiên cứu hiện nay, Tạp chí Khoa học - Đại học Huế.

Tiếng Anh:

- [6]. Cardoso, Isadora & Ruiz, Thays. 2021. Smart tourism destination - A case study of Seoul, South Korea. Applied Tourism.
- [7]. Gretzel, U, Sigala, M., Xiang, Z. & Koo, C. (2015). Smart tourism: foundations and developments. Electronic Markets. 25. 10.1007/s12525-015-0196-8
- [8]. Martucci, O., Acampora, A., Arcese, G., & Poponi, S., 2020. The Development of Smart Tourism Destinations Through the Integration of ICT Innovations in SMEs of the Commercial Sector: Practical Experience From Central Italy, Italia.
- [9]. Harrison, C., Eckman, B., Hamilton, R., Hartswick, P., Kalagnanam, J., Paraszczak, J. ve Williams, P. (2010). Foundations for smarter cities, IBM Journal of Research and Development.
- [10]. Höjer, M. & Wangel, J. 2015. Smart Sustainable Cities: Definition and Challenges, ICT Innovations for Sustainability, Volume 310.
- [11]. Kaur, Maninder & Maheshwari, Piyush. 2016. Smart tourist for Dubai city. 30-34. 10.1109/NGCT.2016.7877385.
- [12]. Tai H.S.M , Hieu V.D , Trang D.T.T, 2021, Smart tourism: A case study of Da Nang city, DTU Journal of Science and Technology.

Website:

- [13]. <https://en.lyon-france.com/>
- [14]. <https://smart-tourism-capital.ec.europa.eu/>
- [15]. <https://u.ae/>

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

Email: giangvh@hou.edu.vn

