

Working Paper 2022.2.5.03
- Vol 2, No 5

TIỀM NĂNG PHỤC HỒI NGÀNH DU LỊCH THÔNG MINH TẠI VIỆT NAM THỜI KỲ HẬU COVID-19

**Phạm Thị Nguyệt¹, Nguyễn Hương Dung, Trịnh Thị Liên, Đặng Thùy Linh,
Nguyễn Trà My, Ngô Thị Nha Trang**

*Sinh viên K59 Kinh tế và Phát triển quốc tế - Khoa Kinh tế Quốc tế
Trường Đại học Ngoại thương, Hà Nội, Việt Nam*

Nguyễn Thị Hải Yến

*Giảng viên Khoa Kinh tế Quốc tế
Trường Đại học Ngoại thương, Hà Nội, Việt Nam*

Tóm tắt

Bằng cách tìm kiếm và sử dụng các dữ liệu thứ cấp, bài nghiên cứu ra đời với mục tiêu là đánh giá tiềm năng phục hồi du lịch thông minh ở Việt Nam thời kỳ hậu Covid-19. Kết quả nghiên cứu đã cho thấy Việt Nam là một đất nước có tiềm năng to lớn trong việc phục hồi ngành du lịch thông minh bởi Việt Nam sở hữu nhiều yếu tố quan trọng. Tuy nhiên, bên cạnh những tiềm năng và thành tựu đã đạt được, du lịch thông minh vẫn tồn tại rất nhiều khó khăn và thách thức. Từ đó, bài viết sẽ đề xuất một số giải pháp nhằm phục hồi loại hình du lịch thông minh sau đại dịch để hướng tới mục tiêu phát triển bền vững.

Từ khóa: du lịch thông minh, Việt Nam, hậu Covid-19.

THE POTENTIALS OF VIETNAM'S SMART TOURISM RECOVERY IN THE POST COVID-19 PERIOD

Abstract

By researching and using secondary data, the objective of this paper is assessing the potential of smart tourism recovery in post Covid - 19 period in Vietnam. Research results have shown that Vietnam is a potential country in recovering smart tourism because Vietnam possesses many important factors. However, besides the potential and achievements, smart tourism still faces many difficulties and challenges. Therefore, this paper will suggest some solutions to recover smart tourism after the pandemic and towards the goal of sustainable development.

Keywords: Smart tourism, Vietnam, post Covid - 19 period.

¹ Tác giả liên hệ, Email: k58.1917730044@ftu.edu.vn

ĐẶT VẤN ĐỀ

Đại dịch Covid-19 đã gây ra những tác động tiêu cực đến ngành du lịch, một trong số đó là thay đổi thói quen tiêu dùng các sản phẩm và dịch vụ du lịch của hầu hết người dân trên thế giới. Trong thời kỳ hậu Covid-19, khách du lịch càng đề cao hơn sự an toàn về sức khỏe, có xu hướng đi theo nhóm nhỏ và hạn chế tiếp xúc với nhiều người. Do đó, để đáp ứng kịp thời nhu cầu và xu hướng của du khách, du lịch thông minh hứa hẹn sẽ là chìa khóa mở ra con đường phục hồi cũng như phát triển ngành du lịch. Tuy nhiên, để làm được điều này thì loại hình du lịch thông minh trước hết cũng cần phải phục hồi sau những ảnh hưởng nặng nề bởi đại dịch. Hiện nay chưa có nhiều nghiên cứu chỉ ra những tiềm năng phục hồi của du lịch thông minh tại Việt nam hậu Covid-19. Vì vậy, trong bài nghiên cứu này, nhóm sẽ tìm hiểu các yếu tố tiềm năng nhằm phục hồi ngành du lịch thông minh trong thời kỳ hậu Covid-19 và từ đó đưa ra đề xuất để phục hồi và phát triển loại hình du lịch này một cách bền vững trong tương lai.

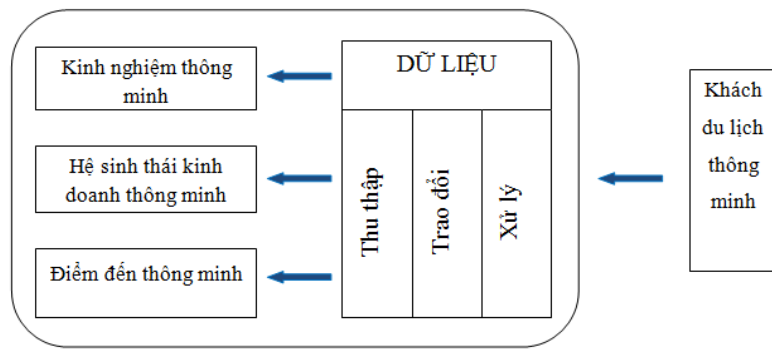
1. Tổng quan về du lịch thông minh

1.1. Khái niệm du lịch thông minh

Theo Tổ chức Du lịch thế giới UNWTO (1995), Du lịch bao gồm tất cả mọi hoạt động của con người thực hiện chuyến đi đến vùng đất khác ngoài nơi cư trú với mục đích tham quan, khám phá và tìm hiểu, trải nghiệm hoặc với mục đích nghỉ ngơi, giải trí, thư giãn trong thời gian liên tục nhưng không quá một năm, trừ trường hợp có mục đích chính là làm việc để tăng thu nhập.

Trong bối cảnh Cách mạng Công nghiệp 4.0 (CMCN 4.0), các thành tựu khoa học và công nghệ hiện đại được ứng dụng vào mọi lĩnh vực của đời sống xã hội, trong đó phải đến ngành du lịch với sự hình thành của “Du lịch thông minh”. Khác với du lịch truyền thống trước đây đơn thuần chỉ là việc khách du lịch di chuyển đến địa điểm tham quan, nghỉ dưỡng mà không có bất kỳ sự liên kết nào giữa các dịch vụ thông qua Internet, du lịch 4.0 vừa đặc biệt coi trọng đến lợi ích của du khách vừa đảm bảo sự an toàn, thuận tiện, chi phí thấp trên cơ sở ứng dụng công nghệ hiện đại (Phạm, 2020). Việc áp dụng công nghệ hiện đại vào ngành du lịch như công nghệ định vị (GPS), trí tuệ nhân tạo (AI), công nghệ thực tế ảo với sự phát triển mạnh mẽ của Internet và mạng xã hội đã góp phần nâng cao hình ảnh ngành du lịch khi ngày càng được công nghệ hóa và hiện đại hơn. Về thuật ngữ “du lịch thông minh”, có thể khái lược định nghĩa như sau: Du lịch thông minh là mô hình được xây dựng dựa trên nền tảng của ICT (công nghệ thông tin và truyền thông), là du lịch có sự kết hợp yếu tố công nghệ, trong đó, hạ tầng tích hợp dữ liệu được phát triển đồng bộ, đảm bảo sự tương tác giữa 3 bên là cơ quan quản lý, doanh nghiệp du lịch và du khách để đem đến những giá trị, lợi ích và dịch vụ tốt nhất.

Ba thành phần chính của du lịch thông minh phải kể đến là: *Kinh nghiệm thông minh*, *Hệ sinh thái kinh doanh thông minh*, *Điểm đến thông minh* (Pavlović và Ćelić, 2018) và 3 lớp dữ liệu bao gồm *lớp thu thập* (thu thập dữ liệu), *lớp trao đổi* (hỗ trợ khả năng liên kết) và *lớp xử lý thông tin thông minh* (phân tích, tích hợp và sử dụng thông minh dữ liệu).



Hình 1. Các thành phần và lớp của du lịch thông minh

Nguồn: Tạp chí công thương

Trong đó:

Kinh nghiệm thông minh là thành phần tập trung vào những trải nghiệm du lịch thông qua công nghệ (đóng vai trò là trung gian) và sự trao đổi thông tin liên tục thông qua các hành động như cá nhân hóa, nhận thức bối cảnh và theo dõi thời gian thực.

Hệ sinh thái kinh doanh thông minh là một hệ sinh thái đa dạng và phức tạp, xuất hiện với mục đích cung ứng và hỗ trợ những nguồn lực du lịch cũng như kinh nghiệm du lịch.

Điểm đến thông minh theo định nghĩa của Lopez de Avila (2015) là một điểm đến du lịch năng động, sáng tạo, hình thành dựa trên cơ sở hạ tầng công nghệ hiện đại tân tiến, bảo đảm cho sự phát triển lâu dài và bền vững các khu du lịch, giúp cho sự tương tác của khách truy cập và hội nhập vào môi trường xung quanh trở nên thuận lợi hơn, qua đó tăng chất lượng trải nghiệm tại điểm đến và mức sống của người dân.

1.2. Ý nghĩa và tính năng vượt trội của du lịch thông minh

Trước sự phát triển bùng nổ của công nghệ thông tin, du lịch thông minh đã trở thành xu thế tất yếu với nhiều ý nghĩa và tính năng vượt trội, đóng vai trò quan trọng vào ngành du lịch Việt Nam. Du lịch thông minh góp phần hỗ trợ nâng cao năng lực cạnh tranh, tạo sự phát triển vượt bậc về năng suất, nâng tầm giá trị doanh nghiệp du lịch. Không chỉ vậy, du lịch thông minh còn thúc đẩy sự tăng trưởng bền vững của ngành du lịch, giúp ngành du lịch nước ta tiến đến thành công và đón đầu trong cuộc CMCN 4.0.

Bên cạnh đó, du lịch thông minh còn sở hữu những tính năng nổi bật như hình thành một “hệ sinh thái du lịch” đa dạng với sự kết nối chặt chẽ giữa khách du lịch, doanh nghiệp, cơ quan quản lý và cộng đồng cư dân tại các điểm đến (Phan và Võ, 2018):

Đối với du khách, du lịch thông minh giúp tiết kiệm hiệu quả nhiều chi phí và nhanh chóng trong việc tìm kiếm địa điểm du lịch, công ty lữ hành, các khách sạn, nhà hàng, giá cả.

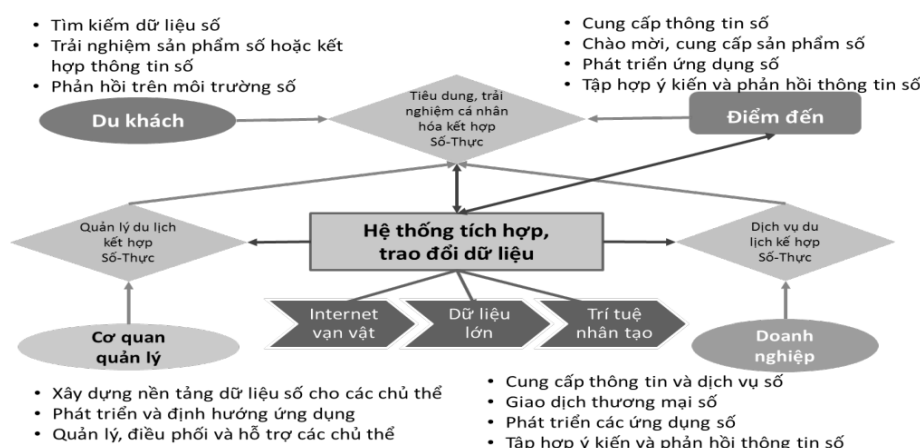
Đối với doanh nghiệp, du lịch thông minh trở thành kênh quảng bá hữu hiệu về số lượng lớn sản phẩm và dịch vụ du lịch cho du khách kèm thông tin chi tiết về thời gian, địa điểm, giá cả và dịch vụ trên trang web; giúp doanh nghiệp nhận được ý kiến phản hồi, đánh giá của khách hàng để từ đó đưa ra giải pháp cải thiện chất lượng dịch vụ.

Đối với cơ quan quản lý du lịch, du lịch thông minh là công cụ góp phần vào quá trình nâng cao hiệu quả quản lý, đảm bảo an ninh khu vực, quảng bá hình ảnh du lịch Việt Nam tới thị trường thế giới và thông qua số liệu để dự báo xu hướng phát triển của du lịch trong tương lai.

2. Tiềm năng phục hồi du lịch thông minh tại Việt Nam thời kỳ hậu COVID-19

Để đạt được sự phát triển toàn diện của du lịch thông minh, điều quan trọng là cần có sự hợp tác giữa các tổ chức, cơ quan quản lý và doanh nghiệp tư nhân, khuyến khích sự phát triển của địa phương để thu hút nguồn đầu tư chính phủ (Pavlović, 2017). Ngoài ra, khách du lịch cũng là một yếu tố quan trọng nhất bởi họ trực tiếp tạo ra doanh thu cho ngành du lịch, cũng như đưa ra những nhận xét, thông tin cần thiết để nâng cao chất lượng điểm đến, sản phẩm và dịch vụ du lịch (Gretzel, Sigala và cộng sự, 2015). Buhalis và Amaranggana (2014) cũng nhấn mạnh rằng điểm đến du lịch thông minh là không thể thiếu để tăng trải nghiệm du lịch thông qua các sản phẩm và dịch vụ được cá nhân hóa hơn để đáp ứng sở thích riêng của từng du khách.

Còn theo Tổng cục Du lịch (2017), du lịch thông minh tại Việt Nam được xây dựng và quyết định bởi 4 trụ cột chính để số hóa, bao gồm: khách du lịch, điểm đến, các doanh nghiệp kinh doanh du lịch và các cơ quan quản lý du lịch:



Hình 2. Mô hình tiếp cận du lịch thông minh

Nguồn: Tổng cục Du lịch

Ngoài ra, bài viết cũng nêu rằng việc thiếu nhân sự công nghệ trình độ cao là một trong các điểm yếu trong việc khai thác các thành tựu của cách mạng 4.0 vào phát triển du lịch thông minh.

Khi dịch Covid bớt nghiêm trọng hơn, dưới sự phát triển không ngừng của cuộc CMCN 4.0, du lịch thông minh xuất hiện như một giải pháp hồi sinh ngành công nghiệp không khói. Do đó, để phân tích tiềm năng phục hồi du lịch 4.0 tại Việt Nam thời kỳ hậu covid-19, tác giả sẽ dựa trên các nghiên cứu đi trước để nhìn thấy được những tiềm năng, thách thức của các yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến du lịch thông minh như cơ quan quản lý, doanh nghiệp, khách du lịch, điểm đến du lịch thông minh và nguồn nhân lực 4.0 và qua đó đưa ra giải pháp phù hợp.

2.1. Chính sách hỗ trợ của nhà nước và Cơ quan quản lý Du lịch

Nhà nước và các cơ quan quản lý du lịch Việt Nam luôn thể hiện sự quan tâm và ban hành nhiều văn bản pháp lý nhằm định hướng triển khai ứng dụng công nghệ thông tin truyền thông (ICT) vào ngành du lịch. Ngày 04/05/2017, Thủ tướng Chính phủ ban hành Chỉ thị số 16/2017/CT-TTg về việc nâng cao năng lực tiếp cận cuộc CMCN 4.0, “Xây dựng chiến lược chuyển đổi số, nền

quản trị thông minh, ưu tiên phát triển công nghiệp công nghệ số, nông nghiệp thông minh, du lịch thông minh, đô thị thông minh”. Nghị quyết số 08-NQ/TW đề cập chi tiết 3 khía cạnh trong việc ứng dụng KH&CN với các hoạt động du lịch bao gồm xúc tiến quảng bá du lịch, đào tạo nguồn nhân lực du lịch và quản lý nhà nước về du lịch. Ngoài ra, trong Chỉ thị số 16/2017/CT-TTg, thuật ngữ “du lịch thông minh” lần đầu tiên được xuất hiện trong một văn bản pháp luật của Việt Nam: “...Ưu tiên phát triển công nghiệp công nghệ số, nông nghiệp thông minh, du lịch thông minh, đô thị thông minh”. Hiện nay, hầu như 100% cơ quan quản lý du lịch từ Trung ương đến địa phương tại Việt Nam đã có riêng website du lịch. Các cuộc hội thảo và diễn đàn trao đổi về kinh nghiệm du lịch thông minh cũng thường được tổ chức nhằm tạo cơ hội cho các doanh nghiệp du lịch gặp gỡ, nắm bắt xu thế và nhu cầu thực tiễn của khách du lịch, qua đó cũng giúp cho các cơ quan quản lý có những giải pháp phát triển du lịch thông minh một cách kịp thời và hiệu quả hơn.

Trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19, nhà nước đã có những quyết định, chủ trương, chính sách nhằm hỗ trợ phục hồi và phát triển du lịch trong bối cảnh mới khi thực hiện chương trình tiêm chủng quốc gia, dỡ bỏ hạn chế về tần suất khai thác với các chuyến bay quốc tế từ ngày 15/02/2022 và quy định tạm thời việc “thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch Covid-19”. Sau đại dịch, các vấn đề về khoảng cách an toàn, sức khỏe được mọi du khách và doanh nghiệp du lịch chú trọng. Trước tình hình đó, Tổng cục Du lịch đã cho ra mắt ứng dụng “Du lịch Việt Nam an toàn”. Bên cạnh những tính năng thiết yếu về thông tin cơ bản của các dịch vụ, sản phẩm du lịch hay các doanh nghiệp du lịch, ứng dụng này đã thêm tính năng Tờ khai y tế theo quy định của Bộ y tế trong công tác phòng chống Covid-19. Đây là một tính năng vô cùng thiết thực, tạo điều kiện thuận lợi cho người dùng khi không cần phải đứng xếp hàng dài, tiếp xúc gần với nhân viên y tế để khai báo tình trạng sức khỏe, đảm bảo khoảng cách an toàn và giúp các cơ quan chức năng dễ dàng quản lý, kiểm soát để phòng chống dịch bệnh. Bên cạnh đó, Tổng cục du lịch cũng đang nâng cấp ứng dụng này để thêm các tính năng tiện lợi khác như đăng ký khai báo an toàn Covid-19 đối với những doanh nghiệp, cơ sở du lịch, hệ thống chứng nhận tiêm chủng vắc xin Covid-19, bản đồ số du lịch an toàn, theo dõi hồ sơ sức khỏe, vé điện tử, mua sắm dịch vụ.

Như vậy, những chính sách của các cơ quan quản lý đã góp phần tạo nên những tín hiệu tích cực để mở đường cho quá trình phục hồi du lịch thông minh ở Việt Nam hậu Covid-19. Tuy nhiên, bên cạnh đó vẫn còn tồn tại một số hạn chế như hệ thống pháp luật chưa hoàn chỉnh, chưa đảm bảo và giải quyết triệt để vấn đề về an ninh mạng, cơ sở dữ liệu chưa nhất quán, chưa có các biện pháp xử phạt đối với tình trạng xâm phạm thông tin của tổ chức và cá nhân trên mạng Internet.

2.2. Những đột phá của các doanh nghiệp du lịch thông minh

Nắm bắt thời cơ về sự phát triển của cuộc CMCN 4.0 và nhu cầu giao dịch, tương tác, tìm kiếm thông tin giữa doanh nghiệp và khách hàng, hầu hết các doanh nghiệp du lịch đã sử dụng giải pháp chuyển đổi số thông qua các ứng dụng di động. Theo Tổng cục du lịch năm 2018, gần 100% các doanh nghiệp du lịch Việt Nam tiến hành chuyển đổi số, sử dụng các website và các ứng dụng nhằm xúc tiến, quảng bá sản phẩm và dịch vụ du lịch. Các doanh nghiệp du lịch như công ty TNHH Mytour Việt Nam, Tripi, Gotadi, Vntrip đã phát hành các ứng dụng du lịch thông minh kết hợp các chức năng như đặt phòng khách sạn, đặt vé tàu xe, và đặc biệt là tính năng tự động gợi ý, đưa ra các bài đánh giá và lọc các gói du lịch thông minh phù hợp với nhu cầu của khách hàng. Đây là những điểm sáng quan trọng và tích cực của các doanh nghiệp du lịch Việt Nam về khả năng tiếp cận và thích ứng nhanh chóng với du lịch thông minh. Tuy đã đạt được những thành tích nhất định, song việc phát triển du lịch thông minh vẫn có những hạn chế như: việc chưa chú trọng

đến việc xây dựng chặt chẽ quy trình về thu thập và bảo mật thông tin cá nhân trong hoạt động truyền thông trên Internet của một số doanh nghiệp du lịch; hệ thống quảng bá kinh doanh du lịch của các doanh nghiệp Việt Nam chưa đạt hiệu quả cao. Những hạn chế này hầu hết do sự hạn chế nguồn vốn, thiếu hụt nguồn nhân lực 4.0, công nghệ chưa phát triển, tâm lý kinh doanh mùa vụ, không có hoặc có rất ít kế hoạch chiến lược lâu dài và bền vững của các doanh nghiệp.

Trong thời gian dịch bệnh, quá trình đột phá trong chuyển đổi số của các doanh nghiệp vẫn tiếp tục được duy trì và phát triển. Vào năm 2021, Công ty Cổ phần Đầu tư và Du lịch Crystal Holidays (CRH) đã cho ra mắt loại Thẻ du lịch thông minh DigiHolidays. Đây là một loại thẻ dựa trên công nghệ blockchain để số hóa các kỳ nghỉ, giúp du khách dễ dàng lên kế hoạch cho kỳ nghỉ thuộc hệ thống nghỉ dưỡng liên kết trong nước và toàn cầu, không cần tốn nhiều thời gian liên hệ gặp gỡ, tiếp xúc với nhân viên qua đại lý du lịch. Ngoài ra, CRH đã cải tiến và cho ra mắt ứng dụng du lịch Crystal Holidays cài đặt trên điện thoại, bao gồm toàn bộ các ứng dụng từ đặt phòng cho đến nghỉ dưỡng và dịch vụ như chơi golf, spa, nhà hàng, mua sắm. Khách hàng còn được hỗ trợ về voucher phòng khách sạn, voucher vé máy bay, trao đổi kỳ nghỉ, cùng các tiện ích khác như định vị, room chat, bản đồ online. Hơn nữa, app còn có phần mềm du lịch trải nghiệm thực tế ảo như các tour khám phá vũ trụ ảo, hỗ trợ du khách trải nghiệm những chuyến đi chưa từng được trải nghiệm trong thế giới thực.

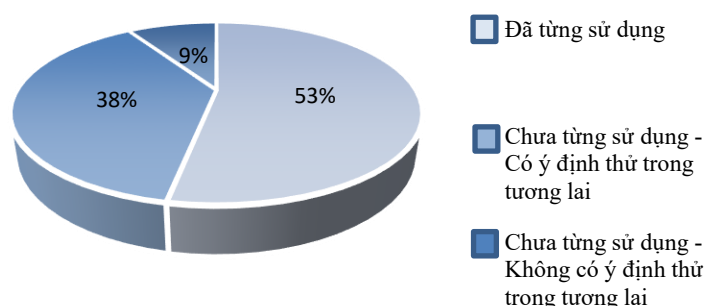
Có thể thấy rằng, các doanh nghiệp du lịch luôn tích cực đẩy mạnh quá trình chuyển đổi số để áp dụng vào việc thúc đẩy, quảng bá du lịch. Những đột phá của họ hứa hẹn sẽ là tiềm năng lớn trên con đường phục hồi và phát triển bền vững của du lịch thông minh tại Việt Nam sau đại dịch.

2.3. Khách du lịch thông minh

Theo UNWTO, cuộc CMCN 4.0 và các nền tảng mạng xã hội là những yếu tố quan trọng góp phần đẩy nhanh sự phát triển của du lịch thông minh. Xu hướng khách du lịch sử dụng các dịch vụ trên Internet và các đại lý OTA để đặt các tour và hoạt động du lịch ngày càng tăng. Theo khảo sát của dịch vụ nghiên cứu thị trường Việt Nam Q&Me, trong năm 2017 có đến 88% số khách du lịch tra cứu các thông tin về địa điểm, dịch vụ, sản phẩm du lịch trên mạng, trong đó số khách thường xuyên sử dụng mạng để tra cứu là 35%. Theo Tổng cục thống kê năm 2019, trong số 18 triệu khách quốc tế du lịch ở Việt Nam, có trên 70% khách tìm kiếm thông tin về các sản phẩm, dịch vụ và điểm đến du lịch thông qua Internet và hơn 60% trong số đó đặt mua các dịch vụ theo hình thức trực tuyến. Hơn 53% dân số ở Việt Nam sử dụng mạng Internet hàng ngày và một nửa trong số đó sử dụng để đặt tour du lịch.

Sau thời gian dài cách ly do dịch bệnh, nhu cầu du lịch của người dân ngày càng tăng cao. Theo nhận định về xu hướng du lịch trong thời gian tới của Viện nghiên cứu phát triển Du lịch, khách du lịch có xu hướng ứng dụng công nghệ thông tin, trí tuệ nhân tạo và Internet để tìm hiểu kỹ hơn trước chuyến đi. Thông qua Internet và các nền tảng mạng xã hội, du khách sẽ có xu hướng chọn những điểm du lịch mà tại đó họ có thể dễ dàng truy cập vào các nền tảng và tìm kiếm các địa điểm thỏa mãn sở thích, nhu cầu của họ. Hơn nữa, hiện nay du khách hướng đến việc thanh toán qua tài khoản ngân hàng nhiều hơn so với việc chi trả bằng tiền mặt bởi có thể nhanh chóng thanh toán hóa đơn với độ chính xác cao mà không cần phải mang theo tiền với nỗi lo mất ví do rơi hoặc bị trộm cắp tại khu du lịch, hay sợ người bán hàng trả lại nhầm tiền.

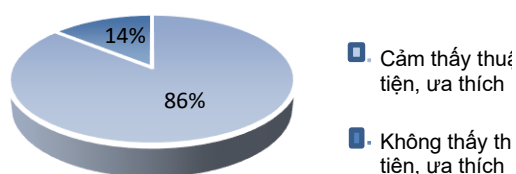
Để làm rõ hơn ý định sử dụng loại hình du lịch thông minh của du khách sau đại dịch, nhóm nghiên cứu đã tiến hành một cuộc khảo sát trực tuyến với đối tượng khảo sát là người có độ tuổi từ 18-25 và nhận được 147 phản hồi với kết quả được thể hiện ở biểu đồ dưới đây:



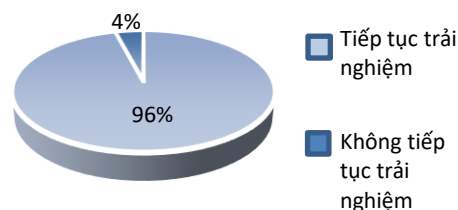
Hình 3. Nhận biết về du lịch thông minh của đối tượng khảo sát

Nguồn: Tác giả tổng hợp dựa trên dữ liệu khảo sát

Từ biểu đồ ta thấy, 53% người tham gia khảo sát đã từng trải nghiệm loại hình du lịch thông minh và trong tổng số 47% người chưa từng sử dụng, có 38% người bày tỏ mong muốn sẽ có ý định trải nghiệm nó trong tương lai. Điều này cho thấy: phần đa những người tham gia khảo sát đều đã và đang có hứng thú trải nghiệm loại hình du lịch thông minh; du lịch thông minh vẫn đang là một loại hình du lịch mới mẻ và đang trên cuộc đua phát triển, thu hút khách du lịch tại Việt Nam.



Hình 4. Sự hài lòng về loại hình du lịch thông minh của đối tượng khảo sát



Hình 5. Ý định tiếp tục trải nghiệm loại hình du lịch thông minh trong tương lai

Nguồn: Tác giả tổng hợp dựa trên dữ liệu khảo sát

Về sự hài lòng khi trải nghiệm loại hình du lịch thông minh, 86% người đã từng trải nghiệm cảm thấy thuận tiện và ưa thích nó. Bên cạnh đó, 96% người tham gia khảo sát khẳng định sẽ tiếp tục sử dụng loại hình du lịch thông minh sau thời kỳ dịch bệnh. Như vậy có thể khẳng định rằng, yếu tố khách du lịch thông minh là một tiềm năng rất lớn cho việc phục hồi và phát triển loại hình du lịch thông minh tại Việt Nam hậu Covid-19.

2.4. Điểm đến du lịch thông minh

Theo Ong (2019), du lịch thông minh làm thay đổi đáng kể trải nghiệm khách hàng và tăng khả năng cạnh tranh cùng sự phát triển bền vững cho các điểm đến du lịch tại Việt Nam. Trong

thời kỳ Covid-19, bà cũng nhận định rằng việc đưa công nghệ thông minh vào du lịch thậm chí còn trở nên phổ biến hơn. Thực tế hiện nay, rất nhiều điểm đến du lịch thông minh ở Việt Nam đã và đang triển khai sử dụng trí tuệ nhân tạo, đầu tư vào hạ tầng ICT để hỗ trợ các yếu tố quan trọng của du lịch. Theo đại diện văn phòng khu vực châu Á - Thái Bình Dương của Tổ chức Quốc tế Pháp ngữ OIF - ông Chékou Oussouman, nhiều điểm đến du lịch ở Việt Nam đang đi đúng hướng với nhiều ý tưởng, sáng kiến mới mẻ nhằm nâng cao hệ thống sinh thái du lịch thông minh (Trang Linh, 2020). Trong đó, những điểm đến du lịch thông minh tiêu biểu có tiềm năng to lớn trong việc phục hồi và phát triển thời kỳ hậu Covid-19 có thể kể đến như Hà Nội, Đà Nẵng, thành phố Hồ Chí Minh và nhiều điểm đến tiềm năng khác.

Để hỗ trợ cho hoạt động du lịch, trong những năm vừa qua, Hà Nội đã triển khai nghiên cứu và đưa vào sử dụng nhiều phần mềm và ứng dụng tiện ích thông minh. Điển hình là vào năm 2018, hai phần mềm tiện ích thông minh đã được ra mắt tại Hà Nội, bao gồm hệ thống thuyết minh tự động tại di tích Văn Miếu – Quốc Tử Giám và phần mềm hướng dẫn tham quan Hoàng Thành Thăng Long. Trong đề án phát triển du lịch 2017-2020, Hà Nội đã hoàn thiện phần mềm với giao diện, hệ thống, tính năng của Cổng thông tin điện tử du lịch và ứng dụng quản lý dữ liệu cho ngành du lịch, đáp ứng sự liên kết giữa ba bên: du khách, doanh nghiệp, cơ quan quản lý.

Đà Nẵng là một địa điểm du lịch đi đầu trong việc triển khai ứng dụng, phát triển mô hình du lịch thông minh tại Việt Nam khi rất quan tâm đến việc xây dựng các hệ thống phần mềm, tiện ích hỗ trợ cho du khách. Đầu năm 2018, Đà Nẵng đã cho triển khai ứng dụng Chatbot “Da Nang Fantastcity”- công nghệ lần đầu được sử dụng tại Việt Nam và Đông Nam Á (Thành, 2020). Du khách cũng thường đến Đà Nẵng bằng cách tự đặt vé máy bay và các sản phẩm, dịch vụ du lịch khác thông qua các ứng dụng du lịch thông minh hoặc các website và mạng xã hội để tự lập kế hoạch cho chuyến đi của mình. Đây cũng là một trong năm xu hướng du lịch nổi bật hậu Covid-19 được dự báo bởi nó sẽ tạo ra sự an toàn hơn, hạn chế tối đa việc tiếp xúc và làm giảm nguy cơ lây lan Covid-19. Theo báo cáo của Dynata và Blackbox (2020), 76% khách du lịch tham gia khảo sát bày tỏ mong muốn được sử dụng các dịch vụ du lịch thông minh khi đi du lịch nhằm có một chuyến đi an toàn, giảm thiểu các rủi ro về Covid-19. Như vậy, với một thành phố đi đầu trong việc áp dụng công nghệ thông tin vào du lịch như Đà Nẵng thì việc phục hồi sau đại dịch là một điều vô cùng khả quan.

Là một trong ba đô thị thông minh ở Việt Nam, thành phố Hồ Chí Minh cũng rất tích cực trong việc đẩy mạnh ứng dụng ICT với ngành du lịch như sử dụng một số trạm thông tin du lịch thông minh hay phần mềm du lịch thông minh như “Vibrant Ho Chi Minh city”, “Sai Gon Bus”,...Trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19, dù các hoạt động du lịch đang bị tạm ngừng từ cuối tháng 3 năm 2020, thành phố Hồ Chí Minh vẫn luôn tích cực quảng bá và khẳng định vị trí là một trong những điểm đến du lịch thông minh thu hút nhất với nhiều du khách khi phát hành sản phẩm du lịch truyền thông “Tôi yêu bánh mì Sài Gòn” trên các nền tảng trực tuyến. Những sản phẩm truyền thông này đã tạo ra sức ảnh hưởng lớn và những tín hiệu tích cực khi có thêm lượng lớn khách du lịch trong và ngoài nước bày tỏ sự hứng thú và mong muốn trải nghiệm văn hóa, ẩm thực ở thành phố Hồ Chí Minh ngay sau khi dịch bệnh Covid-19 ổn định.

Không chỉ vậy, nhiều tỉnh và thành phố khác cũng có những tiềm năng phát triển và phục hồi du lịch thông minh trong trạng thái bình thường mới bởi có sự hỗ trợ, tư vấn các giải pháp du lịch thông minh của VNPT để đáp ứng lượng lớn nhu cầu về an toàn sức khỏe, chất lượng sản phẩm và dịch vụ của khách du lịch (Cao và Nguyễn, 2021). Tuy nhiên, trình độ phát triển ICT của Việt

Nam chưa thực sự cao khi chỉ số xếp hạng về mức độ sẵn sàng cho ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin của Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch trong vài năm trở lại đây mới xếp ở vị trí trung bình khá, từ thứ 4 đến thứ 7 trên bảng xếp hạng 19 Bộ, Ngành.

Như vậy, tuy vẫn còn một số hạn chế nhưng các điểm đến du lịch thông minh tại Việt Nam thực sự là một tiềm năng quan trọng, góp phần phục hồi loại hình du lịch thông minh nhanh chóng sau đại dịch Covid-19.

2.5. Nguồn nhân lực 4.0

Để phục hồi và phát triển, du lịch thông minh rất cần những người lao động có đủ cả kiến thức và kỹ năng (kỹ năng cứng liên quan đến lập trình, công nghệ, kỹ thuật số tương tác giữa người với người máy; kỹ năng mềm như kỹ năng cá nhân, xã hội, khả năng tư duy, ...). Nắm bắt được điểm cốt lõi đó, Thủ tướng Chính phủ đã đưa ra Chỉ thị số 16/CT-TTg ngày 4/5/2017 về việc “Tăng cường năng lực tiếp cận cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ 4”, trong đó nêu rõ về việc đẩy mạnh phát triển du lịch thông minh (Thủ tướng Chính phủ, 2017). Đây là bước đầu giúp các doanh nghiệp du lịch tích cực tiến hành đầu tư vào lĩnh vực du lịch ứng dụng công nghệ tiên tiến hiện đại và đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, đáp ứng mục tiêu phát triển du lịch thông minh. Bên cạnh đó, các cơ sở đào tạo, dạy nghề du lịch các cấp trình độ đang được xây dựng và mở rộng một cách đa dạng. Theo Viện Nghiên cứu Phát triển du lịch, hiện nay Việt Nam đã có 192 cơ sở đào tạo du lịch, trong đó có 4 trung tâm đào tạo nghề, 71 trường trung cấp, 55 trường cao đẳng, 62 trường đại học (Hạ, 2020). Từ đó cho thấy, nguồn lao động trong lĩnh vực du lịch đang dần được cải thiện và chuẩn hóa, được cung cấp đầy đủ các kiến thức và kỹ năng cho quá trình hội nhập quốc tế và phát triển toàn diện. Hơn thế nữa, các bạn trẻ Việt Nam đều có mục tiêu trở thành những công dân toàn cầu và được trang bị đầy đủ các kỹ năng quan trọng để trở thành những lãnh đạo và quản lý cấp cao, có hiểu biết về công nghệ, tư duy phản biện, quản trị và phân tích để có thể đưa ra những giải pháp hiệu quả cho các vấn đề phát triển bền vững toàn cầu, và trong đó có việc phát triển nền du lịch thông minh. Đó là những “viên ngọc quý” cho nhân lực Việt Nam nói chung và ngành du lịch Việt Nam nói riêng.

Tóm lại, ta có thể nhận xét rằng Việt Nam hoàn toàn có tiềm năng phục hồi và trở thành môi trường lý tưởng để phát triển du lịch thông minh - một xu hướng phát triển tất yếu của ngành du lịch Việt Nam trong thời kỳ hậu Covid-19 và trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0.

3. Đề xuất giải pháp phát triển du lịch thông minh tại Việt Nam thời kỳ hậu COVID-19

Đại dịch Covid-19 đã tạo nên một tình huống chưa từng có đối với ngành du lịch toàn cầu và có lẽ đây là lĩnh vực chịu ảnh hưởng nặng nề nhất bởi đại dịch này. Việc đưa ra một kịch bản chính xác cho ngành du lịch trong thời kỳ hậu Covid-19 sẽ là chuyện không tưởng, nhưng nước ta cần có những định hướng nhằm phục hồi và phát triển lại loại hình du lịch thông minh trong trạng thái “bình thường mới.” Bên cạnh những giải pháp như tiếp tục hoàn thiện cơ chế chính sách, đẩy mạnh ứng dụng ICT, nhóm tác giả đề xuất thêm một số giải pháp dưới đây dựa theo tiềm năng của Việt Nam và kinh nghiệm của những quốc gia tiên phong trong xu hướng mới này như Pháp và Phần Lan.

3.1. Phát triển dịch vụ không chạm

Là một trong những thành phố quản trị thông minh hàng đầu trên thế giới, mô hình hoạt động của Helsinki - thủ đô của Phần Lan triển khai các dịch vụ điện tử để tiếp cận và sử dụng sáng tạo công nghệ di động, trí tuệ nhân tạo và robot hóa. Việc sử dụng các dịch vụ này đã dẫn đến việc tạo

ra các mô hình kinh doanh mới và các dịch vụ kỹ thuật số sáng tạo, đem lại nhiều lợi ích và sự an toàn, thuận tiện cho người dân địa phương của Helsinki cũng như du khách.

Trong thời kỳ hậu Covid-19, vệ sinh và an toàn là các vấn đề được du khách ưu tiên hàng đầu. Do đó, với tiềm năng và thành tựu đột phá trong chuyển đổi số đã đạt được trước đây, các công ty cần tiếp tục nhanh chóng triển khai các công cụ kỹ thuật số như trí tuệ nhân tạo (AI), sinh trắc học, Chatbots và quản lý danh tính kỹ thuật số nhằm cung cấp dịch vụ tự phục vụ liền mạch, tích hợp sự tương tác tối thiểu của con người trong tất cả các quy trình, hướng đến việc cung cấp dịch vụ không chạm cho mọi thứ liên quan đến du lịch, mang lại trải nghiệm tốt cho cả du khách và người dân địa phương.

3.2. Phát triển các dịch vụ mobile, website du lịch

Thành phố Bordeaux của Pháp - thủ đô du lịch thông minh của Châu Âu đang khởi động Chiến dịch Agora cho ngành du lịch, tạo ra một trang web chuyên dụng *agora-tourisme-bordeaux.com*, một không gian trung lập để trò chuyện, chia sẻ các ý tưởng đổi mới cho hoạt động du lịch và sự kiện bền vững ở Bordeaux.

MyHelsinki Open API của Phần Lan cũng là một ví dụ tuyệt vời về sáng kiến du lịch thông minh, khuyến khích việc sử dụng dữ liệu mở để cung cấp các thông tin cập nhật về địa điểm, sự kiện và hoạt động trong và xung quanh thành phố. Trang web đã có lượt truy cập tăng 1935% trong vòng sáu tháng đầu tiên kể từ khi ra mắt. Ngoài ra, sáng kiến du lịch bền vững có tên Think-S trên MyHelsinki năm 2019 cung cấp cho người dân và du khách khả năng tìm kiếm các nhà hàng, chỗ ở, sự kiện trong thành phố cũng như giúp cho các cơ quan và nhà quản lý du lịch có thể đưa ra những phương án phát triển kịp thời.

Với số lượng khách hàng đang sử dụng Internet chiếm tới hơn 70%, Việt Nam cần tiếp thu kinh nghiệm này và tích cực xây dựng và quảng bá các ứng dụng mobile và website du lịch uy tín nhằm mục đích công bố thông tin rộng rãi về các dịch vụ, sản phẩm du lịch của điểm đến, nâng cao trải nghiệm khách hàng, giúp những khách hàng ở xa có thể dễ dàng tra cứu và “tiêu thụ” sản phẩm du lịch trong quá trình di chuyển. Các ứng dụng và website này khi được tích hợp phần mềm quản lý cũng sẽ trở thành một giải pháp an toàn và toàn diện cho những nhà quản lý kinh doanh du lịch, khắc phục vấn đề về an ninh mạng và cùng với đó là làm tăng sự tương tác giữa 3 bên là cơ quan quản lý, doanh nghiệp du lịch và du khách.

3.3. Du lịch thực tế ảo

Trong bối cảnh vẫn còn rủi ro về dịch bệnh Covid-19 với các hoạt động du lịch bị ảnh hưởng bởi lệnh phong tỏa, du lịch thông minh có tiềm năng vượt qua thách thức này bằng cách tạo ra các sản phẩm du lịch thông minh khai thác AR (thực tế tăng cường), Dịch vụ VR (thực tế ảo) (Lee, Hunter & Chung, 2020). Do đó, để đáp ứng nhu cầu tìm kiếm thông tin, trải nghiệm các điểm du lịch trên Internet trước và trong chuyến đi của khách hàng, nhiều điểm du lịch hoặc doanh nghiệp du lịch cần xây dựng các tour du lịch ảo hoặc tour các du lịch tương tác như mô phỏng các địa điểm du lịch thông qua việc tái tạo hình ảnh, video, hiệu ứng âm thanh hoặc tường thuật,... Từ đó, du khách sẽ có cơ hội hiểu rõ hơn về địa điểm tham quan và khơi dậy nguồn cảm hứng du lịch của mình. Hiện nay, cá nhân hóa du lịch với hình thức du lịch tự túc, tham quan đang là một xu hướng phát triển mạnh mẽ. Hướng ứng xu hướng này, ứng dụng tour ảo sẽ hỗ trợ khách du lịch hình dung được lịch trình trước khi đi. Do đó, doanh nghiệp du lịch cần sớm đề ra những kế hoạch chuyển đổi số lâu dài để theo kịp với xu thế phát triển không ngừng của thời đại 4.0 hiện nay.

3.4. Nâng cao chất lượng và thu hút nguồn nhân lực 4.0

Để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực 4.0, các cơ quan quản lý du lịch cần có sự phối hợp để các cơ sở đào tạo Tiếng Anh có sự thống nhất năng lực như sử dụng khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc áp dụng cho Việt Nam (Đỗ, 2021). Với tiềm năng về số lượng như có đến 284 cơ sở đào tạo về du lịch, bao gồm 23 trung tâm đào tạo nghề, 2 công ty đào tạo, 117 trường trung cấp, 80 trường cao đẳng và 62 trường đại học thì bên cạnh đó, những cơ sở đào tạo này cũng cần có sự tương đồng trong việc trang bị các phòng thực hành tích hợp các phần mềm và ứng dụng thông minh trong du lịch. Điều này sẽ giúp người học bắt nhịp một cách nhanh chóng khi thực tập và làm việc trong môi trường hiện đại và tích cực chuyển đổi số. Ngoài ra, việc liên kết giữa nhà trường với doanh nghiệp và các tổ chức du lịch trong và ngoài nước cũng sẽ là nền tảng để đào tạo nguồn nhân lực 4.0 phù hợp và chất lượng cao (Nguyễn, Đỗ & Nguyễn, 2022).

Để tất cả những giải pháp đó có thể đạt hiệu quả thì việc thu hút nguồn nhân lực 4.0 là một yếu tố vô cùng quan trọng. Các cơ quan quản lý và doanh nghiệp du lịch cần có những chính sách và chế độ đãi ngộ tốt, mức lương thưởng phù hợp, tạo một môi trường làm việc tích cực, an toàn và hiệu quả cho nhân viên.

4. Kết luận

Bài nghiên cứu ra đời nhằm tìm hiểu một số tiềm năng hồi phục của ngành du lịch thông minh ở Việt Nam thời kỳ hậu Covid-19 thông qua việc phân tích các dữ liệu thứ cấp. Nhìn chung, bài nghiên cứu của nhóm đã hoàn thành được mục tiêu ban đầu đã đề ra.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, với những tiềm năng về thể chế chính sách, các doanh nghiệp, khách du lịch và điểm đến du lịch thông minh cùng nguồn nhân lực 4.0, loại hình du lịch thông minh hứa hẹn sẽ phục hồi nhanh chóng và trở thành một xu thế tất yếu, đón đầu các phong trào công nghệ. Tuy nhiên, du lịch 4.0 vẫn còn một số điểm hạn chế và vì vậy cần có sự quan tâm và giải quyết triệt để từ phía nhà quản lý để loại hình này có thể phục hồi nhanh chóng thời kỳ hậu Covid-19, tiếp cận tới đa dạng khách hàng hơn và phát triển bền vững trong tương lai.

Tài liệu tham khảo

- Baptiste, A. & Marty, R. (2010), *Réussir le DELF B2*, Didier.
- Bolton, S. (1987), *Évaluation de la compétence communicative en langue étrangère*, Paris: Crédif-Hatier.
- Buhalis, D., Amaranggana, (2014), A.Smart tourism destinations. In *Information and Communication Technologies in Tourism*; Springer: Cham, Germany, 2013; pp. 553–564.
- Cao, N. (2021), “Phát triển du lịch thông minh ở Việt Nam trong bối cảnh Cách mạng công nghiệp 4.0”, *Tạp chí Tài chính*, kỳ 2 tháng 5/2021, <https://tapchitaichinh.vn/tai-chinh-kinh-doanh/phan-trien-du-lich-thong-minh-o-viet-nam-trong-boi-can-cach-mang-cong-nghiep-40-334782.html>, truy cập ngày 8/5/2022.
- Coban, G. & Aydın, S. (2020), *A new Concept in Tourism: Smart Tourism Destinations, Handbook of Research on Smart Technology Applications in the Tourism Industry*, IGI Global Publisher, pp. 414-429.
- Đại học Ngoại thương. (2019), *Quyết định số 1959/QĐ-ĐHNT*.
- Giao, N. V. (2001), *Từ điển Giáo dục*, NXB Từ điển Bách khoa.
- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., Koo, C. (2015), “Smart tourism: foundations and developments”, *Electronic Markets*, Vol. 25 No. 3, pp.179-188.
- Hạ, T. (2020), “Đánh giá chất lượng lao động nghề du lịch của Việt Nam”, *Du lịch*, 6/10/2020, <http://www.vtr.org.vn/danh-gia-chat-luong-lao-dong-nghe-du-lich-cua-viet-nam.html>, truy cập ngày 13/5/2022.
- Hạnh, N.T.L., Hào, Đ.N. & Quyết, N.X. (2022), “Thực trạng và giải pháp đào tạo nguồn nhân lực du lịch Việt Nam trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0”, *Tạp chí Công thương - các kết quả nghiên cứu khoa học và ứng dụng công nghệ*, Số 1, 1/2022.
- Hoa, Đ.T. (2018), “Thực trạng hoạt động tự học của sinh viên Trường Đại học Hoa Lư, Ninh Bình”, *Tạp chí Giáo dục*.
- Huyền, Đ.T.T. (2021), “Nhân lực ngành du lịch trước bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0 và phát triển du lịch thông minh tại Việt Nam”, *Tạp chí khoa học trường Đại học Thương mại*, tr. 594-599.
- Lee, P., Hunter, W.C.& Chung, N. (2020), “Smart Tourism City: Developments and Transformations”, *MDPI*.
- LopezdeAvila, A. (2015), “Smart destinations: XXI century tourism”, *Conference on information and communication technologies in tourism*, Lugano, Switzerland.
- Lussier, D. (1991), *Évaluer selon une démarche communicative/expérientielle*, Québec (Canada): Centre Educatif et Culturel Inc.
- Lussier, D. (1992), *Évaluer les apprentissages dans une approche communicative*, Paris: Nathan.
- Mourlhon-Dallies, F. (2008), *Enseigner le français à des fins professionnelles*, Paris: Didier.

Ong, J. (2021), “Du lịch thông minh: Tương lai của các điểm đến du lịch Việt Nam”, *Tuổi trẻ*, <https://tuoitre.vn/du-lich-thong-minh-tuong-lai-cua-cac-diem-den-du-lich-viet-nam-20211206181113024.htm>, truy cập ngày 15/5/2022.

Parizet, M. L. (2021), *ABC DELF - Niveau B2*, Clé International.

Pavlović, N. & Ćelić, I. (2018), “Tourism in function of development of the republic of Serbia”, *Conference on International Scientific*, Vrnjacka Banja, Serbia.

Phạm, T.T.L. (2020), “Du lịch thông minh - Xu hướng phát triển tất yếu của ngành Du lịch Việt Nam”, *Tạp chí công thương*, 29/4/2020.

Thành, V. (2020), Đà Nẵng phát triển du lịch thông minh, vượt khủng hoảng hậu COVID-19, <https://nhadautu.vn/da-nang-phat-trien-du-lich-thong-minh-vuot-khung-hoang-hau-covid-19-d38032.html>, truy cập ngày 8/5/2022.

The Manager Magazine. (2020), “Đi tìm giải pháp thời kỳ hậu COVID - 19 trong Hội thảo du lịch thông minh”, <https://nhaquanly.vn/di-tim-giai-phap-thoi-ki-hau-covid-19-trong-hoi-thao-du-lich-thong-minh-a1974.html>, truy cập ngày 20/5/2022.

Toàn, N. C. (2001), *Quá trình dạy - tự học*, NXB Giáo dục.

Tổng cục Du lịch. (2019), “Cách mạng công nghiệp 4.0 và tiến trình phát triển du lịch thông minh tại Việt Nam”, http://itdr.org.vn/ngghien_cuu/cach-mang-cong-nghiep-4-0-va-tien-trinh-phat-trien-du-lich-thong-minh-tai-viet-nam/, truy cập ngày 3/5/2022.

Tổng cục Du lịch. (2021), “Nhận định một số xu hướng trong thời gian tới đối với ngành du lịch Việt Nam”, http://itdr.org.vn/ngghien_cuu/nhan-dinh-mot-so-xu-huong-trong-thoi-gian-toi-doi-voi-nganh-du-lich-viet-nam/, truy cập ngày 10/5/2022.

Tổng cục Du lịch. (2022), “Dự báo 5 xu hướng du lịch nổi bật trong năm 2022”, <http://itdr.org.vn/du-bao-5-xu-huong-du-lich-noi-bat-trong-nam-2022/>, truy cập ngày 10/5/2022.

Trang, L. (2020), Hội thảo quốc tế “Du lịch thông minh: hướng tới sự phát triển bền vững và hài hòa giữa kinh tế, văn hóa và môi trường”, *Nhân dân*, <https://nhandan.vn/du-lich-thong-minh-huong-toi-su-phat-trien-ben-vung-va-hai-hoa-giua-kinh-te-van-hoa-va-moi-truong-post621642.html>, truy cập ngày 4/5/2022

World Tourism Organization. (1995), “UNWTO technical manual: Collection of Tourism Expenditure Statis”, pp.1 -5.

Xu, H.P., Thành, V.V. (2018), “Bàn thêm về phát triển du lịch thông minh”, *Tạp chí khoa học Đại học Văn Lang*, Số 12/2018.