

PHÁT TRIỂN DU LỊCH THÔNG MINH TẠI THÀNH PHỐ HÀ NỘI

DEVELOPING SMART TOURIST IN HANOI CITY

Lê Kim Anh

Khoa Du lịch và Khách sạn, Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp

Đến Tòa soạn ngày 01/03/2023 chấp nhận đăng ngày 13/03/2023

Tóm tắt: Phát triển du lịch thông minh là xu hướng tất yếu trong thời đại Cách mạng công nghiệp lần thứ tư, khi những thành tựu khoa học và công nghệ hiện đại được ứng dụng mạnh mẽ vào mọi lĩnh vực của đời sống xã hội, trong đó có du lịch. Bài viết đề cập đến thực trạng phát triển du lịch thông minh tại Hà Nội, mặc dù đang trong giai đoạn đầu triển khai nhưng cũng đã đạt được những kết quả nhất định. Để có thể đạt được mục tiêu trở thành ngành kinh tế mũi nhọn và các mục tiêu kinh tế đã đặt ra trong thời gian tới, bài viết cũng đề xuất một số giải pháp có thể vận dụng để triển khai và phát triển du lịch thông minh một cách hiệu quả như: phát triển nguồn nhân lực du lịch thông minh; tăng cường chuyển đổi số; đầu tư phát triển khoa học công nghệ; hoàn thiện văn bản, chính sách hướng dẫn phát triển du lịch thông minh.

Từ khóa: Du lịch thông minh, điểm đến thông minh, trải nghiệm thông minh, hệ sinh thái kinh doanh thông minh.

Abstract: Developing smart tourism is an inevitable trend in the era of the fourth industrial revolution, when modern scientific and technological achievements are strongly applied to all areas of social life. associations, including tourism. The article mentions the current situation of smart tourism development in Hanoi, although it is in the early stages of implementation, but has also achieved certain results. In order to achieve the goal of becoming a spearhead economic sector and the set economic goals in the coming time, the article also proposes some solutions that can be applied to deploy and develop smart tourism. effectively, such as: developing smart tourism human resources; enhance digital transformation; invest in science and technology development; finalize documents and policies guiding the development of smart tourism.

Keywords: Smart travel. smart destination, smart experience. smart business ecosystem.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự phát triển của cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ 4 (CMCN 4.0) cùng với sự phủ sóng của internet và mạng thông tin di động đã cho phép tạo ra những ứng dụng đa dạng cho ngành du lịch. Thuật ngữ “du lịch thông minh” ra đời dưới tác động của cuộc CMCN 4.0, đặc biệt là sự phát triển rất mạnh của công nghệ thông tin - truyền thông, đã cho

phép tạo ra các sản phẩm đa dạng hơn cho ngành du lịch, đem đến những trải nghiệm mới mẻ và hấp dẫn cho du khách.

Trong bối cảnh của cuộc CMCN 4.0, của hội nhập quốc tế sâu rộng và toàn diện, của biến đổi khí hậu, cùng sự xuất hiện của đại dịch Covid-19 đã làm thay đổi tư duy nhận thức của toàn xã hội, đặc biệt trong lĩnh vực du lịch. Bên cạnh đó, trước những diễn biến phức tạp

hiện nay trong quan hệ quốc tế, sự xung đột giữa các quốc gia lớn tạo nên những thách thức, tác động trực tiếp đến ngành du lịch Việt Nam. Trước tình hình đó, đặt ra yêu cầu cho ngành du lịch Thủ đô phải có những thay đổi căn bản, toàn diện nhằm đáp ứng với tình hình mới. Hà Nội được đánh giá là điểm đến hấp dẫn với nhiều loại hình du lịch phong phú đặc sắc. Phát triển du lịch thông minh là một trong những giải pháp để thúc đẩy sự tăng trưởng của ngành du lịch Hà nội hiện nay, là xu thế tất yếu không thể đảo ngược. Đây cũng được xem là trợ lực giúp du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của thành phố vào những năm tới.

2. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DU LỊCH THÔNG MINH TẠI THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Hiện nay những nghiên cứu về du lịch thông minh vẫn còn rất ít, một số nghiên cứu tập trung vào nghiên cứu “thành phố thông minh” hoặc “điểm đến thông minh”. Các nghiên cứu về du lịch thông minh hiện nay thường đánh giá trên ba đặc trưng cơ bản là: Điểm đến thông minh (smart tourism destination), Trải nghiệm thông minh (smart experience), Hệ sinh thái kinh doanh thông minh (Smart Business ecosystem).

2.1. Điểm đến thông minh

Điểm đến thông minh được xem là một vấn đề trọng tâm của xu hướng phát triển du lịch thông minh. Tại Hà Nội cũng đã có rất nhiều nỗ lực để hình thành nên các điểm đến thông minh nhằm phát triển du lịch địa phương.

Khía cạnh quan trọng của các điểm đến thông minh là sự tích hợp của công nghệ thông tin và truyền thông vào cơ sở hạ tầng vật chất. Hiện tại, UBND Thành phố Hà Nội phối hợp với Tập đoàn Bưu chính Viễn thông đang triển khai Đề án Du lịch thông minh nhằm cung cấp các giải pháp thông minh trên nền tảng

công nghệ thông tin hướng tới sự thuận tiện cho du khách, tăng cường hiệu quả quản lý nhà nước và mở rộng cơ hội kinh doanh cho doanh nghiệp. Nhiều di tích, làng nghề đã ứng dụng công nghệ để xây dựng sản phẩm du lịch thông minh. Chẳng hạn, Khu di tích Văn Miếu - Quốc Tử Giám, Hoàng thành Thăng Long, Nhà tù Hỏa Lò, Làng gốm sứ Bát Tràng,... đã ứng dụng thành công hệ thống thuyết minh tự động, ra mắt trang web tra cứu thông tin điểm đến. Khu di tích Văn Miếu - Quốc Tử Giám đã xây dựng thư viện 3D, cho phép du khách sử dụng nhiều ngôn ngữ để tìm kiếm thông tin về di tích. Còn ở xã Bát Tràng (huyện Gia Lâm), bản đồ số về di sản văn hóa vật thể và phi vật thể, du lịch, dịch vụ thương mại Bát Tràng cũng được xây dựng. Một số tiện ích về bản đồ, tìm đường, trạm bus, travel guide... cũng đã được đưa vào sử dụng. 100% khách du lịch quốc tế, 68,6% khách du lịch nội địa biết đến điểm đến du lịch Hà Nội qua thông tin từ internet. Bên cạnh đó, Hà Nội cũng đã đầu tư bài bản phát triển DLTMT bằng việc xây dựng một cổng thông tin chung cho du lịch Thủ đô với tên miền <https://sodulich.hanoi.gov.vn> hoặc ứng dụng cho điện thoại thông minh là: Visit Hanoi chạy trên các hệ điều hành di động iOS và Android. Sở Du lịch đang tiếp tục phối hợp với đối tác xây dựng ứng dụng với tên gọi Myhanoi trên App Store và Google Store. Phần mềm ứng dụng du lịch thông minh trên thiết bị di động có tên gọi "myHanoi" sẽ được tích hợp bản đồ số du lịch thủ đô, giúp khách du lịch tìm kiếm thông tin hữu ích một cách chủ động trong suốt chuyến đi; từ việc tra cứu các thông tin cơ bản, các sự kiện đang và sắp diễn ra, lịch trình chuyến bay, tàu xe,... tới việc kết nối du khách với các điểm đến, nhà hàng, khách sạn, siêu thị, cơ sở mua sắm,... Ứng dụng còn hỗ trợ cảnh báo về tình trạng tắc nghẽn giao thông quanh khu vực du khách

đang đứng, vùng cảnh báo an ninh trật tự, vùng cảnh báo dịch bệnh,... MyHanoi được xem như một trợ lý du lịch ảo uy tín cho du khách. Hiện, Sở Du lịch Hà Nội đang chủ trì xây dựng bản đồ số về du lịch Hà Nội theo công nghệ GIS, xây dựng phần mềm quản lý dữ liệu chung.

2.2. Trải nghiệm thông minh

Không chỉ xây dựng các điểm đến thông minh, để phát triển du lịch thông minh thì việc tăng cường cung cấp những trải nghiệm thông minh cho du khách cũng là điều hết sức quan trọng. Việc khách du lịch trải nghiệm các dịch vụ du lịch thông minh thì đồng thời họ cũng tham gia tích cực tạo ra những trải nghiệm du lịch thông minh hiệu quả và giàu ý nghĩa. Khách du lịch với các phương tiện kỹ thuật số, sử dụng điện thoại thông minh để khai thác cơ sở hạ tầng thông tin được cung cấp tại điểm đến nhằm tăng thêm giá trị cho trải nghiệm của họ. Du khách dễ dàng chia sẻ các ý kiến, các đánh giá của bản thân lên các mạng xã hội, như các diễn đàn, các website du lịch hay thậm chí là các trang cá nhân của du khách. Các trang mạng xã hội như facebook, tiktok,... về du lịch hoặc có liên quan đến du lịch là kênh tham khảo hữu ích giúp du khách chuẩn bị chuyến đi của mình. Trên facebook, có rất nhiều trang, hội, nhóm về du lịch Hà Nội như trang fanpage Review Du lịch Hà Nội, Kinh nghiệm du lịch Hà Nội,... với mục đích chia sẻ kinh nghiệm khi đi du lịch Thủ đô

Khi tham quan tại làng gốm Bát Tràng, một du khách đã chia sẻ trải nghiệm của mình tại đây: “Chúng tôi muốn tự khám phá làng cổ chứ không đi theo tour. Chỉ mất khoảng mười phút xem ứng dụng trên điện thoại, chúng tôi đã biết mình nên đến điểm tham quan nào, nên mua sản phẩm gì. Chúng tôi đã có những trải nghiệm thú vị ở làng gốm”. Hay như tại Văn Miếu – Quốc Tử Giám, nhằm nâng cao

trải nghiệm cho du khách khi tham quan tại đây, khách du lịch sẽ được phát thẻ du lịch thông minh tích hợp đa chức năng về du lịch, y tế, ngân hàng, thương mại, giao thông, giáo dục... hỗ trợ cho khách du lịch dùng để thanh toán trực tuyến. Thông qua thẻ du lịch thông minh, du khách được trải nghiệm tham quan các điểm đến du lịch thuận tiện, an toàn, đặc biệt khi sử dụng các dịch vụ tại khu di tích như audio guide, mua quà lưu niệm, gửi xe...

Bên cạnh đó, hệ thống wifi công cộng cũng được nâng cấp ở không gian đi bộ hồ Hoàn Kiếm và những địa điểm du lịch tiêu biểu. Phần mềm ứng dụng du lịch thông minh trên thiết bị di động có tên gọi "myHanoi" sẽ được tích hợp bản đồ số du lịch Thủ đô, giúp khách du lịch tìm kiếm thông tin hữu ích một cách chủ động trong suốt chuyến đi; từ việc tra cứu các thông tin cơ bản, các sự kiện đang và sắp diễn ra, lịch trình chuyến bay, tàu xe... tới việc kết nối du khách với các điểm đến, nhà hàng, khách sạn, siêu thị, cơ sở mua sắm... Điều này cho thấy thành phố Hà nội đang tích cực trong việc đem lại nhiều dịch vụ và tiện ích cho khách hàng. Có thể nói công nghệ là một trong những yếu tố đem lại trải nghiệm tích cực cho khách du lịch.

2.3. Hệ sinh thái kinh doanh thông minh

Hệ sinh thái kinh doanh thông minh đề cập đến hệ sinh thái kinh doanh phức hợp tạo ra và hỗ trợ trao đổi tài nguyên du lịch và đồng sáng tạo trải nghiệm du lịch. Thành phần kinh doanh của du lịch thông minh được đặc trưng bởi các bên liên quan được kết nối với nhau một cách linh hoạt, số hóa các quy trình kinh doanh cốt lõi và sự linh hoạt của tổ chức. Theo các chuyên gia về du lịch, hệ sinh thái du lịch thông minh là sự hợp lực thông minh của chủ thể gồm: Cơ quan quản lý nhà nước, doanh nghiệp, du khách và người dân tham gia làm du lịch để đạt mục tiêu tăng trưởng

cao và bền vững của ngành. Hệ sinh thái kinh doanh du lịch thông minh phát triển các mối quan hệ bền chặt trong một môi trường hòa nhập dựa trên các hoạt động cụ thể và mạng lưới kinh doanh.

▪ *Các cơ quan quản lý nhà nước:* Sở Du lịch Hà Nội hiện nay cũng đang nỗ lực thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin vào các hoạt động của mình. Trang thông tin điện tử Du lịch Hà Nội với hai ngôn ngữ tiếng Việt và tiếng Anh tại các địa chỉ sodulich.hanoi.gov.vn và tourism.hanoi.gov.vn cùng với các tài khoản mạng xã hội facebook, youtube, twitter... đến nay đã là kênh thông tin quan trọng, hiệu quả trong quảng bá điểm đến du lịch thủ đô. Sở Du lịch Hà Nội đã hoàn thiện bản đồ du lịch thủ đô dưới dạng số hóa, nhằm giúp các đơn vị kinh doanh du lịch và du khách dễ dàng tra cứu điểm đến. Tại các trang thông tin này, người truy cập có thể dễ dàng tiếp cận, xác minh thông tin của 12 khu, điểm du lịch; 44 khu, điểm du lịch di sản di tích; 12 làng nghề; 14 khu du lịch sinh thái nghỉ dưỡng; 4 điểm du lịch nông nghiệp; 26 điểm du lịch thể thao, vui chơi, giải trí; 3.494 cơ sở lưu trú du lịch; 20 nhà hàng; 24 trung tâm thương mại và cửa hàng đạt chuẩn phục vụ khách du lịch; 1.084 doanh nghiệp lữ hành quốc tế; 48 doanh nghiệp nội địa; 35 doanh nghiệp vận chuyển du lịch; kết nối đến cơ sở dữ liệu trực tuyến 25.538 hướng dẫn viên du lịch trên toàn quốc (trong đó có 5.342 hướng dẫn viên do Sở Du lịch Hà Nội cấp thẻ)... Nội dung thông tin trên trang điện tử còn là cơ sở để du khách có thể kiểm chứng thông tin về doanh nghiệp, cơ sở lưu trú, các doanh nghiệp trong nước và quốc tế có thể kiểm tra, xác minh, tìm kiếm đối tác. Bên cạnh đó, trên trang thông tin còn có các bài thuyết minh tại các điểm được xây dựng chuẩn hóa với hàng nghìn điểm đến được dịch ra nhiều ngôn ngữ khác nhau. Đây

là nguồn dữ liệu được coi là cẩm nang của đội ngũ hướng dẫn viên bởi đảm bảo tính chính xác về lịch sử, đầy đủ thông tin theo hồ sơ khoa học và là cơ sở để hoàn thiện, đưa vào hoạt động hệ thống thuyết minh cầm tay (audio guides) tại các điểm đến trên địa bàn thủ đô.

+ *Các doanh nghiệp du lịch* tại Hà Nội hiện cũng đang rất tích cực tiếp cận công nghệ để theo kịp xu hướng kinh doanh mới, đáp ứng nhu cầu du lịch đa dạng của du khách. Nhiều doanh nghiệp đang tự cải tiến mình để trở thành những doanh nghiệp thông minh, ứng dụng khá thành công công nghệ số trong phát triển du lịch Hà Nội. Theo số liệu của Tổng cục Du lịch Việt nam năm 2019 thì gần như 100% doanh nghiệp du lịch đều có website riêng, các hoạt động kinh doanh hầu hết được triển khai trực tuyến: marketing, quảng bá sản phẩm; nghiên cứu mở rộng thị trường; tư vấn, chăm sóc khách hàng; thực hiện các giao dịch mua - bán, thanh toán,...

▪ *Người tiêu dùng:* Trong những năm gần đây, xu hướng người dùng internet tại Việt Nam liên tục tăng mạnh. Theo khảo sát của Vnnetwork tính đến tháng 1/2021, có khoảng 68,72 triệu người/ 97,8 triệu người sử dụng Internet (chiếm 70,3% dân số). Theo khảo sát của Công ty Nghiên cứu thị trường Q&Me, có tới 88% du khách Việt Nam tra cứu thông tin trên Internet, 35% thường xuyên sử dụng Internet để tìm kiếm các thông tin về du lịch. Số liệu từ Google Trends 2019 cũng cho thấy, từ khóa “du lịch” được tìm kiếm tăng gấp 03 lần trong những năm gần đây, các thông tin tìm kiếm thường là các địa điểm du lịch, nhà hàng, khách sạn, các kinh nghiệm du lịch từ các du khách khác. Các du khách thường sử dụng điện thoại thông minh để tra cứu thông tin và thực hiện một số thủ tục như đặt/ trả phòng, gọi món hay thanh toán hóa đơn.

Nhìn chung hệ sinh thái kinh doanh thông minh trong du lịch tại Thành phố Hà Nội hiện đang có những bước tiến đáng kể trong việc tăng cường ứng dụng công nghệ thông minh vào những hoạt động của ngành du lịch.

3. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DU LỊCH THÔNG MINH TẠI HÀ NỘI.

3.1 Những thuận lợi

- *Cơ sở hạ tầng công nghệ số phát triển:* Để phát triển du lịch thông minh đòi hỏi phải có hạ tầng công nghệ số phát triển bởi đây là điều kiện quan trọng để thực hiện các hoạt động du lịch thông minh. Trong thời gian qua, thành phố Hà Nội luôn là một trong những đơn vị tiên phong của cả nước trong triển khai ứng dụng công nghệ thông tin, nền tảng số, mạng xã hội trong hoạt động thăm quan, du lịch của thành phố, như Cổng thông tin du lịch và ứng dụng du lịch trên thiết bị thông minh, bản đồ du lịch số,... từ đó tạo điều kiện cho khách du lịch tra cứu thông tin, tìm hiểu về sản phẩm, dịch vụ du lịch của Hà Nội.

Tại nhiều điểm du lịch trên địa bàn thuộc các quận trung tâm của thành phố đã thực hiện lắp đặt wifi miễn phí. Các doanh nghiệp đều đã chuyển đổi số trong công tác quản lý, xây dựng sản phẩm mới. Các app ứng dụng kết nối dịch vụ cho phép du khách mua vé tham quan, thanh toán dịch vụ từ xa, sử dụng hệ thống thuyết minh tự động, khám phá di sản bằng công nghệ 3D,...

- *ệ thống chính sách của Nhà nước tạo điều kiện thuận lợi cho việc phát triển du lịch thông minh:* CMCN 4.0 đã và đang tác động mạnh mẽ đến nền kinh tế, văn hóa – xã hội,... đối với du lịch đã được thể hiện rõ trong Chỉ thị số 16 CT/TTg của Thủ tướng Chính Phủ ngày 04/5/2017 đã nêu, du lịch là một trong những ngành kinh tế được ưu tiên xây dựng

chiến lược chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ thông tin nhằm thúc đẩy du lịch thông minh ở Việt Nam, và Nghị quyết số 08-NQ/TW của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn vào năm 2030 cũng đã được thể hiện rõ khát vọng phát triển và nâng tầm du lịch Việt Nam tương xứng với tiềm năng du lịch đang có. Để đẩy mạnh ứng dụng khoa học công nghệ trong du lịch, Chính phủ cũng đã 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” trong Quyết định số 1671/QĐ-TTg ngày 30/11/2018 nhằm góp phần hiện thực hóa mục tiêu phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của đất nước.

Có thể nói, thể chế chính sách hiện hành của Nhà nước hiện 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 tại Hà Nội.

- *Sự thay đổi trong nhu cầu của khách du lịch trong xu hướng trải nghiệm và tìm kiếm thông tin:* 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.

- *Các doanh nghiệp du lịch tích cực tiếp cận CMCN 4.0:* Các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn Hà Nội hiện nay đều theo kịp xu hướng kinh doanh mới, đáp ứng nhu cầu du lịch đa dạng của du khách. Nhiều doanh nghiệp đang tự cải tiến mình để trở thành những doanh nghiệp thông minh, ứng dụng khá thành công công nghệ số trong phát triển du lịch Hà Nội. Theo đó, các hoạt động kinh doanh hầu hết được triển khai trực tuyến.

3.2. Những khó khăn

- *Nguồn nhân lực trong ngành du lịch có trình độ công nghệ thấp:*

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 nói chung và tại Hà Nội nói riêng còn hạn chế. Chất lượng và số lượng của nhân lực du lịch chưa theo kịp tốc độ phát triển nhanh của du lịch thủ đô. Bên cạnh đó, đội ngũ nhân lực của các doanh nghiệp du lịch tại Hà Nội hiện nay chỉ đáp ứng cho việc vận dụng công nghệ thông tin ở mức cơ bản, khả năng thích ứng với công nghệ mới hiện đại còn chậm. Do nhân lực đào tạo tại các trường du lịch hiện nay chủ yếu đào tạo chuyên môn. Doanh nghiệp du lịch muốn có nhân lực am hiểu về công nghệ để vận hành du lịch thông minh đòi hỏi phải mất thời gian đào tạo lâu dài và chi phí rất tốn kém.

- *Thiếu sự đồng bộ trong hệ thống thông tin của các bên liên quan trong hoạt động du lịch:*

Các bên liên quan chính của hoạt động du lịch bao gồm: khách du lịch, nhà cung ứng sản phẩm du lịch, dân cư tại điểm du lịch và các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch. 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. Hiện nay, Sở Du lịch chưa áp dụng phần mềm quản lý dữ liệu chung nào, việc quản lý dữ liệu chung chưa chia theo cấp thẩm quyền, lĩnh vực (như CSDL về văn bản), chưa chuyên nghiệp, dữ liệu đa phần được quản lý dưới dạng Excel hoặc đưa lên website (CSDL hướng dẫn viên, bảo tàng, điểm vui chơi...). Hạn chế trong việc chia sẻ, tra cứu, trích xuất khi cần. Bên cạnh đó, trang thông tin điện tử hiện tại của Sở Du lịch Hà Nội chưa đáp ứng được nhu cầu sử dụng của khách du lịch và

các cá nhân, doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực du lịch trên địa bàn. Cụ thể: website chưa được cập nhật tin bài thường xuyên do Sở Du lịch chưa có đủ cán bộ công nghệ thông tin và thiếu đội ngũ quản trị và viết bài trong khi việc quảng bá hình ảnh du lịch của Thành phố cần có đội ngũ có yêu cầu cao về trình độ viết bài cũng như am hiểu về công nghệ thông tin.

- *Nguồn lực của các doanh nghiệp du lịch còn hạn chế:*

Với du lịch thông minh, khách hàng tiềm năng lớn, nhưng thị trường du lịch trực tuyến tại Việt Nam nói chung và tại Hà Nội nói riêng vẫn còn nhiều hạn chế. Phần lớn các công ty du lịch tại Hà Nội có quy mô vừa và nhỏ, sức cạnh tranh chưa cao, chưa hình thành được doanh nghiệp du lịch có thương hiệu mạnh tầm cỡ quốc tế. Khó cạnh tranh được với các công ty nước ngoài về tài chính và kinh nghiệm thương mại điện tử, truyền thông tiếp thị online...

- *Mức độ sẵn sàng về công nghệ để phát triển du lịch thông minh chưa cao:*

Du lịch thông minh được phát triển trên nền tảng ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông, đây là điều kiện, tiền đề tiên quyết. Tuy nhiên, mức độ sẵn sàng về công nghệ để phát triển du lịch thông minh tại Hà Nội chưa cao và hạ tầng cơ sở công nghệ còn nhiều bất cập. Hệ thống mạng wifi công cộng phục vụ khách du lịch trên địa bàn thành phố đã có nhưng chưa được mở rộng, thời gian truy cập còn hạn chế. Hiện tại mới hoàn thiện phủ sóng mạng wifi miễn phí tại không gian đi bộ khu vực Hồ Hoàn Kiếm và phụ cận. Các công nghệ thông tin tiên tiến như QR code trong trải nghiệm du lịch, AR, quản lý phản hồi của khách du lịch, phân tích du lịch thông minh... chưa có.

- Chưa xây dựng được quy trình phát triển du lịch thông minh một cách bài bản:

Trong thời gian qua, văn bản cụ thể quy định và hướng dẫn triển khai phát triển du lịch thông minh ở Việt Nam nói chung và Hà Nội nói riêng còn chưa đồng bộ, thiếu cơ sở khoa học, căn cứ pháp lý và đặc biệt là thiếu “mô hình du lịch thông minh” đảm bảo tính hiệu quả. Từ đó, dẫn đến tình trạng khi thực hiện phát triển du lịch thông minh vẫn còn lúng túng và bộc lộ không ít bất cập.

4. MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DU LỊCH THÔNG MINH TẠI HÀ NỘI

4.1. 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 CMCN 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.

4.2. Tạo sự kết nối chặt chẽ đồng bộ trên nền tảng số giữa các chủ thể liên quan trong ngành du lịch

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. 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.

4.3. Tăng cường thực hiện chuyển đổi số trong kinh doanh du lịch

Chuyển đổi số ngành du lịch là phát triển du lịch một cách thông minh với sự hỗ trợ của công nghệ số trong hoạt động kinh doanh nhằm làm du khách hài lòng và đem lại hiệu quả kinh doanh tốt hơn cho doanh nghiệp. Các doanh nghiệp du lịch cần tích cực chuyển đổi số trong hoạt động kinh doanh của mình. Đổi mới các hoạt động quảng bá, xúc tiến trên cơ sở áp dụng các thiết bị công nghệ số. Đa số các doanh nghiệp kinh doanh du lịch hiện nay có quy mô 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. Điều này đòi hỏi phải có cơ chế khuyến khích và đầu tư bài bản cho sự phát triển các ứng dụng khoa học công nghệ trong lĩnh vực du lịch.

4.4. Hoàn thiện và cụ thể hóa các văn bản, chính sách cho phát triển du lịch thông minh

Chính phủ và các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch cần xây dựng và ban hành những văn bản cụ thể và chi tiết hơn nhằm định hướng cho ngành và các doanh nghiệp du lịch triển khai thực hiện du lịch thông minh như: chiến lược phát triển du lịch thông minh với lộ trình phù hợp, các thể chế chính sách liên quan đến việc ứng dụng khoa học công nghệ nói chung, công nghệ thông tin và truyền thông nói riêng, việc xây dựng và triển khai Chính phủ điện tử, thành phố thông minh cần

có sự đồng bộ với thể chế chính sách về du lịch thông minh.

4.5. Chú trọng đầu tư phát triển khoa học công nghệ ứng dụng trong ngành du lịch

Nhà nước và các cơ quan quản lý ngành du lịch cần có các chính sách ưu tiên và khuyến khích các hoạt động nghiên cứu, ứng dụng khoa học công nghệ vào hoạt động của ngành. Các hạng mục công nghệ cần được chú trọng trong phát triển du lịch thông minh. Đẩy mạnh hợp tác với nước ngoài về khoa học công nghệ, học hỏi kinh nghiệm từ các nước phát triển để hợp tác và chuyển giao những công nghệ hiện đại, tăng cường sự phối hợp giữa các viện nghiên cứu, các trường đại học trong và ngoài nước về du lịch để giải quyết các nhiệm vụ khoa học và công nghệ phục vụ phát triển du lịch thông minh.

5. KẾT LUẬN

Để du lịch trở thành một ngành kinh tế mũi nhọn của đất nước và hướng tới mục tiêu phát triển bền vững, việc phát triển du lịch thông minh là một xu hướng tất yếu, là nhiệm vụ hàng đầu được thành phố Hà Nội chú trọng nhằm thu hút và phục vụ du khách trong nước cũng như quốc tế. Thực tế, việc triển khai du lịch thông minh tại Hà Nội còn nhiều khó khăn và thách thức. Trên cơ sở phân tích thực trạng phát triển du lịch thông minh và chỉ ra những thuận lợi, khó khăn trong quá trình phát triển mô hình du lịch thông minh tại Hà Nội. Bài báo đã đưa ra một số giải pháp phát triển du lịch thông minh tại Hà Nội với hi vọng có thể giúp ích cho các công ty du lịch cũng như các nhà quản lý có thể nghiên cứu và triển khai mô hình du lịch thông minh nhằm đem lại lợi ích cho tất cả các bên tham gia vào hoạt động du lịch.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bùi Phương Linh, "*Thực trạng và giải pháp phát triển du lịch thông minh ở Việt Nam hiện nay*"- Hội thảo Khoa học quốc gia: Quản trị kinh doanh và marketing theo định hướng phát triển bền vững, (2020).
- [2] Lê Ngọc Cường, "*Phát triển du lịch thông minh trong thời đại 4.0 tại thành phố Hà Nội - Thực trạng và giải pháp*", Tạp chí Công Thương - Các kết quả nghiên cứu khoa học và ứng dụng công nghệ, Số 9, tháng 5/2022.
- [3] Lê Quang Đăng, "*Cách mạng công nghiệp 4.0 và tiến trình phát triển du lịch thông minh tại Việt Nam*", Viện nghiên cứu và phát triển du lịch- Tổng cục du lịch Việt Nam, (2019).
- [4] Vũ Hương Giang, "*Phát triển du lịch thông minh tại Việt Nam: Cơ hội và thách thức*", Tạp chí Khoa học – Trường Đại học Mở Hà Nội, Số 82 Tháng 8/2021.

Thông tin liên hệ: **Lê Kim Anh**

Điện thoại: 0906064986 - Email: lkanh@uneti.edu.vn

Khoa Du lịch và Khách sạn, Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp.

-
-