



# ĐẨY MẠNH ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ TRONG PHÁT TRIỂN DU LỊCH VIỆT NAM

THS. ĐỖ THỊ THU KUYẾN\*

MẶC DÙ CHỊU ẢNH HƯỞNG NẶNG NẾ CỦA DỊCH COVID-19, NHƯNG THỜI GIAN QUA, NGÀNH DU LỊCH VẪN ĐẠT ĐƯỢC NHỮNG KẾT QUẢ ĐÁNG GHI NHẬN, NHẤT LÀ TRONG CÔNG TÁC QUẢNG BÁ, GIỚI THIỆU HÌNH ẢNH ĐẤT NƯỚC, CON NGƯỜI, SẢN PHẨM DU LỊCH VIỆT NAM AN TOÀN, HẤP DẪN KHI ĐẨY MẠNH ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ HIỆN ĐẠI, CÔNG NGHỆ SỐ VÀO CÁC MẶT HOẠT ĐỘNG.

## Ứng dụng công nghệ số trong hoạt động du lịch tại Việt Nam

Hiện nay, hầu hết các doanh nghiệp du lịch Việt Nam đã có website riêng được thiết kế, tích hợp nhiều tính năng, tiện ích đa dạng trên nền tảng web như bản đồ du lịch điện tử, chức năng booking online, thanh toán trực tuyến, tư vấn trực tuyến, chăm sóc khách hàng trực tuyến, các chức năng quy đổi tiền tệ, dự báo thời tiết... Thậm chí có một số trang còn có thể tạo sự tương tác trực tiếp với khách du lịch, như: góp ý, phản ánh, bình luận về các sự kiện du lịch. Bên cạnh các hệ thống website, mạng xã hội cũng là một trong những kênh quan trọng trong việc chia sẻ thông tin, trải nghiệm và góp phần quảng bá du lịch. Người truy cập có thể dễ dàng tiếp cận, xác minh thông tin của các điểm du lịch, nhà hàng, doanh nghiệp lữ hành, hướng dẫn viên du lịch trên toàn quốc... Điển hình là Hà Nội đã đưa vào hoạt động hệ thống các tài khoản trên mạng xã hội, tổng đài thông tin, tư vấn, giải đáp du lịch 1800556896 để giúp du khách thuận tiện hơn trong việc tiếp cận thông tin, hình ảnh các sản phẩm du lịch.

Trong thời gian qua, Hà Nội đã đưa vào sử dụng hai phần mềm tiện ích thông minh hỗ trợ du khách 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; một số tiện ích về bản đồ, tìm đường, trạm bus, travel guide khác cũng đã được nghiên cứu, sản xuất và đưa vào sử dụng. Thành phố Hồ Chí Minh và Đà Nẵng cũng phát triển công nghệ phục vụ du lịch đạt hiệu quả cao. TP. Hồ Chí Minh đã đưa vào sử dụng một số trạm thông tin du lịch thông minh, phần mềm du lịch thông minh "Vibrant Ho Chi Minh city" và một số phần mềm tiện ích khác như "Sai Gon Bus", "Ho Chi Minh City Travel Guide", "Ho Chi Minh City Guide and Map". Đà Nẵng cũng là một trong những địa phương đi đầu trong việc triển khai ứng dụng công nghệ thông tin - truyền thông với ngành Du lịch, phát triển mô hình du lịch thông minh. Nhiều khách sạn của Quảng Ninh bên cạnh kênh bán phòng truyền thống còn sử dụng các đại lý lữ hành trực tuyến (OTA - Online Travel Agent) hay các đại lý du lịch trực tuyến như Agoda, Booking.com hay Airbnb... Qua các OTA, khách sạn tiếp cận được lượng khách lớn gấp 20 lần so với con số mà họ tự tiếp cận. Không dừng lại ở đó, các khách sạn cũng gắn địa chỉ của mình trên Google map công khai giá phòng, bình luận, đánh giá để tiện cho việc tìm kiếm. Tại Thừa Thiên Huế, việc quảng bá du lịch đã được đẩy mạnh trên các nền tảng Facebook, TikTok, Instagram... đặc biệt là Facebook. Lăng Tự Đức nằm trong 30 di tích, từ 13 quốc gia được Google số hóa 3D, giúp tăng hiệu quả trong quảng bá. Ngoài ra, một số địa phương khác như Hải Phòng, Quảng Ninh, Ninh Bình, Quảng Bình, Cần Thơ..., cũng đang phối hợp tích cực với các tập đoàn viễn thông để triển khai những dự án du lịch thông minh, sản xuất các phần mềm, tiện ích thông minh cho ngành Du lịch.

Phát triển và hoàn thiện hạ tầng mạng là điều kiện quan trọng để triển khai các hoạt động du lịch trực tuyến, nhiều điểm đến đã và đang triển khai lắp đặt các trạm phát wifi miễn phí. Tại Hà Nội, các điểm được lắp đặt trạm phát wifi miễn phí như khu vực quanh hồ Hoàn Kiếm, các khu phố cổ, đường hoa, chợ hoa, công viên, bến xe, tuyến buýt... hay tại một số điểm du lịch như Bát Tràng, Vạn Phúc, Hoàng Thành Thăng Long, Văn

\*Khoa Khách sạn - Du lịch, Trường Đại học Thương mại

Miếu - Quốc Tử Giám. Tại Đà Nẵng, từ năm 2012, thành phố đã đầu tư gần 2 triệu USD cho dự án phủ sóng wifi. Đến nay, trên địa bàn đã có gần 500 trạm phát trên tất cả các tuyến phố chính, các điểm du lịch dọc bờ biển, các điểm du lịch dọc bờ sông Hàn, các trung tâm mua sắm, trung tâm hành chính, các điểm du lịch và các điểm công cộng khác. Ngoài ra, rất nhiều địa phương khác trong cả nước đã và đang tích cực triển khai phủ sóng wifi miễn phí, như Quảng Ninh, Hải Phòng, Huế, Quảng Bình, Đà Lạt, Cần Thơ...

Bên cạnh các địa phương, nhiều doanh nghiệp du lịch hàng đầu Việt Nam như Vietravel, Saigontourist, Thiên Minh Group, Hanoitourist, Benthanhtourist... đang đẩy mạnh ứng dụng công nghệ hiện đại trong kinh doanh du lịch. Năm 2016, sàn giao dịch du lịch trực tuyến (Tripi) đầu tiên xuất hiện tại Việt Nam, cho phép giao dịch các tour trọn gói, khách sạn và vé máy bay. Đặc biệt, Tripi còn cho phép khách hàng tìm kiếm, so sánh giá các sản phẩm du lịch và cập nhật chính xác 24/24 tình trạng sản phẩm. IVIVU (*ivivu.com*) cũng là một trong những sàn giao dịch du lịch lớn, cho phép khách du lịch tìm kiếm thông tin, so sánh, lựa chọn và thực hiện các giao dịch đặt tour, mua vé máy bay, đặt phòng khách sạn với hơn 300 tour, hơn 5.000 khách sạn tại Việt Nam và 345.000 khách sạn toàn thế giới. Đến nay, Việt Nam có khoảng 10 sàn giao dịch du lịch. Đây là những điểm nhấn quan trọng của các doanh nghiệp du lịch Việt Nam về khả năng tiếp cận và thích ứng với du lịch thông minh.

Để đối phó với dịch bệnh COVID-19, từ năm 2020 đến nay, Tổng cục Du lịch đã phối hợp với nhiều đơn vị triển khai các đợt truyền thông trên hệ thống website và mạng xã hội, thông qua nhiều ứng dụng khác nhau; tăng cường hợp tác với các địa phương, doanh nghiệp trong chuyển đổi số và xây dựng hệ sinh thái du lịch thông minh; triển khai hệ thống khai báo an toàn COVID-19 tích hợp vào hệ thống phòng chống dịch quốc gia; xây dựng bản đồ số du lịch an toàn, hệ thống chứng nhận số vắc xin để hỗ trợ đón khách du lịch quốc tế... Việc ứng dụng công nghệ số còn giúp ngành Du lịch xây dựng các kịch bản, kế hoạch phục hồi, phát triển du lịch trong bối cảnh bình thường mới.

Theo thống kê của Hiệp hội Thương mại điện tử Việt Nam (VECOM), tỷ lệ khách du lịch trong nước đặt phòng khách sạn và đặt tour trực tuyến đạt hơn 60%; tỷ lệ khách du lịch quốc tế sử dụng hai dịch vụ này đạt hơn 75% (năm 2018). Theo một khảo sát khác với khách du lịch quốc tế đến Việt Nam, có tới 71% du khách tham khảo thông tin điểm đến trên internet; 64% đặt chỗ và mua dịch vụ trực tuyến

trong chuyến đi đến Việt Nam. Như vậy có thể thấy, khách du lịch sử dụng internet, các tiện ích thông minh, các thiết bị thông minh để tìm kiếm thông tin du lịch, tham khảo điểm đến, so sánh và lựa chọn các dịch vụ du lịch, thực hiện các giao dịch mua tour, đặt phòng, mua vé máy bay, thanh toán trực tuyến... ngày càng có xu hướng gia tăng. Điều này chứng tỏ tầm quan trọng của ứng dụng công nghệ trong phát triển du lịch Việt Nam.

### Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số trong du lịch

Hạ tầng hệ thống thông tin số đóng vai trò quyết định trong quá trình chuyển đổi số ngành Du lịch. Để đáp ứng nhu cầu, hạ tầng viễn thông cần được đầu tư để tạo điều kiện phát triển nền tảng số hóa. Dựa trên nền tảng công nghệ di động mới nhất 5G, hạ tầng điện toán đám mây (cloud), ngành Du lịch cần nhanh chóng phát triển và hoàn thiện cơ sở hạ tầng viễn thông nhằm tạo đột phá để thúc đẩy chuyển đổi số nhanh hơn, giảm chi phí, tăng hiệu quả. Thông qua nền tảng số, hệ thống thông tin số trong ngành Du lịch cần được xây dựng hoàn chỉnh hơn, tạo điều kiện cho các doanh nghiệp và khách hàng nắm bắt thông tin một cách nhanh chóng và chính xác, tiết kiệm thời gian và chi phí.

Các doanh nghiệp du lịch cần đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số trong thử nghiệm, tạo ra sản phẩm và dịch vụ mới. Việt Nam có thể học hỏi Nhật Bản để ứng dụng công nghệ thông tin trong phát triển loại hình du lịch nông thôn và du lịch văn hóa, vốn được coi là có tiềm năng phát triển mạnh tại Việt Nam. Chúng ta có thể sử dụng các phần mềm thiết kế để biến những ruộng lúa/vườn cây thành những bức tranh đẹp, thành điểm du lịch hấp dẫn không thể bỏ qua; hay khai thác triệt để công nghệ thông tin - mạng internet để giới thiệu nền văn hóa ẩm thực vô cùng độc đáo, hấp dẫn tới du khách...

Doanh nghiệp du lịch cần có đội ngũ chuyên gia công nghệ để tạo ra một cuộc chuyển đổi số thành công. Khi doanh nghiệp làm việc với đội ngũ chuyên gia thuê ngoài thì việc đào tạo nhân lực thay thế cũng như đưa ra kế hoạch dự trù sau khi chuyên gia rời đi cần phải được thực hiện. Doanh nghiệp chỉ thành công khi các chuyên gia rời mà đi đội ngũ nội bộ vẫn có đầy đủ năng lực để duy trì mô hình chuyển đổi số.

Nâng cao nhận thức về sứ mệnh, sự cần thiết, tính cấp bách của chuyển đổi số trong ngành Du lịch, cũng như những lợi ích to lớn của việc chuyển đổi số đối với sự phát triển kinh tế - xã hội nói chung và ngành Du lịch nói riêng. Cùng với đó, quán triệt tinh thần đổi mới, sẵn sàng cho phép thử nghiệm và ứng dụng công nghệ mới; liên kết chuyển đổi số với các cơ quan nhà nước, với các hiệp hội ngành nghề công nghệ thông tin và hiệp hội ngành Du lịch...

Ngoài ra, ngành Du lịch cần nhanh chóng bắt kịp thời xu hướng mới, chủ động áp dụng công nghệ số hóa trong hoạt động quảng bá sản phẩm, giao dịch, quản lý du lịch, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng; thường xuyên mở các lớp tập huấn đội ngũ cán bộ quản lý du lịch nhằm nâng cao năng lực tiếp cận và khai thác ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ du lịch; đẩy mạnh các ứng dụng công nghệ số để hỗ trợ du khách tìm những điểm đến an toàn, cơ sở cung cấp dịch vụ chất lượng và cập nhật những thông tin, hoạt động của ngành Du lịch... ■

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. TS. Lê Quang Đông (2019), *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.
2. Phạm Thị Thủy Linh (2020), *Du lịch thông minh - Xu hướng phát triển tất yếu của ngành Du lịch Việt Nam*. Truy cập tại <https://tapchicongthuong.vn/bai-viet/du-lich-thong-minh-xu-huong-phat-trien-tat-yeu-cua-nganh-du-lich-viet-nam-71954.htm>.
3. Hoàng Lân (2020), *Chuyển đổi số để phát triển du lịch: Xu hướng tất yếu*. Truy cập tại <https://hanoi.moi.com.vn/tin-tuc/Du-lich/981177/chuyen-doi-so-de-phat-trien-du-lich-xu-huong-tat-yeu...>