

Ảnh hưởng của Cách mạng công nghiệp 4.0 đối với sự phát triển của các doanh nghiệp du lịch ở TP. Cần Thơ

PHẠM QUANG TRIỀU*

Tóm tắt

Cách mạng công nghiệp 4.0 (CMCN 4.0) đã tạo ra những cơ hội để phát triển cho mọi lĩnh vực kinh tế và xã hội nói chung và ngành du lịch nói riêng. Để thích ứng với cuộc cách mạng này, các doanh nghiệp du lịch ở TP. Cần Thơ cần có sự thay đổi, chủ động và định hướng phát triển cụ thể. Bài viết phân tích những tác động, cũng như cơ hội và thách thức đối với sự phát triển của các doanh nghiệp du lịch ở TP. Cần Thơ trong bối cảnh CMCN 4.0. Từ đó, đưa ra các giải pháp nhằm đảm bảo sự phát triển bền vững của các doanh nghiệp du lịch tại địa phương.

Từ khóa: du lịch Cần Thơ, Cách mạng công nghiệp 4.0, phát triển doanh nghiệp du lịch

Summary

Industrial Revolution 4.0 (Industry 4.0) has created opportunities for development in all economic and social sectors in general and the tourism industry in particular. To adapt to this revolution, tourism businesses in Can Tho city needs change with specific development directions. The article analyzes the impacts, as well as opportunities and challenges for the development of tourism businesses in Can Tho city in the context of the fourth Industrial Revolution. Thereby, proposing solutions to ensure the sustainable development of local tourism businesses.

Keywords: Can Tho Tourism, Industry 4.0, tourism enterprise development

GIỚI THIỆU

Theo báo cáo từ Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch TP. Cần Thơ, trong 8 tháng năm 2023, ngành du lịch Thành phố đã đón trên 4,8 triệu lượt khách, tăng 27% so với cùng kỳ, đạt 92% kế hoạch năm. Tổng doanh thu từ du lịch đạt trên 4.120 tỷ đồng, tăng 49% so với cùng kỳ, đạt 90% kế hoạch năm. Đây là tín hiệu lạc quan cho ngành du lịch Cần Thơ trong thời gian phục hồi sau dịch Covid-19.

Với tốc độ phát triển lượng khách du lịch trên thế giới như hiện nay, việc đẩy mạnh ứng dụng CMCN 4.0 trong du lịch là một yêu cầu cấp thiết trên toàn cầu nói chung và Việt Nam nói riêng. Tổ chức Du lịch Thế giới coi những tiến bộ về CMCN 4.0 là một giải pháp để giải quyết các thách thức đi kèm với sự tăng trưởng liên tục của ngành du lịch và để phát triển ngành du lịch bền vững, có trách nhiệm hơn. Trong bối cảnh này, ngành du lịch TP. Cần Thơ đang phải đối diện với nhiều thách thức và cũng có nhiều cơ hội, do đó, mục tiêu của nghiên cứu là nhằm tìm hiểu những thuận lợi, khó khăn, cũng như đề xuất một số giải pháp để giúp các đơn vị, doanh nghiệp du lịch

TP. Cần Thơ phát triển bền vững trong thời kỳ CMCN 4.0.

KHÁI QUÁT VỀ CUỘC CÁCH MẠNG CÔNG NGHIỆP 4.0

Cuộc CMCN thứ 4 hay còn gọi là Công nghiệp 4.0 đang là trào lưu phát triển như vũ bão hiện nay. Công nghiệp 4.0 tập trung vào công nghệ kỹ thuật số từ những thập kỷ gần đây đến cấp độ hoàn toàn mới, với sự trợ giúp của kết nối thông qua Internet of Things (IoT), quyền truy cập vào dữ liệu trong thời gian thực và giới thiệu các hệ thống mạng thực. Công nghiệp 4.0 cung cấp phương pháp tổng thể, liên kết và toàn diện hơn cho ngành sản xuất, kết nối sản xuất thực với kỹ thuật số và cho phép cộng tác tốt hơn; hỗ trợ các chủ sở hữu doanh nghiệp kiểm soát và hiểu rõ hơn mọi khía cạnh của hoạt động, đồng thời cho phép họ sử dụng dữ liệu tức thời để tăng năng

* ThS., Khoa Quản trị Du lịch, Trường Cao đẳng Cần Thơ

Ngày nhận bài: 30/6/2023; Ngày phản biện: 10/8/2023; Ngày duyệt bài: 15/9/2023

suất, cải thiện quy trình và thúc đẩy tăng trưởng (Phạm Thị Thanh Hương, 2021).

Du lịch cũng là một trong những ngành bị ảnh hưởng mạnh mẽ của cuộc CMCN 4.0. Đặc biệt, đối với doanh nghiệp du lịch, công ty lữ hành vẫn đang trong quá trình phát triển và có điểm xuất phát thấp hơn so với những doanh nghiệp ở các ngành nghề khác.

TÁC ĐỘNG CỦA CMCN 4.0 ĐỐI VỚI CÁC DOANH NGHIỆP DU LỊCH CẦN THƠ

Cơ hội, thuận lợi

Dưới tác động của dịch Covid-19, ngành du lịch tại TP. Cần Thơ đã chịu nhiều ảnh hưởng đáng kể. Để phục hồi và phát triển ngành du lịch tỉnh, TP. Cần Thơ đã đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong việc quảng bá và xúc tiến du lịch. Qua đó, những thành quả của cuộc CMCN 4.0 đã mang đến những lợi ích cho mọi hoạt động trong doanh nghiệp, từ khâu quản lý, điều hành đến kinh doanh và phát triển.

Cuộc CMCN 4.0 đã góp phần hỗ trợ các doanh nghiệp du lịch giảm bớt các chi phí vận hành, tiếp cận được nhiều khách hàng tiềm năng và phát triển bền vững. Chỉ cần có kết nối internet là mọi người có thể dễ dàng truy cập và tìm hiểu tất cả những địa điểm du lịch nổi bật của Cần Thơ, các dịch vụ du lịch được cung ứng nhanh chóng và linh hoạt hơn, thông tin và dữ liệu được cập nhật liên tục và rộng rãi. Các doanh nghiệp du lịch Cần Thơ dễ dàng kết nối tour, tuyến điểm, tăng lượng khách và tăng hiệu suất kinh doanh du lịch, biến du lịch trở thành một ngành công nghiệp có guồng máy hoạt động không ngừng nghỉ, chạy hết công suất. Đây chính là cú hích quan trọng làm nảy sinh nhu cầu đi du lịch ở mọi người dân, là cơ hội vàng để mở rộng thị trường du lịch tại Cần Thơ nói riêng cũng như các địa phương nói chung.

Bên cạnh đó, cuộc CMCN 4.0 đã phủ sóng toàn cầu, việc sử dụng các ứng dụng liên lạc thông qua mạng xã hội, như: Facebook, Viber hay Zalo... cho phép du khách lưu lại các khoảnh khắc đáng nhớ của chuyến du lịch đến TP. Cần Thơ. Với việc ra đời của công nghệ thực tế ảo, các doanh nghiệp du lịch Cần Thơ cũng có cơ hội quảng bá sâu rộng hơn những điểm đến du lịch, giúp khách hàng có những trải nghiệm tại chỗ vô cùng mới lạ. Công

nghệ 4.0 đang làm thay đổi tính tương tác giữa khách hàng với các doanh nghiệp du lịch. Theo đó, CMCN 4.0 giúp cho các nhà doanh nghiệp du lịch tại TP. Cần Thơ giới thiệu và quảng cáo các dịch vụ du lịch cho mọi du khách có nhu cầu trên khắp thế giới với chi phí thấp nhất, thời gian tiết kiệm nhất và đạt hiệu quả cao nhất.

Hiện nay, thông qua ứng dụng các website thông minh, như: Web30s, Smart Live Chart, Smart Marketing Tool và tổng đài ảo (tất cả các phần mềm này đều chạy trên môi trường điện toán đám mây), thông qua việc mua và bán hàng trực tuyến qua mạng, các doanh nghiệp du lịch Cần Thơ có thể liên kết, cùng hợp tác, chia sẻ khó khăn và lợi nhuận, bán hàng cho số lượng khách đông, với chi phí thấp và thời gian ít hơn. Do đó, họ có thể giữ ổn định giá bán tour, giảm giá, thậm chí giảm giá cực sốc các dịch vụ du lịch.

Cùng với đó, CMCN 4.0 giúp thay đổi tính tương tác giữa khách hàng với các doanh nghiệp du lịch Cần Thơ từ thủ công sang trực tuyến. Nếu như trước đây, các công ty phải chật vật để xin các ý kiến phản hồi của khách du lịch, thì bây giờ, mọi việc đều được thực hiện trực tuyến trên internet. Khách du lịch hoàn toàn có thể tự check in, check out, thanh toán tự động, phản hồi trực tuyến về chuyến du lịch trên Internet. Mọi vấn đề sẽ được tiếp nhận và xử lý trực tuyến, giúp tiết kiệm thời gian tối đa cho cả doanh nghiệp và khách hàng. Thực tế này cho thấy, các ứng dụng thực tiễn từ cuộc CMCN 4.0 không chỉ giúp giảm giá thành, mà còn làm tăng chất lượng các dịch vụ du lịch của các doanh nghiệp tại Cần Thơ. Chỉ với một cú kích chuột hay thao tác quét mã đơn giản trên ứng dụng di động, người dùng có thể chủ động thiết kế tour cho chính mình hoặc dễ dàng kết nối với các công ty lữ hành du lịch. Nhờ vậy, sự cảm nhận và hài lòng của du khách sẽ tăng lên rất nhiều. Do đó, ở một góc độ nhất định, các ứng dụng công nghệ từ cuộc CMCN 4.0 không chỉ làm giảm giá thành, mà còn làm tăng chất lượng các dịch vụ du lịch, giúp các doanh nghiệp du lịch tại TP. Cần Thơ thu hút được nhiều khách hàng hơn.

Khó khăn, thách thức

Tuy nhiên, các doanh nghiệp du lịch Cần Thơ cũng phải đối diện với nhiều thách thức do tác động của CMCN 4.0, khi các sản phẩm, dịch vụ được tăng cường với khả năng làm tăng giá trị. Một số thách thức từ cuộc cách mạng này đối với phát triển du lịch Cần Thơ có thể kể tới, như: hệ thống máy móc, thiết bị, nguồn nhân lực, cơ sở hạ tầng, dữ liệu khoa học công nghệ chưa đủ đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch của địa phương trong thời kỳ CMCN 4.0. Cụ thể, khả năng vận dụng internet trong việc phát triển du lịch của các doanh nghiệp lữ hành tại địa phương vẫn ở giai đoạn sơ khai.

Trước sự phát triển mạnh mẽ của cuộc CMCN 4.0, các doanh nghiệp du lịch Cần Thơ sẽ có nhiều cơ hội và thách thức cho phát triển. Những ứng dụng của CMCN 4.0 là các công cụ giúp cho việc mở rộng và đa dạng hóa các hình thức kinh doanh, quản lý, do đó, doanh nghiệp cần phải tìm hiểu và nắm bắt các hành vi, cũng như thị hiếu của khách du lịch, bởi vì cuộc CMCN 4.0 đã thay

đổi phần nào yêu cầu và mong muốn của khách du lịch hiện nay. Họ đòi hỏi cao hơn về các phương diện từ các doanh nghiệp du lịch Cần Thơ, như: chất lượng dịch vụ, sự tiện lợi và nhanh chóng của các nền tảng ứng dụng. Việc bị chậm trễ trong ứng dụng các giải pháp công nghệ “chủ chốt” trong thời đại công nghệ 4.0 vào du lịch là một bất lợi của các doanh nghiệp du lịch Cần Thơ trong khả năng cạnh tranh trên thị trường. Đội ngũ nhân lực còn thiếu và yếu về nhiều khía cạnh, như: trình độ học vấn, kỹ năng mềm, khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ. Những nhân lực trình độ thấp dần được thay thế bởi máy móc, tự động, từ đó dẫn đến sự dư thừa người lao động và gây phân hóa cao trong xã hội.

MỘT SỐ GIẢI PHÁP CẦN THỰC HIỆN TRONG THỜI GIAN TỚI

Từ những cơ hội và thách thức đã nêu trên và những tham khảo từ thực trạng ứng dụng các thành quả của cuộc CMCN 4.0 đối với các doanh nghiệp lữ hành Việt Nam và Đồng Nai (Phạm Đình Sửu, 2020), một số giải pháp đề xuất để phát triển bền vững các doanh nghiệp du lịch tại TP. Cần Thơ có thể tham khảo như sau:

- Cần đẩy mạnh phát triển du lịch trực tuyến và hoàn chỉnh các trang web của các công ty du lịch, để có thể cập nhật thông tin kịp thời đến khách du lịch và tiết kiệm thời gian tìm kiếm, truy cập nội dung dễ dàng. Chú trọng việc đặt và thanh toán trực tuyến các tour du lịch trên các website và xây dựng website với nhiều ngôn ngữ khác nhau, như: tiếng Anh, tiếng Hoa, tiếng Nhật, tiếng Pháp...

- Đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực để đáp ứng nhu cầu phát triển trong kỷ nguyên số và thị trường trong tương lai, tăng cường khả năng ngoại ngữ cho các nhân viên, xây dựng một môi trường chuyên nghiệp “văn hóa số”, để họ thấy được tầm quan trọng của CMCN 4.0 đối với lĩnh vực du lịch.

- Các doanh nghiệp cần cung cấp dịch vụ du lịch theo sát những xu hướng công nghệ và thương mại

điện tử mới nhất, để tiếp cận nhiều hơn khách hàng tiềm năng. Ngoài ra, các doanh nghiệp du lịch cần xây dựng danh tiếng và sự tin nhiệm cho thương hiệu du lịch để tiếp cận thị trường rộng lớn hơn, từ đó, phát triển bền vững và gia tăng lợi nhuận.

- Chú trọng xây dựng sản phẩm du lịch đặc trưng, có chất lượng cao đối với du lịch Cần Thơ và xây dựng kênh quảng bá thương hiệu, bán hàng trực tuyến tiếp cận khách du lịch. Mở rộng quảng bá sản phẩm trên mạng xã hội để tiếp cận và tương tác với khách hàng tốt hơn, đặc biệt là những sản phẩm du lịch miền sông nước và sinh thái.

- Triển khai hình thức thanh toán kỹ thuật số cho du khách để tăng thuận lợi và an toàn cho du khách. Kết hợp các ứng dụng Big Data, AI với chiến lược quản trị marketing, đồng thời, liên kết với các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ khác, như: nhà hàng, vận chuyển, khách sạn, ngân hàng... nhằm tạo sự thuận tiện cho khách hàng và phục vụ khách hàng một cách nhanh chóng và thường xuyên, bất kể ngày đêm.

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin vào ngành du lịch là một yêu cầu tất yếu trong quá trình hội nhập, phát triển. Các doanh nghiệp du lịch TP. Cần Thơ cần phải nắm bắt xu hướng của khách du lịch trong thời kỳ CMCN 4.0 để có nhiều cơ hội phát triển và nâng cao năng lực cạnh tranh đối với các điểm đến du lịch khác. Đồng thời, góp phần đưa du lịch Cần Thơ tương xứng với tiềm năng du lịch hiện có và trở thành trung tâm du lịch toàn vùng Đồng bằng sông Cửu Long. □

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam (2023), *Báo cáo tình hình khách du lịch tại Việt Nam*.
2. Kiều Thu Hương, Vũ Lan Hương (2018), Cách mạng 4.0 tại các doanh nghiệp lữ hành Việt Nam: Thực trạng và giải pháp, *Tạp chí Khoa học Thương mại*, Trường Đại học Thương mại, số 115, tháng 3/2018.
3. Phạm Thị Thanh Hương (2021), Liên kết giữa quản lý quy trình kinh doanh và chuyển đổi số trong doanh nghiệp sản xuất: Một số mô hình nước ngoài, *Tạp chí Khoa học - Trường Đại học Mở Hà Nội*, 84, 1-9.
4. Phạm Đình Sửu (2020), *Vận dụng Cách mạng công nghiệp 4.0 nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh của các doanh nghiệp lữ hành ở Đồng Nai*, truy cập từ <https://tapchicongthuong.vn/bai-viet/van-dung-cach-mang-cong-nghiep-40-nham-nang-cao-nang-luc-canh-tranh-cua-cac-doanh-nghiep-lu-hanh-o-dong-nai-71948.htm>.
5. Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch Cần Thơ (2023), *Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh du lịch TP. Cần Thơ 8 tháng năm 2023*.
6. Tổng cục Thống kê (2023), *Báo cáo tình hình kinh tế xã hội tháng 8 và 8 tháng năm 2023*, truy cập từ <https://www.gso.gov.vn/bai-top/2023/08/bao-cao-tinh-hinh-kinh-te-xa-hoi-thang-8-va-8-thang-nam-2023/>.