

THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP THỰC HIỆN ĐIỀU KIỆN VÀ QUY TRÌNH XÂY DỰNG ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH THÔNG MINH TẠI VIỆT NAM

Nguyễn Doãn Thành^{1*}, Nguyễn Thanh Tuấn¹, Hà Thị Sa¹

¹*Trường Cao đẳng Du lịch Nha Trang*

* *Email: ng.doan thanh@gmail.com*

Ngày nhận bài: 09/04/2024

Ngày nhận bài sửa sau phân biện: 03/05/2024

Ngày chấp nhận đăng: 10/05/2024

TÓM TẮT

Bằng việc sử dụng phối hợp, đồng bộ các phương pháp nghiên cứu lí luận và thực tiễn, bài viết đi sâu đánh giá thực trạng điều kiện và quy trình xây dựng điểm đến du lịch thông minh tại Việt Nam. Kết quả đánh giá cho thấy hầu hết các điểm đến du lịch được chọn nghiên cứu chưa đảm bảo điều kiện xây dựng điểm đến, chưa xây dựng và thực hiện được quy trình xây dựng điểm đến du lịch thông minh, đồng thời chỉ ra nguyên nhân dẫn đến những tồn tại. Từ đó, đưa ra 09 giải pháp thực hiện điều kiện và quy trình xây dựng điểm đến du lịch thông minh tại Việt Nam một cách đồng bộ, hiệu quả và khả thi.

Từ khóa: điểm đến du lịch thông minh, điều kiện, giải pháp, quy trình.

CURRENT SITUATION AND SOLUTIONS FOR IMPLEMENTING CONDITIONS AND PROCESSES IN BUILDING SMART TOURISM DESTINATIONS IN VIETNAM

ABSTRACT

Using a coordinated and integrated approach of both theoretical and practical research methods, this article provides an in-depth assessment of the conditions and processes for building smart tourism destinations in Vietnam. The evaluation results indicate that most of the selected destinations do not yet meet the required conditions for becoming smart tourism destinations as well as have not developed and implemented the required processes for building smart tourism destinations. The study also identifies key reasons for these shortcomings. From these findings, nine comprehensive, effective, and feasible solutions are proposed to establish the necessary conditions and processes for smart tourism development in Vietnam.

Keywords: conditions, processes, smart tourism destination, solutions.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Ngày 16/01/2017, Bộ Chính trị ban hành Nghị quyết 08-NQ/TW, khẳng định quan điểm: “*Phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn là định hướng chiến lược quan trọng để phát triển đất nước*” (Ban chấp hành Trung ương, 2017). Để phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn cần phải thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp, trong đó, tất yếu phải đẩy mạnh ứng dụng khoa học công nghệ

hiện đại. Luật Du lịch năm 2017 cũng khẳng định “*Nhà nước có chính sách trong việc khuyến khích hỗ trợ các hoạt động ứng dụng khoa học, công nghệ hiện đại phục vụ quản lí và phát triển du lịch*” (Quốc hội, 2017). Ngày 30/11/2018, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 1671/QĐ-TTg 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*” (Thủ tướng Chính

phủ, 2020). Đặc biệt, trong Chỉ thị số 16/2017/CT-TTg, lần đầu tiên thuật ngữ “du lịch thông minh” được nhắc đến trong một văn bản pháp quy của Việt Nam: “...*Ưu tiên phát triển công nghiệp công nghệ số, nông nghiệp thông minh, du lịch thông minh, đô thị thông minh*”. Có thể nói, hệ thống chính sách của Đảng và Chính phủ Việt Nam đã mở ra định hướng chiến lược quan trọng để triển khai thực hiện ứng dụng công nghệ tiên tiến cho phát triển ngành du lịch. Cách mạng công nghiệp 4.0 đã tác động mạnh mẽ đến mọi ngành, mọi lĩnh vực kinh tế – xã hội tại Việt Nam, trong đó có ngành du lịch. Hiện nay, hầu hết các tỉnh/thành phố của Việt Nam đang thực hiện Đề án phát triển du lịch thông minh nói chung, xây dựng điểm đến du lịch thông minh (ĐDDLTМ) nói riêng, song kết quả còn nhiều hạn chế. Nguyên nhân chủ yếu của thực trạng này là do các tỉnh/ thành phố chưa đánh giá đúng thực trạng các điều kiện và quy trình xây dựng ĐDDLTМ, từ đó có các giải pháp thực hiện khả thi, hiệu quả. Đây là việc làm rất cần thiết và cấp bách đối với Việt Nam nói chung, các tỉnh/ thành phố của Việt Nam nói riêng. Tuy nhiên, tính đến thời điểm hiện tại, chưa có tác giả nào nghiên cứu nhằm giải quyết vấn đề trên. Chính vì vậy, nhóm tác giả đã chọn vấn đề này để nghiên cứu.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Phương pháp nghiên cứu lí luận

Phân tích, tổng hợp, phân loại, hệ thống hóa các tài liệu, giáo trình, sách, báo, tạp chí, các bài viết đăng trên trang mạng chính thống... có liên quan đến bài viết.

2.2. Phương pháp nghiên cứu thực tiễn

Phương pháp điều tra bằng phiếu hỏi: Chọn mẫu nghiên cứu, xây dựng phiếu hỏi, điều tra thử, điều tra chính thức, thu phiếu điều tra, xử lý kết quả điều tra, phân tích kết quả và rút ra kết luận.

Phương pháp phỏng vấn: Phỏng vấn trực tiếp lãnh đạo các cấp Trung ương, địa phương, các doanh nghiệp du lịch nhằm làm rõ thêm thực trạng điều kiện, quy trình xây dựng ĐDDLTМ tại Việt Nam – Nguyên nhân của thực trạng, giải pháp các tỉnh/

thành phố đã sử dụng nhằm thực hiện tốt các điều kiện và quy trình xây dựng ĐDDLTМ.

Phương pháp quan sát: Tiến hành quan sát các sản phẩm du lịch thông minh; hoạt động của các đối tượng tham gia du lịch (Lãnh đạo quản lí các cấp, nhân viên các điểm đến du lịch, khách du lịch...) hỗ trợ kết quả nghiên cứu về thực trạng điều kiện, quy trình xây dựng ĐDDLTМ tại Việt Nam.

Phương pháp nghiên cứu sản phẩm hoạt động: Nhóm tác giả tiến hành nghiên cứu các sản phẩm du lịch của một ĐDDLTМ, các bước xây dựng ĐDDLTМ của Việt Nam để từ đó góp phần đánh giá đúng thực trạng các điều kiện và quy trình xây dựng ĐDDLTМ tại Việt Nam.

Phương pháp chuyên gia: Lấy ý kiến các chuyên gia về những nội dung liên quan đến thực trạng và quy trình xây dựng ĐDDLTМ tại Việt Nam, giúp nhóm tác giả đánh giá đúng nguyên nhân của thực trạng, từ đó đề xuất được các giải pháp thực hiện các điều kiện, quy trình xây dựng ĐDDLTМ tại Việt Nam khả thi và hiệu quả.

2.3. Phương pháp thống kê toán học

Sử dụng các công thức thống kê toán học, phần mềm SPSS để xử lí và phân tích số liệu thu được từ phương pháp điều tra viết.

3. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

3.1. Thực trạng điều kiện và quy trình xây dựng điểm đến du lịch thông minh tại Việt Nam

3.1.1. Thực trạng điều kiện xây dựng điểm đến du lịch thông minh tại Việt Nam

Để tìm hiểu thực trạng này, nhóm tác giả tiếp tục tiến hành phương pháp điều tra bằng phiếu hỏi đối với 450 khách thể nghiên cứu (KTNC), trong đó có 100 cán bộ quản lí nhà nước (CBQLNN) cấp trung ương và địa phương và 100 cán bộ quản trị doanh nghiệp (CBQTDN) du lịch tại 7 tỉnh, thành phố của Việt Nam được chọn nghiên cứu (Quảng Ninh, Hà Nội, Huế, Đà Nẵng, Khánh Hòa, TP. Hồ Chí Minh, Phú Quốc), 200 khách du lịch, 50 giảng viên đang trực tiếp giảng dạy tại các cơ sở đào tạo du lịch (CSĐTDL), kết quả thu được như sau (Bảng 1):

Bảng 1. Đánh giá của các KTNC về thực trạng điều kiện ĐDDLTMT tại Việt Nam

S T T	Nhóm tiêu chí	Mã tiêu chí	Tiêu chí đánh giá	SL	TSD	ĐTB	TB		
1	Cơ quan QLNN về du lịch của điểm đến	1.1	Triển khai đồng bộ Chính phủ điện tử	250	732	2,93	1		
		1.2	Thực hiện thủ tục hành chính điện tử, dịch vụ công trực tuyến	250	723	2,89	2		
		1.3	Số hóa – công nghệ hóa các hoạt động quản lý chuyên môn	250	711	2,84	3		
		TBC					2,89	1	
2	Chính quyền/ quản trị thông minh tại điểm đến	2.1	Thực hiện chính quyền điện tử và hệ thống thông tin truyền thông	450	1241	2,76	2		
		2.2	Số hóa các hoạt động của chính quyền	450	1225	2,72	3		
		2.3	Thực hiện các dịch vụ công trực tuyến	450	1196	2,66	6		
		2.4	Thực hiện ra quyết định, sự tham gia của người dân vào quá trình quản trị trực tuyến	450	1204	2,67	5		
		2.5	Thực hiện hệ thống dữ liệu mở và minh bạch	450	1184	2,63	8		
		2.6	Sử dụng phần mềm quản lý TM điểm đến	450	1186	2,64	7		
		2.7	Triển khai hệ thống wifi TM tại điểm đến	450	1384	3,08	1		
		2.8	Sử dụng hệ thống quảng cáo TM tại điểm đến...	450	1224	2,72	3		
		TBC					2,73	2	
3	Lãnh đạo của điểm đến du lịch	3.1	Say mê, có tinh thần trách nhiệm cao đối với việc xây dựng điểm đến du lịch TM	450	1330	2,96	1		
		3.2	Sáng tạo	450	1151	2,56	3		
		3.3	Tầm nhìn sâu, rộng	450	1131	2,513	4		
		3.4	Can đảm đưa ra các quyết định lớn	450	1129	2,509	6		
		3.5	Có tính quyết đoán, làm việc quyết liệt, dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm	450	1131	2,513	4		
		3.6	Khả năng lập kế hoạch, tổ chức và quản lý	450	1100	2,444	7		
		3.7	Có khả năng trao quyền, thu phục, chia sẻ, cộng đồng trách nhiệm đối với cấp dưới	450	1098	2,44	8		
		3.8	Tinh thần ham học hỏi	450	1178	2,62	2		
		TBC					2,57	4	
4	Người lao động du lịch tại điểm đến	4.1	Phẩm chất nghề du lịch tốt	450	1246	2,77	1		
		4.2	Kỹ năng chuyên môn nghề du lịch tốt	450	1132	2,52	4		
		4.3	Kỹ năng mềm tốt	450	1058	2,35	5		
		4.4	Kỹ năng số tốt	4.4.1. Kỹ năng số mềm	4.4.1.1. Kỹ năng giao tiếp (như tạo hòm thư, gửi thư hoặc tham gia các mạng xã hội...)	450	1044	2,32	2
					4.4.1.2. Khả năng nhận thức về độ tin cậy trên mạng	450	1009	2,24	5
					4.4.1.3. Kỹ năng giao dịch trên mạng	450	1044	2,32	2
					4.4.1.4. Kỹ năng tìm kiếm các giải pháp trên mạng	450	996	2,21	6

				4.4.1.5. Kỹ năng an toàn	450	1073	2,38	1	
				4.4.1.6. Kỹ năng tìm hiểu, học hỏi về công nghệ số mới...	450	1018	2,26	4	
				TBC			2,29		
				4.4.2. Kỹ năng số cứng	4.4.2.1. Sử dụng công nghệ IoT	450	994	2,21	8
					4.4.2.2. Trí tuệ nhân tạo (AI)	450	1024	2,28	5
					4.4.2.3. Học máy (ML): Tự động dịch thuật, nhận dạng giọng nói, điều khiển tự động,...	450	969	2,15	9
					4.4.2.4. Sử dụng công nghệ sản xuất	450	1001	2,22	7
					4.4.2.5. Sử dụng công nghệ quản lí dự án	450	1047	2,33	3
					4.4.2.6. Sử dụng công nghệ quản lí sản phẩm	450	1063	2,36	1
					4.4.2.7. Sử dụng công nghệ quản lí quy trình kinh doanh	450	1061	2,36	2
					4.4.2.8. Sử dụng công nghệ tiếp thị số	450	1047	2,33	3
					4.4.2.9. Sử dụng công nghệ phân tích và khai thác dữ liệu...	450	1021	2,27	6
				TBC			2,28		
				TBC			2,29	2	
				4.5	Kỹ năng ngoại ngữ tốt	450	1081	2,40	3
TBC			2,46	6					
5	Hệ thống kết cấu hạ tầng thông minh tại điểm đến	5.1	Hạ tầng CNTT, viễn thông phát triển mạnh, phủ sóng rộng khắp	450	1146	2,55	1		
		5.2	Hạ tầng dữ liệu ngày càng phát triển trong cả khu vực công và khu vực tư	450	1114	2,48	3		
		5.3	Hệ thống xác thực điện tử được đầu tư phát triển	450	1165	2,59	2		
		5.4	Hệ thống hạ tầng điện, năng lượng phát triển nhanh, đa dạng	450	1153	2,56	4		
		5.5	Hệ thống điều hành tòa nhà TM	450	1002	2,23	8		
		5.6	Hệ thống nhà ở TM	450	997	2,22	6		
		5.7	Hệ thống đo điện nước TM	450	1016	2,26	7		
		5.8	Hệ thống chiếu sáng TM...	450	1104	2,45	5		
		TBC			2,42	7			
6	Tài nguyên du lịch	6.1	Sự hấp dẫn về du lịch tại điểm đến	450	1148	2,55	4		
		6.2	Sự đa dạng và tính độc đáo của tài nguyên	450	1179	2,62	2		
		6.3	Sức chứa của điểm tài nguyên trên 150 người	450	1204	2,68	1		
		6.4	Bảo vệ và tôn tạo tài nguyên tốt	450	1175	2,61	3		
		TBC			2,61	3			
7	Đời sống thông minh	7.1	Các cơ sở văn hóa (Trung tâm văn hóa, nhà thiếu nhi, nhà văn hóa lao động, rạp chiếu phim, rạp xiếc, nhà hát, nhà triển lãm văn học nghệ thuật, nhà bảo tàng, quảng trường, thư viện, nhà văn hóa thôn, trụ sở thôn, câu lạc bộ thôn),... đạt tiêu chuẩn quy định, được công nghệ hóa	450	1071	2,38	1		

		7.2	Hệ thống chăm sóc sức khỏe/y tế TM	450	992	2,20	5
		7.3	Hệ thống an ninh TM	450	998	2,22	4
		7.4	Sự gắn kết xã hội tại điểm đến	450	1056	2,35	2
		7.5	Quản lý hệ thống giáo dục – đào tạo TM	450	1004	2,23	3
		TBC					2,28
8	Nền kinh tế thông minh	8.1	Tinh thần sẵn sàng đổi mới sáng tạo của cộng đồng dân cư tại điểm đến	450	1015	2,26	3
		8.2	Tinh thần doanh nghiệp năng suất cao, kết nối mạng lưới toàn cầu và địa phương của các doanh nghiệp du lịch tại điểm đến	450	973	2,16	4
		8.3	Sự vận hành linh hoạt của thị trường lao động du lịch tại điểm đến	450	1085	2,41	1
		8.4	Đảm bảo sự cơ động xã hội trong các giai tầng dân cư tại điểm đến	450	1045	2,32	2
		TBC					2,29
9	Hệ thống giao thông/ di chuyển thông minh	9.1	Có bản đồ số điểm đến	450	1115	2,48	2
		9.2	Hệ thống chỉ dẫn giao thông TM đang hoạt động tại điểm đến	450	1179	2,62	1
		9.3	Hệ thống xe Bus TM đang hoạt động tại điểm đến	450	1092	2,43	3
		9.4	Hệ thống chia sẻ xe ô tô, xe đạp, phương tiện giao thông công cộng tự động tại điểm đến	450	1043	2,32	5
		9.5	Hệ thống dự báo tình trạng ách tắc giao thông gắn với đèn giao thông TM đang hoạt động tại điểm đến	450	1051	2,34	4
		9.6	Hệ thống bãi xe TM tại điểm đến (Chỗ đỗ xe có gắn cảm biến)	450	1012	2,25	6
		TBC					2,40
10	Môi trường thông minh	10.1	Hiệu quả sử dụng năng lượng tốt	450	1111	2,47	3
		10.2	Đã sử dụng các nguồn năng lượng tái tạo	450	1062	2,36	5
		10.3	Bảo vệ môi trường, giảm thiểu ô nhiễm	450	1103	2,45	4
		10.4	Tạo sự hấp dẫn về điều kiện môi trường	450	1147	2,55	2
		10.5	Quy hoạch bền vững	450	1148	2,56	1
		TBC					2,48
11	Cư dân thông minh	11.1	Có tư duy mở, luôn sẵn sàng học hỏi	450	1075	2,39	3
		11.2	Sáng tạo	450	1021	2,27	5
		11.3	Có năng lực phù hợp với sự vận hành của điểm đến	450	1027	2,28	4
		11.4	Đa dạng về xã hội và chủng tộc	450	1111	2,47	2
		11.5	Sẵn sàng tham gia đời sống chung của cộng đồng	450	1149	2,55	1
		TBC					2,39
12	Du khách thông minh	12.1	Sử dụng dịch vụ trực tuyến (Tìm kiếm thông tin, đặt dịch vụ đến trải nghiệm tại điểm đến, chia sẻ cảm xúc sau chuyến đi)	450	1036	2,30	7
		12.2	Sử dụng các phần mềm, tiện ích TM trên các thiết bị di động TM	450	1039	2,31	6
		12.3	Có thói quen tiêu dùng trong giao dịch trực tuyến	450	1138	2,53	1
		12.4	Cởi mở chia sẻ dữ liệu của mình bằng sử dụng các công nghệ TM	450	1108	2,46	2

	12.5	Tương tác linh hoạt với các bên liên quan khác bằng hình thức trực tuyến	450	1051	2,34	4
	12.6	Đồng sáng tạo để nâng cao và cá nhân hóa trải nghiệm TM. Tham gia tích cực trong việc sáng tạo những trải nghiệm	450	1044	2,32	5
	12.7	Tạo cơ hội đổi mới xã hội, chủ động và tìm thấy môi trường tự nhiên của mình trong hệ sinh thái du lịch TM và điem đến TM	450	1056	2,35	3
	TBC				2,37	10

Kết quả thu được tại Bảng 1 cho thấy, trong số các điều kiện xây dựng ĐDDLT, có đa số các điều kiện các ĐDDL được chọn nghiên cứu hiện nay chưa đạt được ($1,80 < DTB = 2,49 \leq 2,60$ – Mức “không đồng ý”).

3.1.2. Thực trạng quy trình xây dựng điem đến du lịch thông minh tại Việt Nam

Để tìm hiểu thực trạng này, nhóm tác giả

đã tiến hành phương pháp điều tra bằng phiếu hỏi đối với 450 KTNC, trong đó có 100 CBQLNN cấp TW&ĐP và 100 CBQTDN du lịch tại 7 tỉnh, thành phố của Việt Nam được chọn nghiên cứu (Quảng Ninh, Hà Nội, Huế, Đà Nẵng, Khánh Hòa, TP Hồ Chí Minh, Phú Quốc), 200 khách du lịch, 50 giảng viên đang trực tiếp giảng dạy tại các CSĐTDL, kết quả thu được như sau (Bảng 2):

Bảng 2. Đánh giá của các KTNC về thực trạng quy trình xây dựng ĐDDLT tại Việt Nam

S T T	Nội dung đánh giá	Mức độ đồng ý										T B		
		1		2		3		4		5			Tổng cộng	
		SL	TL %	SL	TL %	SL	TL %	SL	TL %	SL	TL %		SL	TL %
1	Xây dựng đồng thời các yếu tố cấu thành điem đến du lịch TM	0	0	1	0,22	1	0,22	26	5,78	59	13,11	87	19,3	3
2	Xây dựng lần lượt từng yếu tố cấu thành điem đến du lịch TM	0	0	0	0,00	7	1,56	45	10,00	118	26,22	170	37,8	2
3	Xác định các yếu tố cốt lõi cấu thành ĐDDLT và xây dựng trước các yếu tố này, sau đó mới xây dựng các yếu tố còn lại	0	0	0	0,00	7	1,56	47	10,44	139	30,89	193	42,9	1
TỔNG CỘNG												450	100	

Kết quả thu được tại Bảng 2 cho thấy, ý kiến đánh giá của các KTNC rải đều ở 3 loại quy trình, trong đó, quy trình “Xác định các yếu tố cốt lõi cấu thành ĐDDLT và xây dựng trước các yếu tố này, sau đó mới xây dựng các yếu tố còn lại” được các KTNC nghiên cứu đánh giá các tỉnh, thành phố được chọn nghiên cứu lựa chọn nhiều nhất (chiếm

42,9%); quy trình “Xây dựng lần lượt từng yếu tố cấu thành ĐDDLT” (chiếm 37,8%, xếp thứ hai); “Xây dựng đồng thời các yếu tố cấu thành ĐDDLT” (chiếm 37,8%, xếp thứ ba). So sánh ý kiến đánh giá của các nhóm KTNC về thực trạng quy trình xây dựng ĐDDLT tại các điem đến được chọn nghiên cứu, kết quả thu được như sau: Sử

dụng hệ số tương quan thứ hạng (HSTQTH) Spearman so sánh ý kiến đánh giá của CQQLNN với ý kiến đánh giá của CBQTDN được chọn nghiên cứu, nhóm tác giả thấy hệ số tương quan Pearson $r \approx 1$ (có mối tương quan thuận rất chặt), giữa hai ý kiến này là hoàn toàn thống nhất. Sử dụng HSTQTH Spearman so sánh ý kiến đánh giá của CBQTDN với ý kiến đánh giá của khu du lịch (KDL) được chọn nghiên cứu, nhóm tác giả thấy HSTQ Pearson $r \approx 0,50$ (có mối tương quan tương đối chặt), giữa hai ý kiến này là tương đối thống nhất. Sử dụng HSTQTH Spearman so sánh ý kiến đánh giá của KDL với ý kiến đánh giá của giảng viên được chọn nghiên cứu, nhóm tác giả thấy HSTQ Pearson $r \approx 1$ (có mối tương quan rất chặt), giữa hai ý kiến này là hoàn toàn thống nhất.

Kết quả này cho thấy, có sự thống nhất cao giữa ý kiến đánh giá của các KTNC CQQLNN, CBQTDN, KDL và giảng viên về thực trạng quy trình xây dựng ĐDDLTM tại các điểm đến được chọn nghiên cứu. Qua làm việc trực tiếp với lãnh đạo ngành du lịch phụ trách công tác chuyển đổi số tại các tỉnh/thành phố được chọn nghiên cứu, nhóm tác giả thấy tất cả các tỉnh mới đang trong giai đoạn xây dựng Đề án phát triển du lịch thông minh hoặc đang trình Chính phủ duyệt Đề án, chứ chưa có tỉnh nào triển khai Đề án đã được Chính phủ phê duyệt. Có thể nói, phát triển du lịch thông minh tại các tỉnh/thành phố này mới bắt đầu từ đầu. Chính vì vậy, từ nhận thức cho đến hành vi của các KTNC về quy trình xây dựng ĐDDLTM còn rất hạn chế.

3.2. Giải pháp thực hiện điều kiện và quy trình xây dựng điểm đến du lịch thông minh tại Việt Nam

3.2.1. Bồi dưỡng nâng cao nhận thức, hành vi, thái độ cho lãnh đạo Đảng, chính quyền các cấp, cộng đồng dân cư, người lao động trong lĩnh vực du lịch về du lịch thông minh, điểm đến du lịch thông minh, xây dựng điểm đến du lịch thông minh

Tập huấn kiến thức về du lịch thông minh; công nghệ số và đổi mới sáng tạo, chính phủ điện tử, chính phủ số, chuyển đổi số, phát triển du lịch thông minh, khai thác,

sử dụng các hệ thống thông tin chuyên ngành tại các CSĐTDL hay tại doanh nghiệp du lịch, hoặc tại cộng đồng dân cư; đào tạo kỹ năng số trong du lịch, kỹ năng quản lý du lịch thông minh, kỹ năng lao động du lịch thông minh, kỹ năng giao tiếp trong môi trường số, kỹ năng sử dụng các trang thiết bị du lịch thông minh tại doanh nghiệp hoặc tại CSĐTDL...; đào tạo, bồi dưỡng thái độ lao động du lịch thông minh qua thực tiễn công việc tại doanh nghiệp hoặc bất cứ thời gian nào, môi trường nào có thể kết hợp tự đào tạo của người quản lý, người lao động; lồng ghép các nội dung phát triển du lịch thông minh và chuyển đổi số trong ngành du lịch vào các chương trình đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch, phối hợp chặt chẽ các lực lượng trong đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch thông minh (CQQLNN về du lịch, nhà trường và doanh nghiệp du lịch).

3.2.2. Xây dựng và thực hiện thành công Đề án phát triển du lịch thông minh tại các tỉnh/thành phố ở Việt Nam

Phối hợp với Tổng cục Du lịch để thực hiện, triển khai Đề án tại các tỉnh/thành phố, tăng cường công tác QLNN trong lĩnh vực công nghệ thông tin, du lịch trên địa bàn, đảm bảo thực hiện các quy định hiện hành, ưu tiên bố trí ngân sách cho các hoạt động triển khai Đề án và đầu tư phát triển hạ tầng phục vụ du lịch, đảm bảo sự tiếp cận thông tin của doanh nghiệp, người dân và khách du lịch khi ứng dụng công nghệ trong lĩnh vực du lịch, xây dựng môi trường du lịch thân thiện, ứng xử văn minh, chấp hành các quy định của pháp luật tại điểm đến du lịch, tăng cường phối hợp, liên kết, phát huy hiệu quả liên vùng, khai thác tối ưu tiềm năng, thế mạnh của địa phương để phát triển du lịch thông minh, xây dựng chính sách khuyến khích, hỗ trợ, thúc đẩy doanh nghiệp đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin, kết nối, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống, nền tảng, ứng dụng dùng chung trong lĩnh vực du lịch (Buonincontri & Micera, 2016).

3.2.3. Kiến trúc nghiệp vụ du lịch thông minh tại các điểm đến du lịch

Cơ quan quản lý điểm đến du lịch triển khai chủ trương cho phép các doanh nghiệp du lịch

kiến trúc nghiệp vụ du lịch thông minh tại điểm đến; lãnh đạo các điểm đến tích cực, chủ động đề xuất xây dựng và ứng dụng quy trình thực hiện nghiệp vụ du lịch thông minh tại điểm đến; phối hợp với các công ty thiết kế phần mềm quản lý về du lịch thông minh để kiến trúc phần mềm quản lý nghiệp vụ du lịch thông minh theo nhu cầu và khả năng của doanh nghiệp tại điểm đến; triển khai phần mềm quản lý nghiệp vụ du lịch thông minh tại điểm đến; tập huấn cho cán bộ quản lý và người lao động các nghiệp vụ quản lý và quy trình cung cấp, cung ứng dịch vụ du lịch thông minh cho khách du lịch; thực hiện các quy trình quản lý cung ứng và cung cấp dịch vụ du lịch thương mại tại điểm đến; có các bảng hướng dẫn khách du lịch thực hiện các quy trình cung ứng và cung cấp dịch vụ du lịch thông minh tại điểm đến...

3.2.4. Xây dựng Trung tâm điều hành các điểm đến du lịch thông minh của Việt Nam

Trung tâm điều hành du lịch thông minh được xây dựng nhằm phục vụ công tác chỉ đạo điều hành, quản lý, giám sát các hoạt động trong lĩnh vực du lịch của một điểm đến du lịch, đảm bảo tính hiệu quả, bền vững; nâng cao năng lực cạnh tranh của điểm đến, nâng cao chất lượng trải nghiệm cho khách du lịch tại điểm đến.

Để xây dựng Trung tâm điều hành du lịch thông minh cần thực hiện các công việc sau: Xây dựng hạ tầng công nghệ, trang thiết bị thông minh, thiết bị kết nối internet (IoT), thiết bị cảm ứng, định vị, theo dõi giám sát,... Hạ tầng công nghệ phải đảm bảo bảo mật, an toàn thông tin; xây dựng lớp trung tâm dữ liệu trên nền điện toán đám mây với kiến trúc mở, bảo mật có khả năng tích hợp, chia sẻ và mở rộng tài nguyên, phục vụ như một phần quan trọng của nền tảng hạ tầng du lịch, nền tảng đô thị thông minh mà các giải pháp được tích hợp trên đó; xây dựng lớp giải pháp, ứng dụng bao gồm các hệ thống dữ liệu lớn có khả năng lưu trữ, chia sẻ và cung cấp thông tin cho các hệ thống ứng dụng tương tác; hệ thống tích hợp dịch vụ cho phép phát triển, cung cấp các dịch vụ

mới từ nhiều đối tác và trung tâm điều hành thông minh đưa ra các thông tin dự báo, ứng cứu khẩn cấp và đưa ra quyết định kịp thời; đào tạo, bồi dưỡng nhân lực có năng lực và trình độ phù hợp để quản trị, vận hành hệ thống.

Để xây dựng Trung tâm điều hành du lịch thông minh cần thực hiện các biện pháp sau:

- Thiết lập hệ thống điều hành thông minh hiện đại: đầu tư hạ tầng công nghệ, thiết bị, dịch vụ lưu trữ với các trang thiết bị cơ bản như: hệ thống màn hình tại phòng giám sát và hệ thống màn hình tại phòng điều hành trung tâm IOC, thiết bị nhận dạng, số hóa dữ liệu, lắp đặt hệ thống camera giám sát, wifi, hệ thống điện, hệ thống mạng, hệ thống âm thanh, hệ thống phòng cháy, chữa cháy,... Đối với cấp địa phương, tạo lập Lớp ứng dụng về du lịch thông minh trong Trung tâm điều hành đô thị thông minh. Qua đó, (1) giảm chi phí cho hạ tầng kỹ thuật CNTT, giúp hạn chế tối đa các hoạt động đầu tư manh mún, nhỏ lẻ, thiếu đồng bộ tại các cơ quan đơn vị liên quan, hợp lý hóa và tiết kiệm được nhiều chi phí cho ngân sách đầu tư công; (2) tối ưu hóa lượng sử dụng hạ tầng cho các hệ thống thông tin cốt lõi, sẽ nâng cao hơn tính sẵn sàng phục vụ cho hệ thống thông tin; (3) chuyên nghiệp hóa đội ngũ vận hành, giảm rủi ro phát sinh trong quá trình triển khai vận hành các ứng dụng, cơ sở dữ liệu chuyên ngành.

- Thu thập dữ liệu: Thu thập dữ liệu từ các nguồn khác nhau về hệ thống cơ sở dữ liệu tập trung như: dữ liệu từ ứng dụng chuyên ngành, dữ liệu từ các hệ thống trong trung tâm và dữ liệu tích hợp trực tiếp từ các file dữ liệu riêng lẻ, dữ liệu được hình thành qua các nền tảng số (AI, chatbot, mạng xã hội...); thực hiện làm sạch, chuẩn hóa, xây dựng mô hình dữ liệu cho các chuyên ngành trong lĩnh vực du lịch, tổng hợp các báo cáo thống kê, báo cáo biểu đồ, báo cáo phân tích chuyên sâu phục vụ việc hỗ trợ ra quyết định. Từ đó công bố, cung cấp thông tin về du lịch cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật.

- Xây dựng, phát triển các ứng dụng và nền tảng số: Xây dựng các ứng dụng, công

cụ theo dõi, giám sát và điều hành thông qua các dữ liệu thu nhận của Trung tâm điều hành du lịch thông minh, gồm: nhóm các ứng dụng hỗ trợ khách du lịch: cổng thông tin du lịch, ứng dụng trên thiết bị thông minh giúp du khách có thể tìm hiểu, cập nhật thông tin về điểm đến, tra cứu các sự kiện văn hóa, điểm đến, ẩm thực, giao thông, thời tiết; đặt các dịch vụ trực tuyến, thanh toán trực tuyến; nhóm các ứng dụng hỗ trợ cơ quan quản lý du lịch, quản lý điểm đến du lịch: áp dụng các công nghệ mới trong phân tích, dự báo như trí tuệ nhân tạo (AI), dữ liệu lớn (Big Data), công cụ quản lý, lập báo cáo phân tích, giám sát; xây dựng hệ thống phân tích dữ liệu phục vụ công tác quản lý, điều hành; tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh của khách du lịch, cá nhân và tổ chức về du lịch; nhóm các ứng dụng đối với doanh nghiệp, cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch: nền tảng số hỗ trợ quản trị và kinh doanh du lịch, nền tảng báo cáo thống kê theo quy định,...

- An ninh mạng, an toàn thông tin: Đảm bảo giám sát, điều hành, an toàn, an ninh mạng, xây dựng mô hình bảo đảm an toàn thông tin 04 lớp theo hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông; có đội ngũ nhân lực về an toàn thông tin thực hiện vận hành, giám sát, hỗ trợ và phản ứng xử lý sự cố 24/7 cho toàn bộ hệ thống.

- Phát triển nguồn nhân lực du lịch thông minh về số lượng, chất lượng và cơ cấu đáp ứng hiệu quả hoạt động của hệ thống.

- Cơ chế quản trị, vận hành hệ thống thông minh mở, linh hoạt, hiệu quả.

- Tuyên truyền, nâng cao nhận thức: Tuyên truyền, nâng cao nhận thức cho khách du lịch, cá nhân và tổ chức liên quan, tạo sự đồng thuận giữa các thành phần tham gia.

3.2.5. Kiến trúc ứng dụng công nghệ tại các điểm đến du lịch thông minh

Giải pháp này góp phần nâng cao trải nghiệm cho du khách tại điểm đến. Cho nên cần đầu tư nâng cấp hạ tầng tại điểm đến, kiến trúc và ứng dụng công nghệ tại điểm đến và đào tạo nguồn nhân lực du lịch thông minh tại điểm đến.

3.2.6. Huy động và tập trung các nguồn lực (nhân lực, vật lực, tài lực) phục vụ thực hiện các điều kiện và quy trình xây dựng điểm đến du lịch thông minh tại Việt Nam

Giải pháp này sẽ đảm bảo các nguồn lực để thực hiện hiệu quả các điều kiện và quy trình xây dựng ĐDDLTM (Boes và cs., 2015; Boes và cs., 2016).

Các biện pháp thực hiện đối với giải pháp này gồm:

- Về nguồn nhân lực: (1) Về nguồn nhân lực du lịch tại CQQLNN, tranh thủ sự tham gia của các chuyên gia, nhà khoa học và nhân sự cấp cao trong hoạt động QLNN về du lịch thông minh thông qua việc đề nghị tư vấn, mời góp ý cho các chủ trương, chính sách định hướng phát triển du lịch thông minh, ĐDDLTM, tổ chức tọa đàm, hội thảo chuyên đề...; tạo điều kiện cho cán bộ, công chức QLNN về du lịch nâng cao kỹ năng tin học, kết hợp với các đề án quốc gia về nâng cao năng lực ngoại ngữ, tin học cho cán bộ công chức; đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn về du lịch thông minh, kỹ năng tổ chức sự kiện, hội nghị, hội thảo, kỹ năng lễ tân đối ngoại, kỹ năng xử lý khủng hoảng truyền thông du lịch... và các kỹ năng khác liên quan đến du lịch thông minh. (2) Về nguồn nhân lực du lịch tại điểm đến: đào tạo, bồi dưỡng về phẩm chất, năng lực chuyên môn, ngoại ngữ và tin học, kỹ năng mềm,... đáp ứng tốt yêu cầu công việc tại từng vị trí việc làm tại điểm đến.

- Về tài lực (nguồn kinh phí): Huy động các nguồn tài trợ kinh phí của các tổ chức, cá nhân ở trong nước, ngoài nước để phát triển du lịch thông minh tại các điểm đến du lịch thuộc các tỉnh/thành phố của Việt Nam.

- Về vật lực: Huy động các nguồn tài trợ vật lực của các tổ chức, cá nhân ở trong nước, ngoài nước để phát triển du lịch thông minh tại các điểm đến du lịch thuộc các tỉnh/thành phố của Việt Nam.

3.2.7. Đảm bảo an toàn, an ninh, trật tự xã hội, tương tác giữa khách du lịch, doanh nghiệp và cơ quan quản lý du lịch tại các điểm đến du lịch thông minh

Giải pháp này tập trung phát huy sức mạnh tổng hợp của các bên liên quan (CQQLNN về du lịch, doanh nghiệp du lịch, cư dân) trong việc đảm bảo an toàn, an ninh, trật tự xã hội, tương tác giữa khách du lịch, doanh nghiệp và cơ quan quản lý du lịch tại các điểm đến du lịch thông minh nhằm thực hiện thành công các điều kiện và quy trình xây dựng ĐDDLT tại Việt Nam.

Đối với CQQLNN: Để đảm bảo an toàn, an ninh, trật tự xã hội, tương tác giữa khách du lịch, doanh nghiệp và cơ quan quản lý du lịch tại các điểm đến du lịch thông minh, ngoài việc Tổng cục Du lịch (Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch) cần có kế hoạch và chỉ thị chung, có chương trình hành động cụ thể để lập lại kỉ cương ở tất cả các điểm đến của đất nước, Tổng cục Du lịch cần có một bộ phận theo dõi về sự an toàn, an ninh du lịch (chuyên nghiệp hay kiêm nhiệm). Bộ phận này có nhiệm vụ thu nhận, phân tích những thông tin, xem xét những xu thế tốt và xấu, chuẩn bị phòng tránh mất an toàn, an ninh ở những nơi dự báo có thể xảy ra. Làm được như vậy sẽ có thể có nhiều khả năng kiểm soát được sự mất an toàn, an ninh ở chừng mực nào đó ngay từ ban đầu, góp phần đảm bảo an toàn, an ninh để xây dựng được nhiều điểm đến du lịch an toàn, thân thiện và hấp dẫn khách du lịch quốc tế và nội địa.

Về phía UBND tỉnh, chính quyền địa phương các cấp có điểm đến được gọi là có sự mất an toàn, an ninh: Cần chỉ đạo và có biện pháp xử lý nghiêm các hành động gây phiền hà, làm mất an toàn cho người và tài sản của khách du lịch và UBND các cấp phải vào cuộc theo quy định phân cấp trong Luật Du lịch.

Về phía các Sở Du lịch là cơ quan tham mưu cho UBND cấp tỉnh QLNN về du lịch: Cần khẩn trương chỉ đạo, phối hợp và triển khai thực hiện tốt một số việc trong thẩm quyền và khả năng của mình: xây dựng kế hoạch, báo cáo UBND cấp tỉnh phê duyệt và phối hợp với các cơ quan chức năng tại địa phương thực hiện tốt và tăng cường kiểm tra, thanh tra công tác giữ gìn trật tự, an ninh, vệ sinh môi trường tại các điểm đến du lịch; lập

lại trật tự, vệ sinh, an ninh, an toàn; phòng và chống các tệ nạn xã hội; xóa bỏ các hành động “chặt chém”, ăn xin, chèo kéo khách ở các điểm đến du lịch.

Đối với doanh nghiệp: Các doanh nghiệp và cá nhân kinh doanh du lịch tại điểm đến phải quan tâm hơn nữa đến an toàn, an ninh cho du khách và doanh nghiệp, đưa ra các phương án phòng chống thiên tai, hỏa hoạn và các sự cố môi trường khác, giảm tới mức thấp nhất hậu quả. Các cơ sở lưu trú, ăn uống, vận chuyển và vui chơi giải trí phải chấp hành nghiêm chỉnh các quy định về an toàn, vệ sinh, phòng chống cháy nổ và phòng ngừa tai nạn, tệ nạn xã hội, đảm bảo cho du khách được hưởng chất lượng dịch vụ tốt nhất.

Đối với công tác giáo dục: Cần được tăng cường và có biện pháp phù hợp để mọi cán bộ, công nhân viên trong mỗi cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp và cộng đồng cư dân tham gia hoạt động du lịch có trách nhiệm tinh thần và vật chất đảm bảo uy tín, chất lượng dịch vụ lâu dài, phát triển du lịch bền vững, không chạy theo lợi ích cục bộ trước mắt, tạo ấn tượng tốt đẹp cho các đối tác, du khách quốc tế đến du lịch Việt Nam cũng như khách du lịch nội địa đi du lịch trong nước, để họ trở thành người quảng bá tích cực cho các điểm đến của Việt Nam.

Về công tác thi đua: Cần phát động các phong trào thi đua đảm bảo an toàn, an ninh du lịch để lực lượng tự vệ, thanh niên tình nguyện, quần chúng nhân dân và các tổ chức đoàn thể xã hội tham gia tích cực và chủ động vào các hoạt động giữ gìn vệ sinh, an ninh, an toàn, phòng chống cháy, nổ tại các điểm đến du lịch, phát hiện và tố cáo các hành vi “gian lận du lịch” nhằm tạo môi trường an toàn, văn minh, lịch sự cho điểm đến du lịch phát triển.

3.2.8. Đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch thông minh

Giải pháp này góp phần tạo ra nguồn nhân lực du lịch thông minh đáp ứng yêu cầu thực hiện các điều kiện và quy trình xây dựng các điểm đến du lịch thông minh của Việt Nam (Cimbaljević và cs.,2018).

Các biện pháp thực hiện: Tổ chức điều tra, khảo sát, phân loại trình độ tin học của lao động hiện đang làm việc tại các điểm đến du lịch thuộc các tỉnh/thành phố (cán bộ lãnh đạo, quản lý, người lao động) để đưa ra kế hoạch đào tạo cụ thể, cơ chế đào tạo phù hợp; tổ chức các lớp đào tạo, đào tạo lại, bồi dưỡng trình độ tin học, đặc biệt là kỹ năng công nghệ cho lực lượng lao động trực tiếp phục vụ du lịch, đội ngũ quản lý, nhân viên các doanh nghiệp du lịch lữ hành, vận chuyển khách du lịch, tàu, thuyền du lịch, hướng dẫn viên...; hỗ trợ các doanh nghiệp và cơ sở giáo dục (cả giáo dục hướng nghiệp du lịch ở các trường phổ thông, giáo dục nghề nghiệp du lịch và giáo dục đại học du lịch) trong việc xây dựng và sử dụng chuẩn tin học quốc tế cho nguồn nhân lực du lịch; hỗ trợ các cơ sở giáo dục tăng cường hợp tác với doanh nghiệp để xây dựng chương trình đào tạo và chuẩn đầu ra về tin học, tổ chức đào tạo để sau tốt nghiệp các em có thể bắt tay ngay vào làm việc trong môi trường số tại các doanh nghiệp du lịch.

3.2.9. Có chính sách thỏa đáng đối với lãnh đạo, cũng như những người lao động thông minh tại các điểm đến du lịch

Giải pháp này sẽ tạo động lực cho cán bộ lãnh đạo quản lý và người lao động tích cực, chủ động học tập, đào tạo nâng cao trình độ tin học, nhằm làm việc tốt tại môi trường số trong các ĐDDLT.M.

Cần phải tăng lương hoặc thu nhập, thưởng bằng tiền hoặc hiện vật, hoặc mở các khóa học nâng cao trình độ quản lý, chuyên môn, công nghệ,... cho cán bộ lãnh đạo, quản lý, người lao động khi đạt thành quả lao động cao nhờ ứng dụng tốt công nghệ trong lao động du lịch.

4. KẾT LUẬN

Bằng việc sử dụng phối hợp đồng bộ các phương pháp nghiên cứu lí luận và thực tiễn, nhóm tác giả đã đánh giá được thực trạng điều kiện và quy trình xây dựng ĐDDLT.M tại các tỉnh, thành phố được chọn nghiên cứu nói riêng và tại Việt Nam nói chung. Kết quả nghiên cứu cho thấy, hầu hết

các điểm đến du lịch tại Việt Nam chưa đạt được các chỉ tiêu thuộc các điều kiện xây dựng ĐDDLT.M. Đa số, các ĐDDL chưa xác định được rõ ràng được quy trình xây dựng ĐDDLT.M. Nguyên nhân chủ yếu của thực trạng này xuất phát từ nhận thức, hành vi, thái độ của các bên liên quan (CQQLNN về du lịch, các điểm đến du lịch và cư dân tại các điểm đến du lịch) trong việc xác định và thực hiện các điều kiện và quy trình xây dựng ĐDDLT.M. Để giúp các điểm đến du lịch xây dựng thành công các ĐDDLT.M, nhóm tác giả nhận thấy cần có sự chung tay cùng vào cuộc của các bên liên quan và các điểm đến du lịch, cùng với đó, cần thực hiện đồng bộ và hiệu quả các giải pháp do nhóm tác giả đề xuất ở trên. Mỗi giải pháp đều có ưu điểm và hạn chế riêng, để phát huy tác dụng của chúng và đạt hiệu quả, các điểm đến du lịch cần sử dụng phối hợp chúng một cách đồng bộ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Ban chấp hành Trung ương. (2017). *Nghị quyết số 08-NQ/TW của Bộ chính trị về Phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn*. Truy cập ngày 15/06/2023, từ <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Thuong-mai/Nghi-quyet-so-08-NQ-TW-phat-trien-du-lich-tro-thanh-nganh-kinh-te-mui-nhon-2017-338542.aspx>.
- Boes, K., Buhalis, D., & Inversini, A. (2015). Conceptualising smart tourism destination dimensions. *Information and Communication Technologies in Tourism 2015, Switzerland, 2015* (391–403). The US: Springer.
- Boes, K., Buhalis, D., Inversini, A. (2016). Smart tourism destinations: ecosystems for tourism destination competitiveness. *International Journal of Tourism Cities*, 2(2), 108–124.
- Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2014). Smart tourism destinations. *Information and Communication Technologies in Tourism 2014, Ireland, 2014*. The US: Springer.
- Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2015). Smart tourism destinations enhancing tourism experience through

- personalisation of services. *Information and Communication Technologies in Tourism 2015, Switzerland, 2015*. The US: Springer.
- Buonincontri, P., & Micera, R. (2016). *The experience co-creation in smart tourism destinations: a multiple case analysis of European destinations*. *Information Technology & Tourism*, 16(3), 285–315.
- Cimbaljević, M., Stankov, U., & Pavluković, V. (2018). Going beyond the traditional destination competitiveness—reflections on a smart destination in the current research. *Current Issues in Tourism*, 22, 2472–2477.
- Thủ tướng Chính phủ. (2020). *Quyết định số 1671/QĐ-TTg về “Đề án tổng thể ứng dụng công nghệ thông tin trong lĩnh vực du lịch giai đoạn 2018-2020, định hướng đến năm 2025”*. Truy cập ngày 21/09/2023 từ <https://vanban.chinhphu.vn/default.aspx?pageid=27160&docid=195496>.
- Quốc hội. (2017). Luật du lịch. Truy cập ngày 25/08/2023, từ <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Van-hoa-Xa-hoi/Luat-du-lich-2017-322936.aspx>.