

# CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN TẠI VIỆT NAM TRONG THỜI ĐẠI CÁCH MẠNG CÔNG NGHIỆP 4.0

Vũ Thị Hoàn, Phùng Thị Hạnh

*Trường Đại học Thủ đô Hà Nội*

**Tóm tắt:** Sự phát triển của khoa học công nghệ đã tạo ra những biến đổi to lớn với ngành du lịch. Công nghiệp 4.0 mở ra nhiều cơ hội nhưng cũng kèm theo đó là những thách thức. Để tồn tại cũng như phát triển, các khách sạn cần có những thay đổi sao cho phù hợp với sự biến động của thị trường và các đối thủ cạnh tranh. Bài viết tập trung làm rõ cơ sở lý luận về chuyển đổi số trong hoạt động kinh doanh khách sạn, tìm hiểu về thực trạng chuyển đổi số trong hoạt động kinh doanh khách sạn tại Việt Nam, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao năng lực chuyển đổi số trong hoạt động kinh doanh khách sạn tại Việt Nam.

**Từ khóa:** Cách mạng công nghiệp 4.0, chuyển đổi số, khách hàng, kinh doanh khách sạn.

Nhận bài ngày 22.02.2024; gửi phản biện, chỉnh sửa và duyệt đăng ngày 30.05.2024

Liên hệ tác giả: Vũ Thị Hoàn ; Email: vthoan2@daihocthudo.edu.vn

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4 là xu hướng hiện thời trong việc tự động hóa và trao đổi dữ liệu trong công nghệ sản xuất dựa trên thành tựu đột phá trong các lĩnh vực trí tuệ nhân tạo, thực tế ảo, mạng di động, internet vạn vật, điện toán đám mây, điện toán nhận thức. Công nghiệp 4.0 với quá trình tính toán làm trên không gian số và kết quả tính toán này được dùng cho sản xuất trong thế giới thực. Đây là thay đổi cơ bản về phương thức sản xuất của con người, sản xuất được điều khiển và hỗ trợ quyết định từ không gian số. Để thích ứng với tình hình mới, Bộ Chính trị đã ban hành Nghị quyết số 52-NQ/TW ngày 27/9/2019 về một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, trong đó nhấn mạnh yêu cầu cấp bách để đẩy nhanh quá trình chuyển đổi số [1]. Ngày 3/6/2020, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 749/QĐ-TTG phê duyệt “Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030” với mục tiêu phấn đấu Việt Nam thuộc nhóm 50 nước dẫn đầu về chính phủ điện tử, liên quan đến phát triển kinh tế số, nâng cao năng lực cạnh tranh của nền kinh tế [2]. Ngành du lịch Việt Nam nói chung và kinh doanh khách sạn nói riêng cũng không ngừng thay đổi để hòa nhập, bắt kịp với xu thế chung trong công cuộc chuyển đổi số đó.

Ngành khách sạn là một ngành dịch vụ có nhiều những đóng góp to lớn trong nền kinh tế quốc dân. Tính đến đầu tháng 7 năm 2023, cả nước hiện có 235 cơ sở lưu trú du lịch hạng 5 sao với 77.895 buồng và 354 cơ sở lưu trú du lịch hạng 4 sao với 47.502 buồng. So với cuối năm 2022, số lượng cơ sở lưu trú du lịch được xếp hạng từ 4 – 5 sao đã tăng thêm 20 cơ sở và 7.275 buồng [3]. Theo tác giả Cấn Văn Lực, Thành viên Hội đồng tư vấn chính sách tài chính – Tiền tệ Quốc Gia, trong 9 tháng đầu năm 2023, doanh thu lưu trú ăn uống và dịch vụ lữ hành của Việt Nam đạt 526,5 nghìn tỷ đồng, tương đương 7,24% GDP, trong đó doanh thu dịch vụ lưu trú ăn uống tăng 16% so với cùng kỳ năm ngoái. Có thể thấy rằng, ngành kinh doanh khách sạn đã và đang từng bước vực dậy tình hình kinh doanh sau những tổn thất hậu COVID. Do vậy, việc nghiên cứu về chuyển đổi số trong hoạt động kinh doanh khách sạn tại Việt Nam là rất quan trọng và cấp thiết giúp các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn tìm được các lối đi riêng vừa phục hồi sau đại dịch COVID, vừa phát triển trong thời đại của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0.

Bài viết sử dụng các phương pháp nghiên cứu như: 1) Phương pháp thu thập dữ liệu: Trong bài viết, tác giả đã sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp từ các báo, tạp chí, công trình nghiên cứu khoa học, một số trang web,...; 2) Phương pháp xử lý dữ liệu: Dựa trên các dữ liệu thu thập được về thực trạng chuyển đổi số trong kinh doanh khách sạn tại Việt Nam để tổng hợp các thông tin, tài liệu nhằm đánh giá thực trạng, từ đó bài viết đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao năng lực chuyển đổi số trong hoạt động kinh doanh khách sạn tại Việt Nam hiện nay.

## 2. NỘI DUNG

### 2.1. Chuyển đổi số và chuyển đổi số trong kinh doanh khách sạn

Trên thế giới và tại Việt Nam, đã có nhiều chuyên gia, tổ chức đưa ra các khái niệm khác nhau về chuyển đổi số. Tuy nhiên, khái niệm ngắn gọn, súc tích mà Gartner - một công ty tư vấn và nghiên cứu công nghệ của Mỹ đưa ra, đó là: “Chuyển đổi số là việc sử dụng các công nghệ số để thay đổi mô hình kinh doanh, tạo ra những cơ hội, doanh thu và giá trị mới”.

Theo VnLink – một công ty tiên phong trong lĩnh vực chuyển đổi số ngành du lịch: “Chuyển đổi số ngành du lịch khách sạn là quá trình áp dụng công nghệ và các giải pháp số hóa vào các hoạt động và quy trình trong ngành du lịch khách sạn. Mục tiêu của chuyển đổi số là tăng cường trải nghiệm khách hàng, nâng cao hiệu quả hoạt động và tối ưu hóa quản lý tài nguyên”.

Việc áp dụng chuyển đổi số đang là một xu hướng kinh doanh khách sạn tất yếu sau đại dịch bởi những lợi ích thiết thực mà nó mang lại cho các chủ doanh nghiệp như: Giảm thiểu chi phí vận hành, tiếp cận được nhiều khách hàng hơn trong thời gian dài hơn, giúp lãnh đạo ra quyết định nhanh chóng và chính xác hơn nhờ hệ thống báo cáo thông suốt kịp thời, tối ưu hóa được năng suất làm việc của nhân viên,... những điều này giúp tăng hiệu quả hoạt động và tính cạnh tranh của tổ chức, doanh nghiệp được nâng cao.

Chuyển đổi số còn góp phần gia tăng năng suất lao động. Nghiên cứu của Microsoft cho thấy, năm 2017, tác động của chuyển đổi số tới tăng trưởng năng suất lao động ở vào khoảng 15%, đến năm 2020, con số này là 21%.

Xu hướng chuyển đổi số giúp cho các khách sạn mở rộng thị trường, tăng cường vị trí cạnh tranh trên thị trường, thúc đẩy tăng trưởng doanh thu, tăng năng suất của nhân viên và mở rộng khả năng thu hút và giữ chân khách hàng.

Tại Việt Nam, các mô hình chuyển đổi số cũng đang tạo ra những dịch vụ có ích cho người dân và tận dụng một cách hiệu quả nguồn lực nhân rỗi của xã hội. Thế mạnh công nghệ mới đang giúp cho các doanh nghiệp khởi nghiệp giành lợi thế trên các lĩnh vực công nghiệp truyền thống. Xu thế này tạo ra những thay đổi quan trọng trong chuỗi giá trị các ngành công nghiệp cũng như chuỗi cung ứng toàn cầu. Trong bối cảnh của nền kinh tế số hiện nay, đòi hỏi các tổ chức, doanh nghiệp và mô hình truyền thống phải có sự thay đổi mạnh mẽ để tiếp tục tồn tại và phát triển [4].

## **2.2. Vai trò của chuyển đổi số trong hoạt động kinh doanh khách sạn**

### **2.2.1. Đặt phòng và quản lý đặt phòng trực tuyến**

Các khách sạn có thể tạo ra hệ thống đặt phòng trực tuyến để khách hàng có thể dễ dàng tìm kiếm, so sánh giá và đặt phòng qua website hoặc ứng dụng di động. Qua đó, việc đặt phòng trở nên thuận tiện và nhanh chóng hơn bao giờ hết.

### **2.2.2. Trải nghiệm khách hàng tốt hơn**

Chuyển đổi số giúp cải thiện trải nghiệm khách hàng thông qua việc áp dụng công nghệ như hệ thống quản lý quan hệ khách hàng (CRM), chatbot tự động trả lời câu hỏi, dịch vụ phòng chống dịch bệnh không tiếp xúc, thanh toán trực tuyến và hơn thế nữa. Nhờ đó, khách hàng có thể tương tác và nhận được hỗ trợ một cách nhanh chóng và tiện lợi.

### **2.2.3. Quản lý hoạt động và tối ưu hóa**

Chuyển đổi số giúp khách sạn quản lý hoạt động một cách hiệu quả hơn thông qua việc áp dụng các công nghệ như hệ thống quản lý khách sạn (PMS), hệ thống quản lý phòng (RMS), quản lý nhân sự và nguồn lực, quản lý kho và lưu trữ dữ liệu. Nhờ đó, quy trình hoạt động được tối ưu hóa, từ đó giảm thiểu lỗi và tiết kiệm thời gian, đồng thời tăng hiệu suất làm việc.

### **2.2.4. Tiếp cận thị trường và tiếp thị**

Chuyển đổi số mở ra cơ hội tiếp cận thị trường rộng lớn hơn thông qua việc quảng bá và tiếp thị trực tuyến. Các khách sạn có thể sử dụng công cụ tiếp thị số (digital marketing) như tạo nội dung trên mạng xã hội, quảng cáo trực tuyến, email marketing và SEO (tối ưu hóa công cụ tìm kiếm) để thu hút khách hàng tiềm năng và tăng khả năng tìm thấy trên Internet.

### **2.2.5. Phân tích dữ liệu và đánh giá**

Chuyển đổi số cho phép khách sạn thu thập và phân tích dữ liệu từ các hoạt động kinh doanh, như đánh giá khách hàng, phản hồi, xu hướng đặt phòng và sử dụng dịch vụ. Việc phân tích dữ liệu giúp khách sạn hiểu rõ hơn về người tiêu dùng và đáp ứng nhu cầu của họ một cách chính xác.

Chuyển đổi số là một xu hướng không thể phủ nhận trong ngành khách sạn. Việc áp dụng công nghệ số giúp nâng cao trải nghiệm khách hàng, tối ưu hóa hoạt động và tăng

cường khả năng cạnh tranh của các doanh nghiệp. Điều này đồng nghĩa với việc khách sạn ngày càng trở nên linh hoạt, thuận tiện và hiệu quả hơn đối với khách hàng.

### **2.3. Xu hướng chuyển đổi số ngành khách sạn**

#### **2.3.1. Tích hợp di động**

Có thể dễ dàng nhận thấy rằng hầu hết con người hiện nay đều sở hữu ít nhất một thiết bị kỹ thuật số phục vụ mục đích cá nhân của bản thân. Công nghệ đã và đang ngày một ảnh hưởng đến cách tiếp nhận kiến thức của con người, từ đó mà dần dần thay đổi thói quen mua sắm của họ. Ví dụ, khách du lịch ngày nay đa phần đều đặt phòng khách sạn trực tuyến qua website của khách sạn hoặc thông qua ứng dụng di động. Nếu như một khách sạn có tích hợp phần mềm quản lý khách sạn trên thiết bị di động thì khách hàng sẽ dễ dàng cũng như chủ động hơn trong việc nhận phòng hay đặt dịch vụ phòng, hoặc chọn phòng,... mà không cần tiếp xúc trực tiếp với bất kỳ nhân viên nào.

Hiện nay, không ít các khách sạn đang trong quá trình nâng tầm trải nghiệm dịch vụ cho khách hàng của họ bằng cách cung cấp những công cụ đóng góp trải nghiệm thực tế ảo. Cụ thể, khách hàng có thể khám phá một số tiện ích nhà hàng, khách sạn, bảo tàng, bãi biển,... ở bất cứ nơi đâu. Chính việc áp dụng thực tế ảo này đã tăng thêm tính cạnh tranh trong thị trường và cũng chứng tỏ về sự thích nghi nhanh chóng của khách sạn với công nghệ hiện đại [5].

#### **2.3.2. Tối ưu hóa các hoạt động hàng ngày với IoT**

IoT là một mạng lưới bao gồm các thiết bị máy móc, vi tính và kỹ thuật số, tất cả tương tác với nhau thông qua Internet, từ đó giúp nâng tầm trải nghiệm người dùng. Ngành khách sạn đã đón đầu IoT và áp dụng mạng lưới này bằng cách cho phép hệ thống quản lý khách sạn (PMS) tương tác với các thiết bị kỹ thuật số cá nhân của khách hàng.

Hoạt động này giúp cải thiện và đẩy nhanh hoạt động vận hành của khách sạn. Tất cả các thủ tục ngày trước là giấy tờ giờ đây đều được đồng bộ trên phần mềm quản lý khách sạn. Thêm nữa, khách sạn có thể lắp đặt đèn cảm biến ánh sáng dựa trên điều kiện ánh sáng tại phòng để có thể tự động thay đổi từng mức độ ánh sáng. Ngoài ra, khách sạn lắp đặt tivi có thể nhận diện giọng nói trong phòng,... Nhờ có những ứng dụng kể trên mà khách sạn có thể giảm bớt khối lượng lớn công việc cũng như cắt giảm chi phí để vận hành khách sạn.

#### **2.3.3. Tối đa hóa trải nghiệm của khách hàng**

Khách sạn dễ dàng nhận được luồng dữ liệu liên tục từ phía khách hàng với sự trợ giúp của công nghệ hiện đại; cụ thể là đánh giá trải nghiệm của khách. Dựa trên hoạt động phân tích dữ liệu kể trên sẽ giúp cải thiện các hoạt động vận hành của khách sạn một cách hiệu quả và nhanh chóng hơn. Ngoài ra, khách sạn cũng có thể tận dụng những dữ liệu này để có thể cá nhân hóa trải nghiệm cho khách hàng hay cung cấp một số gói khuyến mãi thích hợp với phân khúc khách hàng khác nhau.

### **2.4. Thực trạng chuyển đổi số trong hoạt động kinh doanh khách sạn tại Việt Nam**

Trong bối cảnh kinh tế thế giới đang phát triển mạnh mẽ theo hướng ứng dụng công nghệ số, du lịch thông minh đang là cơ hội và cũng là thách thức với ngành du lịch. Các doanh nghiệp du lịch ở Việt Nam cũng đã đầu tư cho công nghệ và triển khai nhiều ứng

dụng thông minh đáp ứng nhu cầu của du khách trong việc tìm kiếm và đặt dịch vụ như vé máy bay, phòng khách sạn để du khách có thể chủ động lập kế hoạch phù hợp. Với dịch vụ lưu trú, sự kỳ vọng của khách hàng ngày càng cao từ các dịch vụ đòi hỏi khách sạn phải đầu tư vào công nghệ để nâng cao trải nghiệm của khách hàng và nhằm tạo lợi thế trong thời buổi cạnh tranh trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn đang trở nên gay gắt. Bên cạnh đó, với sự phổ biến ngày càng rộng của Internet và thiết bị thông minh, hoạt động tiếp thị đang ngày càng đa dạng, đặc biệt là ứng dụng công nghệ trong truyền thông quảng bá và quảng bá trên môi trường số. Hiện nay, các khách sạn tại Việt Nam đã ứng dụng chuyển đổi số như: ứng dụng “photo booth” chụp hình 360 độ, hệ thống các trung tâm điều khiển thông qua giọng nói, điện thoại thông minh, các phần mềm tích hợp quản lý hệ thống khách sạn, kết hợp bán hàng trên các kênh OTA, cổng thanh toán di động,... Thông qua đó, tạo thuận lợi, thu hút khách du lịch, phát triển hệ sinh thái du lịch thông minh, đáp ứng nhu cầu đặc thù, chuyên biệt của thị trường khách sạn, hỗ trợ kết nối hiệu quả với các chủ thể liên quan; nâng cao khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp.

Trong các ứng dụng chuyển đổi số vào hoạt động kinh doanh khách sạn phải kể đến SOJO Hotels, ngay sau khi ra mắt thương hiệu vào cuối năm 2021, SOJO Hotels – chuỗi khách sạn thuận ích đầu tiên tại Việt Nam đã nhanh chóng tạo được tiếng vang trên thị trường ngành Du lịch – Khách sạn. Đặc biệt, bộ giải pháp khách sạn thông minh TNTech Smart Hotel Solutions (T.SHS) được coi là bộ não của SOJO khi sử dụng các công nghệ nổi bật như trí tuệ nhân tạo (AI), internet vạn vật (IoT),... và ứng dụng một cách linh hoạt nhằm tạo ra một hành trình trải nghiệm thú vị, mới lạ và an toàn cho khách lưu trú. Một hành trình lưu trú của khách hàng bắt đầu từ lúc đặt phòng, nhận phòng, đến khi trả phòng đều được thực hiện thông qua ứng dụng SOJO Hotels cài sẵn trên điện thoại. Tính năng tự check in, check out, nhận diện qua FaceID cho phép khách hàng chủ động chọn và nhận phòng mà không cần thông qua bộ phận lễ tân. Ngay sau khi nhận phòng, chiếc smartphone sẽ ngay lập tức trở thành một chiếc chìa khóa thần kì dùng để mở cửa phòng và điều khiển các thiết bị trong phòng. Từ chính chiếc điện thoại thông minh của mình, khách hàng có thể mở kéo rèm, bật và điều chỉnh âm thanh, ánh sáng phòng theo ý muốn, sử dụng phòng giặt là, phòng gym hay đặc dịch vụ ăn uống. Những trải nghiệm “không chạm” đã mang đến cảm giác thú vị cho du khách. Hiện SOJO Hotels đã có tổng số 11 khách sạn tại các tỉnh, thành phố trên cả nước (Hà Nội, Thái Bình, Nam Định, Bắc Giang, Hòa Bình, Việt Trì (Phú Thọ), Hạ Long (Quảng Ninh), Lạng Sơn, Hậu Giang, Lào Cai, Đắk Lắk).

Hầu hết các khách sạn tại Việt Nam đều có các website và fanpage của riêng mình, ngoài việc cung cấp các thông tin mang tính cập nhật, quảng bá hình ảnh tạo ấn tượng với khách hàng thì các trang web này còn tích hợp cả chức năng đặt phòng, đặt các dịch vụ qua website, sử dụng các chatbots, có thể trả lời nhiều loại yêu cầu khác nhau của khách hàng. Ngoài ra, các trang web của các khách sạn đều có tính năng thu thập các đánh giá của khách hàng để đưa ra các chính sách có liên quan như chính sách sản phẩm, chính sách giá, chính sách khuyến mại, các dịch vụ chăm sóc khách hàng,...

Ngày nay, công nghệ thực tế ảo trở nên phổ biến hơn do sự tiến bộ hơn trong công nghệ hiển thị. Nhằm đáp ứng được nhu cầu tìm kiếm thông tin, trải nghiệm địa điểm du lịch trên internet của du khách trước và trong chuyến đi, nhiều khách sạn đã xây dựng mô

phòng buồng khách sạn sẽ như thế nào trước khi đặt buồng, thậm chí mô phỏng cả quá trình check in, check out, trải nghiệm các dịch vụ khi lưu trú tại khách sạn. Công nghệ thực tế ảo cung cấp hình ảnh, trình chiếu hoặc video với góc nhìn toàn cảnh 360<sup>0</sup> trên các website của khách sạn. Đây là một trải nghiệm rất thực tế dù khách hàng không được đến tận nơi. Tuy nhiên việc áp dụng công nghệ này còn hạn chế.

Trong công tác quản lý, vận hành, các khách sạn đã ứng dụng các phần mềm hiện đại, vừa quản lý dễ dàng vừa tiết kiệm chi phí đồng thời tăng doanh thu và nâng cao chất lượng dịch vụ. Các phần mềm này là công cụ giúp thu thập dữ liệu, xử lý và cập nhật thông tin nhanh chóng, thậm chí chỉ trong vài giây. Từ nguồn dữ liệu đầu vào chuẩn xác, phần mềm tự động lưu trữ có hệ thống, cho phép nhà quản lý trích xuất thông tin khách hàng, nhà cung cấp, các loại báo cáo khi cần. Các phần mềm quản lý khách sạn phổ biến: Opera, Smile, Ezcloud Hotel, Memo,...

Bên cạnh những nỗ lực ứng dụng chuyển đổi số với các thành tựu nổi bật thì các khách sạn cũng gặp phải không ít những khó khăn, thách thức. Việc ứng dụng công nghệ vào hoạt động kinh doanh khách sạn được thực hiện trong thời đại bùng nổ về công nghệ trên nền tảng của hệ thống internet mạnh mẽ, chính vì vậy đòi hỏi trình độ rất cao cả về kỹ thuật cũng như nhân lực. Trong khi đó, Việt Nam vẫn còn đi sau thế giới về mặt công nghệ, chúng ta chưa làm chủ được công nghệ lõi của chuyển đổi số, các hệ thống nền tảng cơ bản vẫn đang sử dụng các công nghệ sẵn có trên thế giới. Công nghệ số mở ra nhiều cơ hội kinh doanh nhưng ở thời điểm hiện tại, phần lớn các khách sạn tại Việt Nam đều ở quy mô nhỏ, sử dụng nguồn nhân lực dồi dào giá rẻ, tiềm lực tài chính hạn hẹp nên rất khó thay đổi trong tương lai gần. Sự chuyển động của cách mạng công nghệ số sẽ bắt đầu từ những khách sạn nhà hàng 5 sao, các công ty du lịch có quy mô lớn. Và những thay đổi, ứng dụng đầu tiên sẽ liên quan đến hệ thống quản trị, tự động hóa quy trình phục vụ khách, robot hỗ trợ thông tin khách hàng. Sự cạnh tranh khiến cho thị trường khách sạn trở nên sôi động. Điều này khiến cho các nhà kinh doanh khách sạn bước vào một cuộc cạnh tranh quyết liệt. Để khách sạn hoạt động hiệu quả hơn các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn phải tìm ra sự mới mẻ để tạo ra sự khác biệt. Thời đại công nghệ số cần có nguồn nhân lực chất lượng cao để có thể làm chủ công nghệ. Tuy nhiên, những nhân sự có kiến thức về công nghệ thông tin thì không có kiến thức về du lịch và ngược lại những nhân sự có kiến thức chuyên môn về du lịch thì năng lực ứng dụng công nghệ thông tin trong kinh doanh khách sạn trong thời đại số còn nhiều hạn chế. Kinh doanh khách sạn là ngành nghề đang tăng trưởng nhanh và mang lại nhiều giá trị trong thời gian gần đây. Để thành công đòi hỏi các cơ sở kinh doanh khách sạn luôn cố gắng bắt kịp xu thế và tập trung nâng tầm trải nghiệm cho nhiều đối tượng khách hàng. Tuy vậy, việc sẽ phải đầu tư lớn về tài chính và nhân lực tạo ra một rào cản lớn đối với các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn. Kinh doanh khách sạn truyền thống chuyển sang ứng dụng công nghệ trong kinh doanh sẽ tác động đến chiến lược kinh doanh, hình thức hoạt động của khách sạn vì vậy đó sẽ là một sự thay đổi lớn tới toàn bộ doanh nghiệp, điều này gây áp lực cho các nhà quản trị tại các khách sạn này. Các nhà quản trị sẽ gặp nhiều trở ngại trong vấn đề nhận thức tầm quan trọng kinh doanh khách sạn trong thời đại công nghệ 4.0. Quá trình này đòi hỏi nguồn tài chính lớn cũng như sự tham gia của toàn bộ khách sạn nhưng tính hiệu quả cũng chưa thực sự cao.

## **2.5. Giải pháp nâng cao chuyển đổi số trong kinh doanh khách sạn tại Việt Nam**

### **2.5.1. Giải pháp về nâng cao nhận thức của các khách sạn về chuyển đổi số**

Quá trình chuyển đổi số muốn thành công phải có sự tham gia của cả doanh nghiệp, phải thống nhất tư tưởng và hành động từ người lãnh đạo đến các nhân viên. Nhà lãnh đạo chuyển đổi số trong du lịch là người đứng đầu tổ chức, có tầm nhìn, thiết lập được sứ mệnh cho tổ chức, có niềm tin là công nghệ số, chuyển đổi số giúp giải quyết những vấn đề thách thức của tổ chức mình và kiên định với mục tiêu đặt ra. Nhà lãnh đạo chuyển đổi số không nhất thiết và không cần phải hiểu về công nghệ số. Điều quan trọng nhất đối với người lãnh đạo là biết đặt ra bài toán. Nhà lãnh đạo chuyển đổi số là người có khát vọng thay đổi, là người dám chấp nhận cái mới và dám cho cái mới cơ hội, là người có khả năng truyền lửa, lan tỏa để các thành viên trong tổ chức thấy được tầm quan trọng của chuyển đổi số và thống nhất thực hiện. Các thành viên trong doanh nghiệp không những phải thấy được vai trò của chuyển đổi số đối với tổ chức của mình, vai trò của cá nhân trong hoạt động chuyển đổi số mà còn phải có hiểu biết về chuyển đổi số. Vì vậy, quá trình đào tạo và tuyên truyền nâng cao nhận thức về chuyển đổi số trong một tổ chức là việc làm quan trọng và cần thực hiện một cách nghiêm túc.

### **2.5.2. Giải pháp về cơ sở hạ tầng công nghệ**

Để có thể áp dụng các công nghệ hiện đại vào kinh doanh khách sạn nói riêng và các lĩnh vực khác nói chung, cần có sự vào cuộc và thống nhất của các cơ quan nhà nước về phát triển cơ sở hạ tầng kỹ thuật để đáp ứng được trong thời đại bùng nổ công nghệ mạnh mẽ như hiện nay. Cơ sở hạ tầng công nghệ cần đầu tư gồm các nội dung như: phát triển hạ tầng băng rộng quốc gia; phát triển hạ tầng điện toán đám mây; phát triển hạ tầng IoT; phát triển tài nguyên dữ liệu quốc gia; phát triển hạ tầng dịch vụ định danh, xác thực điện tử tin cậy; bảo đảm hạ tầng kỹ thuật an toàn, an ninh thông tin. Những vấn đề trên được thực hiện sẽ tạo ra một môi trường chung đồng nhất, tương thích. Ngoài ra, mỗi khách sạn cũng cần lưu ý đầu tư cơ sở hạ tầng riêng của mình: hệ thống internet, đảm bảo đường truyền mạng, các thiết bị hỗ trợ âm thanh, hình ảnh.

Đa số các khách sạn tại Việt Nam hiện nay vẫn thiết kế theo lối kiến trúc từ xa xưa, như sảnh sẽ được bố trí những bức ảnh tĩnh hoặc được chạm khắc. Tuy nhiên, trong thời đại công nghệ, các chuyên gia khuyến khích khách sạn có thể sử dụng những chiếc màn hình riêng lẻ chất lượng cao, sắc nét trình chiếu những hình ảnh động sẽ làm du khách không khỏi choáng ngợp. Họ có thể xem tivi ở gương ở bất cứ địa điểm nào như phòng tắm, bể bơi, phòng tắm hơi,... Tivi gương được điều khiển bởi trung tâm điều khiển, thường đặt ở quầy lễ tân hoặc một địa điểm cụ thể nào đó. Đây là một thiết bị công nghệ tiên tiến, tăng sự tinh tế và sang trọng cho buồng khách sạn. Ngoài ra, bảng thông báo điện tử là thiết bị có thể được tiếp cận bởi toàn bộ khách du lịch với những công dụng: xác định hướng đi dễ dàng; tìm thông tin chi tiết của các địa điểm gần khách sạn; tìm hiểu thông tin các tiện nghi và thời gian làm việc của khách sạn; quảng cáo các chương trình đặc biệt để khuyến khích người xem tìm hiểu cụ thể về chương trình; tạo sự thân thiện với khách hàng.

### **2.5.3. Giải pháp về công nghệ**

Có nhiều cách để chuyển đổi số hay ứng dụng công nghệ vào quản lý khách sạn, các khách sạn lựa chọn chuyển đổi số bằng sử dụng các nền tảng, dịch vụ hay phần mềm quản lý có sẵn sẽ tối ưu hơn cả. Bởi vì trên thị trường hiện nay, có nhiều đơn vị cung cấp phần mềm quản lý khách sạn, họ sẽ tư vấn cho khách sạn về các giải pháp nào thích hợp với hoạt động kinh doanh và phù hợp với quy mô. Những sản phẩm phần mềm này đã được thiết kế để phục vụ và hỗ trợ được tất cả vấn đề của việc kinh doanh khách sạn. Tuy nhiên, để sử dụng, vận hành các phần mềm được viết sẵn, người chủ quản lý khách sạn phải có sự đầu tư về thời gian, tài chính. Người quản lý phải tự dùng sản phẩm, trải nghiệm sản phẩm để có thể hướng dẫn cho nhân viên. Khi thực sự trải nghiệm thì người quản lý mới tìm ra được ưu điểm của phần mềm quản lý để ứng dụng cho khách sạn của mình. Đối với người quản lý khách sạn khái niệm hệ thống quản lý khách sạn (PMS) không còn xa lạ. Nhưng hệ thống quản lý khách sạn tất cả trong một (All in one) có thể chưa nhiều người biết đến. Đây không chỉ là một công cụ mà được xem như một giải pháp, giúp khách sạn có thể điều hành hiệu quả trong việc quản lý khách sạn của mình. Hệ thống quản lý khách sạn tất cả trong một là hệ thống tự động đồng bộ hóa dữ liệu từ nhiều bộ phận: lễ tân, buồng phòng, sales & marketing, bộ phận kế toán,... giúp giảm thời gian thao tác, trao đổi nhưng hiệu quả vẫn được đảm bảo. Dữ liệu của khách sạn được lưu trữ, trích xuất từ hệ thống PMS (Properties Management System), tự động phân phối dữ liệu trên hệ thống CMS (Channel Manager), và thiết lập hay tạo ra sản phẩm trên hệ thống đặt phòng trực tiếp (Booking engine). Quá trình này diễn ra liền mạch, đồng nhất và đem lại hiệu quả trực tiếp.

Ngoài ra, để tạo ra sự khác biệt và ấn tượng với khách hàng ngay từ ban đầu, tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường, các khách sạn nên chú trọng đầu tư các công nghệ thực tế ảo. Chuyển tham quan ảo trên website khách sạn có thể được nhiều khách truy cập chia sẻ trên các trang mạng xã hội giúp khách sạn tiếp cận được nhiều khách hàng tiềm năng hơn, đồng thời cũng giúp khách sạn trở nên khác biệt so với đối thủ cạnh tranh. Kết hợp chuyển tham quan ảo với những dòng chú thích để giúp khách hàng hiểu rõ hơn về những dịch vụ và tiện nghi của khách sạn.

### **2.5.4. Giải pháp về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực**

Chuyển đổi số cần có nguồn nhân lực chất lượng cao để có thể làm chủ công nghệ mới, phục vụ cho việc triển khai chuyển đổi số và đó cũng là điều mà các khách sạn gặp khó khăn. Con người là nguồn lực quý giá nhất của các khách sạn. Chiến lược phát triển nguồn nhân lực phải là một bộ phận trong chiến lược phát triển dài hạn của các khách sạn. Trong đó, trước hết, cần có giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực hiện hữu của khách sạn, đặc biệt là đội ngũ cán bộ, chuyên viên chủ chốt thông qua các hoạt động huấn luyện, cập nhật kiến thức, trang bị kỹ năng cần thiết; thành thạo năng lực chuyên môn, nghiệp vụ; biết ngoại ngữ, trước hết là tiếng Anh; thành thạo công nghệ thông tin, máy tính, phần mềm, có hiểu biết về chuyển đổi số,... để nâng cao năng suất lao động; coi trọng công tác tuyển dụng, có chiến lược để bổ sung nguồn nhân lực chất lượng cao cho các khách sạn. Các khách sạn có thể liên kết với các đơn vị đào tạo nguồn nhân lực khách sạn, đào tạo theo nhu cầu của khách sạn ngay từ khi còn trong nhà trường, có thể có các hoạt động trao đổi như: kiến tập, thực tập, thực tế,... tại các khách sạn, vừa nâng cao chất lượng đào tạo tại các cơ

sở đào tạo vừa giúp sinh viên sau này ra trường trở thành nguồn nhân lực có chất lượng cao, có kỹ năng, nghiệp vụ thực tế đáp ứng thị trường kinh doanh khách sạn hiện đại hiện nay.

### 3. KẾT LUẬN

Trước bối cảnh cuộc CMCN 4.0, ngành Du lịch Việt Nam đang gặp những thách thức không nhỏ về nhiều mặt cũng như đứng trước những cơ hội kinh doanh chưa từng có. Việc ứng dụng các giải pháp công nghệ chính là chiếc chìa khoá vàng giúp đổi mới trải nghiệm của khách hàng và mở cửa thành công cho các doanh nghiệp KS; nhưng các giải pháp công nghệ phát triển quá nhanh, đa dạng khiến nhiều doanh nghiệp KS chưa kịp thích ứng, hơn nữa, sự cạnh tranh cao giữa các doanh nghiệp trong nước và quốc tế đã khiến thị trường kinh doanh lưu trú trở nên sôi động hơn bao giờ hết. Trong khuôn khổ của bài viết, tác giả đã đưa ra các hướng giải pháp như sau: (1) Giải pháp về nâng cao nhận thức của các khách sạn về chuyển đổi số; (2) Giải pháp về cơ sở hạ tầng công nghệ; (3) Giải pháp về công nghệ; (4) Giải pháp về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Các giải pháp này sẽ góp phần giúp cho các doanh nghiệp khách sạn tìm ra những cách thức kinh doanh mới mẻ, chất lượng để tạo sự khác biệt và hoạt động hiệu quả hơn, bắt kịp xu thế kinh doanh khách sạn trong nước cũng như quốc tế.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Chính trị (2019), *Nghị quyết số 52-NQ/TW ngày 27 tháng 9 năm 2019 của Bộ Chính trị về một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư*, Hà Nội.
2. Chính phủ (2020), *Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03 tháng 6 năm 2020 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030*, Hà Nội.
3. Hạnh Phúc (2023), *Cả nước có thêm 20 cơ sở lưu trú 4-5 sao với 7.275 buồng*, Báo đầu tư, baodautu.vn.
4. Bộ Khoa học và Công nghệ (2018), *Những cơ hội, thách thức của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư đối với Việt Nam và những kiến nghị, đề xuất từ góc độ khoa học và công nghệ*, Hà Nội.
5. Thu Hằng (2020), *Chuyển đổi số sẽ định hình lại ngành công nghiệp khách sạn hậu Covid-19 ra sao*, Travel Pulse.

#### DIGITAL TRANSFORMATION FOR HOTEL BUSINESS IN VIETNAM IN THE ERA OF INDUSTRIAL REVOLUTION 4.0

**Abstract:** *The development of science and technology has created huge changes in the tourism industry. Industry 4.0 opens up many opportunities but also comes with challenges. To survive and develop, hotels need to make changes to suit market fluctuations and competitors. The article focuses on clarifying the theoretical basis for digital transformation in hotel business, understanding the current status of digital transformation in hotel business in Vietnam, and thereby proposing solutions to improve digital transformation capacity in hotel business in Vietnam.*

**Key words:** *Industrial revolution 4.0, Digital transformation, customer, hotel business.*