

Du lịch thông minh ở Hàn Quốc

Lưu Thị Thu Thủy^(*)

Tóm tắt: Du lịch thông minh hiện đang là xu thế tất yếu trong phát triển du lịch thời kỳ khoa học công nghệ bùng nổ. Hàn Quốc là một trong những nước đi tiên phong trong việc áp dụng công nghệ vào phát triển du lịch. Bài viết khái quát một số vấn đề của du lịch thông minh ở Hàn Quốc hiện nay bao gồm: khái niệm, đặc trưng, chính sách, giải pháp của Hàn Quốc để phát triển du lịch, trên cơ sở đó rút ra một số bài học kinh nghiệm cho Việt Nam.

Từ khóa: Du lịch thông minh, Ứng dụng công nghệ thông tin, Thành phố thông minh, Hàn Quốc

Abstract: Smart tourism is the current inevitable trend in tourism development in the booming period of science and technology. South Korea is among the pioneers in applying technology in tourism. The article summarizes some issues of smart tourism in South Korea today, including South Korean concepts, characteristics and policies in tourism development, on which some lessons are proposed for Vietnamese tourism.

Keywords: Smart Tourism, IT Application, Smart City, South Korea

1. Mở đầu

Thuật ngữ “du lịch thông minh” (*smart tourism*) được sử dụng nhiều trong thời gian gần đây, đặc biệt trong bối cảnh Cách mạng Công nghiệp lần thứ tư.

Theo Gretzel và cộng sự (2015), du lịch thông minh bắt nguồn từ sự hình thành các không gian/thành phố thông minh vốn là nơi có sử dụng các công nghệ thông minh được tích hợp một cách sáng tạo để đạt được sự tối ưu hóa nguồn lực, quản trị hiệu quả và công bằng, bền vững và gia tăng chất lượng cuộc sống. Việc áp dụng công nghệ thông tin (CNTT) vào các dịch

vụ hoặc những ngành công nghiệp có liên quan tới du lịch nhằm hỗ trợ du lịch đã dẫn đến sự xuất hiện của du lịch thông minh. Du lịch thông minh là một xu hướng mới trong ngành du lịch với ba thành phần và lớp: điểm đến thông minh, hệ sinh thái kinh doanh thông minh và trải nghiệm thông minh, tất cả đều dựa trên thu thập, trao đổi và xử lý dữ liệu.

Ở Hàn Quốc, có nhiều quan niệm về du lịch thông minh. Y. Li và cộng sự (2017: 293) nhận định bản chất của du lịch thông minh là các chuyến tham quan có sử dụng dịch vụ thông tin. Dịch vụ này có ở khắp mọi nơi, có thể tồn tại trong bất kỳ phần nào của quá trình du lịch, cho phép khách du lịch truy cập tự do, tự tạo ra những trải nghiệm riêng biệt, hiệu quả, chủ động về

^(*) ThS., Viện Thông tin Khoa học xã hội, Viện Hàn lâm Khoa học xã hội Việt Nam;
Email: luuthuthuy76@yahoo.com

thời gian với những chi phí có thể chấp nhận được. Viện Nghiên cứu Du lịch thông minh trực thuộc Tổng cục Du lịch Hàn Quốc (Korea Tourism Organization) đưa ra định nghĩa có tính tổng quát hơn, rằng du lịch thông minh gồm các hoạt động du lịch cung cấp trải nghiệm, tiện ích và dịch vụ khác biệt cho khách du lịch bằng cách hội tụ và tích hợp giữa du lịch với các công nghệ mới như VR (công nghệ thực tế ảo), AR (công nghệ thực tế tăng cường), dữ liệu lớn, chatbot..., đồng thời liên tục phát triển cơ sở hạ tầng du lịch nhằm nâng cao sự hài lòng của du khách (Dẫn theo: Phan Thị Oanh, 2022).

Có thể thấy, du lịch thông minh có nhiều cách hiểu khác nhau, nhưng điểm chung là đều áp dụng CNTT, công nghệ số để làm gia tăng sự hài lòng của du khách.

Xu hướng phát triển du lịch thông minh của Hàn Quốc bắt đầu từ những năm đầu của thế kỷ XXI. Kế hoạch phát triển du lịch thông minh đã được Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch Hàn Quốc xây dựng năm 2011, nhằm đưa du lịch nước này không nằm ngoài trào lưu phát triển chung của du lịch thế giới.

2. Đặc điểm của du lịch thông minh ở Hàn Quốc

* *Phần lớn các dịch vụ du lịch thông minh đều sử dụng công nghệ số*

Để đáp ứng được nhu cầu ngày càng tăng của khách du lịch về tìm kiếm các ứng dụng, thông tin, Tổng cục Du lịch Hàn Quốc đã cung cấp cho du khách một ứng dụng đa ngôn ngữ trên điện thoại di động có tên gọi là *Visit Korea*. Khi sử dụng ứng dụng này, mọi thông tin liên quan đến du lịch như điểm du lịch, điểm tham quan, các chương trình, quán ăn nổi tiếng... đều được cung cấp một cách chính xác, nhanh, đầy đủ, giúp khách du lịch có thể lập được

một kế hoạch hành trình nhanh và phù hợp (Bradley và các cộng sự, 2018).

Nghiên cứu của Teahye Um và Nam Ho Chung (2019) cho thấy, phần lớn các doanh nghiệp lữ hành du lịch của Hàn Quốc đều sử dụng ứng dụng công nghệ số trong hoạt động dịch vụ du lịch. Việc chuyển đổi từ mô hình truyền thống sang phương thức ứng dụng CNTT vào quản lý, dịch vụ giúp doanh nghiệp tiết kiệm được nhiều chi phí. Du lịch thông minh ở Hàn Quốc dựa trên nền tảng công nghệ số thông minh như điện toán đám mây, Internet, vũ trụ ảo, trí tuệ nhân tạo (AI)... để tối ưu hóa các quy trình, phương thức sản xuất, tạo ra các sản phẩm dịch vụ chất lượng cao, mang lại cho du khách những trải nghiệm tốt nhất.

Ở Thủ đô Seoul, nhiều điểm du lịch đã áp dụng công nghệ số như: *Samsung d'light* - bảo tàng công nghệ của Samsung Electronics cho phép du khách truy cập khám phá thêm về công nghệ của vài thập kỷ tới; *Digital Pavilion* - gian hàng CNTT lớn nhất ở Hàn Quốc, ở đây du khách có thể trải nghiệm về “*My city*” (thành phố của tôi), hình ảnh thành phố tương lai với đường phố, trường học, văn hóa, phong cách sống; *VR Plus Cafe* - quán cà phê thực tế ảo đầu tiên của Hàn Quốc, cung cấp nhiều trò chơi thực tế ảo cho du khách; *Robot Museum* - bảo tàng về lịch sử người máy, giới thiệu các công nghệ mới nhất trong phát triển robot; *K-LIVE* - sân khấu biểu diễn ảo đa chiều hàng đầu thế giới của nghệ sĩ K-pop, ở đây người hâm mộ có thể xem chương trình biểu diễn của nghệ sĩ trong không gian ba chiều; *Tum - SK Telecom* - một trong những bảo tàng lớn nhất về khai thác viễn thông không dây (Isadora và cộng sự, 2021: 42).

Ứng dụng CNTT vào du lịch thông minh giúp tiết kiệm được thời gian, chi phí

cho cả du khách lẫn doanh nghiệp. 78,3% khách quốc tế đến Hàn Quốc đã thu thập thông tin du lịch thông qua điện thoại thông minh, số lượng du khách sử dụng điện thoại thông minh để đặt, thanh toán vé máy bay, chi phí khách sạn,... cũng luôn gia tăng (Taehye Um, Namho Chung, 2019: 412).

** Du lịch thông minh gắn liền với phát triển thành phố thông minh (smart city), điểm đến thông minh (smart tourism destination)*

Trong bối cảnh khoa học công nghệ phát triển mạnh mẽ như hiện nay, khi hầu hết du khách đều có các phương tiện, thiết bị thông minh thì việc ứng dụng CNTT để đem lại sự hài lòng cho du khách ở thành phố du lịch thông minh, đồng thời các thành phố du lịch thông minh cũng có nhiều lợi thế cạnh tranh hơn các địa phương khác trong phát triển du lịch.

Incheon là thành phố đầu tiên ở Hàn Quốc khởi động dự án *Thành phố du lịch thông minh* (ngày 30/7/2021). Dự án này sử dụng nhiều công nghệ ảo trong du lịch thông minh như thiết bị giao diện người máy, VR/AR, đồ họa đa chiều, AI... với các ứng dụng như: AR *Incheon*, *Incheoncraft*, *Incheon Easy*. Ứng dụng *AR Incheon* cung cấp thông tin cho khách hàng thông qua thiết bị thông minh, cho phép du khách trải nghiệm ảo giống như thế giới thực, từ đó tăng sức hấp dẫn của du lịch. Ngoài ra, dịch vụ này cũng cung cấp thông tin, hướng dẫn chi tiết về thành phố, bảo tàng, dịch vụ điều hướng AR, bản đồ AR (Taehye Um và các cộng sự, 2022: 228-229). Ứng dụng *Incheon Easy* thì đưa ra các khuyến nghị cho các hành trình du lịch được cá nhân hóa bằng cách sử dụng dữ liệu thu thập và AI. Bên cạnh đó, nó còn cung cấp các dịch vụ di động nhằm đem đến trải nghiệm du lịch dễ dàng hơn như

đặt phương tiện đi lại, thanh toán, v.v... *Incheon Easy* có thể tải trên Google Play Store và App Store, người dùng dễ dàng truy cập ứng dụng này bằng nhiều ngôn ngữ như: tiếng Hàn, Anh, Nhật, Trung (https://english.visitkorea.or.kr/enu/AKR/FU_EN_15.jsp?cid=2731687)

** Quảng bá mạnh mẽ và cung cấp đa dạng thông tin*

Để phát triển du lịch thông minh, Hàn Quốc đẩy mạnh hoạt động quảng bá và truyền thông. Hầu hết các điểm du lịch đều có trang web thông tin về điểm đến bằng 5 ngôn ngữ khác nhau. Đồng thời nước này cũng tích cực tham gia, tổ chức các hội chợ triển lãm du lịch quốc tế (đây cũng là kênh quảng bá du lịch hiệu quả), tổ chức các cuộc thi liên quan đến hoạt động quảng bá phục vụ phát triển du lịch. Theo điều tra của Hiệp hội Quảng bá du lịch Hàn Quốc, tính từ năm 2007-2021 đã có tổng cộng 11 trang web với hơn 10 ngôn ngữ khác nhau giành được giải thưởng *Quảng cáo của năm* từ hiệp hội này. Các trang web này đã tích cực quảng bá du lịch trực tuyến và thực hiện chiến dịch tích hợp ngoại tuyến, phục vụ hơn 1,5 triệu lượt người dùng là người nước ngoài (Dẫn theo: Isadora và cộng sự, 2021; 41). Hai ứng dụng quảng bá du lịch là *Korea Everywhere* và *Visit Korea* cũng đã ba lần nhận giải thưởng từ Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch Hàn Quốc với 2,37 triệu lượt tải về (Gretzel và các cộng sự, 2018: 173-178).

Ngoài cung cấp thông tin về du lịch, các trang web và các ứng dụng này còn giúp người dùng tiếp cận thông tin về các dịch vụ du lịch một cách dễ dàng, tiện lợi. Đặc biệt, do sử dụng công nghệ AI, các ứng dụng có thể cung cấp thông tin một cách nhanh chóng, chính xác về các điểm du lịch, giao thông, thời gian di chuyển giữa

các địa điểm, cung cấp dịch vụ phiên dịch, cho phép kết nối wifi miễn phí, giúp kiểm tra số dư tài khoản, thông tin về các khu mua sắm, nhà hàng, lễ hội, thông tin về các buổi biểu diễn nghệ thuật... Nhiều ứng dụng còn có hệ thống trả lời tự động, thông tin về vị trí của các điểm đến trên khắp Hàn Quốc bằng chính ngôn ngữ mà người dùng sử dụng để đặt câu hỏi¹.

3. Các chính sách thúc đẩy du lịch thông minh của Hàn Quốc

(i) *Xây dựng nhiều kế hoạch để phát triển du lịch nói chung và du lịch thông minh nói riêng.* Ngoài *Kế hoạch cơ bản phát triển du lịch lần thứ hai (2002-2011)*, *Kế hoạch cơ bản phát triển du lịch lần thứ ba (2012-2021)*, Hàn Quốc còn thực hiện những kế hoạch riêng để phát triển du lịch thông minh. *Kế hoạch Phát triển du lịch thông minh* đã được Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch Hàn Quốc xây dựng năm 2011, nằm trong *Kế hoạch cơ bản phát triển du lịch lần thứ ba (2012-2021)*. Kế hoạch này tập trung phát triển hệ thống cung cấp dịch vụ thông tin du lịch thông minh gồm: Phát triển các trang web du lịch, các ứng dụng cung cấp thông tin du lịch, tư vấn lập kế hoạch du lịch, cung cấp dịch vụ đặt phòng,...; Dựa trên hệ thống hỗ trợ thông tin du lịch quốc gia để cung cấp dịch vụ hướng dẫn du lịch trên thiết bị thông minh giúp tìm kiếm các trang web về văn hóa, du lịch của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch Hàn Quốc, Tổng cục Du lịch Hàn Quốc và các địa phương; Khai thác các trang mạng xã hội như Twiter, Facebook, Metoday... nhằm phục vụ phát triển du lịch; Phát triển dịch vụ tìm kiếm và cung cấp thông tin về địa điểm du lịch, ẩm thực, nơi lưu trú, giao thông dựa trên thông tin vị trí của người

dùng;... (Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch Hàn Quốc, 2011).

(ii) *Tập trung xây dựng đội ngũ chuyên gia về du lịch thông minh, đào tạo nguồn nhân lực phục vụ du lịch thông minh, tài trợ cho các dự án, các nghiên cứu về du lịch thông minh.* Chính phủ Hàn Quốc xúc tiến đầu tư ngân sách cho các trung tâm nghiên cứu, hiệp hội hay cơ sở đào tạo về du lịch thông minh như: Trung tâm Nghiên cứu Du lịch thông minh thuộc trường Đại học Kyung Hee; Viện Nghiên cứu Du lịch thông minh; Hiệp hội Du lịch thông minh Hàn Quốc; Trung tâm Thông tin du lịch thông minh;... Ngoài ra, Chính phủ còn tổ chức nghiên cứu và tài trợ kinh phí nghiên cứu về du lịch thông minh, tổ chức các hội nghị, dự án hợp tác quốc tế về phát triển du lịch thông minh (Do Young Kim, 2016). Việt Nam cũng là một trong những đối tác phát triển du lịch thông minh của Hàn Quốc. Mới đây, ngày 23/5/2022, Cơ quan Hợp tác quốc tế Hàn Quốc (KOICA) đã hợp tác với Ủy ban nhân dân thành phố Huế triển khai dự án hợp tác “Xây dựng thành phố Huế văn hóa và du lịch thông minh” với tổng số vốn đầu tư là 13 triệu USD (Công Hậu, 2022).

(iii) *Đầu tư một lượng ngân sách lớn hàng năm để phát triển du lịch thông minh.* Năm 2020, Tổng cục Du lịch Hàn Quốc, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch Hàn Quốc đầu tư 15 tỷ Won vào các dự án liên quan đến du lịch thông minh. Ngoài ra, cơ quan này còn hỗ trợ 3,5 tỷ Won cho các địa phương thí điểm xây dựng thành phố du lịch thông minh để xây dựng các khu du lịch với đầy đủ các điều kiện của du lịch thông minh (Phan Thị Oanh, 2021: 55). Năm 2022, nước này phân bổ 49 tỷ Won để khuyến khích phát triển du lịch thông minh, 54 tỷ Won cho hoạt động quảng bá du lịch trong nước,

¹ Xem: <https://vkc.or.kr/en/main-project/smart-tourist-information-system/>

32 tỷ Won để quảng bá du lịch Hàn Quốc ra nước ngoài, 24 tỷ Won để cải thiện cơ sở hạ tầng du lịch, 46 tỷ Won để tăng cường năng lực du lịch của Hàn Quốc, 65 tỷ Won dành cho các doanh nghiệp các khoản vay liên quan đến du lịch và 77 tỷ Won cho các doanh nghiệp khởi nghiệp du lịch¹.

(iv) *Cơ sở mạng lưới hạ tầng và ứng dụng CNTT trong phát triển du lịch thông minh được đầu tư đồng bộ và xuyên suốt, tạo dựng hệ sinh thái du lịch thông minh: Mở rộng việc xây dựng các thành phố du lịch thông minh, ứng dụng công nghệ số và CNTT để tạo nên hệ sinh thái du lịch thông minh; Đề xuất và cung cấp dịch vụ du lịch phù hợp với lịch trình du lịch của khách; Đầu tư lắp đặt hệ thống wifi miễn phí tại nhiều điểm du lịch và các địa điểm công cộng;... (Park Sae Jin, 2020). Tháng 6/2021, Chính phủ Hàn Quốc đã bổ sung vào Luật Phát triển du lịch điều khoản 47 về phát triển ngành du lịch thông minh, trong đó chỉ rõ: “Nhà nước và các chính quyền địa phương phải thúc đẩy ngành du lịch thông minh (...) dựa trên nền tảng khoa học công nghệ”, “liên tục phát triển nội dung và cơ sở hạ tầng du lịch” (Dẫn theo: Phan Thị Oanh, 2022). Đặc biệt, trong bối cảnh kiểm soát dịch Covid-19, Hàn Quốc đã kích cầu du lịch nội địa, phát triển du lịch trực tuyến. Hệ thống ứng dụng CNTT trong du lịch thông minh đã đem lại những lợi ích đáng kể (Jiyoung Choi và cộng sự, 2021).*

(v) *Đầu tư mạnh vào xây dựng thành phố thông minh, hệ thống điểm đến du lịch thông minh kiểu mẫu. Điểm đến du lịch thông minh được lựa chọn dựa trên những yếu tố chính như quy hoạch đô thị, cơ sở hạ tầng, chính sách quản lý, tính bền vững,*

công nghệ,... Các thành phố được lựa chọn để xây dựng điểm đến du lịch thông minh hiện đại sẽ được đầu tư về CNTT hiện đại để thu hút du khách. Năm 2022, Hàn Quốc đã có 6 thành phố được lựa chọn để đầu tư xây dựng điểm đến du lịch thông minh gồm: Ulsan, Cheongju, Gyeongju, Namwon, Yangyang và Hadong. Các thành phố này sẽ được cấp ngân sách để phát triển du lịch thông minh (Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch Hàn Quốc, 2022).

4. Kết luận và bài học kinh nghiệm cho Việt Nam

Hàn Quốc là một trong những quốc gia sớm thành công trong phát triển du lịch thông minh. Một số kinh nghiệm phát triển du lịch thông minh của Hàn Quốc có thể vận dụng vào phát triển du lịch thông minh ở Việt Nam. Trước hết là việc Hàn Quốc đã sử dụng các công nghệ thông minh, công nghệ số, CNTT để cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của du khách, giúp du khách giảm được nhiều chi phí, đồng thời giúp các doanh nghiệp du lịch, các điểm du lịch tối đa hóa lợi nhuận. Đây là kinh nghiệm Việt Nam có thể áp dụng rộng rãi ở các điểm đến, tạo sự thuận lợi cho du khách khi trải nghiệm du lịch. Việc xây dựng các thành phố thông minh, điểm đến thông minh ở Hàn Quốc cũng là mô hình mà các quốc gia đi sau như Việt Nam có thể nghiên cứu vận dụng. Du lịch thông minh cũng góp phần tạo điều kiện để thúc đẩy du lịch trực tuyến. Đặc biệt, Việt Nam là một nền kinh tế năng động ở châu Á, có dân số trẻ, Internet phát triển mạnh mẽ. Đây chính là điều kiện lý tưởng để có thể đầu tư phát triển du lịch thông minh theo mô hình điểm đến thông minh, thành phố thông minh của Hàn Quốc, đặc biệt là du lịch trực tuyến.

¹ <http://www.koreaherald.com/view.php?ud=20210901000819>

Những bài học thành công của Hàn Quốc nếu được vận dụng một cách phù hợp với điều kiện thực tế của Việt Nam sẽ đem đến những triển vọng lớn về phát triển du lịch thông minh của Việt Nam trong thời gian tới □

Tài liệu tham khảo

1. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch Hàn Quốc (2011), *Kế hoạch cơ bản phát triển du lịch lần thứ ba* (문화체육관광부 (2011), 제3차관광개발기본계획 (2012-2021), http://www.mcst.go.kr/kor/s_policy/dept/deptView.jsp?pSeq=620&pDataCD=0417000000&pType=05, truy cập ngày 25/6/2022.
2. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch Hàn Quốc (2022), *2022 six smart tourism attractions selected: Ulsan, Cheongju, Gyeongju, Namwon, Yangyang, and Hadong*, March 11, 2022, <https://www.mcst.go.kr/english/policy/pressView.jsp?pSeq=93>, truy cập ngày 25/6/2022.
3. Bradley, S. Brennan, Chulmo Koo, Kyung Mi Bae (2018), “Smart Tourism: A Study of Mobile Application Use by Tourists Visiting South Korea”, *Asia-Pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociolog*, Vol. 8, No. 10, pp. 1-9.
4. “Culture Ministry sets W7tr budget for 2022”, *The Korea Herald* Sept 1, 2021, <http://www.koreaherald.com/view.php?ud=20210901000819>, truy cập ngày 20/7/2022.
5. Do Young Kim (2016), *A policy network in smart tourism policymaking: A Korea case*, A Thesis presented to The University of Guelph, Guelph, Ontario, Canada.
6. Gretzel U., Sigala M., Xiang Z., Koo C. (2015), “Smart tourism: foundations and developments”, *Electronic Markets*, Vol. 25(3), pp. 179-188.
7. Gretzel, U. (2018), “From Smart destinations to smart regions”, *Investigaciones Regionales*, Vol. 42, pp. 171-184.
8. Công Hậu (2022), “13 triệu USD hỗ trợ xây dựng thành phố Huế văn hóa và du lịch thông minh”, *Nhân dân* online ngày 23/5/2022, <https://nhandan.vn/tin-tuc-du-lich/13-trieu-usd-ho-tro-xay-dung-thanh-pho-hue-van-hoa-va-du-lich-thong-minh--698351/>, truy cập ngày 25/6/2022.
9. Jiyoung Choi, Seunghoon Lee & Tazim Jamal (2021), “Smart Korea: Governance for smart justice during a global pandemic”, *Journal of Sustainable Tourism*, Vol. 29(2-3), pp. 541-550.
10. Li, Y.; Hu, C., Huang, C., Duan, L (2017), “The concept of smart tourism in the context of tourism information services”, *Tour Management*, Vol. 58, pp. 293- 300.
11. Phan Thị Oanh (2021), “Du lịch thông minh ở Hàn Quốc hiện nay”, *Tạp chí Nghiên cứu Đông Bắc Á*, số 11(249), tr. 52-62.
12. Phan Thị Oanh (2022), “Sự phát triển du lịch thông minh ở Hàn Quốc”, Trang web Trung tâm nghiên cứu Hàn Quốc, <http://cks.inas.gov.vn/index.php?newsid=678>, truy cập ngày 25/3/2022.
13. Park Sae Jin (2020), “S. Korea establishes free nationwide WiFi network on public buses for first time”, *Aju Business Daily*, December 15, 2020, <https://www.ajudaily.com/view/20201214144523898>, truy cập ngày 25/6/2022.

(xem tiếp trang 52)