

Tạp chí Khoa học và Kinh tế Phát triển
Trường Đại học Nam Cần Thơ

Website: jsde.nctu.edu.vn



Phát triển du lịch thông minh thành phố Cần Thơ trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0

Cao Thị Sen¹, Huỳnh Thị Cẩm Thơ¹, Nguyễn Văn Định^{2*}

¹Trường Đại học Tây Đô

²Trường Đại học Nam Cần Thơ

*Người chịu trách nhiệm bài viết: Nguyễn Văn Định (email: nvdinh@nctu.edu.vn)

Ngày nhận bài: 30/11/2023

Ngày phản biện: 15/12/2023

Ngày duyệt đăng: 10/1/2024

Title: Developing smart tourism in Can Tho city in the context of the 4.0 industrial revolution

Keywords: Can Tho, industry 4.0, smart tourism

Từ khóa: Cần Thơ, công nghiệp 4.0, du lịch thông minh

ABSTRACT

The objective of the study was to analyze the potentials, and challenges and propose some solutions to develop smart tourism in Can Tho City. The Smart Tourism model plays an important role, making an important contribution to the city's tourism revenue. Achieving the goal of developing smart tourism requires the entire tourism industry system of Can Tho City and related industries, to focus on implementing a comprehensive digital transformation, and building infrastructure solid numbers, there are many timely and effective solutions for the smart tourism development process such as: Close coordination between the State, Enterprises, and Tourists; Investment in infrastructure and technology development for tourism; Develop policies to support tourism businesses; Enhance destination marketing with digital strategies; Training and developing tourism human resources.

TÓM TẮT

Mục tiêu của bài nghiên cứu phân tích tiềm năng, thách thức và đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển du lịch thông minh ở thành phố Cần Thơ. Mô hình Du lịch thông minh có vai trò quan trọng, đóng góp phần quan trọng cho doanh thu từ hoạt động du lịch của thành phố. Để đạt được mục tiêu phát triển du lịch thông minh, đòi hỏi toàn bộ hệ thống ngành Du lịch của thành phố Cần Thơ, các ngành liên quan, chú trọng thực hiện công cuộc chuyển đổi số toàn diện, xây dựng cơ sở hạ tầng số vững chắc, có nhiều giải pháp kịp thời, hiệu quả cho quá trình phát triển du lịch thông minh như: Phối hợp chặt chẽ giữa Nhà nước, Doanh nghiệp, Du khách; Đầu tư phát

triển hạ tầng, công nghệ phục vụ du lịch; Xây dựng chính sách hỗ trợ doanh nghiệp du lịch; Tăng cường marketing đi kèm đến với các chiến lược số; Đào tạo phát triển nguồn nhân lực du lịch.

1. GIỚI THIỆU

Phát triển du lịch thông minh là xu hướng tất yếu trong thời đại cách mạng công nghiệp 4.0, khi những thành tựu khoa học, công nghệ hiện đại được ứng dụng mạnh mẽ vào mọi lĩnh vực của đời sống xã hội, trong đó có du lịch [2]. Đặc biệt, Quyết định số 411/2022/QĐ-TTg phê duyệt Chiến lược quốc gia phát triển kinh tế số và xã hội số đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 trong đó nhấn mạnh: Phát triển hệ sinh thái du lịch thông minh; ứng dụng công nghệ số để kết nối nhằm hỗ trợ và tăng trải nghiệm cho khách du lịch; mở rộng năng lực cung cấp dịch vụ kết hợp giữa kênh thực và kênh số; tiện ích thông minh hỗ trợ công tác quản lý và phục vụ khách du lịch. Mặt khác, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã ra Quyết định số 3570/QĐ-BVHTTDL ngày 21/12/2022 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch phê duyệt Đề án Ứng dụng công nghệ của công nghiệp 4.0 để phát triển du lịch thông minh, thúc đẩy du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn. Chuyển đổi số đang là xu hướng phát triển tất yếu của du lịch, nhất là trong giai đoạn hiện nay – Cách mạng công nghệ 4.0. Sự phát triển với tốc độ chóng mặt của các công nghệ và ứng dụng công nghệ như AI, VR,... sẽ mang đến nhiều cơ hội cho các doanh nghiệp và cơ quan hoạt động trong lĩnh vực du lịch. Phát triển du lịch thông minh góp phần nâng cao năng lực phát triển của du lịch Việt Nam, đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, đảm bảo phát triển bền vững và hội nhập quốc tế. Theo thống kê của Hiệp hội Thương mại điện tử Việt Nam (VECOM) cho biết, tỷ lệ khách du lịch trong nước đặt phòng

khách sạn trực tuyến và đặt tour trực tuyến đạt hơn 60%; tỷ lệ khách du lịch quốc tế sử dụng hai dịch vụ này đạt hơn 75%. Khách du lịch sử dụng Internet, các tiện ích thông minh, các thiết bị thông minh để tìm kiếm thông tin du lịch, tham khảo điểm đến, thực hiện các giao dịch mua tour, đặt phòng, mua vé máy bay, thanh toán trực tuyến, ... ngày càng có xu hướng gia tăng [4].

Cần Thơ là một trong những địa điểm có vị trí quan trọng về mặt kinh tế, xã hội, chính trị, đầu mối giao thông và là trung tâm của vùng Đồng bằng Sông Cửu Long. Toàn thành phố Cần Thơ có 636 cơ sở lưu trú với tổng số phòng 10.500 phòng, trong đó khách sạn 1-5 sao là 131 cơ sở; 66 doanh nghiệp lữ hành (23 doanh nghiệp lữ hành quốc tế, 43 doanh nghiệp lữ hành nội địa); 36 khu, điểm, vườn tham quan du lịch. Thành phố Cần Thơ đã có một số nỗ lực hướng tới phát triển du lịch thông minh, ra mắt ứng dụng di động để cung cấp thông tin cho khách du lịch và triển khai hệ thống giám sát, các hoạt động du lịch trên cổng thông tin du lịch thành phố Cần Thơ: canthotourism.vn. Hệ thống du lịch thông minh góp phần đẩy mạnh khai thác, phát triển tiềm năng du lịch, hỗ trợ cơ quan quản lý, chính quyền, doanh nghiệp quảng bá, xúc tiến du lịch Cần Thơ đến du khách trong và ngoài nước. Triển khai du lịch thông minh, không chỉ giúp ngành du lịch giải quyết được nhiều vấn đề nội tại, mà còn thúc đẩy phát triển bền vững. Vì vậy, mục tiêu của bài nghiên cứu phân tích tiềm năng và thực trạng phát triển du lịch thông minh ở thành phố Cần Thơ. Trên cơ sở đó, đưa ra những giải pháp để phát

triển du lịch thông minh ở thành phố Cần Thơ trong thời gian tới [1],[6].

1.1 Cơ sở lý luận

1.1.1 Khái niệm du lịch thông minh

Khái niệm “du lịch thông minh” hay “hệ thống du lịch thông minh” bắt đầu phổ biến khi cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 chính thức diễn ra. Theo đó, du lịch thông minh là những trường hợp đặc biệt của thành phố thông minh, nơi tận dụng cơ sở hạ tầng công nghệ của thành phố thông minh để nâng cao trải nghiệm của khách du lịch. Theo Lê Quang Đăng (2021) [7], Du lịch thông minh là du lịch được phát triển trên nền tảng ứng dụng những thành tựu của khoa học và công nghệ hiện đại, nó không cụ thể cho mỗi hoạt động du lịch, mỗi loại hình du lịch, mỗi sản phẩm du lịch ở đâu, khi nào có sự ứng dụng những thành tựu của khoa học và công nghệ hiện đại vào du lịch thì ở đó, khi đó có du lịch thông minh.

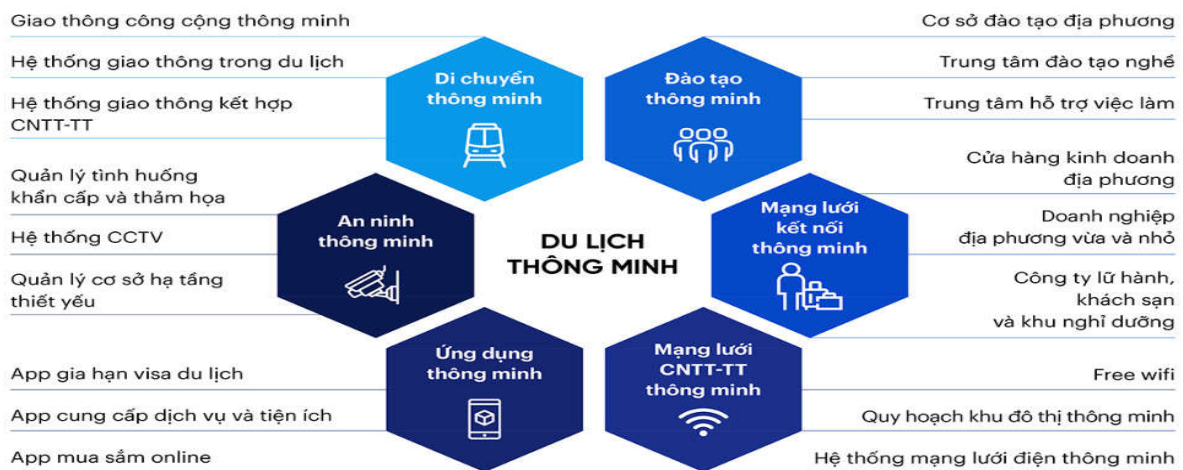
1.1.2 Điểm đến du lịch thông minh

Hiện nay, khái niệm về điểm đến du lịch thông minh được nhiều tác giả tiếp cận dưới những góc độ khác nhau. Theo Viện Phát triển Đổi mới của Tây Ban Nha (Segittur) cùng với Cơ quan tiêu chuẩn hóa quốc gia Aenor, điểm đến du lịch thông minh là: Một khu vực du lịch đổi mới sáng tạo, dễ tiếp cận với mọi người và được xây dựng

dựa trên cơ sở hạ tầng công nghệ hiện đại, đảm bảo sự phát triển bền vững của lãnh thổ, tạo điều kiện cho sự tương tác của du khách và sự tích hợp của họ với môi trường xung quanh và nâng cao chất lượng trải nghiệm của họ tại các điểm đến và chất lượng cuộc sống của người dân. Điểm đến du lịch thông minh có thể được xác định bằng không gian du lịch với sự hỗ trợ của các ứng dụng công nghệ thông tin - truyền thông và các công nghệ nâng cao khác (Internet vạn vật, điện toán đám mây và các hệ thống dịch vụ Internet người dùng cuối,...) nhằm cố gắng cải thiện trải nghiệm của du khách khi tiếp cận điểm đến đó, đồng thời cung cấp chất lượng cuộc sống tốt hơn cho người dân.

1.2 Mô hình hệ sinh thái du lịch thông minh

Mô hình hệ sinh thái du lịch thông minh phát triển dựa trên các nền tảng của đô thị thông minh, hệ sinh thái du lịch với công nghệ số được sử dụng để nâng cao trải nghiệm của khách du lịch thông qua mạng lưới kết nối các nhà cung cấp dịch vụ cũng như là cơ sở hạ tầng Công nghệ thông tin truyền thông. Mô hình phát gắn liền với thúc đẩy phát triển kinh tế và xã hội bao gồm 6 mảng chính tập trung mang lại giá trị cao hơn cho khách du lịch.



Hình 1. Mô hình hệ sinh thái du lịch thông minh

1.3 Các yếu tố của du lịch thông minh

Theo Thanh Trà (2022) [9], cho rằng yếu tố ảnh hưởng đến du lịch thông minh: Công nghệ thông minh, người tiêu dùng thông minh (sử dụng điện thoại thông minh và có kết nối mạng), doanh nghiệp du lịch thông minh và điểm đến thông minh. Trong đó:

Công nghệ thông minh: là giải pháp hiện đại nhằm đề ra mục tiêu hành động, có thể tổng hợp mọi thông tin sẵn có. Các công nghệ gồm: công nghệ thông tin và truyền thông (ICT), trí tuệ nhân tạo (AI), công nghệ thực tế ảo (VR), thực tế tăng cường (AR), công nghệ 3D - 360°, công nghệ Internet kết nối vạn vật (IoT), công nghệ điện toán đám mây (Cloud computing), công nghệ dữ liệu lớn (Big data), công nghệ chuỗi khối (Blockchain), các công nghệ định vị (GPS, GIS, LBS), các công nghệ mạng (4G, 5G), ... Các công nghệ này có thể được nghiên cứu, áp dụng riêng lẻ cho từng hoạt động du lịch cụ thể (như tour du lịch ảo, truy vấn thông tin du lịch bằng công nghệ QR code, nhận diện khuôn mặt bằng AI, công nghệ thuyết minh tự động, trợ lý hướng dẫn viên ảo) hoặc nghiên cứu, áp dụng tổng hợp dựa trên các nền tảng công nghệ tích hợp (như App du lịch thông minh, cổng thông tin du lịch thông minh, nền tảng quản trị du lịch thông minh, hệ sinh thái du lịch thông minh).

Người tiêu dùng thông minh: tức là nói đến du khách, phải là khách du lịch thông thái, sẵn sàng sử dụng công nghệ thông minh để chia sẻ, đổi mới, tương tác linh hoạt với các bên liên quan và sẵn sàng sáng tạo những trải nghiệm du lịch của bản thân. Đồng thời có trách nhiệm, quan tâm đến sự phát triển bền vững với điểm đến du lịch.

Doanh nghiệp thông minh: cần đầu tư để có các thiết bị thu thập, chia sẻ dữ liệu, chia sẻ tài nguyên tức thời. Chẳng hạn, doanh nghiệp trang

bị những hệ thống cảm biến để thu thập thông tin về thời tiết nhằm có phương án phục vụ du khách một cách phù hợp nhất hoặc tiếp nhận kịp thời thông tin từ các mạng xã hội.

Theo Liberato et al (2018) [8], điểm đến du lịch thông minh cần khai thác lợi thế cạnh tranh để mang lại giá trị tạo ra và trải nghiệm cho du khách bằng cách sử dụng hạ tầng công nghệ thông tin và ứng dụng công nghệ, mặt khác mang lại khả năng cạnh tranh và lợi ích cho điểm đến. Huertas et al (2019) [5], một điểm đến du lịch thông minh có 6 thành phần chính: Tiện nghi thông minh; Điểm tham quan thông minh; Các dịch vụ hỗ trợ thông minh; Khả năng tiếp cận thông minh; Các hoạt động thông minh; Dịch vụ trọn gói thông minh. Theo Vũ Hương Giang và cộng sự (2022) [10], có 6 yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến sự phát triển điểm đến du lịch thông minh là: Tài nguyên du lịch; Nguồn nhân lực; Công nghệ thông tin và Truyền thông; Sự đổi mới sáng tạo và công tác quản lý điểm đến. Femenia-Serra và Ivars-Baidal (2021) [3], xác định rằng các quyết định của các tổ chức marketing điểm đến, đặc biệt là các giải pháp thông minh, có tác động trực tiếp đến các trải nghiệm du khách tại điểm đến thông minh. Nếu có công nghệ thông minh, doanh nghiệp thông minh và điểm đến cũng đáp ứng những điều kiện để được gọi là điểm đến thông minh, nhưng lại không có du khách thông minh thì cũng không thể có du lịch thông minh đúng nghĩa.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Bài nghiên cứu được thực hiện bằng phương pháp nghiên cứu định tính. Thu thập dữ liệu thứ cấp đã có, tìm kiếm thông tin từ nguồn tài liệu sách, báo, tạp chí, giáo trình, các trang web để thu thập các thông tin, số liệu của sở, ban ngành về doanh thu, lượng khách của du lịch. Phương pháp

tổng hợp, phân tích dữ liệu: những luận điểm về du lịch thông minh từ khái niệm, cho đến đặc điểm; thống kê, phân tích các số liệu liên quan như số lượng khách, doanh thu từ hoạt động du lịch, số lượng cơ sở lưu trú,... Tham khảo ý kiến chuyên gia am hiểu về du lịch thông minh để phân tích, xác định các thuận lợi, khó khăn, tiềm năng về du lịch thông minh của thành phố Cần Thơ.

3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

3.1 Tiềm năng phát triển du lịch thông minh của thành phố Cần Thơ

Thành phố Cần Thơ đã có những chủ trương, chính sách để tranh thủ cơ hội từ cách mạng công nghệ 4.0 từ các cơ quan quản lý du lịch, doanh nghiệp, đến từng cá nhân, cộng đồng tích cực chuyển đổi số trong du lịch.

Tài nguyên du lịch: Thành phố Cần Thơ có rất nhiều tài nguyên về du lịch với hệ thống sông ngòi dày đặc, phát triển loại hình du lịch sông nước; khoảng 100 chùa chiền, đình miếu lớn nhỏ khác nhau, 37 di tích văn hóa - lịch sử được công nhận (14 di tích cấp quốc gia và 23 di tích cấp thành phố); 36 khu, điểm, vườn tham quan du lịch; 636 cơ sở lưu trú du lịch, trên 10.500 phòng (trong đó khách sạn được công nhận từ 1 đến 5 sao là 133 khách sạn, với 5.030 phòng). Nhiều, siêu thị, Trung tâm lớn như siêu thị Copmart, siêu thị Mega market, Siêu thị Go, Trung tâm Thương mại Lotte, Trung tâm Thương mại Vincom Plaza Hùng Vương, Xuân Khánh, Đang hoạt động, góp phần đa dạng dịch vụ, thu hút du khách.

Hạ tầng thông minh và hệ thống thông tin - truyền thông: Cần Thơ đã cơ bản xây dựng đầy đủ khung pháp lý về chuyển đổi số, đảm bảo trên 3 trụ cột: chính quyền số, kinh tế số và xã hội số. Thành phố xây dựng Trung tâm Điều hành đô thị thông minh (IOC) và triển khai một số lĩnh vực ưu tiên như giao thông thông minh, du lịch thông

minh, y tế thông minh; Xây dựng các cơ sở hạ tầng kỹ thuật số để hỗ trợ du lịch thông minh, bao gồm: kết nối mạng, cung cấp wifi, nhà máy điện mặt trời và các giải pháp pháp công nghệ thông tin khác. Ngành Du lịch có ứng dụng Du lịch thông minh trên thiết bị di động. Ứng dụng này hoạt động trên 2 hệ điều hành Android và IOS, có tính năng tương tự cổng thông tin du lịch: tra cứu thông tin, lập lịch trình tự động, bản đồ số du lịch, thu thập phản ánh của du khách về thông tin, chất lượng dịch vụ, sản phẩm du lịch, điểm đến... cũng tăng cường hợp tác với các doanh nghiệp để phát triển, triển khai ứng dụng du lịch số theo hướng “All-in-one” trong suốt hành trình của du khách (đặt phòng/tour, đặt vé tàu/xe/máy bay, các dịch vụ du lịch khác). Tích hợp, kết nối với các ứng dụng cho phép tiếp nhận và xử lý phản hồi của khách du lịch; đẩy mạnh các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt tại các điểm đến; hoàn thiện hệ thống cơ sở dữ liệu chuyên ngành du lịch.

Chính sách phát triển du lịch thông minh: Triển khai xây dựng Cổng thông tin và ứng dụng di động du lịch thông minh - Thành phố Cần Thơ, gọi tắt là hệ thống DLTM. Cổng thông tin Du lịch thông minh được xây dựng và triển khai tại hai địa chỉ: <https://canthotourism.vn> và <https://mycantho.vn> (Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Cần Thơ, 2020). Các thông tin sẽ được cung cấp chi tiết về vị trí, chất lượng, giá cả, đánh giá, xếp hạng... của các điểm đến, nhà hàng, điểm lưu trú, dịch vụ giải trí trên địa bàn thành phố. Ngành Du lịch Cần Thơ tập trung vào 6 nội dung: hoàn thiện hệ thống cơ sở dữ liệu ngành Du lịch; hoàn thiện, nâng cao chất lượng Cổng thông tin du lịch canthotourism.vn và ứng dụng du lịch thông minh trên thiết bị di động; nâng cao nhận thức về chuyển đổi số; ứng dụng công nghệ thông tin đảm bảo an toàn cho du khách. Sở Văn hóa Thể thao

và Du lịch thành phố Cần Thơ đã tham mưu UBND thành phố ban hành Quyết định về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch (8 thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực du lịch).

Ngành đã phối hợp với VNPT Cần Thơ, Viettel Cần Thơ, Mobifone Cần Thơ, Công ty Trách nhiệm hữu hạn Truyền thông Số Mekongexpo xây dựng và thí điểm nhiều mô hình về chuyển đổi số trong hoạt động du lịch, như hệ

thống du lịch thông minh, nền tảng du lịch thông minh, sàn thương mại điện tử, ... Theo Báo cáo tổng kết triển khai thí điểm “Công thông tin và ứng dụng di động du lịch thông minh - Thành phố Cần Thơ” (Số 1879/BC-SVHTTDL, ký ngày 16/7/2020). Số liệu Bảng 1 thể hiện số lượng và loại hình doanh nghiệp kinh doanh du lịch trên địa bàn thành phố Cần Thơ tham gia vào hệ thống du lịch thông minh của thành phố:

Bảng 1. Doanh nghiệp du lịch được cập nhập lên hệ thống du lịch thông minh

Loại hình doanh nghiệp	Số lượng	Ghi chú
Cơ sở lưu trú	289/289	Từ 1 sao - 5 sao: 136 cơ sở Khác 153 cơ sở
Lữ hành	62/62	Lữ hành nội địa: 36 doanh nghiệp Lữ hành quốc tế: 26 doanh nghiệp
Khu điểm du lịch	37/37	
Cơ sở đạt chuẩn phục vụ khách du lịch	17/17	Ăn uống: 7 cơ sở; Mua sắm: 5 cơ sở Chăm sóc sức khỏe: 2 cơ sở; Thể thao: 2 cơ sở Vui chơi giải trí: 1 cơ sở
Khác (âm thực, mua sắm, chăm sóc sức khỏe...)	56	Các cơ sở dịch vụ nằm ngoài hệ thống doanh nghiệp do ngành du lịch quản lý và cấp phép

Nguồn: Sở Văn hóa, Thể thao & Du lịch thành phố Cần Thơ, 2020

Doanh nghiệp du lịch thông minh: Cần Thơ có 66 doanh nghiệp lữ hành (23 doanh nghiệp lữ hành quốc tế, 43 doanh nghiệp lữ hành nội địa); sau thời gian thí điểm các mô hình du lịch thông minh, các hoạt động đã thu hút 292 doanh nghiệp, 65 công ty lữ hành tham gia. Trong thời gian tới, các đơn vị liên quan sẽ tiếp tục phát triển, mở rộng việc ứng dụng trí tuệ nhân tạo và thực tế ảo để tăng cường trải nghiệm cho khách hàng, tăng cường thiết bị kết nối và truyền dữ liệu giúp thu thập thông tin.

Phương tiện vận chuyển phục vụ khách du lịch: Đa dạng và phong phú; phục vụ cho du khách cả về đường bộ, đường hàng không và đặc biệt là đường thủy với (10 tàu vận tải khách du lịch có lưu trú, 144 tàu vận tải khách du lịch không lưu trú và 28 xe điện vận tải khách du lịch đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch). Kết quả hoạt động du lịch thành phố Cần Thơ: Số lượng khách du lịch đến thành phố Cần Thơ lưu trú cũng tăng qua các năm.

Bảng 2. Hoạt động du lịch thành phố Cần Thơ năm 2018 - 2022

Chỉ tiêu	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022
Tổng số lượt khách	8.480.968	8.869.065	5.605.865	2.118.205	5.134.605

Số lượt khách lưu trú	2.658.740	3.006.715	2.020.145	898.205	2.508.305
Khách quốc tế	363.811	409.023	111.420	9.750	-
Khách nội địa	2.294.929	2.597.692	1.908.725	888.500	-
Doanh thu (tỷ đồng)	3.785	4.435,3	3.169	1.375	4.117

Nguồn: Sở Văn hóa, Thể thao & Du lịch thành phố Cần Thơ, 2023

3.2 Những hạn chế về phát triển du lịch thông minh thành phố Cần Thơ

Nhìn chung Du lịch thông minh thành phố Cần Thơ hiện nay đã bước đầu phát triển, nhưng cũng còn nhiều mặt tồn tại, hạn chế:

- Cơ chế, chính sách đặc thù cho phát triển du lịch thông minh: Về cơ chế, chính sách ưu đãi, cách thức tiếp cận, thu hút đầu tư, đổi mới trang thiết bị về cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin, kỹ thuật số trong các doanh nghiệp du lịch còn thiếu các văn bản hướng dẫn cụ thể, chi tiết cho phát triển du lịch thông minh. Bên cạnh đó, việc phát triển công nghệ số, chuyển đổi số trong ngành du lịch đòi hỏi đảm bảo an toàn, an ninh mạng, bảo mật thông tin cá nhân, điểm đến du lịch, các thông tin liên quan cũng là vấn đề lớn.

- Hạ tầng cơ sở về công nghệ thông tin cũng đang là vấn đề bất cập: Hạ tầng công nghệ thông tin (mạng lưới viễn thông, trang thiết bị hiện đại đi kèm) hạn chế để phát triển du lịch thông minh hay xây dựng các sản phẩm có yếu tố công nghệ cao; chưa phủ sóng wifi được hết các điểm du lịch. Công tác quản lý hệ thống vận hành mô hình Du lịch thông minh đang còn hạn chế. Những doanh nghiệp du lịch quy mô lớn, mô hình quản lý truyền thống không tránh khỏi vấn đề bộ máy quản lý cồng kềnh, nhiều tầng nấc trung gian và các quy định, quy trình phức tạp, đôi khi chồng chéo.

- Về nguồn nhân lực đáp ứng phát triển Du lịch thông minh còn hạn chế: Để phát triển du lịch thông minh cần có nguồn nhân lực thông minh.

Theo Kế hoạch 111/KH-UBND của UBND thành phố Cần Thơ Quy hoạch phát triển du lịch thành phố Cần Thơ đến năm 2020, định hướng đến năm 2030 xác định rõ, đến năm 2020 sẽ có khoảng 39.300 lao động ngành Du lịch, trong đó 13.100 lao động trực tiếp, 26.200 lao động gián tiếp; lực lượng lao động qua đào tạo chuyên môn phải đạt trên 80%. Tuy nhiên, năm 2020, tỷ lệ lao động trong ngành qua đào tạo chỉ đạt 68,3% (Ái Lam, 2021). Ở các đơn vị quản lý, cơ sở đào tạo, lữ hành, tỷ lệ lao động qua đào tạo đạt 100%; nhưng lao động qua đào tạo ở các khu, điểm du lịch chỉ đạt 26,1%, thấp nhất trong ngành.

- Doanh nghiệp du lịch thông minh: Các tổ chức, doanh nghiệp du lịch đang còn thiếu kinh nghiệm. Doanh nghiệp du lịch thông minh còn non trẻ, ít kinh nghiệm. Việc ứng dụng công nghệ để làm tiền đề xây dựng du lịch thông minh hiện chỉ ở bước đầu, năng lực cạnh tranh còn yếu trên thị trường online. Với sự phát triển công nghệ, thay vì mua tour của công ty du lịch, du khách liên hệ trực tiếp với nhà cung cấp, book dịch vụ và du lịch tự túc. Đây là áp lực lớn, đòi hỏi các công ty du lịch phải luôn đổi mới, thiết kế các dịch vụ mới lạ, các chương trình khuyến mãi, tiếp thị hấp dẫn để thu hút khách du lịch.

- Người tiêu dùng thông minh: Số lượng người truy cập internet khá nhiều, phạm vi rộng, nhưng sự nhìn nhận và ứng dụng, sử dụng sản phẩm công nghệ cao vào phát triển Du lịch thông minh còn hạn chế, chưa phát huy đúng, đủ các tính năng ưu việt hiện có. Bên cạnh đó, để phát triển

du lịch thông minh thì du khách cũng phải có điện thoại thông minh.

3.3 Một số giải pháp nhằm phát triển du lịch thông minh thành phố Cần Thơ

Trên cơ sở phân tích tiềm năng, những hạn chế khó khăn trong phát triển Du lịch thông minh tại thành phố Cần Thơ, đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển Du lịch thông minh:

- Phối hợp chặt chẽ giữa Nhà nước, Doanh nghiệp, Du khách: Cần có chính sách cho việc tăng cường áp dụng khoa học công nghệ trong du lịch, đặc biệt hoàn thiện hệ thống văn bản hướng dẫn triển khai phát triển du lịch thông minh. Xây dựng khung chính sách quản lý và thực hiện số hoá trong phát triển du lịch thông minh, từ chính sách khuyến khích và tạo động lực hỗ trợ doanh nghiệp tham gia vào các công cụ và kỹ thuật vận hành dịch vụ du lịch thông minh; các chương trình quảng bá đồng bộ về sản phẩm du lịch thông minh đến khách du lịch dựa trên nền tảng công nghệ thông tin. Cần kết nối chặt chẽ và chia sẻ dữ liệu số giữa ngành du lịch với các ngành khác như ngành công nghệ – truyền thông, tài chính, ngân hàng, hải quan, thuế,... và cần kết nối chặt chẽ, thông suốt giữa du khách, các doanh nghiệp du lịch với các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch.

- Đầu tư phát triển hạ tầng, công nghệ phục vụ du lịch: Đầu tư cơ sở hạ tầng thông tin; sản xuất các hệ thống, chương trình, ứng dụng, tiện ích thông minh cho ngành du lịch. Tại điểm đến du lịch, sử dụng QR Code ở các vị trí thuận tiện để tự động thuyết minh cung cấp thông tin giới thiệu về điểm đến với du khách. Tích hợp bản đồ số các điểm du lịch Cần Thơ, hướng dẫn chỉ đường các điểm tham quan trên Google maps. Xây dựng hình ảnh 3D (VR 360) ở các điểm thu hút đông khách tham quan của thành phố như Đền thờ Vua Hùng, Bến Ninh Kiều, Đình Bình Thủy, Nhà cổ

Bình Thủy, Khu tưởng niệm Thủ khoa Bùi Hữu Nghĩa,... Tích hợp ứng dụng trên hệ thống hệ điều hành IOS hoặc Android, cung cấp dịch vụ miễn phí truy cập data 4G, 5G. Đổi mới phương thức quảng bá, xúc tiến du lịch theo hướng ứng dụng công nghệ thông tin. Các nội dung quảng bá được đẩy mạnh trên nền tảng số như website, facebook, fanpage, Zalo, Tiktok, ... với hình thức thông tin đa dạng, hiện đại như video clip, infographics.

- Xây dựng chính sách hỗ trợ doanh nghiệp du lịch: Cần có chính sách hỗ trợ các doanh nghiệp du lịch chuyển đổi số; để ứng dụng các phần mềm tiện ích của công nghệ số vào hoạt động tuyên truyền, quảng cáo du lịch; chính sách, cơ chế tạo thuận lợi nhằm thu hút các doanh nghiệp, tập đoàn công nghệ tham gia đầu tư, phát triển công nghệ thông minh ứng dụng cho lĩnh vực du lịch; chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao, có trình độ, kỹ năng sử dụng thành thạo công nghệ; chính sách khuyến khích các khu du lịch, điểm du lịch nghiên cứu xây dựng và vận hành mô hình quản lý điểm đến du lịch thông minh.

- Tăng cường marketing điểm đến với các chiến lược số: Nâng cao nhận thức của doanh nghiệp, cộng đồng và khách du lịch về du lịch thông minh, phổ biến rộng rãi kiến thức về du lịch thông minh. Nâng cao khả năng sử dụng công nghệ 3D trong đặt tour, đặt phòng trực tuyến; xây dựng ứng dụng thuyết minh tự động (Audio Guide) trên website và trên thiết bị di động. Bên cạnh đó, các doanh nghiệp du lịch cần chủ động cập nhật, ứng dụng phát triển du lịch thông minh, từ đầu tư cơ sở trang thiết bị công nghệ – kỹ thuật số, các phần mềm, website, các trang mạng xã hội khác; nâng cao năng lực cạnh tranh, khả năng tiếp

cận và chăm sóc khách du lịch trực tuyến đáp ứng nhu cầu của thị trường du lịch.

- Đào tạo phát triển nguồn nhân lực du lịch: Đội ngũ nhân lực điểm đến phải đạt chỉ số “thông minh”, phải có khả năng thích ứng công nghệ, năng lực đổi mới, sáng tạo, đáp ứng nhu cầu thăng cấp của thị trường. Cần đào tạo chất lượng phát triển du lịch thông minh, thích ứng với quá trình chuyển đổi, ứng dụng công nghệ số, doanh nghiệp du lịch, điểm du lịch, nhân sự làm trong lĩnh vực du lịch. Đảm bảo trình độ chuyên môn và kỹ năng cần thiết nhằm phát huy tối đa tính sáng tạo và tăng cường khả năng thích ứng với loại hình du lịch trong tình hình mới.

4. KẾT LUẬN

Du lịch thông minh đã và đang là vấn đề cần thiết nhằm mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách du lịch, đem lại hiệu quả marketing điểm đến và doanh nghiệp kinh doanh du lịch một cách tích cực. Với sự ra đời mô hình Du lịch thông minh, đã mang đến sự phát triển hết sức ý nghĩa, thiết thực, đảm bảo cho ngành du lịch hoạt động, kịp thời xử lý và đáp ứng được các nhu cầu của thị trường du lịch trong giai đoạn hiện nay và hướng đến phát triển bền vững trong tương lai. Để đạt được các kết quả như kỳ vọng, đòi hỏi toàn bộ hệ thống ngành Du lịch của thành phố Cần Thơ, các ngành liên quan, chú trọng thực hiện công cuộc chuyển đổi số toàn diện, xây dựng cơ sở hạ tầng số vững chắc, có nhiều giải pháp kịp thời, hiệu quả cho quá trình phát triển du lịch thông minh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Ái Lam. (2021). Cần Thơ: *Thách thức cho nhân lực ngành Du lịch*. <https://vietnamtourism.gov.vn/post/35893>.
 [2] Buhalis, D. (2020). Technology in tourism- from information communication

technologies to eTourism and smart tourism towards ambient intelligence tourism: a perspective article. *Tourism Review*, 75(1), 267-272.
 [3] Femenia-Serra, F., & Ivars-Baidal, J. A. (2021). Do smart tourism destinations really work? The case of Benidorm. *Asia Pacific journal of tourism research*, 26(4), 365-384.
 [4] Hồng Phúc (2022). *Phát triển Du lịch thông minh: Tương lai của ngành công nghiệp không khói*. <https://baodantoc.vn/phat-trien-du-lich-thong-minh-tuong-lai-htm>.
 [5] Huertas, A., Moreno, A., & My, T. H. (2019). Which destination is smarter? Application of the (SA) 6 framework to establish a ranking of smart tourist destinations. *International Journal of Information Systems and Tourism (IJIST)*, 4(1), 19-28.
 [6] Lê Minh (2018). *Công nghệ thông minh và các thành phố thông minh*. <https://moc.gov.vn/tl/cong-nghe-thong-minh-va-cac-thanh-pho-thong-minh>.
 [7] Lê Quang Đăng (2021). *Cách mạng công nghiệp 4.0 và tiến trình phát triển du lịch thông minh tại Việt Nam*. http://itdr.org.vn/nghien_cuu/cach-mang-cong-nghiep-4-0-va-tien-trinh-phat-trien-du-lich-thong-minh-tai-viet-nam/.
 [8] Liberato, P., Alen, E., & Liberato, D. (2018). Smart tourism destination triggers consumer experience: the case of Porto. *European Journal of Management and Business Economics*, 27(1), 6-25.
 [9] Thanh Trà (2020). *Thực trạng và giải pháp phát triển du lịch thông minh - Bài 2*. <https://dantocmiennui.vn/thuc-trang-va-giai-phap-phat-trien-du-lich-thong-minh>.

- [10] Vũ Hương Giang, Nguyễn Thành Trung và Ngô Thị Phương Thu. (2022). Những yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển điểm đến du lịch thông minh (nghiên cứu điển hình tại thành phố Hà Nội). *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Mở Hà Nội*, 98, 42-42.