**DU LỊCH THÔNG MINH – HƯỚNG PHÁT TRIỂN TẤT YẾU CHO DU LỊCH ĐỒNG BẰNG SÔNG CỬU LONG**

**ThS. Đặng Hoàng Minh**

*Giảng viên thỉnh giảng Trường Đại học FPT Cần Thơ*

*Giám đốc Điều hành Cty CP TM-DL Nụ Cười Mê Kông*

**TÓM TẮT**

Với lợi thế thiên nhiên ưu đãi, ẩm thực phong phú cùng các di sản văn hóa và sự thân thiện, hiếu khách của con người, đồng bằng sông Cửu Long dần trở thành điểm đến hấp dẫn cho du khách trên thế giới. Không khó để bắt gặp hình ảnh các địa danh, thắng cảnh, hay bài viết về nơi đây được quảng bá trên các phương tiện truyền thông hàng đầu hoặc thông qua các sự kiện lớn được tổ chức với quy mô khu vực và quốc tế. Sự lan tỏa về tiềm năng và thông tin du lịch của vùng đồng bằng sông Cửu Long đến với bạn bè quốc tế có thể xem như hiệu ứng của du lịch thông minh, một khái niệm mới phản ánh sự kết hợp giữa du lịch và công nghệ trong bối cảnh sự phát triển của các nền tảng ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông trong kỷ nguyên 4.0. Bài viết tập trung phân tích sự tác động của công nghệ số đến du lịch – đặc điểm chính hình thành nên khái niệm du lịch thông minh, để đưa ra một số đề xuất trong việc phát triển du lịch đồng bằng Sông Cửu Long trong bối cảnh hiện tại.

**TỪ KHÓA**

"Du lịch, du lịch thông minh, đồng bằng Sông Cửu Long, Sóc Trăng"

**1. GIỚI THIỆU**

Với những lợi thế đặc biệt về vị trí địa lý, kinh tế và chính trị ổn định, cùng với bề dày truyền thống lịch sử, văn hóa bản địa, Việt Nam có nhiều thuận lợi để phát triển du lịch. Nằm gầnthành phố Hồ Chí Minh, trung tâm kinh tế của cả nước cùng với điều kiện về giao thông ngày càng được hoàn thiện, đồng bằng sông Cửu Long (ĐBSCL) ngày càng chứng tỏ tiềm năng du lịch của mình trên bản đồ du lịch của Việt Nam và khu vực Đông Nam Á.Thực tế về kinh nghiệm ở nhiều quốc gia có điều kiện và tiềm năng tương tự,ĐBSCL nói chung hoàn toàn có khả năng trở thành một trung tâm du lịch sinh thái, miệt vườn của thế giới với những dấu ấn riêng biệt về thiên nhiên, văn hóa và con người ở vùng hạ lưu sông Mê Kông. Đứng trước những lợi thế đáng kể từ cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, khái niệm du lịch thông minh đã không còn xa lạ khi công nghệ thông tin và truyền thông (ICT) đã góp phần đáng kể trong việc lan tỏa hình ảnh miệt vườn đồng bằng đến với bạn bè quốc tế thông qua mạng internet, các ứng dụng trực tuyến và các thiết bị di động. Vậy, câu hỏi đặt ra đó là: liệu ĐBSCL đã khai thác hình thức du lịch mới - du lịch thông minh? Và cần phải làm gì để phát triển du lịch thông minh trong thời đại kỷ nguyên số? - nơi mà chất lượng và truyền thông là những yếu tố hàng đầu trong việc thu hút khách du lịch trong nước và thế giới đến với nơi đây.

**2.KHÁI NIỆM VỀ DU LỊCH THÔNG MINH VÀTÁC ĐỘNG CỦA CÁCH MẠNG CÔNG NGHỆ 4.0**

Trong những năm gần đây, khái niệm về du lịch thông minh xuất hiện nhằm phản ánh sự chuyển đổi của dịch vụ du lịch gắn liền với chuyển đổi số. Dưới tác động của cuộc cách mạng 4.0, khoa học và công nghệ, đặc biệt là sự phát triển của ICT ngày càng diễn ra mạnh mẽ, cho phép tạo ra các sản phẩm ứng dụng đa dạng cho ngành du lịch. Đồng nghĩa với việc đó, khách hàng sẽ có nhiều lựa chọn hơn trong việc tiếp cận các dịch vụ mà họ mong muốn khi thực hiện một chuyến đi. Việc ứng dụng những công nghệ tiên tiến cho ngành du lịch như trí tuệ nhân tạo (AI), điện toán đám mây, Big data, Blockchain, công nghệ 3D, 3600, công nghệ thực tế ảo và thực tế tăng cường (VR, AR), internet kết nối vạn vật (IoT), các công nghệ định vị (GIS, GPS, LBS); cùng với sự bùng nổ của của internet, mạng xã hội, hệ thống mạng cảm biến không dây (WSN) và các thế hệ mạng di động (4G, 5G),… đã góp phần làm thay đổi diện mạo của ngành du lịch, các hoạt động du lịch ngày càng được công nghệ hóa, ngày càng trở nên hiện đại hơn và thông minh hơn.Do đó, khái niệm du lịch thông minh có thể được hiểu là du lịch được phát triển trên nền tảng ứng dụng những thành tựu của khoa học và công nghệ hiện đại, đặc biệt là công nghệ thông tin truyền thông nhằm tạo ra những giá trị, lợi ích  và dịch vụ tốt nhất, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách du lịch, doanh nghiệp du lịch, cơ quan quản lý du lịch và cộng đồng. Một cách ngắn gọn, sự kết hợp giữa công nghệ với du lịch đã hình thành nên “du lịch thông minh”.

Từ định nghĩa trên, 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,… mà thay vào đó, 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. Cơ quan quản lý nhà nước về du lịch ứng dụng công nghệ, làm tăng hiệu quả cho công tác quản lý, hình thành “quản lý du lịch thông minh”; doanh nghiệp ứng dụng công nghệ, làm tăng tính hiệu quả của hoạt động kinh doanh, hình thành “doanh nghiệp du lịch thông minh”; khách du lịch ứng dụng công nghệ hỗ trợ cho các hoạt động du lịch, hình thành “khách du lịch thông minh”; điểm đến du lịch ứng dụng công nghệ tiến, hình thành “điểm đến du lịch thông minh”; và tương tự với “đô thị du lịch thông minh”, “khu du lịch thông minh”,…. Mức độ “thông minh” ở đây lệ thuộc vào quy mô, tính chất và trình độ công nghệ được ứng dụng.

Theo thống kê của Statista, trang thống kê dữ liệu hàng đầu của Đức, 4.57 tỉ người trên thế giới có thể truy cập internet, tương ứng với 59% dân số toàn cầu và con số này tại Việt Nam hiện là 94%.[[1]](#footnote-2) Rõ ràng, tỉ lệ người truy cập internet là minh chứng sống động nhất cho sự tất yếu trong phát triển du lịch thông minh vì bởi lẽ, thế giới ngày cảng phẳng, đặc biệt trong việc tiếp cận thông tin về du lịch và điểm đến. Một khi thông tin và điểm đến được truyền thông rộng rãi, thì việc tương tác, quảng bá hình ảnh của du lịch ĐBSCL sẽ được tiến hành dễ dàng hơn. Bên cạnh đó, nếu đã có du lịch thông minh, thì cũng có du khách thông minh – thuật ngữ nhằm hướng tới những du khách sử dụng thiết bị ICT và internet trong việc tìm kiếm thông tin trước chuyến đi, trải nghiệm thực tế trong chuyến đi và để lại các đánh giá (review) sau mỗi chuyến đi. Những nguồn thông tin từ những du khách thông minh đó chính là nguồn cơ bản để các du khách khác tham chiếu trước khi quyết định lựa chọn chuyến đi, điểm đến hoặc các dịch vụ được sử dụng. Như vậy, du lịch thông minh không chỉ là cơ hội để doanh nghiệp và chính quyền địa phương tận dụng để quảng bá hình ảnh và thu hút du khách, mà nó còn là động cơ để các đơn vị trên hoàn thiện dịch vụ của mình theo hướng chuẩn hóa chất lượng tiệm cận các tiêu chuẩn quốc tế. Khi nắm bắt được đặc điểm này, các địa phương ĐBSCL hoàn toàn có khả năng phát triển, chuyển đổi mô hình du lịch truyền thống sang du lịch thông minh một cách hiệu quả và theo xu thế phát triển của thế giới.

**2. MỘT SỐ ĐỀ XUẤT PHÁT TRIỂN DU LỊCH THÔNG MINH**

Như đã trình bày, việc phát triển du lịch thông minh không chỉ đơn thuần là phát triển các dịch vụ phục vụ du lịch truyền thống, mà còn đòi hỏi phải có cơ sở hạ tầng về công nghệ thông tin và truyền thông cùng hệ thống các quy định pháp luật, chính sách để phát triển mô hình du lịch mới này. Theo đó, để phát triển du lịch thông minh tại ĐBSCL trong thời gian tới, tác giả đề xuất 5 (năm) giải pháp căn bản cần được thực hiện như sau:

*– Hoàn thiện thể chế chính sách cho phát triển du lịch thông minh*

Du lịch thông minh là mô hình mới, vì vậy hành lang pháp lí, chính sách để thúc đẩy phát triển mô hình này hiện vẫn còn nhiều điểm cần hoàn thiện. Ở trung ương, Chính phủ, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch cần có cơ chế, chính sách đặc thù và ban hành những văn bản cụ thể, quy định, hướng dẫn chi tiết về phát triển du lịch thông minh để định hướng cho ngành Du lịch và các địa phương trong việc triển khai thực hiện. Ở địa phương, chính quyền cần chủ động tổ chức các hội thảo, đào tạo chuyên môn thông qua các lớp tập huấn có sự tham gia của các chuyên gia về ICT để giới thiệu, phổ biến du lịch thông minh, các ứng dụng phục vụ du lịch. Một lộ trình hoàn chỉnh về phát triển du lịch thông minh cần được hoạch định trên cơ sở đề xuất bởi các cơ quan chủ quản ở địa phương dựa trên những điều kiện sẵn có và sự đầu tư của chính phủ, có tham vấn ý kiến chuyên gia và các nhà đầu tư trong và ngoài nước để phát triển du lịch thông minh bên cạnh việc bảo tồn và phát huy các giá trị bản địa.Điểm nhấn của lộ trình trên nằm ở việc khuyến khích các doanh nghiệp du lịch đổi mới sáng tạo, ứng dụng công nghệ trong kinh doanh, tiếp cận du lịch thông minh. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong hoạt động quản lý nhà nước về du lịch, nâng cao hiệu quả quản lý, từng bước điện đại hóa ngành du lịch.

Một lưu ý khác cần được quan tâm trong việc đưa ra các quy định về bảo mật an toàn thông tin người dùng cũng như quản lý sự chính xác của các thông tin, hình ảnh trên các ứng dụng công nghệ thông tin. Do được phát triển trên nền tảng ICT, đây là vấn đề quan trọng do thông tin người dùng thường xuyên là mục tiêu tấn công của tội phạm không gian mạng. Bên cạnh đó, việc quản lý thông tin đăng tải trên các ứng dụng về điểm đến cũng góp phần nâng cao hình ảnh, chất lượng của dịch vụ được cung cấp và tạo cảm giác an tâm, an toàn cho du khách trong quá trình tham khảo, đặt dịch vụ. Các quy định phát triển du lịch thông minh cần gắn liền và tương thích với các quy định về phát triển kinh tế – xã hội thời 4.0 nói chung như: các chính sách về phát triển Chính phủ điện tử, thủ tục hành chính điện tử, thương mại điện tử, phát triển giao thông thông minh, đô thị thông minh, để đồng bộ với thể chế chính sách về phát triển du lịch thông minh.

*– Xác định mô hình và triển khai thí điểm*

Tùy thuộc vào điều kiện phát triển cũng như những tiềm năng sẵn có, việc phát triển du lịch thông minh nên được thực hiện thí điểm ở một vài địa phương tại ĐBSCL với những chủ đề trọng điểm. Việc triển khai thí điểm này chính là bước đầu tiên và là phép thử trong việc nhân rộng mô hình. Nếu Vĩnh Long, Mỹ Tho có thế mạnh về vườn cây ăn trái, An Giang có thế mạnh về du lịch tâm linh, thì Sóc Trăng lại có nét đặc trưng về văn hóa ba dân tộc thể hiện qua ẩm thực, lễ hội và các phong tục dân tộc truyền thống. Đó là những ví dụ điển hình, cụ thể trong việc phát triển du lịch thông minh gắn với từng chủ đề của từng địa phương. Mặt khác, do những điều kiện khác biệt về trình độ phát triển con người, kinh tế, văn hóa, xã hội và cơ sở hạ tầng, việc triển khai thí điểm mô hình du lịch thông minh cần phải lưu tâm đến những nhân tố kể trên để đảm bảo tính hiệu quả vì bởi lẽ, không phải địa phương nào cũng có thể triển khai du lịch thông minh như kỳ vọng. Kinh nghiệm từ những mô hình triển khai thí điểm này chính là tài liệu quý báu, mang tính ứng dụng thực tiễn để góp phần hoàn thiện cơ chế, chính sách và pháp luật, tạo tiền đề để nhân rộng du lịch thông minh trên phạm vi khu vực.

*– Ứng dụng ICT cho ngành du lịch*

Hoạt động nghiên cứu ứng dụng KH&CN, tận dụng những điểm mạnh của ICT cho ngành du lịch cần được chú trọng đầu tư. Cần xác định và ưu tiên đầu tư cho các hạng mục công nghệ quan trọng hỗ trợ phát triển du lịch thông minh, bao gồm: xây dựng cơ sở dữ liệu ngành; đầu tư phát triển hạ tầng công nghệ; đầu tư sản xuất các phần mềm, hệ thống, chương trình, ứng dụng, tiện ích thông minh cho ngành du lịch; nghiên cứu ứng dụng các công nghệ tiên tiến sản xuất các sản phẩm và dịch vụ du lịch thông minh; nghiên cứu ứng dụng các công nghệ tiên tiến cho công tác quản lý và phát triển điểm đến; ứng dụng công nghệ cho công tác thống kê du lịch; ứng dụng công nghệ cho công tác bảo tồn, phục chế các giá trị di sản, di tích phục vụ du lịch. Đặc biệt, việc thu hút đầu tư, khuyến khích phát triển của các công ty khởi nghiệp định hướng công nghệ trong lĩnh vực du lịch cần được đẩy mạnh. Đây sẽ là nguồn lực trọng yếu trong việc đưa các ứng dụng du lịch trên nền tảng ICT vào thực tiễn kinh doanh cũng như cung cấp những sản phẩm du lịch thông minh đến với khách hàng.

*– Phát triển nguồn nhân lực, đẩy mạnh hợp tác quốc tế về khoa học công nghệ*

Dù gần Tp. HCM – đầu tàu kinh tế của cả nước, nhưng nguồn nhân lực được trang bị kiến thức về ICT cũng như xu hướng thế giới trong lĩnh vực du lịch tại ĐBSCL vẫn còn hạn chế. Do vậy, việc đẩy mạnh hợp tác quốc tế về khoa học công nghệ với các nước phát triển để học hỏi kinh nghiệp, nâng cao năng lực nghiên cứu và ứng dụng khoa học công nghệ với phát triển du lịch thông minh; hợp tác, chuyển giao công nghệ và hợp tác đầu tư phát triển công nghệ cho Việt Nam, là vô cùng cần thiết. Điều này sẽ giúp cho nghành Du lịch đào tạo, bồi dưỡng, phát triển nguồn nhân lực để đáp ứng nhu cầu phát triển du lịch thông minh, tiết kiệm thời gian và chi phí đầu tư cho hoạt động nghiên cứu, phát triển. Cần lưu ý, nguồn nhân lực sau đào tạo bên cạnh được trang bị trình độ chuyên môn về du lịch, phải đáp ứng yêu cầu sử dụng và vận hành công nghệ, sẵn sàng tiếp cận và thích ứng với du lịch thông minh. Thu hút nhân tài có trình độ cao về công nghệ vào làm việc trong ngành du lịch hứa hẹn là một trong những giải pháp đáp ứng yêu cầu này.

*– Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức về phát triển du lịch thông minh*

Đây được xem như là một trong những hình thức đào tạo thường xuyên để nâng cao nhận thức của người dân về du lịch thông minh. Bên cạnh đó cũng trang bị cho họ những kiến thức căn bản về ICT để phát triển du lịch trên nền tảng công nghệ, nhận biết những cơ hội và rủi ro của loại hình kinh doanh này để tránh bị lợi dụng, lừa đảo.

**4. KẾT LUẬN**

Dù còn nhiều hạn chế trong cách tiếp cận các tiêu chuẩn quốc tế về du lịch, công nghệ cũng như chính sách tổng thể để phát triển du lịch trong kỷ nguyên của cuộc cách mạng khoa học, công nghệ 4.0, nhưng với những lợi thế hiện tại đặc biệt là cơ sở hạ tầng phục vụ cho việc mở rộng mạng lưới internet và thái độ, tinh thần cầu thị của các cơ quan chuyên quản trong việc ứng dụng công nghệ mới vào quản lý, phát triển du lịch, cùng với sự năng động của đội ngũ doanh nghiệp cung cấp dịch vụ du lịch, lữ hành, lưu trú tại địa phương, chúng ta hoàn toàn có cơ sở lạc quan để tin tưởng về sự phát triển của du lịch thông minh trong thời gian tới. Chỉ khi du lịch thực sự gắn liền với công nghệ số, những nền tảng ứng dụng du lịch theo chuẩn “5 sao” mới được hình thành và tạo tiền đề cho việc thu hút những du khách với yêu cầu, đòi hỏi, thái độ và kiến thức “5 sao”. Và đây chính là động cơ để hình thành nên mạng lưới những nhà cung cấp dịch vụ tại địa phương theo chuẩn “5 sao” vì bởi lẽ, dịch vụ là làm thỏa mãn những yêu cầu của du khách khi một lần đến với ĐBSCL.

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Báo Tổ Quốc (2017), “*Ngành Du lịch với Cách mạng công nghiệp 4.*0”, Bộ Văn Hóa Thể Thao Và Du Lịch.
2. *“Du lich thực tế ảo, giải pháp công nghệ mới cho du lịch 4.0 VRTECH JSC…”,* More Creative.
3. Thesaigontimes.vn (2017), “*53% dân số Việt Nam dùng Internet và vấn đề rủi ro an ninh mạng*”, Bộ giao thông vận tải.
4. Đình Toán (2019), “*Du lịch Việt Nam với Cách mạng Công nghiệp 4.0*”, Báo văn hóa điện tử.
5. Bích Trâm (2020), “*Quảng bá du lịch trong thời đại 4.0*”, Quảng Bá Du Lịch Trong Thời Đại 4.0
6. Xu hướng thiết kế (2019), “*Sự cần thiết của website du lịch trong thời đại công nghệ 4.0*”, wedtravel.
7. Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch (2009), “*Nhu cầu nhân lực du lịch giai đoan 2011 – 2020*” tổng cục du lịch.
8. Dương Tâm (2019), “*Chất lượng nhân lực - thách thức lớn của Việt Nam*”, Vnexpress.
9. Nghệ thuật nhân lực (2019),“*Thực trạng nguồn nhân lực của Việt Nam hiện nay – 2018*”, Vnresource.
10. Phát triển nguồn nhân lực Việt Nam giai đoạn 2015-2020 đáp ứng yêu cầu đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế. Tạp chí Cộng sản.
11. Một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực Việt Nam trong bối cảnh hội nhập. Tạp chí Lao động và Xã hội
12. Nguyễn Thị Kiều Trang (2018), Sơ lược về Du lịch thông minh, Trường Cao đẳng Công nghệ thông tin Hữu Nghị Việt Hàn, <http://viethanit.edu.vn/2018/03/13/so-luoc-ve-du-lich-thong-minh/>*.*
13. Hồ Hạ (2018), Mô hình du lịch thông minh: Điểm nhấn phát triển ngành kinh tế xanh, Tạp chí Kinh tế và Đô thị, Số tháng 2 năm 2018.
14. Trang web Tổng cục Thống kê Việt Nam

1. https://andrews.edu.vn/bao-cao-digital-marketing-viet-nam-2019/ [↑](#footnote-ref-2)