

MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DU LỊCH THÔNG MINH Ở PHÚ YÊN TRONG BỐI CẢNH CÔNG NGHIỆP 4.0

● HUỖNH VĂN THÁI - NGUYỄN THANH THUYỀN - ĐẶNG THỊ THU HIỀN

TÓM TẮT:

Cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đã tạo ra những tác động sâu rộng đến mọi lĩnh vực của đời sống xã hội trong đó có ngành du lịch. Việc ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông một cách sâu rộng đã trở thành xu thế phát triển tất yếu của ngành Du lịch Việt Nam. Khái niệm “du lịch thông minh” ngày càng phổ biến tại nhiều tỉnh, thành trên khắp cả nước. Bài viết phân tích tình hình phát triển du lịch thông minh tại tỉnh Phú Yên, những cơ hội và thách thức phát triển du lịch thông minh trong bối cảnh công nghiệp 4.0. Từ đó, đề xuất một số giải pháp phát triển du lịch thông minh ở Phú Yên trong thời gian tới.

Từ khóa: du lịch thông minh, công nghiệp 4.0, tỉnh Phú Yên.

1. Đặt vấn đề

Phát triển du lịch thông minh là xu hướng tất yếu trong thời đại cách mạng công nghiệp 4.0, khi công nghệ hiện đại được ứng dụng mạnh mẽ vào mọi lĩnh vực, bao gồm du lịch. 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, nhấn mạnh phát triển hệ sinh thái du lịch thông minh, ứng dụng công nghệ số để nâng cao trải nghiệm và quản lý du lịch. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã có Quyết định số 3570/QĐ-BVHTTDL ngày 21/12/2022 phê duyệt Đề án Ứng dụng công nghệ 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 tất yếu của ngành du lịch, với công nghệ như AI và VR mang lại nhiều cơ hội cho các doanh nghiệp và cơ quan du lịch. Du lịch thông minh nâng cao năng lực phát triển, giúp du lịch Việt Nam trở thành ngành kinh tế mũi nhọn và đảm bảo phát triển bền vững, hội nhập quốc tế. Theo Hiệp hội Thương mại điện tử Việt Nam (VECOM), tỷ lệ khách du lịch trong nước và quốc tế sử dụng dịch vụ trực tuyến đạt hơn 60% và 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.

Trong những năm gần đây hoạt động du lịch của tỉnh Phú Yên cũng đã có bước chuyển biến tích cực, nhất là các lĩnh vực xây dựng kết cấu hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật và xúc tiến quảng bá du lịch, góp phần chuyển dịch cơ cấu kinh tế, quảng bá mạnh mẽ hình ảnh đất nước và con người Phú Yên đến với du khách, bạn bè trong nước và quốc tế. Tỉnh đã phối hợp với Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam về việc khảo sát hiện trạng các hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin, các hệ thống phần mềm, cơ sở dữ liệu, nhu cầu trao đổi, chia sẻ kết nối dữ liệu trong lĩnh vực du lịch trên địa bàn tỉnh và hoàn thiện thông tin khảo sát về số hóa điểm đến Gành Đá đĩa, Bãi Môn - Mũi Đại Lãnh để xây dựng dự án chuyển đổi số trong ngành du lịch Phú Yên. Việc triển khai du lịch thông minh không chỉ giải quyết nhiều vấn đề nội tại mà còn thúc đẩy du lịch tỉnh Phú Yên phát triển bền vững. Với ý nghĩa đó, bài viết nhằm tìm hiểu, phân tích tình hình phát triển du lịch thông minh ở Phú Yên trong bối cảnh công nghiệp 4.0, từ đó đề xuất một số giải pháp phát triển du lịch thông minh tại Phú Yên trong thời gian tới.

2. Phát triển du lịch thông minh trong bối cảnh công nghiệp 4.0

2.1. Du lịch thông minh

Du lịch thông minh bắt đầu phổ biến khi cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 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, Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch (Tổng cục Du lịch), 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, bao gồm các công

nghệ như AI, VR, dữ liệu lớn, điện toán đám mây và Internet vạn vật. Mô hình này xây dựng dựa trên cơ sở hạ tầng số tích hợp dữ liệu đồng bộ với đầy đủ thông tin như địa điểm du lịch, nhà hàng, khách sạn, đặt vé, đánh giá của khách hàng. Ngoài ra, còn có các tính năng giúp du khách có thể trải nghiệm thử cảm giác du lịch với công nghệ thực tế ảo.

Điểm đến du lịch thông minh: theo Viện Phát triển Đổi mới Tây Ban Nha (Segittur), Cơ quan Tiêu chuẩn hóa quốc gia Aenor, điểm đến du lịch thông minh là khu vực du lịch sáng tạo, dễ tiếp cận, dựa trên hạ tầng công nghệ hiện đại, đảm bảo phát triển bền vững, tăng cường tương tác của du khách với môi trường và nâng cao trải nghiệm du lịch cũng như chất lượng cuộc sống của người dân. Điểm đến này sử dụng các công nghệ như Internet vạn vật, điện toán đám mây và hệ thống dịch vụ Internet để cải thiện trải nghiệm du khách và đời sống người dân.

Kinh nghiệm thông minh: là những trải nghiệm du lịch qua trung gian công nghệ như công nghệ thực tế ảo (VR), thực tế tăng cường (AR). Khách du lịch có thể trải nghiệm trước các điểm đến, đưa ra đánh giá và chia sẻ kinh nghiệm. Điều này giúp du khách có thể có được những trải nghiệm chân thật, từ đó có được những thông tin để xây dựng kế hoạch cho chuyến đi.

Hệ sinh thái kinh doanh thông minh: các doanh nghiệp du lịch dễ dàng quảng bá khu du lịch, quản lý tình hình kinh doanh và số lượng khách du lịch hiệu quả nhờ vào hệ sinh thái kinh doanh thông minh.

2.2. Cơ hội và thách thức

Du lịch là ngành kinh tế tổng hợp, ngày càng có vị trí quan trọng đối với sự phát triển kinh tế - xã hội. Theo Quyết định số 147/QĐ-TTg ngày 22/01/2020 về Chiến lược Phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030, Chính phủ đặt mục tiêu phát triển du lịch bền vững, trở thành ngành kinh tế mũi nhọn với tổng thu từ khách du lịch dự kiến đạt

3.100-3.200 nghìn tỷ đồng, tăng trưởng bình quân 11-12%/năm, đóng góp trực tiếp vào GDP 15-17%. Chỉ thị số 08/CT-TTg ngày 23/02/2024 về phát triển du lịch toàn diện, nhanh và bền vững, yêu cầu đẩy mạnh liên kết vùng, địa phương theo phương châm “một cung đường - nhiều điểm đến”, hình thành các sản phẩm du lịch đặc thù.

Bên cạnh đó, theo nghiên cứu, chuyển đổi số trong du lịch dự kiến đóng góp 305 tỷ USD lợi nhuận vào năm 2025. Số người sử dụng Internet trên toàn cầu năm 2023 đã tăng thêm 100 triệu người, tổng dân số tiếp cận dịch vụ này đạt 5,4 tỷ người, tương đương 67% dân số thế giới. Khách du lịch ngày càng sử dụng Internet và các thiết bị thông minh để tìm kiếm thông tin du lịch, tham khảo điểm đến, so sánh và lựa chọn các dịch vụ du lịch, thực hiện các giao dịch mua tour, đặt phòng, mua vé máy bay, thanh toán trực tuyến... ngày càng có xu hướng gia tăng.

Bên cạnh những tín hiệu khả quan đó, Đảng và Nhà nước cũng đã có những chủ trương, chính sách cụ thể nhằm tận dụng thành tựu của CMCN 4.0, thúc đẩy chuyển đổi số quốc gia, bao gồm cả lĩnh vực du lịch. Ngành Du lịch Việt Nam đang phát triển nhanh chóng, liên kết chặt chẽ với quốc tế theo hướng hiện đại và chuyên nghiệp, tạo điều kiện cho du lịch thông minh và kết nối số. Ngoài ra, phong trào khởi nghiệp và đổi mới sáng tạo dựa trên công nghệ mới cũng đang phát triển mạnh mẽ, tập trung giải quyết các vấn đề trong quá trình phát triển.

Bên cạnh cơ hội, ngành Du lịch Việt Nam đối mặt với các thách thức như: cần thống nhất về tư duy và nhận thức đối với xu hướng phát triển không thể tránh của du lịch thông minh; sự kết nối số giữa các chủ thể chưa chặt chẽ và đồng bộ; thiếu nguồn lực phát triển hệ sinh thái du lịch thông minh bền vững; đội ngũ nhân lực du lịch còn hạn chế về công nghệ thông tin. Sự phát triển của du lịch thông minh làm thay đổi phương thức hoạt

động của ngành, trong khi các quy định pháp lý chưa theo kịp. Theo số liệu của Hiệp hội Thương mại Điện tử, hiện nay thị trường du lịch trực tuyến tại Việt Nam còn nhiều hạn chế và phải cạnh tranh với các công ty lữ hành toàn cầu như Agoda, Booking.com, Traveloka và Expedia chiếm tới 80% thị phần du lịch.

3. Tình hình phát triển du lịch thông minh ở Phú Yên

Phú Yên sở hữu nguồn tài nguyên du lịch tự nhiên và văn hóa đa dạng, là điều kiện thuận lợi để phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn vào năm 2030. Năm 2023, tổng lượt khách du lịch đến Phú Yên đạt 3.200.000 lượt, đạt 133% so với kế hoạch năm, tăng 44% so với cùng kỳ, trong đó khách quốc tế đạt 19.750 lượt, đạt 131,6% so với kế hoạch năm, gấp 2,6 lần so với cùng kỳ. Tổng lượt khách lưu trú đạt 2.069.964 lượt, tăng 55,02% so với cùng kỳ, trong đó khách quốc tế đạt 14.768 lượt, gấp 2,3 lần so với cùng kỳ. Tổng thu từ khách du lịch đạt 4.917,4 tỷ đồng, đạt 158,6% so với kế hoạch năm, tăng 76,2% so với cùng kỳ, trong đó doanh thu lưu trú đạt 720,05 tỷ đồng, tăng 86,6% so với cùng kỳ (Cục Thống kê Phú Yên, (2024)).

Cũng theo Báo cáo tình hình kinh tế xã hội năm 2023 của Cục Thống kê Phú Yên, đến nay toàn tỉnh có 430 cơ sở kinh doanh lưu trú du lịch, trong đó có 01 khách sạn 5 sao, 01 khách sạn 4 sao, 04 khách sạn 3 sao, 04 khách sạn 2 sao, 38 khách sạn 1 sao, 87 khách sạn, 91 nhà nghỉ và 27 homestay đáp ứng đủ điều kiện tối thiểu kinh doanh lưu trú du lịch. Tổng số buồng lưu trú du lịch hiện có khoảng 7.400 buồng, trong đó có khoảng hơn 600 buồng đạt tiêu chuẩn 3-5 sao. Tổng số lao động trực tiếp trong lĩnh vực du lịch khoảng 6.700 người, lao động gián tiếp khoảng 13.400 người. Bên cạnh đó, Phú Yên đã không ngừng nỗ lực hướng tới phát triển du lịch thông minh, như:

- Thường xuyên cập nhật tin tức, quảng bá du lịch trên trang thông tin điện tử du lịch Phú Yên (phuyen.vietnam360.vn; phuyentourism.gov.vn).

- Triển khai xây dựng website Liên minh kích cầu du lịch khu vực miền Trung - Tây Nguyên của 4 tỉnh: Phú Yên, Bình Định, Đắk Lắk, Gia Lai để hỗ trợ doanh nghiệp tăng cường công tác quảng bá, xúc tiến du lịch.

- Triển khai áp dụng hệ thống cơ sở dữ liệu số ngành Du lịch về doanh nghiệp lữ hành, hướng dẫn viên, cơ sở lưu trú du lịch, khu, điểm du lịch; kết nối liên thông hệ thống thông tin quản lý từ trung ương đến cơ sở... Ứng dụng app "Du lịch Việt Nam an toàn" - một nền tảng tích hợp đa tiện ích quan trọng như bản đồ số du lịch an toàn, liên thông dữ liệu y tế về tình hình dịch bệnh ở các địa phương, cung cấp thông tin các cơ sở dịch vụ du lịch an toàn... Ứng dụng công nghệ thông tin hỗ trợ doanh nghiệp du lịch kết nối hiệu quả với các chủ thể liên quan, tạo môi trường cho cộng đồng, các doanh nghiệp, đáp ứng yêu cầu về đổi mới phương thức, nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác quản lý nhà nước.

- Triển khai các hình thức marketing điện tử (E-marketing); ứng dụng công nghệ thực tế ảo quảng bá điểm đến, giúp du khách có thể cảm nhận hết mọi góc cạnh (không gian 3600) về điểm đến của Phú Yên; ứng dụng quét mã thông tin (QR code) tại các điểm di tích lịch sử văn hóa, danh lam thắng cảnh trên địa bàn tỉnh, góp phần thúc đẩy phát triển du lịch số; đến nay đã có 10 điểm di tích, danh thắng được xây dựng các trang fanpage và QR code.

Tuy nhiên, ngành Du lịch Phú Yên trong phát triển du lịch thông minh vẫn còn những khó khăn và hạn chế:

- Đội ngũ nhân lực ngành Du lịch chưa tiếp cận và vận hành được công nghệ chuyển đổi số; nguồn kinh phí dành cho công tác chuyển đổi số còn hạn chế.

- Cơ chế và chính sách phát triển du lịch thông minh còn hạn chế về ưu đãi, cách thức tiếp cận, thu hút đầu tư và đổi mới trang thiết bị về cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin.

- Hạ tầng công nghệ thông tin tại các điểm du lịch cũng đang là vấn đề bất cập, chưa phủ sóng wifi được hết các điểm du lịch, ảnh hưởng đến phát triển du lịch thông minh và các sản phẩm công nghệ cao.

- Nhận thức của một số doanh nghiệp du lịch về tầm quan trọng của việc chuyển đổi số chưa cao. Các doanh nghiệp du lịch thông minh còn non trẻ, thiếu kinh nghiệm và ứng dụng công nghệ chỉ ở giai đoạn đầu, năng lực cạnh tranh online chưa cao.

- Cùng với đó là sự phát triển công nghệ, khách du lịch có thể trực tiếp liên hệ với nhà cung cấp, book dịch vụ và tour du lịch. 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.

- Đối với người tiêu dùng thông minh, mặc dù số lượng người truy cập internet nhiều và phạm vi rộng, việc ứng dụng công nghệ cao vào du lịch thông minh còn hạn chế, chưa tận dụng hết các tính năng ưu việt, để phát triển du lịch thông minh, du khách cần có điện thoại thông minh.

4. Một số giải pháp phát triển du lịch thông minh ở Phú Yên trong bối cảnh công nghệ 4.0

Trên cơ sở phân tích tình hình phát triển du lịch thông minh tại tỉnh Phú Yên, để phát triển du lịch thông minh và ứng dụng hiệu quả công nghệ, chuyển đổi số trong thời gian tới bài viết đề xuất một số giải pháp như sau:

- Số hóa và xây dựng hệ thống thông tin du lịch: Số hóa dữ liệu và xây dựng hệ thống thông tin về các doanh nghiệp du lịch, hỗ trợ du khách tra cứu thông tin du lịch Phú Yên.

- Tích hợp bản đồ số và ứng dụng công nghệ

3D: Tích hợp bản đồ số các điểm du lịch, hướng dẫn chỉ đường trên Google Maps, xây dựng hình ảnh 3D (VR 360) và ứng dụng trên IOS/Android, cung cấp dịch vụ truy cập miễn phí 4G, 5G.

- Chương trình tham quan thực tế ảo: Xây dựng chương trình tham quan thực tế ảo trên website du lịch Phú Yên, giúp khách hàng trải nghiệm du lịch trên không gian mạng.

- Dịch vụ thanh toán trực tuyến: Phát triển các dịch vụ thanh toán trực tuyến (ví điện tử, thẻ ngân hàng, QR Code) tại các điểm đến du lịch và dịch vụ du lịch; tăng cường truyền thông, quảng bá trên nền tảng công nghệ số.

- Chính sách hỗ trợ doanh nghiệp chuyển đổi số: Hỗ trợ doanh nghiệp du lịch chuyển đổi số, sử dụng phần mềm tiện ích trong tuyên truyền và quảng cáo, thiết lập chính sách thu hút đầu tư vào phát triển công nghệ thông minh.

- Tập huấn và nâng cao kỹ năng cho cộng đồng du lịch: Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng kiến thức và kỹ năng cho cộng đồng du lịch, giúp họ thích ứng công nghệ và đổi mới sáng tạo, đáp ứng nhu cầu thị trường.

- Xây dựng hệ thống giám sát an ninh, an toàn

thông minh từ xa, trung tâm thông tin và điều hành du lịch tại tất cả các điểm đến du lịch, đảm bảo hỗ trợ khách du lịch 24/7 trong mọi trường hợp cần sự trợ giúp, khẩn cấp.

- Tuyên truyền và nâng cao ý thức cộng đồng: Tăng cường tuyên truyền về bảo vệ môi trường, nâng cao ý thức trách nhiệm và thái độ ứng xử văn minh của người dân Phú Yên, xây dựng hình ảnh mỗi người dân là đại sứ du lịch.

5. Kết luận

Phát triển du lịch thông minh là xu hướng tất yếu của tương lai, mang đến một diện mạo mới cho ngành du lịch của Việt Nam và thế giới. Tuy nhiên, để phát triển du lịch thông minh cần các điều kiện và tiền đề cụ thể, dựa trên ứng dụng thành tựu khoa học và công nghệ tiên tiến của CMCN 4.0. Trước hết, cần có nhận thức đầy đủ và đúng đắn về bản chất và quy luật vận động, phát triển của du lịch thông minh. Để đạt được kết quả kỳ vọng, hệ thống ngành Du lịch của tỉnh Phú Yên cùng các ngành liên quan cần chú trọng thực hiện chuyển đổi số toàn diện, xây dựng cơ sở hạ tầng số vững chắc và đưa ra các giải pháp kịp thời, hiệu quả cho quá trình phát triển du lịch thông minh ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2022). Quyết định 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.
2. UBND tỉnh Phú Yên (2024). Chỉ thị về việc phát triển du lịch toàn diện, nhanh và bền vững trên địa bàn tỉnh Phú Yên.
3. Lê Quang Đăng (2021). Cách mạng công nghiệp 4.0 và tiến trình phát triển du lịch thông minh tại Việt Nam. Truy cập tại https://itdr.org.vn/ngnien_cuu/cach-mang-cong-nghiep-4-0-va-tien-trinh-phat-trien-du-lich-thong-minh-tai-viet-nam/
4. Vũ Hương Giang (2021). Phát triển du lịch thông minh tại Việt Nam: Cơ hội và thách thức. Tạp chí Khoa học, Trường Đại học Mở Hà Nội, Số 82 - Tháng 8/2021.
5. Trần Quới (2024). Trải nghiệm xứ hoa vàng cỏ xanh bằng công nghệ. Truy cập tại <https://tptuyhoa.phuyen.gov.vn/cac-tin-khac/trai-nghiem-xu-hoa-vang-co-xanh-bang-cong-nghie-770720>

6. Cục Thống kê Phú Yên (2024). Báo cáo Tình hình kinh tế - xã hội năm 2023. Truy cập tại https://cucthongkephuyen.gso.gov.vn/storage/manager/report_ktxh/uqliFKb-52653698-3335-4223-95c1-1b931a481ef4.pdf

Ngày nhận bài: 22/3/2024

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 9/4/2024

Ngày chấp nhận đăng bài: 24/4/2024

Thông tin tác giả:

1. TS. HUỖNH VĂN THÁI*

2. ThS. NGUYỄN THANH THUYỀN

3. ĐẶNG THỊ THU HIỀN

Trường Cao đẳng Công Thương miền Trung

*** Email: vanthai.tic@gmail.com**

SOME SOLUTIONS FOR THE DEVELOPMNENT OF SMART TOURISM IN PHU YEN PROVINCE IN THE CONTEXT OF INDUSTRY 4.0

● Ph.D HUYNH VAN THAI¹

● Master. NGUYEN THANH THUYEN¹

● DANG THI THU HIEN¹

¹Mien Trung Industry and Trade College

ABSTRACT:

The Fourth Industrial Revolution (Industry 4.0) has created profound impacts on all social-economic fields, including the tourism industry. The extensive application of technological advances has become an inevitable development trend for Vietnam's tourism industry. The concept of "smart tourism" is increasingly popular across the country. This paper analyzed the current smart tourism development in Phu Yen province and pointed out opportunities and challenges for smart tourism in the context of Industry 4.0. Based on the paper's findings, some solutions were proposed to help Phu Yen province develop its smart tourism.

Keywords: smart tourism, Industry 4.0, Phu Yen province.