

GIẢI PHÁP ỨNG DỤNG SỐ HÓA TẠI CÁC DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH TỈNH VĨNH LONG

● NGUYỄN DIỄM PHƯƠNG

TÓM TẮT:

Trong bối cảnh cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư đang diễn ra sôi động, sự tất yếu và cấp thiết trong ứng dụng số hóa đang tạo động lực làm thay đổi các hoạt động quản trị, kinh doanh của các doanh nghiệp (DN) lữ hành. Nghiên cứu này được triển khai tại các DN hoạt động trên lĩnh vực lữ hành tỉnh Vĩnh Long, nhằm đánh giá thực trạng nhận thức, vận dụng số hóa trong hoạt động kinh doanh của DN. Đây cũng là những nền tảng góp phần cho việc định hướng và thay đổi cách tổ chức hoạt động kinh doanh trong kỷ nguyên số, để thúc đẩy du lịch Vĩnh Long đạt hiệu quả cao và bền vững. Trên cơ sở phân tích, khảo sát thực trạng ứng dụng số hóa vào hoạt động quản lý và kinh doanh của các DN lữ hành tỉnh Vĩnh Long, tác giả đề xuất hệ thống giải pháp nhằm tăng cường ứng dụng số hóa tại các DN lữ hành tỉnh Vĩnh Long trong thời gian tới.

Từ khóa: ứng dụng số hóa, doanh nghiệp lữ hành, sản phẩm du lịch, phát triển du lịch tỉnh Vĩnh Long.

1. Đặt vấn đề

Vĩnh Long nằm ở vùng du lịch đồng bằng sông Cửu Long với nhiều thế mạnh phát triển du lịch. Tỉnh luôn bám sát quá trình ứng dụng công nghệ số của du lịch Việt Nam nhằm đổi mới, phát huy các giá trị nội sinh. Đề án “Ứng dụng công nghệ thông tin trong lĩnh vực du lịch giai đoạn 2020 - 2025 trên địa bàn tỉnh Vĩnh Long” đề ra nhiệm vụ cho ngành Du lịch phải thực hiện nhanh việc ứng dụng công nghệ thông tin làm nền tảng cho sự phát triển của du lịch địa phương trong thời gian tới. Xác định bước trên con đường đó, các DN lữ hành trên địa bàn tỉnh đóng vai trò hết sức quan trọng để thực hiện nhiệm vụ này.

Tỉnh Vĩnh Long có 15 DN lữ hành, trong đó 11 DN lữ hành nội địa và 4 DN lữ hành quốc tế. Đây là tính hiệu khả quan khi trải qua đại dịch Covid -19, các DN này vẫn đứng vững trong thị trường. Tuy nhiên, tình hình ứng dụng số hóa trong các DN lữ

hành tại Vĩnh Long còn gặp nhiều khó khăn và thách thức. Yêu cầu cấp thiết hiện nay là các DN, đơn vị làm du lịch, cung cấp dịch vụ du lịch cần chuyển hướng để đáp ứng kịp thời nhu cầu khách hàng, đương đầu với thử thách môi trường công nghệ số và tận dụng được lợi ích của nó để đạt được thành công.

Như vậy, việc ứng dụng số hóa tại các DN lữ hành là một xu thế tất yếu, có vai trò quan trọng và sẽ đem lại lợi ích nhất định cho các cá nhân, tập thể và cho toàn xã hội.

2. Tổng quan nghiên cứu

Trước sự phát triển mạnh mẽ và tính hiệu quả của việc ứng dụng công nghệ số trên mọi lĩnh vực của đời sống xã hội, vấn đề nghiên cứu về ứng dụng công nghệ thông minh, công nghệ số trong du lịch đã được nhiều nhà khoa học trong và ngoài nước quan tâm. Điển hình là các công trình nghiên cứu khoa học sau đây:

Bùi Thanh Khoa và cộng sự (2021) cho rằng, “Ý định sử dụng ứng dụng di động để lựa chọn dịch vụ du lịch của giới trẻ trong thời kỳ chuyển đổi số” đã nghiên cứu khẳng định lại kết quả của mô hình chấp nhận công nghệ (TAM) được đề xuất bởi Davis (1986). Bên cạnh đó chỉ ra rằng tính cách đổi mới của du khách là yếu tố bên ngoài ảnh hưởng tích cực đến quá trình chấp nhận lựa chọn khi đi du lịch của du khách thế hệ Z. Nghiên cứu cũng đề xuất một số giải pháp cho các DN kinh doanh dịch vụ liên quan đến du lịch khi xây dựng, hoặc sử dụng các ứng dụng di động để quảng bá.

Theo Lê Hữu Nghĩa, Đỗ Thị Tố Oanh, Nguyễn Thị Mỹ Nhân (2021), “Chuyển đổi số trong ngành du lịch Việt Nam” xoáy sâu vào hệ thống các khái niệm liên quan đến chuyển đổi số (CĐS), đồng thời đưa ra các đánh giá nhận xét chung về CĐS trong ngành du lịch Việt Nam. Bên cạnh đó, tác giả cũng dự báo xu hướng phát triển du lịch lấy các giải pháp CĐS làm nền tảng.

Theo Phạm Thị Thùy Linh (2020), “Thực trạng ứng dụng công nghệ thông tin trong phát triển du lịch ở Việt Nam” đã khắc họa thực trạng ứng dụng công nghệ thông tin trong phát triển du lịch ở Việt Nam, chỉ ra một số kết quả và vấn đề tồn tại trong việc ứng dụng công nghệ thông tin trong du lịch ở Việt Nam thời gian qua. Từ đó rút ra kết luận việc ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) trong phát triển du lịch mới chỉ dừng ở mức cơ bản, chưa khai thác được tối ưu các lợi thế của công nghệ trong cạnh tranh, thu hút khách hàng cũng như trong quản lý, điều hành kinh doanh du lịch.

Phan Huy Xu và Nguyễn Tuyên Linh (2021) cho rằng, “Sử dụng công nghệ chuyển đổi số cho ngành Du lịch Việt Nam” đề cập những khái niệm về CĐS, phân tích thế mạnh của CĐS đối với DN du lịch, trình bày tình hình CĐS hiện nay, những mặt tích cực và những hạn chế về CĐS của DN du lịch Việt Nam. Bài viết nêu một vài giải pháp để đẩy mạnh CĐS trong các DN du lịch nhằm phục hồi tăng trưởng du lịch và đưa du lịch nước ta trở thành ngành kinh tế mũi nhọn.

Nhìn chung, những công trình nghiên cứu có quan điểm chung về tính tất yếu của ứng dụng công nghệ trong hoạt động du lịch và dự báo xu hướng số hóa trong du lịch tại Việt Nam. Khá nhiều mô hình

được đánh giá, nhiều kinh nghiệm được đúc kết và những khuôn khổ, quy trình, định hướng cho vấn đề số hóa trong DN đã được trình bày, mang lại những góc nhìn khá đa dạng cho vấn đề này.

3. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp xác định mẫu

Thu thập thông qua bảng câu hỏi

Tiến hành khảo sát chuyên gia điều hành và đang công tác tại các phòng, ban chuyên môn thuộc các DN lữ hành tỉnh Vĩnh Long, thông qua phương pháp tiếp cận trực tiếp trả lời câu hỏi trong bảng câu hỏi đã được soạn trước.

- Phương pháp chọn mẫu

Được tiến hành lấy khảo sát trên 15 DN lữ hành của tỉnh Vĩnh Long. Ở mỗi DN tiến hành khảo sát 10 mẫu. Như vậy, số lượng quan sát trong bài nghiên cứu này $i=10 \times 15 = 150$ quan sát.

Được tiến hành lấy khảo sát trên 15 DN lữ hành của tỉnh Vĩnh Long. Ở mỗi DN tiến hành khảo sát 10 mẫu. Như vậy, số lượng quan sát trong bài nghiên cứu này $i=10 \times 15 = 150$ quan sát.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Thực trạng triển khai ứng dụng số hóa trên địa bàn tỉnh Vĩnh Long

Tỉnh Vĩnh Long đã ban hành Kế hoạch số 37/KH-UBND, ngày 29/6/2020 của UBND Tỉnh về Phát triển DN công nghệ số trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2021-2025 và định hướng đến năm 2030; Kế hoạch số 45/KH-UBND, ngày 20/8/2020 của UBND tỉnh về triển khai “Đề án nâng cao hiệu quả hoạt động thông tin cơ sở dựa trên ứng dụng công nghệ thông tin” trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2020 - 2025 và định hướng đến năm 2030; Quyết định số 3177/QĐ-UBND, ngày 25/11/2020 của UBND tỉnh Vĩnh Long về việc Phê duyệt Đề án Ứng dụng công nghệ thông tin trong lĩnh vực du lịch giai đoạn 2020 - 2025 trên địa bàn tỉnh Vĩnh Long. Nhờ đó, các chương trình, dự án, nhiệm vụ phát triển công nghệ thông tin nói chung và ứng dụng số hóa trong du lịch nói riêng luôn được triển khai thuận lợi.

Trung tâm Tích hợp dữ liệu tỉnh vận hành ổn định, gồm các hệ thống: hệ thống giám sát mạng, thiết bị mạng; các cổng/trang của các sở, ban, ngành trong tỉnh, UBND cấp xã; hệ thống thư điện tử của tỉnh; Cổng dịch vụ công, hệ thống thông tin một cửa điện tử; phần mềm đăng ký kinh doanh;

các CSDL dùng chung của tỉnh và các ứng dụng trong thí điểm dịch vụ đô thị thông minh. Trong đó, kết nối mạng hệ thống mạng Chính phủ qua đường truyền số liệu chuyên dùng 1000Mbps; phát hành các ứng dụng của tỉnh ra internet qua 02 đường truyền cáp quang 100Mbps; có 07 đường truyền cáp quang 70Mbps phục vụ cho người dùng trên mạng WAN truy cập Internet.

4.2. Mức độ ứng dụng số hóa của các DN tại tỉnh Vĩnh Long

Tại Vĩnh Long, việc ứng dụng số hóa của các DN lẻ hành đã có những bước tiến đáng kể. Bên cạnh đó cũng đối mặt với nhiều thách thức và khó khăn cần được nghiên cứu và đưa ra các giải pháp khắc phục. Dựa vào cuộc khảo sát điều tra thực tế tại các DN lẻ hành trên địa bàn tỉnh thể hiện ở Bảng 1 cho thấy: có 63,64% DN lẻ hành đang thực hiện số hóa tiến đến CDS. (Bảng 1)

Bảng 1. Mức độ ứng dụng số hóa tại các DN lẻ hành tỉnh Vĩnh Long

Mức độ ứng dụng số hóa	Tỷ lệ (%)
Vừa hoàn thiện	9.09
Đang thực hiện	63.63
Đã có kế hoạch và lộ trình	18.18
Không thực hiện	9.10

Nguồn: Tác giả khảo sát thực tế

Trong phần này tác giả thực hiện khảo sát thông qua bảng câu hỏi để nắm được mức độ sử dụng các phương tiện công nghệ số hỗ trợ của các DN lẻ hành tại tỉnh Vĩnh Long.

- Trong tương tác khách hàng bán lẻ, bao gồm trả lời tự động, đặt tour online, thanh toán trực tuyến: có 50% DN sử dụng rất thường xuyên, 41,7% sử dụng thường xuyên và chỉ có 8,3% là rất ít sử dụng. Điều này minh chứng cho việc các DN lẻ hành tại tỉnh Vĩnh Long đã nhận thấy tầm quan trọng của việc tiếp cận khách hàng qua các kênh mạng truyền thông đa phương tiện. Bên cạnh đó, còn một số ít DN vẫn giữ thói quen tiếp cận truyền thống và điều này rất có thể sẽ ảnh hưởng xấu đến lượng khách hàng nhận biết thương hiệu của DN. (Bảng 2)

- Trong hoạt động kinh doanh đối tác: Sau quá trình tìm hiểu kết hợp đưa ra các câu hỏi khảo sát

Bảng 2. Mức độ sử dụng công nghệ số hóa trong hoạt động tương tác khách hàng bán lẻ

Mức độ sử dụng	Tỷ lệ (%)
Rất thường xuyên	50
Thường xuyên	41.7
Rất ít sử dụng	8.3

Nguồn: Tác giả khảo sát thực tế

liên quan đến khía cạnh này từ đó cho ra kết quả thực tế. Áp dụng công nghệ hỗ trợ đã giúp các DN nâng cao hiệu quả kinh doanh và mở rộng mối quan hệ đối tác. Số liệu Bảng 2 cho thấy 50% DN rất thường xuyên sử dụng công nghệ, 41,7% thường xuyên và chỉ 8,3% rất ít sử dụng. Điều này thể hiện các DN rất chú trọng trong việc hợp tác liên kết qua các nền tảng số.

- Dịch vụ hậu mãi sau kết thúc tour: giới thiệu tour mới, khuyến mãi, gửi thư chúc mừng sinh nhật, ngày lễ tự động và online,... đây là hoạt động rất cần nhiều thời gian để thực hiện. Tuy nhiên, số liệu cho thấy có 50% DN thường xuyên sử dụng, 33,3% rất thường xuyên sử dụng và 8,3% rất ít sử dụng, không có sử dụng công nghệ số. Điều này phản ánh hoạt động và chiến lược của các DN có tín hiệu khả quan. Các DN đều ứng dụng các giải pháp số vào quy trình chăm sóc khách hàng thông qua đó thu thập các thông tin để nâng cao chất lượng dịch vụ. Bên cạnh đó, vẫn còn một số DN chưa thật sự “thiết tâm” với hoạt động này.

Nhìn chung, các số liệu trên cho thấy mức độ sử dụng công nghệ trong các hoạt động quản lý đối ngoại của các DN lẻ hành tại tỉnh Vĩnh Long đạt mức khoảng khá đến cao. Tuy nhiên, để nâng cao hiệu quả kinh doanh và mở rộng thị trường, các DN cần tiếp tục đẩy mạnh áp dụng công nghệ trong tất cả các lĩnh vực quản lý đối ngoại, đặc biệt là trong dịch vụ hậu mãi để duy trì và phát triển mối quan hệ với khách hàng và đối tác.

4.3. Giải pháp ứng dụng số hóa tại các DN lẻ hành tỉnh Vĩnh Long

Từ thực tế khảo sát, vẫn còn các DN lẻ hành chưa tiến hành hoặc không có ý định ứng dụng số hóa tại DN. Vì vậy, trước tiên cần thiết kế lộ trình thực hiện chiến lược số hóa bao gồm các giai đoạn sau:

- Giai đoạn 1: đánh giá hiện trạng và xác định

nhu cầu số hóa của DN, từ đó đưa ra mục tiêu và định hướng phù hợp.

- Giai đoạn 2: lập kế hoạch chi tiết, bao gồm việc xác định nguồn lực, thời gian, ngân sách và phân công trách nhiệm cho các bộ phận liên quan.

- Giai đoạn 3: triển khai các phương án ứng dụng công nghệ, đào tạo nhân sự, thích ứng quy trình làm việc và đánh giá kết quả thực hiện.

- Giai đoạn 4: đánh giá, cải tiến và mở rộng các ứng dụng công nghệ số, đảm bảo tính bền vững và phát triển liên tục của DN.

Các phương án ứng dụng công nghệ cụ thể:

Phát triển hệ thống quản lý thông tin DN: ứng dụng các phần mềm quản lý khách hàng (CRM), quản lý nhân sự, quản lý tài chính và kế toán, quản lý dự án và quản lý chất lượng dịch vụ, giúp nâng cao hiệu quả hoạt động của DN và tối ưu hóa quy trình làm việc.

Xây dựng và phát triển trang web, ứng dụng di động: tận dụng sức mạnh của Internet và công nghệ di động để thu hút khách hàng, cung cấp thông tin sản phẩm và dịch vụ, đặt vé và thanh toán trực tuyến, tăng tính tiện lợi và hài lòng của khách hàng.

Áp dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI) và phân tích dữ liệu lớn (Big Data): sử dụng AI để phân tích dữ liệu khách hàng, thị trường và xu hướng du lịch, từ đó đưa ra các chiến lược marketing, sản phẩm và dịch vụ phù hợp. Đồng thời, AI cũng giúp tối ưu hóa quy trình làm việc và tiết kiệm chi phí.

Đào tạo và nâng cao nhân sự trong lĩnh vực công nghệ thông tin: tổ chức các khóa đào tạo về kỹ năng công nghệ thông tin, giúp nhân viên nắm vững kiến thức và kỹ năng cần thiết để ứng dụng, phát triển công nghệ số trong công việc.

Theo số liệu thu thập được từ cuộc điều tra khảo sát tại các DN lữ hành tại tỉnh Vĩnh Long có 100% DN nhất trí đồng ý tổ chức các khóa đào tạo, hội thảo khoa học về chuyển đổi số và ứng dụng số hóa. Giải pháp này đề ra nhằm mục đích giúp các DN:

- Nâng cao nhận thức và kiến thức về số hóa, ứng dụng công nghệ trong lữ hành cho cán bộ, nhân viên.
- Cập nhật xu hướng công nghệ mới, giải pháp ứng dụng công nghệ tiên tiến trong và ngoài nước.
- Tạo cơ hội giao lưu, học hỏi kinh nghiệm từ các chuyên gia, DN thành công trong lĩnh vực số hóa.

- Xây dựng mạng lưới hợp tác giữa các DN lữ hành và tổ chức, đơn vị có chuyên môn trong lĩnh vực công nghệ thông tin.

Triển khai hệ thống quản lý khách hàng CRM (Customer Relationship Management) để tối ưu hóa quá trình tiếp cận, chăm sóc khách hàng. Giải pháp này là khả thi vừa rẻ về giá thành so với mặt bằng chung của các giải pháp công nghệ khác, vừa mang lại hiệu quả cao về hiệu suất và năng suất cho các DN, vì khi áp dụng giải pháp này, DN sẽ đạt các lợi ích sau:

Tối ưu hóa quá trình tiếp cận khách hàng: hệ thống CRM giúp DN thu thập, lưu trữ và phân tích dữ liệu khách hàng một cách hệ thống và khoa học. Nhờ đó, các DN có thể nắm bắt nhu cầu, sở thích, hành vi của từng khách hàng một cách chính xác. Từ đó, đưa ra các chiến lược marketing và bán hàng hiệu quả hơn. Việc tiếp cận khách hàng dựa trên dữ liệu chính xác giúp DN giảm thiểu chi phí, thời gian và nâng cao tỷ lệ chuyển đổi khách hàng tiềm năng thành khách hàng thực tế.

Tăng doanh thu và mở rộng thị trường: khi hệ thống CRM được áp dụng một cách hiệu quả, DN sẽ có khả năng tăng doanh thu thông qua việc tối ưu hóa quá trình tiếp cận khách hàng, nâng cao chất lượng chăm sóc khách hàng và giữ chân khách hàng. Đồng thời, việc phân tích dữ liệu từ hệ thống CRM giúp DN định hướng và điều chỉnh chiến lược kinh doanh, sản phẩm, dịch vụ để phù hợp với nhu cầu thị trường.

Ứng dụng hệ thống quản lý đặt phòng, vé máy bay và dịch vụ du lịch trực tuyến.

Khi DN lữ hành tỉnh Vĩnh Long ứng dụng hệ thống quản lý đặt phòng, vé máy bay và dịch vụ du lịch trực tuyến, họ sẽ thu được ít nhất hai lợi ích chính sau:

Tối ưu hóa quá trình quản lý và điều hành dịch vụ: việc ứng dụng hệ thống quản lý đặt phòng, vé máy bay và dịch vụ du lịch trực tuyến giúp DN lữ hành tự động hóa và tối ưu hóa quá trình quản lý, điều hành các dịch vụ. Đặc biệt, hệ thống này cho phép DN cập nhật thông tin về tình trạng phòng trống, vé máy bay, lịch trình tour du lịch nhanh chóng và chính xác, giúp DN đưa ra các quyết định kịp thời, đảm bảo hoạt động kinh doanh diễn ra suôn sẻ và hiệu quả.

Ngoài ra, hệ thống quản lý đặt phòng, vé máy bay và dịch vụ du lịch trực tuyến còn giúp DN theo dõi và phân tích dữ liệu về doanh số, lượng khách hàng, tỷ lệ hủy đặt, lưu lượng truy cập trang web, tỷ lệ chuyển đổi khách hàng... một cách dễ dàng và chính xác. Nhờ đó, DN có thể đánh giá hiệu quả kinh doanh, đưa ra các chiến lược điều chỉnh phù hợp, đảm bảo sự phát triển bền vững.

Nâng cao hình ảnh và uy tín của DN: việc có một ứng dụng di động và trang web chuyên nghiệp, dễ sử dụng cho thấy sự chuyên nghiệp và đầu tư của DN vào công nghệ, tạo nên hình ảnh đáng tin cậy đối với khách hàng.

Tối ưu hóa quá trình kinh doanh và giảm chi phí: việc áp dụng ứng dụng di động và trang web chuyên nghiệp, tích hợp các tính năng đặt phòng, tìm kiếm tour du lịch, thanh toán trực tuyến giúp DN tối ưu hóa quá trình kinh doanh và giảm chi phí. Các quy trình đặt phòng, thanh toán, tìm kiếm tour du lịch được tự động hóa, giảm thiểu công việc thủ công và thời gian xử lý, giúp DN tiết kiệm được nguồn lực nhân viên và chi phí vận hành. Đồng thời, việc tích hợp thanh toán trực tuyến cũng giúp DN giảm thiểu rủi ro liên quan đến việc thu tiền mặt, đảm bảo tính minh bạch và chính xác trong quá trình giao dịch.

Tích hợp hệ thống đánh giá, phản hồi của khách hàng để cải tiến dịch vụ, sản phẩm du lịch. Các DN lữ hành trên địa bàn tỉnh Vĩnh Long muốn áp dụng giải pháp này cần quán triệt 3 điều sau để vận hành tốt và khai thác hết giá trị của giải pháp:

(1) Hiểu rõ nhu cầu và mong đợi của khách hàng: việc tích hợp hệ thống đánh giá, phản hồi của

khách hàng giúp DN nắm bắt được ý kiến trực tiếp từ người sử dụng dịch vụ.

(2) Cải tiến và nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ: khi nhận được phản hồi từ khách hàng, DN có cơ hội để rà soát, đánh giá lại chất lượng sản phẩm, dịch vụ của mình, từ đó tìm ra những điểm cần cải tiến, nâng cao.

(3) Xây dựng lòng tin và tăng sự gắn kết với khách hàng: việc lắng nghe, tiếp thu ý kiến đóng góp từ khách hàng chứng tỏ sự quan tâm và tôn trọng của DN đối với khách hàng.

5. Kết luận

Bài nghiên cứu này đã đề xuất và phân tích các giải pháp ứng dụng số hóa cho các DN lữ hành tại tỉnh Vĩnh Long, nhằm giúp DN nâng cao năng lực cạnh tranh, cải thiện chất lượng dịch vụ và đáp ứng nhu cầu của thị trường du lịch ngày càng phát triển. Để đạt được hiệu quả cao nhất trong việc áp dụng các giải pháp này, việc hợp tác giữa các DN lữ hành, chính quyền địa phương, các tổ chức, trường học có chuyên môn về công nghệ thông tin, cũng như sự hỗ trợ từ cộng đồng rất quan trọng.

Nhìn chung, việc áp dụng các giải pháp số hóa không chỉ giúp các DN lữ hành tại tỉnh Vĩnh Long tiếp cận và phục vụ khách hàng một cách hiệu quả hơn, mà còn góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, sản phẩm du lịch, đồng thời tạo ra những lợi thế cạnh tranh vượt trội so với các đối thủ trong ngành. Bên cạnh đó, việc số hóa cũng tạo ra cơ hội cho việc hợp tác, liên kết giữa các DN, đơn vị cung cấp dịch vụ liên quan, từ đó mở rộng thị trường và tối ưu hóa nguồn lực ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Nguyễn Văn Lưu (2019), Phát triển nguồn nhân lực du lịch trước tác động của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư, Kỷ yếu Hội thảo khoa học quốc gia “Đào tạo nhân lực du lịch trong thời kỳ cách mạng công nghiệp 4.0 Đại học Khánh Hòa, Nxb Văn học, tr.20 - 33.
2. Phan Huy Xu và Nguyễn Tuyên Linh (2021), Sử dụng công nghệ chuyển đổi số cho ngành Du lịch Việt Nam, Tạp chí Khoa học Đại học Văn Lang, Số 27, tr. 101-106.
3. Phạm Thị Thùy Linh (2020), Du lịch thông minh - Xu hướng phát triển tất yếu của ngành Du lịch Việt Nam, Tạp chí Công Thương, truy cập tại: <https://tapchicongthuong.vn/bai-viet/du-lich-thong-minh-xu-huong-phat-trien-tat-yeu-cua-nganh-du-lich-viet-nam-71954.htm>

4. Phạm Thị Thùy Linh (2020), Thực trạng ứng dụng công nghệ thông tin trong phát triển du lịch ở Việt Nam, Tạp chí Công Thương, truy cập tại: <https://tapchicongthuong.vn/bai-viet/thuc-trang-ung-dung-cong-nghe-thong-tin-trong-phat-trien-du-lich-o-viet-nam-72312.htm>
5. Thanh Loan (2021), Chuyển đổi số ngành du lịch: Hướng đi mới sau COVID-19, truy cập tại <https://dangcongsan.vn/kinh-te/chuyen-doi-so-nganh-du-lich-huong-di-moi-sau-covid-19-574474.html>
6. Thủ tướng Chính phủ (2020), Phê duyệt "Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030", Ban hành kèm theo Quyết định số 749/QĐ-TTg.
7. Tú Minh (2022), Vĩnh Long đẩy mạnh chuyển đổi số trong lĩnh vực du lịch, truy cập tại <https://dangcongsan.vn/khoa-hoc-va-cong-nghe-voi-su-nghiep-cong-nghiep-hoachien-dai-hoa-dat-nuoc/tin-tuc-su-kien/vinh-long-day-manh-chuyen-doi-so-trong-linh-vuc-di-san-van-hoa-va-du-lich-620964.html>.
8. Trương Thị Thu Lành và Lê Thị Bảo Như (2023), Những thay đổi của ngành dịch vụ du lịch trong nền kinh tế số hóa, Tạp chí Khoa học Đại học Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa, Số 3 (18), tr. 69-79.

Ngày nhận bài: 8/7/2024

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 23/7/2024

Ngày chấp nhận đăng bài: 10/8/2024

Thông tin tác giả:

NGUYỄN DIỄM PHƯƠNG

Trường Đại học Cửu Long

SOLUTIONS TO FACILITATE THE APPLICATION OF DIGITALIZATION IN TOURISM BUSINESSES IN VINH LONG PROVINCE

● **NGUYEN DIEM PHUONG**

Mekong University

ABSTRACT:

As the Fourth Industrial Revolution (Industry 4.0) is evolving rapidly, the necessity and urgency of digitalization are pushing travel businesses to innovate their management and business activities. The study analyzed the current awareness and application of digitalization in the business activities of tourism businesses in Vinh Long province. The awareness and application of digitalization are also the foundations that orient and change tourism business activities in the digital age, promoting Vinh Long province's tourism towards higher efficiency and sustainability. Based on the study's findings, a system of solutions was proposed to enhance the application of digitalization at tourism businesses in Vinh Long province in the coming time.

Keywords: digital application, travel business, tourism products, tourism development in Vinh Long province.