

DU LỊCH SỐ VÀ KHÁM PHÁ THÔNG MINH TẠI VIỆT NAM

● ĐOÀN TRẦN NGUYỄN

Khoa Du lịch và Khách sạn, Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp

TÓM TẮT:

Tại Việt Nam, quá trình chuyển đổi số trong du lịch đã đạt được một số kết quả tích cực như phát triển các nền tảng du lịch trực tuyến, ứng dụng trí tuệ nhân tạo, thực tế ảo và dữ liệu lớn trong quảng bá và quản lý du lịch. Tuy nhiên, quá trình triển khai vẫn còn nhiều hạn chế về hạ tầng công nghệ, nguồn nhân lực và khả năng tích hợp dữ liệu. Bài viết phân tích thực trạng phát triển du lịch số và khám phá thông minh tại Việt Nam, đồng thời đề xuất một số giải pháp nhằm thúc đẩy quá trình chuyển đổi số trong ngành du lịch, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh của du lịch Việt Nam trong bối cảnh hội nhập quốc tế.

Từ khóa: du lịch số, khám phá thông minh, chuyển đổi số, du lịch thông minh, Việt Nam.

1. Đặt vấn đề

Những năm gần đây, sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ số đã làm thay đổi căn bản phương thức tổ chức và cung cấp dịch vụ trong ngành du lịch trên phạm vi toàn cầu. Việc ứng dụng các công nghệ như dữ liệu lớn, trí tuệ nhân tạo, điện toán đám mây, thực tế ảo và internet vạn vật đã tạo điều kiện cho ngành du lịch chuyển dịch từ mô hình truyền thống sang mô hình du lịch số và du lịch thông minh. Trong mô hình này, dữ liệu và công nghệ đóng vai trò trung tâm, giúp kết nối các chủ thể trong hệ sinh thái du lịch, đồng thời nâng cao chất lượng trải nghiệm của du khách. Mặc dù du lịch số và du lịch thông minh đã bắt đầu được triển khai tại một số địa phương và doanh nghiệp Việt Nam, quá trình ứng dụng công nghệ trong du lịch tại Việt Nam vẫn còn nhiều hạn chế liên quan đến hạ tầng công nghệ, khả năng tích hợp dữ liệu và nguồn nhân lực số. Việc nghiên cứu thực trạng phát triển du lịch số và khám phá thông

minh vì vậy có ý nghĩa quan trọng nhằm đề xuất các định hướng phát triển phù hợp cho ngành Du lịch Việt Nam trong giai đoạn tới.

2. Thực trạng phát triển du lịch số và trải nghiệm khám phá thông minh tại Việt Nam

2.1. Sự tăng trưởng của thị trường du lịch Việt Nam trong bối cảnh chuyển đổi số

Những năm gần đây, ngành du lịch Việt Nam ghi nhận sự phục hồi và tăng trưởng mạnh mẽ, đồng thời từng bước gắn với quá trình chuyển đổi số trong quản lý và cung cấp dịch vụ. Sau giai đoạn bị ảnh hưởng bởi đại dịch Covid-19, hoạt động du lịch đã nhanh chóng được khôi phục nhờ việc mở cửa trở lại thị trường quốc tế, cải thiện chính sách thị thực và đẩy mạnh quảng bá trên môi trường số. Sự phát triển của hạ tầng công nghệ thông tin, cùng với tỷ lệ sử dụng internet và điện thoại thông minh ngày càng cao trong xã hội, đã tạo điều kiện thuận lợi để

các doanh nghiệp du lịch triển khai các mô hình kinh doanh dựa trên nền tảng số.

Theo báo cáo của Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam, năm 2025 lượng khách quốc tế đến Việt Nam đạt hơn 21,2 triệu lượt, tăng khoảng 20% so với cùng kỳ năm trước và vượt qua mức cao nhất từng được ghi nhận trước đại dịch. Sự gia tăng nhanh chóng của dòng khách du lịch quốc tế và nội địa đã tạo động lực thúc đẩy các doanh nghiệp và cơ quan quản lý tăng cường ứng dụng công nghệ số nhằm nâng cao hiệu quả quản lý và cải thiện trải nghiệm du lịch.

Cùng với sự tăng trưởng của thị trường du lịch, các hoạt động quảng bá và tiếp thị điểm đến cũng có sự thay đổi rõ rệt nhờ việc khai thác các nền tảng số. Các chiến dịch quảng bá du lịch được triển khai rộng rãi trên mạng xã hội, nền tảng video và các kênh truyền thông trực tuyến, giúp hình ảnh du lịch Việt Nam tiếp cận nhanh chóng với du khách trong nước và quốc tế. Ngoài ra, việc mở rộng hệ thống thị thực điện tử cho công dân nhiều quốc gia đã tạo điều kiện thuận lợi cho du khách trong quá trình tìm kiếm thông tin và thực hiện thủ tục du lịch trực tuyến.

Các xu hướng tiêu dùng du lịch cũng đang thay đổi theo hướng ngày càng phụ thuộc vào công nghệ số. Du khách thường tìm kiếm thông tin điểm đến, so sánh giá cả và đặt dịch vụ thông qua các nền tảng trực tuyến trước khi thực hiện chuyến đi. Điều này thúc đẩy các doanh nghiệp du lịch phải tăng cường ứng dụng công nghệ trong hoạt động kinh doanh, đồng thời tạo động lực cho sự phát triển của hệ sinh thái du lịch số tại Việt Nam.

2.2. Phát triển các nền tảng du lịch số và hệ sinh thái dịch vụ trực tuyến

Sự phát triển của internet và công nghệ di động đã tạo nền tảng quan trọng cho việc hình thành hệ sinh thái du lịch số tại Việt Nam. Trong những năm gần đây, nhiều doanh nghiệp du lịch đã đẩy mạnh việc xây dựng và triển khai các nền tảng dịch vụ trực tuyến nhằm nâng cao khả năng tiếp cận khách hàng và tối ưu hóa quy trình cung cấp dịch vụ.

Một trong những biểu hiện rõ nét của du lịch số là sự phổ biến của các hệ thống đặt phòng, đặt vé và đặt tour trực tuyến. Các nền tảng này cho phép du khách tìm kiếm thông tin về điểm đến, lựa chọn dịch vụ lưu trú, phương tiện vận chuyển và các chương trình tham quan một cách nhanh chóng và thuận tiện. Việc tích hợp các phương thức thanh toán điện tử cũng giúp quá trình giao dịch trở nên dễ dàng và an toàn hơn.

Sự phát triển của các nền tảng du lịch số đã góp phần thay đổi đáng kể hành vi tiêu dùng của du khách. Thay vì phụ thuộc vào các đại lý du lịch truyền thống, nhiều du khách hiện nay chủ động tìm kiếm thông tin và xây dựng kế hoạch du lịch thông qua internet.

Nhiều nghiên cứu trong nước cho thấy, du khách, đặc biệt là nhóm khách trẻ, có xu hướng sử dụng các công cụ trực tuyến để tìm hiểu thông tin về điểm đến, tham khảo đánh giá của người dùng và xây dựng kế hoạch cho chuyến đi. Nghiên cứu của Vũ Quốc Quý, Nguyễn Phan Hoài Vũ và Nguyễn Thị Thanh Miện (2025) về các yếu tố ảnh hưởng đến lựa chọn điểm đến của khách du lịch Việt Nam sau đại dịch cũng chỉ ra khả năng tiếp cận thông tin, cơ sở hạ tầng dịch vụ và chất lượng dịch vụ du lịch có vai trò quan trọng trong quyết định lựa chọn điểm đến của du khách.

Bên cạnh đó, mạng xã hội cũng trở thành một công cụ quan trọng trong hoạt động quảng bá du lịch. Những hình ảnh, video và trải nghiệm được chia sẻ trên các nền tảng trực tuyến có tác động lớn đến nhận thức và quyết định lựa chọn điểm đến của du khách. Nhiều địa phương và doanh nghiệp du lịch đã chủ động khai thác các kênh truyền thông số nhằm xây dựng hình ảnh điểm đến hấp dẫn và thu hút khách du lịch.

Ngoài ra, các nền tảng số còn hỗ trợ doanh nghiệp trong việc phân tích dữ liệu khách hàng và dự báo xu hướng thị trường. Thông qua việc thu thập và xử lý dữ liệu về hành vi tiêu dùng của du khách, các doanh nghiệp có thể xây dựng các sản phẩm du lịch phù hợp hơn với nhu cầu của từng nhóm khách hàng. Việc ứng dụng dữ liệu trong hoạt động kinh doanh cũng góp phần nâng cao hiệu quả quản lý và tăng cường khả năng cạnh tranh của các doanh nghiệp du lịch.

2.3. Ứng dụng công nghệ trong xây dựng trải nghiệm khám phá du lịch thông minh

Song song với sự phát triển của các nền tảng dịch vụ trực tuyến, nhiều địa phương tại Việt Nam đã bắt đầu ứng dụng công nghệ số nhằm nâng cao trải nghiệm khám phá của du khách. Các công nghệ như thực tế ảo, thực tế tăng cường, bản đồ số và trí tuệ nhân tạo được sử dụng ngày càng phổ biến trong hoạt động giới thiệu và hướng dẫn du lịch.

Một số bảo tàng và khu di tích lịch sử đã triển khai các ứng dụng công nghệ nhằm tái hiện không

gian văn hóa và lịch sử theo cách sinh động và trực quan hơn. Thông qua các thiết bị di động hoặc màn hình tương tác, du khách có thể tiếp cận các thông tin về di tích, hiện vật và câu chuyện lịch sử một cách dễ dàng. Bảo tàng Lịch sử Quân sự Việt Nam đã ứng dụng nhiều công nghệ trưng bày hiện đại như sa bàn 3D mapping, màn hình tra cứu thông tin, hệ thống thuyết minh tự động và mã QR để cung cấp thông tin chi tiết về hiện vật cho khách tham quan. Ngoài ra, bảo tàng còn tích hợp hàng chục video và tư liệu số về các chiến dịch và nhân vật lịch sử, giúp người xem tiếp cận nội dung lịch sử một cách trực quan và sinh động hơn, thúc đẩy quá trình chuyển đổi số trong hoạt động bảo tàng tại Việt Nam.

Nhiều địa phương tại Việt Nam đã xây dựng các ứng dụng du lịch thông minh trên thiết bị di động, gắn với nền tảng dữ liệu và công thông tin du lịch trực tuyến, nhằm cung cấp thông tin về điểm tham quan, cơ sở lưu trú, nhà hàng và các dịch vụ du lịch khác. Chẳng hạn, thành phố Đà Nẵng đã phát triển ứng dụng Danang Fantasicity, cho phép du khách tra cứu thông tin điểm đến, lập kế hoạch chuyến đi, sử dụng bản đồ du lịch và nhận các gợi ý lịch trình phù hợp với thời gian và ngân sách của từng cá nhân. Các thành phố du lịch lớn như Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh và Quảng Ninh đã hợp tác triển khai các giải pháp du lịch thông minh dựa trên nền tảng dữ liệu du lịch, bản đồ số và hệ thống thông tin trực tuyến nhằm kết nối dữ liệu giữa cơ quan quản lý, doanh nghiệp và du khách. Các hệ thống này cho phép du khách dễ dàng tiếp cận thông tin về điểm đến, sự kiện và dịch vụ du lịch, đồng thời hỗ trợ cơ quan quản lý theo dõi dữ liệu du lịch và phân tích xu hướng thị trường phục vụ công tác quản lý và hoạch định chính sách phát triển du lịch.

Nhìn chung, sự kết hợp giữa công nghệ số và hoạt động du lịch đang tạo ra những thay đổi đáng kể trong cách thức du khách tiếp cận và trải nghiệm điểm đến. Những ứng dụng công nghệ không chỉ giúp cung cấp thông tin một cách nhanh chóng và thuận tiện, mà còn góp phần tạo ra những trải nghiệm khám phá mới mẻ và hấp dẫn cho du khách khi đến với các điểm du lịch tại Việt Nam.

3. Hạn chế và giải pháp phát triển du lịch số và khám phá thông minh tại Việt Nam

Sự phát triển của du lịch số và mô hình du lịch thông minh tại Việt Nam đã đạt được những kết quả nhất định trong những năm gần đây. Tuy nhiên, quá trình triển khai vẫn còn tồn tại một số hạn chế liên quan đến hạ tầng công nghệ, năng lực ứng dụng

công nghệ của doanh nghiệp cũng như khả năng kết nối dữ liệu trong toàn ngành Du lịch.

Thứ nhất, hạ tầng công nghệ phục vụ du lịch số tại nhiều điểm đến vẫn chưa thực sự đồng bộ. Mặc dù một số thành phố lớn như Hà Nội, Đà Nẵng hay Thành phố Hồ Chí Minh đã triển khai các nền tảng du lịch thông minh, nhưng ở nhiều địa phương khác việc ứng dụng công nghệ trong quản lý và cung cấp dịch vụ du lịch vẫn còn ở mức hạn chế.

Thứ hai, năng lực ứng dụng công nghệ của các doanh nghiệp du lịch, đặc biệt là doanh nghiệp nhỏ và vừa, còn nhiều hạn chế. Phần lớn doanh nghiệp du lịch tại Việt Nam có quy mô nhỏ, nguồn lực tài chính và nhân lực công nghệ còn hạn chế nên việc đầu tư vào các hệ thống số hóa dịch vụ hoặc nền tảng quản lý thông minh vẫn gặp nhiều khó khăn.

Thứ ba, việc chia sẻ và kết nối dữ liệu giữa các cơ quan quản lý, doanh nghiệp và các tổ chức liên quan trong ngành du lịch vẫn chưa được thực hiện một cách hiệu quả. Thiếu một hệ thống dữ liệu du lịch thống nhất khiến việc khai thác thông tin phục vụ quản lý và dự báo thị trường du lịch còn nhiều hạn chế. Điều này làm giảm hiệu quả của các hệ thống du lịch thông minh và hạn chế khả năng phát triển các dịch vụ du lịch dựa trên dữ liệu.

Để thúc đẩy phát triển du lịch số và mô hình khám phá thông minh tại Việt Nam trong thời gian tới, cần triển khai đồng bộ nhiều giải pháp. Trước hết, cần tiếp tục đầu tư và hoàn thiện hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ ngành du lịch, đặc biệt là hệ thống dữ liệu du lịch quốc gia và các nền tảng số kết nối giữa các địa phương. Việc xây dựng hệ sinh thái dữ liệu du lịch sẽ giúp nâng cao khả năng chia sẻ thông tin và hỗ trợ công tác quản lý điểm đến.

Bên cạnh đó, cần tăng cường hỗ trợ các doanh nghiệp du lịch trong quá trình chuyển đổi số thông qua các chương trình đào tạo kỹ năng công nghệ và các chính sách hỗ trợ tài chính cho doanh nghiệp nhỏ và vừa. Việc nâng cao năng lực số cho doanh nghiệp sẽ giúp thúc đẩy quá trình số hóa dịch vụ du lịch và nâng cao chất lượng trải nghiệm của du khách.

Ngoài ra, cần đẩy mạnh sự phối hợp giữa cơ quan quản lý nhà nước, doanh nghiệp và các tổ chức nghiên cứu trong việc xây dựng và triển khai các mô hình du lịch thông minh. Sự phối hợp này sẽ góp phần hình thành hệ sinh thái du lịch số đồng bộ, tạo điều kiện thuận lợi cho việc phát triển các dịch vụ du lịch thông minh và nâng cao năng lực cạnh tranh của du lịch Việt Nam trong bối cảnh chuyển đổi số ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam (2026). Báo cáo Khách du lịch quốc tế đến Việt Nam năm 2025.

Vũ Quốc Quý, Nguyễn Phan Hoài Vũ và Nguyễn Thị Thanh Miên (2025). Các yếu tố ảnh hưởng đến lựa chọn của khách du lịch tại Việt Nam sau đại dịch Covid-19. Tạp chí Tài chính kì 1- tháng 5/2025, trang 171 - 176.

YooTek (2024). Không gian ảo bảo tàng lịch sử quân sự Việt Nam quá chân thực, khách tham quan thích thú trải nghiệm. Truy cập tại: <https://yootech.vn/bao-moi-khong-gian-ao-bao-tang-lich-su-quan-su-viet-nam-qua-chan-thuc-khach-tham-quan-thich-thu-trai-nghiem>.

Ngày nhận bài: 12/02/2026

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 25/02/2026

Ngày chấp nhận đăng bài: 18/3/2026

DIGITAL TOURISM AND SMART EXPLORATION IN VIETNAM

● DOAN TRAN NGUYEN

Faculty of Tourism and Hospitality, University of Economics
Technology for Industries

ABSTRACT:

In Vietnam, the digital transformation of the tourism sector has yielded notable progress, including the emergence of online travel platforms and the adoption of advanced technologies such as artificial intelligence, virtual reality, and big data for tourism promotion and management. Despite these advancements, significant challenges persist, particularly in relation to technological infrastructure, human resource capacity, and data integration capabilities. This study examines the current state of digital tourism and smart tourism development in Vietnam, assessing both achievements and existing constraints. The analysis contributes to a more comprehensive understanding of the factors shaping digital transformation in tourism and its implications for enhancing the sector's competitiveness in the context of international integration.

Keywords: digital tourism, smart exploration, digital transformation, smart tourism, Vietnam.