**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DU LỊCH THÔNG MINH Ở THỪA THIÊN HUẾ**

Ông Võ Quang Liên Kha - Phó Tổng Giám đốc Công ty Du lịch Vietravel

Theo thống kê của Statista, năm 2018 toàn thế giới có 2,71 tỷ người sử dụng điện thoại thông minh, chiếm 35,13% dân số thế giới. Ở Việt Nam, theo báo cáo do Appota phát hành, tính đến tháng 6/2018, có đến 72% dân số Việt Nam đang sử dụng điện thông minh, cao gấp đôi với thế giới. Theo khảo sát của Công ty Nghiên cứu thị trường Q&Me, có 88% khách du lịch tra cứu thông tin qua mạng, trong đó, 35% thường xuyên sử dụng internet để tìm kiếm thông tin du lịch. Tra cứu Google Trends cho thấy, từ khóa “du lịch” được tìm kiếm tăng 3 lần trong 5 năm gần đây. Những con số thống kê trên cho thấy xu hướng sử dụng dịch vụ trên internet, đặc biệt là sử các thiết bị di động thông minh để tìm kiếm thông tin và quyết định cho các chuyến đi và nội dung hoạt động du lịch ngày càng tăng. Ngành du lịch cần phải phát triển để bắt kịp và đón đầu xu thế; mô hình du lịch thông minh là xu hướng phát triển tất yếu đối với ngành du lịch của các nước trên thế giới. Đối với các quốc gia đang phát triển như Việt Nam, cách mạng công nghệ 4.0 mang lại nhiều cơ hội phát triển nhảy vọt, rút ngắn khoảng cách với các quốc gia phát triển. Trong xu thế ngành sản xuất công nghiệp phải đối mặt với thách thức của robot hóa thì kinh tế Việt Nam có tiềm năng khác để phát triển, đó là ngành nghề dịch vụ. Với hơn 3.200km bờ biển và 11 di sản phi vật thể, và 15 di sản khác đã được UNESCO công nhận gồm di sản văn hóa thế giới, di sản thiên nhiên, di sản tư liệu, di sản hỗn hợp và công viên địa chất toàn cầu cùng rất nhiều danh lam thắng cảnh và nghệ thuật ẩm thực, ngành Du lịch Việt Nam có tiềm năng rất lớn để phát triển thành ngành kinh tế mũi nhọn mang lại hiệu quả kinh tế xứng tầm nhờ việc ứng dụng công nghệ thông tin truyền thông vào du lịch. Để có được ngành du lịch Việt Nam thông minh thì trước hết cần phát triển hệ thống các tỉnh, thành phố du lịch thông minh trên khắp cả nước. Trong những nay gần, các địa phương, những trung tâm du lịch của Việt Nam như thành phố Hồ Chí Minh, Hà Nội, Đà Nẵng… đều đã nghiên cứu, sản xuất và đưa vào sử dụng nhiều phần mềm, tiện ích thông minh để hỗ trợ hoạt động du lịch của du khách. Ngoài ra, hiện có gần 30 tỉnh thành trong cả nước đang hợp tác với VNPT để triển khai thử nghiệm hoặc chính thức các giải pháp du lịch thông minh gồm nhiều giải pháp thành phần như: Cổng thông tin du lịch, ứng dụng du lịch thông minh trên smartphone, phần mềm quản lý lưu trú trực tuyến, hệ thống thẻ du lịch thông minh, phần mềm quản lý báo cáo và thu thập số liệu ngành du lịch…. Ở cấp độ quốc gia, Tổng Cục Du lịch Việt Nam và Tập đoàn VNPT đã ra mắt ứng dụng du lịch thông minh mang tên VietNamGo – được xem là một kênh thông tin chính thống của ngành Du lịch Việt Nam. So với các tỉnh, thành phố du lịch khác, việc áp dụng công nghệ vào lĩnh vực du lịch ở tỉnh Thừa Thiên Huế còn khá hạn chế, vì thế cần phải có những giải pháp đồng bộ, kịp thời triển khai ứng dụng công nghệ thông tin ngay từ bây giờ để bắt kịp xu hướng phát triển và không bị lạc hậu so với các địa phương khác.

Tuy là địa phương xuất phát sau trong việc phát triển du lịch thông minh nhưng Thừa Thiên Huế cũng có những cơ hội, lợi thế nhất định khi triển khai phát triển loại hình du lịch này. Một số cơ hội phát triển du lịch thông minh ở Huế có thể chỉ ra như sau:

* Thứ nhất, Ngành du lịch Thừa Thiên Huế duy trì được đà tăng trưởng và phát triển liên tục: Trong những năm gần đây du lịch Thừa Thiên Huế đã và đang có sự phát triển mạnh mẽ. Nếu năm 2007, Thừa Thiên Huế mới đón hơn 1,5 triệu lượt khách, thì đến năm 2018 đã đón hơn 4,3 triệu lượt khách, trong đó có gần 2,2 triệu khách quốc tế, doanh thu từ du lịch ước đạt 4.473 tỷ đồng, thu xã hội từ du lịch ước đạt 11,3 ngàn tỷ đồng. Riêng 6 tháng đầu năm nay con số khách đến Thừa Thiên Huế đạt trên 2,5 triệu, trong đó khách quốc tế đạt trên 1,1 triệu, khách lưu trú đạt trên 1,1 triệu. Thừa Thiên Huế là thành phố được du khách các nước như Hàn Quốc, Thái Lan, Mỹ, Pháp, Anh yêu thích… Thương hiệu du lịch cố đô Huế đã được khẳng định và được nhiều du khách trong và ngoài nước biết đến với nhiều tài nguyên du lịch tự nhiên và du lịch văn hóa, di sản. Đó là nền tảng, điều kiện thuận lợi để phát triển du lịch thông minh, vì không phải tốn nhiều thời gian để xây dựng thương hiệu du lịch.
* Thứ hai, UBND tỉnh Thừa Thiên Huế đã có Quyết định số 1779/QĐ-UBND phê duyệt Đề án “Phát triển dịch vụ đô thị thông minh trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế đến năm 2020 định hướng đến năm 2025” trong đó, du lịch là lĩnh vực được chú trọng phát triển hàng đầu, với mục tiêu, góp phần đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của tỉnh nhà. Đó là điều kiện thuận lợi về mặt chủ trương và cơ sở pháp lý khi thực hiện du lịch thông minh.
* Thứ ba, là địa phương xuất phát sau trong việc ứng dụng công nghệ thông tin vào du lịch nên Thừa Thiên Huế có nhiều cơ hội nghiên cứu những điểm mạnh, thành công cũng như những hạn chế, tồn tại trong quá trình triển khai du lịch thông minh của các tỉnh, thành khác để rút ra những kinh nghiêm để có thể đi tắt đón đầu, rút ngắn thời gian hoàn thiện mô hình du lịch thông minh cho tỉnh. Thực tế hiện nay, Việt Nam vẫn chưa có tỉnh, thành du lịch thông minh đúng nghĩa, mà vẫn đang trong quá trình tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, số hóa các hoạt động thành phần để từng bước hình thành nền tảng du lịch thông minh.

Muốn có du lịch thông minh thì phải có bốn chủ thể du lịch thông minh gồm: (1) cơ quan quản lý nhà nước, (2) các doanh nghiệp, (3) du khách, (4) người dân tham gia làm du lịch. Hệ sinh thái du lịch thông minh là sự hợp lực thông minh của cả bốn chủ thể trên, trong đó mỗi chủ thể phải đạt được mục tiêu riêng của mình, đồng thời có sự tương tác với nhau để đạt mục tiêu tăng trưởng cao và bền vững của ngành du lịch. Dưới góc độ doanh nghiệp lữ hành, chúng tôi đề xuất giải pháp để tối ưu hóa trải nghiệm du khách trong du lịch thông minh. Những đóng góp không về mặt kỹ thuật, công nghệ mà dưới góc độ phục vụ khách hàng. Về mặt công nghệ du lịch thông minh, thế giới đã có sẵn, các nhà khoa học Việt Nam cũng đã tiếp cận và xây dựng và phát triển sản phẩm phù hợp, các ứng dụng, sản phẩm đó về mặt tính năng, công nghệ và giao diện không thua kém các ứng dụng khác thế giới. Tuy nhiên những sản phẩm đó lại không tiếp cận được nhiều người dùng. Trên google Play, ứng dụng “Vietnamgo” của Tổng cục Du lịch chỉ có 1.000+ lượt tải về, và cũng không được đánh giá cao về các tính năng cũng như giao diện; ứng dụng “Vibrant Ho Chi Minh city” của Sở Du lịch TP.HCM cũng chỉ có 100+ lượt tải về; ứng dụng “Da Nang Tourism” của Đà Nẵng được 500+ lượt tải về; đối với ứng dụng du lịch của những tỉnh thành khác, lượt tải về còn thấp hơn. Những con số quá khiêm tốn so với quy mô khách du lịch nội địa lẫn khách quốc tế của Việt Nam và đây là kết quả không tương xứng với mức độ đầu tư xây dựng, phát triển phần mềm. Đây là hạn chế trong công tác truyền thông, quảng bá của các Sở, ngành du lịch các địa phương: sản phẩm ứng dụng dù tốt nhưng người dùng không biết đến thì cũng không hiệu quả. Trong hệ sinh thái du lịch thông minh, khách hàng là trung tâm của sự phục vụ và nhân tố quyết định sự thành công của hệ sinh thái. Nhưng hiện nay, các ứng dụng du lịch thông minh của các Sở, ngành du lịch chưa đáp ứng được cập nhật thông tin thường xuyên, và lượng thông tin cũng không đủ, mặc dù các chức năng, công cụ và giao diện đã đầy đủ nhưng lại các thông tin, nội dung bên trong lại không được bộ phận phát triển ứng dụng cập nhật. Đó là những hạn chế mà Thừa Thiên Huế cần tránh khi phát triển du lịch thông minh cho tỉnh. Để phát triển du lịch thông minh, tỉnh cần tập trung các vấn đề sau:

* Phát triển du lịch thông minh phải lấy người dân và du khách là trung tâm, phải nắm bắt được xu hướng và hành vi của 2 chủ thể này. , trước hết cần tập trung phát triển BigData (Dữ liệu lớn) – công nghệ cốt lõi trong cách mạng công nghệp 4.0, là yếu tố cốt lõi để sử dụng và phát triển vạn vật Internet (Internet of Things) và trí tuệ nhân tạo (AI). BigData giúp cho trong việc cập nhật thông tin du lịch, đánh giá chất lượng dịch vụ được hiểu quả hơn. Từ việc số hóa các cơ sở dữ liệu du lịch như giới thiệu các dạng tài nguyên du lịch tự nhiên và nhân văn, bản đồ các điểm du lịch, hệ thống các nhà hàng, khách sạn, hệ thống giao thông…Cùng đó, việc sử dụng hình ảnh, các thước phim 3D, 4D, nhất là công nghệ ảo cho phép tái tạo lại những sự kiện lịch sử, không gian văn hóa cổ xưa, những thắng cảnh thiên nhiên hùng vĩ… giúp du khách có thể trải nghiệm luôn và ngay như tại những điểm du lịch bằng tất cả các giác quan. Tóm lại, phải tập trung tạo ra các ứng dụng, đặc biệt là ứng dụng trên các thiết bị di động thực sự có đủ thông tin cần thiết cho du khách và phải cập nhật thông tin đầy đủ, chính xác và thường xuyên nội dung thông tin cung cấp. Trước mặt cần tập trung xây dựng một ứng dụng du lịch thông minh tích hợp cho cả 4 chủ thể cơ quan quản lý nhà nước, các doanh nghiệp, du khách, người dân và ứng dụng này sau này phải có thể tích hợp, hợp nhất hoặc liên kết với ứng dụng du lịch thông minh của các địa phương khác. Du khách cũng chỉ cần một ứng dụng đầy đủ thông tin du lịch của các tỉnh thành chỉ không phải như hiện nay. Một ứng dụng trong tất cả (siêu ứng dụng) cũng là xu hướng phát triển hiện nay. Đó là lý do mà du khách lựa chọn các ứng dụng như “Google map”, hay các ứng dụng của các hãng OTA như booking, traveloka… chứ không sử dụng ứng dụng của Việt Nam. Vì với những ứng dụng đó, du khách chỉ cần gõ tên điểm muốn đến sẽ có đầy đủ thông tin về khách sạn, nhà hàng, vui chơi và đánh giá… xung quanh điểm đến đó.
* Khi đã có được ứng dụng thông minh thì phải tập trung vào công tác quảng bá ứng dụng đó đến người dùng thông qua các phương tiện truyền thông, đặc biệt qua kênh online như facebook, youtube, google... Cần phải đặc biệt quan tâm trong công tác truyền thông, tuyên truyền, kêu gọi người dân Việt, sử dụng ứng dụng du lịch của người Việt – truyền thông đánh vào lòng tự hào dân tộc. Vì phải có người dùng thì hệ sinh thái du lịch thông minh đó mới tồn tại, mới có thông tin tương tác, đánh giá để hoàn thiện hệ sinh thái. Càng nhiều người sử dụng thì mới càng có nhiều dữ liệu, từ dữ liệu thu thập được, các công ty và tổ chức hoạt động trong lĩnh vực du lịch có thể xác định chiến lược marketing, đưa ra những gói dịch vụ phù hợp với sở thích của khách hàng và tiếp cận tới thị trường tiềm năng. Từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động của ngành Du lịch.
* Các cơ quan quản lý nhà nước nói chung và Sở Du lịch của tỉnh cần quyết tâm cao độ trong việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin nhằm hiện đại hóa cơ sở hạ tầng, nâng cao chất lượng các dịch vụ công và nâng cao hiệu quả trong công tác phục vụ đời sống nhân dân. Các đề án đô thị thông minh và du lịch thông minh của tỉnh cần được tiếp tục tập trung triển khai, tỉnh cần ưu tiên tập trung mọi nguồn lực để đề án này đạt được như kỳ vọng đặt ra ban đầu, song song đó là việc kết nối công nghệ giữa doanh nghiệp du lịch với nhau và với thành phố nhằm đảm bảo cơ chế minh bạch, định hướng kinh doanh chính xác, hỗ trợ cho doanh nghiệp khai thác nguồn dữ liệu thông tin thông qua nền tảng số và tính tương tác cao giữa nhà quản lý và doanh nghiệp và nâng cao năng lực cạnh tranh cho các doanh nghiệp tại địa bàn. Song song với đó, tỉnh cũng cần chú trọng đào tạo và nâng cao chất lượng đội ngũ nguồn nhân lực để có thể tiếp cận và quản lý và vận hành hiệu quả bộ máy trong nền tảng công nghệ mới.

Ở góc độ doanh nghiệp lữ hành, chúng tôi cũng chia sẻ về sự chuẩn bị của chúng tôi cho xu hướng du lịch thông minh để hội nghị tham khảo thêm: Vietravel chuẩn bị từ khâu nguồn nhân lực bằng cách của nhân sự tham dự các khóa đào tạo về công nghệ như: Công nghệ DataWareHouse; Công nghệ phân tích BigData; Công nghệ Trí tuệ nhân tạo AI; An ninh mạng; và xây dựng hệ sinh thái các ứng dụng bằng cách hợp nhất các ứng dụng tương tác với nhau; Phát triển mạnh các kênh Digital marketing, Youtube, Facebook, Instagram; Tư vấn khách hàng, hỗ trợ khách quang qua hệ thống CallCenter, ChatBot; Xây dựng Hệ thống Thuyết minh tuyến điểm: Khách đi tour nghe thuyết minh các tuyến điểm (danh lam, thắng cảnh, lịch sử) mà không cần Hướng dẫn viên; Vietravel tiên phong ứng dụng thanh toán tour bằng QR Code qua website, ứng dụng etour, qua tablet, biên nhận, email; Chăm sóc khách hàng qua App Mobile... Nếu tỉnh cần, Vietravel sẵn sàng chia sẻ, hợp tác với tỉnh Thừa Thiên Huế để trao đổi và gắn kết với hệ thống du lịch thông minh của tỉnh, để phục vụ du khách, người dân tốt hơn, góp phẩn phát triển bền vững ngành du lịch của tỉnh./.