TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Đẩy nhanh chuyển đổi số trong ngành du lịch

07:09 19/08/2023

Phó cục trưởng Cục Du lịch quốc gia Việt Nam, Hà Văn Siêu: Chúng ta cần phải có những ưu tiên hơn nữa cho chuyển đổi số trong ngành du lịch. Không chỉ ở công nghệ, giải pháp kỹ thuật mà chuyển đổi số ngay trong nhận thức, tư duy, trong chính sách - phải tạo ra những khuôn khổ pháp lý để nền tảng số đó được chia sẻ, được bảo mật và được ứng dụng một cách rộng rãi.

Hình thành và phát triển hệ sinh thái du lịch thông minh

Chuyển đổi số là một chủ trương lớn của Đảng, Nhà nước ta trong bối cảnh cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ 4. Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030 đã nêu rõ nhiệm vụ cần đẩy nhanh quá trình chuyển đổi số, hình thành và phát triển hệ sinh thái du lịch thông minh ở Việt Nam.

Chuyển đổi số được coi là giải pháp đột phá giúp ngành du lịch thích ứng linh hoạt với những thay đổi sâu sắc sau ảnh hưởng của đại dịch Covid-19, mở ra hướng đi mới bền vững hơn. Thời gian qua, ngành du lịch đã có những nỗ lực không ngừng để thúc đẩy ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số.

Một số nền tảng cốt lõi đã được ngành du lịch phát triển như: Cơ sở dữ liệu Du lịch Việt Nam, Hệ thống báo cáo thống kê du lịch từ Trung ương đến cơ sở, Hệ thống thông tin phục vụ điều hành du lịch. Nền tảng “Quản trị và kinh doanh du lịch” là 1 trong 35 nền tảng số quốc gia. Nền tảng đa dịch vụ “Du lịch Việt Nam - Vietnam Travel”, Thẻ Việt - Thẻ du lịch thông minh, Trang vàng du lịch Việt Nam… hỗ trợ du khách với các dịch vụ tiện ích từ tìm kiếm thông tin cho tới đặt dịch vụ, mua sắm trực tuyến, quản lý tour du lịch, phản ánh tới cơ quan quản lý...

Phó cục trưởng Cục Du lịch quốc gia Việt Nam, Hà Văn Siêu cho biết: Chuyển đổi số đang diễn ra rất mạnh mẽ trong mọi mặt của đời sống và ngành du lịch là ngành đi sớm nhất trong công cuộc này. Từ giao thông, thanh toán… hoạt động chuyển đổi số đang được các doanh nghiệp, các cơ quan quản lý, điểm du lịch nỗ lực triển khai. Từ việc số hóa những dữ liệu về điểm đến, những hình ảnh, sản phẩm du lịch các điểm du lịch, di sản, ẩm thực hình ảnh bằng số 360

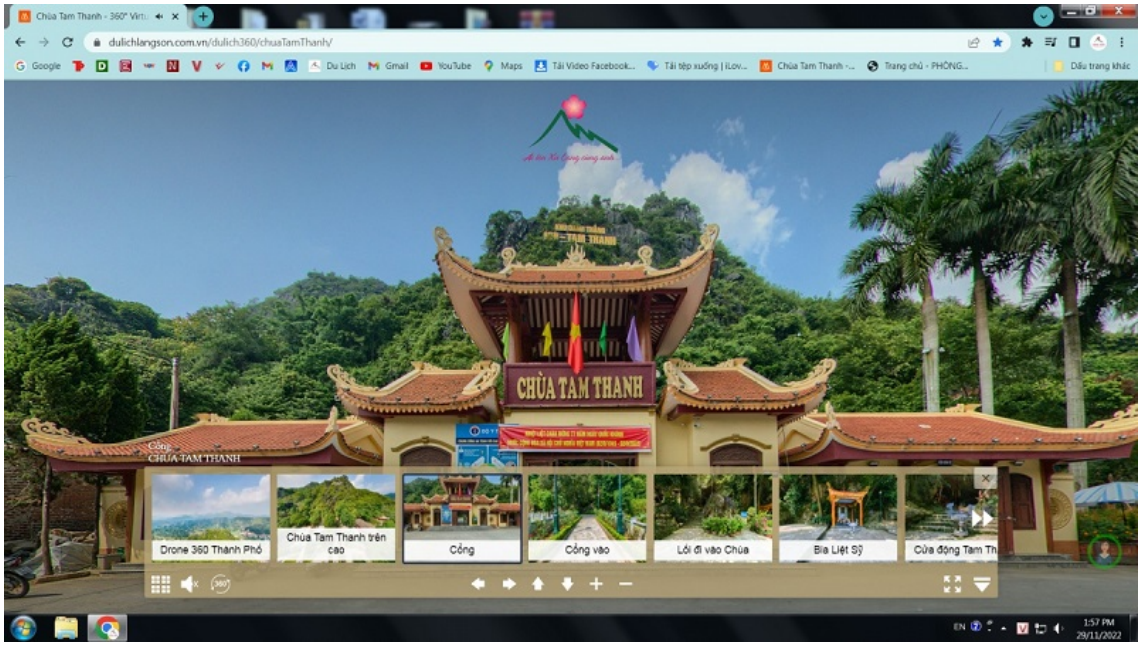
độ hay tất cả những tài liệu về tài nguyên du lịch như Vịnh Hạ Long, Bảo tàng Hồ Chí Minh, Bảo tàng Phụ nữ, Cố đô Huế... đều được số hóa với tốc độ rất nhanh. Những hình ảnh khi được chụp lên đã là ảnh số, lưu truyền rất nhanh và tốc độ số hóa cứ được nhân lên theo.

Ngành du lịch có dự án chuyển đổi số và các địa phương cũng đều có dự án chuyển đổi số trong lĩnh vực du lịch. Từ việc số hóa các điểm du lịch, các sản phẩm du lịch và các hoạt động du lịch, các giao dịch... tạo nên các ứng dụng như du lịch Việt Nam hay nền tảng số Vietnam Travel... hệ thống trang web, dữ liệu ảnh về các điểm du lịch, các chương trình du lịch đã được thực hiện rất nhiều.

Các kết quả của chuyển đổi số thể hiện ở các giao dịch trong du lịch, ngành du lịch dùng công nghệ số rất nhiều, các chương trình thẻ việt, thẻ du lịch hay các giao dịch về kỳ nghỉ... đã dùng công nghệ số.

Để phát huy lợi thế từ kênh truyền thông điện tử, Cục Du lịch quốc gia Việt Nam đã thực hiện quảng bá, truyền thông du lịch qua các trang web và mạng xã hội (Tik Tok, Facebook, Youtube...), tạo hiệu ứng lan tỏa cao. Website https://vietnam.travel chính thức quảng bá du lịch Việt Nam bằng tiếng Anh và một số tiếng nước ngoài như tiếng Nhật, sắp tới phát triển thêm nhiều ngôn ngữ khác.

Hiện nay, https://vietnam.travel xếp hạng #128 nghìn trên toàn cầu, ở Đông Nam Á chỉ xếp sau website du lịch Singapore (hạng #79 nghìn). So với thời điểm cuối năm 2021, website https://vietnam.travel đã tăng hạng đột phá (tăng 447 nghìn bậc). Theo dữ liệu từ công cụ theo dõi xu hướng du lịch của Google, từ đầu năm 2023 tới nay, lượng tìm kiếm về du lịch Việt Nam liên tục tăng trong top đầu thế giới, từ vị trí thứ 11 lên vị trí thứ 6 hiện nay. Việt Nam là điểm đến duy nhất trong Đông Nam Á nằm ở nhóm này.



Ứng dụng tham quan chùa Tam Thanh bằng camera 360

Chuyển đổi số trong ngành du lịch vẫn còn khiêm tốn

Tuy nhiên, theo ông Hà Văn Siêu, so với yêu cầu và sự cạnh tranh với thế giới, chuyển đổi số trong ngành du lịch vẫn còn khiêm tốn. Đó là số lượng các hãng lữ hành hay phạm vi, quy mô, tính chất hoạt động của các hãng lữ hành số (online) cạnh tranh với thế giới vẫn còn yếu, chúng ta chưa có những cái như Agoda, Expedia hay Traveloka (các trang đặt phòng khách sạn online uy tín).

Về marketing số, hệ thống trang web ngành du lịch, các địa phương đã nhận được sự quan tâm, chú ý, theo dõi của khách hàng trên thế giới... Mặc dù tốc độ tăng truy cập cao nhất thế giới nhưng lượng truy cập chúng ta vẫn ít vì chúng ta đi sau. Tốc độ tăng đứng thứ 10 thế giới nhưng bao nhiêu view thì vẫn phải xem lại. Thêm nữa, các điểm du lịch khi được số hóa về tài nguyên, hình ảnh thì kết nối với nhau như nào và chia sẻ dữ liệu với nhau để tạo nên hệ thống data digital ra sao thì chúng ta còn hạn chế.

Hạn chế nữa là kinh phí đầu tư cho chuyển đổi số, trên thực tế đòi hỏi rất lớn và phải có lợi nhuận mang lại, song chúng ta còn hạn chế. Đầu tư vào chuyển đổi số mang lại kỳ vọng về hạ tầng, phần mềm, trí tuệ... với vốn đầu tư rất lớn, cần có sự tham gia của doanh nghiệp. Nhưng có những phần doanh nghiệp không thể đầu tư được mà chỉ Nhà nước đầu tư: Ví dụ như hạ tầng số, nền tảng số cũng như các sự kết nối các hệ thống doanh nghiệp, địa phương... thành hệ thống. Lượng vốn đầu tư cho chuyển đổi số là vô cùng lớn, do vậy, để làm được, cạnh tranh được với các quốc gia, điểm đến khác trong khu vực và thế giới.

“Rõ ràng, chúng ta đã đi đúng hướng, làm được rất nhiều nhưng vẫn khiêm tốn. Chúng ta cần phải có những ưu tiên hơn nữa cho chuyển đổi số, không chỉ ở

công nghệ, giải pháp kỹ thuật mà chuyển đổi số ngay trong nhận thức, tư duy, trong chính sách - phải tạo ra những khuôn khổ pháp lý để nền tảng số đó được chia sẻ, được bảo mật và được ứng dụng một cách rộng rãi" - ông Hà Văn Siêu nhấn mạnh.

Bắt đầu từ đâu và làm như thế nào?

Tại các diễn đàn về chuyển đổi số trong du lịch, nhiều doanh nghiệp, nhất là các doanh nghiệp vừa và nhỏ chia sẻ rằng họ hiểu được tầm quan trọng của việc chuyển đổi số, nhưng vẫn đang loay hoay chưa biết bắt đầu từ đâu và làm như thế nào.

Trả lời câu hỏi này, các chuyên gia cho rằng có 3 điểm doanh nghiệp du lịch cần chú trọng. Đó là cố gắng xây dựng hệ thống quản trị, vận hành trên nền tảng công nghệ; tận dụng nguồn dữ liệu lớn để phân tích, thấu hiểu khách hàng; tăng cường quảng bá trên các nền tảng số. Hiện nay, nhiều công ty công nghệ đang cung cấp các giải pháp cho ngành du lịch. Do đó, nếu các công ty du lịch, lữ hành chưa có đủ nội lực, nhân sự về công nghệ thông tin thì hoàn toàn có thể bắt tay với các doanh nghiệp công nghệ để thực hiện việc chuyển đổi số.

Một số nhóm giải pháp tổng thể trong chuyển đổi số ngành du lịch:

Hoàn thiện cơ chế, chính sách phát huy vai trò của cơ quan quản lý nhà nước từ Trung ương đến địa phương; các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp hoạt động du lịch và du khách giúp liên kết, hợp tác thuận lợi trong quá trình triển khai chuyển đổi số;

Xây dựng chiến lược và kế hoạch hành động nhằm định hướng tư duy đúng và cách thức triển khai phù hợp với tình hình kinh tế - xã hội tại mỗi địa phương, từ đó đạt được sự thống nhất và đồng bộ hệ thống;

Tăng cường hợp tác chặt chẽ giữa các đơn vị trong ngành du lịch và ngành công nghệ thông tin để thiết kế giải pháp, mô hình công nghệ đáp ứng nhu cầu quản lý, kinh doanh du lịch;

Phát huy cơ chế hợp tác công tư để huy động nguồn lực triển khai chuyển đổi số du lịch. Huy động sự tham gia của các nhà đầu tư chiến lược, các tập đoàn lớn, nhất là trong triển khai marketing số, phát triển sản phẩm mới, thiết kế các nền tảng thương mại điện tử;

Nâng cao năng lực, hiểu biết chung về công nghệ cho đội ngũ nhân lực trong ngành du lịch, kết nối chặt chẽ giữa ngành du lịch và công nghệ để thiết kế và xây dựng mô hình hoạt động mới đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ phát triển ngành

và phù hợp với xu hướng chuyển đổi số.

Minh Anh