SỰ BÙNG NỔ CỦA TRÍ TUỆ NHÂN TẠO - CƠ HỘI VÀ THÁCH THỨC VỚI SINH VIÊN DU LỊCH TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẢI PHÒNG

Ngô Thị Giang
Khoa Du lịch
Email: giangnt@dhhp.edu.vn

Ngày nhận bài: 24/4/2019
Ngày PB đánh giá: 22/5/2019
Ngày duyệt đăng: 31/5/2019

TÓM TẮT: Trí tuệ nhân tạo đã và đang tác động mạnh mẽ đến ngành du lịch Việt Nam. Ngoài việc mang đến nhiều tiện ích cho khách du lịch, thì trí tuệ nhân tạo đang lấy đi rất nhiều cơ hội việc làm của nhân lực du lịch. Bài nghiên cứu này sẽ chỉ ra những cơ hội và thách thức do trí tuệ nhân tạo mang lại đối với sinh viên của Trường Đại học Hải Phòng. Để từ đó, tác giả đưa ra những đề xuất một số giải pháp giúp sinh viên Khoa Du lịch nắm bắt được cơ hội và vượt qua được những thách thức trên.

Từ khóa: *trí tuệ nhân tạo, cơ hội, thách thức, sinh viên ngành du lịch, đại học Hải Phòng*

THE EXPLOSION OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE - OPPORTUNITIES AND CHALLENGES FOR TOURIST STUDENTS OF HAIPHONG UNIVERSITY

ABSTRACTS: Artificial intelligence has been impacting on Vietnam's tourism industry strongly. Apart from bringing more benefits to tourists, (the - bò) artificial intelligence took away a lot of employment opportunities of tourism human labour force. This paper will show the opportunities and challenges generated by artificial intelligence for students of Tourism Faculty of Hai Phong University. The research findings help the author propose some solutions to help students of Tourism Faculty seize opportunities and overcome these challenges.

Keyword: *artificial intelligence, tourism, opportunities, challenges, tourism-majored students, Haiphong University*

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Ngành du lịch đang có những thay đổi đáng kể từ trí tuệ nhân tạo. Trong tương lai không xa, nguồn nhân lực dịch vụ du lịch sẽ bị thay thế bởi những ứng dụng của trí tuệ nhân tạo. Thách thức lớn đang được đặt ra với rất nhiều cơ sở đào tạo về du lịch. Trong phạm vi bài báo này, tác giả nghiên cứu những tác động của trí tuệ nhân tạo tới ngành du lịch và chỉ ra những cơ hội, thách thức đối với sinh viên du lịch của Trường Đại học Hải Phòng.

II. NỘI DUNG

2.1. Giới thiệu về trí tuệ nhân tạo

Trên thế giới hiện có nhiều định nghĩa khác nhau về trí tuệ nhân tạo hay còn gọi là AI (Artificial Intelligence), cụ thể:[2]

Theo Wikipedia, trí tuệ nhân tạo (Artificial Intelligence - viết tắt là AI) là trí tuệ được biểu diễn bởi bất cứ một hệ thống nhân tạo nào. Thuật ngữ này thường dùng để nói đến các máy tính có mục đích không nhất định và ngành khoa học nghiên cứu về các lý thuyết và ứng dụng của trí tuệ nhân tạo.

Bellman (1978) định nghĩa: trí tuệ nhân tạo là tự động hoá các hoạt động phù hợp với suy nghĩ con người, chẳng hạn các hoạt động ra quyết định, giải bài toán, ...

Rich anh Knight (1991) thì cho rằng: Trí tuệ nhân tạo là khoa học nghiên cứu xem làm thế nào để máy tính có thể thực hiện những công việc mà hiện con người còn làm tốt hơn máy tính.

Mỗi khái niệm, định nghĩa đều có điểm đúng riêng, nhưng để đơn giản chúng ta có thể hiểu trí tuệ nhân tạo là một ngành khoa học máy tính. Nó xây dựng trên một nền tảng lý thuyết vững chắc và có thể ứng dụng trong việc tự động hóa các hành vi thông minh của máy tính. Giúp máy tính có được những trí tuệ của con người như: biết suy nghĩ và lập luận để giải quyết vấn đề, biết giao tiếp đa biểu ngôn ngữ, tiếng nói, biết học và tự thích nghi. [2]

2.2. Sự ảnh hưởng của trí tuệ nhân tạo tới ngành du lịch

2.2.1. Trí tuệ nhân tạo ảnh hưởng đến kinh doanh khách sạn

Kinh doanh khách sạn gồm kinh doanh lưu trú, kinh doanh ăn uống và kinh doanh các dịch vụ bổ sung sẽ bị trí tuệ nhân tạo làm thay đổi trong tương lai. AI có thể nắm bắt thông tin về hành vi mua sắm của khách hàng. Bản chất ưu việt của AI có thể phán đoán được hành vi mua của khách hàng thông qua việc đó tìm những thông tin mà khách hàng tìm kiếm trên những trang mạng xã hội hoặc trình duyệt web. Bất kì thông tin gì liên quan đến lịch trình, địa điểm và loại hình khách sạn/nhà nghỉ yêu thích, hình thức thanh toán đều sẽ được AI ghi nhớ lại. AI sẽ thu thập, phân tích để từ đó đề xuất cho khách hàng những dịch vụ thích hợp hơn.

AI có khả năng thúc đẩy chất lượng dịch vụ. Khách hàng hoàn toàn có thể sử dụng những ứng dụng của AI để tự thực hiện được việc tìm cho mình một khách sạn hợp lý. Ngay từ công đoạn lên kế hoạch cho chuyến đi, đến lúc check-in và cho đến khi khách đã quay về nhà, hoàn toàn có thể được hoàn thiện hơn với sự trợ giúp của AI.

Một số công cụ của AI có thể ảnh hưởng trực tiếp hoặc gián tiếp tới hoạt động kinh doanh của ngành khách sạn như sau:

- Trợ lý ảo: công nghệ này đóng vai trò như một sợi dây kết nối khách sạn và khách. Khách đơn giản chỉ việc nói những yêu cầu vào thiết bị được cài đặt sẵn phần mềm trợ lý ảo, thiết bị có khả năng trò chuyện với khách, xác nhận đơn đặt hàng hoặc đề xuất một dịch vụ khác kèm theo. Khi xác nhận thành công yêu cầu, "người trợ lý" sẽ chuyển thông tin cho nhân viên phụ trách giúp tiết kiệm cả thời gian và công sức cho khách và nhân viên, đem đến một quy trình chăm sóc khách hàng suôn sẻ và nhanh chóng hơn.

- Chatbot (Trả lời tự động): chatbot/AI có thể thay thế vai trò của nhân viên lễ tân để trả lời những thắc mắc từ khách hàng thông qua tính năng xử lý ngôn ngữ tự nhiên, đảm bảo cho dịch vụ không bao giờ bị gián đoạn 24/7, duy trì tính chuyên nghiệp, chính xác và mức độ hiệu quả. AI tận dụng nguồn thông tin sẵn có để phân loại, phân tích và giải quyết từng yêu cầu.

Ngoài dịch vụ lễ tân, việc sử dụng AI trong chatbot còn có thể sử dụng cùng với bộ phận chăm sóc khách hàng nhằm gia tăng

doanh thu của những dịch vụ kèm theo như spa, phòng gym, đặt chỗ nhà hàng hoặc bar,... Hơn thế nữa, cài đặt AI vào những tiện ích khách sạn ngoài việc thu thập dữ liệu còn tự động phân tích các dữ liệu phản hồi của khách giúp đề xuất những ưu đãi đặc biệt, đặt phòng cho lần nghỉ dưỡng tiếp theo, mở khóa phòng, check-in lễ tân, gọi xe nhanh chóng, tất cả đều cá nhân hóa cho từng du khách.

Doanh nghiệp còn có thể tăng độ chính xác cho dự báo bằng cách cài đặt thêm tính năng phân tích dự báo. Ví dụ, trong trường hợp khách hàng hủy bỏ đặt phòng vì trễ chuyến bay/thời tiết xấu, quản lý khách sạn ngay lập tức được thông báo về tình trạng, đồng thời được cung cấp thông tin về cơ hội tiến hành một chương trình ưu đãi đặc biệt ngắn hạn giúp khách sạn tránh nguy cơ thất thoát doanh thu. [3]

2.2.2. Trí tuệ nhân tạo ảnh hưởng đến kinh doanh lữ hành - hướng dẫn

Mang nhiều tính năng ưu việt, trí tuệ nhân tạo được nhận định sẽ làm thay đổi xu hướng đi du lịch trong tương lai. Trí tuệ nhân tạo được cài đặt trong các phần mềm thuyết minh tự động sẽ thay thế thuyết minh viên tại điểm, bảo tàng, các điểm di tích lịch sử văn hóa, các công trình kiến trúc nghệ thuật... Phần mềm thuyết minh tự động đang hứa hẹn sẽ giải quyết được tình trạng khan hiếm hướng dẫn viên ngoại ngữ hiếm vào thời kỳ cao điểm của mùa vụ. Và nếu kịch bản không có gì thay đổi, trong tương lai, nguồn nhân lực thuộc lĩnh vực lữ hành - hướng dẫn sẽ bị sụt giảm đáng kể.

Bên cạnh đó, xu hướng tìm kiếm các địa điểm du lịch cũng sẽ thay đổi dưới sự giúp đỡ của trí tuệ nhân tạo. Khách du lịch sẽ được các trợ lý ảo đưa ra những đề xuất về điểm đến, những cửa hàng ăn uống ngon, những dịch vụ bổ sung vui chơi giải trí phù hợp với sở thích của từng du khách. Sau đó, khách du lịch hoàn toàn có thể tự lên kế hoạch, tự thực hiện và thanh toán chuyến du lịch của mình mà không cần đến sự hỗ trợ của nhân viên tư vấn, nhà điều hành du lịch hoặc các hướng dẫn viên. Những phần mềm này sẽ được tích hợp các ứng dụng hỗ trợ du khách xây dựng chương trình, đặt và thanh toán dịch vụ du lịch trực tuyến theo nhu cầu cá nhân. Điều này sẽ dẫn đến tình trạng "mất việc" của một số nhân viên lữ hành - hướng dẫn du lịch trong tương lai.

Các điểm đến du lịch sẽ được phát triển theo hướng du lịch thông minh. Trong đó, chuẩn hóa nội dung số giới thiệu về điểm đến, sản phẩm, dịch vụ du lịch tiêu biểu của địa phương; phát triển ứng dụng thuyết minh du lịch tự động qua thiết bị di động thông minh; ứng dụng công nghệ thực tế ảo, thực tế tăng cường và các công nghệ tiên tiến khác nhằm tăng giá trị và sức hấp dẫn của điểm đến, sản phẩm, dịch vụ du lịch.

Cùng với đó, các ứng dụng hỗ trợ khách du lịch của du lịch Việt Nam có khả năng theo sát hành trình, chủ động cung cấp thông tin phù hợp đáp ứng nhu cầu của du khách trong suốt hành trình du lịch sẽ xuất hiện; phát triển các ứng dụng hỗ trợ thanh toán thuận lợi trên thiết bị di động thông minh cho khách du lịch như thẻ tích điểm thanh toán đa năng, ứng dụng thanh toán trực tuyến, ứng dụng thanh toán bằng mã QR; phát triển các ứng dụng báo cáo, thống kê tự động liên thông từ các doanh nghiệp, cơ sở dịch vụ du lịch đến các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch, tích hợp kết nối với các ngành, lĩnh vực liên quan, trước mắt là xuất nhập cảnh, hàng không, ngoại giao, thương mại, ngân hàng.

Ngoài ra, dữ liệu thông tin và dịch vụ trên các chuyến bay, cửa khẩu, cảng hàng không, cảng biển quốc tế và trong nước cũng sẽ được nâng cao; hệ thống mạng internet không dây công cộng phục vụ du khách và các ứng dụng công nghệ thông minh nhằm

quảng bá điểm đến, sản phẩm, dịch vụ du lịch sẽ nở rộ; các ứng dụng giám sát, cảnh báo an toàn, hỗ trợ khách du lịch trong những trường hợp cần sự trợ giúp, trường hợp khẩn cấp cũng sẽ được thiết lập để tăng độ an toàn trong chuyến đi cho du khách.

2.2.3. Tác động của trí tuệ nhân tạo tới sinh viên du lịch, Trường Đại học Hải Phòng

Hiện tại, Khoa Du lịch của Trường Đại học Hải Phòng hiện đang đào tạo hơn 600 sinh viên 2 chuyên ngành Quản trị du lịch và Văn hóa du lịch. Trong đó có 65% sinh viên chọn và theo học chuyên ngành Quản trị du lịch. Từ việc học tập những học phần đại cương, từ ngay năm học thứ nhất, sinh viên đã được tiếp cận với những học phần quan trọng về du lịch, đảm bảo tính thích ứng với môi trường làm việc cao, đáp ứng nhu cầu của các doanh nghiệp về du lịch. Ngoài việc nhanh nhẹn, năng động, chủ động trong việc tiếp cận kiến thức và kỹ năng, thì sinh viên du lịch hiện còn tồn tại một số hạn chế. Trước ngưỡng cửa của việc bùng nổ trí tuệ nhân tạo trong những năm sắp tới thì những hạn chế này sẽ ảnh hưởng nghiêm trọng đến cơ hội việc làm của sinh viên.

2.2.4. Cơ hội và thách thức của trí tuệ nhân tạo đối với sinh viên du lịch Trường Đại học Hải Phòng

Qua quá trình giảng dạy, làm việc cùng các sinh viên Khoa Du lịch, Trường Đại học Hải Phòng, tác giả phân tích cơ hội và thách thức của trí tuệ nhân tạo đối với sinh viên du lịch như sau:

CƠ HỘI	THÁCH THỨC
- Tiến bộ công nghệ làm tăng năng suất xã hội, lần lượt nâng mức sống trung bình. Công việc được thực hiện bởi máy móc nhiều hơn, thời gian rảnh rỗi của con người dành cho giải trí và tự phát triển tăng lên, nhu cầu du lịch và nghỉ dưỡng sẽ tăng. - Máy trả lời tự động, trợ lý ảo và các tính năng ưu việt của AI sẽ giúp các công ty du lịch dự đoán chính xác nhu cầu và mong muốn về sản phẩm dịch vụ du lịch. Từ đó, việc thỏa mãn nhu cầu của khách du lịch sẽ tăng lên. - Việt Nam hiện đang có rất nhiều chính sách khuyến khích sinh viên làm việc tại các dự án khởi nghiệp về trí tuệ nhân tạo. Vì vậy, cơ hội làm việc tại các dự án phát triển AI trong lĩnh vực du lịch là rất lớn cho sinh viên. - Dù trí tuệ nhân tạo có phát triển thế nào đi chăng nữa, du lịch bản chất vẫn là ngành dịch vụ. Trong quá trình phục vụ khách, vấn đề phát sinh sẽ xảy ra rất nhiều. Máy móc dù có hiện đại vẫn không thể giải quyết các tình huống phát sinh đó một cách mềm dẻo như con người được. Cho nên, cơ hội việc làm cho sinh viên du lịch vẫn rất lớn.	- Làm việc cùng một loạt các ứng dụng của trí tuệ nhân tạo: trợ lý ảo, máy trả lời tự động đặt ra thách thức phải thành thạo về một số kỹ năng tin học lập trình, hoặc quản trị tin học. - Nguy cơ bị mất đi một vài công việc thuộc một số bộ phận như: thuyết minh viên tại các điểm du lịch, bảo tàng; lễ tân, chăm sóc khách hàng, nghiên cứu điều tra hành vi tiêu dùng của khách hàng. - Hướng dẫn viên ngôn ngữ hiếm sẽ bị thay thế bởi các trợ lý ảo có thể thuyết minh bằng nhiều thứ tiếng khác nhau trên thế giới. - Sự ra đời của xe không người lái, máy bay không người lái, tầu cao tốc không người lái sẽ giảm bớt việc làm của hàng loạt lao động trong ngành dịch vụ vận tải. - Sống và làm việc trong môi trường được tối ưu hóa bởi trí tuệ nhân tạo, sinh viên du lịch sẽ phải cập nhật khối lượng kiến thức và kĩ năng khổng lồ để đáp ứng công việc trong tương lai. - Ngoại ngữ và tin học lập trình sẽ là hai trong số nhiều kỹ năng cơ bản rất cần thiết cho sinh viên du lịch.

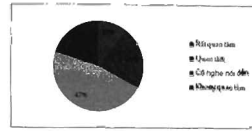
Những phân tích trên cho thấy sinh viên du lịch của Trường Đại học Hải Phòng đang có nhiều cơ hội nhưng cũng đang đối mặt với rất nhiều thách thức trước sự bùng nổ của trí tuệ nhân tạo.

2.3. Thực trạng sinh viên du lịch Trường Đại học Hải Phòng trước biến động của trí tuệ nhân tạo

Bên cạnh quá trình phân tích những cơ hội và thách thức đối với sinh viên du lịch, tác giả đã kết hợp với việc khảo sát 300 sinh viên đang học tập tại khoa Du lịch trong thời gian 4 tháng (8/2018 - 12/2018) để tìm hiểu rõ thực trạng và thái độ của sinh viên trước biến động lớn từ trí tuệ nhân tạo.

Nhiều sinh viên du lịch chưa cập nhật kiến thức về cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 và trí tuệ nhân tạo. Khi được tác giả hỏi về trí tuệ nhân tạo là gì thì nhiều sinh viên không trả lời được, hoặc trả lời ở mức độ không quan tâm nhiều. Điều này chứng tỏ sinh viên thiếu kỹ năng cập nhật các vấn đề đời sống, xã hội, công nghệ kỹ thuật.

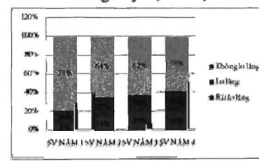
Qua quá trình khảo sát về mức độ hiểu biết tới trí tuệ nhân tạo thì có 10% sinh viên tỏ ra rất quan tâm tới vấn đề này cũng đang có sự tìm hiểu, nghiên cứu nhất định; 23% sinh viên trả lời họ quan tâm và lo lắng về nguy cơ có thể sẽ bị thay thế bởi trí tuệ nhân tạo trong tương lai không xa. Nhưng có tới 47% sinh viên được hỏi trả lời có biết đến trí tuệ nhân tạo, nhưng không tìm hiểu kĩ và 20% sinh viên còn lại trả lời trong phiếu khảo sát rằng họ không quan tâm đến vấn đề này.



(Nguồn: Số liệu khảo sát của tác giả)

Biểu đồ 1: Mức độ quan tâm của sinh viên du lịch tới trí tuệ nhân tạo

Do mức độ quan tâm đến việc ảnh hưởng của trí tuệ nhân tạo đến du lịch còn hạn chế nên mức độ lo lắng, e ngại về việc một số công cụ của trí tuệ nhân tạo có thể thay thế lao động du lịch của sinh viên cũng rất thấp. Tỷ lệ sinh viên tỏ ra không hề lo lắng trước nguy cơ thất nghiệp là rất cao. Tình trạng này là hệ quả của việc tiếp cận các kiến thức cập nhật xã hội của sinh viên chưa thường xuyên, liên tục.



(Nguồn: Số liệu khảo sát của tác giả)

Biểu đồ 2: Mức độ lo lắng của Sv du lịch trước nguy cơ thất nghiệp từ trí tuệ nhân tạo

Việc chuẩn bị cả về tâm lý và tri thức trước những biến động do cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 mang đến là việc làm rất cấp bách. Để đảm bảo có được cơ hội việc làm tốt sau khi tốt nghiệp, sinh viên nói chung và sinh viên du lịch nói riêng cần tự trang bị những kỹ năng mềm quan trọng như: kĩ năng thuyết trình, kĩ năng xử lý tình huống, kỹ năng hoạt náo, kỹ năng

sinh tồn, kỹ năng sơ cứu ý tế... Những kỹ năng này được lồng ghép trong hoạt động thực hành thực tế của các môn học, hoặc nằm trong phần tự tìm hiểu qua quá trình thực tập của sinh viên.

Ngoại ngữ và tin học là hai kỹ năng còn khá yếu với sinh viên du lịch. Trong nền kinh tế thông tin như hiện nay, việc yếu về ngoại ngữ và tin học sẽ là một rào cản lớn để sinh viên có thể hội nhập. Trong khi đó, trí tuệ nhân tạo có khả năng sẽ thay thế được bất kì hướng dẫn viên hoặc nhân viên lễ tân sử dụng bất kì ngôn ngữ nào trên thế giới.

Nguyên nhân của những hạn chế trên:

- Nguyên nhân khách quan: do môi trường học tập của sinh viên chưa có nhiều kênh thông tin để giúp sinh viên tiếp cận với trí tuệ nhân tạo cũng như những ứng dụng của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0. Khung chương trình đào tạo của 2 chuyên ngành Quản trị du lịch và Văn hóa du lịch mà sinh viên đang theo học chưa có những học phần liên quan đến trí tuệ nhân tạo và những ứng dụng của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0.

Nguyên nhân chủ quan của hiện trạng trên xuất phát từ nhận thức của sinh viên, thái độ chưa tự giác trong việc cập nhật các thông tin về khoa học công nghệ của sinh viên du lịch. Bản thân sinh viên chưa có ý thức trong việc tìm hiểu những biến động về cơ hội việc làm sau khi ra trường hoặc có quan tâm nhưng không tìm hiểu kỹ lưỡng những tác động của cuộc cách mạng khoa học công nghệ 4.0 tới ngành du lịch.

Nhận định của tác giả qua quá trình khảo sát cho rằng, sinh viên du lịch có rất nhiều cơ hội để có thể vượt qua những thách thức do trí tuệ nhân tạo mang đến. Hơn thế nữa, nếu biết phát huy đúng khả năng, sinh viên du lịch hoàn toàn có thể mang lại tương lai mới tốt đẹp hơn cho du lịch quốc gia trong bối cảnh hội nhập như hiện nay.

2.4. Giải pháp nhằm nâng cao khả năng thích ứng của sinh viên du lịch trước thách thức của sự bùng nổ trí tuệ nhân tạo

Theo Đề án tổng thể ứng dụng công nghệ thông tin trong lĩnh vực du lịch giai đoạn 2018 - 2020, định hướng đến năm 2025 vừa được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt, trí tuệ nhân tạo sẽ được phát triển để phục vụ du lịch [1]. Theo nội dung Đề án, mục tiêu đến năm 2020 hoàn thành việc số hóa toàn bộ các dữ liệu về hướng dẫn viên du lịch, doanh nghiệp lữ hành quốc tế, cơ sở lưu trú trong cả nước do cơ quan quản lý nhà nước về du lịch ở Trung ương và địa phương quản lý; hình thành hệ thống thông tin số về khu, điểm du lịch, cơ sở dịch vụ du lịch và khách du lịch; phát triển các ứng dụng trên thiết bị di động cung cấp cho khách du lịch tại các địa bàn du lịch trọng điểm trong đó có các thông tin về điểm đến, sản phẩm dịch vụ du lịch, thuyết minh du lịch dịch tự động ra các ngôn ngữ phổ biến; kết nối liên thông giữa các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch từ Trung ương đến địa phương và doanh du lịch;...

Đến năm 2025, phát triển đồng bộ hệ sinh thái du lịch thông minh gắn với Hệ tri thức Việt số hóa và các mô hình đô thị thông minh; thúc đẩy ứng dụng trí tuệ nhân tạo, trợ lý du lịch ảo và các công nghệ tiên tiến khác phục vụ du khách, cộng đồng, DN và cơ quan quản lý nhà nước về du lịch, góp phần đưa Việt Nam vào nhóm 4 quốc gia dẫn đầu về năng lực cạnh tranh du lịch của khu vực Đông Nam Á.[4]

Dựa trên sự đánh giá của tác giả về thực trạng sinh viên du lịch trước những

cơ hội và thách thức từ trí tuệ nhân tạo, tác giả bài báo xin được đưa ra một số giải pháp để khắc phục tình trạng trên như sau:

- Nhóm giải pháp đối với cơ sở đào tạo:

Giải pháp đầu tiên mang tính chiến lược lâu dài đó là cần đổi mới phương pháp và nội dung đào tạo tại cơ sở đào tạo du lịch. Cơ sở đào tạo phải giúp sinh viên du lịch sau khi ra trường có thể làm tốt công việc trong môi trường có sự giúp ích đắc lực của trí tuệ nhân tạo.

Về phía Trường Đại học Hải Phòng: nhà trường nên có nhiều chính sách quan tâm hơn nữa đến vấn đề đào tạo các ngành trọng điểm trong bối cảnh cuộc cách mạng khoa học công nghệ 4.0 đang phát triển bùng nổ như hiện nay. Nhà trường nên đầu tư nhiều về cơ sở vật chất để sinh viên du lịch có nhiều điều kiện học tập nghiên cứu và thực hành các kỹ năng nghề nghiệp cần thiết đáp ứng nhu cầu của xã hội.

Về phía cơ sở đào tạo trực tiếp là Khoa Du lịch: khung chương trình đào tạo cần chú trọng nhiều vào các học phần kỹ năng, nghiệp vụ để sinh viên du lịch có thể tác nghiệp thành thạo sau khi ra trường. Các học phần hiện nay giảng dạy cần trực tiếp đi sâu vào những kĩ năng giúp nhân lực ngành du lịch có thể khai thác tốt các trợ lý ảo, các ứng dụng trả lời tự động, có thể phân tích chính xác nhu cầu du lịch của khách như Nhập môn khoa học du lịch, Quản lý điểm đến du lịch, Marketing du lịch… Đồng thời, cần đưa vào các học phần liên quan đến khai thác trí tuệ nhân tạo như: nhập môn trí tuệ nhân tạo, tin học lập trình, tin học ứng dụng, tạo dựng và quản trị các phần mềm ứng dụng thông minh trong du lịch để sinh viên sau khi ra trường bắt kịp với sự phát triển của xã hội. Từ đó đặt ra yêu cầu đối với các giảng viên đang giảng dạy sinh viên du lịch cũng cần bổ sung kịp thời những kiến thức căn bản về trí tuệ nhân tạo và những ứng dụng của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0.

- Nhóm giải pháp đối với sinh viên du lịch Trường Đại học Hải Phòng:

Sinh viên du lịch của Trường Đại học Hải Phòng cần chủ động tìm hiểu, cập nhật về cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 cũng như những tác động của trí tuệ nhân tạo. Bản thân sinh viên du lịch cần tham gia các lớp học, buổi tọa đàm, trao đổi thông tin về trí tuệ nhân tạo bùng nổ sẽ ảnh hưởng đến du lịch như thế nào. Đặc biệt, sinh viên du lịch cần tiếp cận các tạp chí, diễn đàn trao đổi chuyên ngành để cập nhật những thông tin mới nhất về nghề nghiệp của bản thân sau khi tốt nghiệp, tránh có thái độ thờ ơ, không quan tâm đến những tiến bộ khoa học kỹ thuật ảnh hưởng trực tiếp đến chuyên ngành học tập của mình.

Để duy trì và phát triển trong một xã hội số hóa, một trong những kỹ năng vô cùng quan trọng đó là sử dụng thành thạo ngoại ngữ Tiếng Anh - ngôn ngữ được nhiều quốc gia sử dụng trong quá trình lập trình các ứng dụng của trí tuệ nhân tạo. Sinh viên du lịch cần nhanh chóng hoàn thiện những kỹ năng tiếng Anh ở mức độ sử dụng và khai thác thành thạo.

III. KẾT LUẬN

Trí tuệ nhân tạo với bản chất thông minh ưu việt đang tác động mạnh mẽ đến ngành du lịch trên thế giới. Ngoài việc mang lại cơ hội lớn cho các quốc gia để phát triển du lịch thông minh, trí tuệ nhân tạo cũng tiềm ẩn nguy cơ thất nghiệp cho hàng loạt lao động du lịch. Trong phạm vi nghiên cứu của bài báo này, tác giả đã chỉ rõ những

cơ hội và thách thức của trí tuệ nhân tạo đối với sinh viên Du lịch của Trường Đại học Hải Phòng. Tác giả hy vọng những giải pháp đưa ra trong bài báo này sẽ giúp sinh viên Du lịch vượt qua những thách thức do trí tuệ nhân tạo đặt ra.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Thủ tướng chính phủ (2018), *Đề án tổng thể ứng dụng công nghệ thông tin trong lĩnh vực du lịch giai đoạn 2018-2020, định hướng đến năm 2025*, Hà Nội.

2. Trần Thị Ngọc Hoài (2016), *Trí tuệ nhân tạo là gì? Nguồn gốc và một số ứng dụng của trí tuệ nhân tạo trong thực tiễn*, truy cập ngày 20/12/2018, http://startup.vitv.vn/tin-chu/21-09-2016/... nhan-tao-la-gi-nguon-goc-va-mot-so-ung-dung-cua-tri-tuc-nhan-tao-trong-t/1321

3. Đoàn Ngọc (2018), *3 ứng dụng của Trí tuệ nhân tạo (AI) trong ngành Khách sạn*, truy cập ngày 19/1/2019, https://www.brandsvietnam.com/congdong/topic/13557-3-ung-dung-cua-Tri-tue-nhan-tao-AI-trong-nganh-Khach-san.

4. Hà Thanh (2018), 'Việt Nam sẽ dùng trí tuệ nhân tạo để phát triển du lịch', *Tạp chí Kinh tế và Đô thị*, cập nhật ngày 05/12/2018, http://kinhtedothi.vn/viet-nam-se-dung-tri-tuc-nhan-tao-de-phat-trien-du-lich-331339.html.