

# CHÍNH SÁCH PHÁT TRIỂN DU LỊCH THÔNG MINH Ở THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG: THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP

● PHẠM VĂN CHIẾN

## TÓM TẮT:

Cùng với chính sách phát triển đô thị thông minh ở thành phố Đà Nẵng, chính sách phát triển du lịch thông minh cũng luôn được Chính phủ và chính quyền thành phố Đà Nẵng quan tâm, chú trọng ban hành và thực thi nhằm thúc đẩy phát triển ngành Du lịch, ngành mũi nhọn trong phát triển kinh tế - xã hội của Đà Nẵng. Tuy nhiên, việc phát triển du lịch thông minh ở Đà Nẵng vẫn chưa đáp ứng được đòi hỏi của thực tiễn. Bài viết nêu khái niệm du lịch thông minh, phân tích thực trạng chính sách phát triển du lịch thông minh ở thành phố Đà Nẵng với những kết quả và hạn chế còn tồn tại, từ đó đề xuất một số giải pháp thúc đẩy phát triển du lịch thông minh ở Đà Nẵng trong thời gian tới.

**Từ khóa:** du lịch, du lịch thông minh, chính sách phát triển du lịch thông minh, thành phố Đà Nẵng.

### 1. Đặt vấn đề

Đà Nẵng là thành phố có nhiều yếu tố thuận lợi về vị trí địa lý, tài nguyên, cơ sở hạ tầng và cơ sở vật chất để phát triển du lịch. Do đó, chính sách phát triển du lịch là một trong những chính sách quan trọng luôn được Nhà nước và chính quyền địa phương quan tâm ban hành và thực thi. Cùng với xu thế chung của thế giới và các địa phương khác ở Việt Nam trong phát triển du lịch thông minh với việc ứng dụng ngày càng sâu rộng công nghệ thông tin và truyền thông vào ngành Du lịch, chính sách phát triển du lịch thông minh ở Đà Nẵng đã được ban hành và thực thi trong những năm gần đây. Chính sách này đã góp phần quan trọng trong việc thúc đẩy ngành Du lịch của Đà

Nẵng phát triển với những kết quả đáng ghi nhận. Bên cạnh đó, việc phát triển du lịch thông minh cũng còn những khó khăn, hạn chế nhất định. Bài viết nêu khái niệm du lịch thông minh, phân tích thực trạng chính sách phát triển du lịch thông minh ở thành phố Đà Nẵng với những kết quả và hạn chế còn tồn tại, từ đó đề xuất một số giải pháp thúc đẩy phát triển du lịch thông minh ở Đà Nẵng trong thời gian tới.

### 2. Khái niệm du lịch thông minh

Thuật ngữ “Du lịch thông minh” ra đời dưới tác động của cuộc cách mạng công nghệ 4.0, đặc biệt là sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin - truyền thông, đã cho phép tạo ra các sản phẩm đa dạng cho ngành Du lịch.

Theo Gretzel & cộng sự (2015), du lịch thông minh là du lịch được hỗ trợ bằng cách tích hợp các nỗ lực tại điểm đến để thu thập và tập hợp/khai thác dữ liệu nhận được từ cơ sở hạ tầng vật lý, các kết nối xã hội, các nguồn từ chính phủ/tổ chức và con người kết hợp với việc sử dụng các công nghệ nâng cao để chuyển đổi dữ liệu vào trải nghiệm tại điểm đến và tuyên bố giá trị của doanh nghiệp rõ ràng tập trung vào hiệu quả, bền vững và giàu trải nghiệm<sup>1</sup>.

Theo Lê Quang Đăng (2019), du lịch thông minh là du lịch được phát triển trên nền tảng ứng dụng những thành tựu của khoa học và công nghệ hiện đại, đặc biệt là công nghệ thông tin truyền thông, nhằm tạo ra những giá trị, lợi ích và dịch vụ tốt nhất, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách du lịch, doanh nghiệp du lịch, cơ quan quản lý du lịch và cộng đồng<sup>2</sup>.

Như vậy, có thể hiểu, du lịch thông minh là mô hình được xây dựng trên nền tảng công nghệ thông tin và truyền thông, trong đó, hạ tầng tích hợp dữ liệu được phát triển đồng bộ, đảm bảo sự tương tác kịp thời giữa 3 bên là nhà quản lý, doanh nghiệp du lịch và du khách, nhằm tạo ra những giá trị, lợi ích và dịch vụ tốt nhất.

Du lịch thông minh bao gồm 3 thành phần chính:

- Điểm đến thông minh: là điểm đến du lịch sáng tạo, được xây dựng trên cơ sở hạ tầng công nghệ tiên tiến, đảm bảo sự phát triển bền vững các khu vực du lịch, có thể tiếp cận được với mọi người, tạo thuận lợi cho sự tương tác của khách truy cập và hội nhập vào môi trường xung quanh, làm tăng chất lượng của trải nghiệm tại điểm đến, cải thiện chất lượng cuộc sống của người dân.

- Trải nghiệm thông minh: là những trải nghiệm du lịch qua trung gian công nghệ và sự tăng cường trao đổi thông tin qua việc cá nhân hóa, nhận thức bối cảnh và theo dõi thời gian thực.

- Hệ sinh thái kinh doanh thông minh: là hệ sinh thái kinh doanh phức tạp tạo ra và hỗ trợ việc trao đổi các nguồn lực du lịch kết hợp với kinh nghiệm du lịch. Người tham gia mô hình này cũng là những du khách thông minh. Họ không chỉ tiêu thụ mà còn chia sẻ và tạo ra trải nghiệm, có vai trò quản lý và giám sát để đảm bảo sự hoàn hảo

cho những hành trình tiếp theo của mình và những du khách khác<sup>3</sup>.

### **3. Thực trạng chính sách phát triển du lịch thông minh ở thành phố Đà Nẵng**

Đà Nẵng được coi là một trong những điểm đến tiên phong nỗ lực xây dựng hình ảnh thành phố du lịch thông minh ở Việt Nam. Năm 2012, Đà Nẵng là một trong 33 thành phố trên thế giới và là đô thị đầu tiên của Việt Nam được IBM trao giải thưởng “Thách thức của các thành phố thông minh”. Từ năm 2012, hệ thống Wi-Fi Đà Nẵng phủ sóng, với khả năng bảo mật cao, bảo đảm cung cấp kết nối đa phương tiện cho người dùng. Bộ truy nhập wi-fi được lắp đặt trên các cột đèn chiếu sáng tại 2 bên bờ sông Hàn, bờ biển, trung tâm thành phố, sân bay, ga tàu, các khu vực công cộng, các trường đại học, các sở, ban, ngành trên địa bàn thành phố Đà Nẵng,... để phục vụ người dân và du khách.

Ở Đà Nẵng, chính quyền điện tử đã đi vào hoạt động từ ngày 22/7/2014. Đây là mô hình ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động hành chính đầu tiên trong cả nước và đã mang lại nhiều tiện ích cho người dân, góp phần nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh cho Đà Nẵng, đáp ứng tốt các yêu cầu về thủ tục cho công dân, doanh nghiệp và tổ chức góp phần giúp cho các doanh nghiệp du lịch, người dân và du khách thuận lợi hơn trong thực hiện các thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động du lịch.

Năm 2016, Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng cũng đã ký kết Biên bản ghi nhớ với Tập đoàn Viễn thông Quân đội (Viettel) về Xây dựng thành phố thông minh. Đây là một trong những cơ sở để Đà Nẵng xây dựng nền tảng hạ tầng giúp du lịch thông minh phát triển. Tháng 12/2016, ứng dụng Danang FantastiCity (Khám phá du lịch Đà Nẵng trên thiết bị di động) là một ứng dụng du lịch thông minh chính thống đầu tiên tại Việt Nam dành cho khách du lịch đến với địa phương, được ra mắt. Cùng năm 2016, ứng dụng InDaNang (Đà Nẵng trong túi của bạn) ra đời cũng là một ứng dụng di động trên nền tảng IOS hoặc Android, giúp người dân và du khách khám phá các địa điểm du lịch, ẩm thực, nghỉ dưỡng ở Đà Nẵng một

cách thân thiện và dễ dàng hơn. Thông tin về các sự kiện hoặc giảm giá tại các địa điểm liên tục được cập nhật. Ứng dụng còn có tính năng trải nghiệm lắc điện thoại để nhận được những gợi ý thông minh về địa điểm theo thời gian mà không cần kết nối internet.

Cùng với các ứng dụng nêu trên, website “Tourism.danang.vn” không chỉ được biết đến như trang thông tin du lịch chính thống của du lịch Đà Nẵng, nó còn là một cánh cửa thân thiện và phù hợp để đưa du khách đến với Đà Nẵng một cách nhanh gọn, tiện lợi. Cổng thông tin du lịch Đà Nẵng được tích hợp rất nhiều tính năng để cung cấp tiện ích cho người truy cập như: “Facebook Live Chat” để kết nối và hỏi đáp thông tin về du lịch Đà Nẵng. Dana Pass, (có tính năng giống như thẻ City Pass, được ứng dụng ở các thành phố lớn trên thế giới) là sản phẩm liên kết giữa Trung tâm Xúc tiến du lịch thành phố Đà Nẵng và các ngân hàng thương mại, các đơn vị du lịch trên địa bàn Thành phố nhằm mang đến sự tiện lợi cho du khách trong việc thanh toán. Hệ thống chấp nhận thanh toán gồm 500 điểm tại Đà Nẵng, Hội An đáp ứng đầy đủ nhu cầu về mua sắm, vui chơi, giải trí, tham quan, ăn uống, lưu trú của du khách. Thẻ còn dùng để tra cứu về du lịch ở Đà Nẵng và Hội An thông qua hệ thống QR code in trên thẻ liên kết đến một website cung cấp thông tin.

Năm 2017, ứng dụng Chatbot Danang Fanstacity là một nền tảng tin nhắn tự động cho phép người dùng đặt câu hỏi tra cứu về dữ liệu du lịch ở bất cứ nơi đâu, tại bất cứ thời gian nào. Người sử dụng có thể tra cứu tên khách sạn, nhà hàng, món ăn mà họ muốn tìm. Chatbot tự động đưa ra những thông tin hữu ích, giúp du khách khám phá du lịch Đà Nẵng, tìm kiếm các điểm tham quan, sự kiện, ẩm thực, lưu trú, đi lại, tình hình thời tiết trong vòng 3 ngày và những thông tin du lịch cần biết (nhà vệ sinh công cộng, vị trí các cây ATM, số điện thoại đường dây nóng,...) một cách đơn giản và nhanh chóng nhất. Người dân và du khách có thể tiếp cận Chatbot bằng thao tác đơn giản là quét mã Messenger Code hoặc truy cập link: [m.me/visitdanang](https://m.me/visitdanang) để tương tác và trải

nghiệm. Chatbot được thiết kế như một khung chat tin nhắn bình thường, màn hình tương tác thân thiện và thông minh, không cần phải tải về máy. Ứng dụng cũng có thể giao tiếp được bằng 2 ngôn ngữ Anh - Việt góp phần hỗ trợ các du khách quốc tế đến Đà Nẵng.

Năm 2018, Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng và Tập đoàn FPT đã ký hợp tác về xây dựng thành phố thông minh giai đoạn 2018 - 2020, theo đó, trong lĩnh vực du lịch, hai bên phối hợp xây dựng hệ thống kiểm tra thông tin thẻ hướng dẫn viên, xe vận chuyển du lịch di động, tra cứu thông tin doanh nghiệp cung cấp dịch vụ du lịch đạt chuẩn, hệ thống thẻ du lịch thông minh,...

Trong ứng dụng phục vụ công tác quản lý nhà nước, Sở Du lịch Đà Nẵng đã triển khai hiệu quả các phần mềm công vụ; hoàn thành cơ sở dữ liệu ngành với việc cập nhật dữ liệu nền của hơn 26.604 hướng dẫn viên du lịch toàn quốc; thông tin các doanh nghiệp lữ hành, kinh doanh dịch vụ lưu trú, khu, điểm du lịch trên địa bàn thành phố; danh sách các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch đạt chuẩn.

Năm 2020, Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng đã ban hành Quyết định số 3860/QĐ - UBND về việc phê duyệt Đề án Cơ cấu lại ngành Du lịch thành phố Đà Nẵng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030, trong đó 1 trong 7 giải pháp thực hiện mục tiêu là: “Đẩy mạnh ứng dụng khoa học công nghệ để phát triển du lịch thông minh”, cụ thể:

- Ứng dụng khoa học công nghệ để hỗ trợ người dân và du khách; Tiếp tục hoàn thiện xây dựng hệ thống hạ tầng viễn thông mạng wifi miễn phí;

- Ứng dụng khoa học công nghệ đối với doanh nghiệp du lịch: xây dựng, hoàn thiện kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin trong kinh doanh và marketing du lịch; tạo môi trường thuận lợi, hỗ trợ các doanh nghiệp, nhà cung cấp dịch vụ tiếp cận, cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho khách du lịch thông qua môi trường số, ứng dụng công nghệ hiện đại trong kinh doanh du lịch;

- Hỗ trợ các doanh nghiệp, cơ sở du lịch khai thác, phát triển các nền tảng OTA (đại lý du lịch trực tuyến); khuyến khích các mô hình kinh doanh

mới phát triển du lịch trên nền tảng ứng dụng công nghệ thông tin;

- Ứng dụng khoa học công nghệ trong công tác quản lý nhà nước về du lịch; hoàn thiện hệ thống hạ tầng công nghệ thông tin trong ngành du lịch hướng tới trình độ của khu vực và quốc tế;

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ quản lý, thống kê khách du lịch, đảm bảo an toàn, an ninh trật tự; hoàn thiện hệ thống tích hợp dữ liệu số ngành Du lịch, phần mềm quản lý cơ sở dữ liệu toàn diện và hiện đại của ngành Du lịch; số hóa dữ liệu, tăng cường khai thác kho dữ liệu lớn;

- Ứng dụng công nghệ thông tin truyền thông hiện đại hiệu quả trong hoạt động xúc tiến quảng bá du lịch; phát triển các sản phẩm ứng dụng công nghệ theo hướng tiếp cận cách mạng 4.0 gồm: du lịch thực tế ảo, hệ thống quản lý điểm đến hỗ trợ quản lý lễ hành, lưu trú du lịch, thẻ du lịch đa năng, phần mềm thuyết minh du lịch tự động và các sản phẩm công nghệ liên quan khác<sup>4</sup>.

Trước ảnh hưởng của dịch bệnh Covid-19, Sở Du lịch Đà Nẵng đã chủ động điều chỉnh các hoạt động truyền thông, xúc tiến du lịch Đà Nẵng bằng việc tổ chức các hội thảo trực tuyến với các thị trường Thái Lan, Malaysia, Singapore, Đài Loan (Trung Quốc), Hàn Quốc, Nhật Bản...; xây dựng các video truyền cảm hứng quyết tâm phòng, chống dịch của Thành phố. Sở Du lịch đã hợp tác với Klook (nền tảng dành cho du lịch tự túc) xây dựng chiến dịch truyền thông quảng bá du lịch đến các thị trường khách; thực hiện mã QR code ngôn ngữ tiếng Anh về các ấn bản du lịch Đà Nẵng để đăng tải thông tin; thí điểm công nghệ scan 3D tại Bảo tàng Điêu khắc Chăm Đà Nẵng. Ngoài ra, Sở đã tổ chức tập huấn chuyên sâu về chuyển đổi số trong hoạt động du lịch dành cho các đơn vị lễ hành, cơ sở lưu trú,...

Với việc ban hành và thực thi chính sách phát triển du lịch thông minh, Đà Nẵng đã đạt được những kết quả đáng kể trong phát triển du lịch thông minh với chỉ số ứng dụng công nghệ thông tin của Sở Du lịch ngày càng được cải thiện như năm 2016 đạt loại Khá (xếp thứ 17/24 sở, ban, ngành); đến năm 2019 đạt loại Tốt (xếp thứ 5/24

sở, ban, ngành)<sup>5</sup>. Đa số doanh nghiệp du lịch Đà Nẵng đã chủ động ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động kinh doanh du lịch như triển khai và ứng dụng trong công tác quảng bá, xúc tiến, khai thác thị trường du lịch, đẩy mạnh marketing trực tuyến; sử dụng các app ứng dụng công nghệ để phục vụ khách, ứng dụng website trực tuyến, booking để cung cấp, chào bán và quảng cáo các sản phẩm, dịch vụ; tập trung vào các kênh thương mại dịch vụ, các trang mạng xã hội, trang bán sản phẩm du lịch trực tuyến, tìm kiếm các giải pháp tiếp cận công nghệ mới để giới thiệu sản phẩm của doanh nghiệp... Tính đến cuối năm 2020, thành phố Đà Nẵng có 1.239 cơ sở lưu trú du lịch với nhiều phân khúc khác nhau, năng lực chuyển đổi số và ứng dụng công nghệ thông tin đa dạng<sup>6</sup>. Ở phân khúc khách sạn 4 - 5 sao và tương đương thuộc tập đoàn nước ngoài quản lý, việc chuyển đổi số được triển khai từ sớm và xây dựng theo lộ trình của các tập đoàn quốc tế. Với các khách sạn cao cấp 4 - 5 sao và tương đương thuộc quản lý của các tập đoàn trong nước, việc chuyển đổi số được triển khai ở nhiều hạng mục, như: quản lý vận hành, quản lý nhân sự, quảng bá thương hiệu,... thực hiện ở phạm vi trong nước.

Bên cạnh những kết quả đã đạt được, việc phát triển du lịch thông minh ở Đà Nẵng vẫn chưa tương xứng với tiềm năng, lợi thế và kỳ vọng, còn những hạn chế, khó khăn sau:

*Thứ nhất*, cơ chế, chính sách phát triển du lịch thông minh ở Đà Nẵng hiện chưa hoàn thiện, chưa rõ ràng, cụ thể mà chồng chéo hoặc lỏng lẻo trong các chính sách khác.

*Thứ hai*, cơ sở hạ tầng cho phát triển du lịch thông minh dù đã được Thành phố quan tâm trong chính sách phát triển đô thị thông minh nói chung, song còn chưa hoàn toàn đáp ứng được yêu cầu phát triển du lịch thông minh về dữ liệu số toàn ngành Du lịch cập nhật theo thời gian thực, ngôn ngữ trên các ứng dụng chưa đa dạng nên chưa thực sự thân thiện với du khách nước ngoài với nhiều loại hình ngôn ngữ khác nhau.

*Thứ ba*, sự phối hợp giữa các cơ quan nhà nước có liên quan và Hiệp hội, doanh nghiệp du lịch trong chia sẻ và kết nối dữ liệu còn nhiều hạn chế.

Do đó, các ứng dụng phần mềm kết nối liên thông, trao đổi thông tin, cập nhật dữ liệu chưa thực sự phát huy được hiệu quả.

*Thứ tư*, nguồn nhân lực phục vụ du lịch thông minh còn hạn chế về năng lực, chưa thật sự khai thác tối đa và cập nhật lượng kiến thức mới, chưa tích cực trong việc ứng dụng các thiết bị công nghệ trong tìm kiếm thông tin, năng lực ngoại ngữ còn hạn chế.

*Thứ năm*, việc tuyên truyền nhận thức về phát triển du lịch thông minh chưa thực sự hiệu quả.

#### **4. Giải pháp thúc đẩy phát triển du lịch thông minh ở thành phố Đà Nẵng**

Để tiếp tục thúc đẩy du lịch thông minh phát triển ở thành phố Đà Nẵng, trong thời gian tới, cần thực hiện một số giải pháp sau:

*Thứ nhất, cần hoàn thiện chính sách phát triển du lịch thông minh.*

Để tạo điều kiện cho sự phát triển hơn nữa du lịch thông minh trên địa bàn thành phố Đà Nẵng, các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch phải tạo ra được hành lang pháp lý minh bạch, thông thoáng ổn định, trên cơ sở đó, sẵn sàng chấp nhận những phát triển chưa có tiền lệ. Các chính sách khuyến khích phát triển du lịch thông minh cần cụ thể hơn, xây dựng các quy định pháp luật đầy đủ, tương minh cho các bên tham gia.

*Thứ hai, cần xây dựng và phát triển cơ sở hạ tầng tương ứng cho phát triển du lịch thông minh.*

Hệ thống cơ sở hạ tầng như mạng đô thị, trung tâm dữ liệu, mạng kết nối không dây công cộng là yếu tố quan trọng đối với sự phát triển điểm đến du lịch thông minh. Việc đảm bảo hạ tầng về kết nối, năng lực xử lý của các Trung tâm thông tin dịch vụ công trực tuyến rất quan trọng. Việc xây dựng hệ thống này cần tuân thủ các chuẩn, kiến trúc nhất quán, trong đó đảm bảo về đầu tư hạ tầng.

Thành phố Đà Nẵng cần hoàn thiện hệ thống cơ sở dữ liệu số toàn ngành Du lịch, bảo đảm có thể cập nhật thông tin theo thời gian thực để luôn trong trạng thái sẵn sàng phục vụ tra cứu, chỉ đạo, điều hành; Xây dựng và triển khai hiệu quả cơ chế phối hợp, liên kết trên nền tảng số giữa các bên trong ngành Du lịch trên cơ sở phát triển mạnh các ứng dụng phần mềm kết nối liên thông, trao đổi

thông tin, cập nhật dữ liệu; Xây dựng kế hoạch trung hạn và dài hạn về chuyển đổi số và phát triển hệ sinh thái du lịch thông minh, huy động nguồn lực để triển khai hiệu quả. Tăng cường hợp tác quốc tế, nhất là với các đối tác công nghệ toàn cầu để tận dụng tri thức, nguồn lực phát triển; Các công cụ thông minh hỗ trợ du lịch như các ứng dụng, website cần được tích hợp thêm nhiều ngôn ngữ hơn nữa, để khách du lịch từ các quốc gia khác nhau có thể sử dụng dễ dàng và hiệu quả.

*Thứ ba, cần tiếp tục phát triển nguồn nhân lực du lịch đáp ứng yêu cầu của du lịch thông minh.*

Đào tạo nguồn nhân lực dài hạn hơn, toàn diện hơn, hiệu quả hơn cho mô hình thành phố du lịch thông minh. Tăng cường tập huấn, bồi dưỡng, đào tạo và đào tạo lại cho nguồn nhân lực du lịch nhằm trang bị kiến thức, kỹ năng về cách mạng công nghệ số với ngành Du lịch định kỳ hàng năm. Tăng cường các lớp tập huấn, bồi dưỡng, tổ chức hội nghị, hội thảo về cách mạng công nghệ số với ngành Du lịch cũng là những biện pháp tích cực để nâng cao nhận thức, đổi mới tư duy cho lực lượng lao động toàn ngành.

Đổi mới chương trình, phương pháp và nâng cao chất lượng đào tạo tại các cơ sở đào tạo du lịch trong cả nước để đảm bảo nguồn nhân lực trong tương lai (người học tốt nghiệp) có thể đáp ứng ngay các vị trí việc làm với yêu cầu về trình độ, kỹ năng sử dụng công nghệ trong công việc trong bối cảnh cách mạng công nghệ số. Phối hợp chặt chẽ giữa doanh nghiệp và cơ sở đào tạo. Điều này tạo điều kiện cho sinh viên có thể tiếp xúc với thực tế ngay khi còn đang học. Đây là cơ hội để sinh viên có được những trải nghiệm, tích lũy kinh nghiệm từ thực tế.

*Thứ tư, tăng cường truyền thông nâng cao nhận thức trong ngành Du lịch về sự cần thiết và xu hướng tất yếu của chuyển đổi số trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0.*

Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức cho cán bộ và người dân trên địa bàn thành phố Đà Nẵng về ứng dụng công nghệ thông tin, an toàn thông tin mạng; tổ chức phổ cập kỹ năng số, hướng dẫn người dân trên địa bàn Thành phố sử dụng các dịch vụ số của cơ quan nhà nước;

Đẩy mạnh các hoạt động nghiên cứu khoa học, khuyến khích các nhà tổ chức khoa học, các doanh nghiệp công nghệ số phát triển công nghệ mới, các giải pháp tích hợp, ứng dụng, sản phẩm công nghệ thông tin phục vụ phát triển kinh tế - xã hội nói chung và ứng dụng vào du lịch thông minh nói riêng.

### 5. Kết luận

Du lịch đã trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của nhiều quốc gia, không chỉ đem lại nguồn thu nhập lớn cho nền kinh tế, tạo nhiều việc làm, phát triển các ngành dịch vụ. Du lịch thông minh đang được những người làm du lịch hướng tới trong vài năm gần đây vì tính tiện ích và mang lại hiệu quả cả cho người sử dụng và người cung cấp dịch vụ. Hiện nay, thành phố Đà Nẵng đã có một cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin khá tốt. Các

doanh nghiệp du lịch Đà Nẵng khá nhanh nhạy và đầy quyết tâm trong ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động kinh doanh của mình. Chính quyền Thành phố đã có những chủ trương, chính sách pháp luật cụ thể; đồng thời hỗ trợ, khuyến khích ứng dụng công nghệ trong doanh nghiệp du lịch, đào tạo nguồn nhân lực du lịch đáp ứng xu hướng phát triển mới, đồng thời bảo vệ thiên nhiên, môi trường sống an toàn, trong sạch, hướng tới một thành phố xanh, thông minh. Với những định hướng cơ bản như trên, nếu vận dụng và thực thi tốt cũng như thực hiện đồng bộ các giải pháp thúc đẩy phát triển du lịch thông minh, ngành Du lịch Đà Nẵng sẽ có những bước phát triển mới, vượt qua khó khăn do ảnh hưởng của dịch Covid-19, góp phần phát triển kinh tế - xã hội địa phương ■

### TÀI LIỆU TRÍCH DẪN:

<sup>1</sup> Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2015). Smart tourism: Foundations and developments. *Electronic Markets*, 25(3), 179-188. DOI:10.1007/s12525-015-0196-8

<sup>2</sup> Lê Quang Đăng (2019). Cách mạng công nghiệp 4.0 và tiến trình phát triển du lịch thông minh tại Việt Nam. Truy cập tại: [http://itdr.org.vn/nghien\\_cuu/cach-mang-cong-nghiep-4-0-va-tien-trinh-phat-trien-du-lich-thong-minh-tai-viet-nam/](http://itdr.org.vn/nghien_cuu/cach-mang-cong-nghiep-4-0-va-tien-trinh-phat-trien-du-lich-thong-minh-tai-viet-nam/)

<sup>3</sup> Phạm Thị Thùy Linh (2020). Du lịch thông minh - Xu hướng phát triển tất yếu của ngành Du lịch Việt Nam. Truy cập tại: <https://tapchicongthuong.vn/bai-viet/phat-trien-du-lich-thong-minh-tren-nen-tang-cong-nghe-so-21467.htm>

<sup>4</sup> Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng (2020). Quyết định số 3860/QĐ-UBND ngày 13/10/2020 về việc phê duyệt Đề án Cơ cấu lại ngành du lịch thành phố Đà Nẵng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030

<sup>5</sup> Phú Quân (2021). Đà Nẵng: Ứng dụng công nghệ để phát triển du lịch. Truy cập tại: <https://vietnamtourism.gov.vn/index.php/items/36444>

<sup>6</sup> Phú Quân (2021). Đà Nẵng: Ứng dụng công nghệ để phát triển du lịch. Truy cập tại: <https://vietnamtourism.gov.vn/index.php/items/36444>

### TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Lê Quang Đăng (2019). Cách mạng công nghiệp 4.0 và tiến trình phát triển du lịch thông minh tại Việt Nam. Truy cập tại: [http://itdr.org.vn/nghien\\_cuu/cach-mang-cong-nghiep-4-0-va-tien-trinh-phat-trien-du-lich-thong-minh-tai-viet-nam/](http://itdr.org.vn/nghien_cuu/cach-mang-cong-nghiep-4-0-va-tien-trinh-phat-trien-du-lich-thong-minh-tai-viet-nam/)

2. Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2015). Smart tourism: Foundations and developments. *Electronic Markets*, 25(3), 179-188. DOI:10.1007/s12525-015-0196-8.

3. Phạm Thị Thùy Linh (2020). Du lịch thông minh - Xu hướng phát triển tất yếu của ngành Du lịch Việt Nam. Truy cập tại: <https://tapchicongthuong.vn/bai-viet/phot-trien-du-lich-thong-minh-tren-nen-tang-cong-nghe-so-21467.htm>
4. Phú Quân (2021). Đà Nẵng: Ứng dụng công nghệ để phát triển du lịch. Truy cập tại: <https://vietnamtourism.gov.vn/index.php/items/36444>
5. Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng (2020). *Quyết định số 3860/QĐ -UBND ngày 13/10/2020 về việc phê duyệt Đề án Cơ cấu lại ngành du lịch thành phố Đà Nẵng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.*
6. Lê Đức Thọ (2018). Đà Nẵng định hướng phát triển du lịch thông minh. Truy cập tại: <http://dulichvietnam.org.vn/d1630/da-nang-dinh-huong-phot-trien-du-lich-thong-minh.html>
7. Cao Thị Phương Thủy, Nguyễn Thu Hương (2021). Phát triển du lịch thông minh ở Việt Nam trong bối cảnh Cách mạng công nghiệp 4.0. *Tạp chí Tài chính*, kỳ 2, số tháng 5.

**Ngày nhận bài: 12/6/2021**

**Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 2/7/2021**

**Ngày chấp nhận đăng bài: 12/7/2021**

*Thông tin tác giả:*

**ThS. PHẠM VĂN CHIẾN**

**Viện Khoa học xã hội vùng Trung Bộ**

## **POLICIES ON SMART TOURISM DEVELOPMENT IN DA NANG CITY: CURRENT IMPLEMENTATION AND SOLUTIONS**

● **Master. PHAM VAN CHIEN**

Institute of Social Sciences of the Central Region

### **ABSTRACT:**

Along with the smart city development policy of Da Nang City, the city's municipal government and the Government of Vietnam also pay attention to promulgate and implement policies on smart tourism development as the tourism industry plays a special role in the socio-economic development of Da Nang City. However, the development of smart tourism in Da Nang City has not yet met requirements. This paper presents the concept of smart tourism, analyzes the current implementation, results and shortcomings of smart tourism development policies in Da Nang City. Based on the paper's findings, some solutions are proposed to promote the development of smart tourism in Da Nang City in the coming time.

**Keywords:** tourism, smart travel, smart tourism development policy, Da Nang City.