

CHUYỂN ĐỔI SỐ SẼ LÀ “BÀN ĐẠP” ĐỂ THÚC ĐẨY NGÀNH DU LỊCH HẬU COVID-19



NGUYỄN KHIÊM



COVID-19 đã khiến lượng khách và tổng thu ngành du lịch lùi về những năm 1990 của thế kỷ trước, điều này đòi hỏi ngành du lịch đứng trước lựa chọn, “chuyển đổi số hay là chết”. Dù một số địa phương như Hà Nội, TP. HCM... đã ứng dụng công nghệ số hỗ trợ khách du lịch, phát triển các điểm đến du lịch thông minh nhưng quá trình chuyển đổi số đòi hỏi thay đổi cách quản lý, phương thức tiếp cận, xúc tiến, quảng bá. Vì vậy, cần đổi mới trong cả tư duy lẫn hành động của toàn ngành du lịch, từ cơ quan quản lý đến các doanh nghiệp.

Dịch COVID-19 khiến lượng du khách, doanh thu ngành du lịch lùi về những năm 1990

Chia sẻ tại Diễn đàn Quốc gia Phát triển doanh nghiệp công nghệ số lần thứ III được tổ chức, ông Nguyễn Lê Phúc, Phó Tổng Cục trưởng Tổng cục Du lịch (Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch), cho biết. Trong bối cảnh Cách mạng Công nghiệp lần thứ tư (CMCN 4.0) đang phát triển như vũ bão với các công nghệ như blockchain, AI, Big Data, công nghệ thực tế ảo/thực tế tăng cường (AR/VR), ngành du lịch cũng như các ngành kinh tế khác đứng trước cơ hội để tận dụng những công nghệ mới này. Đối với người sử dụng, từ quá trình tìm kiếm dịch vụ, đặt dịch vụ, trải nghiệm dịch vụ, cho đến đánh giá/phản hồi đều thông qua thiết bị thông minh. Vì vậy, các doanh nghiệp, cơ quan quản lý nhà nước cũng phải có sự thay đổi tương xứng để phục vụ đối tượng người dùng mới này.

Bên cạnh đó, ngành du lịch đã chịu ảnh hưởng rất nặng nề trong đại dịch COVID-19. Theo báo cáo của tổ chức du lịch trên thế giới, năm 2020 tổng lượng du khách quốc tế giảm 390 triệu lượt, giảm 73% so với năm 2019, ước tính thiệt hại 2,4 nghìn tỷ USD. “Với những thống kê trên, có thể

nói, ngành du lịch đã lùi về so với thời điểm 30 năm trước - những năm 1990”, ông Phúc so sánh.

Theo thống kê của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, trong suốt 4 đợt bùng phát của dịch COVID-19, các hoạt động du lịch quốc tế đến Việt Nam phải đóng cửa hoàn toàn. Du lịch nội địa cũng hoạt động cầm chừng, phụ thuộc vào chu kỳ bùng phát dịch.

Năm 2020, lượng khách quốc tế chỉ đạt 3,7 triệu lượt, giảm 80% so với năm 2019; khách nội địa đạt 56 triệu lượt, giảm 34% so với cùng kỳ năm 2019. Tổng thu du lịch đạt hơn 312.200 tỉ đồng, giảm 59% so với năm 2019.

Còn trong năm 2021, có 35% doanh nghiệp lữ hành xin thu hồi giấy phép, phần lớn dừng hoạt động. Lĩnh vực lưu trú, chiếm 46% trong cơ cấu tổng thu của ngành du lịch Việt Nam, cũng phải đóng cửa khoảng 90% và hầu như không có khách. Nhân lực ngành du lịch phần lớn bị mất việc làm.

Cùng quan điểm, ông Bùi Thanh Hiếu, Giám đốc điều hành Mytour.vn cho biết, trong 2 năm dịch COVID-19, ngành du lịch đã trải qua một giai đoạn khó khăn chưa từng có, khi việc hạn chế đi lại đã được áp dụng cho tất cả các điểm du lịch. Vì vậy, gần như mọi doanh nghiệp du lịch, từ khách sạn, nhà nghỉ, đến nhà hàng và giao thông vận tải đều bị hoãn lại do Chỉ thị 15 và Chỉ thị 16 của Chính phủ về các

biện pháp phòng, chống dịch COVID-19. Mặc dù các doanh nghiệp vận hành dịch vụ du lịch đều gặp thách thức, nhưng với Mytour.vn, công ty coi đây là cơ hội để hoàn thiện và chuẩn bị cho một giai đoạn bùng nổ hậu COVID-19.

Tuy nhiên, thời gian đầu xảy ra dịch bệnh, Mytour.vn cũng chịu ảnh hưởng nặng nề khi hàng loạt các chuyến bay nội địa và quốc tế đều bị hủy. Khách hàng chính của Mytour.vn - khách du lịch nội địa cũng giảm mạnh do diễn biến phức tạp của dịch bệnh và Việt Nam thực hiện giãn cách xã hội.

Để chuẩn bị cho thời gian tới, khi dịch COVID-19 liên tục có những biến động không thể dự đoán trước, Mytour.vn đã liên tục phát triển nhiều tính năng mới, dự án mới để thích nghi với trạng thái “bình thường mới”, giúp hoàn thiện hóa trải nghiệm người dùng, như: Mytable: tính năng đảm thực tích hợp đặt bàn - đặt món - Evoucher - giao hàng giúp các nhà hàng tầm trung và cao cấp tối ưu doanh thu; Myfresh, dự án siêu thị đặc sản giá buôn trực tuyến, cung cấp đặc sản từ mọi nơi với giá tốt nhất. Công ty cũng đã phối hợp với Bộ Công Thương hỗ trợ về thông tin và tài chính cho khách hàng có nhu cầu cách ly y tế tập trung tại các khách sạn nhằm chia sẻ khó khăn với người dân trong giai đoạn cao điểm của dịch COVID-19. “Thêm vào đó, những chính sách kịp thời về nhân sự như phân chia ca làm để giảm tiếp xúc, cho phép một số vị trí làm việc từ xa, cũng như gia tăng tự động hóa trong công việc đã hỗ trợ đáng kể, giúp đội ngũ nhân viên Mytour.vn chuyên tâm công tác dù trong thời gian dịch bệnh đang căng thẳng”, ông Hiếu chia sẻ thêm.

Du lịch Việt Nam từng bước chuyển mình để thích ứng nhờ chuyển đổi số

Theo ông Phúc, với ảnh hưởng của dịch COVID-19, du lịch Việt Nam cũng không tránh khỏi những “chao đảo”, buộc phải có những bước chuyển mình để thích ứng nhờ chuyển đổi số. Về thực trạng chuyển đổi số ngành du lịch, từ tháng 11/2018, Thủ tướng Chính phủ đã phê duyệt “Đề án tổng thể ứng dụng CNTT trong lĩnh vực du lịch giai đoạn 2018 - 2020, định hướng đến năm 2025”. Đề án triển khai Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết 08-NQ/TW Bộ Chính trị đưa du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn, cũng đã được Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành năm 2019.

Tuy nhiên, đầu năm 2020, dịch COVID-19 diễn ra giữa lúc ngành du lịch đang khởi động triển khai các hoạt động chuyển đổi số. Cụ thể, ngành du lịch bước đầu đã xây dựng một số cơ sở dữ liệu như: Cơ sở dữ liệu cho 14.000 khách sạn trên cả nước,

trong đó ưu tiên triển khai đầu tiên với các hệ thống khách sạn 4 và 5 sao, hay mới đây các khách sạn 3 sao trở xuống cũng đã được số hóa để phục vụ công tác phòng chống dịch; Cơ sở dữ liệu về hướng dẫn viên; Cơ sở dữ liệu các doanh nghiệp lữ hành... Ngành du lịch cũng đã bước đầu thiết lập kết nối liên thông hệ thống thông tin giữa cơ quan quản lý, địa phương và doanh nghiệp, giúp nhận thông tin, báo cáo của của các đơn vị cơ sở.

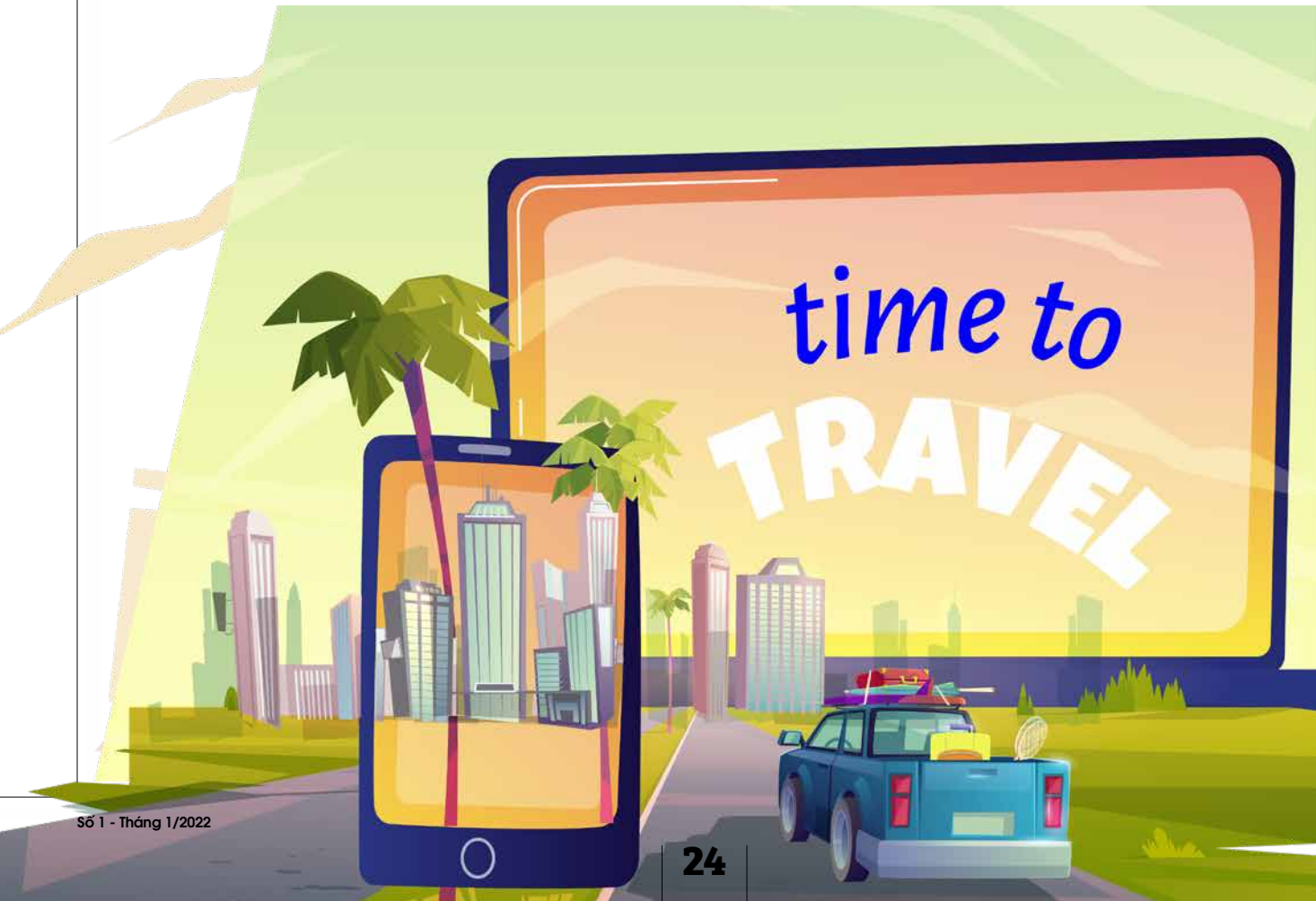
Đồng thời, trong thời gian qua, ngành du lịch đã ứng dụng công nghệ số hỗ trợ khách du lịch, phát triển các điểm đến du lịch thông minh. Cụ thể, Tổng cục Du lịch đã cùng MobiFone tập trung ứng dụng công nghệ AR/VR để số hóa một số điểm đến. Hiện đang thí điểm ở 2 tỉnh Hà Giang và Thanh Hóa. “Trong tương lai gần, Tổng cục sẽ tiến hành ở 20 tỉnh, trong đó bước đầu sẽ thí điểm mỗi tỉnh một điểm, sau đó sẽ nhân rộng ra bằng ngân sách địa phương để có các điểm du lịch ứng dụng công nghệ mới”, ông Phúc nói.

Cũng theo ông Phúc, những kế hoạch trên mới chỉ là bước đầu trong kế hoạch triển khai du lịch thông minh. Bên cạnh đó, mặc dù ngân sách triển khai việc chuyển đổi số còn gặp nhiều khó khăn về kinh phí nhưng các địa phương đều rất chủ động trong việc triển khai các ứng dụng du lịch của riêng mình.

Tiêu biểu như Hà Nội có hệ thống thuyết minh tự động tại Văn Miếu - Quốc Tử Giám hay phần mềm hướng dẫn thăm quan Hoàng thành Thăng Long, cổng thông tin “Hoàn Kiếm 360 độ”... Ở TP. HCM, đã ra mắt 2 trạm thông tin và hỗ trợ khách hàng du lịch và một số phần mềm tiện ích như “Vibrant Ho Chi Minh City”, “HCM Travel Guide”... Hay Đà Nẵng cũng có các phần mềm như “Đà Nẵng Tourism”, “Đà Nẵng Bus” và đặc biệt là chatbot “Da Nang FantastiCity” - công nghệ du lịch đầu tiên sử dụng AI tại Việt Nam và ASEAN. Cùng với đó, chương trình tham quan Hoàng thành Huế bằng công nghệ thực tại ảo (VR) đã được ra mắt. Các tỉnh khác như Hà Giang, Ninh Bình, Quảng Bình cũng đã triển khai các phần mềm riêng rẽ của địa phương mình. “Mặc dù vậy, việc liên kết giữa các ứng dụng này vẫn đang còn thiếu”, ông Phúc nhận định.

Bên cạnh đó, ông Phúc cho rằng, các doanh nghiệp du lịch cũng đều đã ứng dụng công nghệ để phục vụ cho công tác quản lý của mình cũng như bán hàng, kinh doanh trên môi trường mạng như Sài Gòn Tourism, Flamingo...

Là một trong số những đơn vị kinh doanh lĩnh vực du lịch trên môi trường số, Giám đốc điều hành của MyTour.vn khẳng định, quá trình chuyển đổi số đối với ngành du lịch Việt Nam là xu hướng tất yếu và bắt buộc. Do đó, ngành du lịch Việt Nam đang chủ động chuyển đổi số và tích cực



tham gia vào cuộc CMCN 4.0 với mục tiêu tiến tới hình thành hệ sinh thái du lịch thông minh gắn kết khách du lịch với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ. Bởi vì, thực hiện chuyển đổi số sẽ giúp cho các doanh nghiệp du lịch tiếp cận với nhiều khách hàng hơn, chăm sóc khách hàng tốt hơn, giảm chi phí, tăng hiệu quả kinh doanh,...

“Những sáng tạo và đổi mới của ngành du lịch tại Hà Nội ở Hoàng thành Thăng Long, Văn Miếu hay ở TP. HCM, Đà Nẵng... cho thấy các đơn vị vốn có tiếng hoạt động “kiểu nhà nước” đang dần chuyển mình năng động hơn, bắt nhịp với xu hướng thời đại số. Mặc dù nội dung số hóa còn chưa thực sự hấp dẫn nhưng hình thức thể hiện đã bắt đầu gần gũi hơn, giúp cộng đồng dễ dàng tiếp cận với những giá trị lịch sử hơn”, ông Hiếu nhận định.

Đánh giá về sự thay đổi này, ông Hiếu cho rằng, nó có tác động không nhỏ của dịch COVID-19. Nếu như những năm trước, câu chuyện chuyển đổi số trong du lịch vẫn chỉ tập trung ở một số doanh nghiệp có tư duy nhạy bén, linh hoạt và mạnh mẽ tài chính. Hiện nay, “cơn sóng thần” COVID-19 đã đẩy tất cả buộc phải lựa chọn: chuyển đổi số hay là chết. Vì thế, dù đại dịch đã khiến cả nền kinh tế “tan hoang” nhưng nhìn ở một góc độ khác, COVID-19 lại chính là phép thử, là đòn bẩy cho du lịch thực sự chuyển mình, giống như một cuộc “lột xác” để toàn ngành có bước đệm phát triển mạnh mẽ hơn trong giai đoạn mới.

Nhiều rào cản cho quá trình chuyển đổi số ngành du lịch như nhận thức, chi phí...

Cũng theo ông Hiếu, mặc dù ngành du lịch Việt Nam đã triển khai và có được những kết quả ban đầu nhờ quá trình chuyển đổi số nhưng quá trình này cũng đã gặp phải rất nhiều khó khăn, bao gồm: Thiếu hụt nguồn lực như nguồn lực tài chính, công nghệ và nhân lực; Rào cản trong văn hóa doanh nghiệp; Thiếu hụt dữ liệu như các báo cáo, phân tích thông tin; Tâm lý trong việc tiếp cận và ứng dụng,...

“Những khó khăn đó đã ảnh hưởng không nhỏ đến quá trình chuyển đổi số của ngành du lịch Việt Nam hiện nay”, ông Hiếu bày tỏ.

Với các doanh nghiệp như Mytour và đơn vị du lịch khác, công ty đang nỗ lực tìm kiếm và xây dựng những kênh giao tiếp, tương tác và bán hàng một cách gần gũi, hiệu quả hơn với khách hàng của mình. Tuy nhiên, để tiến hành chuyển đổi số, các doanh nghiệp sẽ phải áp dụng công nghệ mới dẫn đến vấn

đề chi phí đầu tư bước đầu khá lớn. Chi phí đó bao gồm chi phí cho máy móc công nghệ, thay đổi hệ thống quản lý, con người, hệ thống đào tạo. Trong đó, yếu tố về con người là trọng tâm hàng đầu. Các giải pháp công nghệ liên tục phát triển giúp cho sự chuyển đổi ngày càng trở nên nhanh chóng hơn. Tuy nhiên, chính những nhu cầu tức thời phát sinh các giải pháp cũng tức thời, ngắn hạn lại là điểm yếu cho sự chuyển đổi bền vững.

“Tuy nhiên, thách thức cũng đi kèm với những thuận lợi. Đó là sự hỗ trợ, hậu thuẫn của các cơ quan nhà nước đối với việc chuyển đổi số cũng khiến các doanh nghiệp trong lĩnh vực du lịch có thể nhanh chóng ứng dụng nền tảng và cơ sở dữ liệu đã có để từng bước phục hồi doanh nghiệp sau giai đoạn dịch bệnh”, ông Hiếu nói.

Cụ thể, theo ông Hiếu, đối với Mytour.vn, từ năm 2015, phương thức tiếp cận khách hàng, giao dịch, thanh toán dịch vụ du lịch dần dịch chuyển toàn bộ sang môi trường số thay vì phương thức truyền thống như trước. Cùng với đó, Mytour.vn cũng tiếp tục duy trì các trang thông tin thường xuyên cập nhật về các quy định du lịch trong giai đoạn dịch bệnh, các hình ảnh thời gian thực sống động của các điểm du lịch nhằm tạo sự phong phú, chân thực và động lực cho khách khi tiếp cận thông tin liên quan đến du lịch. *“Trong thời gian dịch bệnh, hệ thống cũng có nhiều thay đổi lớn, hoàn thiện hơn về mặt kỹ thuật, là tiền đề cho sự bùng nổ sau dịch của thương hiệu Mytour.vn”,* ông Hiếu chia sẻ thêm.

Nói về những thách thức khi tiến hành chuyển đổi số ngành du lịch, Phó Tổng cục trưởng Tổng cục Du lịch cho rằng, đầu tiên đó là việc chưa thống nhất về mặt tư duy, nhận thức, khi mà một số đơn vị chỉ coi chuyển đổi số giống như việc đầu tư hạ tầng, ứng dụng. Khó khăn thứ 2 là chưa có sự kết nối chặt chẽ, đồng bộ trên nền tảng số giữa các chủ thể liên quan, giữa khách du lịch với các doanh nghiệp cung cấp du lịch.

Việc thiếu nguồn lực để phát triển đồng bộ và bền vững hệ sinh thái du lịch thông minh, trong bối cảnh số lượng lớn các đơn vị du lịch là doanh nghiệp vừa và nhỏ, cũng là một rào cản không nhỏ.

Khó khăn của chuyển đổi số du lịch còn đến từ sự hạn chế kiến thức, trình độ kỹ năng của đội ngũ nhân viên du lịch, cũng như quy định pháp lý cũng chưa theo kịp phát triển tốc độ phát triển nhanh của chuyển đổi số. *“Cuối cùng là khó khăn do đại dịch COVID-19 làm đứt gãy chuỗi cung ứng của ngành du lịch”,* ông Phúc nói.

Bên cạnh đó, ngành du lịch cũng có những thuận lợi nhất định, đó là việc Đảng và nhà nước đã có những sự quan tâm thông qua các chính sách cụ thể về việc ứng dụng CNTT, CMCN 4.0 và chuyển đổi số. Đồng thời, ngành du lịch cũng là những ngành được quan tâm chuyển đổi số trong thời gian tới.

Các thuận lợi tiếp theo bao gồm: Ngành du lịch cũng có khả năng phát triển nhanh và hòa nhập sâu rộng với khu vực và thế giới; Nhiều địa phương đã ứng dụng chuyển đổi số để quảng bá du lịch; Tốc độ tăng trưởng Internet - viễn thông ở Việt Nam ở mức cao; Ngành du lịch sớm tận dụng các thành tựu của CMCN 4.0; Phong trào đổi mới sáng tạo trong lĩnh vực du lịch đang phát triển mạnh.

Hình thành hệ sinh thái du lịch thông minh và xây dựng trực kết nối dữ liệu theo thời gian thực

Do đó, ông Phúc khẳng định, để chuyển đổi số hiệu quả thì việc liên kết hợp tác giữa khách du lịch và các đơn vị cung ứng dịch vụ, giữa các tỉnh, địa phương, các vùng với nhau hay giữa các tour, tuyến điểm để hình thành hàng lang liên kết du lịch xanh, du lịch bền vững là yếu tố rất quan trọng. Một yếu tố cần chú ý khác là việc định hướng, xây dựng nền tảng của cơ quan quản lý nhà nước cũng như tham gia sự tích cực, chủ động, sáng tạo của các doanh nghiệp, điểm đến du lịch.

Về định hướng chuyển đổi số của du lịch Việt Nam, theo ông Phúc, các nội dung sẽ được ngành du lịch tập trung thời gian tới sẽ bao gồm: Tiếp tục xây dựng các chương trình, đề án, kế hoạch chuyển đổi số trong ngành du lịch; Nghiên cứu, tham mưu đề xuất các cấp chỉnh sửa, bổ sung, hoàn thiện các quy định pháp luật về thương mại điện tử; Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức của các cấp, ngành, xã hội về chuyển đổi số trong du lịch; Hình thành hệ sinh thái du lịch thông minh, xây dựng trực liên thông kết nối toàn bộ theo thời gian thực thay vì báo cáo như hiện nay, giữa cơ quan quản lý với địa phương, giữa các cơ quan quản lý liên quan với nhau như công an, biên phòng, xuất nhập cảnh, ngân hàng... để

có thể quản lý từ lúc bắt đầu nhập cảnh vào Việt Nam cho đến lúc xuất cảnh ra nước ngoài.

Tiếp theo, cần xây dựng sàn thương mại điện tử bảo trợ bởi cơ quan quản lý nhà nước về du lịch để người sử dụng có thể dễ dàng thanh toán, kết nối với các đơn vị du lịch, giống như cách Thái Lan mới triển khai gần đây.

Cùng với đó, theo ông Phúc, ngành cần phát động phong trào khởi nghiệp sáng tạo, ứng dụng công nghệ trong lĩnh vực du lịch; Phát huy mạnh mẽ cơ chế hợp tác công tư để huy động nguồn lực triển khai chuyển đổi số du lịch; Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng nhân lực về ứng dụng công nghệ, chuyển đổi số trong du lịch; Đẩy mạnh hợp tác quốc tế trong chuyển đổi số du lịch.

Giám đốc điều hành Mytour cho rằng, quá trình chuyển đổi số nền kinh tế Việt Nam vẫn đang liên tục tiếp diễn. Bên cạnh sự quyết liệt của các cấp, ngành, quá trình chuyển đổi số này diễn ra nhanh hay chậm còn phụ thuộc năng lực, ý thức trách nhiệm cũng như sự cố gắng, nỗ lực từ phía doanh nghiệp, tổ chức và chính quyền các địa phương. Du lịch là ngành kinh tế tổng hợp có nội dung văn hóa sâu sắc và có mối quan hệ chặt chẽ với nhiều ngành khác như: an ninh, vận tải, y tế, thương mại...

Do đó, ông Hiếu cho rằng, việc chuyển đổi số của ngành đòi hỏi sự phối hợp đồng bộ, chặt chẽ và lâu dài của nhiều thành phần dựa trên nền tảng công nghệ mạnh và thống nhất. Chuyển đổi số không chỉ về mặt công nghệ, mà còn là chuyển đổi cả cách quản lý, phương thức tiếp cận, xúc tiến, quảng bá... *“Điều này đòi hỏi sự đổi mới trong cả tư duy lẫn hành động của toàn ngành du lịch, từ cơ quan quản lý đến các doanh nghiệp”,* ông Hiếu kết luận. ■ THÔNG TIN & THUYẾT TRÌNH

