

CHUYỂN ĐỔI SỐ NGÀNH DU LỊCH HƯỚNG ĐẾN DU LỊCH THÔNG MINH TẠI TỈNH THỪA THIÊN HUẾ

NGUYỄN TOÀN THẮNG* -
NGUYỄN ĐÌNH QUÝ**

Nghị quyết số 54-NQ/TW ngày 10/12/2019 của Bộ Chính trị về xây dựng và phát triển tỉnh Thừa Thiên Huế đến năm 2030, tầm nhìn đến 2045, nhấn mạnh: “Du lịch là ngành kinh tế mũi nhọn, công nghệ thông tin và truyền thông là đột phá, công nghiệp và nông nghiệp công nghệ cao là nền tảng”. Để đạt được các mục tiêu trên, bên cạnh các loại hình được xem là thế mạnh mà Thừa Thiên Huế đang khai thác và cung cấp dịch vụ thì du lịch thông minh (DLTM) cũng đã và đang được tỉnh tập trung xây dựng, phát triển, đó là: (1) Quản lý, điều hành thông minh đối với chính quyền, doanh nghiệp (DN); (2) Trải nghiệm các tiện ích thông minh đối với du khách.

1. Những kết quả đạt được trong chuyển đổi số ngành Du lịch tỉnh Thừa Thiên Huế

Trong năm 2021, do ảnh hưởng của đại dịch Covid-19, tổng lượt khách đến Huế ước chỉ đạt 691.571 lượt, giảm gần 60% so với năm 2020 (trong đó, khách quốc tế đạt 22.735 lượt, giảm gần 96% so với năm 2020). Doanh thu từ du lịch chỉ đạt khoảng 1.177 tỷ đồng, giảm hơn 69% so với năm trước¹. Nhiều DN kinh doanh trong lĩnh vực du lịch, nhất là mảng khách sạn, nhà hàng, lữ hành phải tạm ngừng hoạt động.

Với quyết tâm khôi phục và phát triển du lịch bằng nhiều biện pháp, giải pháp quyết liệt, tỉnh Thừa Thiên Huế đã có những khởi

sắc đáng mừng, đó là trong 6 tháng đầu năm 2022, lượng khách ước đạt khoảng 715.287 lượt tăng 18,9 % so với cùng kỳ năm 2021. Doanh thu từ du lịch 6 tháng đầu năm ước đạt gần 1.407.357 tỷ đồng, tăng 59,06 % so với cùng kỳ².

Đạt được kết quả trên, có một phần khá quan trọng của việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số (CDS) ngành Du lịch hướng đến DLTM.

Thứ nhất, về công tác chỉ đạo, xây dựng chương trình, kế hoạch.

Nhằm tạo nền tảng phát triển DLTM, ngày 31/10/2019, Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh đã ban hành Quyết định số 2802/QĐ-UBND về việc phê duyệt dự án Phát triển dịch vụ đô thị thông minh tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2018 - 2020, trong đó có hạng mục xây dựng hệ sinh thái DLTM; ngày 24/5/2021, Tỉnh ủy Thừa Thiên Huế đã ban hành Nghị quyết số 04-NQ/TU về xây dựng Thừa Thiên Huế xứng tầm là một trong những trung tâm lớn, đặc sắc của cả nước, khu vực Đông Nam Á về văn hóa, du lịch giai đoạn 2021 - 2025 và tầm nhìn đến năm 2030, trong đó nêu rõ các nhiệm vụ, giải pháp về tập trung đầu tư xây dựng hạ tầng phát triển du lịch, ưu tiên hạ tầng phát triển DLTM và bền vững. Theo đó, UBND tỉnh cũng đã ban

* TS, Học viện Hành chính Quốc gia

** ThS, Học viện Hành chính Quốc gia

hành Kế hoạch số 206/KH-UBND ngày 08/6/2021 về triển khai ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số ngành Du lịch tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2021 - 2025, Kế hoạch 245/KH-UBND ngày 11/7/2022 về thúc đẩy phát triển và sử dụng nền tảng số quốc gia về quản trị và kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

Thứ hai, về phát triển hạ tầng thiết yếu đáp ứng yêu cầu triển khai các dịch vụ DLTM và quản trị DLTM.

Hiện nay, các DN viễn thông trên địa bàn tỉnh cơ bản đã bảo đảm an toàn mạng lưới thông tin, thông tin liên lạc thông suốt phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành nói chung cũng như công tác quản trị du lịch nói riêng. Hạ tầng công nghệ thông tin của ngành Du lịch được tỉnh quan tâm đầu tư đồng bộ. Công tác bảo đảm an toàn thông tin được chú trọng; triển khai mạng 5G tại thành phố Huế...

Thứ ba, về đẩy mạnh số hóa dữ liệu ngành Du lịch, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong quản trị du lịch.

Đến thời điểm hiện tại, Thừa Thiên Huế đã hoàn thiện bộ chuẩn hóa nội dung số, giới thiệu về 35 điểm đến du lịch tiêu biểu của địa phương. Năm 2020, Sở Du lịch đã xây dựng hoàn chỉnh bộ thuyết minh các điểm đến trên địa bàn tỉnh và tiến hành tổng điều tra ẩm thực Huế; tiếp tục đẩy mạnh số hóa các dữ liệu liên quan đến các chủ đề: Huế - Kinh đô lễ hội, Huế - Kinh đô áo dài, Huế - Kinh đô ẩm thực...

100% cán bộ, công chức của Sở Du lịch được cấp chứng thư số chuyên dùng, triển khai áp dụng chữ ký số cho tất cả các văn bản đi của cơ quan trên Hệ thống quản lý văn bản và điều hành, lịch tuần. Trang thông tin điện tử của Sở thường xuyên được củng cố, nâng cấp; các hoạt động của ngành, các thủ tục hành chính, biểu mẫu, tờ khai thường xuyên được cập nhật và đăng tải trên trang thông tin điện tử đầy đủ. Sở Du lịch cũng đã tổ chức triển khai việc xây dựng các nội dung

để cập nhật cơ sở dữ liệu GIS trong phạm vi lĩnh vực quản lý của ngành.

Triển khai phần mềm quản lý ngành Du lịch thống nhất, liên thông dữ liệu với các ngành liên quan, đẩy mạnh hỗ trợ du khách trực tuyến. Phần mềm quản lý ngành Du lịch đang được xây dựng có chức năng quản lý thống nhất cơ sở dữ liệu nền cho DLTM, gồm: dữ liệu về hướng dẫn viên du lịch, DN lữ hành quốc tế, nguồn lao động du lịch, các cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú trên địa bàn. Phần mềm quản lý cơ sở lưu trú đang được triển khai sẽ liên thông dữ liệu giữa các sở, ngành, như: du lịch, công an, thuế, thống kê, kế hoạch và đầu tư; tích hợp việc khai báo y tế trực tuyến, xuất mã QR cho du khách sau quá trình đăng ký ở các cơ sở lưu trú...

Thứ tư, về đẩy mạnh quảng bá và phát triển các dịch vụ DLTM.

Hiện nay, Thừa Thiên Huế tăng cường các dịch vụ trải nghiệm DLTM cho du khách, nhất là tại các điểm tham quan du lịch văn hóa. Với việc sở hữu 7 di sản vật thể, phi vật thể và di sản tư liệu được UNESCO công nhận, Thừa Thiên Huế là điểm đến có nguồn tài nguyên du lịch văn hóa đặc sắc để xây dựng các trải nghiệm thực tế ảo ấn tượng và hấp dẫn. Ngoài ra, du khách cũng có thể trải nghiệm các sản phẩm VR 360 độ, mô phỏng 3D, các clip về Huế được trình chiếu trên các kênh của hệ thống quảng bá Visit Hue (<http://visithue.vn/>).

Đặc biệt, từ hệ thống camera của Trung tâm điều hành đô thị thông minh, Trung tâm Thông tin xúc tiến du lịch tiến hành kết nối, triển khai Trung tâm Giám sát điều hành DLTM tại các điểm có đông khách du lịch để hỗ trợ du khách. Ngoài ra, trong giai đoạn 2021 - 2023, Sở Du lịch và thành phố Huế cũng sẽ phối hợp với tổ chức Koica (Hàn Quốc) tiến hành xây dựng 7 ki-ốt DLTM, tự động hoàn toàn ở các điểm du lịch để cung cấp thông tin về điểm đến.

Bên cạnh đó, Trung tâm Bảo tồn di tích Cố đô Huế cũng đã cung cấp dịch vụ hệ

thống thuyết minh tự động (audio guide) với 12 ngôn ngữ khác nhau tại khu vực Hoàng cung và các lăng tẩm. Tương tự, khi đến Bảo tàng cổ vật Cung đình Huế, du khách cũng có thể sử dụng mã QR của ứng dụng VN Guide để trải nghiệm tham quan các cổ vật qua không gian 3D... Nhằm hỗ trợ du khách tham quan Huế thuận tiện trong việc di chuyển và tìm kiếm các điểm đến trong Hoàng cung Huế, Trung tâm Bảo tồn di tích Cố đô Huế đã phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin tỉnh Thừa Thiên Huế (HueCIT) xây dựng ứng dụng có tên “Di tích Huế”.

Ngoài ra, tỉnh cũng đẩy mạnh triển khai các dự án trải nghiệm thông minh khác, như: thẻ DLTM (Huế travel passport); dự án hệ thống xe đạp thông minh của Công ty Vietsoftpro; dự án “Xây dựng thành phố Huế văn hóa và du lịch thông minh” do tổ chức Koica (Hàn Quốc) tài trợ (triển khai từ năm 2021 - 2025), trong đó có việc xây dựng bảo tàng số tại không gian văn hóa Cồn Dã Viên - tập trung số hóa và giới thiệu về văn hóa, áo dài và ẩm thực Huế³.

Đối với quảng bá DLTM, tỉnh đã tăng cường quảng bá trực tuyến (e-marketing/digital marketing), xây dựng hệ thống đồng bộ, có các tiện ích thông minh để kịp thời cung cấp thông tin cho du khách. Từ năm 2017, tỉnh đã giao Sở Du lịch triển khai thực hiện dự án Hệ sinh thái DLTM. Năm 2018, sau Diễn đàn DLTM được tổ chức, ngành Du lịch tỉnh đã xây dựng Cổng thông tin Du lịch qua các kênh như: <http://vis-ithue.vn>; <https://khamphahue.com.vn>; các mạng xã hội, như: Facebook, Tiktok, Youtube, Instagram, Twitter.

2. Những hạn chế, bất cập trong chuyển đổi số ngành Du lịch Thừa Thiên Huế

Một là, công tác tuyên truyền, phổ biến nhận thức về CDS ngành Du lịch hướng tới DLTM chưa được triển khai sâu rộng. CDS ngành Du lịch chưa thực sự thu hút được nhiều DN lớn về du lịch trên địa bàn tham

gia. Bên cạnh đó, nhận thức của một bộ phận cán bộ, công chức ngành Du lịch chưa có sự chuyển biến, chưa thấy được hiệu quả của công cuộc CDS trong hoạt động điều hành.

Hai là, hạ tầng công nghệ thông tin, thiết bị hỗ trợ thiếu đồng bộ, chưa đáp ứng để trở thành nền tảng phục vụ công cuộc CDS ngành Du lịch. Cơ sở dữ liệu, đặc biệt là dữ liệu lớn (Big Data) trong ngành Du lịch vẫn còn thiếu, các ứng dụng thiết yếu chưa được đưa vào vận hành.

Ba là, công tác quảng bá xúc tiến du lịch tuy được mở rộng về quy mô, phạm vi hoạt động trên các nền tảng trực tuyến nhưng nội dung và hình thức thực hiện chưa có nhiều đổi mới so với các năm; nguồn nhân lực tham gia hoạt động xúc tiến còn thiếu kinh nghiệm và kỹ năng, chưa được đào tạo chuyên sâu nên còn hạn chế về tư duy, tầm nhìn trong công tác xây dựng các kế hoạch, chiến lược xúc tiến du lịch dài hạn trên các nền tảng trực tuyến và các hệ thống DLTM. Nhân sự về công nghệ thông tin của ngành Du lịch tỉnh còn thiếu và yếu nên công tác truyền thông quảng bá trực tuyến ra thị trường nước ngoài chưa được đẩy mạnh.

3. Giải pháp đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số ngành Du lịch hướng tới du lịch thông minh tại tỉnh Thừa Thiên Huế

Một là, tuyên truyền nâng cao nhận thức về CDS nói chung và CDS ngành Du lịch nói riêng. Xây dựng các chuyên đề trên cổng/trang thông tin điện tử, báo, đài của tỉnh về thúc đẩy phát triển kinh tế du lịch trên nền tảng số. Tiếp tục tổ chức các hội thảo chuyên đề cho các cơ quan, đơn vị, DN hoạt động liên quan đến lĩnh vực du lịch tham gia CDS, phát triển kinh tế du lịch số; đồng thời, nâng cao nhận thức về an ninh, an toàn thông tin cho người dân và DN khi tham gia chuyển đổi số trong ngành Du lịch.

Hai là, đẩy mạnh số hóa dữ liệu di sản, tài nguyên du lịch. Xây dựng, triển khai nền

tăng tích hợp dữ liệu du lịch. Ứng dụng các công nghệ dữ liệu lớn trong việc xây dựng, lưu trữ dữ liệu du lịch. Liên thông, tích hợp, kết nối các hệ thống dữ liệu, như: dữ liệu không gian đô thị, đất đai, môi trường, tài nguyên nước..., với hệ thống dữ liệu văn hóa, du lịch đáp ứng yêu cầu phát triển đô thị DLTM. Phát triển nền tảng tích hợp dữ liệu du lịch quốc gia, kết nối giữa các cơ sở dữ liệu quốc gia về du lịch, các hệ thống du lịch chuyên ngành, thống kê du lịch.

Ba là, phát triển, vận hành các hệ thống thông tin nội bộ, chuyên ngành sử dụng công nghệ thông minh phân tích, xử lý, hiển thị thông tin, dữ liệu trên các nền tảng số phục vụ công tác quản lý, hoạch định chính sách, chỉ đạo, điều hành, chuyên môn nghiệp vụ của các đơn vị trong ngành và cung cấp dịch vụ thuận tiện, an toàn, nhanh chóng cho người dân và DN.

Bốn là, tạo dựng hệ thống thông tin, các công cụ tiện ích phục vụ khách du lịch, DN du lịch - dịch vụ. Phát triển mạnh hệ thống quảng bá trực tuyến, chú trọng quảng bá qua mạng xã hội. Tập trung các chiến dịch quảng bá/quảng cáo qua các trang mạng xã hội phổ biến.

Năm là, đầu tư và triển khai các gói hạ tầng phục vụ cho DLTM. Xây dựng các sản phẩm và dịch vụ DLTM: phát triển nhiều hơn các sản phẩm trải nghiệm thực tế ảo VR360, nhạc nước, 3D mapping, ánh sáng điện tử; hoàn thiện bộ audio guide nhiều ngôn ngữ trên cơ sở chuẩn hóa bộ thuyết minh các điểm di tích và di sản... Xây dựng các công cụ trực tuyến phục vụ tìm kiếm, chia sẻ thông tin, đặt dịch vụ, thanh toán điện tử.

Sáu là, phát triển nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu CDS ngành Du lịch. Đào tạo, nâng cao nhận thức, kỹ năng phục vụ vận hành các hoạt động chuyển đổi số cho cán bộ, công chức, viên chức ngành Du lịch. Xây dựng chính sách đặc thù cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức làm nhiệm vụ chuyên

trách công nghệ thông tin, CDS và bảo đảm an toàn thông tin của ngành Du lịch. Tổ chức tập huấn các lớp đào tạo e-marketing cho các đơn vị kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn tỉnh. Tăng cường hợp tác với các đơn vị có uy tín trong và ngoài nước nhằm nâng cao nhân lực CDS cho ngành Du lịch.

Bảy là, nâng cao vai trò lãnh đạo của các cấp ủy đảng và phát huy vai trò của người đứng đầu trong triển khai nhiệm vụ CDS ngành Du lịch gắn với mục tiêu nâng cao năng lực, hiệu quả điều hành, quản lý. Đưa kết quả triển khai CDS thành chỉ tiêu đánh giá cán bộ, công chức, viên chức ngành Du lịch. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc triển khai, tổ chức thực hiện các nghị quyết, chương trình, kế hoạch của Trung ương, của Tỉnh ủy, UBND tỉnh về công tác CDS ngành Du lịch gắn với cải cách hành chính □

Chú thích:

1. Báo cáo số 1504/BC-SDL ngày 24/12/2021 của Sở Du lịch tỉnh Thừa Thiên Huế về tình hình hoạt động du lịch năm 2021, phương hướng, nhiệm vụ năm 2022.

2. Báo cáo số 747/BC-SDL ngày 20/6/2022 của Sở Du lịch tỉnh Thừa Thiên Huế về tình hình công tác 6 tháng đầu năm 2022 và phương hướng, nhiệm vụ 6 tháng cuối năm của Sở Du lịch.

3. Dự án “Xây dựng thành phố Huế văn hóa và du lịch thông minh”: hướng tới nhiều mục đích. <https://huecity.gov.vn>, ngày 03/8/2022.

Tài liệu tham khảo:

1. Nghị quyết số 54-NQ/TW ngày 10/12/2019 của Bộ Chính trị về xây dựng và phát triển tỉnh Thừa Thiên Huế đến năm 2030, tầm nhìn đến 2045.

2. Nghị quyết số 04-NQ/TU ngày 24/5/2021 của Tỉnh ủy Thừa Thiên Huế về xây dựng Thừa Thiên Huế xứng tầm là một trong những trung tâm lớn, đặc sắc cả nước, khu vực Đông Nam Á về văn hóa, du lịch giai đoạn 2021 - 2025 và tầm nhìn đến 2030.

3. Quyết định số 2802/QĐ-UBND ngày 31/10/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về việc phê duyệt dự án Phát triển dịch vụ đô thị thông minh tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2018 - 2020, Hạng mục “Xây dựng hệ sinh thái du lịch thông minh”.