

BÀI PHÁT BIỂU

Giải pháp triển khai du lịch thông minh trên địa bàn tỉnh An Giang, góp phần thúc đẩy Chương trình chuyển đổi số của tỉnh

Kính thưa:

.....

.....

Du lịch thông minh là hoạt động du lịch được xây dựng trên nền tảng của công nghệ thông tin và truyền thông; giúp cho sự tương tác, kết nối chặt chẽ giữa nhà quản lý, doanh nghiệp và khách du lịch nhằm nâng cao chất lượng phục vụ du khách đồng thời giúp cho việc quản lý thuận tiện, chặt chẽ hơn.

Trong đại dịch COVID-19, việc sử dụng công nghệ thông minh thậm chí còn trở nên phổ biến hơn. Nhiều điểm đến hiện đang sử dụng trí thông minh nhân tạo, dùng robot thay con người làm những công việc lao động chân tay trong khách sạn, nhà hàng và công viên giải trí. Một số nơi cũng phát triển tour du lịch ảo hoặc thực tế tăng cường bên cạnh các tour thực tế.

Giải pháp triển khai du lịch thông minh trên địa bàn tỉnh An Giang, góp phần thúc đẩy Chương trình chuyển đổi số của tỉnh

1. Du lịch thông minh tại An Giang

Theo quyết định số 618/QĐ-UBND ngày 22/3/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang phê duyệt khung đề án “An Giang điện tử” giai đoạn 2019-2025, hướng đến năm 2030, để đánh giá một đô thị thông minh, cần dựa vào 6 thành phần cơ bản, gồm: nền kinh tế thông minh (Smart Economy), lưu thông thông minh (Smart Mobility), môi trường thông minh (Smart Environment), con người thông minh (Smart People), cuộc sống thông minh (Smart Life) và quản trị thông minh (Smart Governance). Trong đó, du lịch thông minh là một trong những nội dung để xây dựng “cuộc sống thông minh”. Và để đánh giá thế nào là du lịch thông minh thì Đề án cũng nêu ra các tiêu chí:

- Chia sẻ dữ liệu đầy đủ
- Người dân sẽ được cung cấp các dịch vụ chất lượng cao về du lịch

- Tạo điều kiện cho người dân và doanh nghiệp giám sát và tham gia vào quá trình xây dựng đô thị, phát huy vai trò làm chủ của người dân, sự đóng góp của doanh nghiệp trong việc phát triển kinh tế, đặc biệt là với lĩnh vực nông nghiệp và du lịch.

Với mục tiêu tổng quát là để phát huy thế mạnh đồng thời ứng dụng nhanh chóng những tiến bộ khoa học nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, phát triển thương hiệu du lịch An Giang ngày càng lớn mạnh, ngành du lịch cần được đầu tư công nghệ thông tin trong các hoạt động quản lý, quảng bá xúc tiến và cung cấp tiện ích thiết thực cho du khách, đóng góp vào việc phát triển kinh tế bền vững của tỉnh. Đề án đưa ra những mục tiêu cụ thể:

- Kết nối du khách thông qua hành trình trước, trong và sau chuyến đi.
- Áp dụng triệt để các công nghệ 4.0 trong ngành du lịch để tăng cường tương tác, trải nghiệm, khám phá của du khách. Xây dựng cổng thông tin và ứng dụng du lịch thông minh hỗ trợ du khách.
- Tăng cường tiện ích, tối ưu hoạt động cho cơ quan quản lý nhà nước. Xây dựng và hình thành cơ sở dữ liệu du lịch tập trung của tỉnh đáp ứng các nhu cầu kết nối, tích hợp với các hệ thống khác. Kết nối, liên thông dữ liệu với các cơ quan quản lý khác: quản lý lưu trú, quản lý thuế...
- Kết hợp chặt chẽ chính quyền, du khách, doanh nghiệp tạo nên một hệ sinh thái tương hỗ trong ngành du lịch, tăng cường xúc tiến, quảng bá, hỗ trợ doanh nghiệp.

Trong thời gian qua, sau khi được UBND tỉnh giao vận hành **cổng** thông tin du lịch và ứng dụng Checkin An Giang, Trung tâm Xúc tiến Thương mại và Đầu tư đã xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện các nội dung công việc như xây dựng lại kết cấu, giao diện, cập nhật lại hệ **thống** các điểm du lịch trên **bản** đồ, cập nhật lại các tin, bài viết và khu, điểm du lịch, văn hóa, lễ hội, ẩm thực phục vụ du khách tìm hiểu và đi du lịch An Giang.

2.Cổng thông tin du lịch An Giang *checkinangiang.vn*

Từ những phân tích trên, việc xây dựng dự án Hệ thống du lịch thông minh *checkinangiang.vn* thuộc Khung Đề án “An Giang điện tử” giai đoạn 2019-2025 , định hướng 2030 là rất cần thiết, đây cũng là nhiệm vụ cấp bách của Trung tâm Xúc tiến Thương mại và Đầu tư cùng các ngành có liên quan đang triển khai thực hiện và tiếp tục hoàn thiện trong thời gian tới. Chính vì vậy, dự án có ý nghĩa rất quan trọng và cần được sự quan tâm, để sớm triển khai và ứng dụng vào thực tế.

Cổng thông tin du lịch có chức năng kết nối nhà quản lý, người dân, du khách và doanh nghiệp. Đây là địa chỉ để cơ quan quản lý nhà nước giám sát, điều hành, tương tác với các đơn vị, tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực du lịch; các doanh nghiệp du lịch tăng cường liên kết, kết nối, hình thành nên các tour tuyến mới; các đối tượng khách du lịch tiềm năng của An Giang có cơ hội tìm hiểu về những nét đẹp độc đáo, đặc trưng.

Cổng du lịch thông minh và ứng dụng du lịch thông minh trên thiết bị di động được đánh giá cao nhờ tích hợp nhiều chức năng hiện đại như:

- Tích hợp trợ lý ảo thông minh (**chatbox**) phải hồi nhanh và chính xác thông tin du khách quan tâm. Tạo sự tương tác giữa du khách, doanh nghiệp và cơ quan quản lý nhà nước;

- Chế độ tham quan 360°/3D, thực tại tăng cường, nhận diện hình ảnh công trình kiến trúc, thuyết minh bằng âm thanh các công trình kiến trúc và các điểm du lịch, tìm kiếm bằng giọng nói,... nhằm nâng cao trải nghiệm trong hành trình du lịch của du khách;

- Hỗ trợ du khách tạo lịch trình dựa vào những **thông** tin du khách cung cấp như thời gian dự kiến đến, sở thích, phương tiện di chuyển,...

- Liên kết với các cơ sở lưu trú, cho phép du khách đặt phòng nhanh ngay trên hệ thống. Giúp các doanh nghiệp quảng bá, giới thiệu sản phẩm, chính sách khuyến mãi của các doanh nghiệp tạo một môi trường cạnh tranh lành mạnh, liên kết chuỗi sản phẩm du lịch, tăng tính minh bạch trong hoạt động du lịch;

- Hệ thống được liên kết với hệ sinh thái đô thị thông minh nằm trong khung đề án “An Giang điện tử”. Cổng thông tin du lịch có chức năng kết nối nhà quản lý, người dân, du khách và doanh nghiệp.

Địa chỉ truy cập Cổng thông tin du lịch tỉnh An Giang: <https://checkinangiang.vn>; Ứng dụng du lịch trên thiết bị thông minh trên App Store và CH Play: **Checkin An Giang**; Ứng dụng du lịch thông minh chạy trên thiết bị di động hệ điều hành IOS và Android.

3. Du lịch không chạm

Được triển khai đồng thời với hoạt động cổng thông tin du lịch checkinangiang, du lịch không chạm (no-touch travel) là xu hướng thời hậu COVID-19 với nguyên tắc: Hạn chế tiếp xúc giữa người với người, giữa người với các vật dụng, ưu tiên sử dụng những thiết bị và công nghệ tự động hóa.

Trên phạm vi quốc tế và cả nước, du lịch không chạm giúp du khách di chuyển từ nơi này sang nơi khác với cách thức hạn chế tiếp xúc trực tiếp tối đa thông qua ứng dụng công nghệ thông tin. Chúng ta có thể hình dung những thủ tục mà một du khách quốc tế đến Việt Nam bằng đường hàng không phải thực hiện, thì nay, du khách có thể thực hiện tất cả các khâu đó qua thiết bị di động có kết nối internet.

An Giang bước đầu tiếp cận du lịch không chạm từ việc tổ chức các kỳ triển lãm ảo theo chủ đề với mục đích tăng cường giới thiệu, quảng bá hình ảnh, thông tin về các khu điểm du lịch, các tour, tuyến du lịch, vẻ đẹp của văn hóa và con người An Giang đến với các doanh nghiệp lữ hành, các du khách, đối tác trong cả nước và các sản phẩm du lịch của đơn vị mình đến các đối tác, du khách trong và ngoài tỉnh.

Trong thời gian qua, Trung tâm Xúc tiến Thương mại và Đầu tư tổ chức triển khai thực hiện triển lãm thực tế ảo với chủ đề “Phục hồi du lịch An Giang” trên ứng dụng SEENSIO. Đây là lần đầu tiên An Giang ứng dụng nền tảng thực tế ảo vào công tác quảng bá về du lịch An Giang. Các danh lam thắng cảnh, di tích lịch sử, địa điểm văn hóa đã được mô phỏng, tái hiện chân thực qua Triển lãm thực tế ảo trên Seensio. Cùng với sự hỗ trợ của hình ảnh, video clip, các mô hình 3D, du khách khi tham quan triển lãm của tỉnh An Giang sẽ có thêm nhiều thông tin và trải nghiệm cho chuyến du lịch sắp tới của mình khi về vùng sông nước. Việc ứng dụng các nền tảng này đáp ứng được công tác đẩy mạnh quảng bá, giới thiệu về du lịch, vừa phù hợp công tác phòng, chống dịch Covid-19 .

Tiếp **nối** thành công, An Giang đi đầu, mời gọi các tỉnh/thành vùng đồng bằng sông Cửu Long cùng tham gia triển lãm ảo. Kỳ Triển lãm thực tế ảo với sự tham gia của 13 tỉnh, thành phố vùng Đồng bằng sông Cửu Long, nhằm mang đến cho khách tham quan cái nhìn toàn cảnh nhất về vùng đất Nam Bộ trù phú, với bản sắc, cảnh quan và những nét văn hóa đặc trưng của từng địa phương.

Trong kỳ triển lãm thường xoay quanh 2 nội dung chính ở 2 không gian thực tế ảo.

- Đầu tiên là giới thiệu các hình ảnh, video, ảnh 3d du lịch của 4 khu, điểm chính của các tỉnh/thành. Cụ thể như du lịch An Giang giới thiệu về Khu vực thành phố Châu Đốc gắn với Khu du lịch Quốc Gia Núi Sam, chợ Châu Đốc, làng bè Châu Đốc; Rừng tràm Trà Sư

Qua hình thức triển lãm ảo, các khách tham quan dù ở bất kỳ đâu, chỉ cần có thiết bị kết nối internet là có thể vào xem và trải nghiệm. Người tham gia có thể tự tạo

hình ảnh 3d cho nhân vật ảo và có thể trao đổi thông tin trực tiếp với đơn vị quản lý về du lịch, doanh nghiệp hoặc trao đổi cùng nhau trên ứng dụng, đồng thời, có thể trao đổi hình ảnh, thông tin, video các điểm tham quan du lịch.

Qua đó thay đổi các phương thức tiếp cận với du khách, An Giang đang từng bước thay đổi, khuyến khích doanh nghiệp, các khu, điểm du lịch, du khách ứng dụng công nghệ thông tin hiện đại và tận dụng sự phát triển của internet trong hoạt động du lịch. Từ đó để đẩy mạnh tốc độ phát triển du lịch của địa phương cũng như cách tiếp cận du khách, phương thức quản lý hoạt động kinh doanh, quảng bá và bán sản phẩm du lịch của mỗi doanh nghiệp và cho cả tỉnh.

Tỉnh An Giang đang là lá cờ tiên phong trong tổ chức không gian thực tế ảo 3D như một giải pháp khởi động lại ngành du lịch hậu covid-1, ứng dụng công nghệ hiện đại vào công tác quảng bá, giới thiệu ngành du lịch ở khu vực Đồng bằng sông Cửu Long.

4. Du lịch thông minh - hướng đến du lịch bền vững

Trong thời gian tới, để ngành du lịch tiếp tục phát triển trong bối cảnh dịch covid-19 vẫn còn tồn tại, du lịch thông minh là giải pháp hữu hiệu dành cho cả các đơn vị quản lý nhà nước, doanh nghiệp kinh doanh du lịch và du khách. Trong đó, “du lịch không chạm” cần được triển khai sớm trên phạm vi toàn tỉnh để góp phần cùng các ngành phòng chống dịch covid-19 nhưng vẫn đảm bảo phát triển kinh tế.

Từ tháng 01-2022, tiếp nối hiệu quả tích cực từ các kỳ triển lãm ảo, Trung tâm Xúc tiến Thương mại và Đầu tư An Giang đã triển khai các hoạt động “Du lịch không chạm” khác trên địa bàn tỉnh nhằm đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào phát triển du lịch, đồng thời hạn chế tiếp xúc, ngăn ngừa dịch COVID-19 để đảm bảo an toàn cho du khách và cả nhân viên phục vụ. Hỗ trợ, tư vấn cho doanh nghiệp du lịch tăng cường quảng bá sản phẩm dịch vụ của đơn vị và bán trực tiếp cho khách thông qua các sàn thương mại điện tử, sử dụng các phương thức thanh toán trực tuyến, tư vấn khách đặt dịch vụ qua facebook, zalo,... giúp du khách hạn chế tối đa việc tiếp xúc với nhân viên. Bố trí thiết bị đo thân nhiệt và xịt khử khuẩn tự động tại các điểm đón khách.
...

Trong thời gian tới, để đẩy mạnh hơn nữa việc triển khai du lịch thông minh trên địa bàn tỉnh, trong bối cảnh dịch bệnh covid-19, trước hết cần tổ chức thực hiện du lịch không chạm tại các khu, điểm du lịch, doanh nghiệp du lịch và cần chú ý một số vấn đề sau:

- Một là, du khách phải được thông tin đầy đủ, và làm quen với các thiết bị thông minh để dễ dàng tiếp cận và đặt lịch, dịch vụ cho địa điểm tham quan, lưu trú.

- Hai là, đối với các cơ sở lưu trú, khu - điểm phục vụ du lịch phải xây dựng các trang web, fanpage để quảng bá, tiếp cận và thông tin cho du khách về các dịch vụ, tiện ích càng rõ ràng, minh bạch càng tốt. Đồng thời, nhân viên phải được đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng phục vụ “không chạm” để làm tốt việc tư vấn, hướng dẫn phục vụ du khách tận tình, chu đáo.

- Ba là, cần đặt các bảng hướng dẫn quy định cụ thể, thường xuyên thông tin để du khách hiểu rõ và chia sẻ với khu - điểm, nhà hàng phục vụ du lịch. Du khách có thể sử dụng điện thoại thông minh để tiếp cận thông tin về dịch vụ của các nhà hàng, khu điểm du lịch tại An Giang. Để thực hiện được nhiệm vụ này, Trung tâm Xúc tiến Thương mại và Đầu tư An Giang sẽ bắt đầu vận động từ Hiệp hội du lịch An Giang, các doanh nghiệp lữ hành, cơ sở lưu trú, dịch vụ ăn uống,... để làm nền tảng, tiếp tục lan tỏa đến các doanh nghiệp du lịch trong tỉnh.

Có thể thấy, trong xu thế chung, ngành du lịch đang chủ động chuyển đổi số, tiếp cận và tham gia vào cuộc CMCN 4.0, phát huy lợi ích của công nghệ số, tiến tới hình thành hệ sinh thái du lịch thông minh gắn kết các chủ thể từ khách du lịch, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ và cơ quan quản lý nhà nước. Đây là một quá trình chuyển đổi tư duy, cách thức hoạt động của ngành du lịch, đòi hỏi nhiều công sức, trí tuệ và nguồn lực, đặc biệt là sự tham gia tích cực của các bên liên quan. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ và thúc đẩy chuyển đổi số sẽ giúp ngành du lịch khai thác hiệu quả hơn các giá trị gia tăng từ môi trường số, nâng cao năng lực cạnh tranh và phát triển bền vững hơn.

Trong thời gian tới, Trung tâm Xúc tiến Thương mại và Đầu tư sẽ tiếp tục tham mưu xây dựng các chương trình, đề án về chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ 4.0 trong phát triển du lịch trình các cấp có thẩm quyền phê duyệt, xác định hướng đi và lộ trình chuyển đổi số trong lĩnh vực du lịch giai đoạn tới.

Xây dựng du lịch thông minh trên nền tảng hạ tầng kỹ thuật còn nhiều hạn chế, trình độ về công nghệ không đồng đều là một thách thức rất lớn đối với tỉnh ta nói chung và đối với Trung tâm Xúc tiến Thương mại và Đầu tư nói riêng. Vì vậy, để xây dựng thành công du lịch thông minh, rất cần sự chung tay, góp sức của các ngành, địa phương và cộng đồng doanh nghiệp, với vai trò đơn vị được giao nhiệm vụ quảng bá,

xúc tiến du lịch, chúng tôi sẽ luôn cầu thị, nỗ lực để lan tỏa những điều tích cực mà du lịch thông minh sẽ mang lại cho chúng ta.

Với mong muốn giúp ngành du lịch tỉnh nhà “thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch bệnh”, đảm bảo thực hiện thắng lợi “mục tiêu kép”, tất yếu ngành du lịch phải dựa vào công nghệ để thích nghi với hoàn cảnh và diễn biến dịch bệnh, để từng bước khôi phục “ngành công nghiệp không khói” của tỉnh trong thời gian tới.

Ông Lê Trung Hiếu
Giám Đốc Trung tâm Xúc tiến Thương mại và Đầu tư