**THAM LUẬN**

**PHÁT TRIỂN DU LỊCH THÔNG MINH THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

*Trung tâm Phát triển Du lịch thành phố Cần Thơ*

**Kính thưa quý đại biểu!**

## Phát triển du lịch thông minh trong ngành du lịch là một trong những xu thế tất yếu trong bối cảnh Cách mạng công nghiệp lần thứ 4. Trong những năm qua, cùng với mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo an ninh - quốc phòng, thành phố Cần Thơ đã đẩy mạnh triển khai ứng dụng công nghệ thông tin vào các lĩnh vực và đã được chính quyền thành phố xác định là nhiệm vụ quan trọng. Thành phố đã ban hành nhiều văn bản để thúc đẩy chuyển đổi số, như: Quyết định số 949/QĐ-BVHTTDL ngày 22 tháng 4 năm 2022 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Kế hoạch chuyển đổi số của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Nghị quyết số 02-NQ/TU ngày 04 tháng 8 năm 2021 của Thành ủy Cần Thơ về chuyển đổi số thành phố Cần Thơ đến năm 2025 và định hướng đến năm 2030; Quyết định số 1081/QĐ-UBND ngày 24 tháng 3 năm 2022 của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ về việc kiện toàn Ban Chỉ đạo về Chuyển đổi số; Kế hoạch số 241/KH-UBND ngày 01 tháng 12 năm 2021 của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ về Chuyển đổi số thành phố Cần Thơ đến năm 2025, định hướng đến năm 2030. Với mục tiêu đẩy mạnh ứng dụng **công nghệ thông tin** (CNTT), chuyển đổi số ngành du lịch, tạo bước đột phá phát triển toàn diện cả về phạm vi, quy mô và chất lượng dịch vụ, đến năm 2030, thành phố Cần Thơ phấn đấu đưa ngành du lịch vào nhóm các tỉnh, thành phố thực hiện chuyển đổi số tốt, đổi mới công tác quản lý điều hành, tạo điều kiện cho doanh nghiệp hoạt động hiệu quả, thúc đẩy phát triển du lịch trong tình hình mới.

Trong những năm qua, ngành du lịch thành phố Cần Thơ đã có những chuyển biến và phát triển mạnh mẽ nhằm đẩy mạnh hoạt động chuyển đổi số và tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong lĩnh vực du lịch và thu được nhiều kết quả đáng kể:

- Đổi mới hình thức quảng bá, xúc tiến du lịch, tăng cường tham gia các sự kiện trực tuyến như: Hội chợ du lịch quốc tế Busan, với sự tham gia của 250 quốc gia, và doanh nghiệp du lịch trên thế giới; tham gia Ngày hội du lịch thành phố HCM được tổ chức quy mô với nhiều hoạt động; tham gia triển lãm thực tế ảo của An Giang và đặc biệt là tham mưu tổ chức Hội chợ du lịch trực tuyến Cần Thơ, hỗ trợ cho các doanh nghiệp quảng bá sản phẩm, dịch vụ du lịch hấp dẫn của thành phố Cần Thơ với các công ty lữ hành, các cơ quan truyền thông báo chí và du khách; đặc biệt là cơ hội tốt tìm kiếm đối tác, kết nối tour tuyến, trao đổi khách với các tỉnh, thành phố tham gia Hội chợ.

- Xây dựng Kế hoạch chuyển đổi số để phục hồi và phát triển ngành [du lịch](https://nld.com.vn/du-lich.html). Theo đó, bước đầu đã tích hợp phần mềm trí tuệ nhân tạo (AI) trả lời chatbot tự đông; thuyết minh tự động audio guide; giới thiệu các điểm đến bằng công nghệ VR360; tạomã QRCode cho tất cả các ấn phẩm quảng bá du lịch như sách hướng dẫn điện tử, bảng dồ du lịch, các tờ gấp... các tài liệu phục vụ quảng bá du lịch tại các sự kiện, nhằm tăng tính tiện ích và tạo điều kiện cho khách hàng dễ dàng quét thông tin, cập nhật, lưu trữ và sử dụng, cũng như truy xuất ấn phẩm, tài liệu quảng bá du lịch và giới thiệu các điểm du lịch Cần Thơ.

- Quản lý, vận hành và nâng cấp Cổng thông tin điện tử du lịch thành phố Cần Thơ được triển khai từ năm 2016, chạy trên 3 ngôn ngữ Việt - Anh - Nhật. Cổng thông tin điện tử du lịch đã thu hút khách du lịch truy cập và đang dần trở thành kênh thông tin du lịch hữu ích cung cấp thông tin nhanh chóng và tin cậy của du khách. Đồng thời cũng kết nối với 55 cổng thông tin điện tử ở các vùng trọng điểm về du lịch.

- Song song đó, giao phối hợp với VNPT Cần Thơ vận hành và nâng cấp “Cổng thông tin và ứng dụng di động du lịch thông minh thành phố Cần Thơ”. Bên cạnh các chức năng cơ bản, Cổng thông tin và Ứng dụng du lịch thông minh được tích hợp các tính năng mới, hiện đại như: bản đồ du lịch ảo 3D, giới thiệu các điểm du lịch tiêu biểu Cần Thơ bằng công nghệ VR3600, Camera 3600, tính năng ứng dụng trả lời tự động (Chatbot)… Trong thời gian tới, Cổng thông tin du lịch sẽ tiếp tục được nâng cấp, thay đổi giao diện theo hướng du lịch thực tế ảo, thống kê số liệu, thu thập big data, trả lời tự động…. nhằm phục vụ cho công tác quản lý ngành du lịch và tăng cường tính ứng đụng, thu hút du khách.

- Ngoài ra, nắm bắt xu hướng chia sẻ thông tin qua các mạng xã hội, du lịch Cần Thơ hiện cũng có tài khoản Youtube, fanpage, Zalo, Tiktok, Instagram “Du lịch Cần Thơ - Cantho Tourism”. Hiện các kênh này cũng đã thu hút được một số lượng khá lớn người theo dõi và là một kênh chính thống, đáng tin cậy giới thiệu về các hoạt động, sản phẩm, dịch vụ của du lịch thành phố Cần Thơ. Bên cạnh đó đường dây nóng, Hotline du lịch (số điện thoại 0888 177 666), cũng là kênh giải đáp thắc mắc, hỗ trợ trực tiếp cho du khách.

- Bên cạnh đó, hầu hết các doanh nghiệp liên quan đến du lịch trên địa bàn TP Cần Thơ hiện đã tham gia ứng dụng số, trong đó có những doanh nghiệp nắm bắt nhanh xu hướng đã đầu tư trang web, ứng dụng công nghệ thông tin, kinh doanh trên nền tảng số, thương mại điện tử, số hóa dữ liệu. Thêm vào đó, một số nhà vườn, điểm du lịch cộng đồng cũng đã bắt đầu ứng dụng công nghệ để xây dựng hình ảnh, giới thiệu sản phẩm thông qua các trang mạng xã hội. Chúng tôi cũng đã chủ động tổ chức các lớp tập huấn ứng dụng công nghệ thông tin trong du lịch cho các nhà vườn tham gia làm du lịch trong các năm qua để cung cấp kiến thức, kỹ năng ứng dụng công nghệ cho nhà vườn mục tiêu là xây dựng hình ảnh, nội dung sản phẩm qua các clip ngắn, quảng bá du lịch qua website, mạng xã hội, góp phần xây dựng sản phẩm đặc thù cho địa phương.

Bên cạnh những kết quả đạt được nêu trên, công tác ứng dụng CNTT, chuyển đổi số trong du lịch còn gặp nhiều khó khăn, hạn chế:

- Mức độ sẵn sàng cho ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin chưa cao, công tác chuyển đổi số trong xúc tiến, quảng bá du lịch còn hạn chế về cơ sở hạ tầng CNTT, trang thiết bị, kiến thức CNTT...Nhân sự trực tiếp triển khai việc ứng dụng số cho các hoạt động quảng bá du lịch còn hạn chế về số lượng nên việc triển khai còn bị động, thiếu tính chuyên nghiệp và hiệu quả chưa cao.

- Tỷ lệ doanh nghiệp du lịch ứng dụng công nghệ thông tin của doanh nghiệp du lịch còn khá thấp,một số doanh nghiệp du lịch có xu hướng thực hiện giới thiệu, quảng bá qua qua mạng Internet, sử dụng blog, vlog du lịch hoặc tận dụng các trang mạng xã hội có tính tương tác cao như Youtube, Facebook… nhưng chất lượng nội dung chưa hấp dẫn, chưa có sự kết nối chung trong ngành du lịch Cần Thơ.

- Sự ra đời của Cổng thông tin du lịch và Ứng dụng du lịch thông minh trên điện thoại di động đáp ứng kịp thời với chủ trương, chính sách của nhà nước và nắm bắt xu hướng hiện nay nhưng về thiết kế, giao diện và nội dung vẫn chưa đáp ứng được so với mục tiêu ban đầu. Giao diện còn dùng chung cho tất cả các Cổng thông tin du lịch của các tỉnh, thành hợp tác với VNPT, do dó không có nét riêng, đặc trưng của du lịch Cần Thơ, khó thu hút được người dùng. Các tính năng, công cụ trên web chưa thật sự đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của du khách; những tính năng được cho là vượt trội của trang web như: chatbot, bản đồ số 3D, 360o, tính năng thống kê, cập nhật số liệu du lịch, thu thập thông tin, nhận phản hồi, cửa sổ phản ánh thông tin hai chiều hay việc hoạch định lịch trình cho du khách, phân quyền quản lý cho doanh nghiệp …trên thực tế vẫn chưa chưa hoàn thiện.

- Việc quảng bá du lịch trên các mạng xã hội vẫn còn nhiều hạn chế, hình ảnh chưa hấp dẫn, chủ yếu dẫn nguồn của các báo đài, chưa có nhiều hình ảnh hấp dẫn, sống động, thu hút du khách để khám phá, tìm hiểu về thành phố Cần Thơ. Công tác tuyên truyền, quảng bá trên các báo, đài và các phương tiện truyền thông tương đối tốt, tuy nhiên việc phát động, kêu gọi các nhà báo tự do, các blogger, vlogger, thông tin từ du khách chưa được chú trọng. Đây là nguồn cung cấp thông tin tiềm năng rất lớn cho du lịch chưa được khai thác hiệu quả.

Ngành du lịch Cần Thơ đang hướng đến việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quảng bá, xúc tiến. Với mục tiêu này, ngành du lịch của thành phố cũng đã đề ra một số nhiệm vụ trọng tâm trong thời gian tới nhằm thích ứng kịp thời trong tình hình mới, góp phần xây dựng hình ảnh thành phố Cần Thơ trở thành trung tâm du lịch lớn của cả nước, cụ thể:

- Tham gia quảng bá du lịch Cần Thơ tại các sự kiện, hội chợ du lịch trong và ngoài nước bằng hình thức trực tuyến; đồng thời tổ chức Hội chợ du lịch trực tuyến Cần Thơ.

- Triển khai chuyển đổi số, công nghệ số; phát triển ứng dụng du lịch thông minh, chuyên nghiệp, hiện đại nhằm kết nối, đáp ứng các nhu cầu tiếp cận thông tin đa dạng của các doanh nghiệp du lịch và tăng trải nghiệm cho du khách.

- Xây dựng chiến lược truyền thông về hình ảnh du lịch Cần Thơ trên nền tảng số để tạo hiệu ứng lan tỏa mạnh mẽ đối với du khách trong và ngoài nước...

- Tiếp tục vận hành tốt Cổng thông tin điện tử ngành du lịch tại địa chỉ <https://tourismcantho.vn> và <https://canthotourism.vn>; <http://mycantho.vn> và Ứng dụng du lịch thông minh trên thiết bị di động “Can Tho Tourism” nhằm đáp ứng nhu cầu nhanh chóng phát triển du lịch thông minh theo hướng số hóa, chủ động cung cấp thông tin, đáp ứng nhu cầu tra cứu, tìm hiểu về du lịch Cần Thơ của du khách thông qua các thiết bị thông minh.

- Xây dựng các tính năng cần thiết như tích hợp chatbox sử dụng trí tuệ nhân tạo AI; camera 360; tham quan 3D; video; xây dựng thuyết minh tự động trên nên tảng app mobile; xây dựng sách điện tử giới thiệu ẩm thực; bản đồ số các điểm du lịch…; chức năng phản hồi; các mục cung cấp thông tin cho người dùng như: tin tức, điểm đến, lưu trú, dịch vụ, lữ hành, phản hồi và tiện ích. Tích hợp các chức năng tra cứu thông tin, lập lịch trình tự động, bản đồ số du lịch, thu thập phản ánh của du khách về thông tin, chất lượng dịch vụ, sản phẩm du lịch, điểm đến…

Ngành du lịch thành phố vẫn còn nhiều khó khăn trong hoạt động chuyển đổi số, ứng dụng CNTT tuy nhiên với quyết tâm đổi mới hoạt động xúc tiến, quảng bá du lịch Cần Thơ trong giai đoạn mới, từng bước xây dựng, tạo sự lan tỏa và phát triển thương hiệu du lịch Cần Thơ, tôi tin chắc rằng, du lịch thành phố sẽ đạt được những thành tựu mong dợi, trở thành trung tâm du lịch lớn của cả nước, và mục tiêu xa hơn là trở thành điểm đến của khách du lịch quốc tế.

Xin cám ơn và trân trọng kính chào!