**TỔNG QUAN LÝ THUYẾT VỀ THÀNH PHỐ THÔNG MINH VÀ ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH THÔNG MINH**

Lê Thị Thanh Xuân1, Nguyễn Thị Thanh Nga1

1 Khoa Du Lịch - Đại học Huế

**Tóm tắt**: Các thuật ngữ thành phố thông minh và điểm đến du lịch thông minh đã trở nên phổ biến trong thập kỷ qua, nhưng các nghiên cứu hiện nay chưa cung cấp các khái niệm cần thiết liên quan đến phát triển du lịch thông minh. Nghiên cứu này đặc biệt tập trung vào việc xem xét các tài liệu nghiên cứu liên quan đến thành phố thông minh; điểm đến du lịch thông minh và mối quan hệ giữa chúng. Các tài liệu chi tiết được thảo luận trong bài báo này cho thấy khái niệm về thành phố thông minh gắn liền với du lịch thông minh. Trong thực tế, các thành phố thông minh hoạt động như một bậc thang để thiết lập các điểm đến du lịch thông minh. Những phát hiện của nghiên cứu ngụ ý rằng du lịch thông minh là một phần cơ bản của các thành phố thông minh. Điều cần thiết là phải thực hiện một kế hoạch bền vững để phát triển các thành phố thông minh, cuối cùng sẽ dẫn đường đến các điểm đến du lịch thông minh.

**Từ khóa:** thành phố thông minh, điểm đến du lịch thông minh, ứng dụng du lịch.

**1. Đặt vấn đề**

Thuật ngữ “Thành phố thông minh” đang trở nên phổ biến, nhưng chưa có định nghĩa cụ thể nào có thể giải thích chính xác khái niệm này. Sự tham gia của CNTT vào các khía cạnh khác nhau trong cuộc sống hàng ngày của các thành phố, đã dẫn đến sự phát triển của Thành phố thông minh. Nó có thể có nguồn gốc từ “Sự phát triển thông minh” (Bollier, 1998) vào cuối những năm 1990. Những trở ngại khác nhau do toàn cầu hóa và gia tăng dân số đang buộc các thành phố phải tìm giải pháp thông minh để quản lý những vấn đề này. Những thành phố hiện đại có khả năng đối mặt với những thách thức mới nổi được gọi là thành phố thông minh.

Thành phố thông minh bao gồm nhiều ngành công nghiệp có cả ngành công nghiệp du lịch (Guo et al., 2014). Bài viết lý thuyết của Buhalis và Amaranggana (2014) đã chạm đến khái niệm xây dựng Điểm đến du lịch thông minh trên khái niệm Thành phố thông minh. Đưa sự thông minh vào các điểm đến du lịch đòi hỏi các điểm đến tạo điều kiện trao đổi thông tin giữa các bên liên quan để có thể tăng cường quá trình ra quyết định của họ (Buhalis và Amaranggana, 2014). Điều này cũng sẽ giúp các nhà cung cấp dịch vụ du lịch cung cấp các dịch vụ cải tiến mới cho khách du lịch (Schaffers et al. 2011). Nghiên cứu này hướng đến các mục tiêu cơ bản: (1) Phân tích Du lịch thông minh, Thành phố thông minh và điểm đến du lịch thông minh; (2) Đưa ra một số gợi ý cho phát triển điểm đến du lịch thông minh ở Việt Nam.

**2. Nội dung**

**2.1. Du lịch thông minh**

Du lịch thông minh là một khái niệm đã được nhắc đến nhiều trong năm năm qua, cả về công nghiệp cũng như trong học thuật. Hiện nay, khái niệm du lịch thông minh đã ẩn chứa trong tâm trí của các nhà quản lý điểm đến, nhà cung cấp du lịch, nhà phát triển CNTT, nhà thống kê, nhà tư vấn, nhà hoạch định chính sách và nhà nghiên cứu trên toàn cầu. Có nhiều quan điểm khác nhau về du lịch thông minh:

Theo quan điểm của Vũ Thế Bình (Chủ tịch Hiệp hội Lữ Hành Việt Nam) cho rằng: “*Du lịch thông minh làm cho con người tiếp cận thông tin một cách nhanh chóng, dễ dàng, đa dạng và nhiều thông tin nhất. Vì thế, nó đã làm thay đổi hoàn toàn tư duy của một ngành kinh tế đó là thông tin*”.

Theo An Nhi (2018), đã đưa quan niệm về du lịch thông minh: *“Du lịch thông minh dựa trên nền tảng tích hợp cao độ của hệ thống kết nối số hóa – vật lý- sinh học với sự đột phá của Internet vạn vật (Internet of things) và trí thông minh nhân tạo”*.

Lê Quang Đăng (Viện nghiên cứu Phát triển du lịch, Tổng cục Du lịch), cho rằng: “*Du lịch thông minh được phát triển trên nền tảng ứng dụng thành tựu khoa học và công nghệ hiện đại, đặc biệt là công nghệ thông tin truyền thông, nhằm tạo ra những giá trị, lợi ích, dịch vụ tốt nhất, đáp ứng nhu cầu đa dạng của du khách, doanh nghiệp, cơ quan quản lý du lịch và cộng đồng*”.

Du lịch thông minh đôi khi bị hiểu sai là bất cứ điều gì liên quan đến việc áp dụng và sử dụng công nghệ liên quan đến các dịch vụ du lịch hoặc được khái niệm quá hẹp: Sự phát triển từ CNTT là động lực duy nhất của các mục tiêu đổi mới (Xiang, Tus-syadiah và Buhalis, 2015). Thay vào đó, du lịch thông minh nên được coi là một tư duy hay triết lý quản lý và phát triển du lịch với ý nghĩa lớn hơn đối với việc quản trị du lịch và cho định hướng chiến lược của điểm đến. Gretzel et al. (2015a) phân biệt rõ ràng du lịch thông minh với Du lịch điện tử bằng cách nhấn mạnh sự kết nối của nó với các thuộc tính vật lý của một điểm đến, khái niệm của nó như là một hệ sinh thái lớn hơn và sự phụ thuộc của nó vào quan hệ đối tác công tư. Trong khi Du lịch điện tử tập trung vào việc tin học hóa và ảo hóa các trao đổi du lịch và khai thác chuỗi giá trị kỹ thuật số, du lịch thông minh kết nối ảo và vật lý, bao gồm các tầm nhìn rộng lớn về công nghệ không tưởng và kêu gọi quản trị mạnh mẽ. Hơn nữa, trong khi Du lịch điện tử trải qua tất cả các giai đoạn của trải nghiệm du lịch (trước, trong và sau chuyến du lịch), các trải nghiệm du lịch thông minh hiện đang bám chặt quanh các chuyến đi trong suốt chuyến đi, thường không tính đến việc di chuyển đi và đến tại một điểm đến.

**2.2. Thành phố thông minh**

Một thành phố thông minh là một thành phố bền vững và đáng sống. Harrison (2010) định nghĩa đó là một thành phố thông minh, kết nối và lưu thông. Lee (2013) cho rằng các thành phố thông minh sử dụng các cơ hội mới nổi như đổi mới công nghệ thông tin và truyền thông (CNTT-TT). Trong khi, Hollands (2008) gọi các sáng kiến ​​thành phố thông minh như là biểu tượng tôn vinh. Hơn nữa, các định nghĩa thường được chấp nhận bởi hầu hết các học giả đã được trình bày dưới đây

Bảng 1. Định nghĩa về Thành phố thông minh

|  |  |
| --- | --- |
| **Định nghĩa** | **Nguồn** |
| 1. Một thành phố thông minh khi đầu tư vào vốn xã hội; nhân lực và cơ sở hạ tầng truyền thông (CNTT) truyền thống hiện đại thúc đẩy tăng trưởng kinh tế bền vững và chất lượng cuộc sống cao, với sự quản lý tài nguyên thiên nhiên thông minh, thông qua sự tham gia quản trị. | Caragliu, A., Del Bo, C., & Nijkamp, P. (2009). Smart Cities in Europe, Series Research Memoranda 0048. VU University Amsterdam, Faculty of Economics, Business Administration and Econometrics. |
| 2. Thành phố hoạt động tốt theo hướng tương lai về kinh tế, con người, quản trị, di chuyển, môi trường và sinh hoạt, được xây dựng trên sự kết hợp thông minh của các nguồn lực và các hoạt động của các công dân độc lập, có nhận thức và tính tự quyết. | Rudolf, G., Fertner, C., Kramar, H., Kalasek, R., Pichler-Milanovic, N., & Meijers, E. (2007). Smart cities-ranking of european medium-sized cities. Rapport technique, Vienna Centre of Regional Science. |
| 3. Một thành phố giám sát và tích hợp các điều kiện của tất cả các cơ sở hạ tầng quan trọng của nó, bao gồm đường, cầu, đường hầm, đường ray, tàu điện ngầm, sân bay, cảng biển, thông tin liên lạc, nước, điện, thậm chí các tòa nhà lớn, có thể tối ưu hóa tốt hơn các nguồn lực của mình, lên kế hoạch cho các hoạt động bảo trì phòng ngừa. và giám sát các khía cạnh bảo mật trong khi tối đa hóa các dịch vụ cho công dân của mình. | Hall, R. E., Bowerman, B., Braverman, J., Taylor, J., Todosow, H., & Von Wimmersperg, U. (2000). The vision of a smart city (No. BNL- 67902; 04042). Brookhaven National Lab., Upton, NY (US). |
| 4. Một thành phố kết nối cơ sở hạ tầng vật chất, cơ sở hạ tầng CNTT, cơ sở hạ tầng xã hội và cơ sở hạ tầng kinh doanh để tận dụng trí tuệ tập thể của thành phố. | Harrison, C., Eckman, B., Hamilton, R., Hartswick, P., Kalagnanam, J., Paraszczak, J., & Williams, P. (2010). Foundations for Smarter Cities. IBM Journal of Research and Development, 54(4). |
| 5. Một cộng đồng có quy mô công nghệ trung bình, kết nối và bền vững, thoải mái, hấp dẫn và an toàn. | Lazaroiu, G.C., Roscia, M. (2012) Definition methodology for the smart cities model, Energy, Vol.47, No. 1, pp. 326-332. |
| 6. Là một thành phố thông minh có nghĩa là sử dụng tất cả các công nghệ và tài nguyên có sẵn một cách thông minh và phối hợp để phát triển các trung tâm đô thị cùng một lúc được tích hợp, có thể sinh sống được và phát triển bền vững. | Barrionuevo, J.M., Berrone, P. & Ricart, J. E. (2012) Smart Cities, Sustainable Progress. IESE Insight, Vol. 14, pp. 50-57. |
| 7. Một thành phố thông minh, theo ICLEI, là một thành phố được chuẩn bị để cung cấp các điều kiện cho một cộng đồng lành mạnh và hạnh phúc trong những điều kiện đầy thách thức mà các xu hướng toàn cầu, môi trường, kinh tế và xã hội có thể mang lại. | Guan, L. (2012) Smart Steps To A Battery City. Government News, Vol. 32, No. 2, 24-27. |
| 8. Ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông (CNTT-TT) với vai trò của nguồn nhân lực/ chất lượng giáo dục, nguồn lực về xã hội và quan hệ, và các vấn đề môi trường thường được chỉ ra bởi khái niệm thành phố thông minh. | Lombardi, P., Giordano, S., Farouh, H., Yousef, W. (2012) Modelling the smart city performance, Innovation: The European Journal of Social Science Research, Vol. 25, No. 2, pp. 137-149. |
| 9. Việc sử dụng các công nghệ Điện toán thông minh để tạo ra các thành phần và dịch vụ cơ sở hạ tầng quan trọng của thành phố - bao gồm chính quyền thành phố, giáo dục, y tế, an toàn công cộng, bất động sản, giao thông và tiện ích - thông minh hơn, kết nối và hiệu quả hơn. | Washburn, D., Sindhu, U., Balaouras, S., Dines, R. A., Hayes, N., & Nelson, L. E. (2009). Helping CIOs understand “smart city” initiatives. Growth, 17(2), 1-17. |
| 10. Các thành phố thông minh sẽ tận dụng các khả năng liên lạc và cảm biến được đưa vào cơ sở hạ tầng của thành phố để tối ưu hóa điện, giao thông và các hoạt động hậu cần khác hỗ trợ cuộc sống hàng ngày, từ đó cải thiện chất lượng cuộc sống cho người dân. | Chen, T. (2010). Smart grids, smart cities need better networks [Editor's Note]. IEEE Network, 24(2), 2-3. |

Mặc dù thuật ngữ “thành phố thông minh” ngày càng trở nên phổ biến, khái niệm thành phố thông minh vẫn còn sự nhầm lẫn về các khía cạnh của nó.

Kinh tế thông minh

Quản trị thông minh

Con người thông minh

Môi trường thông minh

Cuộc sống thông minh

Sự ứng biến thông minh

**Hình 1. Các khía cạnh của thành phố thông minh**

(Nguồn:*Rudolf, G., Fertner, C., Kramar, H., Kalasek, R., Pichler-Milanovic, N., & Meijers, E. (2007). Smart cities-ranking of european medium-sized cities. Rapport technique, Vienna Centre of Regional Science*).

Theo hình 1, các khía cạnh khác nhau của thành phố thông minh (Rudolf, G., Fertner, C., Kramar, H., Kalasek, R., Pichler-Milanovic, N., & Meijers, E. (2007), là Kinh tế thông minh (Chi tiêu công cho nghiên cứu & phát triển), Chi tiêu cho giáo dục, GDP, tỷ lệ thất nghiệp), Sự ứng biến thông minh (Giao thông bền vững và an toàn, Làn đường dành cho người đi bộ, Đường đi bộ, Làn đường đổi mới Giao thông vận tải, Hệ thống kiểm soát giao thông hiệu quả), Cuộc sống thông minh (Có sẵn các khu vui chơi và giải trí, Thư viện công cộng, Trung tâm giải trí, Quản lý tài nguyên bền vững, Cơ sở giáo dục và y tế, Khu vực xanh, Sẵn có CNTT), Môi trường thông minh (Chiến lược giảm khí thải CO2, Sử dụng hiệu quả về nước và điện, Có sẵn không gian xanh, Chính sách xử lý phát triển đô thị, Tái chế chất thải), Người thông minh (Trình độ học vấn của công dân, Kỹ năng ngôn ngữ, Chương trình học tập, Kỹ năng kỹ thuật) và Quản trị thông minh (Số viện giáo dục, Quản trị điện tử cơ sở, truy cập Internet cho công dân, Dễ dàng truy cập cơ sở đến các cơ sở). Tất cả các kích thước này hoạt động như các trụ cột tạo thành nền tảng của các thành phố thông minh. Do đó, có thể nói rằng một thành phố thông minh là một thành phố bền vững, có thể sống, kết nối và thông minh.

**2.3. Điểm đến du lịch thông minh**

***2.3.1. Khái niệm***

Ngành công nghiệp du lịch và du lịch luôn đi đầu trong công nghệ và đã tận dụng lợi thế của sự liên kết có liên quan này (Buhalis & Law, 2008 như trong Neuhofer et al., 2012, p. 38). Các nguồn tài liệu về các điểm đến du lịch thông minh cho thấy những điểm đến du lịch này sử dụng CNTT-TT để tăng cường phát triển và sản xuất các quy trình du lịch (Wang, 2013).

Theo Buhalis và Amaranggana (2014) trong nghiên cứu “Điểm đến du lịch thông minh”, cho rằng để mang lại sự thông minh cho điểm đến du lịch, điều quan trọng là phải kết nối các bên liên quan thông qua một nền tảng chung.

Guo (2014), Wang (2013) và Zhu (2014) giải thích rằng các điểm đến du lịch thông minh có thể được định nghĩa là các điểm đến sử dụng công nghệ có sẵn để cùng tạo ra giá trị, niềm vui và trải nghiệm cho khách du lịch. Do đó, các điểm đến du lịch thông minh cần tham gia xây dựng với các bên liên quan tại địa phương để đảm bảo sự tham gia của cộng đồng. Điểm đến du lịch thông minh có lợi cho ngành du lịch vì chúng tạo điều kiện trao đổi thông tin giữa các tổ chức du lịch và khách du lịch thông qua một nền tảng tập trung. Điểm đến du lịch thông minh có thể hiểu rõ hơn về khách hàng về nhu cầu và sở thích thực tế. Sự tham gia hiệu quả giữa khách du lịch và các nhà cung cấp dịch vụ là rất quan trọng để cung cấp sản phẩm để đáp ứng nhu cầu của khách du lịch thành công. Điều này cuối cùng sẽ giúp các nhà cung cấp dịch vụ hiểu được nhu cầu của khách du lịch và cung cấp các dịch vụ sáng tạo và cải tiến (Schaffers et al. 2011).

Huang (2012) đã đề cập rằng ý nghĩa thực sự của các điểm đến du lịch thông minh là tập trung và chăm sóc các nhu cầu cá nhân của khách du lịch bằng cách kết hợp CNTT với văn hóa thông thường. Điều này nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tại điểm đến và cải thiện quản lý du lịch tại điểm đến.

Ritchie và Crouch (2005) đã đề cập rằng cả thành phố thông minh và điểm đến du lịch thông minh đều có thể có được khả năng cạnh tranh bằng cách thực hiện các công nghệ tiên tiến để nâng cao trải nghiệm du lịch của mình. Theo Zygiaris (2013) để đạt được quyền truy cập rộng rãi vào thông tin, các điểm đến cần cung cấp quyền truy cập không hạn chế vào dữ liệu cho mọi công dân thông qua một nền tảng do công chúng kiểm soát. Điều cần thiết là các điểm đến nên tập trung vào việc giáo dục người dân và khách du lịch về cách sử dụng hiệu quả công nghệ mới. Do đó, rõ ràng rằng các điểm đến du lịch thông minh cần thiết lập sự thông minh bằng cách cài đặt các ứng dụng du lịch phù hợp trong các thành phần thông minh (Cohen, 2012).

***2.3.2. Các nguyên tắc xây dựng Điểm đến du lịch thông minh***

Buhalis và Amaranggana (2013) đưa ra khái niệm Điểm đến du lịch thông minh, trong đó xây dựng dựa trên các nguyên tắc được thảo luận:

• Môi trường gắn với công nghệ (IoT, Sensors, v.v.),

• Các quy trình đáp ứng ở cấp độ vi mô và vĩ mô (Dịch vụ thông minh),

• Thiết bị của người dùng cuối (ví dụ: điện thoại thông minh, v.v.) và,

• Các bên liên quan tham gia sử dụng các nền tảng sử dụng tích cực để có được thông tin, v.v.

Mục đích tổng thể là nâng cao kinh nghiệm du lịch, nâng cao hiệu quả quản lý tài nguyên và tối đa hóa khả năng cạnh tranh điểm đến, ngoài ra, tăng sự hài lòng của người tiêu dùng trong khi thực hiện các khía cạnh bền vững cho điểm đến (Buhalis & Amaranggana, 2013, trang 557).

Các nguyên tắc của Điểm đến du lịch thông minh là nâng cao trải nghiệm du lịch, cung cấp nền tảng thông minh hơn để thu thập và phân phối thông tin trong các điểm đến, tạo điều kiện phân bổ tài nguyên du lịch hiệu quả và tích hợp các nhà cung cấp du lịch ở cả cấp độ vi mô và vĩ mô nhằm đảm bảo lợi ích từ khu vực được phân phối tốt cho xã hội địa phương (Rong 2012 được trích dẫn trong Buhalis & Amaranggana, 2013, trang 562). Điều này có thể được thực hiện thông qua việc cung cấp các dịch vụ có giá trị cho người tiêu dùng, chúng có thể ở dạng dịch vụ thông minh hoặc Công cụ du lịch thông minh.

**2.4. Mối quan hệ giữa thành phố thông minh và điểm du lịch thông minh**

Thành phố thông minh đòi hỏi phải áp dụng các giải pháp bền vững để khắc phục các vấn đề khó khăn và liên quan đến việc sử dụng công nghệ tinh vi và đắt tiền được phát triển bởi khu vực tư nhân (Jasrotia, 2018). Mặc dù mục đích của một thành phố thông minh là tăng chất lượng cuộc sống cho người dân, nhưng cần phải tập trung vào du lịch vì đây là nguồn thu nhập của nhiều thành phố (Taaffe, 2014).

**Bảng 2. Ứng dụng du lịch tại các điểm đến du lịch thông minh**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ứng dụng du lịch** | **chức năng tiện ích** | **Thành phần điểm đến (Buhalis 2000)** | **Các điểm đến du lịch thông minh (Cohen 2012)** |
| Thực tế ảo (VR) và thực tế tăng cường (AR) giúp trải nghiệm môi trường kỹ thuật số của các trang web du lịch. | Giải thích | Các điểm tham quan | Người thông minh,sự ứng biến thông minh |
| Theo dõi xe và nâng cấp hệ thống để có được thông tin thời gian thực và vị trí của các phương tiện. | Lập kế hoạch | Sự tiếp cận | Cuộc sống thông minh, tính ứng biến thông minh |
| Khách sạn xanh tiết kiệm năng lượng để giảm tiêu thụ điện và sự ô nhiễm. | Tính bền vững | Các tiện nghi | Môi trường thông minh |
| Các ứng dụng để hiển thị các gói tour có sẵn, dịch ngôn ngữ và cung cấp hướng dẫn cho khách du lịch trong chuyến thăm | Hướng dẫn | Các chương trình du lịch sắn có | Con người thông minh, tính ứng biến thông minh |
| Truy cập thông tin về các điểm tham quan gần đó để tham quan, tham quan hàng giờ thông qua các thiết bị di động. | Hoạt dộng tiếp thị | Các hoạt động | Tính ứng biến thông minh |
| Tạo phản hồi trực tiếp và nhanh chóng từ khách du lịch thông qua CNTT liên quan đến chất lượng dịch vụ và nhu cầu cần thiết. | Tạo các phản hồi | Các dịch vụ phụ trợ | Cuộc sống thông minh |

**(***Nguồn****:*** *Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2014) Smart tourism destinations. In Z. Xiang & I. Tussyadiah (Eds.), Công nghệ thông tin và truyền thông trong du lịch, 2014 (pp. 553–564).*

Để đảm bảo thành công của một điểm đến du lịch, tầm quan trọng của nó là đảm bảo rằng nguồn nhân lực và sự đổi mới đang hợp tác ở tất cả các cấp độ (Ritchie và Crouch, 2005). Nó rất quan trọng để tạo điều kiện thuận lợi cho sáu ứng dụng ở các điểm đến du lịch (điểm tham quan, khả năng tiếp cận, tiện nghi, các gói có sẵn, các hoạt động, dịch vụ phụ trợ). Những ứng dụng này làm gia tăng giá trị trải nghiệm du lịch (Buhalis, 2000).

Do đó, nó rõ ràng rằng việc tăng cường ứng dụng sẽ dẫn đến việc tạo ra lợi nhuận và sự thịnh vượng của một điểm đến. Nếu một thành phố thông minh sử dụng công nghệ thông tin và đổi mới để nâng cao sáu ứng dụng của du lịch thì cuối cùng nó sẽ trở thành một điểm đến du lịch thông minh. Nói cách khác, Điểm đến du lịch thông minh là thành phố hoặc điểm đến khai thác các công cụ công nghệ, đổi mới và kỹ thuật có sẵn để mang lại niềm vui; trải nghiệm cho khách du lịch và lợi nhuận cho các tổ chức và điểm đến. Theo Cohen (2011), Điểm đến du lịch thông minh nên sử dụng các ứng dụng du lịch phù hợp trong các thành phố thông minh. Khi điểm đến theo đuổi cách tiếp cận thành phố thông minh, cơ hội kinh doanh mới cũng xuất hiện trong ngành du lịch và du lịch.

**2.5. Một số gợi ý cho phát triển điểm đến du lịch thông minh ở Việt Nam**

Các thành phố du lịch cần nâng cao nhận thức và thực hiện quyết định cuộc cách mạng Công nghiệp 4.0 để phát triển Du lịch thông minh. Là yêu cầu tất yếu để phát triển du lịch trong thời kỳ hội nhập kinh tế quốc tế.

Cần có sự kết nối chặt chẽ và chia sẻ dữ liệu giữa các điểm đến trong thành phố để kết nối chặt chẽ giữa khách du lịch, các doanh nghiệp du lịch với các cơ quan quản lý du lịch.

Đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao để phát triển du lịch thông minh thông qua các lớp học tại các trường đào tạo du lịch để trau dồi kiến thức, kỹ năng về du lịch thông minh gắn với thực tiễn doanh nghiệp du lịch.

Cộng đồng dân cư cần được nâng cao trình độ kỹ thuật CNTT để đáp ứng sự phát triển của du lịch thông minh

Các doanh nghiệp du lịch cần đổi mới mô hình quản lý phục vụ, nâng cao năng lực cạnh tranh bằng các kế hoạch, chiến lược và ứng dụng CNTT. Đồng thời cần khởi tạo và xây dựng nhận diện thương hiệu trực tuyến thông qua việc tập huấn nhân viên về việc áp dụng CNTT vào du lịch.

Các cơ quan ban ngành du lịch của thành phố thông minh cần hỗ trợ các donah nghiệp du lịch vừa và nhỏ tiếp cận và ứng dụng CNTT bằng các phần mềm miễn phí.

Sở Du lịch tại các địa phương nên tổ chức các cuộc thi khởi nghiệp đổi mới sang tạo, trong đó thúc đẩy mạnh các sáng kiến về các phần mềm, các ứng dụng gia tăng trải nghiệm cho khách du lịch hoặc gia tăng sự kết nối của khách du lịch với điểm đến du lịch hoặc doanh nghiệp kinh doanh du lịch.

3. **KẾT LUẬN**

Các thành phố và quốc gia khác nhau, tùy thuộc vào mức độ phát triển, chính sách và tài nguyên sẽ có cách nhìn khác nhau về các khái niệm về thành phố thông minh và các điểm đến du lịch thông minh. Điểm đến du lịch là sự pha trộn của các sản phẩm; dịch vụ du lịch và các hệ thống này rất khó hiểu và khó quản lý. Do đó, một số ranh giới xác định rất quan trọng để hướng dẫn các thành phố theo hướng này.

Điểm đến du lịch thông minh có thể được coi là thành phố hoặc khu vực sử dụng các công cụ công nghệ, đổi mới và kỹ thuật có sẵn để mang lại niềm vui và trải nghiệm cho khách du lịch và lợi nhuận cho các tổ chức và điểm đến. Trên thực tế, các thành phố thông minh đóng vai trò là nấc thang cho việc thiết lập các điểm đến du lịch thông minh. Điểm đến du lịch thông minh là những thành phố thông minh sử dụng công nghệ thông tin và đổi mới để mang lại niềm vui và trải nghiệm cho khách du lịch. Do đó, rõ ràng rằng du lịch thông minh là một phần cơ bản của các thành phố thông minh. Trong thế kỷ 21 có sự tăng trưởng về mức độ phổ biến của các thành phố thông minh và các điểm đến du lịch thông minh. Do đó, điều quan trọng của các điểm đến là hiểu các khái niệm này; sau đó lập và thực hiện các kế hoạch bền vững để phát triển và trở thành các thành phố thông minh.

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Bollier, D., (1998), How Smart Growth Can Stop Sprawl, Essential Books, Washington, DC. Barrionuevo, J.M., Berrone, P. & Ricart, J. E. (2012) Smart Cities, Sustainable Progress. IESE Insight, Vol. 14, pp. 50-57.

2. Buhalis, D. (2000). Marketing the competitive destination of the future. Tourism management, 21, 97–116.

3. Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2014) Smart tourism destinations. In Z. Xiang & I. Tussyadiah (Eds.), Information and communication technologies in tourism 2014 (pp. 553–564).

4. Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2015). Smart tourism destinations enhancing tourism experience through personalisation of services. In Information and communication technologies in tourism 2015 (pp. 377-389). Springer, Cham.

5. Caragliu, A., Del Bo, C., Nijkamp, P. (2009) Smart Cities in Europe, Journal of Urban Technology, Vol. 18, No. 2, pp. 65-82.

6. Chen, T. (2010). Smart grids, smart cities need better networks [Editor's Note]. IEEE Network, 24(2), 2-3.

7. Cohen, B. (2012). “What exactly is a smart city.” Co. Exist 19.

8. Guan, L. (2012) Smart Steps To A Better City. Government News, Vol. 32, No. 2, 24-27.

9. Guo, Y., Liu, H., & Chai, Y. (2014). The embedding convergence of smart cities and tourism internet of things in China: An advance perspective. Advances in Hospitality and Tourism Research, 2(1), 54–69.

10. Hall, R. E., Bowerman, B., Braverman, J., Taylor, J., Todosow, H., & Von Wimmersperg, U. (2000). The vision of a smart city (No. BNL-67902; 04042). Brookhaven National Lab., Upton, NY (US).

11. Harrison, C., Eckman, B., Hamilton, R., Hartswick, P., Kalagnanam, J., Paraszczak, J., & Williams, P. (2010). Foundations for Smarter Cities. IBM Journal of Research and Development, 54(4).

12. Hoon Lee, J., Phaal, R., Lee, S. (2013) An integrated service-device-technology roadmap for smart city development. Technological Forecasting & Social Change, Vol. 80, pp. 286- 306.

13. Huang, X. K., Yuan, J. Z., & Shi, M. Y. (2012). Condition and key issues analysis on the smarter tourism construction in China. In Multimedia and signal processing (pp. 444- 450). Springer, Berlin, Heidelberg**.**

**OVERVIEW OF SMART CITIES AND SMART TOURISM DESTINATIONS THEORIES**

**Abstract:** The terms smart cities and smart tourism destinations have become extremely popular in the last decade, but research currently do not supply the necessary conceptualizations that could inform smart tourism development. The study specially focuses on reviewing concepts of smart cities and smart tourism destinations and also the linkages between them. The detailed literature discussed in this paper suggests the concept of smart city is closelyassociated with smart tourism. In fact smart cities act as a ladder for the establishment of smart tourism destinations. The findings of the study imply that smart tourism is a fundamental part of the smart cities. It is essential to make a sustainable plans for the development of smart cities, which will ultimately lead the way to smart tourism destinations.

**Key words: Smart city; smart tourism destination; travel apps.**

**Thông tin tác giả**

**1. ThS. Lê Thị Thanh Xuân**

Email: [lethanhxuankh@gmail.com](mailto:lethanhxuankh@gmail.com)

Điện thoại: 0904576369

Đang công tác tại Khoa Du lịch – Đại học Huế

Địa chỉ cơ quan công tác: 22 Lâm Hoằng, phường Vỹ Dạ, thành phố Huế

Chức vụ: Giảng viên

2. ThS. Nguyễn Thị Thanh Nga

Email: [nttnga@hueuni.edu.vn](mailto:nttnga@hueuni.edu.vn)

Điện thoại: 0899 229 196

Đang công tác tại Khoa Du lịch – Đại học Huế

Địa chỉ cơ quan công tác: 22 Lâm Hoằng, phường Vỹ Dạ, thành phố Huế

Chức vụ: Giảng viên