

BÀI THAM LUẬN

Chuyển đổi số trong quản lý và phát triển sản phẩm du lịch, nâng cao trải nghiệm khách du lịch tại tỉnh An Giang

Chuyển đổi số trong ngành Du lịch là quá trình dịch chuyển từ mô hình kinh doanh du lịch truyền thống sang mô hình kinh doanh du lịch số, sáng tạo, chủ động và nhạy bén. Việc ứng dụng công nghệ số không chỉ giúp nâng cao hiệu quả quản lý, phát huy tiềm năng quảng bá hình ảnh du lịch, mà còn tạo ra trải nghiệm mới, hấp dẫn hơn, góp phần đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn.

Với ngành Du lịch tỉnh An Giang, chuyển đổi số mang lại cơ hội đột phá để nâng cao chất lượng dịch vụ, mở rộng thị trường, đặc biệt là nâng cao trải nghiệm của khách du lịch và nâng cao năng lực cạnh tranh hướng tới phát triển du lịch bền vững. Khi nhu cầu du lịch ngày càng cao thì cách tiếp cận với những thông tin, dữ liệu về du lịch bằng cách thức truyền thống vừa chậm, vừa không linh hoạt đã không còn phù hợp. Vì vậy, các nhà cung cấp dịch vụ du lịch muốn phát triển thì buộc phải thay đổi nhận thức, cần truyền tải những cái mới mẻ, cung cấp các điểm đến rõ ràng, phong phú thông tin trên các trang mạng xã hội giúp khách du lịch tìm kiếm được điều họ cần nhanh chóng nhất và thuận tiện nhất.

1. Thực tiễn chuyển đổi số trong ngành Du lịch

Những năm gần đây, ngành Du lịch tỉnh An Giang đã có nhiều bước tiến đáng kể. Sự năng động, sáng tạo, thay đổi tư duy, nhận thức, chủ động tiếp cận công nghệ mới, việc chuyển đổi cách thức hoạt động, quản lý của các cơ quan quản lý nhà nước và các doanh nghiệp du lịch sang môi trường số đã tạo ra các sản phẩm và dịch vụ du lịch mới lạ, độc đáo thu hút du khách; đồng thời cũng nâng cao hiệu quả quảng bá, tiếp thị, mở rộng thị trường thông qua thương mại điện tử, giúp du khách dễ dàng tra cứu điểm đến, đặt dịch vụ, và chia sẻ trải nghiệm. Các doanh nghiệp du lịch cũng nhanh chóng tiếp cận nền tảng số để phục vụ khách du lịch.

Nhằm đẩy mạnh ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin phục vụ công tác quảng bá, xúc tiến du lịch tỉnh An Giang, Sở Du lịch đã xây dựng và đưa vào vận hành “**Hệ thống website tích hợp video thực tế ảo quảng bá hình ảnh du lịch, hệ thống mua vé trực tuyến, ứng dụng di động (mobile app) và các hoạt động quảng bá hình ảnh du lịch**” (Hệ thống website), với mục tiêu “*Nâng cao chất lượng du lịch thông qua giải pháp tổng thể du lịch thông minh; hỗ trợ khách du lịch và các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ du lịch hiệu quả, giúp khách du lịch tìm kiếm thông tin, trải nghiệm du lịch một cách tốt nhất; hỗ trợ các cơ quan quản lý du lịch phân tích, dự báo số liệu, đẩy mạnh quảng bá và quản lý hoạt động du lịch*”. Hệ thống website gồm các hệ thống chủ yếu như: Hệ thống phần mềm điều hành thông minh, Hệ thống Cổng thông tin tích hợp du lịch, App Mobile... Đây là một trong những

công cụ hiện đại ứng dụng công nghệ 4.0 trong hoạt động quảng bá du lịch tỉnh An Giang, đưa cơ quan quản lý nhà nước, doanh nghiệp đến gần khách du lịch trong và ngoài nước, là cầu nối trung gian giúp các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch kết nối cộng đồng du lịch toàn cầu một cách nhanh chóng, hiệu quả, tiết kiệm chi phí và thời gian, đáp ứng xu hướng hiện đại, nâng cao năng lực hội nhập quốc tế, thúc đẩy du lịch phát triển.

Mobile App “Du lịch An Giang” bao gồm các nội dung giới thiệu, quảng bá về hình ảnh đất nước, con người, văn hóa, lịch sử của tỉnh An Giang nói chung, các thông tin về hoạt động du lịch nói riêng và các liên kết tiện ích như: Tìm kiếm trải nghiệm du lịch nhanh chóng và thông minh, cung cấp hệ thống đặt chỗ dịch vụ du lịch, liên hệ đơn vị hỗ trợ, đơn vị vận hành, thông tin tiện ích, xây dựng lịch trình... đã nhận được sự quan tâm và ủng hộ tích cực từ doanh nghiệp du lịch cũng như khách du lịch trong và ngoài tỉnh.

Kết quả số liệu thống kê trong 09 tháng năm 2025: khách du lịch đến An Giang ước đón 19.957.523 lượt khách (tăng 18,7% so với cùng kỳ, đạt 94,8% kế hoạch năm), tổng thu đạt khoảng 51.871 tỷ đồng (tăng 75,9% so với cùng kỳ, vượt 32% kế hoạch năm). Trong đó, đặc khu Phú Quốc ước đón 6.572.034 lượt khách (tăng 32,9% so với cùng kỳ, đạt 90,5% kế hoạch năm), tổng thu đạt khoảng 31.138 tỷ đồng (tăng 90,1% so với cùng kỳ, vượt 32,5% kế hoạch năm)¹. Điều đó cho thấy chuyển đổi số không còn là xu hướng, mà là điều kiện sống còn để doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch tồn tại và phát triển trong thời đại số.

2. Ảnh hưởng của chuyển đổi số tới quản lý và phát triển sản phẩm du lịch, nâng cao trải nghiệm khách tại An Giang

(1) Tăng khả năng tiếp cận và quảng bá truyền thông số hóa giúp tạo ấn tượng mạnh và tăng sự thu hút khách du lịch; Tăng tính minh bạch cho du khách và doanh nghiệp vì thông tin về điểm đến, dịch vụ, giá cả, phương tiện di chuyển... được cung cấp dễ dàng qua môi trường số.

(2) Tối ưu hóa hoạt động quản lý: dữ liệu số giúp cơ quan quản lý theo dõi lượng khách, xu hướng tiêu dùng, từ đó xây dựng chính sách phù hợp;

(3) Nâng cao trải nghiệm du khách: với các ứng dụng thực tế ảo (VR), thực tế tăng cường (AR), hay hướng dẫn viên ảo, du khách có thể “thăm” điểm đến ngay cả trước khi khởi hành. Du khách có thể tra cứu thông tin nhanh chóng, đặt dịch vụ qua ứng dụng, tương tác trước, trong, sau chuyến đi, dựa vào công nghệ số như VR/AR để khách du lịch có thể tham quan ảo trước khi quyết định điểm cần đến.

¹ Báo cáo số 60/BC-SDL ngày 04/9/2025 của Sở Du lịch tỉnh An Giang.

(4) Tăng khả năng liên kết chuỗi dịch vụ: từ vận chuyển, lưu trú, ăn uống, tham quan tới trải nghiệm, tất cả có thể tích hợp trên nền tảng số, tạo sự liền mạch, thuận tiện cho khách;

(5) Quảng bá, marketing số hóa: sử dụng mạng xã hội, video clip, ứng dụng mobile app để truyền thông, giúp tiết kiệm chi phí và tăng hiệu quả.

3. Những vấn đề hạn chế đang tồn tại và thách thức đặt ra

Quá trình chuyển đổi số trong ngành du lịch tỉnh An Giang còn tồn tại một số hạn chế sau: (1) Hạ tầng chưa đồng bộ, thiếu thống nhất; (2) Một số doanh nghiệp vừa và nhỏ chưa hiểu rõ chuyển đổi số, chưa có chiến lược cụ thể, chưa mạnh dạn chuyển sang mô hình kinh doanh dịch vụ du lịch trên môi trường số; (3) Dịch vụ số hóa chưa phổ biến, sản phẩm du lịch chưa đa dạng số hóa, vẫn còn truyền thống; (4) Khó khăn về kinh phí, quy mô, khả năng cạnh tranh với các địa phương khác; (5) Một số trải nghiệm khách du lịch chưa được tối ưu công nghệ: thông tin chưa đủ, chưa cá nhân hóa, dịch vụ số chưa phổ biến rộng...

Quá trình chuyển đổi số vẫn còn một số khó khăn như: nguồn nhân lực công nghệ còn hạn chế, dữ liệu du lịch chưa đồng bộ, hạ tầng số ở một số khu, điểm du lịch còn yếu, doanh nghiệp nhỏ chưa đủ khả năng đầu tư công nghệ. Qua đó, để thực hiện thành công chuyển đổi số trong ngành du lịch tỉnh, cần nâng cao nhận thức và đào tạo nguồn nhân lực có kỹ năng công nghệ số, đầu tư hạ tầng công nghệ phù hợp, cũng như bảo vệ dữ liệu khách hàng an toàn, tránh các rủi ro về an ninh mạng.

Bên cạnh đó, chuyển đổi số cũng đặt ra nhiều thách thức, đó là: hạ tầng công nghệ chưa đồng bộ, thiếu nhân lực có kỹ năng số, và vấn đề bảo mật dữ liệu cá nhân. Nhiều doanh nghiệp vừa và nhỏ còn ngại đầu tư do chi phí ban đầu lớn, trong khi nhận thức về chuyển đổi số chưa thật sự sâu rộng, không đạt sự thống nhất, đồng tình về tầm nhìn, thiếu sự liên kết giữa các chủ thể liên quan. Có rất nhiều phần mềm ra đời, quản lý dữ liệu riêng biệt nên khó đồng bộ.

Chuyển đổi số chính là chìa khóa giúp ngành du lịch của tỉnh phát triển bền vững, nâng cao trải nghiệm khách hàng, tạo ra nhiều cơ hội mới trong cạnh tranh. Để đạt được điều này, cần có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan quản lý, doanh nghiệp, cộng đồng và các nhà công nghệ, xây dựng chiến lược dài hạn và đồng bộ.

4. Giải pháp thúc đẩy chuyển đổi số trong ngành Du lịch tỉnh

Thứ nhất, chuyển đổi số giúp nâng cao trải nghiệm khách du lịch thông qua các nền tảng số hiện đại. Thường xuyên cập nhật, nâng cấp các ứng dụng di động, website du lịch, bản đồ số, và các nền tảng đặt chỗ trực tuyến vì các công cụ số này đã trở thành công cụ không thể thiếu trong quá trình tham quan, khám phá của khách du lịch. Chẳng hạn, khách du lịch có thể dễ dàng tra cứu thông tin về các điểm đến nổi bật, đặt tour, đặt phòng khách sạn hay dịch vụ giải trí chỉ trong vài phút qua điện thoại. Ngoài ra, công nghệ thực tế ảo (VR) và thực tế tăng cường (AR) đã tạo ra

nhieu trải nghiệm mới mẻ, giúp khách du lịch có thể hình dung trước về các địa điểm tham quan từ xa, từ đó kích thích sự tò mò, mong muốn khám phá.

Thứ hai, dữ liệu lớn và trí tuệ nhân tạo góp phần cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng. Việc thu thập, phân tích dữ liệu về sở thích, hành vi của khách hàng giúp các doanh nghiệp, các địa phương xây dựng các sản phẩm du lịch phù hợp, đáp ứng đúng nhu cầu của từng đối tượng khách. Nhờ đó, khách du lịch không chỉ đơn thuần tham quan mà còn cảm nhận được sự chăm sóc, tư vấn phù hợp, nâng cao sự hài lòng và gắn bó lâu dài.

Thứ ba, các hoạt động trải nghiệm số sáng tạo thúc đẩy sự hấp dẫn, gắn kết cộng đồng. Các hoạt động như tổ chức tour du lịch số, chụp hình, check-in các điểm đến qua mạng xã hội, hay các lễ hội trực tuyến, trải nghiệm ảo đã trở thành xu hướng mới, tạo ra sức hút lớn đối với khách du lịch, đồng thời lan tỏa hình ảnh của tỉnh qua các phương tiện truyền thông số.

Thứ tư, đẩy mạnh quảng bá du lịch thông minh, tăng cường truyền thông trên mạng xã hội, phối hợp với KOLs, blogger du lịch, triển khai chiến dịch quảng bá 360⁰ trên môi trường số.

Thứ năm, đầu tư hạ tầng công nghệ và dữ liệu mở, số hóa dữ liệu về điểm đến, cơ sở lưu trú, nhà hàng, lịch trình du lịch... tạo nguồn dữ liệu chung phục vụ quảng bá và phân tích hành vi khách du lịch. Nâng cao năng lực chuyển đổi số cho doanh nghiệp và cán bộ quản lý bằng cách tổ chức các lớp đào tạo, hướng dẫn sử dụng nền tảng số, kỹ năng quảng bá trực tuyến.

Tóm lại, chuyển đổi số không chỉ là công cụ hỗ trợ, mà là động lực then chốt để ngành du lịch tỉnh An Giang phát triển bền vững trong giai đoạn mới. Quá trình này không chỉ giúp nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước mà còn tạo điều kiện phát triển sản phẩm du lịch đa dạng, thông minh, và nâng cao trải nghiệm của du khách. Tuy còn tồn tại nhiều thách thức về hạ tầng, nhân lực và nguồn lực tài chính. Với sự quyết tâm của các cấp, ngành, cùng sự đồng hành của doanh nghiệp và cộng đồng, tin rằng ngành Du lịch tỉnh An Giang sẽ sớm trở thành điểm đến du lịch thông minh, thân thiện và hấp dẫn trong thời đại số./.