



Kỳ 2 - tháng 7/2025 (853)

ISSN - 2615 - 8973

TẠP CHÍ Tài chính

ẤN PHẨM CỦA TẠP CHÍ KINH TẾ - TÀI CHÍNH • CƠ QUAN CỦA BỘ TÀI CHÍNH



HOÀN THIỆN KHUNG KHỔ PHÁP LÝ VỀ TIẾT KIỆM, CHỐNG LÃNG PHÍ



<https://tapchitaichinh.vn>

GIỚI THIỆU KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU KHOA HỌC VÀ ỨNG DỤNG



Tạp chí khoa học,
chuyên về thông tin
lý luận và nghiệp vụ
kinh tế - tài chính



Tạp chí tiếng Anh, công bố
các nghiên cứu khoa học
về kinh tế - tài chính Việt
Nam và quốc tế

Tài chính Điện tử

www.tapchitaichinh.vn

Tạp chí điện tử,
thông tin chuyên sâu
về kinh tế - tài chính
trong nước và quốc tế

MINISTRY OF FINANCE

VIETNAM
FINANCE - ECONOMY

Đặc san phục vụ
công tác thông tin
đối ngoại của Bộ Tài chính



HỘI NGHỊ, HỘI THẢO

Hội nghị, hội thảo
chuyên đề tuyên truyền về
cơ chế, chính sách tài chính

Tổng Biên tập:

TS. PHẠM THU PHONG

(024) 3933.0039

Phó Tổng Biên tập:

TS. ĐỖ VĂN HẢI

TS. VŨ THỊ ÁNH HỒNG

ThS. ĐẶNG THỊ THANH MAI

ThS. NGUYỄN HẢI HỒNG

(024) 3933.0033

Hội đồng Biên tập:

GS., TS. NGUYỄN CÔNG NGHIỆP

GS., TS. TRẦN THỌ ĐẠT

GS., TS. ĐINH VĂN SƠN

GS., TS. PHẠM QUANG TRUNG

GS., TSKH. TRƯƠNG MỘC LÂM

GS., TS. VŨ VĂN HÓA

GS., TS. NGUYỄN TRỌNG CƠ

PGS., TS. ĐINH VĂN NHẢ

PGS., TS. TRẦN HOÀNG NGÂN

PGS., TS. NGUYỄN THỊ MÙI

MỤC LỤC

TẠP CHÍ TÀI CHÍNH Kỳ 02 - Tháng 07/2025 (853)

HOÀN THIỆN KHUNG KHỔ PHÁP LÝ VỀ TIẾT KIỆM, CHỐNG LÃNG PHÍ

- 5 **Đồng bộ giải pháp nâng cao hiệu quả công tác thực hành tiết kiệm, chống lãng phí**
Vũ Kiều Chinh
- 10 **Định hướng sửa đổi Luật Thực hành tiết kiệm, chống lãng phí**
Nguyễn Ban Mai, Trần Trung Hòa Sơn
- 14 **Xây dựng cơ chế nhận diện hành vi gây lãng phí và một số khuyến nghị**
Đào Vũ
- 18 **Hoàn thiện chính sách bảo vệ người đấu tranh chống lãng phí**
Đoàn Thị Huyền
- 22 **Đề xuất “Ngày toàn dân thực hành tiết kiệm” để đẩy mạnh văn hóa tiết kiệm, chống lãng phí trong toàn xã hội**
Phạm Quang Huy

NGHIÊN CỨU - TRAO ĐỔI

- 26 **Phát triển kinh tế số Việt Nam trong bối cảnh lực lượng sản xuất mới**
Nguyễn Thị Hoài Thu
- 30 **Chuyển đổi số ngành Tài chính: Thực trạng, rào cản và khuyến nghị**
Chữ Thị Mai Lan
- 33 **Phát triển kinh tế xanh ở Việt Nam: Thực trạng và triển vọng**
Nguyễn Thị Vĩnh Hà, Nguyễn Thị Kiều Nhung
- 36 **Tự chủ tài chính trong phát triển y tế cơ sở ở Việt Nam**
Nguyễn Thị Thu Hiền, Bạch Thị Ngọc Quỳnh
- 40 **Thực trạng triển khai dịch vụ ngân hàng số trong nền kinh tế**
Nguyễn Thị Trúc Phương
- 44 **Xu hướng phát triển của ngân hàng số và công nghệ tài chính tại Việt Nam**
Lê Trương Ngọc Châu, Nguyễn Thị Kim Tho
- 47 **Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực khu vực công đáp ứng nhu cầu chuyển đổi số quốc gia**
Ngô Thị Hồng Nhung, Hà Thị Nhung
- 51 **Tác động của chuyển đổi số đến quản trị nhân sự tại doanh nghiệp Việt Nam**
Ngô Đức Quyền
- 56 **Vai trò của dữ liệu lớn trong nâng cao hiệu quả quản lý thuế tại Việt Nam**
Nguyễn Thị Dung
- 59 **Vai trò của công nghệ trong quản lý thuế hộ kinh doanh ở Việt Nam**
Phan Văn Phúc
- 64 **Quản lý thuế giá trị gia tăng đối với hoạt động chuyển giao công nghệ và sở hữu trí tuệ trong nền kinh tế số**
Nguyễn Khánh Thu Hằng
- 67 **Vai trò của Nhà nước trong thúc đẩy nông nghiệp hữu cơ tại Việt Nam**
Mai Hùng Anh, Lê Thị Xuân, Đặng Thị Thảo, Nguyễn Thị Kim Dung, Nguyễn Huy Ninh, Lương Thị Thanh Huyền, Nguyễn Thị Thuý Linh
- 70 **Khung chính sách toàn diện cho phát triển tòa nhà ít carbon tại Việt Nam**
Phan Thị Sao Vi, Nguyễn Minh Ngọc, Bảo Trung

TÀI CHÍNH - KINH DOANH

- 75 **Tài chính vi mô và Fintech - Cơ hội tiếp cận vốn mới cho hộ kinh doanh và doanh nghiệp nhỏ tại Việt Nam**
Nguyễn Thụy Bảo Khuyến
- 78 **Tổng quan các yếu tố ảnh hưởng đến cấu trúc vốn của doanh nghiệp**
Nguyễn Thị Thanh Thủy, Hồ Thị Vân Anh, Hoàng Thị Ngọc Nghiêm
- 83 **Quản trị rủi ro tài chính - Vấn đề sống còn của các doanh nghiệp Việt Nam trong bối cảnh mới**
Bùi Thị Tiến, Đinh Thu Hà
- 86 **Thúc đẩy hoạt động đổi mới sáng tạo trong các doanh nghiệp nhỏ và vừa ở Việt Nam**
Mai Thị Lụa
- 89 **Thực trạng báo cáo ESG tại các ngân hàng thương mại Việt Nam và một số khuyến nghị**
Đỗ Thị Thu Hà, Nguyễn Thu Hương, Nguyễn Trần Minh Đức
- 93 **Tích hợp ESG vào quản trị chiến lược doanh nghiệp xây dựng: Tiếp cận lý thuyết và phân tích định tính**
Vũ Trọng Hiếu
- 97 **Chất lượng báo cáo tài chính: Tổng quan những nghiên cứu chính và định hướng hoàn thiện tại Việt Nam**
Nguyễn Chí Hiếu
- 100 **Đánh giá hiệu quả sinh lợi của doanh nghiệp thiết bị điện giai đoạn 2020-2024**
Nguyễn Xuân Huynh, Nguyễn Thị Kim Liên
- 104 **Giải pháp tối ưu chi phí sản xuất bằng mô hình quản trị tinh gọn**
Nguyễn Thị Thu Huyền, Hoàng Văn Đức
- 108 **Nắm giữ tiền và hiệu quả tài chính trong bối cảnh thị trường vốn Việt Nam giai đoạn 2019-2023**
Hồ Thị Vân Anh, Hoàng Thị Ngọc Nghiêm

KẾ TOÁN - KIỂM TOÁN

- 113 **Các nhân tố tác động đến áp dụng thận trọng kế toán tại các doanh nghiệp sản xuất niêm yết trên thị trường chứng khoán Việt Nam**
Trần Thị Yến Ngọc, Nguyễn Thị Kim Oanh, Nguyễn Thị Võ Thảo
- 116 **Thích ứng chuyển đổi số trong lĩnh vực kế toán - kiểm toán**
Trần Anh Quang, Bùi Mạnh Hùng



Tòa soạn: 162 Nguyễn Văn Cừ, phường Bồ Đề,
quận Long Biên, TP. Hà Nội

Điện thoại: (024) 3933.0036

Email: thukybientap.kttc@gmail.com

Đại diện phía Nam:

138 Nguyễn Thị Minh Khai, Quận 3, TP. Hồ Chí Minh

Điện thoại: (028) 3930.0434

Quảng cáo & Phát hành:

Điện thoại: (024) 3933.0034

Tài khoản: Tạp chí Tài chính

0011002409533 Ngân hàng TMCP

Ngoại thương Việt Nam CN Hoàn Kiếm

Mã số thuế Tạp chí Tài chính: 0100110736

Giấy phép xuất bản:

Số 552/GP-BTTTT ngày 27/8/2021

của Bộ Thông tin & Truyền thông

Nơi in: Công ty TNHH MTV in Tạp chí Cộng sản

Thiết kế: Thùy Trang

GIÁ 18.000 đồng

THỰC TIỄN - KINH NGHIỆM

- 119 Việt Nam trước làn sóng thuế quan mới của Hoa Kỳ: Cơ hội và thách thức Đặng Thị Huế
- 122 Chính sách thuế quan năm 2025 của Hoa Kỳ và hàm ý chiến lược đối với Việt Nam Nguyễn Thị Hoa, Nguyễn Thị Thu
- 127 Chính sách thuế đối với doanh nghiệp công nghệ thông tin: Kinh nghiệm quốc tế và bài học cho Việt Nam Bùi Ngọc Tú, Đỗ Quang Hưng
- 131 Kinh nghiệm chuyển đổi số của Thái Lan và bài học cho Việt Nam Nguyễn Thị Hương
- 136 Phát triển kinh tế xanh ở Việt Nam: Cơ hội và thách thức Bùi Thu Nga
- 139 Phát triển nông nghiệp xanh của Lào Cai Nguyễn Thị Như Quỳnh
- 142 Nâng cao hiệu quả sử dụng vốn tại quỹ đầu tư phát triển Thành phố Hà Nội Phạm Thị Mai Liên
- 146 Vai trò của thanh niên trong gìn giữ văn hóa Hà Nội và định hướng chiến lược của Nhà nước Nguyễn Thị Thuỳ Linh, Phạm Hoàng Anh
- 150 Thúc đẩy chuyển đổi số tại các doanh nghiệp du lịch tỉnh Quảng Ninh Nguyễn Thị Hồng Loan, Nguyễn Thanh Thảo
- 154 Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ thanh toán quốc tế tại BIDV - Chi nhánh Phú Xuân, Thành phố Huế Trần Thị Giang, Nguyễn Đình Chiến
- 158 Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng hệ thống thông tin kế toán của doanh nghiệp xây dựng tại Phú Yên Phạm Ngọc Toàn, Nguyễn Thành Long
- 162 Vai trò của Nhà nước trong định hướng quảng cáo xanh thực phẩm chức năng tại Đồng bằng sông Cửu Long Đặng Thế Hùng, Bùi Văn Trịnh, Nguyễn Văn Nguyễn
- 166 Tác động của đặc điểm công ty đến giá trị doanh nghiệp của các công ty niêm yết tại sàn chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh Lê Thị Thu Trang, Huỳnh Vũ Duy, Nguyễn Thu Nha Trang, Nguyễn Thị Phương Dung, Trần Khánh Dung, Lưu Tiến Thuận
- 170 Ảnh hưởng của vốn trí tuệ xanh và đổi mới xanh đến hiệu quả hoạt động của các công ty niêm yết trên sàn chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh Nguyễn Thị Ngọc Bích, Nguyễn Thị Vũng, Trần Dương Nghi Bình
- 174 Ảnh hưởng của chuyển đổi số đến hiệu quả hoạt động của Ngân hàng Thương mại cổ phần Kiên Long tại Thành phố Hồ Chí Minh Lý Quang Thạch
- 178 Các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả quản lý dự án xây dựng công trình dân dụng trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh Nguyễn Ngọc Minh Phú
- 182 Ảnh hưởng của giá trị gia tăng bất động sản đến hiệu suất tài chính của doanh nghiệp tại Thành phố Hồ Chí Minh Huỳnh Bá Khoa, Huỳnh Văn Tư, Phạm Đình Hân
- 187 Các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả huy động vốn từ khách hàng cá nhân tại BIDV Thành phố Hồ Chí Minh Vũ Thị Thu Hà
- 191 Yếu tố ảnh hưởng đến hành vi tiêu dùng xanh của khách hàng tại Thành phố Hồ Chí Minh Vũ Thị Mai Chi
- 194 Thực trạng phát triển tín dụng xanh tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam Khiếu Thị Quỳnh Trang, Nguyễn Như Quỳnh, Nguyễn Quốc Dũng
- 198 Thực trạng năng lực số của giảng viên Trường Đại học An Giang Lê Thị Thiên Hương, Đặng Hùng Vũ, Nguyễn Minh Châu
- 203 Giải pháp phát triển cho vay tiêu dùng khách hàng cá nhân tại Agribank Chi nhánh Lê Lợi, Trà Vinh, tỉnh Vĩnh Long Nguyễn Hồng Hà, Nguyễn Thị Kim Nguyễn
- 207 Nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng giám sát thi công xây dựng của các đơn vị tư vấn Võ Thị Thu Uyên
- 211 Gia tăng sự gắn kết của nhân viên Gen Z với doanh nghiệp Phạm Thị Thanh Thủy
- 216 Vai trò tiên phong của mô hình sản xuất rượu - lúa hữu cơ trong phát triển nông nghiệp bền vững Hoàng Thu Thủy
- 220 Bảo hiểm tài khóa: Cấu phần mới trong quản trị tài chính công hiện đại Đỗ Thị Thơ
- 224 Ảnh hưởng của đầu tư công nghệ đến hiệu quả hoạt động và rủi ro phá sản của các ngân hàng thương mại ở Việt Nam Võ Văn Hợp, Nguyễn Thị Huyền, Trương Ngọc Thiện Chí

PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH PHÁT TRIỂN KINH TẾ - XÃ HỘI

- 228 Tăng trưởng GDP 6 tháng đầu năm 2025: Động lực, thách thức và kỳ vọng Phạm Thu Hương
- 231 Nhiều điểm sáng trong sản xuất nông nghiệp 6 tháng đầu năm 2025 Nguyễn Thị Nhàn Thư
- 234 Lạc quan với sản xuất công nghiệp 6 tháng cuối năm 2025 Nguyễn Đình Luận, Phạm Thị Bích Ngọc
- 237 Doanh nghiệp xây dựng vẫn cần thêm trợ lực Nguyễn Tiến Dũng
- 240 Bức tranh thu ngân sách 6 tháng đầu năm: Tín hiệu tích cực từ nội lực kinh tế Nhữ Trọng Bách, Nguyễn Thị Thuỳ Linh
- 243 Triển vọng thương mại 2025: Việt Nam giữ vững vị thế trong chuỗi cung ứng toàn cầu Đinh Thị Hải Phong, Trần Thị Thu Hiền
- 246 Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đáp ứng mục tiêu tăng trưởng Ngô Thị Phương Ngời, Lê Công Minh Đức
- 249 Thuế Thành phố Hà Nội: Bứt phá thu ngân sách, quyết liệt xử lý vi phạm thuế thương mại điện tử Trung Kiên



THÚC ĐẨY CHUYỂN ĐỔI SỐ TẠI CÁC DOANH NGHIỆP DU LỊCH TỈNH QUẢNG NINH

NGUYỄN THỊ HỒNG LOAN, NGUYỄN THANH THẢO

Chuyển đổi số tại các doanh nghiệp Việt Nam đang là một trong những hoạt động được ưu tiên hàng đầu nhằm giúp doanh nghiệp nâng cao hiệu quả kinh doanh. Trong thời gian vừa qua, chính quyền tỉnh Quảng Ninh và các doanh nghiệp du lịch đã thực hiện nhiều giải pháp thúc đẩy thực hiện chuyển đổi số và ngành du lịch đã thu được những kết quả đáng ghi nhận. Thông qua các dữ liệu thứ cấp, nghiên cứu phân tích thực trạng chuyển đổi số và đề xuất một số giải pháp thúc đẩy chuyển đổi số của các doanh nghiệp du lịch tỉnh Quảng Ninh, góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh của các doanh nghiệp du lịch và thực hiện tốt mục tiêu chuyển đổi số của địa phương trong thời gian tới.

Từ khóa: Công nghệ kỹ thuật số, chuyển đổi số, doanh nghiệp du lịch, tỉnh Quảng Ninh

PROMOTING DIGITAL TRANSFORMATION IN TOURISM ENTERPRISES IN QUANG NINH PROVINCE

Nguyen Thi Hong Loan, Nguyen Thanh Thao

Digital transformation has become a top priority for Vietnamese enterprises as a means to enhance business efficiency. In recent years, the authorities of Quang Ninh province, in collaboration with local tourism businesses, have implemented various measures to promote digital transformation, resulting in notable achievements for the tourism sector. Based on secondary data, this study analyzes the current status of digital transformation in Quang Ninh-based tourism enterprises and proposes a number of solutions to further advance this process. The findings aim to improve the operational efficiency of tourism businesses and support the province in achieving its digital transformation goals in the near future.

Keywords: Digital technology, digital transformation, tourism enterprises, Quang Ninh province

Ngày nhận bài: 30/6/2025

Ngày hoàn thiện biên tập: 7/7/2025

Ngày duyệt đăng: 15/7/2025

Đặt vấn đề

Chuyển đổi số (CĐS) là một trong những nhân tố quan trọng giúp doanh nghiệp cải thiện khả năng cạnh tranh và hiệu quả sử dụng các nguồn lực (Nguyễn Thị Mai Hương và cộng sự, 2021). Việc thực hiện CĐS đã và đang được thực hiện mạnh mẽ tại các ngành công nghiệp, trong đó có ngành du

lịch (Cameron A. và cộng sự, 2019). Việc thực hiện CĐS trong hoạt động kinh doanh đã giúp doanh nghiệp du lịch (DNDL) nâng cao tốc độ truy cập, mang lại nhiều giá trị và trải nghiệm cho khách du lịch, từ đó tạo ra giá trị gia tăng cho doanh nghiệp. CĐS cũng giúp các DNDL sử dụng hiệu quả các nguồn lực, đặc biệt là nguồn nhân lực, từ đó giúp DNDL gia tăng lợi nhuận do giảm được chi phí vận hành và các chi phí quản lý hành chính khác (Inita Kindzule-Millere và cộng sự, 2022).

Ở Việt Nam, để thực hiện chủ trương xây dựng nền kinh tế số và mục tiêu kinh tế số chiếm khoảng 30% GDP vào năm 2030, Chính phủ đã ban hành các văn bản quy phạm pháp luật, các chính sách, chiến lược, chương trình quốc gia về phát triển kinh tế số. Để thực hiện CĐS, hướng tới mang lại nhiều giá trị và trải nghiệm cho khách du lịch, nâng cao hiệu quả sử dụng các nguồn lực, các DNDL cần thực hiện hệ thống giải pháp hướng tới CĐS đối với cả khách hàng và doanh nghiệp, đồng thời, có thể tận dụng được những thuận lợi và ưu đãi từ Chính phủ.

Khái quát về chuyển đổi số tại doanh nghiệp du lịch

Chuyển đổi số tại doanh nghiệp du lịch

Chuyển đổi số tại DNDL là việc ứng dụng các công nghệ số, như: trí tuệ nhân tạo (AI), thực tế ảo và tăng cường (VR, AR), dữ liệu lớn (bigdata), Internet vạn vật (IoT), chuỗi khối (blockchain), công nghệ di động, điện toán đám mây, rô bốt và phương tiện truyền thông xã hội trong kinh doanh du lịch (Inita Kindzule-Millere và cộng sự, 2022) nhằm gia



tăng giá trị cho các sản phẩm và trải nghiệm du lịch, mang đến nhiều cơ hội mới cho doanh nghiệp và giúp đạt được lợi thế cạnh tranh lâu dài và sự hài lòng của khách hàng. Trong quá trình CDS, sự tích hợp các công nghệ thuật số vào hoạt động của DNDL sẽ thay đổi căn bản cách thức vận hành, mô hình kinh doanh và cung cấp các giá trị mới cho khách hàng (Microsoft, 2018).

Khi công nghệ chưa phát triển, các DNDL chỉ sử dụng một số công nghệ đơn giản như: đa biểu mẫu, livestream, hợp nhất thông tin, web cấu trúc dữ liệu có ngữ nghĩa (semantic web), kéo thả để đánh dấu, sự tham gia của người dùng, đa tiện ích (widgets)... (Borges-Tiago T. và cộng sự, 2021). Sự phát triển của công nghệ kỹ thuật số đã giúp các DNDL có thể sử dụng các công nghệ vượt trội như: AI, Bigdata, IoT, Blockchain, điện toán đám mây, VR, AR, và livestream (Borges-Tiago T. và cộng sự, 2021) để tối ưu hóa quá trình hoạt động và nâng cao hiệu quả kinh doanh. Một số công nghệ kỹ thuật số cơ bản có thể được DNDL ứng dụng trong kinh doanh bao gồm: (1) Trí tuệ nhân tạo; (2) Internet vạn vật; (3) Robot; (4) Công nghệ di động; (5) Điện toán đám mây; (6) Blockchain; (7) Bigdata; (8) Phương tiện truyền thông xã hội.

Ý nghĩa của chuyển đổi số tại doanh nghiệp du lịch

Thứ nhất, CDS góp phần nâng cao trải nghiệm khách hàng. Đổi mới công nghệ đã cung cấp cho khách hàng những trải nghiệm toàn diện hơn và cải thiện sự hài lòng của khách hàng (Wei W., Qi R. và Zhang L., 2019), từ đó tác động lớn đến sự phát triển của ngành du lịch. Thông qua việc ứng dụng công nghệ số DNDL có thể cá nhân hóa dịch vụ theo nhu cầu và hành vi của từng khách hàng. Các ứng dụng trí tuệ nhân tạo như Chatbot, thực tế ảo và tăng cường cho phép khách hàng có cái nhìn trực quan hơn về điểm đến trước khi quyết định sử dụng dịch vụ du lịch. Chatbot hiện đang được tất cả các công ty du lịch khai thác để giảm chi phí kinh doanh, cho phép sẵn sàng trả lời mọi thắc mắc của khách hàng, từ các sản phẩm và dịch vụ đến tình hình thời tiết và vấn đề giao thông, hoặc liên quan đến các tiện nghi có tại điểm đến như hệ thống cửa hàng, dịch vụ ATM...

Thứ hai, CDS góp phần tối ưu hóa quá trình vận hành và quản lý kinh doanh của DNDL. Nhiều công nghệ kỹ thuật số đã được các DNDL đưa vào sử dụng như trí tuệ nhân tạo, internet vạn vật... để quảng bá rộng rãi thông tin thương mại và trao đổi với khách du lịch giúp DNDL chuẩn hóa quy trình, nâng cao hiệu suất hoạt động (Choi, 2018). Việc thực hiện tự động hóa quy trình kinh doanh sẽ giúp DNDL giảm chi phí nhân sự, tăng hiệu suất làm

việc, đồng thời, có thể dễ dàng theo dõi dữ liệu, phân tích hiệu suất kinh doanh theo thời gian thực.

Thứ ba, CDS góp phần giúp DNDL tăng khả năng tiếp cận thị trường. CDS mang lại những cơ hội cho DNDL tiếp cận những thị trường, mà không thể tiếp cận bằng mô hình kinh doanh truyền thống (Akhtar N. và cộng sự, 2021). Việc ứng dụng Marketing số như SEO, quảng cáo Google/Facebook, email marketing sẽ giúp doanh nghiệp tiếp cận đúng đối tượng khách hàng, mở rộng thị trường. Mặt khác, với kênh phân phối đa dạng (website, app, mạng xã hội, OTA) doanh nghiệp du lịch có thể tăng độ phủ thương hiệu và doanh thu.

Thứ tư, CDS góp phần giúp DNDL nâng cao năng lực cạnh tranh. Ứng dụng các công nghệ kỹ thuật số sẽ giúp DNDL cung cấp giá trị và trải nghiệm hấp dẫn cho khách hàng với chi phí thấp hơn, nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn lực. Việc cải thiện quy trình và hiệu suất hoạt động dẫn đến lợi thế cạnh tranh tốt hơn (Chatzisavva, P., 2018). DNDL có xu hướng tận dụng tối đa các công nghệ mới để duy trì khả năng cạnh tranh và nâng cao năng suất và tạo ra giá trị (OECD, 2020).

Thực trạng chuyển đổi số tại doanh nghiệp du lịch tỉnh Quảng Ninh

Kết quả đạt được

Với mục tiêu phát triển hệ sinh thái du lịch theo hướng thông minh, CDS đã được triển khai sâu rộng trong hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh. Nhiều loại hình công nghệ kỹ thuật số như trí tuệ nhân tạo, internet vạn vật, Thực tế ảo và tăng cường, Công nghệ di động, điện toán đám mây đã và đang được ứng dụng trong quản lý và điều hành hoạt động kinh doanh của DNDL, đã thiết lập được nền tảng du lịch thông minh, mang lại cho ngành du lịch những kết quả đáng ghi nhận. Năm 2024, tỉnh Quảng Ninh đã xây dựng được hệ thống du lịch thông minh nhằm hỗ trợ du khách trải nghiệm một cách tốt nhất, như: mô hình “Bảo tàng ảo”, triển khai số hóa và gắn mã QR tại 100% địa chỉ đỏ, di tích lịch sử, văn hóa trên địa bàn Tỉnh. Chính vì vậy, năm 2024, số lượng khách du lịch đến Quảng Ninh là 19 triệu lượt khách, trong đó có 3,8 triệu lượt khách nước ngoài. Tổng doanh thu từ hoạt động du lịch là 23.320 tỷ đồng, đạt 121% so với năm 2023 (Sở Du lịch tỉnh Quảng Ninh, 2024).

Tỉnh cũng đã hỗ trợ các doanh nghiệp phân tích, dự báo số liệu, đẩy mạnh quảng bá và quản lý hoạt động du lịch. Các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp du lịch trên địa bàn Tỉnh đã tích cực tham gia, đẩy mạnh



thương mại điện tử ngành du lịch. Ngoài ra, Tỉnh đã tổ chức nhiều chương trình tập huấn, hội thảo giúp doanh nghiệp tiếp cận kiến thức và giải pháp số hóa như: (1) Chương trình tập huấn nâng cao nhận thức về CDS và hướng dẫn thống kê du lịch; (2) Hội nghị phát triển du lịch Quảng Ninh (3) chương trình triển khai nền tảng số iTourism - Chuyển đổi số Du lịch Việt Nam và triển khai phát triển trang mạng du lịch quốc gia, ứng dụng du lịch quốc gia “Du lịch Việt Nam - Vietnam Travel” nền tảng số “Quản trị và kinh doanh du lịch”, nâng cấp website du lịch Quảng Ninh; sản xuất các clip ngắn quảng bá các điểm đến du lịch Quảng Ninh. Trong năm 2023, Sở Du lịch đã cập nhật gần 600 tin bài trên website “halongtourism.com.vn” và “halongtourism.info” bằng 3 ngôn ngữ Việt, Anh và Trung, thu hút gần 500.000 lượt truy cập, đã đăng tải hơn 600 tin bài được cập nhật trên các trang mạng xã hội của Sở Du lịch, thu hút hơn 600.000 lượt người tiếp cận (Hoàng Quỳnh, 2023).

Có được kết quả nói trên là nhờ:

Thứ nhất, nhận thức của DNDL về vai trò và yêu cầu CDS ngày càng cao. Phần lớn các doanh nghiệp du lịch Quảng Ninh đã nhận thức được tầm vai trò và yêu cầu của CDS trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động và cạnh tranh trên thị trường.

Thứ hai, doanh nghiệp du lịch tại Quảng Ninh đã tăng cường ứng dụng công nghệ số trong hoạt động kinh doanh. Nhiều doanh nghiệp đã triển khai sử dụng các phần mềm quản lý đặt phòng, thanh toán trực tuyến, quản lý khách hàng (CRM), hệ thống ERP...; Ứng dụng công nghệ thông tin trong quảng bá, marketing như sử dụng mạng xã hội (Facebook, TikTok, Instagram...), website thương mại điện tử, công cụ Google Ads, SEO... Một số DNDL đã áp dụng công nghệ thực tế ảo và tăng cường để giới thiệu điểm đến như Huyện Cô Tô, khu du lịch Hạ Long Wonder Park.... Nhiều DNDL cũng đã cung cấp trải nghiệm số cho du khách như hướng dẫn viên ảo, bản đồ số, hệ thống đặt tour trực tuyến...

Thứ ba, tăng cường hợp tác công - tư để thúc đẩy CDS. Chính quyền tỉnh và các DNDL đã có sự phối hợp chặt chẽ trong việc xây dựng hệ sinh thái du lịch thông minh, hiện đại, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của du khách tại thành phố Hạ Long; triển khai nền tảng iTourism - hệ sinh thái quản trị và kinh doanh du lịch số xây dựng hệ thống mã QR tại nhiều điểm du lịch như Vịnh Hạ Long, Bảo tàng Quảng Ninh, Chùa Yên Tử...

Một số hạn chế

Một là, việc thực hiện CDS tại các DNDL tỉnh Quảng Ninh còn thiếu đồng bộ và chưa có chiến

lược rõ ràng. Cho tới cuối năm 2024, các DNDL tại Quảng Ninh vẫn chưa có sự đồng nhất về nền tảng số và dữ liệu số. Theo đó, mỗi DNDL tự phát triển ứng dụng, website hoặc fanpage riêng, mà chưa có sự kết nối, chia sẻ dữ liệu với hệ thống chung của ngành hoặc địa phương và không tích hợp vào các nền tảng số chung, như: “Du lịch Việt Nam - Vietnam Travel” hay hệ thống của Sở Du lịch tỉnh. Ngoài ra, các DNDL tại Quảng Ninh chưa có chiến lược tổng thể và nhân lực chuyên môn về CDS, đặc biệt là các DNDL nhỏ và vừa. Nhiều DNDL không có bộ phận phụ trách công nghệ thông tin hoặc CDS chuyên trách, không có kế hoạch trung hạn hoặc dài hạn cho việc đổi mô hình kinh doanh.

Hai là, các DNDL thiếu nguồn lực về tài chính và nhân sự cho thực hiện CDS. Các doanh nghiệp này thường gặp khó khăn về tài chính trong đầu tư các công nghệ ban đầu, như: xây dựng website chuyên nghiệp, phần mềm quản lý nhân sự, quản lý bán hàng, bản quyền phần mềm hoặc thuê dịch vụ hạ tầng điện toán đám mây... Bên cạnh đó, các DNDL cũng thiếu đội ngũ nhân sự có năng lực về công nghệ thông tin, quản lý dữ liệu, vận hành hệ thống số.

Ba là, thiếu sự đồng bộ về hạ tầng công nghệ phục vụ CDS. Một số khu vực du lịch vẫn còn hạn chế về kết nối internet, đặc biệt là vùng sâu, vùng xa hoặc các điểm đến sinh thái. Cơ sở dữ liệu dùng chung trong ngành du lịch chưa được xây dựng hoàn thiện, gây khó khăn trong kết nối và chia sẻ thông tin. Việc đầu tư công nghệ như hệ thống quản trị doanh nghiệp (ERP), quản lý khách hàng (CRM), đặt phòng trực tuyến tích hợp AI, nền tảng phân tích dữ liệu mới chỉ được thực hiện tại các DNDL có quy mô lớn, như: Sun Group, Vinpearl... Phần lớn DNDL nhỏ và vừa (chiếm hơn 80% tổng số) vẫn sử dụng các công cụ thủ công hoặc công nghệ rời rạc, như: Excel, Zalo, Facebook cá nhân để vận hành...

Bốn là, các DNDL chưa tận dụng hiệu quả dữ liệu số. Dữ liệu về khách hàng, hành vi du lịch, xu hướng thị trường chưa được các DNDL thu thập và khai thác hiệu quả để ra quyết định kinh doanh. Nhiều doanh nghiệp chưa có hệ thống lưu trữ và xử lý dữ liệu chuyên nghiệp. Chính vì vậy, các dữ liệu khách hàng, hành vi tiêu dùng, đặt tour, đánh giá dịch vụ... thường được lưu rải rác trên Excel, email, Zalo, hoặc Facebook cá nhân. Các DNDL này cũng chưa có công cụ tổng hợp, phân tích xu hướng, hoặc khai thác dữ liệu phục vụ cho chiến lược tiếp thị và bán hàng. Việc phân tích dữ liệu và cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng còn rất hạn chế.

Năm là, thiếu sự phối hợp giữa các bên liên quan. Thiếu sự kết nối chặt chẽ giữa các doanh nghiệp



trong chuỗi giá trị du lịch (lữ hành, lưu trú, vận chuyển, ẩm thực...) để tạo nên hệ sinh thái số hoàn chỉnh. Bên cạnh đó, mức độ chia sẻ thông tin giữa doanh nghiệp và chính quyền địa phương chưa hiệu quả do chưa có cơ chế cụ thể để liên kết và chia sẻ công nghệ, dữ liệu giữa doanh nghiệp với hiệp hội ngành nghề và cơ quan quản lý.

Một số giải pháp

Trong thời gian tới, tỉnh Quảng Ninh xác định nhiệm vụ tiếp tục mục tiêu phát triển du lịch bền vững. Riêng năm 2025, Tỉnh đặt mục tiêu đón trên 20 triệu lượt khách du lịch, trong đó có 4,5 triệu lượt khách quốc tế (Vũ Miên, 2024). Để thực hiện mục tiêu trên, theo tác giả, cần thực hiện một số giải pháp sau nhằm thúc đẩy CDS tại doanh nghiệp du lịch tại Quảng Ninh:

Thứ nhất, tăng cường tính đồng bộ và tính chiến lược trong CDS tại các DNDL. Tỉnh Quảng Ninh cần tăng cường hướng dẫn doanh nghiệp lập kế hoạch CDS ngắn hạn, trung hạn và dài hạn, trong đó cần xác định rõ các giai đoạn CDS, mục tiêu CDS trong từng giai đoạn, lộ trình áp dụng công nghệ (CRM, ERP, thanh toán số, phân tích dữ liệu...), phân bổ ngân sách, nhân lực cho thực hiện CDS và xác định tiêu chí đánh giá mức độ CDS.

Thứ hai, tăng cường đồng bộ về hạ tầng và nền tảng công nghệ. Tỉnh Quảng Ninh cần chuẩn hóa và tích hợp các hệ thống CNTT trong toàn ngành du lịch địa phương, đặc biệt là tăng cường kết nối phần mềm quản lý của doanh nghiệp với hệ thống du lịch thông minh của tỉnh và của quốc gia. Đồng bộ hóa dữ liệu về phòng khách sạn, tour, điểm đến, lịch trình, phản hồi khách hàng... Hỗ trợ DNDL nhỏ, siêu nhỏ kết nối với nền tảng bản đồ số du lịch Quảng Ninh và ứng dụng “Du lịch Việt Nam - Vietnam Travel” thông qua cổng dữ liệu mở.

Thứ ba, phát triển nhân lực chuyên trách về CDS. Tỉnh Quảng Ninh cần tăng cường tổ chức các khóa đào tạo chuyên sâu và thực hành cho doanh nghiệp về quản lý dữ liệu khách hàng (CRM), vận hành nền tảng số, kỹ năng sử dụng AI, chatbot, công cụ quảng cáo số và đặc biệt là kỹ thuật phân tích tích dữ liệu và đánh giá hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.

Thứ tư, tăng cường hỗ trợ tài chính và chia sẻ tài nguyên số. Tỉnh Quảng Ninh cần thành lập Quỹ hỗ trợ CDS và tài trợ cho các doanh nghiệp đạt tiêu chuẩn tham gia nhằm hỗ trợ tài chính hoặc cung cấp công cụ CDS miễn phí/chi phí thấp cho các DNDL như: hệ thống quản lý bán hàng (POS), đặt phòng, quản lý khách hàng theo mô hình dùng chung hoặc hỗ trợ chi phí số hóa nội dung của video thực tế ảo và tăng cường, bản đồ 3D, ảnh 360 độ...

Thứ năm, tăng cường hợp tác công - tư và liên kết ngành. Tỉnh Quảng Ninh cần tăng cường kết nối doanh nghiệp với các startup công nghệ, trường đại học, đơn vị viễn thông để cùng phát triển giải pháp công nghệ phù hợp từng quy mô doanh nghiệp và tổ chức “Diễn đàn chuyển đổi số du lịch Quảng Ninh” định kỳ hàng năm” nhằm chia sẻ bài học và kết nối nguồn lực giữa các DN và các bên liên quan.

Tài liệu tham khảo:

1. Akhtar, N., Khan, N., Khan, M.M., Ashraf, Sh., Hashmi, M.S., Khan, M.M. & Hishan, S.S. (2021). Post-COVID 19 Tourism: Will Digital Tourism Replace Mass Tourism? *Sustainability*, 13, 1-18.
2. Borges-Tiago, T., Silva, S., Avelar, S., Couto, J.P., Mendes-Filho, L. & Tiago, F. (2021). Tourism and COVID-19: The Show Must Go On. *Sustainability*, 13, 1-19.
3. Cameron A, Pham T H, Atherton J, Nguyen D H, Nguyen T P, Tran S T, Nguyen T N & Trinh H Y. Hajkowicz S (2019). *Tương lai nền kinh tế số Việt Nam - Hướng tới năm 2030 và 2045*. CSIRO, Brisbane.
4. Chatzisavva, P. (2018). Digital transformation in tourism sector. *International Hellenic University*.
5. Fraccastoro, S., Gabrielsson, M. & Pullins, E.B. (2021). The Integrated Use of Social Media, Digital, and Traditional Communication Tools in the B2B Sales Process of International SMEs. *International Business Review*, 30, 1-15.
6. Hoàng Quỳnh (2023). Chuyển đổi số để phát triển du lịch bền vững, truy cập từ <https://baoquangninh.vn/chuyen-doi-so-de-phat-trien-du-lich-ben-vung-3279706.html>.
7. Inita Kindzule-Millere, Sandija Zeverte-Rivza (2022). Digital ransformation in tourism: opportunities and challenges, *Proceedings of the 2022 International Conference “Economic science for rural development” No 56 Jelgava, LLU ESAF, 11-13 May 2022*, pp. 476-486 DOI: 0.22616/ESRD.2022.56.047.
8. Nguyễn Thị Mai Hương, Bùi Thị Sen, (2021). Các yếu tố ảnh hưởng đến ý định thực hiện chuyển đổi số trong các doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn thành phố Hà Nội, *Tạp chí Khoa học xã hội - Nhân văn - Kinh tế*, 226(18), 347-355.
9. Microsoft (2018). *Unlocking the economic Impact of digital transformation in Asia Pacific*, Report of Microsoft Asia Digital Transformation Study.
10. OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development) (2020). *Tourism Trends and Policies 2020*, retrieved from <https://www.oecd-ilibrary.org/sites>.
11. Shoaib Imtiaz & Dong Jin Kim (2019). Digital Transformation: Development of New Business Models in the Tourism Industry, *Culinary Science & Hospitality Research*, 25(4), 91-101.
12. *Sở Du lịch tỉnh Quảng Ninh* (2024). Báo cáo tại Hội nghị tổng kết năm 2024.
13. Vũ Miên (2024). Quảng Ninh đặt mục tiêu đón 20 triệu lượt khách du lịch năm 2025, truy cập từ <https://vov.vn/du-lich/quang-ninh-dat-muc-tieu-don-20-trieu-luot-khach-du-lich-nam-2025-post1145241.vov>.
14. Wei, W., Qi, R. & Zhang, L. (2019). Effects of Virtual Reality on Theme Park Visitors' Experience and Behaviors: A presence perspective. *Tourism Management*, 71, 282-293.

Thông tin tác giả:

Nguyễn Thị Hồng Loan, Nguyễn Thanh Thảo
 Trường Đại học Mở - Địa chất
 Email: loannth@humg.edu.vn