

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HÓA HÀ NỘI

PHAN THỊ HUỆ

**NGHIÊN CỨU XÂY DỰNG HỆ THỐNG THÔNG TIN
PHỤC VỤ DU LỊCH TẠI VIỆT NAM**

LUẬN ÁN TIẾN SĨ THÔNG TIN - THƯ VIỆN

HÀ NỘI, 2015

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HÓA HÀ NỘI

PHAN THỊ HUỆ

**NGHIÊN CỨU XÂY DỰNG HỆ THỐNG THÔNG TIN
PHỤC VỤ DU LỊCH TẠI VIỆT NAM**

Chuyên ngành: Khoa học Thông tin – Thư viện

Mã số: 62320203

LUẬN ÁN TIẾN SĨ THÔNG TIN - THƯ VIỆN

Người hướng dẫn khoa học:

- 1. PGS.TS Nguyễn Hữu Hùng**
- 2. PGS.TS Mai Hà**

HÀ NỘI - 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tác giả xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của chính tác giả. Các kết quả nghiên cứu và kết luận trong luận án này là trung thực, không sao chép từ bất kỳ một nguồn nào và dưới bất kỳ hình thức nào. Việc tham khảo các nguồn tài liệu (nếu có) đã được thực hiện trích dẫn và ghi nguồn tài liệu tham khảo đúng quy định.

Tác giả luận án

Phan Thị Huệ

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	
MỤC LỤC	1
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT.....	2
DANH MỤC CÁC BẢNG, BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ, MÔ HÌNH	3
MỞ ĐẦU.....	4
Chương 1. Cơ sở lí luận và thực tiễn về hệ thống thông tin phục vụ du lịch	15
1.1. Cơ sở lí luận về hệ thống thông tin phục vụ du lịch	15
1.2. Cơ sở thực tiễn về hệ thống thông tin phục vụ du lịch	39
Tiểu kết.....	58
Chương 2. Thực trạng tổ chức và hoạt động thông tin phục vụ du lịch tại Việt Nam	
2.1. Thực trạng tổ chức cơ quan thông tin du lịch.....	60
2.2. Thực trạng hoạt động thông tin phục vụ du lịch.....	65
2.3. Nhân lực phục vụ hoạt động thông tin du lịch	90
2.4. Cơ sở vật chất kĩ thuật và hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ hoạt động thông tin du lịch.....	93
2.5. Các yếu tố tác động đến hoạt động thông tin phục vụ du lịch.....	96
2.6. Đánh giá chung	104
Tiểu kết.....	111
Chương 3. Đề xuất mô hình và các giải pháp xây dựng hệ thống thông tin phục vụ du lịch tại Việt Nam	
3.1. Đề xuất mô hình hệ thống thông tin phục vụ du lịch	113
3.2. Các giải pháp thực thi mô hình hệ thống thông tin phục vụ du lịch.....	135
Tiểu kết.....	158
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	160
DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU CỦA TÁC GIẢ.....	162
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	163
PHỤ LỤC	173

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

TT	Chữ viết tắt	Chữ viết đầy đủ
1	CBTT	Cán bộ thông tin
2	CNTT	Công nghệ thông tin
3	CQTT	Cơ quan thông tin Bộ phận thông tin
4	CSDL	Cơ sở dữ liệu
5	DVTT	Dịch vụ thông tin
6	HTTT	Hệ thống thông tin
7	HTTTDL	Hệ thống thông tin phục vụ du lịch
8	HĐTT	Hoạt động thông tin
9	HĐTTDL	Hoạt động thông tin du lịch
10	NDT	Người dùng tin
11	NCT	Nhu cầu tin
12	PL	Phụ lục
13	SPTT	Sản phẩm thông tin
14	SP&DVTT	Sản phẩm và dịch vụ thông tin
15	TTTT	Trung tâm thông tin
16	TTTTDL	Trung tâm thông tin du lịch

DANH MỤC CÁC BẢNG, SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ, MÔ HÌNH

Bảng 1	Tổng hợp kết quả điều tra tính kịp thời và thời sự của sản phẩm và dịch vụ thông tin du lịch	107
Hình 2.1	Biểu đồ về nhu cầu loại hình tài liệu của các nhóm người dùng tin du lịch	99
Hình 2.2	Biểu đồ về nhu cầu về nội dung thông tin của người dùng tin du lịch ..	101
Hình 2.3	Biểu đồ về nhu cầu sử dụng dịch vụ thông tin mà người dùng tin du lịch thường sử dụng.....	103
Hình 2.4	Biểu đồ về sự khác nhau giữa thông tin với thực tế sản phẩm và dịch vụ du lịch.....	106
Hình 2.5	Biểu đồ về sự hấp dẫn về hình thức của các sản phẩm thông tin du lịch...	108
Hình 2.6	Biểu đồ về ý kiến đánh giá mức độ đáp ứng nhu cầu tin của người dùng tin du lịch.....	109
Hình 2.7	Biểu đồ về những khó khăn người dùng tin thường gặp phải khi tìm kiếm thông tin.....	110
Hình 3.1	Sơ đồ cấu trúc của hệ thống thông tin phục vụ du lịch.....	117
Hình 3.2	Sơ đồ dòng dữ liệu của hệ thống thông tin phục vụ du lịch.....	119
Hình 3.3	Sơ đồ mô tả cơ chế quản lý, điều hành hệ thống thông tin phục vụ du lịch	123
Hình 3.4	Sơ đồ về sự chuyển động thông tin trong hệ thống thông tin phục vụ du lịch	128
Hình 3.5	Mô hình hệ thống thông tin phục vụ du lịch.....	134
Hình 3.6	Sơ đồ hệ thống mạng của hệ thống thông tin phục vụ du lịch.....	152

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài luận án

Trong vài thập kỉ gần đây, cùng với những thành tựu phát triển kinh tế của đất nước, ngành du lịch đã mang lại cho nền kinh tế quốc dân một nguồn thu đáng kể. Đảng và Nhà nước ta xác định “Phát triển du lịch thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn trong chiến lược phát triển kinh tế - xã hội, nhằm góp phần thực hiện công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước”. Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ IX, X cũng chỉ rõ “Du lịch là một ngành kinh tế mũi nhọn, xếp thứ hai về doanh thu trong số các ngành xuất khẩu của Việt Nam”.

Để phát triển nhanh, bền vững và thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của quốc gia, ngành du lịch không chỉ tự thân nỗ lực, mà còn phụ thuộc vào nhiều yếu tố, trong đó có thông tin và hoạt động thông tin du lịch (HĐTTDL). Có thể thấy, thông tin được tổ chức tốt là cơ sở để các nhà quản lí hoạch định chính sách phát triển du lịch, để cán bộ du lịch nâng cao kiến thức, trình độ chuyên môn. Ngoài ra, thông tin còn góp phần nâng cao nhận thức của người dân địa phương về vai trò của du lịch. Đặc biệt, thông tin là chiếc “cầu nối” giữa điểm du lịch với du khách, là công cụ tuyên truyền, quảng bá và xúc tiến hữu hiệu làm hài hòa lợi ích giữa doanh nghiệp và khách du lịch.

Hiểu được tầm quan trọng của thông tin, những năm qua, ngành du lịch đã dành nguồn kinh phí không nhỏ đầu tư cho hoạt động thông tin (HĐTT) với một mạng lưới các cơ quan thông tin (CQTT) rộng khắp trên toàn quốc và phát hành nhiều loại sản phẩm thông tin (SPTT) du lịch nhằm giới thiệu đất nước, con người và du lịch Việt Nam... Các SPTT du lịch này được đưa tới người dùng tin (NDT) qua các dịch vụ như cung cấp tài liệu gốc, thông tin du lịch trực tuyến, trao đổi thông tin, tư vấn thông tin, phổ biến thông tin... và được truyền tải trên nhiều phương tiện thông tin khác nhau. Những hoạt động này phần nào đáp ứng được nhu cầu tin (NCT) của NDT và các lĩnh vực liên quan.

Bên cạnh những mặt đạt được, HĐTT phục vụ du lịch còn nhiều hạn chế, các CQTT hoạt động còn mang tính đơn lẻ, chưa mang tính hệ thống, thiếu sự điều hành giám sát của cơ quan quản lý các cấp. Các sản phẩm và dịch vụ thông tin (SP&DVTT) du lịch còn trùng lặp, thiếu tính chuyên nghiệp, việc cung cấp thông tin nhiều khi chưa kịp thời, chính xác, thậm chí nhiều doanh nghiệp vì mục đích lợi nhuận đã đưa ra những thông tin quảng cáo thiếu tính trung thực... Điều này không những gây tâm lý không tốt, không thiện cảm cho khách, cho doanh nghiệp du lịch, mà còn dẫn đến tình trạng khó quản lý thông tin, hoạch định chính sách phát triển thị trường du lịch Việt Nam.

Nguyên nhân của những hạn chế trên có nhiều, song chủ yếu là do HĐTTDL chưa được tổ chức thống nhất từ trung ương đến địa phương. Đến nay vẫn chưa có một cơ sở dữ liệu (CSDL) du lịch dùng chung cho toàn ngành, thiếu sự phối hợp, trao đổi thông tin giữa các cơ quan quản lý, doanh nghiệp du lịch, người làm du lịch, thậm chí cả của những người dân địa phương và du khách... dẫn đến HĐTTDL đạt hiệu quả chưa cao, chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển của ngành du lịch Việt Nam trong giai đoạn hiện nay.

Xuất phát từ thực tiễn trên, việc nghiên cứu xây dựng hệ thống thông tin phục vụ du lịch (HTTTDL) đảm bảo sự thống nhất từ trung ương đến địa phương, từ cơ quan quản lý các cấp đến từng đơn vị, đảm bảo việc bổ sung, chia sẻ nguồn lực thông tin giữa các CQTT trong toàn ngành với mục tiêu cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, kịp thời đến NĐT du lịch trong và ngoài nước trở nên cần thiết và cấp bách. Vì vậy, chúng tôi chọn “*Nghiên cứu xây dựng hệ thống thông tin phục vụ du lịch tại Việt Nam*” làm đề tài luận án tiến sĩ chuyên ngành khoa học thông tin – thư viện.

2. Tổng quan tình hình nghiên cứu

Từ những năm 60 của thế kỉ XX đến nay, trên thế giới cũng như ở Việt Nam đã có nhiều công trình, bài viết nghiên cứu về hệ thống, HTTT nói chung, luận giải tầm quan trọng của thông tin/SPTT trong hoạt động du lịch. Các nghiên cứu về lĩnh vực này có thể chia thành hai nhóm chủ đề chính sau:

2.1. Các nghiên cứu về lí thuyết hệ thống và hệ thống thông tin

2.1.1. Nghiên cứu về lí thuyết hệ thống

Nghiên cứu HTTT dựa trên lí thuyết hệ thống là một hướng nghiên cứu mang tính khoa học và phù hợp với thực tiễn trong thời đại ngày nay bởi *lí thuyết hệ thống là một khoa học nghiên cứu các vấn đề chung nhất của hệ thống*.

Lí thuyết hệ thống được sáng lập bởi LV.Bertalanffy (1901-1972, người Áo), với tác phẩm Lí thuyết hệ thống tổng quát [78]. Từ góc độ nghiên cứu sinh học, ông cho rằng: *“Mọi tổ chức hữu cơ đều là những hệ thống được tạo nên từ các tiểu hệ thống và ngược lại cũng là một phần của hệ thống lớn hơn”*. Trong học thuyết của mình, V.Bertalanffy khẳng định *“Chinh thể bao giờ cũng lớn hơn phép cộng cơ học của các yếu tố cấu thành”*. Tính cấu thành này dẫn đến việc sản sinh nhiều thuộc tính mới chỉ có ở hệ thống do tác động qua lại giữa các phần tử như: tính thích nghi, tính trôi, tính nhất thể và quản lí... Đây là công trình có tính chất nền tảng cho sự hình thành và phát triển của lí thuyết hệ thống.

Sau này, dựa trên lí thuyết chung về hệ thống, trong mỗi lĩnh vực cụ thể, mỗi nhà khoa học lại đưa ra học thuyết về lí thuyết hệ thống phù hợp nhằm nghiên cứu và giải quyết vấn đề theo quan điểm tổng thể như: K.Boulding (Khoa học quản lí); Stefford Beer, Norbert Wiener, Ross Ashby (Điều khiển học); Claude Shannon (Lí thuyết thông tin); Pincus và Minahan (Công tác xã hội)...

Ở Việt Nam, một số nhà khoa học vận dụng thành công lí thuyết hệ thống như GS.Hoàng Tụy đã tiếp cận và áp dụng lí thuyết hệ thống để giải quyết bài toán quản lí kinh tế và xã hội [73]; GS.VS Đào Thế Tuấn áp dụng lí thuyết hệ thống trong nghiên cứu xã hội học nông thôn [71]; GS.Nguyễn Đình Hòa có cuốn *“Tiếp cận hệ thống trong nghiên cứu môi trường và phát triển”*[34], đã khẳng định: môi trường là một hệ thống mở. Với sự xuất hiện của con người, bản chất của hệ thống trở thành hệ thống sinh thái nhân văn. Đó là hệ thống đa diện, đa giá trị, mềm và có tính thích ứng.

Bước sang thế kỉ XXI, lí thuyết hệ thống được nhân loại coi là lí thuyết của tư duy và hành động, giúp con người nhận thức đầy đủ hơn và có những ứng xử thông

minh hơn, hài hòa hơn trong môi trường đa dạng của tự nhiên và xã hội. Vì vậy, có thể khẳng định lý thuyết hệ thống là kim chỉ nam cho việc xây dựng HTTTDL.

2.1.2. Nghiên cứu về hệ thống thông tin

Phương tiện truyền bá đầu tiên cho quá trình xử lý thông tin có chủ đích đối với thông tin là HTTT. Trên thế giới, những nghiên cứu lý luận về HTTT bắt đầu xuất hiện từ những năm 60 của thế kỷ XX. Tùy theo góc độ nghiên cứu khác nhau, các nhà khoa học đưa ra những luận điểm khác nhau về HTTT, song tựu trung lại các nghiên cứu mang tính lý luận về HTTT có thể chia thành hai xu hướng:

Thứ nhất là xu hướng nghiên cứu các vấn đề về lý thuyết và phương pháp xây dựng HTTT. Theo xu hướng này phải kể đến các tác phẩm tiêu biểu như “*Management information systems*” của các tác giả J.Obien, Laudon K, Radhakrishna,M[89],[92],[97]; “*Management information systems: strategy and action*” của tác giả Charleas Parker [80]; “*Principles of information systems Management*” của Soye Soseph G.Nellis [101]. Bên cạnh đó, còn có công trình đề cập lý luận về quản trị HTTT tiêu biểu phải kể đến “*Management information systems for the information Age*” của tác giả S.haag, M.Cummings and J.Dawkins [100]; “*Introduction to Information Systems*” của tác giả J.Obien [88]; “*Information Systems Development as action reseach—soft Systems methodology and structuration theory*” của tác giả Rose,J [99].

Xu hướng thứ hai nghiên cứu về HTTT quan tâm nhiều hơn đến các yếu tố kỹ thuật, cách sử dụng, phân phối thông tin và sự ảnh hưởng tích cực của CNTT đến hiệu quả hoạt động trong các tổ chức và trong xã hội như “*An efficiency – Based Management information*” của tác giả McMahon,w.w [95]; “*Interpreting the management of Information Systems Security*” của tác giả Dhillon,G[81]; “*Managing management Information Systems*” của tác giả Donnelly Jim [82]. Đặc biệt tác phẩm “*Information retrieval system: charactericting testing and evaluation*” của Lancaster [86] đã trình bày xu thế phát triển của HTTT trong HĐTT thư viện, nêu các phương pháp đánh giá của HTTT trên cơ sở các tiêu chí về mặt kỹ thuật và kinh tế trong quá trình hoạt động của hệ thống.