

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: 623220203

TÓM TẮT LUẬN ÁN TIẾN SĨ THÔNG TIN – THƯ VIỆN

HÀ NỘI, NĂM 2015

Công trình được hoàn thành tại:

**Trường Đại học Văn hóa Hà Nội
Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch**

Người hướng dẫn khoa học:

**PGS.TS Nguyễn Hữu Hùng
PGS.TS Mai Hà**

Phản biện 1: TS. Nguyễn Viết Nghĩa

Cục Thông tin Khoa học và Công nghệ Quốc gia

Phản biện 2: TS. Nguyễn Huy Chương

Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn
Đại học Quốc gia Hà Nội

Phản biện 3: PGS.TS Đoàn Phan Tân

Trường Đại học Văn hóa Hà Nội

Luận án sẽ được bảo vệ tại hội đồng chấm luận án cấp Trường họp tại:

Trường Đại học Văn hóa Hà Nội

Số 418, đường La Thành, quận Đống Đa, thành phố Hà Nội

Vào hồi 8 giờ ngày 16 tháng 06 năm 2015.

Có thể tìm hiểu luận án tại:

- Thư viện Quốc gia Việt Nam;
- Trung tâm Thông tin – Thư viện, Trường Đại học Văn hóa Hà Nội.

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài luận án

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, góp phần thực hiện công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước”. Để 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 phục vụ du lịch (HĐTTDL). Những năm qua, ngành du lịch dành nguồn kinh phí không nhỏ đầu tư cho hoạt động thông tin. Kết quả phần nào đáp ứng được nhu cầu tin (NCT) của người dùng tin (NDT) du lịch.

Bên cạnh những mặt đạt được, HĐTTDL của Việt Nam còn hạn chế. Các cơ quan thông tin (CQTT) hoạt động đơn lẻ, dữ liệu chưa được lưu giữ một cách có hệ thống, thiếu sự điều hành giám sát của cơ quan quản lý các cấp; thiếu sự trao đổi thông tin giữa các đơn vị dẫn đến HĐTTDL đạt hiệu quả chưa cao, chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển của ngành du lịch Việt Nam.

Xuất phát từ thực tiễn trên, chúng tôi chọn “*Nghiên cứu xây dựng hệ thống thông tin phục vụ du lịch (HTTTDL) tại Việt Nam*” làm đề tài luận án tiến sĩ chuyên ngành khoa học thông tin – thư viện, nhằm khắc phục những tồn tại trên đây.

2. Tổng quan tình hình nghiên cứu

Qua nghiên cứu một số công trình trong nước, ngoài nước luận án có một số nhận định sau:

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 thông tin, luận giải tầm quan trọng của thông tin trong hoạt động du lịch. Tuy nhiên, các công trình nghiên cứu mới dừng lại việc nghiên cứu lí luận về hệ thống thông tin, sản phẩm thông tin phục vụ hoạt động tuyên truyền quảng bá du lịch, ứng dụng công nghệ thông tin trong ngành du lịch, hệ thống thông tin tích hợp qua mạng... Đến nay, chưa có công trình nào đề cập đến việc xây dựng HTTTDL một cách tổng thể.

Đề tài luận án “*Xây dựng hệ thống thông tin phục vụ du lịch tại Việt Nam*” là hoàn toàn mới. Luận án kế thừa kết quả nghiên cứu của công trình đi trước để nghiên cứu xây dựng HTTTDL tại Việt Nam với mục tiêu đáp ứng được NCT của NDT du lịch trong và ngoài nước.

3. Mục tiêu nghiên cứu: Đưa ra luận chứng cơ sở khoa học về lí luận và thực tiễn của HTTTDL, đề xuất mô hình và các giải pháp xây dựng HTTTDL tại Việt Nam.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu: HTTTDL tại Việt Nam; Tổ chức và HĐTTDL tại Việt Nam.

4.2. Phạm vi nghiên cứu: Hoạt động thông tin của ngành du lịch Việt Nam từ năm 2001 đến nay.

5. Phương pháp nghiên cứu

5.1. Phương pháp luận: Luận án sử dụng phương pháp duy vật biện chứng, duy vật lịch sử, và vận dụng lí thuyết hệ thống để nghiên cứu, giải quyết các vấn đề đặt ra.

5.2. Phương pháp nghiên cứu: Luận án sử dụng nhóm phương pháp phân tích và tổng hợp tài liệu, số liệu; phương pháp phỏng vấn; phương pháp điều tra bằng bảng hỏi; phương pháp thống kê.

6. Ý nghĩa lí luận và thực tiễn của luận án

6.1. Ý nghĩa lí luận: Luận án là công trình tổng quan cơ sở lí luận về HTTTDL bao gồm khái niệm, yếu tố cấu thành, yếu tố môi trường tác động đến hệ thống; các quan điểm, nguyên tắc, phương pháp, yêu cầu xây dựng hệ thống và tiêu chí đánh giá hiệu quả hoạt động của HTTTDL.

6.2. Ý nghĩa thực tiễn

Luận án tìm hiểu, đánh giá thực trạng tổ chức và HĐTTDL và đi đến nhận định: hiện nay, ngành du lịch Việt Nam mới có HĐTTDL chưa có HTTTDL. Luận án đề xuất được mô hình HTTTDL tại Việt Nam, cùng bảy giải pháp thực thi mô hình nhằm khắc phục những tồn tại của HĐTTDL trong nhiều năm qua với mục tiêu đáp ứng NCT của NĐT du lịch góp phần thúc đẩy ngành du lịch Việt Nam phát triển bền vững.

7. Bố cục của luận án

Ngoài phần mở đầu, kết luận và kiến nghị, danh mục tài liệu tham khảo và phụ lục, phần chính luận án gồm 3 chương

Chương 1. **Cơ sở lí luận và thực tiễn về hệ thống thông tin phục vụ du lịch**

Chương 2. **Thực trạng tổ chức và hoạt động thông tin du lịch tại Việt Nam**

Chương 3. **Đề xuất mô hình và các giải pháp xây dựng hệ thống thông tin phục vụ du lịch tại Việt Nam**

Chương 1

CƠ SỞ LÍ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ HỆ THỐNG THÔNG TIN PHỤC VỤ DU LỊCH

1.1. Cơ sở lí luận về hệ thống thông tin phục vụ du lịch

1.1.1. Các khái niệm cơ bản

Hệ thống: Hệ thống là một tập hợp các phần tử hay các bộ phận khác nhau có mối quan hệ tác động qua lại với nhau và được sắp xếp theo một trình tự đảm bảo tính thống nhất và có khả năng thực hiện một số chức năng và mục tiêu nhất định..

Hệ thống thông tin: Hệ thống thông tin bao gồm tập hợp các đơn vị thông tin được tổ chức theo một trật tự nhất định, chúng tác động tương hỗ với nhau cùng thực hiện chức năng thu thập, xử lý, lưu trữ và cung cấp thông tin với mục tiêu chung là cung cấp thông tin cho NDT đạt hiệu quả cao.

Hệ thống thông tin phục vụ du lịch: HTTTDL là một tập hợp các CQTT du lịch được tổ chức theo một cấu trúc nhất định, có sử dụng nguồn nhân lực và công nghệ thông tin. Chúng tác động tương hỗ với nhau và được phân cấp thực hiện nhiệm vụ thu thập, xử lý, lưu trữ và cung cấp thông tin, với mục tiêu chung là cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, kịp thời tới mọi đối tượng NDT nhằm thỏa mãn NCT du lịch, hỗ trợ công tác quản lý thông tin du lịch và các hoạt động khác trong ngành du lịch.

1.1.2. Các yếu tố cấu thành hệ thống thông tin phục vụ du lịch

Hệ thống thông tin phục vụ du lịch được tạo bởi ba nhóm yếu tố chính:

Nhóm yếu tố tổ chức (cấu trúc) HTTTDL: gồm các CQTT thuộc ngành du lịch được tổ chức theo một trật tự nhất định, được quản lý điều hành thống nhất từ trên xuống dưới, các cơ quan gắn kết hoạt động thống nhất vì mục tiêu chung.

Nhóm yếu tố đảm bảo HTTTDL hoạt động theo chức năng: gồm dữ liệu du lịch, thông tin du lịch, quá trình xử lý thông tin và

hoạt động thông tin gồm các quá trình thu thập, xử lý, lưu trữ và cung cấp thông tin.

Nhóm yếu tố vận hành HTTTDL gồm: đội ngũ cán bộ thông tin có trình độ, điều kiện cơ sở vật chất – kỹ thuật cần thiết đảm bảo việc xử lý thông tin, cùng tập hợp cơ chế đảm bảo cho CQTT phối hợp hoạt động thông tin với nhau.

1.1.3. Một số yếu tố tác động đến hệ thống thông tin phục vụ du lịch

Người dùng tin và nhu cầu tin du lịch: NDT vừa là người tiêu thụ các sản phẩm và dịch vụ thông tin (SP&DVTT), vừa là người sản sinh ra thông tin mới và là yếu tố điều chỉnh mọi hoạt động của hệ thống.

Môi trường pháp lý: Là chính sách thông tin và hệ thống văn bản pháp luật về du lịch.

Khoa học và công nghệ: Là yếu tố chủ chốt làm thay đổi nghiệp vụ xử lý thông tin, tác động tới quá trình tạo ra SP&DVTT.

1.1.4. Quan điểm, nguyên tắc, yêu cầu và phương pháp xây dựng hệ thống thông tin phục vụ du lịch

Quan điểm: HTTTDL phải phù hợp với bộ máy tổ chức của ngành; phải tuân theo quy luật cung cầu; và phải trải qua các giai đoạn phát sinh, phát triển và cuối cùng là giai đoạn chuyển giao.

Nguyên tắc: HTTTDL tuân theo nguyên tắc có mục tiêu, nguyên tắc đảm bảo độ tin cậy, nguyên tắc đảm bảo tính khả thi, nguyên tắc liên hệ ngược và nguyên tắc phân cấp.

Yêu cầu: HTTTDL đạt được mục đích là hỗ trợ cho việc ra quyết định, xây dựng dựa trên các kỹ thuật tiên tiến và phù hợp về xử lý thông tin, có kết cấu linh hoạt và có khả năng phát triển mở

rộng hệ thống, đối với hệ thống thông tin tự động hóa còn phải đảm bảo an ninh mạng và an toàn thông tin.

Phương pháp: Tiếp cận hệ thống, phương pháp mô hình hóa

1.1.5. Hiệu quả hoạt động của hệ thống thông tin phục vụ du lịch

HTTTDL được đánh giá đạt hiệu quả cao là khi hệ thống đi vào hoạt động đạt hai tiêu chí chất lượng và hiệu suất. Hệ thống đạt chất lượng là khi thông tin do hệ thống cung cấp đáp ứng NCT của NCT du lịch đạt ngưỡng từ 60% trở lên còn đạt tiêu chí hiệu suất là khi tổng chi phí không đổi nhưng tổng sản phẩm tăng và được xác định bởi mối quan hệ giữa chi phí và lợi ích, lợi nhuận thu được khi hoàn thành mục tiêu.

1.2. Cơ sở thực tiễn về hệ thống thông tin phục vụ du lịch

1.2.1. Cơ cấu tổ chức của ngành du lịch Việt Nam

Ngành du lịch có một hệ thống cơ quan quản lý nhà nước về du lịch từ trung ương tới địa phương cùng sự lớn mạnh không ngừng của hệ thống cơ sở đào tạo du lịch, doanh nghiệp du lịch tạo tiền đề cho du lịch Việt Nam phát triển các lĩnh vực: quản lý du lịch, kinh doanh du lịch, hoạt động nghiên cứu, đào tạo nguồn nhân lực du lịch.

1.2.2. Đặc điểm hoạt động du lịch Việt Nam

Ba đặc điểm cốt lõi chi phối, ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động du lịch của Việt Nam trong giai đoạn hiện nay gồm:

Nhà nước tổ chức, quản lý và điều hành mọi hoạt động du lịch thông qua hệ thống pháp luật, chiến lược, quy hoạch, kế hoạch...

Thế mạnh hoạt động du lịch Việt Nam dựa vào tài nguyên du lịch biển đảo và tài nguyên du lịch văn hóa - lịch sử.

Công tác tổ chức quản lý tài nguyên du lịch chưa chặt chẽ, Việt Nam chưa có thương hiệu du lịch quốc gia.

1.2.3. Mục tiêu phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030

Đến năm 2020, du lịch cơ bản trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, có tính chuyên nghiệp, có hệ thống cơ sở vật chất – kỹ thuật tương đối đồng bộ, hiện đại; sản phẩm du lịch có chất lượng cao, đa dạng có thương hiệu, mang đậm bản sắc văn hóa dân tộc, cạnh tranh với các nước trong khu vực và thế giới;

Phấn đấu đến năm 2030, Việt Nam trở thành quốc gia có ngành du lịch phát triển.

1.2.4. Vai trò của hệ thống thông tin trong hoạt động du lịch

HTTTDL hỗ trợ cơ quan quản lý các cấp thực hiện tốt công tác quản lý du lịch; góp phần tăng khả năng cạnh tranh cho doanh nghiệp du lịch; giúp khách du lịch tiềm năng tin tưởng lựa chọn các điểm đến; góp phần nâng cao chất đào tạo nguồn nhân lực du lịch, nâng cao hiệu quả hoạt động nghiên cứu du lịch, nâng cao nhận thức người dân giữ gìn, bảo tồn và phát huy bản sắc văn hóa, giá trị các di tích, danh lam thắng cảnh của dân tộc.

1.2.5 . Mô hình hệ thống thông tin phục vụ du lịch của một số nước trên thế giới

1) Trung Quốc, Tây Ban Nha, Úc là ba trong số các nước và vùng lãnh thổ được khảo sát thực hiện tổ chức HTTTDL theo mô hình phân cấp. Với mô hình này, tránh được tình trạng trùng lặp thông tin, giảm kinh phí phát hành sản phẩm thông tin, giúp NDT dễ dàng tìm kiếm thông tin

2) Các nước vùng Caribê có thể mạnh phát triển du lịch phối hợp hoạt động thông tin với nhau, phát huy được nguồn lực thông tin của mỗi quốc gia thành viên, qua đó hình thành nhu cầu chưa có và kích hoạt nhu cầu đã có trong các đối tượng khách du lịch tiềm năng.

Kết luận trên là bài học kinh nghiệm từ thực tiễn có thể vận dụng để xây dựng HTTTDL tại Việt Nam:

Việt Nam cũng có thể áp dụng theo mô hình phân cấp như Trung Quốc, Tây Ban Nha hay Úc để xây dựng HTTTDL. Tuy nhiên, việc phân cấp phải phù hợp với thực tế cơ cấu tổ chức và đặc điểm hoạt động du lịch Việt Nam.

Áp dụng kinh nghiệm phối hợp hoạt động thông tin du lịch của các nước vùng Caribê vào các vùng, tỉnh, thành phố có cùng thể mạnh du lịch biển đảo và du lịch văn hóa – lịch sử hoặc các doanh nghiệp có sản phẩm du lịch giống nhau là cơ sở phát huy được sức mạnh nguồn lực thông tin của HTTTDL.

Tiểu kết chương 1

HTTTDL là hệ thống mở được tạo bởi ba nhóm yếu tố: yếu tố tổ chức, yếu tố chức năng, yếu tố vận hành. Các yếu tố này có sự tương tác với nhau và chịu sự tác động của các yếu tố NCT và NCT du lịch, môi trường pháp lí, khoa học và công nghệ và hệ thống thông tin của các bộ ngành có liên quan đến du lịch; Khi Xây dựng hệ thống phải tuân theo quan điểm, nguyên tắc, phương pháp, yêu cầu nhất định dựa trên nền tảng của lí thuyết hệ thống. HTTTDL được đánh giá đạt hiệu quả khi hệ thống đi vào hoạt động đạt hai tiêu chí chất lượng và hiệu suất: Tiêu chí chất lượng là khi thông tin do hệ thống cung cấp đáp ứng được NCT của NDT du lịch đạt ngưỡng từ

60% trở lên, và đạt tiêu chí hiệu suất là khi chi phí tạo lập các SPTT đạt mức độ một đầu vào xác định với đầu ra tối đa/hoặc được xác định bởi mối quan hệ giữa chi phí và lợi ích/lợi nhuận thu được khi hoàn thành mục tiêu.

Việc xây dựng HTTTDL còn bị chi phối và chịu sự ảnh hưởng của các vấn đề thực tiễn như: cơ cấu tổ chức của ngành du lịch, đặc điểm hoạt động du lịch Việt Nam, mục tiêu phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030 và khẳng định HTTTDL là thành phần không thể thiếu trong hoạt động du lịch. Đồng thời ở chương 1 còn nghiên cứu mô hình HTTTDL của một số quốc gia và vùng lãnh thổ như: Trung Quốc, Tây Ban Nha, Úc, các nước vùng Caribê, từ đó rút ra một số kinh nghiệm vận dụng cho việc xây dựng HTTTDL tại Việt Nam trong giai đoạn hiện nay.

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

Tính đến tháng 3/2015, ngành du lịch Việt Nam có gần 17.000 cơ quan, bộ phận tham gia hoạt động thông tin rộng khắp trên toàn quốc. Tuy nhiên, cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ của các cơ quan này chưa đồng nhất, cơ chế quản lý và kinh phí hoạt động cũng khác nhau, chưa có sự điều hành thống nhất từ trung ương đến địa phương, chưa có cơ chế phối hợp hoạt động thông tin và những quy định ràng buộc trách nhiệm và nghĩa vụ của các CQTT khi tham gia HTTTDL.

2.2. Thực trạng hoạt động thông tin phục vụ du lịch

2.2.1. Thu thập, xử lý dữ liệu/thông tin và các sản phẩm thông tin du lịch

- *Thu thập, xử lý dữ liệu/thông tin du lịch:* Còn thiếu tầm vĩ mô, chưa phân định quyền hạn chức năng nhiệm vụ cho từng cấp, từng cơ quan; chưa có quy định mang tính pháp lý về chế độ cung cấp thông tin định kì từ địa phương đến trung ương, giữa vụ, phòng, ban tới CQTT nói chung và trung tâm thông tin du lịch (TTTTDL) nói riêng. Điều này, là tác nhân dẫn đến sự tương tác giữa các CQTT còn mờ nhạt.

- *Sản phẩm thông tin du lịch:* Đa dạng với hàng nghìn website, nhiều cơ sở dữ liệu về du lịch, hàng chục triệu ấn phẩm được phát hành. Tuy nhiên, chất lượng một số sản phẩm chưa theo kịp sự phát triển của công nghệ thông tin; việc biên tập, phát hành SPTT giữa các CQTT chưa có sự phối hợp, liên kết và kế thừa của nhau dẫn đến tình trạng chồng chéo về nội dung và chưa quản lý được thông tin.

2.2.2. Tổ chức lưu trữ thông tin

Thông tin/SPTT của ngành du lịch được lưu trữ theo hai hình thức truyền thống và hiện đại. Các TTTTDL, bộ phận thông tin thuộc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, doanh nghiệp du lịch mới lưu trữ SPTT do đơn vị phát hành. Thư viện thuộc cơ sở đào tạo đã thực hiện việc xử lý và lưu trữ tài liệu, tuy nhiên vốn tài liệu chưa nhiều, giữa các thư viện chưa có sự liên kết khai thác nguồn lực thông tin của nhau. Điều này, dẫn đến tình trạng chưa tập hợp được nguồn lực thông tin du lịch trong toàn ngành.

2.2.3. Cung cấp thông tin du lịch

Mỗi CQTT trong ngành đều đã triển khai các DVTT nhằm chuyển tải thông tin tới NDT trên nhiều phương tiện, nhiều kênh thông tin khác nhau thông qua các dịch vụ: cung cấp thông tin trực tuyến, cung cấp tài liệu gốc, tư vấn thông tin, trao đổi thông tin và phổ biến thông tin chọn lọc. Tuy nhiên, giữa các CQTT chưa có sự liên kết trong việc cung cấp thông tin, chưa phát huy được thế mạnh

của mỗi loại dịch vụ, dẫn đến việc cung cấp thông tin tới NDT đạt hiệu quả chưa cao.

2.3. Nhân lực phục vụ hoạt động thông tin du lịch

Đội ngũ cán bộ thông tin thuộc ngành du lịch phát triển không đồng đều, có sự chênh lệch về số lượng và chất lượng giữa các CQTT, số cán bộ đáp ứng yêu cầu xử lý thông tin chưa nhiều. CBTT công tác tại thư viện thuộc cơ sở đào tạo có nghiệp vụ xử lý thông tin nhưng không có chuyên môn về du lịch dẫn đến việc thu thập, xử lý và phân loại thông tin du lịch chưa đầy đủ và thiếu sự phù hợp. Ngược lại, CBTT thuộc cơ quan quản lý du lịch, doanh nghiệp du lịch có chuyên môn về du lịch, nhưng hạn chế nghiệp vụ xử lý thông tin. Điều này, gây ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng HĐTTDL.

2.4. Cơ sở vật chất kĩ thuật, hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ hoạt động thông tin du lịch

Hầu hết các đơn vị trong ngành đã có sự đầu tư cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ hoạt động chuyên môn nói chung, HĐTTDL nói riêng. Tuy nhiên, sự đầu tư có sự chênh lệch giữa các đơn vị. Cùng với đó, do chưa có sự chỉ đạo chung nên việc lựa chọn thiết bị, công nghệ, phần mềm không đồng nhất, gây khó khăn trong việc trao đổi thông tin giữa các đơn vị trong ngành.

2.5. Các yếu tố tác động đến hoạt động thông tin phục vụ du lịch

2.5.1. Người dùng tin và nhu cầu tin trong hoạt động du lịch

Dựa vào công việc, mục đích của từng đối tượng tham gia hoạt động du lịch, có thể chia NDT du lịch thành bốn nhóm: khách du lịch, người công tác trong ngành du lịch, người công tác trong ngành liên quan đến quản lý du lịch và người dân địa phương. Mỗi nhóm có NCT khác nhau, song tựu chung lại NCT tập trung vào một

số loại tài liệu là cơ sở dữ liệu, sách, tài liệu hướng dẫn, bản đồ; nội dung thông tin là điểm du lịch, cơ sở hạ tầng, chất lượng sản phẩm và dịch vụ du lịch; DVTT là cung cấp thông tin trực tuyến, cung cấp tài liệu gốc và tư vấn thông tin.

2.5.2 Môi trường pháp lý tác động đến tổ chức và hoạt động thông tin phục vụ du lịch

Quốc hội, Chính phủ đã ban hành hệ thống văn bản pháp lý chỉ đạo HĐTTDL nhằm tạo dựng hình ảnh điểm đến, hình ảnh du lịch Việt Nam trên toàn thế giới. Tuy nhiên ngành du lịch chưa ban hành văn bản quy định trách nhiệm cho từng cấp, từng đơn vị khi tham gia hoạt động thông tin, chưa có cơ chế phối hợp xây dựng và chia sẻ nguồn lực thông tin giữa các đơn vị. Điều này dẫn đến tình trạng các cơ quan quản lý khó kiểm soát thông tin du lịch.

2.5.3. Sự phối hợp hoạt động thông tin của ngành du lịch với bộ ngành có liên quan

Ngành du lịch mới phối hợp với một số cơ quan truyền thông, báo chí, hàng không, đại sứ quán trong việc tuyên truyền quảng bá và xúc tiến du lịch, chưa có sự tương tác với hệ thống thông tin của các bộ, ban, ngành có liên quan đến du lịch.

2.6. Đánh giá chung

2.6.1. Về chất lượng

Từ thực trạng tổ chức và HĐTTDL như đã phân tích như trên. Điều tất yếu dẫn đến kết quả hoạt động thông tin *đạt chất lượng chưa cao*:

- Về nội dung thông tin: Thông tin còn sai lệch với thực tế sản phẩm và dịch vụ du lịch; Một số thông tin chưa thực sự dễ hiểu.

- Về thời gian: Đôi lúc thông tin du lịch cung cấp cho người dùng tin chưa kịp thời và mang tính thời sự chưa cao (chiếm 50,2%).

- Về hình thức: Một số sản phẩm thông tin trình bày chưa thực sự hấp dẫn (chiếm 23,8%).

2.6.2. Về hiệu suất

Do các đơn vị hoạt động độc lập nên một số SPTT còn chồng chéo về nội dung, chưa có sự kế thừa của nhau tiêu biểu SPTT có chứa nội dung về điểm du lịch, tài liệu hướng dẫn, bản đồ... gây lãng phí về thời gian, kinh phí biên tập, phát hành sản phẩm thông tin. Đối với NDT khi nhận được thông tin không thống nhất từ nhiều nguồn khác nhau, nên mất thời gian tìm kiếm, lựa chọn thông tin phù hợp cho mục đích của mình. Điều này dẫn đến *hiệu suất của HĐTTDL hiện nay chưa cao*.

2.6.3 Mức độ đáp ứng nhu cầu tin của người dùng tin du lịch chưa cao: đạt mức 37,9%. NDT còn gặp khó khăn khi tìm kiếm thông tin như: thông tin không đồng nhất, hàm lượng thông tin chưa đầy đủ, không biết tìm thông tin ở đâu, hoặc chưa có kỹ năng tìm thông tin...

2.6.4. Nguyên nhân

Những khó khăn mà NDT gặp phải và những hạn chế của HĐTTDL như trên, xuất phát từ những nguyên nhân chính sau:

1) Về tổ chức CQTT: Các CQTT trong ngành du lịch chưa đồng nhất về cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ; hoạt động độc lập theo kiểu “tự trị”, chưa có cơ chế quản lý điều hành, cơ chế phối hợp hoạt động thông tin với nhau.

2) Về hoạt động thông tin phục vụ du lịch: Quy trình thu thập, xử lý, lưu trữ và cung cấp thông tin tới NDT chưa thực sự khoa học, một số SP&DVTT chưa theo kịp sự phát triển của công nghệ

thông tin và viễn thông, nguồn lực thông tin manh mún, chưa phát huy sức mạnh thông tin trong toàn ngành.

3) Về đội ngũ cán bộ thông tin: Số lượng CBTT có trình độ chuyên môn đáp ứng nghiệp vụ xử lý thông tin và hoạt động thông tin chưa nhiều.

4) Về cơ sở vật chất, kĩ thuật, hạ tầng công nghệ thông tin: Thiết bị chưa đồng bộ, việc lựa chọn phần mềm, nghiệp vụ xử lý thông tin chưa đồng nhất.

5) Sự phối hợp hoạt động thông tin giữa các CQTT trong ngành với các CQTT ngoài ngành du lịch còn hạn chế.

Tiểu kết chương 2

Ở chương 2, luận án đã tìm hiểu thực trạng tổ chức và HĐTTDL Việt Nam từ năm 2001 đến nay trên các khía cạnh: tổ chức CQTT du lịch, quy trình thu thập, xử lý, lưu trữ và cung cấp thông tin, đặc điểm NDT và NCT du lịch, môi trường pháp lý và sự phối hợp hoạt động thông tin giữa ngành du lịch với các bộ ngành có liên quan. Trên cơ sở phân tích thực trạng đó, cho thấy chất lượng và hiệu suất HĐTTDL của Việt Nam còn thấp, NDT gặp nhiều khó khăn khi tìm kiếm thông tin dẫn mức độ đáp ứng NDT của NDT du lịch chưa cao. Nguyên nhân là do các CQTT của ngành du lịch chưa được tổ chức theo trật tự nhất định, cấu trúc HTTTDL chưa thực sự hình thành, quy trình HĐTTDL chưa thực sự khoa học, đội ngũ cán bộ thông tin và trang thiết bị hoạt động thông tin chưa đáp ứng được yêu cầu xử lý thông tin. Đây chính là nguyên nhân dẫn đến hoạt động thông tin đạt hiệu quả chưa cao là yếu tố quan trọng để đi đến nhận định *ngành du lịch Việt Nam hiện nay mới có HĐTTDL chưa có HTTTDL*.

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

3.1.1. Mục tiêu và chức năng của hệ thống thông tin phục vụ du lịch

Mục tiêu: Điều chỉnh HĐTTDL thống nhất từ trung ương đến địa phương; Nâng cao khả năng thu thập, xử lý, lưu trữ và cung cấp thông tin đáp ứng NCT của NDT du lịch; Phối hợp xây dựng và chia sẻ nguồn lực thông tin giữa các đơn vị trong và ngoài ngành du lịch; Cung cấp thông tin góp phần nâng cao hiệu quả các hoạt động du lịch.

Chức năng: Thực hiện quy trình thu thập, xử lý, lưu trữ và cung cấp thông tin tới người dùng tin du lịch.

3.1.2. Cấu trúc và dòng dữ liệu của hệ thống thông tin phục vụ du lịch

Cấu trúc của hệ thống được phân thành ba cấp: cấp trung ương (TTTTDL thuộc Tổng cục Du lịch), cấp tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương (TTTTDL thuộc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch), cấp đơn vị cơ sở (Thư viện/phòng quản trị thông tin và điều hành mạng thuộc đơn vị du lịch, doanh nghiệp du lịch, cơ sở đào tạo du lịch).

Dòng dữ liệu của hệ thống gồm dòng dữ liệu bên trong và dòng dữ liệu bên ngoài, các dòng này di chuyển theo nhiều hướng tạo nên sự chuyển động thông tin đa dạng trong hệ thống.

3.1.3. Cơ chế hoạt động hệ thống thông tin phục vụ du lịch

3.1.3.1. Cơ chế quản lý, điều hành hệ thống

- Cấp quản lý trung ương: Cơ quan quản lý là Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Tổng cục Du lịch; CQTT là TTTTDL thuộc Tổng cục

Du lịch. Cấp này có thẩm quyền quản lý, tổ chức chỉ đạo và giải quyết các vấn đề lớn của hệ thống.

- Cấp quản lý thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương: Cơ quan quản lý là Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; CQTT là TTTTDL thuộc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Cấp này có thẩm quyền quản lý, tổ chức chỉ đạo và giải quyết các vấn đề hoạt động thông tin theo định hướng của ngành, chủ trương phát triển du lịch của tỉnh, thành phố và chịu sự quản lý cấp trung ương.

- Cấp đơn vị cơ sở: Gồm các viện nghiên cứu, cơ sở đào tạo, doanh nghiệp du lịch trực tiếp chỉ đạo bộ phận thông tin tại đơn vị. Thư viện/trung tâm thông tin/phòng quản lý và điều hành mạng thuộc các đơn vị cơ sở chịu sự chỉ đạo trực tiếp từ đơn vị đồng thời chịu sự quản lý, giám sát hoạt động thông tin của TTTTDL tại địa phương.

3.1.3.2. Cơ chế phối hợp thống nhất hoạt động thông tin

1) Thống nhất cơ chế thu thập và xử lý dữ liệu/thông tin

Ngành du lịch nên xây dựng mạng truyền số liệu bằng máy vi tính, ban hành văn bản mang tính pháp lý buộc các đơn vị cung cấp thông tin định kỳ tới CQTT cùng cấp. Mỗi cơ quan có nhiệm vụ chọn lọc, xử lý thông tin phục vụ các hoạt động của đơn vị, đồng thời cung cấp thông tin và báo cáo hoạt động thông tin cho CQTT cấp trên trực tiếp quản lý.

TTTDL thuộc Tổng cục Du lịch nối mạng với các trung tâm thông tin thuộc các bộ, ngành có liên quan công tác quản lý du lịch để thu thập, trao đổi thông tin theo nội dung hai bên thống nhất. Ngoài ra, các CQTT còn có cơ chế thu thập thông tin phản hồi tiếp thu ý kiến đóng góp của NDT làm cơ sở điều chỉnh bổ sung SP&DVTT phù hợp.

2) Tổ chức, quản lí và lưu trữ thông tin du lịch

Khi phát hành SPTT, cơ quan cấp dưới phải qua sự kiểm duyệt của cơ quan cấp trên. Với SPTT truyền thống sau khi phát hành các đơn vị nộp lưu chiểu về trung tâm thông tin du lịch, các trung tâm này có nhiệm vụ xử lí nghiệp vụ và lưu giữ tại kho tư liệu. Với SPTT hiện đại, sau khi phát hành phải truyền về TTTTDL thông qua hệ thống mạng, trung tâm tích hợp dữ liệu có nhiệm vụ kiểm soát thông tin, lựa chọn thông tin tích hợp vào cơ sở dữ liệu dùng chung.

3) Cơ chế xây dựng và chia sẻ nguồn lực thông tin

Cơ chế xây dựng và chia sẻ thông tin trong HTTTDL được tổ chức vừa theo chiều dọc (các CQTT từ trên xuống dưới), vừa theo chiều ngang (các CQTT du lịch có đặc thù giống nhau), qua đó các CQTT trong hệ thống dễ dàng chia sẻ thông tin, tạo sự thống nhất mục tiêu, định hướng hoạt động thông tin trong toàn ngành;

4) Cơ chế đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ thông tin

Tổng cục Du lịch xây dựng chương trình, đề án hỗ trợ đào tạo cán bộ thông tin trong ngành theo hình thức hỗ trợ đầy đủ hoặc một phần, trực tiếp hoặc gián tiếp; CQTT xây dựng kế hoạch đào tạo, đào tạo lại đội ngũ cán bộ thông tin phù hợp với từng nhóm đối tượng và gửi về TTTTDL tập hợp.

TTTTDL thuộc Tổng cục xây dựng chương trình đào tạo, tổ chức các khóa đào tạo, tập huấn nâng cao kiến thức, kĩ năng và nghiệp vụ cho CBTT thuộc TTTTDL thuộc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, trung tâm này có trách nhiệm mở lớp đào tạo bồi dưỡng cho cán bộ thông tin thuộc đơn vị cơ sở.

5) Cơ chế tài chính đảm bảo cho HTTTDL hoạt động

- *Đối với việc đầu tư trang thiết bị:* Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch và Tổng cục Du lịch đầu tư trang thiết bị hiện đại cho trung tâm tích hợp dữ liệu; TTTTDL thuộc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch kinh phí đầu tư được trích từ nguồn ngân sách địa phương; Đối với doanh nghiệp du lịch, nhà nước hỗ trợ cho vay ưu đãi để mua sắm trang thiết bị hiện đại.

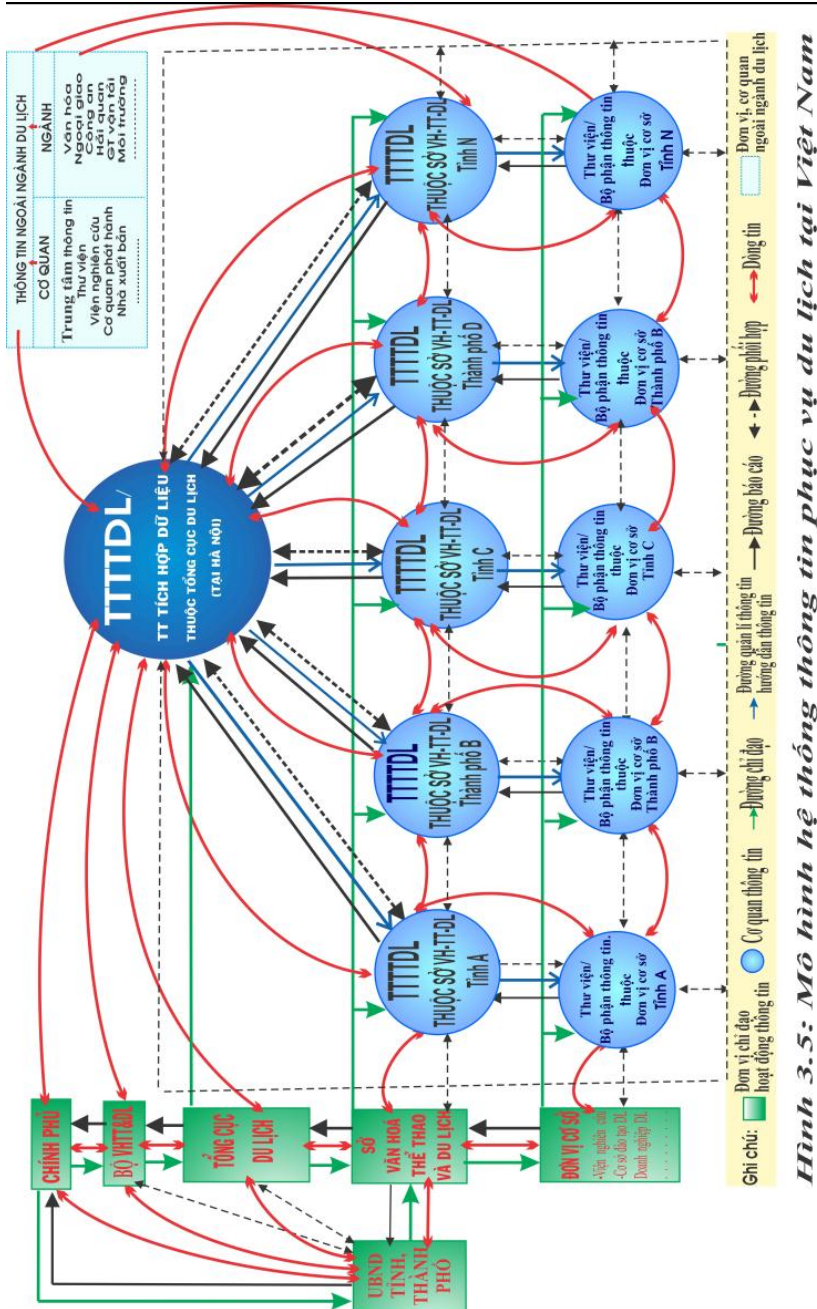
- *Đối với việc xây dựng và phát hành SPTT:* Kinh phí bố trí trong dự toán chi ngân sách hằng năm của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch hỗ trợ sản xuất ấn phẩm quảng bá, xúc tiến du lịch và được áp dụng theo tỉ lệ: 100% kinh phí cho các hoạt động do cơ quan trung ương chủ trì; hỗ trợ không quá 70% kinh phí đối với hoạt động do cơ quan trung ương chủ trì có sự tham gia của địa phương, hiệp hội du lịch, doanh nghiệp du lịch và các đối tác khác; hỗ trợ không quá 50% kinh phí đối với hoạt động do địa phương, hiệp hội du lịch, doanh nghiệp du lịch và các đối tác khác chủ trì. Các đơn vị tự chủ, tự chịu trách nhiệm về hạch toán chi và chất lượng SPTT do đơn vị đảm nhiệm.

- *Đối với thư viện:* ngoài kinh phí hoạt động thường xuyên, nguồn thu xã hội hóa, cơ sở đào tạo tận dụng nguồn vốn từ chương trình mục tiêu quốc gia, nguồn vốn vay ODA... đầu tư xây dựng thư viện điện tử, trang thiết bị hiện đại phục vụ dịch vụ đào tạo trực tuyến và chia sẻ nguồn học liệu điện tử giữa các cơ sở đào tạo. Kinh phí bổ sung tài liệu dành từ 2-5% ngân sách giáo dục của trường.

Tổng hợp các bước phân tích trên, luận án đề xuất mô hình tổ chức hệ thống thông tin phục vụ du lịch [xem hình 3.5, tr19].

3.2. Các giải pháp thực thi mô hình hệ thống thông tin phục vụ du lịch

3.2.1. Đa dạng hóa và hoàn thiện các sản phẩm thông tin du lịch:



Nâng cao công tác tổ chức, phát hành ấn phẩm tuyên truyền quảng bá du lịch; Nâng cao chất lượng các website du lịch; Thiết lập cơ sở dữ liệu dùng chung trong ngành du lịch.

3.2.2. Nâng cao chất lượng dịch vụ thông tin hiện có, mở thêm các dịch vụ thông tin mới

Phát triển dịch vụ E-Learning; Cung cấp thông tin qua smartphone; Mở rộng dịch vụ cung cấp tài liệu gốc; Đa dạng hóa dịch vụ trao đổi và tư vấn thông tin; Đẩy mạnh dịch vụ phổ biến thông tin chọn lọc; Mở dịch vụ cung cấp thông tin mới trên mạng xã hội (facebook, you tube).

3.2.3. Xây dựng chương trình nội dung bồi dưỡng đội ngũ cán bộ thông tin

Xây dựng chương trình, nội dung bồi dưỡng phù hợp với từng nhóm đối tượng, tạo lập một đội ngũ cán bộ thông tin có chất lượng, đảm bảo các tiêu chí: Có khả năng tạo ra các SP&DVTT có chất lượng, biết định hướng, tư vấn thông tin cho NDT; Có kiến thức về pháp luật, am hiểu Luật Sở hữu trí tuệ, Luật Bản quyền tác giả, vấn đề bảo mật thông tin và các vấn đề pháp lí khác trong môi trường thông tin điện tử;

3.2.4. Thống nhất về hạ tầng công nghệ thông tin và ứng dụng công nghệ trong hoạt động thông tin

Mỗi CQTT trong hệ thống đảm bảo yêu cầu về cơ sở hạ tầng phù hợp với từng cấp, thống nhất sử dụng hệ điều hành phần mềm hệ thống: Windows Server, Linux, Unix, My SQL, SQL server, Oracle, Infomix; phần mềm sao lưu và phục hồi dữ liệu chuyên dùng, phần mềm diệt virus; thống nhất chuẩn trao đổi, công cụ chuẩn hóa đảm bảo cho HTTTDL quản lí tốt nguồn tin điện tử, số hóa, tài liệu đa phương

tiện (multimedia), tích hợp cơ sở dữ liệu dùng chung; tạo khả năng trao đổi, liên kết chia sẻ thông tin với các CQTT trong và ngoài hệ thống.

3.2.5. Chính phủ ban hành chính sách đầu tư cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin hợp lý cho ngành du lịch

Ban hành quy định liên ngành trong việc phối hợp quy hoạch, triển khai xây dựng, sử dụng mạng lưới cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin; hoàn thiện quy định về an toàn, an ninh thông tin trên mạng. Đầu tư các dự án về xây dựng hạ tầng thông tin đáp ứng sự phát triển du lịch, hỗ trợ kinh phí thuê bao đường truyền Internet, tạo điều kiện các đơn vị trong ngành xây dựng, chia sẻ, khai thác sử dụng nguồn thông tin số trong môi trường mạng.

3.2.6. Marketing sản phẩm và dịch vụ thông tin qua kênh thông tin truyền miệng từ người dùng tin

Các CQTT cần chú trọng maketting các SP&DVTT như: biến NDT (khách hàng) thành một “superman”, tác động người dẫn dắt tiêu dùng, tác động lãnh đạo nhóm; tham gia vào tổ chức phát triển kết nối tạo phản ứng lan tỏa cho các SP&DVTT.

3.2.7. Tăng cường phối hợp liên kết với bộ, ngành có liên quan

Tăng cường mối liên hệ chặt chẽ giữa TTTTDL thuộc Tổng cục Du lịch với các trung tâm thông tin thuộc Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, với các bộ ngành có liên quan, với TTTTDL thuộc các nước trên thế giới để trao đổi thông tin, trao đổi kinh nghiệm phát hành SPTT du lịch, hợp tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ thông tin.

Mở rộng hợp tác với các ngành ngoại giao, hãng hàng không, với cơ quan đại diện Việt Nam ở nước ngoài trong việc cung cấp các SPTT tuyên truyền, quảng bá du lịch đến khách du lịch tiềm năng trên toàn thế giới.

Tiểu kết chương 3

Mô hình mà luận án đề xuất để xây dựng HTTTDL Việt Nam là mô hình phân cấp. Cấu trúc của hệ thống được phân thành ba cấp: *cấp trung ương, cấp tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và cấp đơn vị cơ sở*, dòng dữ liệu di chuyển theo nhiều hướng. Cùng tập hợp các cơ chế vận hành quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và nghĩa vụ của từng cấp, từng cơ quan trong hệ thống đảm bảo sự điều hành, giám sát từ cơ quan quản lý ngành với mục tiêu chung là đáp ứng NCT của NDT du lịch.

Cùng với mô hình là bảy giải pháp thực thi mô hình trong môi trường thực gồm: đa dạng hóa và hoàn thiện các SPTT du lịch; nâng cao chất lượng DVTT hiện có, mở thêm các DVTT mới; xây dựng nội dung bồi dưỡng đội ngũ cán bộ thông tin; thống nhất về hạ tầng công nghệ thông tin và ứng dụng công nghệ; chính sách đầu tư cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin hợp lý; maketing các SP&DVTT qua kênh thông tin truyền miệng từ NDT và sự phối hợp liên kết của các bộ, ban ngành có liên quan trong hoạt động thông tin. Đây là những giải pháp quan trọng để HTTTDL thích ứng với sự phát triển của xã hội, của ngành du lịch trong thời kì hội nhập.

KẾT LUẬN

Đề tài luận án “*Nghiên cứu xây dựng HTTTDL tại Việt Nam*” đã khẳng định việc xây dựng HTTTDL là cần thiết và cấp bách nhằm khắc phục những tồn tại bất cập của HDTTDL trong nhiều năm qua. Kết quả nghiên cứu đã làm sáng tỏ những vấn đề sau:

1) HTTTDL là công cụ hữu hiệu để nâng cao hiệu quả công tác quản lý điều hành du lịch; tăng khả năng cạnh tranh, mang lại hiệu quả cao trong kinh doanh du lịch; hỗ trợ đắc lực cho công tác nghiên

cứu; nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch...góp phần thúc đẩy ngành du lịch phát triển và trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của đất nước.

2) HTTTDL là một hệ thống mở, cấu trúc của hệ thống được tạo bởi các CQTT. Các CQTT được tổ chức, quản lý theo mô hình phân cấp, cùng cơ chế quản lý điều hành và phối hợp HĐTT đảm bảo cho hệ thống vận hành thống nhất từ trung ương đến địa phương, sự thống nhất về địa lý và quản lý hành chính, sự tương tác giữa các yếu tố bên trong và bên ngoài hệ thống. Việc xây dựng hệ thống cần phải tuân theo những quan điểm, nguyên tắc, phương pháp dựa trên nền tảng của lý thuyết hệ thống.

3) HTTTDL phải bắt kịp với tiến bộ của khoa học và công nghệ, đặc biệt là CNTT và viễn thông. Để HTTTDL vận hành và phát triển, luận án nhấn mạnh ngành du lịch phải có đội ngũ cán bộ thông tin có chất lượng, một hạ tầng công nghệ thông tin đủ mạnh, sử dụng công nghệ, phần mềm thống nhất. Bên cạnh việc phát huy ưu điểm các SP&DVTT hiện có, cần tăng cường phát hành các SPTT mới, xây dựng cơ sở dữ liệu dùng chung, phát triển DVTT trực tuyến, trao đổi thông tin và tư vấn thông tin trên mạng.

4) Cùng với việc bắt kịp với tiến bộ khoa học và công nghệ, HTTTDL cũng cần có chính sách đầu tư cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin hợp lý cho ngành du lịch, marketing SP&DVTT qua kênh thông tin truyền miệng từ NDT và sự phối hợp với các bộ, ban ngành có liên quan.

Trên đây là những kết luận chính của luận án. Những kết luận này được đúc kết từ việc nghiên cứu lý luận và khảo sát thực tiễn, có thể coi đây là những gợi mở cho việc xây dựng HTTTDL thống nhất và đồng bộ, góp phần thúc đẩy ngành du lịch phát triển bền vững trong thời kì hội nhập quốc tế.

DANH MỤC CÔNG TRÌNH CỦA TÁC GIẢ ĐÃ CÔNG BỐ LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI LUẬN ÁN

1. Phan Thị Huệ (2010), Một số giải pháp hoàn thiện hệ thống thông tin tuyên truyền quảng bá du lịch tại Việt Nam, *Tạp chí Du lịch Việt Nam*, (9), tr 41-43.
2. Phan Thị Huệ (2010), Vai trò của thông tin – thư viện trong hoạt động tuyên truyền, quảng bá, xúc tiến du lịch ở Quảng Ninh , *Tạp chí Thư viện Việt Nam*, (4), tr 23-28.
3. Phan Thị Huệ (2011), Người dùng tin trong hoạt động du lịch, *Tạp chí Thư viện Việt Nam*, (3), tr 25-28.
4. Phan Thị Huệ (2011), Tăng cường hoạt động thông tin phục vụ du lịch tại Quảng Ninh, *Tạp chí thư viện Việt Nam* (4), tr21-24.
5. Phan Thị Huệ (2012), Hoạt động thông tin du lịch qua mạng, *Tạp chí Du lịch Việt Nam*, <http://www.vtr.org.vn>.
6. Phan Thị Huệ (2012), Hoạt động thông tin du lịch qua trang web (website) cần sự phối hợp thống nhất và đồng bộ, *Tạp chí Thư viện Việt Nam* (4) tr26-28.
7. Phan Thị Huệ (2013), Bước đầu xây dựng hệ thống thông tin du lịch Việt Nam trong giai đoạn hiện nay từ cách tiếp cận lí thuyết hệ thống, *Tạp chí Thư viện Việt Nam* (6), tr 33-37.
8. Phan Thị Huệ (2013), Mô hình hệ thống thông tin du lịch – Một phương án xây dựng hệ thống thông tin Du lịch Việt Nam thống nhất, đồng bộ, *Tạp chí Du lịch Việt Nam*, <http://www.vtr.org.vn>.
9. Phan Thị Huệ (2013), Quản lí và phát hành sản phẩm thông tin du lịch, *Tạp chí Nghiên cứu Văn hóa* (5), tr 59-64.
10. Phan Thị Huệ (2013), Xây dựng mô hình hệ thống thông tin du lịch Việt Nam, *Tạp chí Du lịch Việt Nam* (11), tr 45-46.