

NHỮNG ĐÓNG GÓP MỚI CỦA LUẬN ÁN

Tên luận án: *Ảnh hưởng của cảm nhận về dịch vụ du lịch thông minh đến trải nghiệm đáng nhớ và ý định quay trở lại Thành phố Cần Thơ của du khách*

Ngành: Du lịch

Mã số: 9810101

Họ và tên Nghiên cứu sinh: Huỳnh Diệp Trâm Anh

Khoá đào tạo năm: 2023

Chức danh, học vị, họ và tên người hướng dẫn:

1. GS. TS. Hà Nam Khánh Giao
2. TS. Hồ Thị Hương Lan

Tên đơn vị đào tạo: Trường Du lịch – Đại học Huế

Nội dung

Về mặt lý luận

- Luận án này đóng góp vào việc mở rộng khung lý thuyết về du lịch thông minh ở góc độ dịch vụ bao gồm sáu lĩnh vực chính: tham quan thông minh, ăn uống thông minh, di chuyển thông minh, lưu trú thông minh, mua sắm thông minh và thanh toán thông minh thay vì nhìn nhận ở khía cạnh phần cứng và phần mềm của công nghệ.
- Nghiên cứu phát triển thang đo cảm nhận về dịch vụ du lịch thông minh của du khách với bảy nhân tố: cảm nhận về tính đồng tạo, tính cá nhân hóa, khả năng tiếp cận, tính thông tin, tính tương tác, tính hữu ích và tính dễ sử dụng, góp phần đề xuất công cụ đo lường có giá trị để đo lường cảm nhận về dịch vụ du lịch thông minh cho du khách tại các điểm đến có ứng dụng công nghệ du lịch thông minh.
- Bằng cách tích hợp các lý thuyết từ tâm lý học (SOR), marketing (SDL) và chấp nhận công nghệ (TAM), luận án đề xuất mô hình nghiên cứu mối quan hệ giữa cảm nhận về dịch vụ du lịch thông minh với trải nghiệm đáng nhớ, sự hài lòng và ý định quay lại của du khách để ứng dụng giải thích ảnh hưởng của cảm nhận về dịch vụ du lịch thông minh đến trải nghiệm đáng nhớ, sự hài lòng và ý định quay lại của du khách.

Về ý nghĩa thực tiễn

- Luận án cung cấp khung phân tích và bộ tiêu chí đo lường cảm nhận về dịch vụ du lịch thông minh tại Thành phố Cần Thơ, mang đến một công cụ thiết thực cho các điểm đến du lịch có mức độ triển khai chuyển đổi số tương đương trong việc áp dụng dịch vụ du lịch thông minh.
- Nghiên cứu đề xuất các giải pháp thực tiễn cụ thể, hỗ trợ các doanh nghiệp và cơ quan quản lý trong việc xây dựng và phát triển dịch vụ du lịch thông minh, gia tăng sự hài lòng của du khách và thúc đẩy ý định quay lại, đáp ứng kịp thời nhu cầu thay đổi nhanh chóng của du khách trong bối cảnh công nghệ phát triển mạnh mẽ.

Giảng viên hướng dẫn



GS. TS. Hà Nam Khánh Giao

Thành phố Huế, ngày tháng năm 2025
Nghiên cứu sinh



Huỳnh Diệp Trâm Anh

NEW CONTRIBUTIONS OF THE THESIS

Thesis Title: *The impact of perceived smart tourism services on tourists' memorable experience and revisit intention in Can Tho City, Viet Nam*

Specialization: Tourism

Code: 9810101

Full name of PhD student: Huynh Diep Tram Anh

Training course: 2023

Instructors:

1. Prof. Dr. Ha Nam Khanh Giao, Vietnam Aviation Academy
2. Dr. Ho Thi Huong Lan, University of Economics, Hue University, Vietnam

Training Institution: School of Tourism, Hue University

Content:

The new academic and theoretical contributions

- This thesis contributes to the expansion of the theoretical framework on smart tourism services by examining tourists' perceptions of smart tourism services (PSTs), including six key domains: smart attractions, smart catering, smart transportation, smart accommodation, smart shopping and smart payment, rather than merely focusing on the hardware and software components of technology.
- The study develops a measurement scale for tourists' perceptions of smart tourism services, comprising seven factors: co-creation perception, personalization, accessibility, information, interactivity, usefulness, and ease of use. This scale offers a valuable tool for researching and evaluating smart tourism services at various destinations.
- By applying theories from psychology (SOR), marketing (SDL), and technology acceptance (TAM), the thesis explores the relationship between perceptions of smart tourism services, satisfaction, and tourists' revisit intentions, thereby offering new insights into tourists' behavior towards technology-integrated tourism services.

The new managerial contributions

- The research provides an analytical framework and a set of criteria for measuring perceptions of smart tourism services in Can Tho City, offering a practical tool for destinations with a similar level of digital transformation in the implementation of smart tourism services.
- It proposes specific practical solutions to assist businesses and regulatory bodies in developing and enhancing smart tourism services, thereby increasing tourist satisfaction and promoting revisit intentions, while effectively addressing the rapidly changing needs of tourists in the digital age.

Hue, ... date ... month ... year ...

Signature of instructor



GS. TS. Hà Nam Khánh Giao

Signature of PhD student



Huỳnh Diệp Trâm Anh