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.

Thành phố Huế, ngày tháng năm 2025

Giảng viên hướng dẫn	**Nghiên cứu sinh**
GS. TS. Hà Nam Khánh Giao	Huỳnh Diệp Trâm Anh