

Số:3570 /QĐ-BVHTTDL

Hà Nội, ngày 21 tháng 12 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

Phê duyệt Đề án “Ứng dụng công nghệ của công nghiệp 4.0 để phát triển du lịch thông minh, thúc đẩy du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn”

BỘ TRƯỞNG BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

Căn cứ Nghị định số 79/2017/NĐ-CP ngày 17 tháng 7 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;

Căn cứ Nghị quyết số 08-NQ/TW ngày 16 tháng 01 năm 2017 của Bộ Chính trị về Phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn;

Căn cứ Nghị quyết số 52-NQ/TW ngày 27 tháng 9 năm 2019 của Bộ Chính trị về một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư;

Căn cứ Nghị quyết số 124/NQ-CP ngày 03 tháng 9 năm 2020 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết số 23-NQ/TW ngày 22 tháng 3 năm 2018 của Bộ Chính trị về định hướng xây dựng chính sách phát triển công nghiệp quốc gia đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045;

Theo đề nghị của Tổng cục trưởng Tổng cục Du lịch.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này Đề án “Ứng dụng công nghệ của công nghiệp 4.0 để phát triển du lịch thông minh, thúc đẩy du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn”.

Điều 2. Chánh Văn phòng Bộ, Tổng cục trưởng Tổng cục Du lịch, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Bộ trưởng (để báo cáo);
- Thứ trưởng Đoàn Văn Việt;
- UBND các tỉnh/thành phố trực thuộc TW (để phối hợp)
- Sở: VHTTDL, VHTTTDL, DL các tỉnh/thành phố trực thuộc TW (để thực hiện);
- Lưu: VT, TCDL, TH.

KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG



Đoàn Văn Việt

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

ĐỀ ÁN

**Ứng dụng công nghệ của công nghiệp 4.0 để phát triển du lịch thông minh,
thúc đẩy du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn**

*(Kèm theo Quyết định số 570/QĐ-BVHTTDL ngày 21 tháng 12 năm 2022
của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)*

I. QUAN ĐIỂM VÀ MỤC TIÊU

1. Quan điểm

- Hiện thực hóa các chủ trương của Đảng, chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, tận dụng hiệu quả các thành tựu của cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư cho phát triển du lịch thông minh, thúc đẩy du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, phù hợp các định hướng, chiến lược phát triển du lịch.

- Phát triển du lịch thông minh theo hướng chuyên nghiệp, chất lượng, hiệu quả; đẩy mạnh ứng dụng những thành tựu của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư để nâng cao năng lực, hiệu quả quản lý nhà nước về du lịch

- Phát triển du lịch thông minh trên cơ sở lấy khách du lịch làm trung tâm, thu hút ngày càng nhiều khách du lịch quốc tế đến Việt Nam, thúc đẩy gia tăng khách du lịch nội địa; huy động mọi nguồn lực trong xã hội cùng tham gia sáng tạo, phát triển ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông.

- Thực hiện phát triển du lịch thông minh dựa trên cơ sở lấy cải cách và xây dựng thể chế, chính sách làm tiền đề; nghiên cứu phát triển và ứng dụng thành tựu khoa học công nghệ tiên tiến là đột phá; nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch là nhân tố cốt lõi.

- Phát triển du lịch thông minh trên cơ sở đảm bảo an ninh, an toàn hệ thống, hướng tới phát triển du lịch bền vững, đảm bảo hài hòa giữa phát triển kinh tế, giữ gìn bản sắc văn hóa và bảo vệ môi trường.

- Phát triển du lịch thông minh là động lực, sức bật cho ngành du lịch Việt Nam, vừa phát huy được những thành quả đã tạo dựng, vừa mở ra một không gian, tiềm năng mới cho ngành du lịch.

2. Mục tiêu

a) Mục tiêu chung

Ứng dụng công nghệ của cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư để phát triển hệ sinh thái du lịch thông minh tại Việt Nam, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch trong thời đại số, hỗ trợ kết nối hiệu quả giữa cơ quan quản lý nhà nước về du lịch, doanh nghiệp, khách du lịch và các chủ thể liên

quan. Phát triển du lịch thông minh đảm bảo tính chuyên nghiệp, hiện đại, đáp ứng yêu cầu đổi mới, quản lý nhà nước ngày càng hiệu quả, góp phần nâng cao năng lực phát triển của du lịch Việt Nam, đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, đảm bảo phát triển bền vững và hội nhập quốc tế.

b) Mục tiêu cơ bản đến năm 2025

- Phát triển hệ sinh thái du lịch thông minh đảm bảo tính thống nhất, đồng bộ trong phát triển đô thị thông minh bền vững.

- Ứng dụng các công nghệ tiên tiến phát triển các nền tảng, ứng dụng phục vụ khách du lịch, cộng đồng, doanh nghiệp và cơ quan quản lý nhà nước về du lịch.

- Hoàn thành Cổng thông tin du lịch đảm bảo cung cấp đầy đủ các thông tin về điểm đến, sản phẩm dịch vụ du lịch và thông tin cần thiết khác; tích hợp các ứng dụng tiện ích hỗ trợ khách du lịch, các chủ thể liên quan du lịch.

- Hoàn thành nền tảng quản trị và kinh doanh du lịch nhằm đẩy mạnh ứng dụng các mô hình kinh doanh du lịch trực tuyến để từng bước chuyển dần sang mô hình thương mại điện tử trong du lịch (e-tourism).

- Xây dựng các sản phẩm được ứng dụng công nghệ của công nghiệp 4.0 để nâng cao trải nghiệm và phù hợp với hành vi tiêu dùng của khách du lịch, trước mắt, góp phần đẩy nhanh quá trình phục hồi khách du lịch sau đại dịch COVID-19.

- Phát triển hệ thống dữ liệu số, cơ sở dữ liệu ngành du lịch làm nền tảng cho xây dựng các ứng dụng du lịch thông minh.

- Kết nối, chia sẻ hệ thống thông tin về du lịch từ Trung ương đến địa phương và doanh nghiệp, cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch.

- Hình thành Trung tâm điều hành du lịch và đi vào vận hành thử nghiệm, kết nối thí điểm với một số địa phương phát triển du lịch thông minh.

- Ưu tiên phát triển du lịch thông minh đồng bộ tại các tỉnh, thành phố: Hà Nội, Đà Nẵng, Thành phố Hồ Chí Minh, Thành phố Hạ Long (tỉnh Quảng Ninh), Thành phố Huế (tỉnh Thừa Thiên Huế), Thành phố Đà Lạt (Lâm Đồng), Hà Giang, Quảng Trị, An Giang và Kiên Giang.

c) Định hướng đến năm 2030

- Phát triển du lịch thông minh đáp ứng yêu cầu và mục tiêu phát triển bền vững, góp phần đưa Việt Nam trở thành điểm đến đặc biệt hấp dẫn, du lịch thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn.

- Hình thành hệ sinh thái du lịch thông minh, đồng bộ trên cơ sở tiếp cận những công nghệ tiên tiến hàng đầu thế giới.

- Mở rộng phát triển du lịch thông minh ở hầu hết các địa bàn du lịch trọng điểm, đóng góp việc hình thành các chuỗi đô thị thông minh trên toàn quốc.

- Du lịch Việt Nam khai thác hiệu quả các giá trị kinh tế từ phát triển du lịch thông minh và có đóng góp lớn trong tỷ trọng GDP.

II. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP

A. NỘI DUNG NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

1. Hoàn thiện thể chế, chính sách, pháp luật về phát triển du lịch thông minh

a) Xây dựng chính sách, cơ chế quản lý linh hoạt, phù hợp, tạo môi trường thuận lợi cho ứng dụng công nghệ, đổi mới sáng tạo trong lĩnh vực du lịch, đảm bảo mục tiêu tăng trưởng xanh và phát triển bền vững.

b) Rà soát, sửa đổi, bổ sung các chính sách, hệ thống văn bản quy phạm pháp luật trong việc ứng dụng công nghệ trong lĩnh vực du lịch.

c) Xây dựng chính sách khuyến khích các doanh nghiệp công nghệ số trong nước đầu tư phát triển các ứng dụng cho du lịch thông minh; khuyến khích, hỗ trợ các doanh nghiệp công nghệ số, các doanh nghiệp khởi nghiệp sáng tạo trong lĩnh vực du lịch dựa trên nền tảng công nghệ số; chính sách khuyến khích đẩy mạnh ứng dụng công nghệ của Cách mạng công nghiệp lần thứ tư trong dự báo, phân tích, bảo đảm cơ chế báo cáo, phản hồi thông tin, phản ứng chính sách kịp thời, chính xác, theo kịp sự thay đổi nhanh chóng của thực tiễn trong hoạt động du lịch.

d) Xây dựng quy định, quy chế kết nối, chia sẻ dữ liệu trong lĩnh vực du lịch để đáp ứng yêu cầu nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước, quảng bá xúc tiến du lịch, hỗ trợ khách du lịch.

đ) Xây dựng cơ chế, khuyến khích phát triển các sản phẩm mới áp dụng công nghệ hiện đại để thu hút khách du lịch.

e) Nghiên cứu, xây dựng khung tham chiếu ICT (công nghệ thông tin và Truyền thông - Information and Communication Technologies), các chỉ số đánh giá về hiệu quả hoạt động (Key Performance Indicator - KPI) cho điểm đến du lịch thông minh.

2. Phát triển hệ thống dữ liệu số trong lĩnh vực du lịch

a) Phát triển, mở rộng hệ thống cơ sở dữ liệu ngành du lịch đảm bảo đồng bộ, kết nối và liên thông từ trung ương đến các địa phương; chuẩn hóa dữ liệu, hệ thống định danh gắn với đối tượng quản lý.

Hệ thống cơ sở dữ liệu ngành du lịch cần được xây dựng đáp ứng quản lý ngành gồm: Cơ sở lưu trú du lịch; Doanh nghiệp lữ hành; doanh nghiệp vận tải khách du lịch; Khu du lịch, điểm du lịch; cơ sở kinh doanh các loại dịch vụ du lịch khác (ăn uống, mua sắm, thể thao, vui chơi, giải trí, chăm sóc sức khỏe, dịch vụ liên quan khác phục vụ khách du lịch); Hướng dẫn viên du lịch; Xúc tiến du lịch; Nhân lực du lịch; Khách du lịch; Thống kê du lịch.

b) Phát triển dữ liệu số phục vụ cho các hoạt động du lịch trên nền tảng dữ liệu lớn (Big data) phục vụ công tác quản lý ngành và nhu cầu tra cứu của người dùng, nâng cao khả năng tương tác trên môi trường số giữa cơ quan quản lý nhà nước về du lịch ở Trung ương và địa phương; giữa cơ quan quản lý nhà nước về du lịch với các doanh nghiệp du lịch, khách du lịch và người dân.

c) Thực hiện số hóa dữ liệu và cung cấp danh mục dữ liệu đã được số hóa theo quy định để tích hợp, khai thác, chia sẻ.

d) Xây dựng quy trình kết nối, cập nhật dữ liệu; quy chế quản lý, duy trì, chia sẻ và khai thác dữ liệu trong hệ thống dữ liệu số ngành du lịch; quy chế kết nối, khai thác dữ liệu với các cơ sở dữ liệu quốc gia, nền tảng quản trị kinh doanh du lịch nhằm thúc đẩy phát triển và sử dụng các nền tảng số quốc gia phục vụ chuyển đổi số, phát triển chính phủ số, kinh tế số, xã hội số.

đ) Xây dựng trực kết nối liên thông dữ liệu ngành du lịch với trực kết nối liên thông chung của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, qua đó kết nối tới các hệ thống của các bộ, ngành khác có liên quan và các địa phương đảm bảo nâng cao chất lượng cũng như hiệu quả hoạt động quản lý và phát triển du lịch.

e) Các hệ thống thông tin được xây dựng đáp ứng theo yêu cầu và tiêu chuẩn về bảo đảm an toàn thông tin theo cấp độ tương ứng theo Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 1/7/2016 về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ.

3. Phát triển các ứng dụng

Ứng dụng công nghệ của công nghiệp 4.0 để phát triển các dịch vụ, ứng dụng với các phân hệ chức năng cụ thể nhằm mục đích khai thác các thông tin từ hệ thống dữ liệu du lịch đáp ứng mục đích của nhiều chủ thể sử dụng trong hệ sinh thái du lịch thông minh.

Nhóm 1: Ứng dụng hỗ trợ khách du lịch

a) Nâng cấp, phát triển Cổng thông tin du lịch Việt Nam, bảo đảm cung cấp thông tin đầy đủ, sinh động về các điểm đến, sản phẩm và dịch vụ du lịch; tích hợp các ứng dụng hỗ trợ xây dựng chương trình du lịch, đặt và thanh toán dịch vụ du lịch trực tuyến; tư vấn thông tin chỉ dẫn cho du khách, tiếp nhận phản hồi và xử lý phản hồi của khách du lịch.

b) Xây dựng, phát triển các nền tảng số, các ứng dụng trên thiết bị di động hỗ trợ khách du lịch chuẩn bị trước chuyến đi, trong chuyến đi và sau chuyến đi nhằm nâng cao chất lượng thông tin và trải nghiệm của khách du lịch, tạo thuận lợi cho hành trình du lịch.

c) Phát triển ứng dụng tích hợp trên nền bản đồ số hỗ trợ khách du lịch với tính năng có khả năng theo sát hành trình, cảnh báo an toàn, tiếp nhận phản hồi, chủ động cung cấp thông tin du lịch phù hợp chỉ dẫn cho khách như thông tin về địa danh, đi lại, ẩm thực, lưu trú, mua sắm, nhật ký du lịch, mua vé,...

Công nghệ Internet kết nối vạn vật (IoT) cho phép kết nối dữ liệu như giao thông, thời tiết và các địa điểm quan trọng đã được tích hợp với camera giám sát để đảm bảo an ninh cho khách du lịch hay công nghệ GPS (hệ thống định vị toàn cầu) hỗ trợ trong việc tìm ra điểm đến.

d) Phát triển các ứng dụng thuyết minh du lịch tự động qua thiết bị di động thông minh bằng nhiều ngôn ngữ phục vụ các khách du lịch nội địa và quốc tế;

đ) Phát triển ứng dụng hỗ trợ khách du lịch đặt dịch vụ, sử dụng dịch vụ và thanh toán dịch vụ trực tuyến; phát triển thẻ du lịch đa năng tích hợp sử dụng các dịch vụ du lịch và thanh toán điện tử.

e) Ứng dụng công nghệ xây dựng các sản phẩm tương tác thực tại ảo (VR), thực tại tăng cường (AR), thực tại trộn (MR), các video 360, các video tương tác online phục vụ khách du lịch thử nghiệm các trải nghiệm trước khi quyết định tham quan.

g) Ứng dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI), chuỗi khối (blockchain), dữ liệu lớn (bigdata) phát triển các nền tảng số tạo môi trường tích hợp, chia sẻ thông tin, kinh nghiệm trong quá trình trải nghiệm du lịch Việt Nam, hỗ trợ làm giàu thông tin số về du lịch và khách du lịch. Đồng thời tạo công cụ hỗ trợ phân tích, đánh giá các thông tin, dữ liệu thu thập được từ khách du lịch, qua đó hình thành công cụ quản lý quan hệ khách hàng phục vụ các chương trình, hệ thống khác.

h) Xây dựng các hệ thống dữ liệu về ngôn ngữ và áp dụng các công nghệ về điện toán đám mây, trí tuệ nhân tạo (AI)... để phát triển các ứng dụng tích hợp chức năng về dịch ngôn ngữ cho phép khách du lịch giao tiếp với cộng đồng dân cư dễ dàng và thuận tiện hơn.

i) Ứng dụng công nghệ bigdata, AI,... phát triển ứng dụng hỗ trợ chăm sóc y tế cho khách du lịch trong hành trình du lịch ở Việt Nam.

Nhóm 2: Ứng dụng hỗ trợ quản lý nhà nước về du lịch

a) Áp dụng công nghệ mới xây dựng cổng thông tin du lịch và ứng dụng trên thiết bị di động (mobile), công cụ phân tích dữ liệu lớn (Big data analytics), trí tuệ nhân tạo (AI),... để phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành của cơ quan quản lý nhà nước về du lịch.

b) Tạo lập dữ liệu mở, phát triển các dịch vụ số, nâng cấp hệ thống và cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 trong lĩnh vực du lịch trên môi trường mạng và thiết bị di động thông minh.

c) Xây dựng hệ thống thông tin báo cáo trong lĩnh vực du lịch kết nối tới hệ thống thông tin báo cáo của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch để kết nối với Trung tâm chỉ đạo điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

d) Xây dựng hệ thống kết nối cơ sở dữ liệu du lịch Việt Nam liên thông tới hệ thống nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du

lịch để kết nối tới các hệ thống cơ sở dữ liệu Quốc gia, các cơ sở dữ liệu của các Bộ, Ngành liên quan để phục vụ cho phát triển nền tảng, ứng dụng trong công tác quản lý nhà nước về du lịch cũng như đảm bảo về an ninh quốc phòng, trật tự xã hội.

đ) Xây dựng hệ thống kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch và các địa phương trong cả nước, đảm bảo tuân thủ Khung Kiến trúc Chính phủ điện tử Việt Nam, gồm các dữ liệu: xúc tiến quảng bá điểm đến du lịch, khách du lịch, tài nguyên du lịch, xu hướng thị trường, quản lý doanh nghiệp du lịch, hướng dẫn viên du lịch, sản phẩm du lịch.

e) Ứng dụng công nghệ AI, phân tích dữ liệu lớn,... để xây dựng ứng dụng thu nhận dữ liệu, tổng hợp, phân tích, xử lý dữ liệu lớn, nghiên cứu thị trường, phục vụ công tác quản lý, hoạch định chính sách, lập quy hoạch, ra quyết định chuyên môn nghiệp vụ.

h) Xây dựng, tích hợp hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp đối với cơ quan quản lý du lịch các cấp; xây dựng hệ thống đánh giá điểm đến du lịch.

i) Xây dựng Trung tâm điều hành du lịch của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch phục vụ công tác chỉ đạo điều hành, quản lý, giám sát các hoạt động trong lĩnh vực du lịch.

Nhóm 3: Ứng dụng hỗ trợ, quản lý điểm đến thông minh

a) Khuyến khích các điểm đến du lịch đặc biệt với các điểm đến là các khu du lịch, điểm du lịch thu hút nhiều khách du lịch, xây dựng hệ thống hạ tầng CNTT cơ bản đồng bộ, đầu tư các thiết bị thông minh để phục vụ khách du lịch; tăng cường chuyển đổi, sử dụng các hệ thống thanh toán điện tử.

b) Phát triển các ứng dụng kết nối hệ thống thông tin phục vụ quản lý, giám sát, điều hành các hoạt động, dịch vụ của điểm đến, đồng thời có tính liên thông, kết nối tới các hệ thống chung của ngành.

c) Phát triển hệ thống quản lý khách du lịch đồng bộ, liên thông giữa các hệ thống, ứng dụng chung với khả năng kết nối nhanh chóng, đơn giản và cung cấp các thông tin, hỗ trợ tốt nhất, phù hợp nhất cho khách du lịch.

d) Đầu tư xây dựng, sản xuất các sản phẩm ứng dụng công nghệ 3D, AR, VR,... phù hợp với điều kiện của điểm đến nhằm đa dạng hóa và nâng cao hiệu quả công tác quảng bá điểm đến, tăng tính hấp dẫn cho điểm đến.

Ứng dụng công nghệ GIS (Hệ thống thông tin địa lý) kết hợp công nghệ viễn thám, 3D, IoT, AI phát triển hệ thống bản đồ số để điều hướng, phục vụ nhu cầu tra cứu tại điểm đến du lịch của khách du lịch.

đ) Ứng dụng công nghệ GIS, GPS, AI,... trong quản lý sức chứa của điểm đến du lịch đảm bảo chất lượng dịch vụ phục vụ khách du lịch và hướng đến phát triển bền vững.

e) Ứng dụng công nghệ GPS, AI,... phát triển ứng dụng hướng dẫn du lịch tự động (auto guide) bằng nhiều ngôn ngữ phù hợp với các thị trường khách du lịch của Việt Nam.

Nhóm 4: Ứng dụng hỗ trợ, quản lý doanh nghiệp thông minh

a) Khuyến khích doanh nghiệp, cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch xây dựng, đầu tư hệ thống hạ tầng công nghệ thông tin cơ bản đồng bộ, đảm bảo khả năng kết nối giữa các hệ thống của cơ sở với các hệ thống chung của ngành.

b) Phát triển các hệ thống, nền tảng, ứng dụng dùng chung trong lĩnh vực du lịch tích hợp thương mại điện tử cho phép doanh nghiệp kết nối, cung cấp thông tin, quảng bá và bán sản phẩm của doanh nghiệp, đồng thời cho phép doanh nghiệp tiếp cận được dữ liệu phục vụ marketing số.

c) Xây dựng hệ thống đồng bộ cho phép doanh nghiệp kết nối, chia sẻ dữ liệu với hệ thống dữ liệu ngành.

d) Xây dựng, phát triển các ứng dụng kết nối doanh nghiệp du lịch, hướng dẫn viên du lịch; ứng dụng hỗ trợ hướng dẫn viên du lịch trong quá trình hành nghề (thuyết minh du lịch tự động bằng các ngôn ngữ khác nhau); ứng dụng hỗ trợ, trao đổi thông tin việc làm giữa doanh nghiệp du lịch, hướng dẫn viên và các tổ chức, cá nhân liên quan.

đ) Xây dựng hệ thống cho phép doanh nghiệp và nguồn nhân lực du lịch có thể dễ dàng tìm kiếm, kết nối theo yêu cầu và tiêu chí phù hợp.

e) Khuyến khích doanh nghiệp áp dụng các phần mềm, hệ thống quản trị doanh nghiệp trên các thiết bị thông minh để nâng cao khả năng quản lý, điều hành của doanh nghiệp theo thời gian thực cũng như nâng cao chất lượng trải nghiệm cho khách du lịch.

g) Khuyến khích áp dụng các công nghệ AI, Bigdata,... phát triển robot tự động hoá cao trong những hoạt động mà robot có thể đảm nhiệm thay thế vị trí con người nhằm nâng cao hiệu quả vận hành, phục vụ khách du lịch, giảm thiểu sai sót trong quy trình mà không làm ảnh hưởng đến trải nghiệm và an toàn của khách du lịch.

4. Phát triển hạ tầng công nghệ thông tin

a) Phát triển hạ tầng công nghệ an toàn và kết nối internet tốc độ cao (hạ tầng kết nối internet băng thông rộng chất lượng cao, hạ tầng mạng di động 4G/5G, hạ tầng kết nối vạn vật (IoT),...), để phục vụ cho các hệ thống, ứng dụng và dịch vụ trong hệ sinh thái du lịch thông minh đáp ứng nhu cầu về kết nối, chia sẻ và xử lý dữ liệu lớn, nâng cao năng lực tiếp cận thông tin dịch vụ du lịch trên môi trường số của người dân và khách du lịch.

b) Đầu tư, xây dựng hệ thống hạ tầng thông tin đồng bộ, hiện đại; xây dựng, nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin của các đơn vị đảm bảo cho việc triển khai phát triển du lịch thông minh; xây dựng nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ

liệu, đảm bảo kết nối, chia sẻ dữ liệu số ngành du lịch giữa các cơ quan, đơn vị trong cả nước.

c) Xây dựng hệ thống đảm bảo an toàn, an ninh mạng trong lĩnh vực du lịch kết nối tới trung tâm giám sát, điều hành, an toàn, an ninh mạng (SOC) của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch hoặc trung tâm giám sát, điều hành, an toàn, an ninh mạng của các tỉnh/ thành phố bảo đảm an toàn thông tin theo hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông.

d) Tăng cường phối hợp với các Bộ, ngành liên quan trong phòng ngừa, ngăn chặn và xử lý đối với sự xâm nhập của các cá nhân, tổ chức từ bên ngoài vào hệ thống. Tăng cường kiểm tra rà soát các nội dung thông tin đăng tải sai sự thật, thông tin không đúng mục đích, không được kiểm chứng... nguy cơ gây ảnh hưởng, cản trở sự phục hồi và phát triển của ngành du lịch Việt Nam.

5. Nguồn nhân lực

a) Nâng cao kỹ năng và bồi dưỡng kiến thức mới một cách toàn diện, đồng bộ về công nghệ số và đổi mới sáng tạo nhằm trang bị những năng lực phù hợp cho nguồn nhân lực, mang lại cơ hội bình đẳng cho tất cả mọi người hưởng lợi từ ứng dụng công nghệ. Xây dựng đội ngũ nhân lực có năng lực phù hợp cho việc triển khai phát triển du lịch thông minh.

b) Xây dựng, tổ chức chương trình bồi dưỡng, tập huấn cho các cán bộ công chức, viên chức trong ngành du lịch về Chính phủ điện tử, Chính phủ số, chuyển đổi số, phát triển du lịch thông minh, khai thác, sử dụng các hệ thống thông tin chuyên ngành.

c) Tổ chức bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng trong quản lý du lịch thông minh, kỹ năng phân tích và xử lý dữ liệu cho cán bộ, công chức, viên chức trong ngành du lịch để sẵn sàng thích ứng làm việc trong môi trường số.

d) Thu hút nguồn nhân lực về công nghệ thông tin chất lượng cao trong ngành du lịch để đảm bảo an ninh, an toàn thông tin các hệ thống ứng dụng và dịch vụ phục vụ hệ sinh thái du lịch thông minh.

đ) Lồng ghép các nội dung phát triển du lịch thông minh và chuyển đổi số trong ngành du lịch vào các chương trình đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch.

e) Xây dựng mạng lưới liên kết, phối hợp giữa các cơ sở đào tạo, cơ quan quản lý, các doanh nghiệp và các điểm đến du lịch.

6. Hợp tác quốc tế

a) Tăng cường hợp tác, trao đổi thông tin, kinh nghiệm về ứng dụng công nghệ phát triển du lịch thông minh với các quốc gia, tổ chức quốc tế.

b) Tham gia các diễn đàn quốc tế về phát triển du lịch thông minh để kịp thời nắm bắt các xu hướng mới của thế giới trong việc đánh giá, phát triển du lịch thông minh.

7. Tuyên truyền nâng cao nhận thức về phát triển du lịch thông minh

a) Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức của các chủ thể trong hoạt động du lịch về chủ động tham gia cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư, ứng dụng các thành tựu của khoa học công nghệ, về vai trò và lợi ích của phát triển du lịch thông minh.

b) Đa dạng hóa các hình thức truyền thông trên nền tảng công nghệ số: các cổng thông tin điện tử, mạng xã hội, bản tin, chuyên đề, tài liệu về phát triển du lịch thông minh.

c) Tăng cường tập huấn, nâng cao kiến thức, kỹ năng về ứng dụng các thành tựu của khoa học công nghệ, khai thác dịch vụ số an toàn trên không gian mạng cho các cơ quan quản lý nhà nước, các doanh nghiệp du lịch thông qua các hội nghị, hội thảo.

d) Tuyên truyền nhằm thu hút sự tham gia tích cực của toàn ngành du lịch trong phát triển du lịch thông minh, tạo nên hành động đồng bộ ở các cấp và sự tham gia của các chủ thể liên quan như các doanh nghiệp công nghệ số, doanh nghiệp du lịch, cơ sở cung cấp dịch vụ du lịch, khách du lịch, cũng như người dân.

đ) Tuyên truyền, biểu dương các tổ chức, cá nhân có đổi mới sáng tạo trong phát triển các ứng dụng đóng góp cho hệ sinh thái du lịch thông minh; các điểm đến du lịch thông minh đã đạt được hiệu quả tích cực trong thu hút và nâng cao chất lượng phục vụ khách du lịch.

e) Tuyên truyền nâng cao nhận thức của người dân và các chủ thể tham gia hoạt động du lịch về định hướng phát triển du lịch bền vững.

g) Tuyên truyền, nâng cao nhận thức, hiểu biết của người dân về công nghệ, du lịch thông minh, thông báo rộng rãi đến người dân, khách du lịch các hệ thống, nền tảng, ứng dụng chính thống, uy tín; thường xuyên thông tin, cảnh báo sâu rộng các nguy cơ, tình huống dễ bị lừa đảo, lợi dụng tới người dân và khách du lịch để giảm thiểu các hoạt động phạm tội, các trường hợp gây ảnh hưởng đến doanh nghiệp, người dân và khách du lịch.

B. CÁC NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM THỰC HIỆN ĐỀ ÁN

Chấp thuận về nguyên tắc các nhiệm vụ trọng tâm để thực hiện đề án (Phụ lục chi tiết kèm theo Quyết định này).

III. NGUỒN KINH PHÍ THỰC HIỆN

- Nguồn kinh phí thực hiện Đề án từ nguồn ngân sách nhà nước theo phân cấp.

- Nguồn ngân sách địa phương theo phân cấp, lồng ghép trong các chương trình, đề án được các cấp có thẩm quyền phê duyệt.

- Nguồn thu hợp pháp, hợp lệ của các cơ quan, tổ chức theo quy định; nguồn tài trợ, viện trợ, hỗ trợ của các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước; các nguồn vốn huy động hợp pháp khác.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Các Vụ, đơn vị thuộc Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch triển khai các nhiệm vụ liên quan đến nội dung Đề án theo chức năng, nhiệm vụ của đơn vị.

1. Tổng cục Du lịch

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức triển khai thực hiện có hiệu quả, đúng tiến độ các nội dung, nhiệm vụ của Đề án.

- Cụ thể hóa các nội dung của Đề án trong các chương trình, kế hoạch công tác hàng năm; chủ động lồng ghép các mục tiêu, nhiệm vụ của Đề án với các chương trình, đề án khác liên quan.

- Chủ trì, phối hợp nghiên cứu, xây dựng trình cấp có thẩm quyền ban hành hoặc ban hành theo thẩm quyền các cơ chế chính sách, quy định liên quan đến việc thực hiện Đề án.

- Hướng dẫn, khuyến khích các tổ chức, doanh nghiệp du lịch tham gia thực hiện các nội dung của Đề án phù hợp với chức năng nhiệm vụ và điều kiện thực tiễn.

- Theo dõi, kiểm tra, giám sát, đánh giá, tổng hợp và định kỳ hàng năm báo cáo Bộ trưởng về việc triển khai thực hiện; đề xuất điều chỉnh, bổ sung nội dung (nếu cần thiết) và tổ chức sơ kết, tổng kết việc thực hiện Đề án.

- Hướng dẫn triển khai kết nối, chia sẻ dữ liệu với các địa phương và từ địa phương vào hệ thống chung góp phần phát triển hệ sinh thái du lịch thông minh.

- Chia sẻ, trao đổi dữ liệu với các bộ, ngành, cơ quan, đơn vị trong và ngoài Bộ nhằm thúc đẩy phát triển du lịch.

- Phối hợp với cơ quan hữu quan định kỳ tổ chức kiểm tra hệ thống công nghệ thông tin kết nối, chia sẻ dữ liệu đảm bảo an ninh, an toàn thông tin.

2. Trung tâm Công nghệ thông tin

- Triển khai các nhiệm vụ liên quan đến nội dung Đề án theo chức năng, nhiệm vụ của đơn vị.

- Phối hợp, hướng dẫn các đơn vị thực hiện Đề án trong các hoạt động liên quan đến: ứng dụng công nghệ thông tin, bảo đảm an toàn thông tin mạng thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ; thu thập, xử lý, lưu trữ, cung cấp thông tin và dữ liệu điện tử phục vụ phát triển du lịch thông minh.

3. Vụ Đào tạo

- Triển khai các nhiệm vụ liên quan đến nội dung Đề án theo chức năng, nhiệm vụ của đơn vị.

- Hướng dẫn các cơ sở đào tạo lồng ghép các nội dung liên quan đến du lịch thông minh, ứng dụng công nghệ thông tin phù hợp xu hướng và thành tựu phát triển của khoa học, công nghệ trong các chương trình đào tạo về du lịch.

4. Cục Hợp tác quốc tế

- Triển khai các nhiệm vụ liên quan đến nội dung Đề án theo chức năng, nhiệm vụ của đơn vị.

- Quan tâm lồng ghép những nội dung liên quan phát triển du lịch thông minh trong các hoạt động hợp tác, giao lưu và hội nhập quốc tế về văn hóa, du lịch.

5. Vụ Khoa học, Công nghệ và Môi trường

- Triển khai các nhiệm vụ liên quan đến nội dung Đề án theo chức năng, nhiệm vụ của đơn vị.

- Lồng ghép những nội dung ứng dụng công nghệ hỗ trợ phát triển du lịch thông minh trong các kế hoạch hàng năm, chương trình, đề tài, đề án khoa học và công nghệ.

- Hướng dẫn các đơn vị trực thuộc Bộ đề xuất các nhiệm vụ liên quan phát triển du lịch thông minh phù hợp kế hoạch phân bổ ngân sách dành cho các hoạt động khoa học, công nghệ và bảo vệ môi trường.

6. Các cơ quan báo chí của Bộ

- Phối hợp với Tổng cục Du lịch truyền thông, phổ biến, nâng cao nhận thức của xã hội về phát triển du lịch, ứng dụng công nghệ, khuyến khích thực hiện các nhiệm vụ và mục tiêu của Đề án.

- Xây dựng các chuyên trang, chuyên mục, công cụ kỹ thuật số phù hợp để truyền thông về các nội dung và hoạt động triển khai Đề án.

- Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ của đơn vị để triển khai các nhiệm vụ trong Đề án.

7. Vụ Kế hoạch, Tài chính

Tổng hợp nhu cầu kinh phí, tham mưu lãnh đạo Bộ phương án đề xuất nguồn kinh phí và bố trí ngân sách để triển khai thực hiện các nhiệm vụ của Đề án phù hợp với từng giai đoạn và danh mục nhiệm vụ trọng tâm của Đề án.

8. Văn phòng Bộ

- Phối hợp, hướng dẫn các thủ tục hành chính, bố trí cơ sở, vật chất và điều kiện cần thiết để các đơn vị thực hiện Đề án hoàn thành nhiệm vụ.

- Triển khai các nhiệm vụ liên quan đến nội dung Đề án theo chức năng, nhiệm vụ của đơn vị.

9. Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

- Phối hợp với Tổng cục Du lịch để triển khai hiệu quả Đề án.

- Xây dựng, triển khai thực hiện các chương trình, kế hoạch phát triển du lịch thông minh ở địa phương.

- Số hóa, kết nối, tích hợp các dữ liệu về du lịch địa phương vào hệ thống thông tin, dữ liệu quản lý chung theo hướng dẫn của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

- Tăng cường công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực công nghệ thông tin, du lịch trên địa bàn đảm bảo thực hiện các quy định hiện hành; Đảm bảo sự tiếp cận thông tin của doanh nghiệp, người dân và khách du lịch khi ứng dụng công nghệ trong lĩnh vực du lịch; Xây dựng môi trường du lịch thân thiện, ứng xử văn minh, chấp hành các quy định của pháp luật tại điểm đến du lịch.

- Ưu tiên bố trí ngân sách cho các hoạt động triển khai Đề án và đầu tư phát triển hạ tầng phục vụ du lịch.

- Xây dựng chính sách khuyến khích, hỗ trợ, thúc đẩy doanh nghiệp đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin, kết nối, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống, nền tảng, ứng dụng dùng chung trong lĩnh vực du lịch theo các mục tiêu, nhiệm vụ đã nêu trong đề án này.

- Tăng cường phối hợp, liên kết, phát huy hiệu quả liên vùng, khai thác tối ưu tiềm năng, thế mạnh của địa phương để phát triển du lịch thông minh.

- Chia sẻ, kết nối dữ liệu góp phần phát triển hệ sinh thái du lịch thông minh.

Phụ lục
DANH MỤC NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM
THỰC HIỆN ĐỀ ÁN ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ CỦA CÔNG NGHIỆP
4.0 ĐỂ PHÁT TRIỂN DU LỊCH THÔNG MINH, THÚC ĐẨY DU LỊCH
TRỞ THÀNH NGÀNH KINH TẾ MŨI NHỌN

(Kèm theo Quyết định số 3570/QĐ-BVHTTDL ngày 21 tháng 12 năm 2022 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)

TT	Tên nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
I	Xây dựng cơ chế chính sách phát triển du lịch thông minh			
1	Xây dựng quy chế đảm bảo an toàn, an ninh thông tin trong lĩnh vực du lịch	Trung tâm Công nghệ thông tin	Tổng cục Du lịch	2022-2023
2	Xây dựng quy chế về quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu số phục vụ phát triển du lịch	Tổng cục Du lịch	Trung tâm Công nghệ thông tin; Các đơn vị liên quan	2022-2023
3	Nghiên cứu xây dựng mô hình quản lý điểm đến du lịch thông minh	Tổng cục Du lịch	Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	2022-2023
4	Nghiên cứu xây dựng các chỉ số đánh giá về hiệu quả hoạt động (KPI) cho điểm đến du lịch thông minh	Tổng cục Du lịch	Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	2022-2023
II	Phát triển dữ liệu			
5	Phát triển, mở rộng cơ sở dữ liệu du lịch Việt Nam	Tổng cục Du lịch	Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	2022-2025
6	Thực hiện số hóa dữ liệu phục vụ phát triển du lịch thông minh và cung cấp	Tổng cục Du lịch	Trung tâm Công nghệ thông tin;	2022-2025

TT	Tên nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	danh mục dữ liệu đã được số hóa theo quy định để tích hợp, chia sẻ (gồm bảo tàng, nhà hát, di tích, biểu diễn văn hóa nghệ thuật,...)		Các Đơn vị liên quan; Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	
III	Phát triển các ứng dụng, dịch vụ			
7	Ứng dụng công nghệ số phát triển các ứng dụng hỗ trợ khách du lịch	Tổng cục Du lịch	Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	2022-2025
8	Ứng dụng công nghệ số phát triển các ứng dụng phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành của cơ quan quản lý nhà nước về du lịch	Tổng cục Du lịch	Trung tâm Công nghệ thông tin	2022-2025
9	Phát triển các nền tảng số kết nối liên thông hệ thống tin, báo cáo phục vụ quản lý nhà nước về du lịch	Tổng cục Du lịch	Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	2022-2025
10	Phát triển các ứng dụng phục vụ báo cáo, thống kê tự động liên thông từ các doanh nghiệp, cơ sở dịch vụ du lịch đến các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch, tích hợp kết nối với các ngành, lĩnh vực liên quan	Tổng cục Du lịch	Các Đơn vị liên quan; Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	2022-2025
11	Ứng dụng công nghệ số xây dựng các sản phẩm công nghệ thông tin phục vụ xúc tiến quảng bá du lịch	Tổng cục Du lịch	Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	2022-2025
12	Ứng dụng công nghệ (thực	Tổng cục Du	Ủy ban nhân	2022-2025

TT	Tên nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
	tại ảo, thực tại tăng cường...) cho phát triển các sản phẩm tăng tính hấp dẫn cho điểm đến du lịch, nâng cao trải nghiệm cho khách du lịch	lich	dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	
13	Xây dựng nền tảng quản trị kinh doanh du lịch nhằm đẩy mạnh ứng dụng các mô hình kinh doanh du lịch trực tuyến	Tổng cục Du lịch	Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố	2022-2025
IV	Phát triển hạ tầng kỹ thuật và an toàn thông tin			
14	Xây dựng Trung tâm điều hành du lịch phục vụ công tác quản lý, điều hành của cơ quan quản lý du lịch	Tổng cục Du lịch	Trung tâm Công nghệ thông tin	2022-2025
15	Đầu tư nâng cấp hạ tầng mạng, tăng cường trang thiết bị công nghệ thông tin của cơ quan quản lý du lịch thích ứng với yêu cầu của cách mạng công nghiệp 4.0	Tổng cục Du lịch; Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố	Trung tâm Công nghệ thông tin	2022-2025
16	Xây dựng trung tâm giám sát, điều hành an toàn, an ninh mạng	Tổng cục Du lịch	Trung tâm Công nghệ thông tin	2022-2025
V	Phát triển nguồn nhân lực			
17	Tổ chức xây dựng chương trình đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao năng lực ứng dụng công nghệ của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 cho đội ngũ nhân lực du lịch đảm bảo phát triển du lịch thông minh, thúc đẩy phát triển du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn	Vụ Đào tạo	Tổng cục Du lịch; Vụ Khoa học, Công nghệ và Môi trường; Trung tâm Công nghệ thông tin	2022-2025

TT	Tên nhiệm vụ	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian thực hiện
18	Xây dựng, tổ chức chương trình bồi dưỡng, tập huấn cho các cán bộ công chức, viên chức về Chính phủ điện tử, khai thác, sử dụng các hệ thống thông tin chuyên ngành, quản lý điểm đến du lịch thông minh	Vụ Đào tạo	Tổng cục Du lịch; Trung tâm Công nghệ thông tin; Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	2022-2024
VI	Tuyên truyền, phổ biến nâng cao nhận thức			
19	Truyền thông nâng cao nhận thức về ứng dụng công nghệ, phát triển du lịch thông minh	Tổng cục Du lịch	Văn phòng Bộ; Trung tâm Công nghệ thông tin; Các cơ quan truyền thông, báo chí của Bộ; Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố	2022-2025
VII	Tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện			
20	Báo cáo kết quả thực hiện Đề án đến 2025	Tổng cục Du lịch	Các đơn vị liên quan	Tháng 12 năm 2025
21	Báo cáo tổng hợp kết quả thực hiện Đề án	Tổng cục Du lịch	Các đơn vị liên quan	Tháng 12 năm 2030