

ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG VÀ ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN DU LỊCH THÔNG MINH TẠI QUẢNG NINH

Lai Văn Đoàn
Khoa Du lịch, Trường Đại học Hạ Long

Tóm tắt: Bài báo tập trung đánh giá thực trạng và định hướng phát triển du lịch thông minh tại tỉnh Quảng Ninh trong bối cảnh chuyển đổi số. Qua phân tích nền tảng hạ tầng, chính sách và mô hình thành phố thông minh, nghiên cứu chỉ ra rằng Quảng Ninh có nhiều điều kiện thuận lợi để phát triển du lịch thông minh. Bài viết đề xuất các nhóm giải pháp trọng tâm nhằm nâng cao hiệu quả quản lý, chất lượng dịch vụ và trải nghiệm du khách, hướng đến xây dựng Quảng Ninh trở thành trung tâm du lịch thông minh hàng đầu cả nước.

Từ khoá: đánh giá thực trạng, định hướng phát triển du lịch

ASSESSMENT OF THE CURRENT SITUATION AND DEVELOPMENT ORIENTATION OF SMART TOURISM IN QUANG NINH

Lai Van Doan
Faculty of Tourism, Ha Long University

Abstract: This article focuses on assessing the current situation and development orientation of smart tourism in Quang Ninh Province in the context of digital transformation. Through the analysis of infrastructure, policies, and smart city models, the study highlights that Quang Ninh possesses favorable conditions for developing smart tourism. The article proposes key solution groups to enhance management efficiency, service quality, and visitor experience, aiming to position Quang Ninh as a leading smart tourism hub in the country.

Keywords: situation assessment, tourism development orientation, smart tourism.

Nhận bài: 18/04/2025

Phản biện: 10/05/2025

Duyệt đăng: 14/05/2025

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Quảng Ninh là tỉnh có vị trí địa chính trị quan trọng, tài nguyên thiên nhiên phong phú; văn hóa đa dạng; con người và xã hội là nơi hội tụ, giao thoa, sự thống nhất trong đa dạng của nền văn minh sông Hồng. Quảng Ninh hội tụ đầy đủ các yếu tố đặc thù của Việt Nam nên đã từng được cố Thủ tướng Phạm Văn Đồng ví như “một Việt Nam thu nhỏ”. Đây là tỉnh tỉnh duy nhất có đường biên giới cả trên bộ và trên biển với Trung Quốc, nằm trong khu vực hợp tác “hai hành lang, một vành đai” kinh tế Việt - Trung, Hợp tác liên vùng vịnh Bắc Bộ mở rộng, cầu nối ASEAN - Trung Quốc. Quảng Ninh có nhiều điều kiện thuận lợi và lợi thế khác biệt lớn về tài nguyên để phát triển du lịch, tiêu biểu như vịnh Hạ Long - Danh thắng quốc gia đặc biệt, đã được UNESCO hai lần công nhận Di sản thế giới, được bầu chọn là một trong bảy kỳ quan thiên nhiên mới của thế giới vào năm 2011; Yên Tử - Di tích lịch sử đặc biệt quốc gia, trung tâm hình thành phát triển Phật Giáo Trúc Lâm Việt Nam; đồng thời là một trong những trung tâm du lịch tâm linh lớn nhất cả nước. Đây là tài nguyên vô giá và tiềm năng lớn để Quảng Ninh phát triển các loại hình du lịch, hướng đến phát triển ngành công nghiệp văn hóa - giải trí; trở thành trung tâm du lịch quốc tế và trọng điểm du lịch hàng đầu quốc gia. Để phát huy những tiềm năng

và thế mạnh nổi trội như vậy, ngày 24/5/2013, BCH Đảng bộ tỉnh ban hành Nghị quyết số 07-NQ/TU về phát triển du lịch tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2013-2020, định hướng đến năm 2030 trong đó đề ra những giải pháp để đổi mới và phát triển du lịch Quảng Ninh trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, góp phần đổi mới mô hình tăng trưởng, tái cấu trúc nền kinh tế theo hướng nâng cao chất lượng, hiệu quả và tính cạnh tranh, phát triển bền vững, chuyển đổi phương thức phát triển từ “nâu” sang “xanh”, phát triển từ bề rộng sang phát triển theo chiều sâu; xây dựng và phát triển Quảng Ninh từng bước thành tỉnh dịch vụ, công nghiệp hiện đại.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Cơ sở lý luận và tổng quan thực tiễn về du lịch thông minh

Trong những năm gần đây, tỉnh Quảng Ninh bắt đầu triển khai ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin nhằm đi tắt đón đầu những cơ hội khai thác cơ hội số. Tận dụng tối đa sự phát triển hạ tầng viễn thông, ứng dụng công nghệ thông tin, Internet những dư địa mới trong công tác quản lý nhà nước đã được khai phá. Ví dụ điển hình là việc chủ động nghiên cứu, xây dựng và tổ chức triển khai Đề án xây dựng Chính quyền điện tử, Đề án triển khai mô hình thành phố thông minh,

từ đó mô hình chính quyền điện tử tỉnh Quảng Ninh đã trở thành khung tham chiếu, đóng góp kinh nghiệm quý báu cho các tỉnh, thành phố trên cả nước.

Việc xây dựng Mô hình thành phố thông minh Quảng Ninh phải đảm bảo các mục tiêu tổng quát như sau: Nâng cao năng lực quản lý, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động kinh tế - xã hội, tạo ra môi trường hấp dẫn thu hút đầu tư, phục vụ tốt cho người dân, doanh nghiệp và khách du lịch qua đó thúc đẩy đổi mới và thực thi công bằng xã hội, tăng cường sự minh bạch và chịu trách nhiệm của cơ quan quản lý; Nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân, chất lượng trải nghiệm của khách du lịch thông qua các ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông để hỗ trợ giải quyết kịp thời, hiệu quả các vấn đề được người dân, du khách quan tâm; Quản lý thành phố thông minh qua các hệ thống thông tin quản lý những lĩnh vực hạ tầng kỹ thuật – dịch vụ chủ yếu của thành phố được số hoá, liên thông, chia sẻ dữ liệu giữa các ngành, tăng cường sự tham gia của người dân nhằm nâng cao năng lực dự báo, hiệu quả và hiệu lực quản lý của chính quyền địa phương; Bảo vệ môi trường hiệu quả thông qua xây dựng các hệ thống giám sát, cảnh báo trực tuyến về môi trường (nước, không khí, tiếng ồn, đất, chất thải...); các hệ thống thu thập, phân tích dữ liệu môi trường phục vụ nâng cao năng lực dự báo, phòng chống, ứng phó khẩn cấp và chủ động ứng phó biến đổi khí hậu; Xây dựng hạ tầng thông tin số an toàn, khuyến khích cung cấp dữ liệu mở để thúc đẩy các hoạt động khởi nghiệp đổi mới sáng tạo, giúp doanh nghiệp giảm chi phí, mở rộng cơ hội hợp tác kinh doanh trong nền kinh tế số từ đó nâng cao năng lực cạnh tranh của tỉnh; Đảm bảo mọi người dân được thụ hưởng các dịch vụ một cách nhanh chóng, thuận tiện trên cơ sở hạ tầng thông tin số rộng khắp; Tăng cường đảm bảo an ninh, trật tự an toàn xã hội, phòng chống tội phạm.

Trên cơ sở Khung tham chiếu phát triển thành phố thông minh tại Việt Nam, tỉnh Quảng Ninh đã xây dựng kiến trúc thành phố thông minh bao gồm những thành phần được sắp xếp theo thứ tự từ cơ sở hạ tầng tới thượng tầng, trên cao nhất là người sử dụng:

Thứ nhất, cơ sở hạ tầng vật lý của thành phố bao gồm các trung tâm điều hành, hạ tầng điện, nước, giao thông, y tế, giáo dục...

Thứ hai, hạ tầng mạng kết nối bao gồm mạng công cộng, mạng dùng riêng.

Thứ ba, nền tảng thành phố thông minh Quảng

Ninh bao gồm: Sàn giao dịch dữ liệu IoT, quản lý dữ liệu ngữ cảnh, quản lý lưu trữ dữ liệu, quản lý IoT, quản lý các APIs, giám sát và quản lý nền tảng, bảo đảm an toàn thông tin cho nền tảng.

Thứ tư, các dịch vụ và ứng dụng của thành phố thông minh trong những ngành như: Giao thông, tài nguyên môi trường, y tế, xây dựng và quản lý đô thị, an ninh an toàn, du lịch, giáo dục, lao động thương binh xã hội....

Thứ năm, người sử dụng bao gồm: Công dân, doanh nghiệp, chính quyền, các đối tượng khác.

Trong các mô hình mà nhân dân, doanh nghiệp và khách du lịch được thụ hưởng, mô hình du lịch thông minh được triển khai tại Quảng Ninh hướng đến ứng dụng các thành tựu công nghệ hỗn hợp của tất cả các mô hình khác trên cơ sở hạ tầng tích hợp dữ liệu được phát triển đồng bộ, đảm bảo sự tương tác kịp thời giữa 3 bên là nhà quản lý, doanh nghiệp du lịch và du khách. Hạ tầng vật lý của du lịch thông minh bao gồm: (1) Trung tâm điều hành tích hợp IOC; (2) Trung tâm điều hành OC; (3) Trung tâm tích hợp dữ liệu tỉnh. Bên cạnh hạ tầng vật lý còn các tài nguyên hiện có của tỉnh như Chính quyền điện tử tỉnh, các hệ thống thông tin khác sẵn có của tỉnh, các thiết bị IoT (bao gồm các sensor, camera, các thiết bị IoT), các nguồn dữ liệu của các ngành có liên quan. Trên cơ sở hạ tầng vật chất kỹ thuật đó, mô hình du lịch thông minh cung cấp các dịch vụ đến người sử dụng như: (1) Hệ thống quản lý thông tin du lịch tổng thể; (2) Cổng thông tin tích hợp về du lịch; (3) Cung cấp kiosk cung cấp thông tin về du lịch; (4) Ứng dụng du lịch di động; (5) Hệ thống wifi miễn phí; (6) Ứng dụng vé du lịch điện tử, thẻ du lịch thông minh; (7) Hệ thống thực tế ảo để tăng trải nghiệm du lịch; (8) Bản đồ du lịch thông minh quảng bá du lịch và các ứng dụng khác. Năm 2020, Trung tâm điều hành du lịch thông minh đã chính thức được triển khai đầu tư lắp đặt tại cơ quan văn phòng Sở. Đây là hợp phần ứng dụng thành phố thông minh, bao gồm hệ thống phần mềm phân tích, xử lý thông tin, tổng hợp dữ liệu, xây dựng báo cáo, hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước thông qua ứng dụng trí tuệ nhân tạo, hệ thống camera giám sát, cảm biến phục vụ chỉ đạo điều hành của lãnh đạo Sở Du lịch và của tỉnh đồng thời cung cấp các thông tin hữu ích đối với người dân.

Với quan điểm Du lịch là ngành kinh tế tổng hợp, bất cứ cải tiến, đổi mới của các ngành, lĩnh vực của xã hội đều có ảnh hưởng trực tiếp hay gián tiếp tới Du lịch do vậy Quảng Ninh từ sớm đã xác định muốn thúc đẩy hình thành hệ sinh thái

du lịch thông minh cần thực hiện đồng bộ trên tất cả các lĩnh vực thông qua Chuyển đổi số toàn diện các lĩnh vực kinh tế - xã hội. Ngày 05/02/2022, Ban Thường vụ Tỉnh uỷ Quảng Ninh ban hành Nghị quyết số 09-NQ/TU về Chuyển đổi số toàn diện tỉnh Quảng Ninh đến năm 2025, định hướng đến năm 2030; ngày 01/3/2022, Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh ban hành Kế hoạch số 59/KH-UBND về việc thực hiện Chuyển đổi số toàn diện tỉnh Quảng Ninh đến năm 2025, định hướng đến năm 2030, theo đó thiết lập mục tiêu tổng quát là đổi mới căn bản, toàn diện hoạt động lãnh đạo, quản lý, điều hành của các cơ quan Đảng, Nhà nước, Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh; phát triển mạnh kinh tế số tạo nền tảng thúc đẩy các giá trị tăng trưởng mới trong các ngành, lĩnh vực kinh tế - xã hội của tỉnh; từng bước đưa kinh tế số giữ vai trò chủ đạo trong tăng trưởng GRDP của tỉnh; xây dựng xã hội số an toàn, nhân văn dựa trên ba trụ cột thiên nhiên – xã hội – con người để hình thành công dân số, xã hội số, đảm bảo an toàn, an ninh mạng gắn với bảo đảm vững chắc quốc phòng, an ninh và chủ quyền số quốc gia. Mục tiêu cơ bản đến năm 2030 là (1) Kinh tế số chiếm khoảng 30% GRDP của tỉnh; (2) Tỷ trọng kinh tế số trong từng ngành, lĩnh vực đạt tối thiểu 20%; (3) Tốc độ tăng năng suất lao động xã hội bình quân trên 13%/năm; (4) 100% hồ sơ công việc tại cấp huyện, cấp xã được xử lý trên môi trường mạng; (5) 90% hoạt động giám sát, kiểm tra của cơ quan quản lý nhà nước được thực hiện thông qua môi trường số và hệ thống thông tin của cơ quan quản lý; (6) 80% các quyết định điều hành được hỗ trợ bởi các hệ thống phân tích dữ liệu và dữ liệu lớn; (7) 90% người dân trong độ tuổi lao động có kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến và các dịch vụ số thiết yếu (y tế, giáo dục, giao thông, du lịch, đất đai...); (8) Tỷ lệ dân số trưởng thành có tài khoản thanh toán điện tử đạt 99%; (9) Tăng 40% dịch vụ mới dựa trên dữ liệu cho người dân, doanh nghiệp; (10) Phần đầu có tối thiểu 500 doanh nghiệp số, trong đó có các doanh nghiệp “maded in Vietnam” làm ra các sản phẩm công nghệ lõi, chủ lực trong chuyển đổi số, đô thị thông minh.

2.2. Định hướng phát triển du lịch thông minh tại Quảng Ninh

2.2.1. Nhóm nhiệm vụ về xây dựng cơ chế, chính sách

Bao gồm: (1) Xây dựng, ban hành Bộ chỉ số chuyển đổi số tỉnh Quảng Ninh trên cơ sở tích hợp bộ chỉ số đánh giá về chính quyền điện tử và

phân nhóm đối tượng để thực hiện theo đặc thù từng ngành; (2) Xây dựng cơ chế hỗ trợ doanh nghiệp, hộ dân quảng bá sản phẩm, tham gia các hoạt động thương mại điện tử trên các sàn giao dịch điện tử trong và ngoài nước; (3) Xây dựng bộ quy chế, quy định về việc quản lý, vận hành, sử dụng, chia sẻ các hệ thống, nền tảng, ứng dụng, dữ liệu số...trong quá trình thực hiện Chuyển đổi số để đảm bảo tính thống nhất, đồng bộ và phát huy hiệu quả cao nhất gắn với an toàn thông tin mạng; (4) Xây dựng cơ chế chính sách riêng cho Khu công nghệ thông tin tập trung của tỉnh; (5) các chính sách về nhân lực công nghệ.

2.2.2. Nhóm nhiệm vụ về phát triển hạ tầng và nền tảng cho Chuyển đổi số

Bao gồm: (1) Phát triển hạ tầng số dùng chung cho tỉnh Quảng Ninh như Trung tâm tích hợp dữ liệu của tỉnh trên nền tảng điện toán đám mây, hạ tầng mạng băng rộng; (2) Phát triển kho dữ liệu dùng chung và dữ liệu mở của tỉnh; (3) Phát triển nền tảng số dùng chung trên cơ sở dữ liệu dân cư, các nền tảng thanh toán trực tuyến...; (4) Đảm bảo an ninh, an toàn mạng, dữ liệu, vận hành có hiệu quả Trung tâm kiểm soát an toàn thông tin mạng cầu tỉnh, kết nối với Hệ thống hỗ trợ giám sát, điều hành an toàn mạng quốc gia, phổ cập danh tính số toàn dân, tích hợp chữ ký số công cộng; (5) Phát triển nguồn nhân lực chuyển đổi số.

Thứ ba, nhóm nhiệm vụ về phát triển Chính quyền số bao gồm: (1) Phát triển hạ tầng Chính quyền số, tập trung hoàn thiện nền tảng Chính quyền điện tử; (2) Cung cấp dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ thông minh, tiện ích phục vụ người dân và doanh nghiệp; (3) Phát triển, hoàn thiện các hệ thống thông tin nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động, chỉ đạo, điều hành các hệ thống chính trị của tỉnh; (4) Số hoá và sử dụng dữ liệu hiệu quả trong hoạt động của các cơ quan Đảng, Mặt trận tổ quốc, tổ chức đoàn thể và các cấp chính quyền; (5) Xây dựng và vận hành hiệu quả Trung tâm giám sát, điều hành thông minh tỉnh phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành.

Thứ tư, nhóm nhiệm vụ phát triển Xã hội số bao gồm: (1) Triển khai các ứng dụng số cung cấp tiện ích, phục vụ nhu cầu người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh, bảo đảm an toàn an ninh; (2) Thúc đẩy người dân sử dụng thiết bị số gắn với đào tạo kỹ năng số và xây dựng văn hoá số, hướng dẫn người dân thông qua các tổ cộng đồng số triển khai từ xã phường địa phương toàn tỉnh; (3) Xây dựng, cung cấp các dịch vụ số trên nền tảng chính quyền số, đô thị thông minh đối với các lĩnh vực

thiết yếu cho người dân, doanh nghiệp.

Thứ năm, nhóm nhiệm vụ phát triển kinh tế số bao gồm: (1) Hỗ trợ doanh nghiệp khởi nghiệp công nghệ số; (2) Hỗ trợ thị trường thương mại điện tử phát triển nhanh và mạnh, cạnh tranh và bền vững; (3) Khuyến khích doanh nghiệp vừa và nhỏ chuyển đổi mô hình kinh doanh qua chuyển đổi số; (4) Xây dựng Hạ Long ICT Park thành “cảng dữ liệu” là nơi tập trung, cung cấp dữ liệu và dịch vụ dữ liệu cho khu vực phía Bắc theo hình thức đối tác công tư PPP, phát triển trung tâm đổi mới sáng tạo khu vực phía Bắc thuộc Hạ Long ICT Park; (5) Đẩy mạnh mô hình ngân hàng số, gia tăng tiện ích trải nghiệm khách hàng, mục tiêu tài chính toàn diện cho nhanh dân, du khách; (5) Phát triển kinh tế số trên cơ sở tập trung chuyển đổi số các ngành kinh tế trọng điểm của Quảng Ninh như công nghiệp, khai khoáng, chế biến chế tạo, năng lượng, logistic, xuất nhập khẩu....trong đó ưu tiên phát triển Du lịch theo hướng xây dựng nền tảng du lịch số dùng chung cho toàn tỉnh, ứng dụng công nghệ số phục vụ hoạt động du lịch thông minh (sàn giao dịch du lịch điện tử, bản đồ số du lịch, thẻ du lịch thông minh, đăng ký sử dụng dịch vụ du lịch qua thiết bị di động thông minh...), hình thành sản phẩm

du lịch số bằng công nghệ thực tế ảo, thực tế tăng cường...; triển khai nền tảng số quốc gia về quản trị và kinh doanh du lịch, ứng dụng công nghệ số để quản lý, điều hành du lịch; số hoá di sản vịnh Hạ Long, quản trị theo mô hình kinh tế tuần hoàn, quản trị di sản bền vững; đổi mới căn bản, toàn diện hoạt động lãnh đạo, quản lý, điều hành của Sở Du lịch, phát triển mạnh kinh tế số ngành du lịch tạo nền tảng thúc đẩy phát triển và tạo ra các giá trị tăng trưởng mới, từng bước đưa kinh tế số du lịch giữ vai trò chủ đạo trong tăng trưởng ngành du lịch, đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn theo Quyết định số 1685/QĐ-TTg ngày 05/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ.

III. KẾT LUẬN

Du lịch thông minh là hướng đi tất yếu để nâng cao năng lực cạnh tranh và phát triển bền vững ngành du lịch Quảng Ninh. Với nền tảng hạ tầng, chính sách và công nghệ đang được đầu tư đồng bộ, tỉnh có nhiều điều kiện thuận lợi để đẩy mạnh chuyển đổi số trong lĩnh vực du lịch. Tuy nhiên, để đạt hiệu quả cao, cần tiếp tục hoàn thiện thể chế, phát triển nguồn nhân lực số và tăng cường ứng dụng công nghệ nhằm nâng cao trải nghiệm du khách và chất lượng quản lý.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Quyết định số 72/QĐ-TTg ngày 10/02/2023 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Quy hoạch chung thành phố Hạ Long đến năm 2040;
2. Quyết định số 4015/QĐ-UBND ngày 28/10/2022 của UBND thành phố Hạ Long về việc phê duyệt Đề án phát triển du lịch thành phố Hạ Long đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030;
3. Quyết định số 509/QĐ-TTg ngày 13/6/2024 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Quy hoạch hệ thống du lịch thời kỳ 2021-2030, tầm nhìn đến năm 2045;