

KẾ HOẠCH
Chuyển đổi số giai đoạn 2021 – 2025, định hướng đến năm 2030
trong lĩnh vực du lịch

Thực hiện kế hoạch số 186/KH-UBND ngày 24 tháng 12 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang về việc chuyển đổi số tỉnh Kiên Giang giai đoạn 2021 – 2025, định hướng đến năm 2030. Sở Du lịch Kiên Giang xây dựng kế hoạch với nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Triển khai thực hiện tốt Quyết định 1671/QĐ-TTg ngày 30 tháng 11 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc Phê duyệt “Đề án tổng thể ứng dụng công nghệ thông tin trong lĩnh vực du lịch giai đoạn 2018 – 2020, định hướng đến năm 2025”.

Nhằm bắt kịp các xu hướng mới trong thời kỳ bùng nổ của công nghệ, đáp ứng yêu cầu về đổi mới phương thức, nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác quản lý nhà nước, góp phần thúc đẩy tăng trưởng và nâng cao nhận năng lực cạnh tranh của du lịch.

Ứng dụng công nghệ thông tin nhằm phát triển hệ sinh thái du lịch thông minh, chủ động đáp ứng nhu cầu đặc thù, chuyên biệt của thị trường khách du lịch, hỗ trợ doanh nghiệp du lịch kết nối hiệu quả với du khách. Trong đó, chuyển đổi số hiện là xu hướng hàng đầu của các doanh nghiệp du lịch, nhằm bắt kịp sự chuyển đổi trong mô hình kinh doanh và quảng bá, các công cụ trực tuyến phục vụ tìm kiếm, chia sẻ thông tin, đặt dịch vụ, thanh toán trực tuyến giúp du khách góp phần bảo đảm an toàn cho du khách, tạo ra những sản phẩm mới lạ, độc đáo và hỗ trợ hiệu quả cho các doanh nghiệp trong hoạt động tiếp thị, quảng bá trực tuyến, thương mại điện tử.

2. Yêu cầu

- Ngành Du lịch tỉnh Kiên Giang cần phải chủ động hơn, nắm bắt cơ hội, áp dụng triệt để công nghệ, chuyển đổi số để phát triển bền vững trong thời gian tới. Nâng cấp, hoàn thiện, phát triển hạ tầng kỹ thuật bảo đảm ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) tại Sở Du lịch; đảm bảo các điều kiện cần thiết sẵn sàng thực hiện việc chuyển đổi số, đảm bảo kết nối hạ tầng mạng LAN, đường truyền internet tốc độ cao; Tích hợp, kết nối đến các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu du lịch trong tỉnh tạo lập hệ thống thông tin du lịch thông nhất, chia sẻ rộng khắp giữa các đơn vị theo mô hình đô thị thông minh của tỉnh đã được phê duyệt.

- Hỗ trợ về công cụ quảng bá hình ảnh, sản phẩm, dịch vụ trong lĩnh vực du lịch của tỉnh. Tạo lập môi trường để thực hiện quảng bá trực tuyến hình ảnh du lịch tỉnh Kiên Giang thể hiện sự rõ ràng, minh bạch và chất lượng về dịch vụ du



lịch.

- Gắn kết chặt chẽ ứng dụng CNTT với cải cách hành chính, xây dựng kế hoạch thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính, chuẩn hóa quy trình, thủ tục hành chính gắn với việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Đảm bảo thực hiện nghiêm túc việc sử dụng thư điện tử công vụ để kết nối, trao đổi thông tin phục vụ nhiệm vụ được giao giữa Sở Du lịch với các sở, ban, ngành của tỉnh, thông qua phần mềm Quản lý văn bản và hồ sơ công việc.

II. NỘI DUNG:

1. Nhiệm vụ

a) Từ 2021 -2025

- Thực hiện số hóa dữ liệu và chuẩn hóa dữ liệu các tài liệu báo cáo, thống kê thông tin ngành du lịch để làm dữ liệu cho hệ thống quản lý thông tin ngành du lịch. Đảm bảo 90% việc số hóa toàn bộ các dữ liệu về hướng dẫn viên du lịch, doanh nghiệp lữ hành, cơ sở lưu trú trên địa bàn tỉnh Kiên Giang; Đảm bảo từ 80% đến 90% Dịch vụ công được cung cấp mức độ 3, 4; Đảm bảo 100% hồ sơ tiếp nhận thông qua hệ thống một cửa điện tử và đảm bảo 100% hồ sơ được trả trước hoặc đúng hạn; Đảm bảo 95% văn bản trao đổi giữa các cơ quan nhà nước được chuyển hoàn toàn dưới dạng điện tử.

- Đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong quản lý, điều hành, khai thác du lịch và hỗ trợ khách du lịch, là trung tâm kết nối trực tuyến với các cơ sở du lịch để nắm bắt kịp thời số liệu du lịch phục vụ công tác quản lý của ngành.

- Xây dựng Phòng điều hành du lịch thông minh đầu tư cơ sở hạ tầng, hệ thống báo cáo thông minh và phần mềm nền tảng giúp vận hành hệ thống du lịch ổn định, an toàn bảo mật và có hiệu quả.

- Xây dựng hệ thống quản lý thông tin du lịch Kiên Giang để hỗ trợ công tác quản lý và điều hành du lịch một cách hiện đại, hiệu quả, hình thành hệ thống thông tin tích hợp thống nhất về du lịch.

- Xây dựng ứng dụng cung cấp thông tin và tiện ích cho du khách: App mobile du lịch Kiên Giang cho du khách tiếp cận dễ dàng thông tin du lịch tỉnh; Đầu tư hệ thống kiosk thông tin đặt thí điểm 02 kiosk thông tin du lịch để khách du lịch nhanh chóng tra cứu, tiếp cận các dịch vụ du lịch Kiên Giang.

- Xây dựng hệ thống công thông tin tích hợp về du lịch Kiên Giang để cung cấp các thông tin quy hoạch cần thiết cho các doanh nghiệp, khách du lịch và người dân một cách minh bạch; Quảng bá và phục vụ khách du lịch dễ dàng tiếp cận đến các sản phẩm du lịch tỉnh hỗ trợ ngôn ngữ chính cho du khách gồm: tiếng Việt, tiếng Anh. Đồng thời, có phân hệ chức năng cung cấp môi trường cho các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ du lịch để trao đổi, liên kết, đa dạng hóa các sản phẩm du lịch trong một môi trường cạnh tranh và minh bạch; Cung cấp các số liệu báo cáo thống kê dưới dạng biểu đồ, hỗ trợ các cơ quan quản lý ra quyết định trên cơ sở các dữ liệu, báo cáo đã được thống kê, phân tích.

- Nâng cao hiệu quả công tác quản lý, xử lý, khai thác dữ liệu về du lịch; Phối hợp với các dự án khác có liên quan để cung cấp các dịch vụ đảm bảo an

toàn an ninh cho du khách. Đào tạo để nâng cao trình độ sử dụng công nghệ thông tin và các kỹ năng trong khai thác, vận hành hệ thống.

b) Đến năm 2030

Đảm bảo 100% số hóa dữ liệu về hướng dẫn viên du lịch, doanh nghiệp lữ hành, cơ sở lưu trú trên địa bàn tỉnh Kiên Giang; Đảm bảo từ 90% đến 98% Dịch vụ công được cung cấp mức độ 3, 4; Duy trì 100% hồ sơ tiếp nhận thông qua hệ thống một cửa điện tử và 100% hồ sơ được trả trước hoặc đúng hạn; Đảm bảo 100% văn bản trao đổi giữa các cơ quan nhà nước được chuyển hoàn toàn dưới dạng điện tử.

Duy trì, nâng cấp hệ thống trang thiết bị chuyên ngành: bao gồm các thiết bị như Kiosk quảng bá thông tin và hệ thống thông tin quản lý du lịch, được tổ chức theo hệ thống nghiệp vụ của ngành du lịch được kết nối cập nhật trực tiếp từ nơi phát sinh dữ liệu và tương thích về cấu trúc cơ sở dữ liệu của Bộ Văn hóa, thể thao và Du lịch. Nâng cấp cổng thông tin du lịch đảm bảo môi trường hoạt động tương tác cho du khách, doanh nghiệp và nhà quản lý.

Ứng dụng có hiệu quả việc dùng trợ lý du lịch ảo và các công nghệ tiên tiến khác phục vụ du khách, cộng đồng, doanh nghiệp và cơ quan quản lý về du lịch, góp phần thúc đẩy vào sự phát triển ngành du lịch tỉnh Kiên Giang nói riêng và cả nước nói chung, đưa Việt Nam vào 04 nhóm quốc gia dẫn đầu về năng lực cạnh tranh du lịch của khu vực Đông Nam Á.

Sử dụng trực tích hợp chung theo mô hình đô thị thông minh của tỉnh phục vụ việc tích hợp, kết nối với các hệ thống của dự án bao gồm cổng tích hợp du lịch, app mobile, Kiosk với Phòng điều hành du lịch, đồng thời kết nối giữa Phòng điều hành du lịch với trung tâm tích hợp dữ liệu của Tỉnh. Cải tiến hệ thống quản lý thông tin du lịch chuyên ngành du lịch phục vụ quản lý ngành và cung cấp thông tin cần thiết phục vụ người dân và doanh nghiệp và cơ quan quản lý. Các thông tin được thu thập tập trung về Phòng điều hành du lịch và được xây dựng trên cơ sở dữ liệu có cấu trúc. Điều này làm phong phú nguồn dữ liệu cho kho dữ liệu của toàn ngành, là dữ liệu tin cậy để phân tích và đưa ra dự báo.

2. Giải pháp thực hiện

Chuyển đổi số là xu hướng tất yếu, buộc các đơn vị phải chủ động chuyển mình nhằm đáp ứng yêu cầu đặt ra và phát triển. Để việc ứng dụng công nghệ vào hoạt động du lịch đạt hiệu quả hơn thì cần có những giải pháp sau:

- *Một là*, tạo sự liên kết, chia sẻ công nghệ, đầu tư đồng bộ về hạ tầng kỹ thuật. Sở Du lịch tỉnh Kiên Giang sẽ dần số hóa dữ liệu, nhằm giúp các đơn vị kinh doanh du lịch và du khách dễ dàng tra cứu điểm đến, chú trọng đẩy mạnh thương mại điện tử trong lĩnh vực du lịch hướng tới mục tiêu năm 2030 du lịch thật sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn.

- *Hai là*, phải sử dụng tối ưu nền tảng dữ liệu số hóa thông qua một cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin hoàn thiện. Các trang mạng, ngoài thể hiện tính chuyên nghiệp cao nhất với thiết kế bảo đảm thẩm mỹ, nội dung phong phú, tích hợp nhiều tiện ích cần thiết cho du khách thì còn cần phải tương thích, thân thiện



trên tất cả các thiết bị điện tử mà khách hàng quen dùng khi truy cập thông tin, từ máy tính, máy tính bảng cho đến điện thoại di động.

- *Ba là*, lắp đặt hệ thống wifi công cộng miễn phí tại các khu, điểm du lịch nhất là vùng biển, đảo để nâng cao hiệu quả chia sẻ hình ảnh về du lịch phục vụ tốt các mục tiêu quảng bá, giới thiệu điểm đến và hỗ trợ khách du lịch khi họ tìm hiểu về địa điểm vui chơi, mua sắm, nhà hàng, an ninh, y tế... Các doanh nghiệp du lịch cần số hóa hệ thống thông tin về du khách, về sản phẩm và dịch vụ; tính toán chi phí, điều hành dựa trên cơ sở phân tích các dữ liệu một cách khoa học để đáp ứng nhu cầu của du khách cả về chất lượng dịch vụ cũng như giá thành sản phẩm. Ngoài ra, bản thân doanh nghiệp cũng phải tự chuyển đổi hình thức tiếp thị, tư vấn, bán hàng và chăm sóc khách hàng qua nền tảng trực tuyến, kỹ thuật số; kết hợp với thương mại điện tử, kinh tế chia sẻ... xây dựng được những sản phẩm hoàn hảo nhất, phù hợp với từng đối tượng để tối ưu trải nghiệm cho các du khách.

- *Bốn là*, triển khai áp dụng rộng rãi các xu hướng như: Ứng dụng mobile, Trí tuệ nhân tạo (AI) và Chatbots, Kết nối IoT, Thực tế ảo (Virtual Reality)...

- *Năm là*, chuyển đổi số trong lĩnh vực quảng bá du lịch sử dụng các phương thức kỹ thuật số, ứng dụng công nghệ mới như mô hình điện toán đám mây (Cloud Computing), Big Data. Số lượng không gian ổ cứng đang được triển khai cũng như trong các trang máy chủ toàn cầu và các trung tâm dữ liệu, có khả năng lưu trữ mọi video, email, bài đăng trên Instagram, bài đăng trên Facebook, sẵn sàng để được phân tích, tính toán khi cần.

- *Sáu là*, quan tâm, đôn đốc việc nâng cao trình độ CNTT của các cán bộ phụ trách: Một cửa điện tử, Dịch vụ công, Cải cách hành chính, sử dụng thành thạo Quản lý văn bản và hồ sơ công việc tại đơn vị. Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến nâng cao nhận thức và trang bị kỹ năng cơ bản về an toàn thông tin cho cán bộ, công chức, người lao động, người dùng internet tại Sở.

- *Bảy là*, đảm bảo nhân sự phụ trách vận hành hệ thống ứng dụng CNTT tại Sở. Quan tâm, chú trọng nguồn lực cán bộ chuyên trách CNTT có đủ năng lực trong quản lý, vận hành hạ tầng CNTT và có tinh thần trách nhiệm cao trong thực thi nhiệm vụ. Tham mưu, đề xuất những chính sách khuyến khích, hỗ trợ, khen thưởng cán bộ chuyên trách CNTT tại đơn vị hoàn thành tốt nhiệm vụ.

3. Kinh phí:

Kinh phí thực hiện kế hoạch này chủ yếu do Ngân sách nhà nước cấp.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng Sở

Chủ trì, tham mưu giúp Ban Giám đốc Sở xây dựng và tổ chức triển khai thực hiện có hiệu quả Kế hoạch Chuyển đổi số giai đoạn 2021 – 2025, định hướng đến năm 2030 trong lĩnh vực du lịch.

Rà soát và lập danh sách cử công chức tham gia các lớp tập huấn, đào tạo về nâng cao kiến thức về tin học văn phòng để áp dụng việc chuyển đổi số tại đơn vị đạt hiệu quả cao.

Phối hợp với các phòng thuộc Sở thường xuyên nhắc nhở công chức tại Sở Du lịch sử dụng hiệu quả phần mềm Quản lý văn bản và Hồ sơ công việc, hệ thống Thư điện tử công vụ, hệ thống Chữ ký số chuyên dùng, hệ thống Hội nghị trực tuyến, hệ thống Công thông tin điện tử, hệ thống Một cửa điện tử tích hợp công dịch vụ công trực tuyến, phần mềm được ứng dụng phục vụ công tác chuyên môn nghiệp vụ như: Phần mềm kế toán, kê khai thuế, bảo hiểm...


2. Phòng Quản lý du lịch:

Thực hiện chuyển đổi số theo chức năng, nhiệm vụ được giao và nhiệm vụ khác có liên quan do Ban Giám đốc phân công trên cơ sở tập hợp đầy đủ số liệu hiện có và các biểu mẫu quản lý để cập nhật lên phần mềm trước khi vận hành. Thực hiện số hóa dữ liệu về hướng dẫn viên du lịch, doanh nghiệp lữ hành, cơ sở lưu trú trên địa bàn tỉnh Kiên Giang.

Tổ chức, tham gia, vận động, phối hợp cùng thành viên Hiệp hội Du lịch, phòng Văn hóa và Thông tin các địa phương trong triển khai các nội dung của Kế hoạch này. Đồng thời phổ biến kiến thức đến các doanh nghiệp du lịch để họ chủ động tham gia vào chuyển đổi số.

3. Phòng Kế hoạch Nghiên cứu và Phát triển, Thanh tra Sở

Thực hiện chuyển đổi số theo chức năng, nhiệm vụ được giao của mỗi phòng; cung cấp kịp thời, đầy đủ các thông tin, số liệu có liên quan khi có yêu cầu trong thực hiện Kế hoạch.

Trên đây là Kế hoạch Chuyển đổi số giai đoạn 2021 – 2025, định hướng đến năm 2030 trong lĩnh vực du lịch của Sở Du lịch Kiên Giang; đề nghị các phòng chuyên môn cùng phối hợp thực hiện. Trong quá trình triển khai, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc bổ sung nội dung theo tình hình thực tế, đề nghị gửi ý kiến đóng góp về Văn phòng Sở để tổng hợp, báo cáo Ban Giám đốc chỉ đạo, xử lý. 

Nơi nhận:

- UBND tỉnh KG;
- Sở TTTT KG;
- BGĐ Sở;
- Các phòng thuộc Sở;
- Lưu: VT, lbtuyen.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Nguyễn Chí Thanh