UBND THÀNH PHỐ HUẾ **SỞ DU LỊCH**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 1778 /SDL-QLDL	*Huế, ngày 15 tháng 7 năm 2026*
V/v cập nhật, hoàn thiện nội dung vấn đề cần giải quyết trên Nền tảng số kết nối "3 nhà"	

Kính gửi: Sở Khoa học và Công nghệ

Sở Du lịch nhận được Công văn số 3432/SKHCN-KHCN ngày 10/7/2026 của Sở Khoa học và Công nghệ về việc hướng dẫn cập nhật, hoàn thiện nội dung vấn đề cần giải quyết trên Nền tảng số kết nối "3 nhà".

Sau khi nghiên cứu, Sở Du lịch đã tiến hành cập nhật, hoàn thiện nội dung vấn đề cần giải quyết trên Nền tảng số kết nối "3 nhà" với nội dung như sau:

Thuộc lĩnh vực: Du lịch

Mức độ ưu tiên: Cao

Tên vấn đề: Nghiên cứu, xây dựng hệ thống ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong công tác quản lý hoạt động của hướng dẫn viên du lịch.

Bài toán phát triển

Hiện nay, công tác quản lý hoạt động của hướng dẫn viên du lịch trên địa bàn chủ yếu được thực hiện thông qua các hình thức như kiểm tra trực tiếp, kiểm tra theo kế hoạch và kiểm tra việc xuất trình thẻ hướng dẫn viên trong quá trình hành nghề. Tuy nhiên, phương thức quản lý này còn bộc lộ nhiều hạn chế, như: chưa kịp thời phát hiện các trường hợp hướng dẫn viên không đủ điều kiện hành nghề; khó xác minh điều kiện hành nghề; thiếu dữ liệu phục vụ trong công tác quản lý, thống kê, phân tích, dự báo thông qua hoạt động của đội ngũ hướng dẫn viên.

Bài toán đặt ra là cần xây dựng một hệ thống quản lý hiện đại, có khả năng nhận diện, xác thực và giám sát hoạt động của hướng dẫn viên du lịch một cách tự động, liên tục và chính xác hơn. Vấn đề này xảy ra tại các khu, điểm du lịch trên địa bàn thành phố, ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ du lịch, hiệu quả công tác quản lý nhà nước và trải nghiệm của khách du lịch. Nếu không được giải quyết, tình trạng vi phạm trong hoạt động hành nghề sẽ tiếp tục tồn tại, làm giảm uy tín của ngành du lịch địa phương và gây thiệt hại đến phát triển kinh tế - xã hội của thành phố.

Thực trạng và nguyên nhân

Công tác quản lý hoạt động hướng dẫn viên du lịch hiện nay vẫn chủ yếu dựa vào phương thức kiểm tra trực tiếp, trong khi nguồn nhân lực thực hiện công tác thanh tra, kiểm tra còn hạn chế, dẫn đến việc giám sát chưa được thực hiện thường xuyên và liên tục. Bên cạnh đó, việc phát hiện các hành vi vi phạm trong hoạt động hành nghề còn gặp nhiều khó khăn, như: sử dụng thẻ hướng dẫn viên đã hết thời hạn; sử dụng thẻ của người khác; hành nghề khi chưa được cấp thẻ hoặc không mang theo thẻ theo quy định.

Ngoài ra, thực tiễn vẫn còn tiềm ẩn một số hành vi vi phạm như: không đeo thẻ hướng dẫn viên trong quá trình hành nghề; dẫn khách không đúng phạm vi được cấp phép; sử dụng người khác thay thế; hoặc sử dụng cùng một thẻ hướng dẫn viên để thực hiện hoạt động tại nhiều điểm du lịch khác nhau trong cùng một thời điểm.

Nguyên nhân chủ yếu dẫn đến tình trạng trên là do thiếu công cụ quản lý số và công nghệ nhận diện tự động; dữ liệu về hoạt động của hướng dẫn viên chưa được tích hợp, kết nối; cơ quan quản lý chưa có hệ thống hỗ trợ phân tích, dự báo để kịp thời can thiệp. Đây là những vấn đề cần được nghiên cứu và giải quyết bằng giải pháp công nghệ, không thể giải quyết triệt để bằng biện pháp quản lý thủ công hiện tại.

Kết quả mong muốn

Sở Du lịch mong muốn nghiên cứu, xây dựng hệ thống ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong nhận diện và quản lý hoạt động của hướng dẫn viên du lịch tại các khu, điểm du lịch trên địa bàn thành phố. Hệ thống hướng đến các kết quả sau:

Tự động nhận diện và xác thực hướng dẫn viên trong quá trình hành nghề thông qua công nghệ camera AI.

Hỗ trợ giám sát hoạt động của hướng dẫn viên theo thời gian thực.

Phát hiện và cảnh báo các trường hợp có dấu hiệu vi phạm quy định về hành nghề hướng dẫn viên.

Ứng dụng AI để phân tích, thống kê, dự báo và hỗ trợ ra quyết định trong công tác quản lý du lịch.

Góp phần xây dựng mô hình quản lý hướng dẫn viên thông minh, nâng cao chất lượng phục vụ khách du lịch và hiệu quả quản lý nhà nước.

Sản phẩm kỳ vọng

Sau khi hoàn thành nhiệm vụ, Sở Du lịch kỳ vọng có được hệ thống ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) quản lý hướng dẫn viên du lịch, tích hợp với hạ tầng camera thông minh và cơ sở dữ liệu chuyên ngành du lịch bao gồm các thành phần chính: Camera AI; Công nghệ nhận diện khuôn mặt; Công nghệ nhận diện hành vi; Công nghệ nhận diện và kiểm tra việc đeo thẻ hướng dẫn viên; Công nghệ phân tích dữ liệu lớn (Big Data); Cơ sở dữ liệu chuyên ngành du lịch; Hệ thống định danh và xác thực điện tử theo quy định của pháp luật; Trung tâm giám sát, điều hành và phân tích dữ liệu; Khi hướng dẫn viên thực hiện hoạt động tại các khu, điểm du lịch, hệ thống Camera AI sẽ tự động:

- Nhận diện khuôn mặt của hướng dẫn viên;
- Đối chiếu với cơ sở dữ liệu hướng dẫn viên đã được cấp phép;
- Xác thực danh tính;
- Nhận diện hành vi hướng dẫn đoàn khách;
- Phát hiện việc đeo hoặc không đeo thẻ hướng dẫn viên;
- Ghi nhận thời gian và địa điểm hoạt động;
- Ghi nhận số lượng khách trong đoàn (bằng AI);
- Phân tích mật độ khách tại khu, điểm du lịch.

- Trên cơ sở dữ liệu thu thập được, hệ thống AI sẽ tự động phát hiện và cảnh báo các trường hợp có dấu hiệu bất thường như:
- Hướng dẫn viên không đeo thẻ theo quy định;
- Hành nghề hướng dẫn viên khi thẻ đã hết hiệu lực hoặc không còn đủ điều kiện;
- Một hướng dẫn viên xuất hiện tại nhiều địa điểm trong cùng một khoảng thời gian;
- Hướng dẫn viên người nước ngoài hoạt động trái phép trên địa bàn;
- Hướng dẫn viên hoạt động ngoài phạm vi được cấp phép hoặc có dấu hiệu bất thường về tần suất hoạt động.

Dữ liệu thu thập từ hệ thống sẽ được tổng hợp và phân tích nhằm cung cấp các chỉ số phục vụ công tác quản lý, bao gồm:

- Tần suất hoạt động của từng hướng dẫn viên;
- Mật độ khách tại từng khu, điểm du lịch;
- Xu hướng phân bố khách theo thời gian;
- Các tuyến, điểm du lịch có lượng khách cao;
- Hiệu quả hoạt động của đội ngũ hướng dẫn viên;
- Các báo cáo, thống kê và dự báo phục vụ công tác điều hành.

Khi thực hiện kiểm tra hoặc xác minh thông tin, cơ quan quản lý có thể tra cứu trực tuyến lịch sử hoạt động của hướng dẫn viên, thông tin xác thực, hình ảnh nhận diện, thời gian, địa điểm hành nghề và các cảnh báo vi phạm do hệ thống AI ghi nhận.

Khả năng ứng dụng

Kết quả nghiên cứu sẽ được cơ quan quản lý nhà nước về du lịch sử dụng trong công tác quản lý, thanh tra, kiểm tra hoạt động hành nghề của hướng dẫn viên du lịch. Các khu, điểm du lịch trên địa bàn thành phố sử dụng hệ thống để giám sát hoạt động của hướng dẫn viên tại đơn vị mình, kịp thời phát hiện và ngăn chặn các hành vi vi phạm. Các công ty lữ hành, hợp tác xã và đội ngũ hướng dẫn viên du lịch sử dụng để nâng cao chất lượng dịch vụ, đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật và xây dựng hình ảnh du lịch chuyên nghiệp. Hệ thống cũng tạo nền tảng để xây dựng mô hình quản lý hướng dẫn viên thông minh, nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước, cải thiện chất lượng dịch vụ du lịch và thúc đẩy phát triển du lịch thông minh trên địa bàn thành phố.

Khả năng thương mại hóa

Nếu nghiên cứu thành công, hệ thống AI quản lý hướng dẫn viên du lịch có thể được triển khai tại các khu, điểm du lịch trên địa bàn thành phố và nhân rộng đến các địa phương khác. Các module công nghệ nhận diện khuôn mặt, nhận diện hành vi, phân tích dữ liệu lớn có thể được đóng gói thành giải pháp số để cung cấp cho các đơn vị quản lý du lịch, doanh nghiệp lữ hành và khai thác điểm đến. Dữ liệu phân tích, báo cáo thống kê và dự báo có thể được khai thác dưới dạng dịch vụ thông tin phục vụ công tác điều hành và lập kế hoạch phát triển du lịch. Mô hình quản lý

hướng dẫn viên thông minh có thể trở thành sản phẩm giải pháp số, thu hút đầu tư và phát triển bền vững trong lĩnh vực du lịch thông minh.

Sở Du lịch phúc đáp Sở Khoa học và Công nghệ được biết và tổng hợp./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Ban GĐ Sở;
- Lưu: VT, ĐMST.

GIÁM ĐỐC

CỘNG HÒA X.H.C.N VIỆT NAM
SỞ DU LỊCH
THÀNH PHỐ HUẾ

Trần Thị Hoài Trâm