

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TRẢI NGHIỆM DU KHÁCH TẠI CÁC ĐIỂM DU LỊCH DI SẢN

● NGUYỄN THANH VÂN¹ - LƯƠNG THỊ HÁT²

¹Công ty TNHH Lion Trip Việt Nam

²Khoa Du lịch và Khách sạn, Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp

TÓM TẮT:

Du lịch di sản đang trở thành một trong những động lực quan trọng thúc đẩy phát triển kinh tế và quảng bá hình ảnh quốc gia. Tuy nhiên, trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt và nhu cầu du khách ngày càng cao, việc nâng cao chất lượng trải nghiệm tại các điểm du lịch di sản trở thành yêu cầu cấp thiết. Bài viết phân tích thực trạng trải nghiệm du khách tại một số điểm đến tiêu biểu của Việt Nam như Phố cổ Hội An, Vịnh Hạ Long và Quần thể di tích Cố đô Huế, đồng thời chỉ ra những hạn chế và nguyên nhân. Trên cơ sở đó, bài viết đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng trải nghiệm du khách, góp phần phát triển du lịch di sản theo hướng bền vững.

Từ khóa: du lịch di sản, trải nghiệm du khách, chất lượng dịch vụ, phát triển bền vững.

1. Đặt vấn đề

Với hệ thống di sản phong phú, bao gồm cả di sản văn hóa vật thể và phi vật thể được UNESCO công nhận, Việt Nam có lợi thế lớn trong việc thu hút du khách trong và ngoài nước. Tuy nhiên, sự phát triển nhanh chóng cũng đặt ra nhiều thách thức, đặc biệt là vấn đề chất lượng trải nghiệm của du khách tại các điểm đến di sản.

Trải nghiệm du khách không chỉ dừng lại ở việc tham quan mà còn bao gồm cảm nhận về dịch vụ, môi trường, văn hóa và mức độ tương tác tại điểm đến. Trong bối cảnh xu hướng du lịch hiện đại chuyển từ “tham quan” sang “trải nghiệm”, yêu cầu đối với các

điểm du lịch di sản ngày càng cao. Du khách không chỉ muốn “xem” mà còn muốn “sống cùng di sản”, “hiểu di sản” và “cảm nhận giá trị văn hóa”.

Tuy nhiên, thực tế cho thấy, nhiều điểm du lịch di sản vẫn tồn tại tình trạng quá tải, dịch vụ chưa chuyên nghiệp, thiếu các sản phẩm trải nghiệm đặc sắc và còn hạn chế trong ứng dụng công nghệ. Những vấn đề này ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng và khả năng quay lại của du khách. Do đó, nghiên cứu nâng cao chất lượng trải nghiệm du khách tại các điểm du lịch di sản có ý nghĩa quan trọng cả về lý luận và thực tiễn, góp phần định hướng phát triển du lịch bền vững trong giai đoạn mới.

2. Thực trạng chất lượng trải nghiệm du khách tại các điểm du lịch di sản

Trong những năm gần đây, du lịch di sản ở Việt Nam có nhiều chuyển biến tích cực, không chỉ về số lượng khách mà còn về cách thức tổ chức và khai thác trải nghiệm. Các điểm đến tiêu biểu như Phố cổ Hội An, Vịnh Hạ Long và Quần thể di tích Cố đô Huế vẫn giữ vai trò trung tâm trong việc thu hút khách quốc tế cũng như khách nội địa. Tuy nhiên, nếu nhìn kỹ hơn từ góc độ trải nghiệm, có thể thấy bức tranh này vừa có những điểm sáng rõ nét, vừa tồn tại không ít vấn đề cần giải quyết.

2.1. Những kết quả đạt được

Đánh giá một cách khách quan, những cải thiện về trải nghiệm du khách tại các điểm du lịch di sản ở Việt Nam không chỉ mang tính cảm nhận mà còn được phản ánh qua các số liệu thực tế trong giai đoạn gần đây. Theo Cục Du lịch quốc gia Việt Nam, tổng khách du lịch nội địa đạt khoảng 135,5 triệu lượt; tổng lượng khách quốc tế đến Việt Nam đạt khoảng 21,2 triệu lượt, tăng trên 20% so với năm 2024 và vượt mức trước đại dịch COVID-19, trong đó phần lớn tập trung tại các điểm đến di sản như Vịnh Hạ Long, Phố cổ Hội An và Quần thể di tích Cố đô Huế. Sự gia tăng này cho thấy sức hấp dẫn của các điểm di sản vẫn được duy trì. Đồng thời phản ánh những cải thiện nhất định về dịch vụ và trải nghiệm đưa Việt Nam vươn lên thứ 3 trong top 5 quốc gia châu Á có lượng khách quay lại cao nhất, sau Nhật Bản, Thái Lan và trên Malaysia, Indonesia. Đồng thời, Việt Nam được vinh danh tại hàng loạt hạng mục của Tổ chức Giải thưởng du lịch thế giới, trong đó nổi bật là lần thứ 6 đạt giải Điểm đến di sản hàng đầu thế giới; Làng Lô Lô Chải và làng Quỳnh Sơn nhận danh hiệu "Làng du lịch tốt nhất thế giới năm 2025" của UN Tourism. Cùng với đó là hàng loạt danh hiệu, giải thưởng uy tín khác do các kênh truyền thông quốc tế uy tín bình chọn.

Kết quả này có được từ sự cải thiện về điều kiện tiếp cận và dịch vụ tại điểm đến. Hệ thống giao thông kết nối các di sản đã thuận tiện hơn trước, các dịch vụ lưu trú và ăn uống cũng phong phú hơn, đáp ứng được nhiều phân khúc khách khác nhau. Không chỉ dừng lại ở việc "đi lại thuận tiện hơn", trải nghiệm tại các điểm di sản cũng đã có sự chuyển dịch theo hướng linh hoạt và gần gũi hơn với du khách. Nếu trước đây, việc tham quan chủ yếu mang tính quan sát, thì hiện nay nhiều hoạt động đã được thiết kế để

du khách có thể tham gia trực tiếp. Chẳng hạn, tại Phố cổ Hội An, du khách có thể tự tay làm đèn lồng, tham gia lớp nấu ăn hoặc đơn giản là hòa mình vào nhịp sống buổi tối của phố cổ. Những trải nghiệm như vậy thường để lại ấn tượng sâu hơn so với việc chỉ tham quan các công trình kiến trúc.

Bên cạnh đó, các sản phẩm du lịch di sản ngày càng được đa dạng hóa theo hướng tăng cường tính trải nghiệm. Thay vì chỉ tham quan các công trình kiến trúc hay danh lam thắng cảnh, du khách ngày nay có xu hướng tham gia vào các hoạt động mang tính tương tác và khám phá văn hóa bản địa. Thực tế cho thấy, tại Phố cổ Hội An, các hoạt động như làm đèn lồng, tham gia lớp học nấu ăn hay trải nghiệm đời sống người dân địa phương đã trở thành những sản phẩm du lịch đặc trưng, góp phần nâng cao mức độ hài lòng của du khách. Những trải nghiệm này giúp du khách không chỉ "nhìn thấy" mà còn "cảm nhận" và "hiểu" giá trị văn hóa của di sản, phù hợp với xu hướng du lịch trải nghiệm hiện đại. Hay tại những điểm đến thiên nhiên như Vịnh Hạ Long, nhiều tour du thuyền nghỉ đêm, hoạt động chèo kayak hay khám phá hang động đã được phát triển, giúp du khách có nhiều thời gian hơn để cảm nhận cảnh quan. Những thay đổi này phù hợp với xu hướng chung của du lịch thế giới, khi trải nghiệm "sâu" được coi trọng hơn trải nghiệm "nhẹ".

Ngoài ra, yếu tố công nghệ cũng bắt đầu xuất hiện rõ nét hơn trong trải nghiệm du khách. Một số điểm di sản đã áp dụng vé điện tử, hệ thống thuyết minh tự động hoặc bản đồ số. Dù chưa phổ biến, nhưng những bước đi này cho thấy nỗ lực của các địa phương trong việc thích ứng với xu hướng chuyển đổi số, nhất là khi du khách ngày càng quen với việc sử dụng thiết bị thông minh trong hành trình của mình. Thực tế triển khai cho thấy, nhiều điểm di sản đã có những bước đi cụ thể. Tại Quần thể di tích Cố đô Huế, Trung tâm Bảo tồn Di tích Cố đô Huế đã đưa vào vận hành hệ thống vé điện tử (e-ticket) và ứng dụng thuyết minh tự động đa ngôn ngữ từ năm 2023, cho phép du khách sử dụng điện thoại thông minh để tra cứu thông tin và nghe giới thiệu về di tích mà không cần hướng dẫn viên trực tiếp. Điều này giúp nâng cao tính chủ động và cá nhân hóa trải nghiệm, đặc biệt với khách quốc tế.

Tương tự, tại Vịnh Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh đã triển khai hệ thống vé điện tử và kiểm soát ra vào bằng mã QR, đồng thời tích hợp dữ liệu du lịch

trên nền tảng số nhằm hỗ trợ quản lý và cải thiện trải nghiệm du khách. Tỷ lệ du khách sử dụng vé điện tử tại các điểm tham quan chính tại đây đã đạt trên 70%, góp phần giảm thời gian chờ đợi và nâng cao tính minh bạch trong quản lý. Ngoài ra, tại Phố cổ Hội An, việc ứng dụng công nghệ cũng bước đầu được triển khai thông qua hệ thống bản đồ du lịch số và các nền tảng hướng dẫn trực tuyến. Thành phố đã phối hợp với doanh nghiệp công nghệ để phát triển các ứng dụng hỗ trợ du khách tra cứu điểm tham quan, lịch sự kiện và dịch vụ, góp phần nâng cao khả năng tiếp cận thông tin.

2.2. Một số hạn chế còn tồn tại

Bên cạnh những kết quả đạt được, chất lượng trải nghiệm du khách tại các điểm du lịch di sản ở Việt Nam vẫn còn tồn tại một số hạn chế.

Thứ nhất là tình trạng quá tải du lịch tại nhiều điểm đến, đặc biệt vào mùa cao điểm. Việc lượng khách tăng nhanh vượt quá sức chứa của điểm đến không chỉ gây áp lực lên hạ tầng mà còn làm giảm chất lượng không gian trải nghiệm. Tại Phố cổ Hội An, tình trạng đông đúc vào buổi tối khiến du khách gặp khó khăn trong việc di chuyển và tham quan, từ đó ảnh hưởng đến cảm nhận chung về điểm đến.

Thứ hai là sự phát triển nhanh chóng của du lịch cũng kéo theo nguy cơ thương mại hóa di sản. Tại nhiều điểm đến, các hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch phát triển tự phát, thiếu kiểm soát, dẫn đến việc xuất hiện nhiều sản phẩm trùng lặp, thiếu bản sắc và làm giảm tính nguyên bản của di sản. Ví dụ, tại Phố cổ Hội An, nhiều cửa hàng bán các sản phẩm lưu niệm giống nhau, làm mất đi sự độc đáo vốn có của không gian văn hóa. Điều này đặt ra thách thức lớn trong việc cân bằng giữa phát triển kinh tế và bảo tồn giá trị di sản.

Thứ ba là chất lượng dịch vụ du lịch chưa đồng đều. Trong khi một số doanh nghiệp lớn cung cấp dịch vụ đạt tiêu chuẩn quốc tế, nhiều cơ sở kinh doanh nhỏ lẻ vẫn còn thiếu chuyên nghiệp, từ thái độ phục vụ đến kỹ năng giao tiếp và ngoại ngữ. Điều này tạo ra sự không nhất quán trong trải nghiệm của du khách. Thực tế tại Vịnh Hạ Long cho thấy, chất lượng dịch vụ giữa các tàu du lịch có sự chênh lệch đáng kể, ảnh hưởng đến hình ảnh chung của điểm đến.

Thứ tư là vấn đề môi trường đang trở thành một yếu tố ảnh hưởng tiêu cực đến trải nghiệm du khách. Hoạt động du lịch gia tăng kéo theo lượng rác thải và ô nhiễm môi trường, đặc biệt tại các di sản thiên

nhiên. Trong bối cảnh du khách ngày càng quan tâm đến yếu tố bền vững, những vấn đề môi trường có thể ảnh hưởng trực tiếp đến quyết định lựa chọn điểm đến.

Thứ năm là sự thiếu đa dạng và chiều sâu trong sản phẩm du lịch trải nghiệm. Mặc dù nhiều điểm đến đã phát triển các hoạt động trải nghiệm, nhưng phần lớn vẫn mang tính hình thức, chưa khai thác hết giá trị văn hóa của di sản.

3. Giải pháp nâng cao chất lượng trải nghiệm du khách tại các điểm du lịch di sản

Để nâng cao chất lượng trải nghiệm du khách tại các điểm du lịch di sản, cần có cách tiếp cận đồng bộ, trong đó lấy nhu cầu và cảm nhận của du khách làm trung tâm thay vì chỉ chú trọng đến số lượng khách.

Thứ nhất, cần phát triển các sản phẩm du lịch mang tính trải nghiệm sâu và có bản sắc riêng. Các điểm đến cần khai thác giá trị văn hóa bản địa một cách có chọn lọc, tránh trùng lặp và hình thức. Việc tổ chức các hoạt động như trải nghiệm nghề truyền thống, tham gia lễ hội hay sinh hoạt cùng người dân địa phương sẽ giúp du khách hiểu rõ hơn về di sản. Thực tế tại Phố cổ Hội An cho thấy những hoạt động mang tính tương tác cao thường để lại ấn tượng bền vững hơn.

Thứ hai, cần nâng cao chất lượng và tính đồng đều của dịch vụ du lịch. Điều này đòi hỏi tăng cường đào tạo nguồn nhân lực, đặc biệt về kỹ năng phục vụ, ngoại ngữ và kiến thức văn hóa. Đồng thời, cơ quan quản lý cần xây dựng các tiêu chuẩn dịch vụ rõ ràng và kiểm soát chặt chẽ việc thực hiện, nhằm hạn chế sự chênh lệch chất lượng giữa các nhà cung cấp, như trường hợp tại Vịnh Hạ Long.

Thứ ba, cần đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số trong quản lý và phục vụ du khách. Việc triển khai vé điện tử, hệ thống thuyết minh tự động hay bản đồ số không chỉ giúp nâng cao sự thuận tiện mà còn tạo điều kiện cá nhân hóa trải nghiệm.

Thứ tư, cần kiểm soát hợp lý sức chứa và điều tiết lượng khách tại các điểm đến. Việc phân luồng khách, phát triển thêm các tuyến tham quan phụ và điều chỉnh thời gian tham quan sẽ góp phần giảm áp lực lên di sản và cải thiện chất lượng trải nghiệm.

Thứ năm, cần tăng cường sự tham gia của cộng đồng địa phương trong hoạt động du lịch. Khi người dân trở thành chủ thể của quá trình phát triển, các giá trị văn hóa sẽ được bảo tồn tốt hơn, đồng thời tạo ra những trải nghiệm chân thực và bền vững cho du khách ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

Cục Du lịch quốc gia Việt Nam (2026). Những dấu ấn nổi bật của Du lịch Việt Nam năm 2025. Truy cập tại: <https://vietnamtourism.gov.vn/post/66234>.

Trọng Nhung (2025). Việt Nam đứng thứ 3 châu Á về tỷ lệ khách quốc tế quay lại. Truy cập tại: <https://vnexpress.net/viet-nam-dung-thu-3-chau-a-ve-ty-le-khach-quoc-te-quay-lai-4925256.html>.

Hoàng Tuệ Quang (2023). Các xu hướng nghiên cứu về Du lịch di sản. Tạp chí Khoa học Đại học Huế, Tập 132, Số 6A, 2023, Tr. 171-194.

Ngày nhận bài: 10/02/2026

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 26/02/2026

Ngày chấp nhận đăng bài: 9/3/2026

ENHANCING THE QUALITY OF THE TOURIST EXPERIENCE AT HERITAGE SITES

● **NGUYEN THANH VAN¹**

● **LUONG THI HAT²**

¹Lion Trip Vietnam Co., Ltd

²Faculty of Tourism and Hospitality, University of Economics
Technology for Industries

ABSTRACT:

Heritage tourism has emerged as a vital driver of economic growth and a powerful instrument for enhancing national image and cultural diplomacy. However, amid intensifying global competition and increasingly sophisticated tourist expectations, improving the quality of visitor experience at heritage sites has become an urgent priority. This study examines the current state of visitor experience at representative destinations in Vietnam, including Hoi An Ancient Town, Ha Long Bay, and the Hue Imperial Citadel complex, while identifying key limitations and their underlying causes. The analysis contributes to a deeper understanding of experiential quality in heritage tourism and provides a foundation for advancing its sustainable development.

Keywords: heritage tourism, visitor experience, service quality, sustainable development.