

Phát triển du lịch Việt Nam:

Những vấn đề đặt ra

DƯƠNG XUÂN QUYỀN*

Trong những năm gần đây, du lịch Việt Nam đang trên đà phát triển mạnh mẽ, lượng khách quốc tế cũng như nội địa chứng kiến sự tăng trưởng khá. Đóng góp của ngành du lịch ngày càng cao trong nền kinh tế quốc dân, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của cả nước. Tuy nhiên, ngành du lịch Việt Nam vẫn chưa khai thác hết tiềm năng sẵn có và đang đối mặt với nhiều thách thức.

MỘT SỐ ĐIỂM SÁNG

Thời gian qua, ngành du lịch đã nhận được sự quan tâm đặc biệt của toàn xã hội, từ Chính phủ, các bộ ngành, địa phương cho đến người dân trên cả nước. Qua đó, hệ thống cơ sở pháp lý của Ngành đã từng bước được xây dựng và hoàn thiện. Luật Du lịch đã được Quốc hội thông qua tháng 06/2005 trên cơ sở kế thừa Pháp lệnh Du lịch, có hiệu lực từ ngày 01/01/2006. Qua 10 năm triển khai thực hiện, Tổng cục Du lịch đang hoàn thiện Luật Du lịch sửa đổi nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển trong giai đoạn mới, tạo hành lang pháp lý thuận lợi nhất cho sự phát triển của Ngành.

Gần đây, Chính phủ và Thủ tướng Chính phủ cũng đã ban hành các nghị quyết và chỉ thị nhằm tăng cường hiệu lực quản lý nhà nước, tháo gỡ khó khăn cho ngành du lịch, như: Nghị quyết số 92/NQ-CP, ngày 08/12/2014 về một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam trong thời kỳ mới; Chỉ thị số 14/CT-TTg, ngày 18/06/2015 về việc tăng cường hiệu lực quản lý nhà nước, tập trung khắc phục yếu kém, thúc đẩy phát triển du lịch...

Bên cạnh đó, Chính phủ đang từng bước tháo gỡ những hạn chế về chính sách visa, tạo thuận lợi để thu hút khách bằng việc ban hành Nghị quyết số 39/NQ-CP, ngày 01/06/2015 về việc miễn thị thực có thời hạn đối với công dân nước Cộng hòa Belarus; Nghị quyết số 46/NQ-CP, ngày 18/06/2015 về việc miễn thị thực có thời hạn đối với công dân các nước: Anh, Pháp, Đức, Tây Ban Nha, Italia và tiếp tục được gia hạn 01 năm (đến 30/06/2017) bằng Nghị quyết số 56/NQ-CP của Chính phủ ban hành ngày 30/06/2016...

Nhờ đó, du lịch Việt Nam đã có sự tăng trưởng cao và liên tục, không ngừng mở rộng về quy mô, tính chất đa dạng, từng bước cải thiện phát triển về chất lượng. Theo Tổng cục Thống kê, năm 2015, ngành du lịch đã đón trên 7,94 triệu lượt khách quốc tế, khách du lịch nội địa đạt 57 triệu lượt, tăng khoảng 2 lần so với năm

2010 (Bảng). Tổng thu từ khách du lịch đạt 338.000 tỷ đồng, tăng hơn 3,5 lần so với 96.000 tỷ đồng của năm 2010.

10 tháng đầu năm 2016, khách du lịch đến Việt Nam tiếp tục chứng kiến sự tăng trưởng rõ rệt. Tổng số khách quốc tế đến Việt Nam trong 10 tháng đạt 8,077 triệu lượt, trong khi khách du lịch nội địa ước đạt 53,3 triệu lượt. Tổng thu từ khách du lịch đạt 331.500 tỷ đồng, tăng 19,1% so với cùng kỳ năm 2015.

Hệ thống cơ sở vật chất hạ tầng phục vụ du lịch cũng phát triển nhanh. Tính đến năm 2015, cả nước có 18.800 cơ sở lưu trú du lịch với 355.000 buồng. Trong đó: 91 khách sạn 5 sao với 24.212 buồng, 215 khách sạn 4 sao với 27.379 buồng, 441 khách sạn 3 sao với 30.737 buồng. Đội ngũ làm du lịch, cơ sở lưu trú tăng nhanh và ngày càng nâng cao về chất lượng với 1.573 doanh nghiệp lữ hành quốc tế và trên 10.000 doanh nghiệp kinh doanh lữ hành nội địa (Tổng cục Du lịch, 2016).

Nhiều dự án đầu tư có quy mô lớn vào lĩnh vực du lịch do các tập đoàn lớn thực hiện, như: Vin Group, Sun Group, FLC, Tuần Châu, Mường Thanh... và một số doanh nghiệp khác. Bên cạnh đó là sự xuất hiện của các thương hiệu khách sạn lớn trên thế giới tại Việt Nam, như: Khách sạn Metropole, Hilton Hanoi Opera...

Đáng chú ý là, thời gian qua, nhiều điểm du lịch mới được mở ra đã thu hút đông đảo du khách. Các điểm du lịch ở các tỉnh thuộc vùng núi phía Bắc như Hà Giang đã tạo dựng được thương hiệu là điểm đến mới quyến rũ qua việc tổ chức

*ThS., Trường Đại học Tân Trào | Email: duongxuanquyen@gmail.com

Lễ hội hoa tam giác mạch; Yên Bái ngày càng được biết đến qua lễ hội “Mùa vàng Mù Căng Chải” với tâm điểm là sự kiện “Bay trên Mùa vàng”; Vườn quốc gia Phong Nha - Kẻ Bàng với hang Sơn Đoòng đã ngày càng tạo được sức hút lớn đối với du khách quốc tế và quan tâm của khách nội địa...

THÁCH THỨC ĐẶT RA

Mặc dù có nhiều điểm sáng, song trên thực tế những năm qua, tốc độ tăng trưởng khách du lịch quốc tế đến Việt Nam chứng kiến tình trạng chậm dần. Nếu như năm 2010, tốc độ tăng trưởng khách quốc tế đến Việt Nam đạt 34,8%, thì đến năm 2015 chỉ còn chưa đến 1%. Tăng trưởng khách nội địa cũng có nhiều biến động (Bảng).

Một trong những nguyên nhân là do đến nay du lịch Việt Nam còn thiếu những sản phẩm du lịch đặc sắc mang bản sắc riêng có; sản phẩm còn kém sức cạnh tranh trong khu vực và quốc tế, nhiều chương trình du lịch còn đơn điệu, trùng lặp; dịch vụ du lịch chưa đa dạng, chất lượng thấp, ít hấp dẫn... do vậy khó thu hút được thị trường khách có khả năng chi trả cao. Theo thống kê từ Tổng cục Du lịch về cơ cấu chi tiêu của một lượt khách quốc tế có nghỉ đêm tại cơ sở lưu trú năm 2015, thì mức chi thuê phòng chiếm 33,14%, mức chi ăn uống chiếm 23,74%, còn mức chi để mua hàng hóa, đồ lưu niệm chỉ chiếm 18,34%, mức chi tham quan 4,08%. Tức ngoài những chi phí phục vụ nhu cầu tối thiểu, du khách không chi nhiều cho việc thưởng thức, trải nghiệm những sản phẩm du lịch tại Việt Nam. Hay nói cách khác, những sản phẩm, vật phẩm lưu niệm gắn với du lịch còn ít.

Hơn nữa, việc quản lý điểm đến chưa thống nhất giữa chính quyền địa phương và các cơ quan chức năng chuyên ngành về du lịch, môi trường, văn hóa, xã hội, an ninh, trật tự... dẫn tới sự thiếu trách nhiệm và bỏ trống trách nhiệm giữa các bên trong giải quyết, ứng phó và kiểm soát môi trường, an toàn, vệ sinh, trật tự, văn minh trong kinh doanh và ứng xử du lịch. Hậu quả dẫn tới hình ảnh điểm đến du lịch bị phung phí. Nhiều dịch vụ phục vụ du lịch, như: điểm mua sắm, điểm dừng chân, nhà hàng ăn uống, vận chuyển tham gia tích cực phục vụ khách du lịch, tạo ra chất lượng sản phẩm du lịch chung, nhưng nằm trong hệ thống

BẢNG: KHÁCH DU LỊCH ĐẾN VIỆT NAM

Đơn vị: Nghìn lượt khách

Chỉ tiêu	2010	2011	2012	2013	2014	2015	10 tháng năm 2016
Khách quốc tế	5.050	6.014	6.848	7.572	7.874	7.944	8.077
Tốc độ tăng trưởng (%)	34,8	19,1	13,9	10,6	4,0	0,9	
Khách nội địa	28.000	30.000	32.500	35.000	38.500	57.000	53.300
Tốc độ tăng trưởng (%)	12,0	7,1	8,3	7,7	10,0	48,0	-

Nguồn: Tổng cục Du lịch

quản lý đa ngành và chưa có cơ chế phối hợp kiểm soát chặt chẽ, do vậy còn nhiều hoạt động kinh doanh dịch vụ thiếu chất lượng, mang tính chộp giật.

Đáng chú ý là, chất lượng nguồn nhân lực du lịch Việt Nam hiện nay còn rất yếu kém. Theo thống kê từ Tổng cục Du lịch, tính đến năm 2015, Việt Nam có 17.153 hướng dẫn viên du lịch được cấp thẻ hoạt động, chưa kể một số lượng lớn hướng dẫn viên du lịch tự do chưa được cấp thẻ, đội ngũ lễ tân tại các khách sạn, nhà hàng... Lực lượng lao động trong lĩnh vực du lịch tuy đông đảo, nhưng mặt bằng chất lượng hiện rất thiếu và yếu, chưa đáp ứng được nhu cầu phát triển của ngành du lịch trong nước.

Đào tạo nhân lực du lịch cũng đang rơi vào tình trạng hỗn loạn khi có quá nhiều cơ sở đào tạo nghề du lịch, nhưng lại thiếu giáo viên, khung kiến thức không đổi mới, giáo trình không thống nhất. Cả nước hiện có hơn 360 cơ sở tham gia đào tạo ngành du lịch các cấp từ lao động bán lành nghề cho đến sau đại học. Tuy nhiên, hiện nay giáo trình đào tạo nghề du lịch của Việt Nam cũng chưa được thống nhất, nên mỗi trường có cách giảng dạy, giáo trình khác nhau, chủ yếu học lý thuyết chứ ít có cơ hội thực hành, dẫn đến chất lượng sinh viên khi ra trường vẫn chưa đáp ứng được thực tế công việc tại doanh nghiệp. Trong các trường chủ yếu vẫn là đào tạo những nghề cơ bản, những nghề mới liên quan tới giải trí, sáng tạo, như: du lịch mạo hiểm, du lịch MICE (du lịch kết hợp hội nghị, hội thảo), du lịch y tế, chăm sóc sức khỏe, du lịch trực tuyến... vẫn còn rất hiếm.

Ngoài ra, tình trạng các địa phương chọn ngành nào cũng là “mũi nhọn” khiến mục tiêu phát triển chồng chéo, ảnh hưởng đến việc thực hiện, nhất là ngành du lịch nghỉ dưỡng – vốn là ngành coi trọng chất lượng môi trường và ngành công nghiệp nặng là ngành có nguy cơ gây ô nhiễm cao. Minh chứng rõ nhất chính là từ sau sự cố cá chết hàng loạt ở biển 4 tỉnh miền Trung vừa qua do phát triển công nghiệp thép. Quảng Bình nổi tiếng với nhiều điểm du lịch hấp dẫn, nay có tới 50% nhân viên lành nghề tại các cơ sở lưu trú, nhà hàng, cơ sở kinh doanh du lịch dịch vụ... phải buộc nghỉ việc, nhiều khách sạn 3 sao trở lên, nhiều nhà hàng đang triển khai phải dừng thi công, nhiều doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch phải đóng cửa, ngừng hoạt động và phải trả lãi vay hàng tháng cho ngân hàng rất lớn... Ước thiệt hại của riêng ngành du lịch Quảng Bình là trên hàng chục nghìn tỷ đồng (Minh Quê, 2016). Không riêng gì Quảng Bình, 3 địa phương còn lại là Hà Tĩnh, Thừa

Thiên Huế, Quảng Trị cũng bị ảnh hưởng không nhỏ tới ngành du lịch. Tuy nhiên, vì nhiều lý do khác nhau mà các địa phương này chưa thống kê thiệt hại của riêng ngành du lịch.

ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP

Thứ nhất, nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch

- Đẩy mạnh công tác xã hội hóa huy động mọi thành phần kinh tế, nguồn lực đầu tư cho cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch. Tăng cường đầu tư xây dựng cơ sở vật chất hạ tầng, tạo thuận lợi cho du khách tiếp cận khu, điểm du lịch. Cần quy hoạch sắp xếp và xây dựng các cơ sở dịch vụ: nhà nghỉ, y tế, ăn uống, vui chơi giải trí... Có biện pháp quản lý chặt chẽ các loại dịch vụ, phí dịch vụ phục vụ du khách. Nâng cao ý thức phục vụ trong kinh doanh, tránh làm mất giá trị văn hóa truyền thống của người Việt.

- Phát triển và đa dạng hóa các sản phẩm du lịch, nhất là các chuỗi liên kết và dịch vụ đáp ứng các bộ tiêu chuẩn nghề ngày càng cao của du lịch quốc tế, đi đôi với bảo tồn, phát triển, quảng bá hình ảnh và phát huy vai trò các vùng di tích lịch sử, các điểm đến và khu du lịch. Xây dựng hình ảnh và thương hiệu, nhận diện du lịch quốc gia có chiều sâu và tầm cao, thống nhất, áp dụng các công nghệ hiện đại vào công tác thông tin, quảng bá, xúc tiến du lịch.

- Đẩy mạnh liên kết với các nước trong khu vực, khai thác triệt để tuyến hành lang Đông - Tây, hình thành các tour, tuyến du lịch chung, như: chương trình giữa Việt Nam - Campuchia, Lào; tuyến đường bộ 3 nước Việt Nam - Lào - Thái Lan để đa dạng hoá sản phẩm, nâng cao sức hấp dẫn, thu hút mạnh khách từ các nước ASEAN và khách du lịch từ nước thứ ba vào ASEAN nối tour sang Việt Nam.

Thứ hai, xây dựng môi trường du lịch nhân văn, bền vững

- Đẩy mạnh công tác truyền thông, định hướng, nâng cao nhận thức của xã hội, cộng đồng về trách nhiệm bảo vệ môi trường du lịch. Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến sâu rộng, nâng cao nhận thức của các tầng lớp nhân dân tích cực tham gia xây dựng phong trào ứng xử văn minh thân thiện với du khách, giữ gìn trật tự trị an, vệ sinh môi trường...

- Tăng cường công tác quản lý bảo đảm về an ninh trật tự, vệ sinh môi trường. Có các biện pháp phòng

ngừa, ngăn chặn kịp thời các hiện tượng gây ảnh hưởng xấu tới môi trường và hoạt động du lịch trên địa bàn. Tăng cường cung cấp thông tin về dịch vụ tại địa phương cho du khách qua internet và hệ thống các ấn phẩm quảng bá du lịch.

Thứ ba, phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, hài hòa các mục tiêu phát triển du lịch với các mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội, môi trường

Tăng cường năng lực cơ quan quản lý nhà nước về du lịch từ Trung ương đến địa phương đủ mạnh đáp ứng yêu cầu phát triển ngành du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn. Thực hiện quản lý theo quy hoạch, gồm: quy hoạch tổng thể phát triển du lịch cả nước, quy hoạch phát triển du lịch theo các vùng, địa phương, quy hoạch các khu du lịch tổng hợp và khu du lịch chuyên đề để tập trung thu hút đầu tư phát triển theo hướng bền vững.

Đồng thời, trước khi phát triển ngành, lĩnh vực khác, Nhà nước cần có những đánh giá tác động đối với ngành du lịch để từ đó có sự lựa chọn ưu tiên phát triển ngành nào dựa trên tiềm năng, lợi thế của từng địa phương.

Thứ tư, đào tạo và cải thiện nguồn nhân lực du lịch

Chính phủ cần sớm hoàn thiện hệ thống chính sách và các cơ chế quản lý về phát triển nhân lực, nhằm tạo điều kiện thuận lợi và thúc đẩy công tác phát triển nguồn nhân lực du lịch bảo đảm thống nhất, chất lượng, hiệu quả, được thừa nhận và đáp ứng được yêu cầu phát triển du lịch trên phạm vi cả nước và hội nhập khu vực.

Các trường học và doanh nghiệp cần trang bị cho nhân lực du lịch một cách bài bản nhất những kiến thức về hội nhập, giỏi về ngoại ngữ, tin học văn phòng, nghiệp vụ du lịch, am hiểu thị trường, luật pháp quốc tế...□

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Tổng cục Du lịch (2016). *Tình hình hoạt động của ngành du lịch năm 2015 và triển khai nhiệm vụ trong năm 2016*
2. Tổng cục Thống kê (2016). *Niên giám Thống kê 2015*, Nxb Thống kê
3. Trần Hải Ly (2016). Làm gì để khách du lịch nước ngoài quay trở lại Việt Nam, *Tạp chí Kinh tế và Dự báo*, số 15, tháng 07/2016
4. Minh Quê (2016). *Quảng Bình đề nghị hỗ trợ ngành du lịch sau sự cố Formosa*, truy cập từ <http://plo.vn/thoi-su/quang-binh-de-nghi-ho-tro-nganh-du-lich-sau-su-co-formosa-650977.html>
5. Nguyễn Anh (2016). *Nhân lực du lịch thiếu và yếu*, truy cập từ <http://www.nhandan.com.vn/cuoituan/item/30265302-nhan-luc-du-lich-thieu-va-yeu.html>