



Khu du lịch Bà Nà. Ảnh: Lê Hữu Dụng

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI CÁC KHU, ĐIỂM DU LỊCH

TS. ĐỖ CẨM THƠ*

Với sự đa dạng và phong phú về tài nguyên tự nhiên và văn hóa, các khu, điểm du lịch Việt Nam có tính chất rất đa dạng. Tuy nhiên, vì đặc điểm và tính chất khác nhau, mô hình quản lý khác nhau, nhiều nơi chưa thành lập ban quản lý khu du lịch nên công tác quản lý chất lượng dịch vụ du lịch chưa đầy đủ và thống nhất.

Điểm du lịch thường chỉ gắn với một dạng tài nguyên du lịch và được tổ chức với một số dịch vụ đơn giản chủ yếu phục vụ tham quan, trong khi đó khu du lịch là một khu vực có thể có nhiều điểm du lịch, nhiều dạng tài nguyên, với hệ thống dịch vụ du lịch toàn diện, bao gồm các cơ sở lưu trú, nhà hàng, cơ sở mua sắm, cơ sở vui chơi giải trí và các dịch vụ tiện nghi khác. Quản lý chất lượng dịch vụ du lịch tại khu du lịch gồm việc quản lý của nhiều loại dịch vụ du lịch khác nhau, cần có hệ thống, mô hình quản lý bài bản.

THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH

Khu, điểm du lịch được hình thành và phát triển trên cơ sở các chủ trương, định hướng của Chính phủ cũng như của từng địa phương và căn cứ thực tiễn phát triển. Theo đó, Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt tại Quyết định số 201/QĐ-TTg ngày 22/1/2013 xác định 47 địa bàn tiềm năng phát triển thành khu du lịch quốc gia. Các địa phương cũng định hướng phát triển các khu, điểm du lịch mang tính địa phương.

Hiện nay, các khu, điểm du lịch trong cả nước đang trong giai đoạn hình thành và phát triển, lại thêm sự khác biệt lớn về tính chất của từng khu phụ thuộc vào loại tài nguyên

*Phó Vụ trưởng Vụ Kế hoạch, Tài chính - Tổng cục Du lịch

cũng như mô hình quản lý nên chất lượng dịch vụ du lịch không có sự thống nhất. Số lượng và chất lượng dịch vụ của các khu, điểm du lịch cũng khác biệt nhau do có nơi hoạt động du lịch diễn ra sôi nổi, nơi khác lại chưa được đầu tư phát triển.

Một số khu do các doanh nghiệp tổ chức khai thác như Khu du lịch Bà Nà, Khu du lịch Tràng An thì có hệ thống dịch vụ khá đầy đủ, toàn diện. Điểm du lịch gắn với điểm di tích lịch sử, do các ban quản lý di tích quản lý thì thường chỉ có một số dịch vụ đơn giản hoặc cho phép một số đơn vị tư nhân tham gia kinh doanh dịch vụ nhỏ lẻ như bán đồ lưu niệm và giải khát. Một số nơi khác gắn với các vườn quốc gia, khu bảo tồn thiên nhiên hầu hết thiếu các dịch vụ du lịch.

Khu, điểm du lịch gắn với điểm tài nguyên văn hóa tâm linh và lễ hội như đền Hùng, Hương Sơn, Tràng An, núi Bà Đen, Măng Đen... có lượng khách tập trung rất đông trong mùa lễ hội. Việc cung cấp và quản lý chất lượng dịch vụ du lịch trong những thời gian này khá phức tạp.

Bên cạnh đó, phạm vi không gian khác nhau cũng dẫn đến thực tế khác nhau trong quản lý chất lượng dịch vụ du lịch. Khu du lịch quốc gia Sapa có phạm vi cả thị trấn Sapa và phụ cận, Khu du lịch Điện Biên Phủ - Pá Khoang gồm cả thành phố Điện Biên kéo dài tới Mường Phăng và qua hồ Pá Khoang, Khu du lịch Hạ Long - Cát Bà khó để xác định ranh giới nhưng cũng ôm trọn cả khu vực di sản vịnh Hạ Long và đảo Cát Bà, Khu du lịch quốc gia Phong Nha - Kẻ Bàng với phạm vi diện tích vườn quốc gia là hơn 300 nghìn hecta. Với những khu du lịch này, việc tổ chức các dịch vụ và quản lý chất lượng dịch vụ vừa ở trong các đô thị, vừa ở tại mỗi điểm du lịch có một hệ thống dịch vụ khá lớn và đa dạng.

TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH

Hiện nay, có nhiều mô hình quản lý khu, điểm du lịch khác nhau trên cả nước cũng như đặc điểm về tài nguyên đa dạng của khu, điểm du lịch trên cả nước nên trách nhiệm quản lý chất lượng dịch vụ du lịch hết sức khác nhau.

Từ tính đặc thù của tài nguyên du lịch và yêu cầu trong khai thác phát triển du lịch: điểm du lịch Mộc Châu khai thác tài nguyên tự nhiên để phục vụ du lịch, việc quản lý chất lượng tập trung nhiều vào việc bảo vệ cảnh quan môi trường, đặc biệt là hệ thống thực vật đặc trưng tại khu du lịch này; trong khi đó, điểm du lịch khai thác tài nguyên sông nước, đối tượng quản lý chất lượng lại tập trung nhiều vào dịch vụ lái thuyền, chèo đò cho du khách.

Từ mô hình quản lý, sự tham gia của các cơ quan quản lý khác nhau: Với khu du lịch biển Thịnh Long, một khu du lịch địa phương của huyện Hải Hậu, tỉnh Nam Định, có 4 chủ thể tham gia quản lý 4 lĩnh vực khác nhau, gồm: lưu trú thuộc Sở VHTTDL Nam Định quản lý chất lượng; cơ sở ăn uống do Sở Y tế quản lý; vệ sinh, môi trường do Ban quản lý Khu du lịch phụ trách; an toàn, an ninh thuộc về UBND thị trấn và Ban quản lý khu du lịch phối hợp thực hiện. Khu du lịch quốc gia Tràng An cũng có nhiều đơn vị cùng quản lý, gồm: Sở Du lịch Ninh Bình, Ban Quản lý quần thể danh thắng Tràng An, Doanh nghiệp Xây dựng Xuân Trường và chính quyền địa phương. Trong đó, Sở Du lịch Ninh Bình, Ban Quản lý quần thể danh thắng Tràng An và chính quyền địa phương chỉ có trách nhiệm đảm bảo an ninh trật tự, phòng chống trộm cắp, cướp giật, còn Doanh nghiệp Xây dựng Xuân Trường là đơn vị trực tiếp tổ chức kinh doanh các dịch vụ du lịch, bán vé tham quan, chèo đò cho du khách tham quan.

Nhìn chung, ở hầu hết các khu, điểm du lịch, Ban quản lý khu du lịch, các Sở VHTTDL chỉ quản lý khu, điểm du lịch ở mức độ quy hoạch, chưa thực sự tham gia nhiều vào việc hướng dẫn và quản lý chất lượng dịch vụ du lịch.

Thực trạng nhiều chủ thể tham gia quản lý chất lượng tại một khu, điểm du lịch nếu có sự phối hợp hiệu quả giữa các cơ quan, đơn vị có thể giúp quản lý chất lượng tốt hơn, song nếu không phối hợp nhịp nhàng cũng dẫn đến khó khăn do chồng chéo trong quản lý. Một tài nguyên, hai đơn vị quản lý, khi một đơn vị này ra các quy định quản lý mới đối với tài nguyên để phục vụ phát triển ngành, rất có thể đi ngược với các quy định quản lý

của đơn vị còn lại, dẫn đến khó khăn trong triển khai thực hiện.

BIỆN PHÁP QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH

Hầu hết khu, điểm du lịch hiện đều thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ du lịch theo các quy định pháp lý như luật, nghị định, hệ thống tiêu chuẩn xếp hạng, ISO, TCVN gồm Luật Du lịch, Nghị định 92, Thông tư 88/2008/TT-BVHTTDL, Nghị định 16/2012/NĐ-CP, TCVN: 4391:2009 TC Khách sạn - xếp hạng, Luật vệ sinh an toàn thực phẩm, Luật phòng chống cháy nổ...

Một số địa phương ban hành những quyết định, quy định, quy chế riêng nhằm quản lý chất lượng tại khu, điểm trên địa bàn, chẳng hạn như các quyết định của tỉnh Bình Phước, tỉnh Tiền Giang được áp dụng trên các khu, điểm du lịch của địa phương. Một số khu du lịch có quy chế hoạt động và quản lý dịch vụ du lịch. Một số doanh nghiệp khai thác chính trong khu du lịch cũng có quy định riêng để đảm bảo, duy trì, cải tiến chất lượng du lịch với lĩnh vực kinh doanh của mình nhằm xây dựng thương hiệu cạnh tranh, thu hút du khách sử dụng dịch vụ.

NHỮNG NGUYÊN NHÂN CHÍNH DẪN ĐẾN TÌNH TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI KHU, ĐIỂM DU LỊCH CHƯA CAO

Qua phân tích về thực trạng chất lượng và thực tế quản lý chất lượng dịch vụ du lịch tại các khu, điểm du lịch hiện nay cho thấy các nguyên nhân chính tạo ra sự thiếu thống nhất và hạn chế chất lượng dịch vụ du lịch chủ yếu gồm:

Chủ trương phát triển khu, điểm du lịch chưa đầy đủ hoặc mô hình quản lý và công tác phối hợp quản lý khu, điểm du lịch chưa phù hợp.

Nhiều nơi chưa có nhận thức đầy đủ và đúng đắn về yêu cầu trong quản lý và nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch để phát triển du lịch có tính bền vững.

Thiếu sự đánh giá đúng mức về tính đặc thù và yêu cầu đặc thù về quản lý, khai thác tài nguyên du lịch và các dịch vụ cần thiết phải cung ứng khi khai thác dạng tài nguyên.

Chưa xây dựng đủ năng lực quản lý chất lượng dịch vụ du lịch, chưa sử dụng đầy

Xem tiếp trang 68

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG

Tiếp theo trang 59

đủ và hiệu quả các công cụ quản lý chất lượng dịch vụ, chưa xây dựng được công cụ riêng hoặc các biện pháp đặc thù riêng để quản lý hiệu quả.

Bên cạnh đó, do tính mùa vụ hoặc do mới khai thác nên chất lượng dịch vụ du lịch tại các khu, điểm du lịch ở Việt Nam còn nhiều vấn đề.

Trong đó có cả những tệ nạn “chặt chém” khách, lộn xộn, thiếu an toàn vệ sinh thực phẩm, thiếu phòng khách sạn vào mùa cao điểm, thiếu tính nghiệp vụ trong phục vụ.

MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH

Để nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tại các khu, điểm du lịch cần từng bước hình thành hệ thống tổ chức, quản lý khu, điểm du lịch có sự nhất quán trong cả nước, thực hiện các biện pháp đánh giá, quy định và quản lý chất lượng dịch vụ du lịch. Cụ thể:

Hình thành mô hình hiệu quả để quản lý khu, điểm du lịch

Trong một vài năm tới, việc lập quy hoạch phát triển đối với các khu du lịch quốc gia sẽ cơ bản hoàn thành. Luật Du lịch 2017 có hiệu lực từ 1/1/2018 đã quy định việc công nhận các khu du lịch quốc gia do Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ra quyết định công nhận, khu du lịch cấp tỉnh và điểm du lịch do Ủy ban nhân dân cấp tỉnh ra quyết định công nhận. Trong thời gian tới, các Nghị định quy định và hướng dẫn cụ thể các nội dung về quản lý khu, điểm du lịch sẽ được Chính phủ ban hành. Các địa phương cần tiến hành nhanh việc lập hồ sơ công nhận khu du lịch quốc gia, khu du lịch cấp tỉnh, điểm du lịch và đề xuất thành lập mô hình quản lý khu, điểm du lịch trên cơ sở thực tế của địa phương, đảm bảo năng lực thực hiện đầy đủ chức năng, nhiệm vụ của quản lý khu, điểm du lịch theo quy định tại Luật Du lịch và các yêu cầu phát triển.

Xây dựng quy chế quản lý, quy định quản lý chất lượng dịch vụ du lịch. Thực hiện quản lý chặt chẽ theo quy hoạch phát triển du lịch

Các đơn vị quản lý khu du lịch cần xây dựng quy chế quản lý, quy định quản lý chất lượng dịch vụ du lịch, quy định đối với khách du lịch. Triển khai thực hiện theo quy hoạch tổng thể phát triển khu du lịch và các quy hoạch có liên quan trên địa bàn. Quản lý chặt chẽ việc đầu tư, xây dựng trong khu, điểm du lịch. Có các biện pháp đảm bảo vệ sinh, môi trường. Có giải pháp điều tiết khách du lịch để đảm bảo sức chứa chung và riêng của từng điểm tham quan.

Trong dài hạn, bên cạnh các công tác quản lý khác thuộc chức năng, nhiệm vụ, cơ quan quản lý khu, điểm du lịch cần có bộ phận quản lý chất lượng dịch vụ du lịch và ban hành những tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ để quản lý toàn bộ khu du lịch với mặt bằng chất lượng chung.

Liên tục đánh giá và cải thiện chất lượng dịch vụ du lịch

Khu, điểm du lịch là nơi có nhiều dịch vụ khác nhau nên cần được

Khu, điểm du lịch là những điểm đến cụ thể của du khách, là những hạt nhân quan trọng tạo nên sản phẩm du lịch chung của địa phương, vùng và cả nước. Với thực tế phát triển hiện nay, đây là giai đoạn hình thành và phát triển nhanh của hệ thống khu, điểm du lịch trong cả nước.

đánh giá, quản lý chất lượng theo các tiêu chí riêng của lĩnh vực đó (lưu trú, ăn uống, mua sắm).

Quan tâm đến cung - cầu và yêu cầu quản lý trong quá trình quản lý chất lượng du lịch đảm bảo chất lượng cả từ tổng quan đến từng khu vực dịch vụ như khu phục vụ đón tiếp và giới thiệu, các khu vực dịch vụ, các tiện nghi hỗ trợ việc tham quan du lịch.

Cần thực hiện đánh giá chất lượng theo những yêu cầu, tiêu chí cụ thể, phù hợp với tính đặc thù của tài nguyên để quản lý chặt chẽ từ đó nhìn nhận ra những vấn đề chính trong quản lý chất lượng và biện pháp nâng cao chất lượng của từng yếu tố cấu thành dịch vụ.

Để cao thu hút, đào tạo phát triển nguồn nhân lực du lịch

Chú trọng yếu tố con người, những người tham gia trực tiếp tạo ra dịch vụ du lịch. Đa số các cơ sở dịch vụ trong các khu, điểm du lịch thu hút người lao động tại địa phương, nhiều người chưa được đào tạo nghiệp vụ du lịch. Ban quản lý khu, điểm du lịch cần có hình thức tổ chức đào tạo nghiệp vụ, yêu cầu các doanh nghiệp tổ chức đào tạo tại chỗ để đáp ứng yêu cầu về chất lượng dịch vụ du lịch.

Tăng cường nâng cao nhận thức, ý thức cộng đồng, đạo đức kinh doanh du lịch

Nhiều khu du lịch quốc gia có phạm vi rộng lớn, có cộng đồng dân cư sinh sống, ý thức và thái độ của người dân đối với khách du lịch thể hiện một phần chất lượng du lịch tại điểm đến. Ngoài ra, cộng đồng dân cư cũng tham gia khá tích cực trong các dịch vụ phục vụ khách tại nhiều khu, điểm du lịch. Việc nâng cao nhận thức và ý thức cộng đồng thông qua các biện pháp tuyên truyền, giáo dục là rất cần thiết.

Việc nâng cao ý thức trách nhiệm và đạo đức kinh doanh đối với các doanh nghiệp tham gia kinh doanh trong địa bàn khu, điểm du lịch cũng là nội dung cần thiết để nâng cao chất lượng du lịch nói chung của khu, điểm du lịch.

Như vậy, để đảm bảo sự phát triển bền vững, gìn giữ và phát huy hình ảnh tích cực của Du lịch Việt Nam, đảm bảo các mục tiêu tăng trưởng của du lịch cả nước, các địa phương cần quan tâm đến công tác quản lý, nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tại các khu, điểm du lịch. ■