MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài nghiên cứu

Trên thế giới hiện nay, PTDLBV đang là một trong những xu hướng quan trọng trong việc phát triển DL, góp phần đảm bảo sự cân bằng cho ngành DL của các quốc gia, địa phương trên cả ba yếu tố là môi trường, xã hội và kinh tế. PTDLBV còn giúp đảm bảo sử dụng tốt nhất các nguồn tài nguyên môi trường, bảo vệ sự đa dạng sinh học tự nhiên, môi trường; góp phần bảo tồn các di sản, giá trị truyền thống văn hóa dân tộc cũng như giải quyết được công ăn việc làm, tạo thu nhập cho người dân trên phạm vi toàn thế giới. Không những vậy, PTDLBV đảm bảo sự hoạt động kinh tế tồn tại lâu dài, cung cấp những lợi ích kinh tế xã hội tới tất cả những người hưởng lợi và được phân bổ một cách công bằng, bao gồm cả những nghề nghiệp và cơ hội thu lợi nhuận ổn định và các dịch vụ xã hội cho các cộng đồng địa phương, và đóng góp vào việc xóa đói giảm nghèo, ngăn chặn những tác động xấu từ hoạt động phát triển DL không bền vững. Ở một cái nhìn sâu và xa hơn, DL bền vững giúp khai thác nguồn tài nguyên một cách có ý thức và khoa học, đảm bảo cho các nguồn tài nguyên này sinh sôi và phát triển để thế hệ sau, thế hệ tương lai có thể được tiếp nối và tận dụng.

Trong bối cảnh hiện nay, mặc dù chịu ảnh hưởng không nhỏ từ các cuộc khủng hoảng kinh tế trên toàn thế giới những năm đầu thế kỷ 21 song nhìn chung xu hướng đi DL của cộng đồng dân cư toàn cầu đang phát triển rất nhanh. Đặc biệt xu hướng phát triển DL xanh, DL thân thiện với môi trường đang được các quốc gia, các doanh nghiệp DL và nhiều du khách quan tâm. Điều đó đòi hỏi chiến lược phát triển DL của mỗi quốc gia không chỉ nhằm mục đích là tăng GDP mà cần phải chú trọng hợp lý đến đầu tư cho bảo vệ môi trường tự nhiên, môi trường sinh thái, cho bảo tồn các giá trị văn hoá lịch sử và nâng cao mức sống của cộng đồng dân cư. Xu hướng xây dựng nhiều thành phố có chất lượng sống tốt, xây dựng những thành phố thông minh, xây dựng thành phố xanh và không ngừng thông tin cho du khách về những thành phố, những điểm đến hấp dẫn của thế giới để họ lựa chọn …đang là xu thế phát triển tất yếu hiện nay.

Việt Nam là một trong những quốc gia có nhiều lợi thế để phát triển DL, được đánh giá nằm trong tốp 5 các quốc gia hàng đầu nên đến của thế giới. Với quyết tâm triển khai các chương trình hành động hướng tới mục tiêu xây dựng thương hiệu du lịch Việt Nam "An toàn, thân thiện, chất lượng" và chương trình "Người Việt Nam ưu tiên du lịch Việt Nam" chắc chắn Du lịch Việt Nam sẽ có những bước phát triển vượt bậc. Những năm gần đây, mặc dù còn khá khiêm tốn so với các nước như Thái Lan, Singapore song số lượt khách quốc tế đến Việt Nam

đã gia tăng nhanh, khách du lịch nội địa có xu hướng phát triển mạnh. Với mục tiêu đón 8,5 triệu lượt khách quốc tế và 41 triệu khách nội địa năm 2015, tổng thu từ du lịch 270.000 tỷ đồng có thể thấy triển vọng để đưa ngành công nghiệp không khói này trở thành một ngành mũi nhọn của nền kinh tế là hoàn toàn hiện thực. Hơn nữa cuối năm 2015 Asean đã trở thành ngôi nhà chung, Việt Nam đã ký kết Hiệp định liên minh kinh tế Á - Âu (FTA) và chuẩn bị ký Hiệp định TPP là những cơ hội thuận lợi để phát triển thương mại, đầu tư và dịch vụ, DL. Đón đầu những cơ hội đó và biến những cơ hội thành giá trị thực tiễn cho phát triển DL đòi hỏi phải có những nỗ lực và đổi mới, sáng tạo của ngành DL, của các doanh nghiệp, các địa phương và Trung ương.

Nghệ An được biết đến là tỉnh trung tâm của vùng Bắc Trung Bộ, có nhiều tiềm năng và lợi thế để phát triển DL. Trong những năm qua, Nghệ An đã chú trọng đến thúc đẩy sự phát triển DL nhằm phát huy lợi thế và khai thác hợp lý những ưu đãi của tự nhiên, của hệ thống di tích lịch sử và văn hoá để phát triển kinh tế. Tỉnh đã coi sự phát triển DL là một trong những hướng trọng tâm để tăng trưởng kinh tế trong bối cảnh kinh tế trong nước gặp rất nhiều khó khăn vừa qua. Trên cơ sở Chiến lược phát triển DL của Việt Nam, tỉnh Nghệ An cũng xây dựng được mục tiêu phát triển DL và một số chương trình, đề án phát triển DL. Nhờ vậy, đã góp phần tích cực giải quyết công ăn việc làm cho một bộ phận không nhỏ người lao động, nâng cao chất lượng cuộc sống và thu nhập của cộng đồng dân cư. Tỉnh đã đạt được nhiều kết quả trong hoạt động DL. Đặc biệt, trong năm 2014, UBND tỉnh đã chỉ đạo ngành Văn hóa, Thể thao và Du lịch tập trung xây dựng môi trường DL văn minh, an toàn, thân thiện; Tổ chức nhiều hoạt động xúc tiến, quảng bá DL tại Udon Thani (Thái Lan), Lâm Đồng, Đà Nẵng...; Ký kết chương trình DL giữa tỉnh Nghệ An và TP Hồ Chí Minh giai đoạn 2014 - 2018; Tổ chức hội nghị đối thoại với các doanh nghiệp ngành DL; Tổ chức Lễ khai trương Lễ hội Du lịch biển Cửa Lò năm 2014... Ngoài ra, Tỉnh đã chỉ đạo chấn chỉnh công tác bảo đảm an ninh trật tự, an toàn, vệ sinh môi trường, vệ sinh an toàn thực phẩm trên địa bàn. Hoạt động kinh doanh khách sạn, nhà hàng vẫn giữ ổn định, nhất là dịch vụ ăn uống ven biển có xu hướng tăng.

Qua khảo sát và đánh giá trên nhiều góc độ khác nhau (góc độ của các nhà quản lý DL, góc độ từ các DN và góc độ từ cộng đồng dân cư và du khách) cho thấy các chương trình, đề án phát triển DL của Nghệ An hiện nay vẫn còn những bất cập. Công tác quy hoạch, xây dựng và thực hiện các kế hoạch, chương trình phát triển DL hiện nay còn chậm, khó thu hút đầu tư. Bên cạnh đó, hệ thống CSHT giao thông, CSVCKT DL cũng như chất lượng nguồn nhân lực ngành DL còn

thấp, ý thức của người dân và du khách trong việc bảo vệ tài nguyên môi trường DL chưa thực sự tốt, hiệu quả của sự phối hợp giữa các cơ quan quản lý với nhau cũng như với các DN DL, người dân địa phương trong việc PTDLBV chưa cao. Sản phẩm DL của Nghệ An còn đơn điệu, thiếu đa dạng và chịu sự cạnh tranh mạnh mẽ từ nhiều điểm, khu DL trên cả nước cũng như quốc tế. Bên cạnh đó, những khó khăn trong việc chịu tác động bởi thời tiết không thuận lợi cũng như tính thời vụ của ngành DL... cũng ảnh hưởng không nhỏ tới sự phát triển DL của khu vực Bắc Trung Bộ nói chung cũng như tỉnh Nghệ An nói riêng. Có thể thấy rằng ngành DL tỉnh Nghệ An đã và đang có nhiều cơ hội để phát triển song trước mắt còn nhiều khó khăn, thách thức và tiềm ẩn những yếu tố thiếu bền vững, chưa bắt kịp với xu thế chung của cả nước và của thế giới. Từ đó đòi hỏi Tỉnh cần xây dựng CLPTDLBV, trong đó chú trọng các chương trình du lịch xanh, du lịch thân thiện môi trường, tăng cường chất lượng công tác quy hoạch, kế hoạch để đảm bảo cho sự phát triển du lịch phải gắn với bảo tồn các giá trị tự nhiên và văn hoá. Đồng thời bên cạnh kế hoạch khai thác tài nguyên du lịch cần phải tăng cường hợp lý cho đầu tư phát triển CSHT DL và bảo vệ môi trường, nâng cao chất lượng cuộc sống của cộng đồng dân cư, nâng cao chất lượng sản phẩm và đa dạng hoá sản phẩm để thu hút khách du lịch nội địa và quốc tế.

Nhằm góp phần hệ thống hoá một số vấn đề lý luận về chiến lược PTDLBV cũng như phân tích, đánh giá thực trạng việc triển khai chiến lược PTDL quốc gia vào quá trình xây dựng và thực thi các mục tiêu phát triển DL, xây dựng các chương trình, kế hoạch, quy hoạch phát triển DL của Nghệ An, từ đó xác định các vấn đề còn tồn tại cần giải quyết và đề xuất một số giải pháp nhằm xây dựng chiến lược phát triển du lịch bền vững, tác giả đã chọn đề tài "***Chiến lược phát triển du lịch bền vững tỉnh Nghệ An đến năm 2020***" làm đề tài luận án của mình.

2. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu

**** Mục tiêu nghiên cứu:***

Nghiên cứu những vấn đề lý luận và thực tiễn về chiến lược phát triển DL theo hướng bền vững trong bối cảnh hiện nay, từ đó vận dụng để phân tích, đánh giá quá trình xây dựng và thực thi chiến lược phát triển du lịch của tỉnh Nghệ An trong một số năm qua đồng thời đề xuất một số giải pháp góp phần xây dựng và thực thi chiến lược phát triển DL của tỉnh Nghệ An theo hướng bền vững tới năm 2020, tầm nhìn 2030.

Để đạt mục tiêu trên, đề tài xác định cách tiếp cận nghiên cứu như sau:

Hiện nay, hầu hết các tỉnh, thành phố đều chưa xây dựng Bản chiến lược phát triển DL. Tuy nhiên các tỉnh đều tiến hành triển khai CLPTDL quốc gia vào điều kiện cụ thể của tỉnh mình để xây dựng các mục tiêu chiến lược, xây dựng kế

hoạch, quy hoạch và các chương trình để thực hiện mục tiêu của CLPTDL. Do vậy, trên cơ sở nghiên cứu thực trạng triển khai các nội dung đó của tỉnh Nghệ An, đề tài tiến hành phân tích, đánh giá và đề xuất những giải pháp đến năm 2020 và những năm tiếp theo.

**** Nhiệm vụ nghiên cứu:***

- Hệ thống hóa và làm rõ hơn một số vấn đề lý luận cơ bản về CLPTDLBV; phân tích những đặc điểm, nguyên tắc và nội dung CLPTDL theo hướng bền vững của một địa phương.

- Phân tích, đánh giá thực trạng quá trình xây dựng và thực thi chiến lược PTDL tỉnh Nghệ An trong một số năm qua nhằm đưa ra những kết luận xác đáng về những thành tựu đạt được, những hạn chế và nguyên nhân của hạn chế đó.

- Trên cơ sở nghiên cứu lý luận và thực trạng, đề tài đưa ra quan điểm xây dựng CLPTDLBV của tỉnh Nghệ An và đề xuất một số giải pháp góp phần xây dựng và thực thi CLPTDL của tỉnh Nghệ An theo hướng bền vững đến năm 2020, tầm nhìn 2030.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

****Đối tượng nghiên cứu:***

Đề tài nghiên cứu các vấn đề lý luận và thực tiễn về CLPTDL theo hướng bền vững. Theo đó nghiên cứu thực trạng quá trình xây dựng và thực thi CLPTDL, xác định mục tiêu, quy hoạch, kế hoạch và các chương trình CLPTDL theo hướng bền vững của tỉnh Nghệ An đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030.

**** Phạm vi nghiên cứu:***

- *Phạm vi về nội dung:* Luận án nghiên cứu và phân tích, đánh giá thực trạng quá trình xây dựng và thực thi CLPTDL của tỉnh Nghệ An, đề xuất các giải pháp và kiến nghị nhằm góp phần xây dựng và thực thi chiến lược PTDLBV tỉnh Nghệ An tới năm 2020, tầm nhìn 2030.

- *Phạm vi về thời gian*: Các số liệu nghiên cứu sử dụng trong luận án được thu thập chủ yếu trong khoảng từ 5 năm trở lại đây. Từ 2005 - 2014 là mốc thời gian để lấy số liệu, tư liệu; từ 2015 - 2020 và tầm nhìn 2030 là thời gian nghiên cứu và đề xuất các giải pháp của đề tài.

- *Phạm vi về không gian:* Luận án nghiên cứu CLPTDL quốc gia làm cơ sở phân tích đánh giá việc triển khai xây dựng các mục tiêu phát triển DL và các kế hoạch, chương trình phát triển DL theo hướng bền vững của tỉnh Nghệ An.

4. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp luận duy vật biện chứng và duy vật lịch sử: là phương pháp luận chung cho các phương pháp nghiên cứu của luận án.

- Phương pháp nghiên cứu tại bàn và kế thừa: Nghiên cứu các tài liệu liên quan tới PTBVDL và CLPTDLBV trong và ngoài nước để tổng hợp và hệ thống hóa cơ sở lý luận về vấn đề CLPTDLBV của một địa phương.

- Các phương pháp thu thập dữ liệu:

+ Dữ liệu thứ cấp: sử dụng dữ liệu thứ cấp từ các báo cáo, thống kê của Chi cục Thống kê Nghệ An, Trung tâm xúc tiến DL - Sở VHTTDL tỉnh Nghệ An.

+ Dữ liệu sơ cấp được thu thập từ hai nguồn: điều tra các DN, tổ chức kinh doanh các dịch vụ DL trên địa bàn Nghệ An, các cán bộ quản lý nhà nước về DL của Tỉnh, du khách tới DL tại Nghệ An, người dân địa phương trên địa bàn tỉnh Nghệ An và phỏng vấn trực tiếp đối với các cán bộ quản lý nhà nước về DL.

Điều tra xã hội học được tác giả thực hiện thông qua hình thức trực tiếp gửi 150 phiếu điều tra đối với các DN, tổ chức kinh doanh DL trên địa bàn tỉnh Nghệ An (xem mẫu phiếu điều tra ở phụ lục 1). Đối với khách DL tới Nghệ An và người dân địa phương tại Nghệ An, mỗi đối tượng được khảo sát trên 105 phiếu (xem mẫu phiếu điều tra ở phụ lục 3 và 4), riêng đối với cán bộ quản lý DL được khảo sát trên 102 cán bộ quản lý DL cấp tỉnh, huyện, thị xã… (xem mẫu phiếu điều tra ở phụ lục 2). Chi tiết về quá trình và kết quả điều tra sơ cấp được tác giả trình bày trong Phụ lục 6.

Quá trình phỏng vấn được thực hiện đối với các cơ quan quản lý nhà nước như đại diện UBND tỉnh Nghệ An, Sở VHTTDL tỉnh Nghệ An và một số lãnh đạo DN. Mẫu câu hỏi phỏng vấn được trình bày trong Phụ lục 5.

- Các phương pháp xử lý dữ liệu:

+ Dữ liệu thứ cấp: sử dụng các phân tích, đánh giá, so sánh, tổng hợp.

+ Dữ liệu sơ cấp: dữ liệu sơ cấp thu thập được xử lý bằng phần mềm SPSS kết hợp với phần mềm Excel để có được các kết quả phân tích nhằm phản ánh thực trạng vấn đề nghiên cứu.

- Các phương pháp khác: Phương pháp thống kê, phân tích, tổng hợp, so sánh...

5. Những đóng góp của luận án

**** Những đóng góp về mặt lý luận***

Từ những lý luận chung, luận án có một số đóng góp về mặt lý luận như sau:

- Tổng hợp, phân tích và đưa ra quan điểm tiếp cận, khái niệm về PTDLBV cũng như quan điểm về CLPTDLBV, bên cạnh đó luận án cũng chỉ ra vai trò của CLPTDLBV đối với phát triển kinh tế, xã hội và môi trường của một địa phương.

- Phân tích các nội dung cơ bản CLPTDLBV cấp địa phương bao gồm một số nội dung như: Phân tích môi trường PTDLBV, xây dựng mục tiêu chiến lược, quy hoạch phát triển DL của tỉnh theo hướng bền vững, xây dựng kế hoạch PTDLBV, xây dựng các thể chế, chính sách của tỉnh để thực hiện CLPTDLBV, tổ chức thực

hiện và điều chỉnh chiến lược. Đối với từng nội dung, luận án đã chỉ rõ các đặc điểm cơ bản, điều kiện hoàn cảnh áp dụng và các dạng thức ứng dụng cụ thể.

- Trên cơ sở tổng hợp lý luận về PTDLBV và CLPTDLBV, đề tài đã xác định các nhân tố khách quan và chủ quan ảnh hưởng đến CLPTDLBV của một tỉnh, các nhân tố khách quan bao gồm: Các chính sách của Nhà nước và địa phương về PTDLBV, môi trường pháp luật của Nhà nước và địa phương về PTDLBV, lợi thế so sánh về vị trí địa lý và vai trò đối với PTDLBV, lợi thế so sánh về địa lý và tiềm năng tự nhiên cho PTDLBV, xu thế phát triển của nhu cầu DLBV trong và ngoài nước, CSHT xã hội nói chung và của địa phương nói riêng cho PTDLBV, nhận thức của cộng đồng địa phương về DLBV. Nhóm nhân tố chủ quan bao gồm: Nhận thức về vai trò và tầm quan trọng xây dựng CLPTDLBV của các cấp lãnh đạo địa phương; đầu tư của địa phương cho PTDLBV; trình độ của đội ngũ cán bộ quản lý xây dựng và chỉ đạo, triển khai thực hiện quy hoạch, CLPTDL; đội ngũ nhân lực ngành Du lịch của địa phương; năng lực cạnh tranh của các DN DL thuộc địa phương; công tác tuyên truyền quảng bá, xúc tiến phát triển DL.

- Xây dựng bộ dữ liệu và thông tin điều tra đối tượng (bao gồm các DN, cán bộ quản lý DL, khách DL và người dân địa phương), đảm bảo tính đại diện, khách quan, làm căn cứ đánh giá các điều kiện xây dựng chiến lược PTDLBV của tỉnh Nghệ An và phân tích ảnh hưởng của các nhân tố khách quan và chủ quan đến CLPTDLBV của tỉnh Nghệ An.

**** Những đóng góp về mặt thực tiễn rút ra từ kết quả nghiên cứu***

- Đề tài tiến hành phân tích và học hỏi kinh nghiệm thông qua các nghiên cứu trước đây về lĩnh vực PTDLBV cũng như các tài liệu có liên quan ở trong và ngoài nước nhằm rút ra các bài học kinh nghiệm cho việc xây dựng CLPTDLBV của tỉnh Nghệ An.

- Trên cơ sở tổng hợp dữ liệu thứ cấp, đề tài đã khái quát thực trạng phát triển DL của tỉnh Nghệ An về một số tiêu chí như về lượng khách DL, về đóng góp của DL vào sự phát triển KT - XH của Tỉnh…

- Trên cơ sở bộ dữ liệu điều tra các đối tượng (bao gồm các DN, cán bộ quản lý DL, khách DL và người dân địa phương), đề tài đã phản ánh được thực trạng xây dựng và thực thi CLPTDLBV tỉnh Nghệ An qua việc phân tích các nội dung môi trường kinh doanh DL, quy hoạch và kế hoạch phát triển DL, triển khai các nỗ lực phát triển DL và công tác đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch và các mục tiêu CLPTDLBV của tỉnh Nghệ An.

- Trên cơ sở kết quả phân tích, đề tài chỉ ra các vấn đề tồn tại, hạn chế và nguyên nhân cũng như những vấn đề cần tiếp tục hoàn thiện nhằm xây dựng CLPTDLBV tỉnh Nghệ An.

- Đưa ra các đề xuất nhằm hỗ trợ thực hiện giải pháp xây dựng CLPTDLBV của tỉnh Nghệ An bao gồm: Hoàn thiện công tác đánh giá môi trường phát triển DL, hoàn thiện công tác quy hoạch, kế hoạch phát triển DL, trong đó đẩy mạnh liên kết vùng và khu DL, hoàn thiện các thể chế, chính sách nhằm tổ chức triển khai chiến lược và phát huy mọi nguồn lực cho sự PTDLBV, hoàn thiện công tác đánh giá chiến lược PTDLBV

- Đề xuất một số kiến nghị đối với Nhà nước, Bộ VHTTDL, các Ban, ngành có liên quan.

Các giải pháp và đề xuất của đề tài về cơ bản là phù hợp với xu hướng phát triển chung của lĩnh vực PTBV trong ngành Du lịch, và phù hợp với các chiến lược, quy hoạch phát triển DL của Việt Nam nói chung và tỉnh Nghệ An nói riêng tới năm 2020.

Trên đây là những đóng góp về mặt lý luận và thực tiễn của đề tài góp phần hoàn thiện lý luận và thực tiễn về CLPTDLBV của tỉnh Nghệ An.

6. Kết cấu của luận án

Ngoài các trang bìa, mục lục, danh mục các bảng biểu, hình vẽ, các từ viết tắt, tổng quan tình hình nghiên cứu, danh mục tài liệu tham khảo và phụ lục, đề tài kết cấu thành 3 chương như sau:

- Chương 1: Một số vấn đề lý luận cơ bản về chiến lược phát triển du lịch bền vững của một địa phương

- Chương 2: Thực trạng quá trình xây dựng và thực thi chiến lược phát triển du lịch bền vững của tỉnh Nghệ An

- Chương 3: Một số giải pháp nhằm góp phần xây dựng và thực thi chiến lược phát triển du lịch bền vững tỉnh Nghệ An đến năm 2020, tầm nhìn 2030

TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU

Việc nghiên cứu và thảo luận những vấn đề liên quan đến chiến lược phát triển DL, PTDLBV đã thu hút được sự quan tâm của các nhà nghiên cứu, các cơ quan quản lý DL và đã được thực hiện khá nhiều. Sau đây là một số công trình nghiên cứu tiêu biểu ở nước ngoài và trong nước.

1. Một số công trình nghiên cứu ở nước ngoài

Du lịch hiện nay được xem là một trong những ngành kinh tế lớn nhất của thế giới. Các nội dung về DL đã được rất nhiều chuyên gia, nhà nghiên cứu trên thế giới quan tâm nghiên cứu. Khái niệm "Phát triển du lịch bền vững" mãi đến đầu những năm 90 của thế kỷ trước mới xuất hiện. Các nghiên cứu về DLBV cho thấy DLBV không chỉ bảo vệ môi trường, gìn giữ sinh thái mà còn quan tâm đến khả năng duy trì lợi ích kinh tế dài hạn và công bằng xã hội. DLBV không thể tách rời khỏi tranh luận rộng rãi về PTBV nói chung và là lĩnh vực tiên phong, là mối quan tâm hàng đầu của tất cả các quốc gia trên thế giới nói riêng. Có thể kể đến một số tài liệu như:

Heritage Division (2004), *Steps to sustainable tourism: planning a sustainable future for tourism, heritage and the environment*. Tài liệu cung cấp cái nhìn tổng quan về các bước trong việc PTDLBV, được xây dựng dựa trên sự hỗ trợ của ngành DL, các ngành công nghiệp và các viện nghiên cứu, các cơ quan quản lý di sản. Nó cung cấp một phương pháp tiếp cận từng bước để thúc đẩy quan hệ đối tác và để đạt được lợi ích cho ngành DL. Bảo vệ môi trường và di sản (bao gồm cả địa điểm tự nhiên, lịch sử và bản địa) cũng như phát triển kinh tế và nâng cao lợi ích của cộng đồng là mục tiêu PTBV quan trọng. Tài liệu cũng cung cấp các bước nỗ lực để tìm một ngôn ngữ chung giữa bảo tồn, quản lý và kinh doanh cũng như những nội dung cơ bản nhất về PTDLBV.

Wray, Meredith (2010), *Best Practice for Management, Development and Marketing*. Công trình này trình bày kết quả của một dự án trong ba năm để xác định các bên liên quan trong phát triển DL, các kinh nghiệm đã học được từ thực tế, và những đóng góp tích cực trong việc lập kế hoạch, quản lý, PTBV và tiếp thị các điểm DL khu vực ở Úc. Nghiên cứu được khởi xướng bởi mạng các vùng DL Úc (ARTN), được tài trợ bởi Trung tâm Nghiên cứu Hợp tác xã Du lịch Bền vững (STCRC) và điều phối bởi Trung tâm Nghiên cứu DL các vùng thuộc Úc (ARTRC) tại Đại học Southern Cross. Một nhóm các nhà nghiên cứu trong bảy STCRC từ năm trường đại học trên toàn nước Úc đóng góp cho nghiên cứu này, được hướng dẫn bởi một nhóm tham khảo ngành công nghiệp DL bao gồm đại diện từ mỗi tổ chức nhà nước và lãnh thổ của Úc. Nghiên cứu này xác định các

nguyên tắc thực hành tốt nhất và các chiến lược quy hoạch, quản lý, PTBV và tiếp thị các điểm DL trong khu vực. Một lựa chọn "điểm thực hành tốt nhất" được cung cấp để hướng dẫn về cách thực hành tốt nhất đối với các nghiên cứu của 21 điểm. Một bộ các nguyên tắc thực hành tốt nhất được áp dụng để các bên liên quan tham gia vào việc lập kế hoạch và quản lý DL trong khu vực. Đây là tài liệu phân tích khá kĩ các ví dụ điển hình liên quan đến PTDLBV cần được nghiên cứu và vận dụng trong việc xây dựng CLPTDLBV ở nước ta.

VisitScotland (2010), *VisitScotland Sustainable Tourism Strategy 2010 - 2015*. Mục đích của VisitScotland là tối đa hóa lợi ích kinh tế của ngành DL Scotland. Điều này góp phần vào mục tiêu tổng thể của Chính phủ Scotland là tập trung các dịch vụ công của chính phủ và tạo ra một quốc gia lớn mạnh hơn. DL là một ngành chiếm tỉ trọng lớn trong nền kinh tế Scotland, tạo ra việc làm cho hơn 200.000 người trong 20.000 DN và tạo ra doanh thu hàng năm hơn 4 tỉ bảng Anh. Ngành DL Scotland cũng có quan hệ đặc biệt với môi trường và xã hội so với các hoạt động kinh tế khác. Điều này do sự ảnh hưởng từ các yếu tố như bản sắc văn hóa, giao tiếp xã hội, an ninh và sự hài lòng của khách DL. DL có thể gây ra những tác động và tổn hại cũng như những hậu quả lớn cho nền kinh tế, xã hội và môi trường của Scotland.

Tài liệu này cung cấp một bản chiến lược với các chương trình và kế hoạch PTBV ngành DL trong vòng 5 năm tới cho Scotland. Bao gồm cả các hướng dẫn hành động cho hoạt động PTDLBV.

Cotswolds Conservation Board (2010), *A Strategy and Action Plan for Sustainable Tourism in the Cotswolds Area of Outstanding Natural Beauty 2011 - 2016.* The Cotswolds Area of Outstanding Natural Beauty (AONB) - Các khu vực cảnh quan tự nhiên nổi bật, lớn nhất trong 46 AONB tại Vương quốc Anh, là một trong những điểm thu hút rất nhiều khách DL và đóng góp khá lớn cho KT - XH của Cotswolds. Bản chiến lược và kế hoạch hành động PTBV cho Cotswolds cung cấp một khuôn khổ cho việc phát triển và quản lý DL trong khu vực Cotswolds dựa trên các nguyên tắc PTBV. Trong đó có tính đến các nhu cầu bảo vệ môi trường và duy trì cuộc sống của cộng đồng địa phương. Tài liệu cũng đánh giá về tiềm năng DL, cũng như nhu cầu khách DL, lợi ích của cộng đồng địa phương xung quanh và trong AONB. Tài liệu cũng phản ánh các chính sách của địa phương và quốc gia về DL, được xây dựng dựa trên những ưu tiên có liên quan trong kế hoạch quản lý AONB Cotswolds, và trên 12 nguyên tắc của Hiến chương châu Âu.

World Tourism Organization (UNWTO) (2013), *Sustainable Tourism for Development Guidebook*. Tài liệu này được UNWTO và Tổng cục Ủy ban châu Âu về Phát triển và Hợp tác - EuropeAid cùng xây dựng, nhằm tăng cường sự hiểu biết chung và cam kết của EU về tất cả các cơ quan hỗ trợ phát triển trên toàn thế giới để tập trung cho PTDLBV. Mục đích của nghiên cứu này là tăng cường sự hiểu biết chung và cam kết về PTDLBV cũng như phải vận dụng cách thức như thế nào để DL thực sự là một phương tiện thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và xã hội, thông qua việc đạt được các mục tiêu phát triển, đồng thời giảm thiểu các tác động tiêu cực về xã hội, văn hóa và môi trường.

Tài liệu này hướng tới hai nhóm đối tượng chính là Liên minh châu Âu và các cơ quan hỗ trợ phát triển khác - để giúp họ hiểu và xác định các cơ hội hỗ trợ ngành DL trong PTBV. Các chính phủ và các bên liên quan khác trong nước sẽ giúp họ xác định những nội dung cụ thể cần tăng cường để PTDLBV, và khi cần thiết có thể tìm sự giúp đỡ trong các chính sách ưu tiên của quốc tế cho PTBV. Đặc biệt, tài liệu cung cấp cơ sở cho cuộc thảo luận giữa hai nhóm trên trong thỏa thuận về các ưu tiên và hành động để hỗ trợ PTDLBV.

Các công trình trên đều nghiên cứu các vấn đề liên quan đến cơ sở lý luận về CLPTDL, đặc biệt là tầm vĩ mô đối với các quốc gia trên thế giới. Đây là những công trình cung cấp cơ sở lý luận về CLPTDLBV để giúp tác giả nghiên cứu và kế thừa.

2. Các công trình nghiên cứu trong nước

Ở Việt Nam, PTDLBV đã được các tổ chức trong và ngoài nước, các nhà khoa học quan tâm nghiên cứu trên cơ sở tiếp thu những kết quả nghiên cứu về lý luận và kinh nghiệm của quốc tế về PTBV, đối chiếu với những hoàn cảnh cụ thể của đất nước, có thể kể đến một số công trình sau:

Nguyễn Duy Mậu (2011), *Phát triển DL Tây Nguyên đến năm 2020 đáp ứng yêu cầu hội nhập kinh tế quốc tế*, Luận án tiến sỹ. Luận án đã đưa ra hệ thống các lý luận chung về DL, đề tài đi sâu phân tích, đánh giá tiềm năng và thực trạng về DL trên địa bàn Tây Nguyên. Từ đó đề xuất quan điểm, mục tiêu, giải pháp các kiến nghị phát triển DL Tây Nguyên đến năm 2020, góp phần đưa ngành DL trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, đóng góp quan trọng vào quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa của Tây Nguyên. Tuy nhiên, luận án không nghiên cứu sâu về xây dựng CLPTDL Tây Nguyên theo hướng bền vững.

Nguyễn Thu Hạnh (2012), *Hiện trạng và giải pháp phát triển các khu DL biển quốc gia tại vùng DL Bắc Trung Bộ*, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ. Đề tài đã phân tích các nội dung: Xây dựng cơ sở lý luận về phát triển khu DL biển;

Tổng kết kinh nghiệm phát triển của một số khu DL quốc gia biển trên thế giới; Đánh giá đặc điểm các khu DL biển tại vùng DL Bắc Trung Bộ và các nhân tố tác động đến nó trong quá trình phát triển; Đánh giá thực trạng phát triển các khu DL biển tại vùng DL Bắc Trung Bộ. Xác định những tồn tại thách thức trong quá trình phát triển; Đề xuất các định hướng và giải pháp phát triển các khu DL biển tại vùng DL Bắc Trung Bộ đến năm 2020.

Đề tài mới chỉ dừng lại ở việc tập trung nghiên cứu thực trạng và đưa ra các giải pháp nhằm phát triển các khu DL biển vùng Bắc Trung Bộ, đối với hoạt động PTDLBV và xây dựng CLPTDLBV cho tỉnh Nghệ An trong đó bao gồm nhiều vấn đề khác như việc xây dựng các mục tiêu chiến lược, các kế hoạch PTDLBV… thì đề tài chưa đáp ứng được.

Nguyễn Quyết Thắng (2012), *Nghiên cứu tiềm năng và các giải pháp phát triển DL sinh thái tại một số trọng điểm vùng DL Bắc Trung Bộ*, Luận án tiến sỹ. Luận án đã góp phần hệ thống hoá và làm sáng tỏ những vấn đề lý luận và thực tiễn về nghiên cứu tiềm năng và phát triển du lịch sinh thái (DLST); Nghiên cứu đánh giá tiềm năng DLST tại các trong điểm DL của vùng DL Bắc Trung Bộ; Đánh giá tổng quát thực trạng phát triển DLST và phân tích các yếu tố chủ yếu ảnh hưởng đến sự phát triển DLST tại các trọng điểm vùng DL Bắc Trung Bộ. Đề xuất định hướng và một số giải pháp chủ yếu phát triển DLST tại các trọng điểm của vùng DL Bắc Trung Bộ. Ngoài ra, bằng việc sử dụng mô hình Logit và phương pháp đánh giá các yếu tố thành công then chốt (The critical success factors method - CSFs) để ước lượng các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển khách DLST và yếu tố thành công của vùng. Tuy nhiên, trong luận án đã phạm vi nghiên cứu không có tỉnh Nghệ An. Hơn nữa, thực trạng và giải pháp phát triển DLST tại một số trọng điểm vùng DL Bắc Trung Bộ gắn với PTBV chưa được phân tích sâu.

Đinh Kiệm (2012), *Phát triển DL sinh thái ở các tỉnh vùng duyên hải cực Nam Trung Bộ đến năm 2020*, luận án tiến sỹ. Luận án đã nghiên cứu và làm rõ cơ sở lý thuyết có liên quan về DLST, DLST bền vững, đặc biệt DLST bền vững đối với một vùng biển - hải đảo và DLST trên các vùng nhạy cảm về môi trường khác. Trên cơ sở đó, đề tài đề xuất các giải pháp chủ yếu bao gồm: Nhóm giải pháp bảo vệ môi trường sinh thái và tài nguyên nhân văn liên quan đến DLST; Nhóm giải pháp tổng hợp phát triển DLST vùng. Đề xuất tổ chức phân vùng quy hoạch một cách có hệ thống và khoa học không gian DLST cho hai tỉnh vùng duyên hải cực Nam Trung Bộ. Hơn nữa, trong vận dụng các mô hình tính toán lý thuyết, luận án mạnh dạn đề xuất áp dụng mô hình kinh tế lượng phi tuyến Holt - Winter với dữ liệu chuỗi thời gian (Time series) cho dự báo khách DL đến trên địa bàn một vùng

lãnh thổ. Tuy nhiên, việc phân tích mô hình kinh tế lượng mới chỉ giới hạn bởi việc dự báo khách DL.

Nguyễn Thị Mỹ Thanh, Nguyễn Thị Thống Nhất, Ngô Trường Thọ (2010), *Các giải pháp phát triển bền vững DL sinh thái tại Thừa Thiên Huế và Thành phố Đà Nẵng*, đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ. Đề tài đã hệ thống đầy đủ các vấn đề lý luận về DLST, về phát triển DLST và quản lý DLST. Đề tài tài đã làm rõ được giá trị nổi bật của tài nguyên DLST và đặc điểm của mỗi loại tài nguyên trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế và Đà Nẵng. Đồng thời, bằng dữ liệu thứ cấp phong phú, đề tài đã phản ánh được tình hình phát triển DL và các khía cạnh về phát triển DLST tại địa bàn nghiên cứu. Bằng nỗ lực khảo sát một cách đầy đủ các chủ thể có liên quan đến phát triển DLST và những bình luận xác đáng, đề tài đã mô tả được bức tranh về thực trạng quản lý DLST trên địa bàn. Từ đó, nhóm tác giả cũng tổng hợp những bài học thành công và thất bại của các nước và các địa phương khác ở Việt Nam về hoạt động quản lý DLST. Đây là những kinh nghiệm quý giá đối với phát triển DLST tại địa phương. Trên cơ sở những nghiên cứu về lý luận và thực tiễn quản lý DLST ở tỉnh Thừa Thiên Huế và Đà Nẵng, những bài học kinh nghiệm được đúc kết từ các quốc gia và tại các địa phương khác ở Việt Nam, cùng những quan điểm và mục tiêu phát triển DLST, đề tài đã đề xuất một hệ thống các biện pháp quản lý nhằm bảo vệ tài nguyên tự nhiên và đảm bảo sự PTBV DLST. Tuy nhiên, đề tài cũng chỉ mới phân tích ở khía cạnh PTBV cho DLST. Đối với việc xây dựng một CLPTDV thì đề tài chưa đáp ứng được yêu cầu.

La Nữ Ánh Vân (2012), *Phát triển DL tỉnh Bình Thuận trên quan điểm phát triển bền vững*, Luận án tiến sỹ. Luận án đã xây dựng cơ sở lý luận về phát triển DL trên quan điểm PTBV trên cơ sở tổng quan có chọn lọc những vấn đề lý luận và thực tiễn có liên quan. Đề xuất hệ thống các tiêu chí đánh giá mức độ bền vững của hoạt động DL. Đây là những đóng góp của luận án về mặt lý luận phát triển DL trên quan điểm PTBV ở Việt Nam. Trên cơ sở những vấn đề lý luận, luận án đã đối chiếu đánh giá những nhân tố ảnh hưởng và hiện trạng phát triển DL tỉnh Bình Thuận trên quan điểm PTBV, chỉ ra được những thành tựu và những bất cập. Đây là cơ sở thực tiễn quan trọng cho việc đề xuất các định hướng và giải pháp PTDLBV trên địa bàn tỉnh Bình Thuận. Từ những cơ sở lý luận và thực tiễn đã được xây dựng và khảo sát, luận án đã đề xuất những định hướng chủ yếu và các giải pháp phát triển DL Bình Thuận trên quan điểm PTBV. Tuy nhiên, trong vấn đề xây dựng một CLPTDLBV của một địa phương thì nội dung của luận án chưa thực sự phù hợp. Trong thực tế các địa phương với điều kiện tự nhiên, tiềm năng DL khác nhau sẽ cần có những CLPTDLBV khác nhau.

Chương trình Phát triển năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và xã hội (2013), *Bộ công cụ DL có trách nhiệm*, Bộ công cụ này được soạn thảo với sự hỗ trợ của Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội (Dự án EU) do Liên minh Châu Âu tài trợ. Bộ công cụ này là một trong các mục tiêu xây dựng năng lực cho các bên liên quan trong ngành DL Việt Nam để đạt được toàn diện các lợi ích phát triển KT - XH to lớn từ DL trong khi bảo tồn các nguồn lực về tự nhiên và văn hóa của ngành DL. Dự án EU hoạt động trong ba lĩnh vực quan trọng trong ngành DL: Hỗ trợ chính sách và tăng cường thể chế, năng lực cạnh tranh của sản phẩm và đối thoại công - tư, đào tạo và giáo dục nghề. Bộ công cụ DL có Trách nhiệm tại Việt Nam được soạn thảo với mười ba bài, mỗi bài về các chủ đề đa dạng khác nhau. Các bài và chủ đề trong Bộ công cụ có thể sử dụng tùy theo nhu cầu đào tạo của học viên và đào tạo viên. Với mỗi bài và chủ đề sẽ có thể liên quan đến ba nhóm đối tượng tiềm năng là: Các nhà chức trách trong ngành DL (khu vực nhà nước), các DN DL (khu vực tư nhân), và các cộng đồng tại điểm đến có tham gia vào DL.

Tài liệu đã nghiên cứu nhiều vấn đề liên quan tới PTDLBV cụ thể như về các nguyên tắc DL có trách nhiệm, phát triển sản phẩm DL có trách nhiệm, marketing và truyền thông có trách nhiệm trong DL, sử dụng lao động có trách nhiệm, xây dựng năng lực và chính sách tổ chức có trách nhiệm, các chuỗi cung cấp DL có trách nhiệm, hỗ trợ điểm đến DL có trách nhiệm, giám sát các tác động của DL có trách nhiệm cũng như quy hoạch, quản lý DL có trách nhiệm với di sản văn hóa tự nhiên. Ngoài ra, tài liệu cũng đề cập tới trách nhiệm của các cơ sở lưu trú, hoạt động điều hành ngành DL và hành động của cộng đồng, chính sách và sự quy hoạch của Nhà nước trong ngành DL. Tài liệu chủ yếu cung cấp các thông tin dưới dạng tổng quát, đối với việc xây dựng một CLPTDLBV thì chưa đáp ứng được yêu cầu, tuy nhiên đây là một tài liệu tham khảo quan trọng trong lĩnh vực PTDLBV cũng như xây dựng CLPTDLBV.

Lương Thanh Hải (2013), *Quản lý bền vững tài nguyên thiên nhiên: Hướng dẫn phát triển du lịch bền vững tại tỉnh Kiên Giang và cụ thể cho khu vực Hà Tiên - Đông Hồ*. Sự gia tăng nhanh chóng lượng du khách tới Kiên Giang là một minh chứng về sự hấp dẫn của tự nhiên và văn hóa của tỉnh đối với du khách. Các đảo, các bãi biển, các di tích tôn giáo, lịch sử và các khu vực tự nhiên là những nguồn lực có thể phát triển để trở thành một khu DL sôi động. Tuy nhiên, nguồn lực quan trọng nhất đối với DL là con người, bởi vì nếu không có sự hỗ trợ, đầu tư và cam kết của con người, DL sẽ không thể PTBV trong tương lai.

Chính phủ đã nhận thấy tiềm năng DL của tỉnh Kiên Giang và hỗ trợ việc phát triển Kiên Giang trở thành một vùng DL trọng điểm ở phía Nam. Chính phủ sẽ cấp kinh phí xây dựng CSHT phục vụ DL và các nhà đầu tư lớn sẽ xây dựng các khách sạn, nhà nghỉ cần thiết, nhưng sự thành công của DL lại phụ thuộc vào các hoạt động cụ thể nhằm giới thiệu các đặc sản DL địa phương. Đây chính là vai trò của các DN và cộng đồng địa phương.

Tuy nhiên, các cam kết về chính sách và đầu tư cần thiết vẫn chưa bắt kịp được với tốc độ tăng trưởng của DL. Các sản phẩm DL để quảng bá sự đa dạng các TNDL của Kiên Giang nhằm đạt được mục tiêu DL bền vững còn kém phát triển. Vì vậy mà các điểm DL bị quá tải và xuống cấp, thiếu các loại hình phòng nghỉ ngơi và ăn uống có chất lượng như mong muốn và không đạt được lợi nhuận tối đa khoản thu từ DL.

Tài liệu này đã phân tích bối cảnh quy hoạch DL của tỉnh Kiên Giang, trong đó nêu ra các nhiệm vụ và nguyên tắc quy hoạch cũng như các đặc điểm và xu hướng phát triển DL của tỉnh Kiên Giang, ngoài ra, tài liệu phân tích đã làm rõ được các nguồn lực và cơ hội DL của Kiên Giang. Từ đó, đưa ra các hành động chiến lược cụ thể như bảo vệ nguồn lực tự nhiên và văn hóa, cung cấp CSHT bảo vệ môi trường, phát triển trung tâm DL và các nhánh, tái phát triển và phát triển các điểm DL theo chủ đề mới, các tiêu chuẩn dịch vụ và lợi ích của cộng đồng địa phương, thu lệ phí dịch vụ hợp lý cũng như quảng bá các giá trị của Khu Dự trữ sinh quyển.

Tài liệu nhấn mạnh sự cần thiết phải đánh giá và củng cố các giá trị, tài sản DL đang tồn tại, bảo vệ các giá trị tự nhiên và văn hóa cho tương lai, xây dựng CSHT hỗ trợ tăng trưởng DL, phát triển thị trường DL hiện có, đào tạo cộng đồng về kỹ năng phát triển và giới thiệu các sản phẩm mới. Tuy nhiên, đối với việc xây dựng một CLPTDLBV tổng thể và lâu dài thì tài liệu này chưa thực sự đáp ứng được. Ngoài ra, sự khác biệt về tình hình kinh tế, chính trị, xã hội và điều kiện tự nhiên giữa các tỉnh Kiên Giang và Nghệ An sẽ làm xuất hiện nhiều điểm không hợp lý. Tuy nhiên, đây cũng là một trong những tài liệu tham khảo rất quan trọng liên quan trực tiếp tới việc PTDLBV cho một địa phương.

Nguyễn Văn Đức (2013), *Tổ chức các hoạt động DL tại một số di tích lịch sử văn hóa quốc gia của Hà Nội theo hướng phát triển bền vững*, luận án tiến sĩ kinh tế. Các hoạt động DL tại các di tích lịch sử văn hóa ở Hà Nội chưa đảm bảo được nguyên tắc bảo tồn và PTBV, chưa có sự phối hợp giữa các đơn vị quản lý di tích lịch sử văn hóa với các DN lữ hành để phát triển sản phẩm DLBV. Luận án đã tổng hợp các cơ sở khoa học về tổ chức các hoạt động DL tại các di tích lịch sử

văn hóa, đưa ra thực trạng tổ chức các hoạt động DL tại một số di tích lịch sử văn hóa quốc gia của Hà Nội. Tại mỗi điểm tập trung nghiên cứu bốn hoạt động DL chính là: Trưng bày hiện vật, hướng dẫn tham quan, biểu diễn nghệ thuật, bán hàng lưu niệm. Bên cạnh đó, đề tài cũng đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện tổ chức các hoạt động DL tại một số di tích lịch sử văn hóa quốc gia của Hà Nội. Tuy nhiên đề tài mới đề cập chủ yếu tới tổ chức hoạt động DL tại một số di tích lịch sử văn hóa, chưa nghiên cứu trên tổng thể các loại hình DL, bên cạnh đó, tại mỗi tỉnh, địa phương trong cả nước các tiềm năng, lợi thế và khó khăn là khác nhau nên cần có những nghiên cứu sâu sắc hơn nữa về PTDLBV cũng như CLPTDLBV của một tỉnh, địa phương.

Các công trình nói trên mới chỉ đề cập chủ yếu đến các giải pháp PTDLBV tại một địa phương.

Tuy nhiên, có bốn công trình nghiên cứu liên quan trực tiếp đến đề tài, cụ thể:

Phạm Trung Lương (2000), *Cơ sở khoa học và giải pháp phát triển du lịch bền vững ở Việt Nam,* đề tài nghiên cứu khoa học cấp Nhà nước. Đề tài đã hệ thống hóa các vấn đề lý luận về PTDLBV, xác định những vấn đề cơ bản đặt ra đối với phát triển DLBV thông qua phân tích thực trạng phát triển DL tại Việt Nam từ năm 1992 đến nay từ góc độ khai thác tài nguyên và thực trạng môi trường DL, tham khảo một số kinh nghiệm quốc tế về PTDLBV, đề xuất các giải pháp đảm bảo PTDLBV trong điều kiện cụ thể ở Việt Nam.

Trần Tiến Dũng (2007), *Phát triển DL bền vững ở Phong Nha - Kẻ Bàng*, Luận án tiến sỹ. Luận án phân tích các quan niệm về DLBV, PTDLBV cũng như hệ thống đánh giá về DLBV, các kinh nghiệm DLBV và không bền vững trên thế giới; nghiên cứu thực trạng PTDLBV ở Phong Nha - Kẻ Bàng để đề xuất các giải pháp PTDLBV. Đây là luận án về DLBV ở một vùng DL cụ thể, có tính đặc trưng, đối với các địa phương khác có điều kiện tự nhiên, tiềm năng DL cũng như tình hình kinh tế, chính trị, xã hội khác nhau, sẽ xuất hiện những điểm không phù hợp. Việc xây dựng CLPTDLBV gồm nhiều quy trình như xây dựng các mục tiêu PTBV, tổ chức thực hiện và điều chỉnh chiến lược… chưa được tác giả thực sự nghiên cứu sâu. Hơn nữa, việc nghiên cứu trong luận án chủ yếu phân tích đánh giá bằng phương pháp định tính, chưa có sự phân tích về phương pháp định lượng.

Hồ Kỳ Minh (2011), *Phát triển bền vững ngành DL trên địa bàn thành phố Đà Nẵng*, đề tài nghiên cứu khoa học cấp bộ. Đề tài tập trung vào các nội dung như: phát triển DL theo hướng bền vững; Đánh giá tiềm năng và thực trạng phát triển DL Đà Nẵng những năm qua; Phân tích cạnh tranh về DL Đà Nẵng trong bối

cảnh cạnh tranh và hội nhập quốc tế; Phân tích và dự báo nguồn khách DL đến Đà Nẵng; Xác lập quan điểm, mục tiêu, định hướng phát triển DL theo hướng bền vững; Xây dựng mô hình PTBV DL TP Đà Nẵng; Đề xuất các nhóm giải pháp phát triển DL theo hướng bền vững trên địa bàn TP Đà Nẵng đến năm 2020 về kinh tế, văn hóa - xã hội và tài nguyên - môi trường, cùng các kiến nghị đối với các cơ quan quản lý nhà nước. Tuy nhiên, do giới hạn về nguồn số liệu nên đề tài mới chỉ dừng lại việc nghiên cứu phân tích và dự báo theo phương pháp định tính. Bên cạnh đó, đề tài tập trung vào việc phát triển DL trên địa bàn TP Đà Nẵng, đối với các tỉnh, địa phương khác với điều kiện kinh tế, chính trị, xã hội và điều kiện tự nhiên, tiềm năng DL khác nhau thì sẽ có nhiều điểm chưa thật sự phù hợp. Vì vậy, cần có những nghiên cứu sâu hơn trong việc xây dựng CLPTDLBV cho một địa phương nói chung cũng như xây dựng CLPTDLBV cho tỉnh Nghệ An trong thời gian tới nói riêng.

Qua việc tổng hợp các công trình nghiên cứu liên quan đến đề tài có thể thấy các nghiên cứu đã được công bố cho đến nay mới chỉ dừng lại ở việc nghiên cứu PTDLBV cấp quốc gia hoặc PTDLBV của một địa phương. Việc nghiên cứu quá trình xây dựng và thực thi CLPTDL theo hướng bền vững cấp địa phương trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu, rộng và yêu cầu phát triển du lịch theo hướng "An toàn, thân thiện, chất lượng" đối với tỉnh Nghệ An là vấn đề chưa được đề cập nghiên cứu. Vì vậy, có thể khẳng định, đề tài: "*Chiến lược phát triển du lịch bền vững tỉnh Nghệ An đến năm 2020*" không bị trùng lắp với các công trình nghiên cứu đã công bố trong và ngoài nước.

Tuy nhiên, kết quả của các công trình nghiên cứu đã công bố trên đây là những tài liệu quan trọng để tác giả tham khảo và vận dụng trong nội dung nghiên cứu của đề tài.

CHƯƠNG 1
MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN DU LỊCH BỀN VỮNG CỦA MỘT ĐỊA PHƯƠNG

1.1. KHÁI NIỆM VÀ VAI TRÒ CỦA CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN DU LỊCH BỀN VỮNG

1.1.1. Khái niệm và quan điểm về phát triển du lịch bền vững

1.1.1.1. Khái niệm phát triển du lịch bền vững

- Khái niệm phát triển bền vững:

Quan niệm về PTBV dần được hình thành từ thực tiễn đời sống xã hội và có tính tất yếu. Tư duy về phát triển bền vững manh nha trong cả quá trình sản xuất xã hội và bắt đầu từ việc nhìn nhận tầm quan trọng của bảo vệ môi trường và tiếp đó là nhận ra sự cần thiết phải giải quyết những bất ổn trong xã hội. Thuật ngữ "phát triển bền vững" xuất hiện lần đầu tiên vào năm 1980 trong ấn phẩm Chiến lược bảo tồn Thế giới (công bố bởi Hiệp hội Bảo tồn Thiên nhiên và Tài nguyên Thiên nhiên Quốc tế - IUCN) với nội dung rất đơn giản: "*Sự phát triển của nhân loại không thể chỉ chú trọng tới phát triển kinh tế mà còn phải tôn trọng những nhu cầu tất yếu của xã hội và sự tác động đến môi trường sinh thái học*" [70, tr.11]. Năm 1992, Hội nghị thượng đỉnh về Môi trường và Phát triển của Liên hợp quốc được tổ chức ở Rio de Janeiro đề ra Chương trình nghị sự toàn cầu cho thế kỷ XXI, theo đó, phát triển bền vững được định nghĩa là: *"Một sự phát triển thỏa mãn những nhu cầu của thế hệ hiện tại mà không làm hại đến khả năng đáp ứng những nhu cầu của thế hệ tương lai*" [81, tr.20]. Theo đó, ba trụ cột PTBV được xác định là: Thứ nhất, bền vững về mặt kinh tế, hay phát triển kinh tế bền vững là phát triển nhanh và an toàn, chất lượng; Thứ hai, bền vững về mặt xã hội là công bằng xã hội và phát triển con người, chỉ số phát triển con người là tiêu chí cao nhất về phát triển xã hội, bao gồm: thu nhập bình quân đầu người; trình độ dân trí, giáo dục, sức khỏe, tuổi thọ, mức hưởng thụ về văn hóa, văn minh; Thứ ba, bền vững về sinh thái môi trường là khai thác và sử dụng hợp lý tài nguyên thiên nhiên, bảo vệ môi trường và cải thiện chất lượng môi trường sống.

Luật Bảo vệ môi trường năm 2014 tại Chương 1, điều 3, mục 4 đã đưa ra định nghĩa về PTBV như sau: *"Phát triển bền vững là phát triển đáp ứng được nhu cầu của thế hệ hiện tại mà không làm tổn hại đến khả năng đáp ứng nhu cầu đó của các thế hệ tương lai trên cơ sở kết hợp chặt chẽ, hài hòa giữa tăng trưởng kinh tế, bảo đảm tiến bộ xã hội và bảo vệ môi trường"* [41, tr.1]. Đây là định nghĩa có tính tổng quát, nêu bật những yêu cầu và mục tiêu trọng yếu nhất của PTBV, phù hợp với điều kiện và tình hình ở Việt Nam.

- Khái niệm du lịch bền vững và phát triển du lịch bền vững.

Khái niệm về PTDLBV không tách rời khái niệm về PTBV. Ngay từ khi vấn đề PTBV được chính thức đề cập và tiến hành nghiên cứu vào những năm 1980 thì đã có nhiều nghiên cứu đề cập đến tác động của DL đến PTBV với mục đích là đảm bảo cho các tài nguyên được bảo tồn trong quá trình khai thác. Du lịch là một ngành kinh tế tổng hợp, sự phát triển của DL phụ thuộc rất nhiều vào tài nguyên và môi trường, sự phát triển của DL và sự PTBV chung của xã hội có sự tác động biện chứng lẫn nhau. Trên thực tế, PTBV và PTDLBV đều liên quan đến môi trường, môi trường về tự nhiên, kinh tế, văn hóa, chính trị, xã hội… Không có bảo vệ môi trường thì sự phát triển sẽ suy giảm, nhưng nếu không có phát triển thì việc bảo vệ môi trường sẽ khó khăn. Vì vậy, việc phát triển DL không được làm ảnh hưởng tiêu cực tới môi trường, DLBV là một xu thế phát triển tất yếu.

Đến những năm 1990, đã có những nghiên cứu đề cập đến sự tác động của phát triển DL sẽ đe dọa các nền văn hóa bản địa và môi trường sinh thái. Đồng thời, những tác động đó sẽ ảnh hưởng trở lại đối với sự phát triển lâu dài của DL. Vấn đề yêu cầu nghiên cứu PTDLBV được đặt ra nhằm hạn chế tác động bất lợi của hoạt động DL, đảm bảo cho sự phát triển lâu dài của bản thân ngành Du lịch cũng như đối với toàn bộ nền KT - XH. Thời gian này đã xuất hiện một số loại hình DL quan tâm tới bảo vệ môi trường, DL có trách nhiệm để đảm bảo cho sự PTBV: DLST, DL dựa vào thiên nhiên, DL khám phá mạo hiểm…

Quá trình nhận thức về PTDLBV trên thế giới nổi lên các xu thế chính:

- Xuất phát từ góc độ kinh tế: đảm bảo mục tiêu hàng đầu là sự tăng trưởng về kinh tế do DL đem lại trong một thời gian dài, giai đoạn không xác định. Quan điểm chỉ nhìn nhận sự bền vững về mặt lợi nhuận, về mặt kinh tế đơn thuần nói trên ngày càng chịu nhiều sự chỉ trích.

- Xuất phát từ góc độ coi PTDLBV cần phải đảm bảo mục tiêu chính là bảo tồn tài nguyên, môi trường và văn hóa. Quan điểm này bỏ qua khả năng duy trì phát triển kinh tế dài hạn.

- Ngày nay, đa số các nhà nghiên cứu đều cho rằng khái niệm PTDLBV phải bao hàm sự bảo vệ môi trường, khả năng duy trì kinh tế dài hạn và công bằng xã hội, thừa nhận vai trò của cộng đồng địa phương và phải mang lại lợi ích kinh tế cho cộng đồng địa phương.

Trên thế giới vẫn còn nhiều ý kiến chưa thống nhất về quan niệm PTDLBV và DLBV được nhìn nhận theo nhiều quan điểm khác nhau.

Theo định nghĩa được sử dụng rộng rãi tại nhiều quốc gia trên thế giới hiện nay thì DLBV là việc phát triển các hoạt động DL nhằm đáp ứng nhu cầu hiện tại của khách DL và người dân bản địa trong khi vẫn quan tâm đến việc bảo tồn và tôn tạo các nguồn tài nguyên cho việc phát triển hoạt động DL trong trong lai. DLBV là cần có kế hoạch quản lý các nguồn tài nguyên nhằm thoả mãn các nhu cầu về

kinh tế, xã hội, thẩm mỹ của con người trong khi đó vẫn duy trì được sự toàn vẹn về văn hoá, đa dạng sinh học, sự phát triển của các hệ sinh thái và các hệ thống hỗ trợ cho cuộc sống con người. Như vậy, có thể coi PTDLBV là một nhánh của PTBV đã được Hội nghị của Ủy ban Thế giới về Phát triển và Môi trường (Ủy ban Brundtlant) xác định năm 1987 [85]. Hoạt động PTDLBV phải đảm bảo nội dung, hình thức, quy mô thích hợp, không làm suy thoái môi trường, làm ảnh hưởng đến khả năng phát triển của các lĩnh vực khác ở một khu vực cụ thể và bền vững theo thời gian. Ngược lại, tính bền vững của hoạt động DL được dựa trên tiền đề là thành công của các lĩnh vực khác và sự PTBV chung của cả khu vực. Ở Việt Nam, "DL bền vững" là một khái niệm còn tương đối mới. Tuy nhiên trong thời gian qua chúng ta đã nhận thức được về một phương thức phát triển DL có trách nhiệm với môi trường, có tác dụng giáo dục, nâng cao hiểu biết cho cộng đồng và trong thực tế những biểu hiện khác nhau của DLBV đã xuất hiện: DLST, DL tự nhiên, DL cộng đồng…

Qua nhiều nghiên cứu khác nhau, khái niệm về DLBV ở Việt Nam đã được đưa ra trong Luật Du lịch Việt Nam năm 2005: *"Du lịch bền vững là sự phát triển DL đáp ứng được các nhu cầu hiện tại mà không làm tổn hại đến khả năng đáp ứng nhu cầu về DL của tương lai"* (Điều 4, Chương 1) [40, tr.2]. Đây là quan điểm chính thức ở Việt Nam hiện nay, song định nghĩa này cũng chỉ dừng lại ở mức đề cập vấn đề một cách chung chung, không phản ánh đầy đủ các nội dung khác nhau của DLBV.

1.1.1.2. Quan điểm phát triển du lịch bền vững

Quan điểm về PTDLBV trên thế giới: Năm 1996, "Chương trình Nghị sự 21 về Du lịch: Hướng tới phát triển bền vững về môi trường" của Hội đồng Lữ hành Du lịch thế giới (WTTC), Tổ chức Du lịch Thế giới (WTO) và Hội đồng Trái đất (Earth Council) [69, tr.50] đã đề ra 10 quan điểm chủ đạo cho toàn ngành nhằm đảm bảo phát triển du lịch bền vững bao gồm:

- Du lịch phải hỗ trợ nhân dân sống một cách lành mạnh, hữu ích và hài hòa với thiên nhiên.
- Du lịch góp phần giữ gìn, bảo vệ và khôi phục hệ sinh thái của Trái Đất.
- Du lịch phải dựa trên sự bền vững về sản xuất và tiêu dùng.
- Phải loại bỏ hoặc hạn chế việc bảo hộ kinh doanh dịch vụ DL.
- Bảo vệ môi trường không thể tách rời với quá trình phát triển DL.
- Cần có sự tham gia của cộng đồng địa phương cùng sự nghiên cứu kỹ lưỡng về bản sắc và văn hóa bản địa khi đưa ra các quyết định liên quan đến PTDL.
- Du lịch phải tranh thủ mọi khả năng để tạo việc làm cho phụ nữ và người dân bản xứ.
- Phát triển DL phải gắn liền với việc thừa nhận và ủng hộ bản sắc văn hóa cũng như nhu cầu của người dân bản xứ.
- Phải tôn trọng các điều luật quốc tế về bảo vệ môi trường.

- Các nước cần thông báo cho nhau về những thiên tai có thể gây ảnh hưởng xấu cho du khách hoặc điểm DL.

Quan điểm về PTDLBV tại Việt Nam: Ở nước ta, quan điểm phát triển DL theo hướng bền vững được thể hiện trong Luật Du lịch Việt Nam 2005 tại các khoản mục của Điều 5 [40, tr.3] và Chiến lược, quy hoạch phát triển DL Việt Nam tới năm 2020, tầm nhìn tới năm 2030 [1, tr.1] bao gồm một số điểm chính như:

- Phát triển DL trở thành ngành kinh tế mũi nhọn; DL chiếm tỷ trọng ngày càng cao trong cơ cấu GDP, tạo động lực thúc đẩy phát triển KT-XH.

- Phát triển DL theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại, có trọng tâm, trọng điểm, chú trọng phát triển theo chiều sâu đảm bảo chất lượng và hiệu quả, khẳng định thương hiệu và khả năng cạnh tranh.

- Phát triển DL bền vững, theo quy hoạch, kế hoạch, bảo đảm hài hoà giữa kinh tế, xã hội và môi trường; phát triển có trọng tâm, trọng điểm theo hướng DL văn hoá - lịch sử, DLST; bảo tồn, tôn tạo, phát huy giá trị của TNDL.

- Bảo đảm chủ quyền quốc gia, quốc phòng, an ninh, trật tự, an toàn xã hội.

- Bảo đảm lợi ích quốc gia, lợi ích cộng đồng, lợi ích chính đáng và an ninh, an toàn cho khách DL, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân kinh doanh DL.

- Bảo đảm sự tham gia của mọi thành phần kinh tế, mọi tầng lớp dân cư trong phát triển DL.

- Góp phần mở rộng quan hệ đối ngoại và giao lưu quốc tế để quảng bá hình ảnh đất nước, con người Việt Nam.

- Phát triển đồng thời DL trong nước và DL quốc tế, tăng cường thu hút ngày càng nhiều khách DL nước ngoài vào Việt Nam.

- Phát triển DL bền vững gắn chặt với việc bảo tồn và phát huy các giá trị văn hóa dân tộc; giữ gìn cảnh quan, bảo vệ môi trường; bảo đảm an ninh, quốc phòng, trật tự an toàn xã hội.

- Đẩy mạnh xã hội hóa, huy động mọi nguồn lực cả trong và ngoài nước cho đầu tư phát triển DL; phát huy tối đa tiềm năng, lợi thế quốc gia về yếu tố tự nhiên và văn hóa dân tộc, thế mạnh đặc trưng các vùng, miền trong cả nước, tăng cường liên kết phát triển DL.

Các quan điểm phát triển DL nêu trên góp phần tăng trưởng kinh tế địa phương, đảm bảo lợi ích cho các chủ thể tham gia hoạt động DL. Bên cạnh đó, giữ gìn các giá trị văn hóa dân tộc cũng như góp phần bảo vệ tài nguyên thiên nhiên, môi trường DL. Hạn chế những tác động tiêu cực của thiên nhiên đối với ngành DL đồng thời đảm bảo ngành Du lịch có thể kiểm soát được những nguy cơ tiềm ẩn của hoạt động phát triển DL trong tương lai.

Quan điểm về PTDLBV của tác giả: Qua nghiên cứu, tổng hợp ý kiến của các nhà khoa học, tác giả xin đưa ra quan điểm về PTDLBV như sau: *"PTDLBV là hoạt động khai thác có quản lý một cách hiệu quả các giá trị tự nhiên và nhân văn nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách DL, đảm bảo mục tiêu phát triển về kinh tế cả*

trong ngắn hạn và dài hạn; đảm bảo sự đóng góp cho bảo tồn và tôn tạo các nguồn TNDL, bảo tồn và phát huy các giá trị về văn hóa; góp phần bảo vệ môi trường và nâng cao mức sống của cộng đồng địa phương".

Theo đó, tác giả hiểu PTDLBV ở Việt Nam phải bao hàm đủ các nội dung sau:

- *Về hiệu quả kinh tế - xã hội:* Đảo bảo tính hiệu quả kinh tế và tính cạnh tranh để các DN và các điểm DL có khả năng tiếp tục PTBV và đạt tới lợi nhuận lâu dài; góp phần phát triển KT - XH của địa phương.

- *Sự phồn thịnh cho địa phương:* Góp phần cải thiện chất lượng cuộc sống cho cộng đồng địa phương. Tăng tối đa đóng góp của DL đối với sự phát triển thịnh vượng của nền kinh tế địa phương tại các điểm DL, bao gồm phần tiêu dùng của khách DL được giữ lại tại địa phương.

- *Tạo việc làm và nâng cao thu nhập của cộng đồng dân cư địa phương:* tăng cường số lượng và chất lượng việc làm tại địa phương do ngành DL tạo ra, tăng mức thu nhập của cộng đồng dân cư địa phương. Bên cạnh đó, về lợi ích kinh tế, cần có sự phân phối lợi ích kinh tế và xã hội thu được từ hoạt động DL một cách công bằng và rộng rãi cho tất cả những người trong cộng đồng đáng được hưởng, kể cả những cơ hội cải thiện cuộc sống, nâng cao mức thu nhập và cung cấp dịch vụ cho người nghèo.

- *Sự thoả mãn của khách DL:* Cần cung cấp những dịch vụ an toàn, thoả mãn đầy đủ những yêu cầu của khách DL không phân biệt về giới, chủng tộc và các mặt khác. Đưa lại cho khách DL những chuyến DL có chất lượng và trách nhiệm.

- *Khả năng kiểm soát của địa phương:* Thu hút và trao quyền cho các cộng đồng địa phương trong việc xây dựng kế hoạch và đề ra quyết định về quản lý DL và phát triển DL trong tương lai tại địa phương, có sự tham khảo tư vấn của các thành phần hữu quan khác.

- *An sinh cộng đồng:* Duy trì và tăng cường chất lượng cuộc sống của người dân địa phương bao gồm cơ cấu tổ chức xã hội và cách tiếp cận các nguồn tài nguyên, hệ thống hỗ trợ đời sống, tránh làm suy thoái và khai thác quá mức môi trường cũng như xã hội dưới mọi hình thức.

- *Đa dạng văn hoá và thống nhất về tự nhiên:* Tôn trọng và tăng cường giá trị các di sản lịch sử, bản sắc văn hoá, truyền thống và những bản sắc đặc biệt của cộng đồng tại các điểm DL. Bên cạnh đó, không ngừng duy trì và nâng cao chất lượng của cảnh vật, kể cả ở nông thôn cũng như ở thành thị, tránh để môi trường xuống cấp về thực thể và về nhãn quan.

- *Hiệu quả của nguồn lực:* Giảm thiểu mức sử dụng những nguồn tài nguyên quí hiếm và không thể tái tạo được trong việc phát triển và khai thác các cơ sở, phương tiện và dịch vụ DL.

- *Đa dạng sinh học:* Hỗ trợ cho việc bảo tồn khu vực tự nhiên môi trường sống sinh vật hoang dã và giảm thiểu thiệt hại đối với các yếu tố này.

- *Môi trường trong lành:* Phải giảm thiểu ô nhiễm không khí, nước, đất, và rác thải từ du khách và các DN DL. Đảm bảo chất lượng môi trường (bao gồm cả tự nhiên và nhân văn) để mang lại lợi ích cho cộng đồng địa phương và cả du khách.

Như vậy, hoạt động DL có tính bền vững sẽ được phát triển phù hợp với khả năng chịu tải của môi trường, bền vững theo thời gian, bảo tồn các giá trị văn hóa và tôn trọng cộng đồng địa phương. Trong điều kiện tại Việt Nam hiện nay, do quy mô thị trường khách DL còn khiêm tốn và thấp so với khả năng chịu tải của môi trường nên việc PTDL cần tăng cường thu hút khách vẫn đảm bảo được tính bền vững, không ảnh hưởng tới khả năng đáp ứng nhu cầu DL trong tương lai.

1.1.2. Khái niệm về chiến lược và chiến lược phát triển du lịch bền vững

1.1.2.1. Khái niệm về chiến lược

Chiến lược là thuật ngữ bắt nguồn từ tiếng Hy Lạp (Strategos) là một thuật ngữ quân sự dùng để chỉ kế hoạch dàn trận và phân bổ lực lượng với mục tiêu đánh thắng kẻ thù. Ngày nay, quan niệm về chiến lược cũng được các DN áp dụng vào trong kinh doanh tương tự như quân đội. Quan niệm về chiến lược kinh doanh phát triển dần theo thời gian và được tiếp cận theo nhiều cách khác nhau.

Chandler định nghĩa chiến lược như là *"việc xác định các mục tiêu, mục đích cơ bản của DN và việc áp dụng một chuỗi các hành động cũng như việc phân bổ các nguồn lực cần thiết để thực hiện mục tiêu này"*. Sau đó, Johnson và Scholes định nghĩa lại chiến lược trong điều kiện môi trường có rất nhiều thay đổi "*chiến lược là định hướng và phạm vi của một tổ chức về dài hạn nhằm giành lợi thế cạnh tranh cho tổ chức thông qua việc định dạng các nguồn lực của nó trong môi trường thay đổi, để đáp ứng nhu cầu thị trường và thỏa mãn mong đợi của các bên hữu quan*" [66, tr 8].

Michael Porter cũng tán đồng nhận định đó, ông cho rằng *"Chiến lược cạnh tranh liên quan đến sự khác biệt. Đó là việc lựa chọn cẩn thận một chuỗi hoạt động khác biệt để tạo ra một tập hợp giá trị độc đáo"* [75, tr 14].

Từ tiếp cận như trên có thể rút ra khái niệm chiến lược được hiểu là *"sự phối hợp các quyết định quản trị và hành động điều khiển chúng nhằm đạt được các mục tiêu dài hạn trong điều kiện thích nghi với môi trường thay đổi liên tục của tổ chức"*. Chiến lược liên quan tới các mục tiêu dài hạn và các mục tiêu cụ thể, để thực hiện tốt chiến lược cần phải có thêm khả năng tổ chức thực hiện tốt mới đảm bảo sự thành công của chiến lược.

1.1.2.2. Khái niệm về chiến lược phát triển du lịch bền vững

Chiến lược PTBV cấp quốc gia bao gồm đường lối, định hướng phát triển chung và các giải pháp chủ yếu nhằm PTBV đất nước trong một khoảng thời gian dài, trên cơ sở kết hợp chặt chẽ, hợp lý và hài hoà giữa phát triển kinh tế, phát triển xã hội và bảo vệ môi trường.

Ở Việt Nam, hiện nay chiến lược PTBV cấp quốc gia bao gồm chiến lược khung, bao gồm những định hướng lớn làm cơ sở pháp lý để các Bộ, ngành, địa phương, các tổ chức và cá nhân có liên quan triển khai thực hiện, đồng thời thể hiện sự cam kết của Việt Nam với quốc tế.

Ở góc độ địa phương, chiến lược PTBV được hiểu là toàn bộ những định hướng, mục tiêu chiến lược và cách thức thực hiện các mục tiêu, trên cơ sở các nguồn lực sẵn có, đảm bảo hài hòa giữa các mục phát triển kinh tế và các mục tiêu phát triển xã hội, đồng thời bảo vệ môi trường và các nguồn tài nguyên thiên nhiên.

Đối với các DN, chiến lược PTBV của DN là định hướng phát triển lâu dài của DN, nhằm đạt được các mục tiêu dài hạn, đảm bảo hài hòa giữa lợi ích của DN và môi trường kinh tế, bảo đảm tiến bộ xã hội và bảo vệ môi trường.

Trên cơ sở những nội dung đã phân tích ở trên về CLPTDL và DLBV, tác giả có thể đi đến khái niệm về CLPTDLBV như sau: *"Chiến lược phát triển du lịch bền vững là đường lối chung và các giải pháp chủ yếu, tổng thể để phát triển DL một cách bền vững"*.

Theo cách hiểu trên để đảm bảo yếu tố bền vững, CLPTDLBV phải cân nhắc phương hướng khai thác, sử dụng TNDL cho phát triển cần được quản lý sao cho không chỉ thỏa mãn nhu cầu hiện tại mà còn đảm bảo cho nhu cầu phát triển DL qua nhiều thế hệ, xuất phát từ cả hai phía là cung và cầu DL.

Để đảm bảo phục vụ nhu cầu của khách DL, để đảm bảo PTBV thì CLPTDLBV phải đưa ra phương hướng để sự phát triển của ngành DL mang lại sự phát triển hài hòa, cân bằng lợi ích giữa ba phạm trù kinh tế - xã hội - môi trường; giữa hiện tại và tương lai.

1.1.3 Vai trò của chiến lược phát triển du lịch bền vững đối với sự phát triển kinh tế, xã hội và môi trường của một địa phương

Phát triển DL của một địa phương cũng không nằm ngoài những quy luật trên, và CLPTDLBV chính là cơ sở, là nền tảng để ngành DL có thể phát triển một cách bền vững. CLPTDLBV không những giải quyết vấn đề đáp ứng những nhu cầu bức thiết của hiện tại mà vẫn đảm bảo những lợi ích cho tương lai.

CLPTDLBV sẽ chỉ ra phương hướng phát triển cũng như các cách thức chiến lược để làm nền tảng cho sự PTBV ngành DL.

CLPTDLBV sẽ giúp tạo ra các yếu tố điều kiện sẵn sàng đón tiếp khách DL một cách đồng bộ và hệ thống, từ CSHT, CSVCKT đến TNDL…, giúp duy trì cảnh quan môi trường và bảo tồn, phát huy những giá trị TNDL, bao gồm cả những yếu tố tự nhiên và nhân văn. Sự bền vững ở đây còn bao hàm cả ý nghĩa đảm bảo nguồn khách cho tương lai, có chiến lược chủ động để đảm bảo thu hút và duy trì sự tăng trưởng ổn định nhu cầu của khách DL cả về số và chất lượng. CLPTDLBV là tiền đề để sự phát triển của ngành DL có thể đảm bảo mục tiêu

PTBV, cân bằng được giữa các lợi ích kinh tế - xã hội - môi trường, giữa lợi ích hiện tại và tương lai.

Tóm lại, CLPTDLBV có vai trò của CLPTDLBV đối với sự phát triển DL của địa phương được thể hiện trên các khía cạnh sau:

- CLPTLBV giúp ngành DL xác định được mục tiêu dài hạn, đóng vai trò định hướng cho việc triển khai các hoạt động tác nghiệp.
- Giúp ngành DL nắm bắt và tận dụng các thời cơ.
- Có biện pháp chủ động đối phó với những nguy cơ và bất lợi trong quá trình phát triển, tối thiểu hóa các rủi ro có thể xảy ra.
- Góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng các nguồn lực phát triển DL, phân bổ tốt hơn thời gian và nguồn lực cho cơ hội đã được xác định.
- Đảm bảo cho TNDL và môi trường tự nhiên, văn hóa, xã hội của địa phương được bảo tồn sự đa dạng và phong phú trong quá trình phát triển.
- Tạo ra căn cứ vững chắc để ngành DL có các quyết định phù hợp, từ nghiên cứu và triển khai, đầu tư phát triển, phát triển sản phẩm, đào tạo nhân lực…
- Đảm bảo cho DL có sự phát triển liên tục, lâu dài và ổn định.

Bên cạnh vai trò là nền tảng đối với sự PTBV của ngành, CLPTDLBV còn có ý nghĩa hết sức to lớn đối với các mặt khác nhau của đời sống KT - XH của địa phương. Ngành DL là một ngành kinh tế tổng hợp, những hoạt động của ngành DL có tính tác động lan tỏa, có phạm vi ảnh hưởng rộng và lâu dài, tác động đến nhiều lĩnh vực khác nhau của các hoạt động KT - XH. Do vậy, CLPTDLBV có vai trò hết sức quan trọng đối với sự phát triển của ngành Du lịch mà cũng như đối với quá trình phát triển KT - XH của một địa phương. Để đảm bảo PTDLBV, CLPTDLBV cần đảm bảo một số yêu cầu như sau:

1.1.3.1. Đối với phát triển kinh tế của địa phương

CLPTDLBV là một trong những nhân tố quan trọng góp phần phát triển kinh tế của địa phương. Đối với hoạt động DL nội địa, CLPTDLBV sẽ định hướng giúp ngành DL địa phương tham gia tích cực vào việc phân phối lại thu nhập, tác động tới việc cân đối cấu trúc thu nhập và chi tiêu của người dân giữa các vùng. Đối với hoạt động DL quốc tế, ngành DL được coi là nguồn thu ngoại tệ quan trọng giúp cải thiện cán cân thương mại quốc gia. Không những vậy, hoạt động DL quốc tế còn tạo ra các cơ hội thu hút đầu nước ngoài, củng cố các mối quan hệ quốc tế, tăng cường hợp tác, giao lưu trong lĩnh vực DL với các nước trong khu vực và trên thế giới. CLPTDLBV đối với các hoạt động DL quốc tế cũng là phương tiện truyền thông, quảng bá hiệu quả của địa phương.

CLPTDLBV góp phần đẩy mạnh phát triển ngành DL, giúp tăng tỷ trọng khối dịch vụ, góp phần chuyển dịch cơ cấu kinh tế theo hướng hiện đại hóa cơ cấu kinh tế quốc dân. Bên cạnh đó, còn góp phần thúc đẩy sự phát triển của các ngành kinh tế khác như giao thông, xây dựng... và hoàn thiện CSHT của xã hội. Tuy nhiên, nếu ngành DL của địa phương rơi vào tình trạng phát triển quá nhanh, dẫn

đến sự mất cân đối trong cơ cấu kinh tế địa phương, sẽ dẫn đến tình trạng nền kinh tế phát triển thiếu ổn định và bền vững.

CLPTDLBV còn góp phần tạo ra nhiều cơ hội việc làm, gia tăng thu nhập cho người lao động trong ngành DL cũng như tạo ra các cơ hội việc làm trong những ngành khác có liên quan. CLPTDLBV cũng góp phần quảng bá cho sản xuất tại địa phương, tăng khối lượng sản xuất, tạo ra danh tiếng và góp phần khôi phục, phát triển các làng nghề truyền thống. Tuy nhiên cũng tồn tại những tiêu cực như sự ảnh hưởng của tính thời vụ sẽ dẫn tới tình trạng cơ hội việc làm không ổn định, thu nhập thấp do tính thời vụ hay tạo ra sự phân bổ lao động không hợp lý giữa các vùng miền hay sự phát triển DL tại địa phương sẽ làm cho đất đai sản xuất bị thu hẹp, DL phát triển dẫn đến giá cả, đất đai tại địa phương tăng lên, ảnh hưởng tới sinh hoạt cũng như sản xuất tại địa phương. Như vậy, CLPTDLBV không chỉ có vai trò tạo nên sự PTBV cho hoạt động DL, mà qua sự phát triển đó sẽ tác động đến sự PTBV của các mặt khác nhau của lĩnh vực kinh tế và tổng thể nền kinh tế của địa phương.

1.1.3.2. Đối với chính trị, văn hóa, xã hội của địa phương

Đối với chính trị, DL là cầu nối hòa bình giữa các dân tộc trên thế giới. Hoạt động DL giúp cho du khách hiểu biết hơn về đất nước, con người, lịch sử... của địa phương mình đến thăm. Trên cơ sở đó giúp cho các dân tộc xích lại gần nhau hơn, tăng cường tình đoàn kết giữa các dân tộc vì hòa bình và sự phồn thịnh của nhân loại. Trong phạm vi một quốc gia thì hoạt động DL nội địa cũng sẽ giúp nhân dân giữa các vùng miền có những hiểu biết cụ thể và trực quan lẫn nhau, có điều kiện gặp gỡ, gần gũi nhau hơn và qua đó mọi người hiểu nhau hơn, tăng cường tình đoàn kết cộng đồng.

Đối với xã hội, CLPTDLBV góp phần giải quyết công ăn việc làm cho người dân tại địa phương, từ đó góp phần nâng cao dân trí, phát triển kết cấu hạ tầng nông thôn, từng bước nâng cao tích lũy và chuyển dịch cơ cấu nông thôn, nâng cao thu nhập cho người dân tại các địa phương. Bên cạnh đó, DL phát triển sẽ góp phần làm giảm quá trình đô thị hóa do tập trung phát triển ngành công nghiệp, hạn chế những tác động tiêu cực của việc phát triển sản xuất quá mức như sự chênh lệch về dân cư giữa các thành phố lớn và các vùng nông thôn, tạo ra sự cân đối giữa các vùng kinh tế trên cả nước. Ngoài ra, ngành DL phát triển sẽ kéo theo sự phát triển của các ngành giao thông vận tải, xây dựng, thông tin liên lạc... sẽ góp phần làm thay đổi bộ mặt KT - XH các vùng miền, giúp nâng cao dân trí người dân địa phương tại các khu, điểm DL.

Đối với văn hóa, DL là một hình thức quan trọng để các dân tộc và địa phương giao lưu văn hóa với nhau. Thông qua các hành trình DL, những giá trị văn hóa độc đáo của mỗi dân tộc, mỗi vùng miền, mỗi địa phương sẽ được tôn

vinh, những yếu tố văn minh trong nền văn hóa nhân loại càng kích thích những nét độc đáo của văn hóa dân tộc, sự giao thoa đó làm cho nền văn hóa nhân loại cũng như nền văn hóa của mỗi dân tộc, mỗi địa phương ngày càng phong phú, đa dạng hơn.

Đồng thời, DL cũng là hoạt động góp phần giữ gìn và phát huy các giá trị văn hóa truyền thống, nguồn thu từ DL văn hóa sẽ được tái đầu tư để phát triển các làng nghề, để tôn tạo các di tích, phục hồi và bảo tồn các giá trị văn hóa truyền thống khác (kiến trúc, ẩm thực bản địa; các lễ hội, các loại hình nghệ thuật sân khấu truyền thống, các trò chơi dân gian...).

CLPTDLBV giúp các địa phương có cách tiếp cận khoa học trong khai thác, bảo tồn và phát huy các giá trị văn hóa nhằm mục đích PTDLBV nói riêng và phát triển KT - XH theo hướng bền vững nói chung. Các giá trị văn hóa truyền thống nói chung, cả phi hình thể lẫn giá trị hình thể thì vẫn rất dễ bị tổn thương trước các tác động của khách DL và các hoạt động khai thác phục vụ nhu cầu DL. CLPTDLBV giúp các địa phương chủ động hơn trong kế hoạch khai thác các TNDL nhân văn, phù hợp với của tài nguyên về mặt định tính cũng như định lượng.

Như vậy, CLPTDLBV tạo nên sự PTBV cho hoạt động DL, và qua sự phát triển đó sẽ tác động một cách lâu dài đến sự phát triển ổn định và bền vững của các mặt khác nhau của đời sống chính trị - văn hóa - xã hội của địa phương. CLPTDLBV của địa phương cũng là nguồn dữ liệu quan trọng để các lĩnh vực khác nhau của đời sống chính trị - xã hội của địa phương xây dựng chiến lược phát triển và phối hợp kế hoạch hành động. Việc xây dựng CLPTDLBV phải được tính toán trên cơ sở các tiềm năng về TNDL nhân văn để khai thác hiệu quả cho mục đích phát triển DL, đồng thời CLPTDLBV cũng góp phần bảo tồn và phát huy các giá trị văn hóa truyền thống trong xu thế hiện nay trong phát triển KT - XH.

1.1.3.3. Đối với lĩnh vực bảo vệ môi trường của địa phương

Phát triển DL trên cơ sở CLPTDLBV sẽ giúp địa phương bảo tồn các diện tích tự nhiên quan trọng, phát triển các khu bảo tồn và vườn quốc gia. Bên cạnh đó, CLPTDLBV góp phần cải thiện tiêu chuẩn sống của người dân địa phương thông qua việc kiểm soát chất lượng không khí, nguồn cung cấp nước, nguồn năng lượng, rác thải, những hiểm họa bệnh tật... Nguồn thu từ DL cũng là nguồn ngân sách quan trọng để địa phương tiến hành các biện pháp cải thiện và bảo vệ môi trường. Phát triển DL trên cơ sở CLPTDLBV trước hết sẽ hạn chế được các tác động của DL đối với môi trường tự nhiên của địa phương. Các kế hoạch phát triển DL hiện đều quy định cụ thể về các mức chỉ số quy định tỉ lệ các cơ sở dịch vụ DL có báo cáo đánh giá tác động môi trường, đạt tiêu chuẩn môi trường; tỉ lệ sản phẩm DL, dịch vụ đạt tiêu chuẩn thân thiện môi trường.

CLPTDLBV cũng sẽ giúp cho việc khai thác DL đảm bảo đáp ứng được nhu cầu của khách DL, mang lại hiệu quả kinh tế nhưng vẫn đảm bảo ngưỡng an toàn về mặt sinh thái cho TNDL tự nhiên, nó cũng giúp địa phương cải thiện CSHT, bên cạnh đó, còn tăng cường sự hiểu biết về môi trường của cộng đồng địa phương thông qua việc trao đổi và học tập với du khách.

Như vậy, CLPTDLBV là công cụ hữu hiệu để mỗi địa phương kết hợp hài hòa được mục đích giữa phát triển DL và bảo vệ môi trường tự nhiên.

1.1.3.4. Chiến lược phát triển du lịch bền vững đảm bảo hài hòa các lợi ích của quốc gia, địa phương, doanh nghiệp DL và cộng đồng dân cư

CLPTDLBV đưa ra các phương thức nhằm đảm bảo sự phát triển của DL sẽ góp phần tích cực trong phát triển xã hội, đảm bảo cân bằng trong phát triển cũng như phân phối hài hòa các lợi ích có được từ hoạt động DL cho quốc gia, địa phương, các DN DL cũng như cộng đồng dân cư. CLPTDLBV của địa phương nằm trong tổng thể các CLPTDL của quốc gia, đóng góp một phần cho sự phát triển chung của ngành DL quốc gia. Về phía địa phương, CLPTDLBV đưa ra các phương thức góp phần cải thiện chất lượng cuộc sống của cộng đồng địa phương, nơi diễn ra các hoạt động DL, từ đó cộng đồng địa phương tiếp tục tham gia trở lại cung cấp các hoạt động DL, cung cấp nguồn nhân lực cho các DN DL, góp phần phát triển ngành DL địa phương. Về phía các DN, CLPTDLBV sẽ tăng cường sự hỗ trợ cho DN DL từ phía Nhà nước, bên cạnh đó, các chính sách thông thoáng hơn về DL sẽ giúp DN tiết kiệm thời gian cũng như chi phí, tăng cường chất lượng sản phẩm DL. Đối với cộng đồng địa phương, CLPTDLBV vừa là cơ hội, vừa là thách thức. Bên cạnh việc tạo công ăn việc làm cho cộng đồng dân cư, góp phần phát triển địa phương, CLPTDLBV yêu cầu cần có các chính sách bảo vệ môi trường DL, bảo tồn và phát huy các giá trị văn hóa, lịch sử... Đây là các yêu cầu quan trọng cần được đảm bảo mà cộng đồng dân cư tại địa phương là nhân tố chính tham gia.

1.2. QUY TRÌNH XÂY DỰNG VÀ THỰC THI CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN DU LỊCH BỀN VỮNG CẤP ĐỊA PHƯƠNG

1.2.1. Xây dựng mục tiêu chiến lược

1.2.1.1. Phân tích môi trường phát triển du lịch bền vững

Phân tích nhu cầu thị trường khách DL của địa phương

Việc phân tích nhu cầu thị trường khách giúp địa phương chủ động hơn trong việc tạo ra các điều kiện sẵn sàng đón tiếp khách DL, mặt khác công việc này còn giúp địa phương chủ động trong việc khai thác nguồn khách, đảm bảo sự bền vững trong phát triển DL trên cả hai góc độ cung và cầu. Mục đích của việc phân tích nhu cầu thị trường khách DL là để giúp địa phương xác định được thị trường

khách mục tiêu của địa phương, các đặc điểm trong nhu cầu về tiêu dùng các dịch vụ DL của khách và xu thế thay đổi trong nhu cầu (cả về số và chất lượng), trên cơ sở đó giúp địa phương có định hướng phù hợp và hiệu quả để cung ứng các dịch vụ DL. Việc phân tích nhu cầu thị trường khách DL phải thực hiện cả hai công tác thống kê, phân tích để đưa ra được dự báo.

Phân tích nhu cầu thị trường khách được tiến hành trên cả hai bộ phận: khách DL quốc tế và khách DL nội địa.

**** Phân tích nhu cầu thị trường khách du lịch quốc tế***

Khách DL quốc tế là đối tượng có khả năng chi tiêu cao, đây cũng là nguồn thu ngoại tệ quan trọng đảm bảo cho cán cân thanh toán quốc tế của địa phương.

Khi phân tích nhu cầu thị trường khách DL quốc tế cần xác định rõ các chỉ tiêu cơ bản sau và xu hướng thay đổi của các chỉ tiêu đó qua các năm:

+ Nơi phân phối nguồn khách: Được xác định trên cơ sở khu vực địa lý của các quốc gia xuất phát của khách DL. Đối với Việt Nam hiện nay thì các thị trường gửi khách chính bao gồm: Thị trường ASEAN, thị trường Tây Âu (bao gồm các thị trường chính: Pháp, Anh, Đức, Thụy Sỹ, Hà Lan, Đan Mạch), thị trường Bắc Mỹ (chủ yếu là Mỹ và Canada), thị trường Đông Á - Thái Bình Dương (bao gồm các thị trường chính: Trung Quốc - bao gồm cả Hồng Kông, Nhật Bản, Đài Loan, Australia, Hàn Quốc). Khách DL thường có đặc điểm tương đồng trong nhu cầu DL (mục đích đi DL, thói quen tiêu dùng, khả năng thanh toán…) theo quốc tịch, theo khu vực địa lý nên có yêu cầu về các dịch vụ DL và đòi hỏi phải có phương thức tiếp cận, quảng bá riêng. Đối với một địa phương thì việc xác định nguồn khách quốc tế cần căn cứ trên nguồn khách quốc tế của quốc gia, của vùng DL mà địa phương đó là thành phần, trong đó quan trọng nhất là nguồn khách quốc tế đến trung tâm DL của vùng và các địa phương lân cận. Khi nghiên cứu chỉ tiêu này cần làm rõ tỷ trọng của từng thị trường và xu hướng thay đổi qua các năm (tỷ lệ tăng/giảm hàng năm).

+ Quy mô thị trường khách (số lượng khách); tỷ trọng lượng khách DL quốc tế của địa phương so với cả nước, so với trung tâm DL của vùng DL và với các địa phương lân cận.

+ Phân chia thị trường khách DL quốc tế theo: Quốc tịch, khu vực địa lý, phương tiện giao thông mà họ sử dụng, theo nghề nghiệp, theo mục đích đi DL…

+ Mục đích đi DL: Khách thường có các mục đích thương mại, DL thuần túy, thăm thân, công vụ...

+ Chỉ tiêu về thời gian DL: Thời điểm đi DL, quỹ thời gian trung bình dành cho một chuyến DL.

+ Thói quen tiêu dùng: Về chủng loại các dịch vụ (loại hình cơ sở lưu trú, loại hình phương tiện giao thông...), mức độ chất lượng của các dịch vụ mà khách

thường sử dụng khi đi DL; các loại hình du lịch, tuyến điểm DL mà khách thường sử dụng.

+ Khả năng thanh toán (mức tiền khách chi tiêu trung bình của khách DL cho mỗi chuyến DL hoặc cho mỗi ngày) và cơ cấu chi tiêu (tỷ trọng của các dịch vụ lưu trú, ăn uống, vận chuyển, vui chơi giải trí, mua sắm… trong tổng số tiền mà khách chi cho cả chuyến DL).

+ Tần suất đi DL: Số lần khách đi DL/năm.

+ Từ các dữ liệu thống kê phải đưa ra được dự báo về thị trường khách DL quốc tế trong tương lai tương ứng với thời gian thực hiện chiến lược.

Phân tích nhu cầu thị trường khách DL quốc tế giúp địa phương củng cố thêm cơ sở dữ liệu của thị trường khách truyền thống và thu thập thông tin về các thị trường tiềm năng, những xu thế biến đổi của thị trường để các nhà quản lý có thể xây dựng chiến lược nhằm tận dụng các cơ hội khai thác thị trường khách DL quốc tế một cách hiệu quả và lâu dài.

**** Phân tích nhu cầu thị trường khách du lịch nội địa***

Nội dung của công tác phân tích nhu cầu thị trường khách DL nội địa cũng giống như đối với thị trường khách DL quốc tế như đã trình bày ở trên. Ngoài ra, cần lưu ý thêm một số vấn đề sau:

+ Nơi xuất phát của các nguồn khách từ các địa phương khác đến địa phương đó (địa phương gửi khách). Trong đó cần quan tâm nhất là nguồn khách từ trung tâm DL của vùng DL và nguồn khách từ các trung tâm gửi khách quan trọng khác.

+ Khách đến địa phương đó như là điểm đến cuối cùng hay địa phương đó chỉ là một điểm dừng trong tuyến DL lớn (liên tuyến, tuyến DL xuyên quốc gia).

+ Lượng khách nội địa: Người dân của địa phương đó đi DL trong phạm vi địa phương, thường là nghỉ cuối tuần và đây là xu thế tăng nhanh trong những năm gần đây.

Xác định điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội, thách thức (SWOT) trong phát triển du lịch địa phương

Trên cơ sở phân tích và đánh giá các tác nhân ảnh hưởng đến CLPTDLBV của địa phương, tiến hành phân tích các điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội, thách thức (SWOT) nhằm đánh giá tổng thể các nhân tố môi trường có ảnh hưởng tới CLPTDLBV cũng như sự phát triển DL của địa phương. Ma trận này sẽ giúp cho những nhà quản lý phát triển 4 loại chiến lược như sau:

- Các chiến lược SO (điểm mạnh - cơ hội): Sử dụng những điểm mạnh về tiềm năng DL của địa phương để tận dụng những cơ hội bên ngoài nhằm phát triển ngành Du lịch của địa phương.

- Các chiến lược ST (điểm mạnh - nguy cơ): Sử dụng điểm mạnh về DL của địa phương để tránh khỏi hay giảm thiểu ảnh hưởng của những mối đe dọa từ bên ngoài.

- Các chiến lược WO (điểm yếu - cơ hội): Nhằm cải thiện những điểm yếu của ngành DL bằng cách tận dụng những cơ hội bên ngoài).

- Các chiến lược WT (điểm yếu - nguy cơ): Là những chiến lược phòng thủ nhằm giảm thiểu những điểm yếu bên trong và tránh khỏi những mối đe dọa từ môi trường bên ngoài.

Để lập một ma trận SWOT phải trải qua 8 bước như sau:

- Bước 1: Liệt kê các điểm mạnh chủ yếu bên trong ngành Du lịch địa phương.
- Bước 2: Liệt kê các điểm yếu chính bên trong của ngành Du lịch địa phương.
- Bước 3: Liệt kê các cơ hội lớn bên ngoài của ngành Du lịch địa phương.
- Bước 4: Liệt kê các mối đe dọa chủ yếu bên ngoài ngành Du lịch địa phương.
- Bước 5: Kết hợp S - O và ghi kết quả vào ô tương ứng.
- Bước 6: Kết hợp S - T và ghi kết quả vào ô tương ứng.
- Bước 7: Kết hợp W - O và ghi kết quả vào ô tương ứng.
- Bước 8: Kết hợp W - T và ghi kết quả vào ô tương ứng, sau đó ghi kết quả của chiến lược này.

Mục đích của việc kết hợp là đề ra các chiến lược khả thi có thể chọn lựa, việc lựa chọn chiến lược còn tùy thuộc vào các mục tiêu chung và cụ thể của từng địa phương về PTDLBV. Cần phải nhìn nhận rằng mỗi một nhân tố đều có thể có những tác động trái chiều đối với điều kiện hình thành và phát triển ngành Du lịch, và điều kiện để hình thành thành và phát triển ngành Du lịch là kết quả tương tác của tổng hợp nhiều nhân tố nên khi đánh giá mỗi nhân tố cần đặt trong sự liên hệ hữu cơ với các nhân tố khác để công việc phân tích SWOT đảm bảo tính khách quan và đầy đủ. Cho dù một nhân tố có thể có những tác động trái chiều nhưng dưới quan điểm phát triển cần phải biết cách nhìn nhận như là một cơ hội thực thụ chứ không phải là mối đe dọa.

Tóm lại, việc phân tích SWOT cho phép địa phương đánh giá một cách đầy đủ và khách quan lợi thế tương đối của địa phương trong phát triển DL, trên cơ sở so sánh với các địa phương khác, nhất là với các địa phương lân cận hoặc các địa phương có điều kiện tương đồng về các nguồn lực phát triển DL: TNDL, vị trí địa lý, nguồn nhân lực, CSHT, CSVCKT, nguồn vốn đầu tư… Tức là việc phân tích SWOT phải so sánh được giữa địa phương đó với các địa phương là đối thủ cạnh tranh. Từ đó xác định được định hướng phát triển và vị trí của ngành DL địa phương đó trên bản đồ DL quốc gia, có được sự phối hợp hiệu quả với các CLPTDL của quốc gia và với các địa phương lân cận.

Xác định tiềm năng du lịch của địa phương

- Hệ thống tài nguyên DL tự nhiên

TNDL tự nhiên là các đối tượng và hiện tượng trong môi trường tự nhiên bao quanh chúng ta. TNDL tự nhiên chính là môi trường sống của hoạt động DL. Một số thành phần của môi trường tự nhiên có tác động trực tiếp và thường xuyên đối với các hoạt động DL và chỉ một số yếu tố nhất định trong số các thành phần này được khai thác như nguồn TNDL. Các thành phần tự nhiên có ý nghĩa nhất đối với hoạt động DL bao gồm:

Về Vị trí địa lý: Vị trí địa lý ngày càng trở thành một nguồn lực quan trọng đối với phát triển kinh tế xã hội, trong nhiều trường hợp thì vị trí địa lý thuận lợi đã cho phép tạo ra lợi thế so sánh, thậm chí là lợi thế tuyệt đối đối với hoạt động KT - XH, đảm bảo tính cạnh tranh và tính hiệu quả - hai nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến kết quả của mọi quá trình sản xuất kinh doanh.

Đối với hoạt động DL, vị trí địa lý thể hiện dưới các góc độ sau:

+ Vị trí tương quan so với thị trường khách DL tiềm năng. Những địa điểm có vị trí gần các nguồn khách sẽ có cơ hội phát triển DL cao hơn.

+ Vị trí tương quan với các địa điểm có TNDL có giá trị khác. Vị trí gần các TNDL có giá trị khác sẽ cho phép liên kết giữa các điểm DL để tạo ra các tuyến DL phong phú, hấp dẫn, đáp ứng được nhu cầu đa dạng của khách DL. Huế - Đà Nẵng - Hội An là các điểm DL có khả năng liên kết rất cao nhờ lợi thế về vị trí địa lý, khoảng cách giữa các điểm chỉ dưới 100km.

+ Vị trí tương quan với các tuyến giao thông quan trọng. Sự thuận tiện và an toàn về giao thông luôn là yếu tố hàng đầu mà khách DL quan tâm khi lựa chọn điểm đến. Hà Nội hoặc TP Hồ Chí Minh luôn là một điểm đến bắt buộc đối với khách DL quốc tế khi đến Việt Nam nhờ lợi thế về đầu mối giao thông, đặc biệt là về đường hàng không.

+ Vị trí tương quan với mức độ phát triển năng động của nền kinh tế trong khu vực (cả ở cấp độ quốc tế và cấp độ trong nước). Các khu vực có các hoạt động kinh tế diễn ra năng động luôn có khả năng thu hút dòng khách DL tới tham quan, tìm hiểu cơ hội đầu tư; mặt khác sự tăng trưởng về kinh tế cho phép đầu tư vào các điều kiện sẵn sàng đón tiếp khách DL (CSHT, CSVCKT…) nhiều hơn; mức thu nhập được cải thiện là điều kiện để người dân chi tiêu nhiều hơn cho dịch vụ DL.

+ Tài nguyên địa hình: Với hoạt động DL điều quan trọng nhất là đặc điểm hình thái địa hình. Sự tiếp nhận hình dạng bên ngoài của tự nhiên gọi là phong cảnh, khách DL thường ưa thích những nơi có phong cảnh đẹp và đa dạng, khác lạ so với nơi họ đang sinh sống. Sự đa dạng về địa hình là cơ sở để địa phương triển khai nhiều loại hình DL khác nhau, tạo nên sự phong phú về sản phẩm DL. Những địa hình có giá trị cao về mặt DL là địa hình vùng núi, địa hình karst và hình ven bờ, các di tích tự nhiên.

+ Tài nguyên khí hậu: Khí hậu là chỉ tiêu có liên quan trực tiếp tới trạng thái tâm lý - thể lực của con người, khí hậu càng ôn hòa và trong lành thì chất lượng của khu vực dành cho DL và nghỉ ngơi càng tốt lên. Điều kiện khí hậu có ảnh hưởng tới việc tổ chức các hoạt động tham quan DL và chất lượng các dịch vụ DL. Tính mùa vụ trong DL chịu tác động chủ yếu của nhân tố khí hậu bởi mỗi loại hình DL đòi hỏi những điều kiện khí hậu khác nhau. Một số địa phương có điều kiện tốt về khí hậu là nơi lý tưởng để tổ chức DL nghỉ dưỡng, chữa bệnh. Các chỉ tiêu cần nghiên cứu về khí hậu là nhiệt độ không khí, độ ẩm không khí, ngoài ra còn có các chỉ tiêu: gió, ánh nắng mặt trời, áp suất của khí quyển, thành phần lý hóa của không khí và các hiện tượng thời tiết đặc biệt

+ Tài nguyên nguồn nước: Tài nguyên nước bao gồm nước chảy trên mặt và nước ngầm. Tài nguyên nước có ý nghĩa trên nhiều mặt khác nhau đối với hoạt động DL: Là yếu tố tạo nên cảnh quan đẹp; có tác dụng lọc không khí, cải thiện môi trường trong lành; là nơi cung cấp các loại thủy hải sản phục vụ nhu cầu ẩm thực của du khách; phục vụ nhu cầu sinh hoạt của du khách; một số nguồn nước đặc biệt (nước khoáng, nước biển) có giá trị an dưỡng và chữa bệnh; Nước cũng là môi trường để tổ chức các hoạt động DL thể thao nước (câu cá, đua thuyền, lặn biển…).

+ Tài nguyên động, thực vật: Nguồn tài nguyên động - thực vật cùng với quang cảnh sống động, hài hòa của nó là môi trường hấp dẫn để tổ chức các hoạt động tham quan DL, DL săn bắn thể thao và DL nghiên cứu khoa học. Mặt khác, sự đa dạng và phong phú của hệ động thực vật cũng cho phép cung cấp các thực đơn độc đáo, đa dạng, ngon và bổ dưỡng cho khách DL. Chỉ tiêu của hệ động thực vật để phục vụ mục đích tham quan, nghiên cứu tìm hiểu của khách DL bao gồm: các kiểu hệ sinh thái, số loài động thực vật, các loài đặc hữu, các loài quý hiếm, các loài có thể tạo ra cảnh tượng hấp dẫn (màu sắc, hình dáng, âm thanh… độc đáo, hấp dẫn), các loài có thể khai thác đặc sản phục vụ nhu cầu của khách DL, nơi có thể đi lại chụp ảnh và tham quan, quy mô khai thác khách DL (sức chứa)…

- Hệ thống tài nguyên DL nhân văn

Trong phát triển DL thì TNDL nhân văn có một lợi thế riêng: Ít chịu tác động bởi yếu tố mùa vụ nên có thể khai thác phục vụ khách DL quanh năm, đảm bảo tính hiệu quả kinh tế và hạn chế sự quá tải do mùa cao điểm. TNDL nhân văn là các đối tượng và hiện tượng được tạo ra một cách nhân tạo, bao gồm:

+ Các di tích lịch sử - văn hóa - kiến trúc: Là những không gian vật chất cụ thể khách quan, trong đó chứa đựng các giá trị lịch sử, khoa học, nghệ thuật, cũng như có giá trị văn hóa khác.

+ Các lễ hội: Lễ hội là loại hình sinh hoạt văn hóa tổng hợp hết sức đa dạng và phong phú, là một kiểu sinh hoạt văn hóa của nhân dân sau thời gian lao động mệt mỏi; hoặc là để con người hướng về một sự kiện lịch sử trọng đại, ngưỡng mộ tổ tiên, ôn lại truyền thống; hoặc là để giải quyết những nỗi lo âu, những khao khát, ước mơ mà cuộc sống thực tại chưa giải quyết được

+ Các đối tượng văn hóa - thể thao và hoạt động nhận thức khác: Đó là các trường đại học, các thư viện nổi tiếng, các triển lãm nghệ thuật, các cuộc thi đấu thể thao, các liên hoan âm nhạc…Chúng thu hút khách với mục đích tham quan, nghiên cứu, để thưởng thức các giá trị văn hóa của đất nước mà họ đến thăm quan một cách sống động.

- Nguồn nhân lực DL

Con người là nhân tố trung tâm và là mục đích của nền sản xuất xã hội. Con người giữ vai trò quyết định với sản xuất. Trong điều kiện ngày nay, cuộc cách mạng khoa học công nghệ phát triển, vị trí trung tâm của con người càng được nhấn mạnh. Các yếu tố của nguồn nhân lực có ảnh hưởng quyết định tới chất lượng sản phẩm và năng suất lao động là số lượng, chất lượng và cơ cấu nguồn nhân lực.

Du lịch là một lĩnh vực hoạt động cung cấp dịch vụ có nhiều đặc thù. Sản phẩm DL về cơ bản là không cụ thể, không tồn tại dưới dạng vật thể. Thành phần chính của sản phẩm DL là dịch vụ (thường chiếm 80% - 90% về mặt giá trị), lao động trực tiếp chiếm tỷ trọng rất lớn trong giá trị của sản phẩm DL. Sản phẩm còn có có một đặc điểm khác là quá trình sản xuất và tiêu dùng trùng khít nhau về mặt không gian và thời gian, chất lượng phục vụ DL không chỉ phụ thuộc vào chất lượng vào chất lượng sản phẩm DL mà còn phụ thuộc vào sự cảm nhận của khách DL, và sự đánh giá của du khách luôn phụ thuộc rất lớn vào trạng thái tâm lý của họ khi tiếp xúc với nhân viên phục vụ. Như vậy, chất lượng nguồn nhân lực là nhân tố quyết định chất lượng sản phẩm, quyết định chất lượng phục vụ trong DL. Nguồn nhân lực trong DL cũng quyết định hiệu quả khai thác CSVCKT DL, TNDL.

Yêu cầu về nguồn nhân lực DL thể hiện dưới hai góc độ:

- Số lượng nguồn nhân lực DL: Thể hiện ở số lượng lao động DL. Số lượng lao động cũng là một nhân tố ảnh hưởng tới khả năng đáp ứng các sản phẩm dịch vụ DL và ở góc độ nhất định còn ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ DL (trong các khách sạn có thứ hạng cao bao giờ tỷ lệ nhân viên/buồng cũng cao hơn nhiều các khách sạn có thứ hạng thấp, đây là một tiêu chuẩn bắt buộc khi xếp hạng khách sạn).

- Chất lượng nguồn nhân lực DL: Thể hiện trên các khía cạnh:

+ Trình độ học vấn, chuyên môn của cán bộ quản lý và nghiệp vụ, thái độ phục vụ của nhân viên.

+ Cơ cấu của nguồn nhân lực: Cơ cấu giữa nhân viên nghiệp vụ và quản lý, giữa các lao động theo nghiệp vụ khác nhau…

+ Kinh nghiệm tổ chức quản lý: Bao gồm quản lý ở cấp độ vĩ mô (quản lý Nhà nước về DL) và cấp độ vi mô (quản lý DN hay ở cấp độ thấp hơn là quản lý bộ phận tác nghiệp). Đây là nhân tố đặc biệt quan trọng bởi nó là yếu tố quyết định hiệu quả sử dụng lao động của toàn ngành, của từng DN.

+ Ngoài ra, chất lượng nguồn nhân lực còn thể hiện ở nhiều tiêu chí khác: Kinh nghiệm, thái độ phục vụ, ngoại ngữ, kỹ năng giao tiếp, đạo đức nghề nghiệp, sức khỏe…

Khi nghiên cứu tiềm năng về nguồn nhân lực DL, để đảm bảo đáp ứng nhu cầu về nhân lực trong dài hạn còn xem xét cả chỉ tiêu về nguồn cung ứng để đào tạo nhân lực cho DL, đây cũng là nội dung quan trọng để bổ sung nguồn nhân lực cho DL và xác lập và thực thi các kế hoạch chiến lược một cách chủ động.

- Nguồn tài chính, đầu tư cho phát triển DL

Để đầu tư phát triển DL, cần phải có sự đảm bảo về nguồn tài chính cho công tác nghiên cứu, xây dựng chiến lược phát triển, xây dựng quy hoạch và triển khai thực hiện thông qua các kế hoạch, các chương trình đầu tư phát triển cụ thể. Đồng thời, trong quá trình sử dụng, khai thác, CSHT và CSVCKT DL đều bị xuống cấp và lạc hậu. Nguồn vốn đầu tư để phát triển DL còn bao gồm cả chi phí để phát triển nguồn nhân lực DL, quảng bá cho hoạt động DL, thống kê DL, nghiên cứu về DL… Để có thể duy trì và phát triển cả về quy mô và chiều sâu các điều kiện phát triển ngành DL cần tăng cường đầu tư xây dựng, mua sắm mới và bảo trì, duy tu và mở rộng quy mô, nâng cao chất lượng của các yếu tố này.

Đây là những yếu tố để phát triển các tuyến DL hấp dẫn, nhân tố then chốt đối với quá trình phát triển ngành DL.

- Các tiềm năng khác

Ngoài các yếu tố cơ bản trên thì việc nghiên cứu tiềm năng phát triển DL còn phải xem xét nhiều yếu tố khác có ảnh hưởng đến sự phát triển của hoạt động DL.

- Chất lượng tài nguyên môi trường: Để duy trì cạnh tranh của điểm đến, cả chính quyền địa phương, cơ quan quản lý về DL và các DN phải coi trọng đánh giá tác động của hoạt động DL tới môi trường và phải có chính sách thân thiện với môi trường. Mặc dù trong thực tế chất lượng tài nguyên môi trường là nhân tố quan trọng để phát triển DL nhưng các nhà cung cấp thường quan niệm rằng không cần bất kỳ chi phí nào cho tài nguyên môi trường để hoàn thành sản phẩm. Các DN DL không sẵn sàng chấp nhận trách nhiệm của họ đối với hậu quả tiêu cực do phát triển DL như quá đông đúc; quá tải về giao thông, điện, nước; rác thải…

- Cơ sở hạ tầng: CSHT là tiền đề cho mọi hoạt động KT - XH diễn ra, và có vai trò đặc biệt đối với việc đẩy mạnh DL. Bản chất của DL là di chuyển, do vậy nó phụ thuộc vào mạng lưới đường sá và phương tiện giao thông. Điều kiện giao thông quyết định việc tiếp cận dễ dàng tới địa phương hay không cũng như di chuyển tới các điểm đến trong địa phương đó. Đánh giá về điều kiện hạ tầng giao

thông phục vụ DL cần quan tâm tới các chỉ tiêu: điều kiện về sân bay, tần suất bay, tuyến bay, chất lượng và giá cả dịch vụ hàng không; chất lượng và giá cả dịch vụ đường sắt, lịch chạy tàu; các tuyến giao thông đường thủy (sông, biển) và điều kiện khai thác chuyên chở khách DL; các tuyến đường giao thông đường bộ (chất lượng đường, khoảng cách giữa các tuyến điểm, khả năng liên kết tới các điểm DL), về phương tiện giao thông (số lượng, chất lượng và cơ cấu)… Thông tin và truyền thông là điều kiện cần thiết để đảm bảo thông tin giữa khách DL với các nhà cung cấp, với người thân của họ. Trong CSHT phục vụ DL còn phải đề cập đến hệ thống điện, nước phục vụ trực tiếp cho nhu cầu nghỉ ngơi giải trí của khách. Sự hoàn thiện của hệ thống CSHT thể hiện qua hai yêu cầu cơ bản: tính hiện đại và tính đồng bộ.

Ngoài những yếu tố trên thì ngày nay, nguồn lực phát triển DL còn bao gồm cả các yếu tố khác có ảnh hưởng tới quá trình tạo ra các sản phẩm dịch vụ phục vụ nhu cầu DL của khách: Dịch vụ y tế - liên quan tới chăm sóc sức khỏe cho du khách; dịch vụ tài chính - đảm bảo cho quá trình thanh toán của du khách được an toàn và tiện lợi; dịch vụ bảo hiểm DL - đảm bảo quyền lợi và chia sẻ rủi ro, tạo ra tâm lý an toàn cho du khách; trình độ khoa học công nghệ…Quá trình nghiên cứu tiềm năng phát triển DL phải xem xét các vấn đề trên một cách có hệ thống và khoa học, từ đó mới có sự nhìn nhận đầy đủ và khách quan về khả năng mỗi nguồn lực và trong mối liên hệ tương quan với các nguồn lực khác để cung ứng các sản phẩm dịch vụ DL và là cơ sở tin cậy để xây dựng CLPTDL phù hợp, hiệu quả.

1.2.1.2. Xây dựng mục tiêu chiến lược

Xây dựng mục tiêu chung của chiến lược phát triển du lịch bền vững

Mục tiêu chung (còn gọi là mục tiêu tổng quát) thường mang tính định tính cho CLPTDLBV, mục tiêu tổng quát là kết quả đạt được vào cuối giai đoạn thực hiện chiến lược. CLPTDLBV thường được hoạch định cho một giai đoạn phát triển dài, thường là 5 hoặc 10 năm. Như vậy, trước hết mục tiêu sẽ phải xác định mốc thời gian của quá trình thực hiện chiến lược, từ năm bắt đầu đến năm kết thúc.

Mục tiêu chung của CLPTDLBV phải gắn chặt với PTBV, phải đảm bảo được sự ổn định trong quá trình phát triển, cân bằng hài hòa được giữa các lợi ích kinh tế - xã hội - môi trường, giữa lợi ích hiện tại và tương lai.

Mục tiêu chung của CLPTDLBV của địa phương phải tương thích với chiến lược phát triển KT - XH của quốc gia, chiến lược phát triển ngành DL của quốc gia, chiến lược phát triển KT - XH của địa phương, chiến lược phát triển KT - XH và chiến lược hay kế hoạch phát triển DL của các địa phương lân cận và chỉ ra được vị trí của ngành DL trong cơ cấu kinh tế của địa phương trong quá trình phát triển, khẳng định được hướng phát triển DL địa phương trong gian đoạn mới là tạo bước phát triển mạnh mẽ và bền vững cho DL, khẳng định vai trò là một ngành

kinh tế quan trọng hay ở cấp độ cao hơn là ngành kinh tế mũi nhọn của địa phương.

Mục tiêu chung của CLPTDLBV còn phải xác định được vị trí của DL địa phương trong bản đồ DL quốc gia, trong vùng DL, vị trí tương quan với các địa phương lân cận, thậm chí tương quan với sự phát triển KT - XH và DL của quốc gia láng giềng (trong trường hợp địa phương đó có vị trí chiến lược, gắn kết với các cửa khẩu quốc tế và các tuyến DL quốc tế. VD Lạng Sơn, Lào Cai, Quảng Trị…).

Mục tiêu chung của CLPTDLBV cũng phải xác định hướng định tính cho các mục tiêu kinh tế, xã hội và môi trường cho ngành DL của địa phương. Mục tiêu chung của PTDLBV phải khẳng định rõ phát triển DL của địa phương phải thường bao hàm các nội dung: Góp phần phát triển KT - XH, tăng tỷ trọng GDP DL, nâng cao hiệu quả kinh tế, cải thiện cán cân thanh toán, thúc đẩy các lĩnh vực kinh tế khác phát triển; góp phần cải thiện môi trường và đa dạng sinh học, có phương án bảo tồn và phát huy TNDL, phong tục tập quán và các giá trị văn hóa bản địa, tạo công ăn việc làm cho nhân công địa phương, phát triển DL phải đảm bảo sự tăng trưởng ổn định lâu dài.

Xây dựng các mục tiêu cụ thể của chiến lược

Mục tiêu cơ bản của CLPTDLBV là phải thừa nhận hoạt động DL như hệ thống các mối quan hệ tương tác giữa cung và cầu DL. Các yếu tố trong cung DL bao gồm các điểm đến hấp dẫn và hoạt động tại đó, CSHT, CSVCKT và tất cả các dịch vụ phục vụ cho du khách trong chuyến DL. Trong khi đó, các yếu tố cầu DL bao gồm thị trường khách DL quốc tế, khách DL nội địa và cư dân địa phương có tiêu dùng sản phẩm DL.

Các mục tiêu cụ thể của CLPTDLBV được phân thành 3 nhóm tương ứng với 3 mục tiêu chung về kinh tế - xã hội - môi trường.

- Mục tiêu kinh tế:

Các mục tiêu này được xác định mức định lượng cụ thể tương ứng với mốc thời gian cuối từng kỳ trong suốt thời gian thực hiện chiến lược (thường là sau 5 năm). Đối với PTBV thì mức chỉ tiêu tăng trưởng thường nên duy trì ở mức 7 - 10%, tùy thuộc vào trình độ phát triển và mức khởi điểm của các chỉ tiêu kinh tế ở mỗi địa phương mà mức độ tăng trưởng sẽ được lựa chọn để đánh giá tính bền vững. Các mục tiêu này phải đảm bảo tăng trưởng liên tục qua các năm mới bảo đảm sự PTBV.

+ Về khách DL: Xác định quy mô thị trường khách DL, bao gồm cả khách DL quốc tế và khách DL nội địa (số lượt khách, mức tăng trưởng hàng năm) sẽ đạt được qua các thời kỳ phát triển của chiến lược, gắn với các mốc thời gian cuối từng thời kỳ. Để đảm bảo PTBV, chỉ tiêu khách DL phải tăng trưởng liên tục năm

này qua năm khác trong thời gian tối thiểu hàng chục năm hoặc lâu hơn. Các chỉ tiêu khác cần phải tính đến trong quá trình PTBV, đó là số ngày lưu trú trung bình, số khách quay trở lại, khả năng thanh toán, mức độ hài lòng của khách... Trong CLPTDLBV nên có xu hướng quan tâm đến các chỉ tiêu về mức chi tiêu và thời gian lưu trú trung bình của khách hơn là chỉ tiêu về số lượng. Điều này vẫn đảm bảo cho sự tăng trưởng về thu nhập DL (một chỉ tiêu quan trọng khác), trong khi đó hạn chế được chi phí cho việc phải khắc phục các sự cố về tài nguyên, môi trường do áp lực quá tải về số lượng khách.

+ Về thu nhập từ DL: Thu nhập là mục tiêu tăng trưởng chính trong giai đoạn thực hiện chiến lược, thường được tính bằng đơn vị tiền tệ cụ thể (thường được xác định theo đồng USD), tốc độ tăng trưởng bình quân/năm của thu nhập DL. Thu nhập DL của một địa phương bao gồm tất cả các khoản thu được do khách DL chi trả khi đến địa phương đó cho dịch vụ lưu trú và ăn uống; vận chuyển khách DL (không kể vận chuyển quốc tế); các dịch vụ vui chơi giải trí, mua sắm hàng lưu niệm và các dịch vụ bổ sung khác.Tất cả các khoản thu từ khách DL (cho dù các khoản thu này không phải do ngành DL trực tiếp thu) đều được tính vào tổng thu nhập DL.

+ Tỷ trọng GDP DL trên tổng GDP của địa phương, tốc độ tăng trưởng bình: Sự phát triển và gia tăng liên tục của chỉ tiêu GDP sẽ phản ánh trình độ phát triển của nền kinh tế có bền vững hay không. Đối với ngành DL, việc tăng trưởng thường xuyên, liên tục của chỉ tiêu GDP không những chỉ đảm bảo cho sự PTBV về mặt kinh tế, mà còn cho thấy vị trí của ngành trong tổng thể nền kinh tế quốc dân. Tỷ trọng GDP DL phản ánh tình trạng phát triển thực tế của ngành DL trong nền kinh tế quốc dân. Tỷ trọng này càng cao, ổn định và tăng theo thời gian thì ngành DL càng phát triển gần với mục tiêu PTBV.

+ Tăng cường năng lực CSVCKT ngành DL để đáp ứng nhu cầu phát triển: CSLT cần có: Tính theo số buồng lưu trú; cơ cấu buồng (căn cứ theo chất lượng thứ hạng của CSLT). Hệ thống CSVCKT trong DL còn bao gồm bao gồm các cơ sở ăn uống, vui chơi giải trí, các phương tiện vận chuyển, các khu DL, các văn phòng lữ hành, các cơ sở dịch vụ bổ sung khác...) là thước đo phản ánh trình độ phát triển của ngành DL. Sự phát triển cả về số lượng, chủng loại và chất lượng của hệ thống CSVCKT DL, một một đáp ứng được mọi nhu cầu của mọi đối tượng khách, mặt khác góp phần quan trọng vào việc hấp dẫn, thu hút khách, đảm bảo cho sự PTBV của ngành DL.

+ Nhu cầu vốn đầu tư cho từng giai đoạn trong suốt thời gian thực hiện chiến lược và tổng vốn đầu tư cho cả giai đoạn.

- Mục tiêu xã hội:

+ Số lượng việc làm trực tiếp, gián tiếp.

+ Chất lượng đội ngũ lao động DL: Công tác đào tạo đội ngũ cán bộ DL theo hướng bền vững về một chuyên môn bên cạnh những kỹ năng nghề nghiệp giỏi, khả năng giao tiếp tốt, thông thạo ngoại ngữ, cần được trang bị những kiến thức về tài nguyên, quản lý môi trường, kinh tế môi trường, luật môi trường, là hệ thống kiến thức sâu rộng về xã hội. Về mặt kỹ thuật, đào tạo đội ngũ cán bộ ngành trở thành các chuyên gia thuộc nhiều lĩnh vực khác nhau hiểu được những mối quan hệ sinh thái và có thể giúp đỡ mọi người dân là du khách trong việc sử dụng các nguồn tài nguyên tốt hơn, góp phần đáng kể vào quá trình PTDLBV.

+ Hạn chế tác động đến xã hội từ các hoạt động DL: Để đảm bảo cho sự PTBV về mặt xã hội (vấn đề đặt ra là các tác động tiêu cực là không thể tránh khỏi) đến xã hội từ các hoạt động phát triển DL cần phải được kiểm soát và quản lý: ma túy, nạn mai dâm, hoạt động sòng bạc không kiểm soát, người lang thang níu kéo ăn xin khách DL và nhiều các vấn đề xã hội khác như một số giá trị văn hóa truyền thống có thể bị biến đổi để phù hợp với nhu cầu của khách, hoặc bị biến đổi do sự du nhập văn hóa ngoại lai... Hiệu quả của các hoạt động này được thể hiện thông qua số lượng các vụ vi phạm được phát hiện và xử lý. Đây cũng là một liêu chí phản ánh tính bền vững của xã hội nói chung và của phát triển DL nói riêng.

+ Mức độ hài lòng và hợp tác của cộng đồng địa phương đối với các hoạt động DL: Mức độ hài lòng của cộng đồng dân cư đối với các hoạt động DL sẽ phản ảnh mức độ bền vững của DL trong quá trình phát triển.

+ Các mục tiêu về góp phần bảo tồn và phát huy các giá trị văn hóa, nhằm góp phần phát triển thể chất, nâng cao dân trí và đời sống văn hoá tinh thần cho nhân dân, tăng cường đoàn kết, hữu nghị, tinh thần tự tôn dân tộc.

+ Gia tăng thu nhập từ DL cho cộng đồng người dân địa phương, tạo việc làm trực tiếp đến cư dân địa phương, tạo thu nhập cho họ và tăng thu nhập từ DL thông qua các hoạt động như thu phí vào cửa, cho thuê đất... và cũng từ du khách chi tiêu cho việc lưu trú, đồ ăn và đồ lưu niệm. Thu nhập của người dân là chỉ tiêu quan trọng và là điều kiện vật chất để con người có thể tham gia DL. Thu nhập càng cao thì động cơ và khả năng tham gia DL càng cao.

- Mục tiêu môi trường:

Với mục tiêu này, trong quá trình phát triển, ngành DL cần phải có những đóng góp tích cực cho công tác tôn tạo nguồn tài nguyên và bảo vệ môi trường... để giảm thiểu các tác động của hoạt động DL đến tài nguyên - môi trường.

+ Tỷ lệ các dự án phát triển DL phải tuân thủ theo quy định của pháp luật về môi trường.

+ Số lượng (tỷ lệ) các khu, điểm DL được đầu tư tôn tạo và bảo tồn. Theo Tổ chức Du lịch Thế giới, nếu tỷ lệ này vượt quá 50% thì hoạt động DL được xem là trong trạng thái đang PTBV.

+ Số lượng (tỷ tệ) các khu, điểm DL được quy hoạch: Việc xây dựng quy hoạch DL làm căn cứ phát triển sẽ hạn chế tác động của hoạt động DL đến tài nguyên - môi trường, mang lại hiệu quả cao về kinh tế và xã hội.

+ Áp lực lên môi trường tại các khu, điểm DL: Việc quản lý và hạn chế những áp lực lên các nguồn tài nguyên và môi trường được thông qua các biện pháp quản lý nhằm giảm thiểu các chất thải; mức độ kiểm soát các hoạt đông chính thức về môi trường tại các khu, điểm DL; quản lý số lượng khách đến không vượt quá khả năng đáp ứng về tài nguyên và không ảnh hưởng đến khả năng phát triển của các hệ sinh thái trong khu vực.

+ Cường độ hoạt động tại các khu, điểm DL: Việc PTDLBV một mặt phải đảm bảo được sự gia tăng về khách DL, nhưng đồng thời phải xác định được cường độ hoạt động của khách lại các điểm DL sao cho không vượt quá ngưỡng tiêu chuẩn cho phép về môi trường, tiêu chuẩn về tiêu thụ năng lượng và sức chứa, giới hạn số lượng khách đến trong một chu kỳ phát triển.

+ Mức độ đóng góp từ thu nhập DL cho công tác bảo tồn, phát triển tài nguyên và bảo vệ thôi trường: Mức độ đóng góp của ngành DL cho công tác bảo tồn và nâng cấp nguồn tài nguyên được thể hiện qua tỷ lệ giữa phần đóng góp và tổng nguồn thu. Tỷ lệ này càng lớn thì mức đóng góp càng cao và càng đảm bảo cho việc khai thác các nguồn tài nguyên phục vụ phát triển DL theo hướng bền vững.

1.2.2. Quy hoạch phát triển du lịch của địa phương theo hướng bền vững

Trong thực hiện chiến lược phát triển DL, các cơ quan có thẩm quyền cấp TW, địa phương cần phải đặc biệt quan tâm đến công tác xây dựng quy hoạch, kế hoạch phát triển DL. Công tác này được thực hiện tốt có thể làm gia tăng những lợi ích từ DL và giảm thiểu những tác động tiêu cực có thể mà DL mang lại cho cộng đồng. Công tác này được thực hiện không tốt có thể dẫn đến sự phát triển DL thiếu bền vững và không kiểm soát được. Những lợi ích ngắn hạn trước mắt có thể gây ra những hậu quả nghiêm trọng trong tương lai. Khi đó, chi phí xã hội bỏ ra để khắc phục những hậu quả đó có thể sẽ lớn hơn nhiều những gì mà DL đã đem lại.

Thực tế cho thấy, kể cả những quốc gia có truyền thống kinh nghiệm phát triển DL, hay ở những quốc gia bắt đầu có định hướng phát triển DL; kể cả những quốc gia DL được đánh giá là ngành kinh tế mạnh hay chỉ là một trong nhiều ngành kinh tế có thể được ưu tiên phát triển thì công tác quy hoạch phát triển DL cũng cần được quan tâm cẩn thận.

Quy hoạch tổng thể PTDLBV của địa phương là định hướng phát triển DL và khai thác có hiệu quả TNDL và các tiềm năng khác góp phần chuyển dịch cơ cấu kinh tế, đưa ngành DL phát triển một cách bền vững trong thời gian thực hiện chiến lược cũng như trong tương lai.

Nội dung cơ bản của quy hoạch PTDLBV của địa phương bao gồm:

- Xây dựng các quan điểm PTDLBV: Quy hoạch của địa phương thứ nhất cần xác định các quan điểm PTDLBV như trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, hay phát triển DL có trọng tâm, trọng điểm... Các quan điểm này sẽ là nền tảng định hướng cho các nội dung cụ thể phía sau của quy hoạch.

- Xác định các mục tiêu chung và mục tiêu cụ thể của quy hoạch PTDLBV: Các mục tiêu chung và mục tiêu cụ thể về cơ bản cũng sẽ bao gồm các yếu tố liên quan tới các chỉ tiêu như lượng khách, doanh thu từ DL, đóng góp DL vào kinh tế của tỉnh, số lượng cơ sở lưu trú... Tuy nhiên, cần nhấn mạnh hơn đến các yếu tố kinh tế - xã hội - môi trường, là các yếu tố liên quan trực tiếp tới PTDLBV, cụ thể bằng các chỉ tiêu về giải quyết được bao nhiêu công ăn việc làm, về an sinh - xã hội, về môi trường, bảo tồn các di tích văn hóa, lịch sử...

- Xây dựng các định hướng phát triển cơ bản cho quy hoạch PTDLBV: Về thị trường khách DL (trong và ngoài nước), định hướng cho từng thị trường khách DL, chú trọng các phân đoạn khách có mục đích DL thuần túy, nghỉ dưỡng, lưu trú dài ngày, chi tiêu cao. Bên cạnh đó, cần có định hướng các thị trường khách cần tiếp tục thu hút.

- Phát triển các sản phẩm DL dựa trên tiềm năng, lợi thế của các điều kiện tự nhiên, vị trí địa lý, giao thông... của địa phương. Đặc biệt là các sản phẩm liên quan tới sinh thái, DL gắn với di sản, lễ hội... Tạo ra được các sản phẩm DL đặc trưng của địa phương, cũng như vừa phải đa dạng các loại hình sản phẩm DL tránh sự đơn điệu.

- Phát triển tổ chức không gian DL theo lãnh thổ với các quốc gia, địa phương lân cận có các điều kiện thuận lợi về vị trí địa lý, thuận tiện giao thông cũng như có các sản phẩm DL tương đồng nhằm liên kết và xây dựng các khu, vùng DL tạo ra sức cạnh tranh cho vùng, địa phương.

- Đầu tư phát triển DL: Xác định tổng nguồn vốn cần đầu tư, các lĩnh vực ưu tiên đầu tư như: Phát triển đồng bộ, hiện đại hệ thống hạ tầng DL, phát triển sản phẩm DL cạnh tranh và thương hiệu DL quốc gia, phát triển nguồn nhân lực DL, phát triển tài nguyên, bảo vệ môi trường DL, phát triển các khu, điểm DL, định hướng sử dụng đất xây dựng các khu, điểm DL. Ưu tiên các dự án đầu tư có các giải pháp bảo vệ tài nguyên, môi trường.

- Tổ chức hoạt động kinh doanh DL như về lữ hành, lưu trú, ăn, uống, khu DL, điểm DL, vui chơi giải trí nhằm đáp ứng nhu cầu của du khách.

- Xây dựng các giải pháp, chính sách và tổ chức thực hiện quy hoạch PTDLBV.

1.2.3. Xây dựng kế hoạch phát triển du lịch bền vững

Để thực hiện mục tiêu dài hạn của quy hoạch cần có một lộ trình phát triển phù hợp với điều kiện và bối cảnh cụ thể, do vậy quy hoạch được phân ra các giai đoạn phát triển, và tương ứng mỗi giai đoạn sẽ có một khung kế hoạch phát triển. Các kế hoạch này cần cụ thể hóa trong từng quý, từng tháng để đảm bảo theo sát quá trình thực hiện CLPTDLBV, nhằm tạo cơ sở đánh giá, điều chỉnh chiến lược.

Khung kế hoạch từng giai đoạn phát triển sẽ đưa ra các hướng hoàn thiện các yếu tố để phát triển DL theo hướng bền vững, các hướng hoàn thiện cơ bản đối với PTDLBV của một địa phương bao gồm:

- Kế hoạch theo thời gian:

Các bản kế hoạch hành động nhằm phát triển DL thường được chia theo các khung thời gian, nhằm xác định các hoạt động phải thực hiện phù hợp với từng giai đoạn phát triển cũng như sự thay đổi của môi trường DL trong và ngoài nước. Khoảng thời gian này cũng phù hợp để có thể đạt được các kết quả sơ bộ nhằm đánh giá kế hoạch hành động, kết quả thực hiện của các chiến lược thành phần, cũng như các quy hoạch, chương trình, đề án triển khai trong mỗi giai đoạn, từ đó có sự điều chỉnh nếu cần thiết để kế hoạch phát triển DL trong giai đoạn tiếp theo phù hợp với điều kiện phát triển của địa phương cũng như theo kịp sự thay đổi của môi trường DL trong và ngoài nước.

- Kế hoạch thực hiện các mục tiêu tổng quát và cụ thể:

Thể hiện các mục tiêu mà địa phương hướng tới trong từng khoảng thời gian của kế hoạch. Trong đó, mục tiêu tổng quát của kế hoạch khái quát những vấn đề chính mà cần đảm bảo được thực hiện, ngoài ra, các mục tiêu cụ thể góp phần thể hiện rõ về số lượng một số chỉ tiêu như lượng khách DL, thời gian lưu trú trung bình, thu nhập từ DL, tỷ trọng GDP ngành DL trong kinh tế địa phương... Các mục tiêu cụ thể này được phân chia theo khoảng thời gian từng năm (hoặc 2 năm), nhằm giúp cho việc đánh giá kết quả thực hiện sau một năm (hoặc 2 năm) của địa phương, từ đó, có thể có sự điều chỉnh cho phù hợp nếu cần thiết. Trong việc xác định mục tiêu khái quát và cụ thể cũng cần làm rõ được các chỉ tiêu liên quan đến PTDLBV như giải quyết bao nhiêu việc làm cho người dân địa phương, gia tăng thu nhập cho người dân địa phương...

- Kế hoạch về phát triển các sản phẩm DL

+ Thực hiện công tác nghiên cứu các thị trường mục tiêu nhằm định hướng xây dựng các sản phẩm DL phù hợp, phát huy được tiềm năng về TNDL của địa phương.

+ Tiến hành điều tra, thu thập thông tin về các thị trường trọng điểm trong và ngoài nước, các xu hướng DL trong tương lai phục vụ việc xây dựng các sản phẩm

DL đáp ứng nhu cầu của du khách, kéo dài thời gian lưu trú, tăng mức chi tiêu của du khách.

+ Phát triển các sản phẩm DL dựa trên lợi thế tiềm năng (DLST, nghỉ dưỡng, tâm linh...) bên cạnh đó, phát triển các trung tâm thương mại, mua sắm quy mô lớn, các khu văn hóa, ẩm thực độc đáo phục vụ DL. Ngoài ra, cần quan tâm phát triển sản phẩm lưu niệm với các đặc thù riêng, nhằm thu hút sức mua từ khách DL.

- Kế hoạch về nâng cao chất lượng sản phẩm DL, chất lượng dịch vụ DL phục vụ du khách

+ Tổ chức triển khai các chương trình giáo dục cộng đồng, tăng cường các hoạt động thông tin, tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức về PTDLBV, bảo vệ TNDL, nâng cao ý thức của người dân về ứng xử văn hóa, văn minh trong DL.

+ Tạo sự phối hợp đồng bộ giữa các ngành của địa phương, phát huy tinh thần trách nhiệm, đảm bảo an ninh trật tự, vệ sinh môi trường, vệ sinh an toàn thực phẩm, an toàn cho khách DL tại các khu, điểm DL.

+ Tăng cường cơ chế phối hợp, chia sẻ lợi ích, trách nhiệm của cộng đồng người dân địa phương cũng như du khách tới DL tại địa phương trong việc bảo vệ tài nguyên môi trường.

+ Xây dựng hệ thống nhà vệ sinh công cộng đạt chuẩn phục vụ khách DL khi tới địa phương.

- Kế hoạch xúc tiến, quảng bá DL

+ Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, quảng bá tiềm năng, lợi thế DL của địa phương, tổ chức xây dựng các quy hoạch, đề án, dự án đầu tư phát triển các điểm DL mới của địa phương.

+ Tổ chức các hội nghị, hội thảo xúc tiến đầu tư DL nhằm thu hút vốn đầu tư trong và ngoài địa phương, phối hợp với các đơn vị trong và ngoài nước, tham gia xúc tiến quảng bá tại các sự kiện của ngành DL trong và ngoài nước để giới thiệu hình ảnh DL địa phương.

+ Làm tốt công tác tuyên truyền quảng bá trên các phương tiện thông tin đại chúng trong và ngoài địa phương, xây dựng các phim tài liệu, các ấn phẩm, tờ rơi, pano, áp phích... nhằm tuyên truyền, quảng bá DL địa phương.

- Kế hoạch về phát triển nguồn nhân lực DL

+ Chuẩn hóa chương trình đào tạo DL, xây dựng và triển khai đề án và đào tạo, bồi dưỡng, phát triển nguồn nhân lực theo từng giai đoạn, đảm bảo yêu cầu về chất lượng và số lượng và cơ cấu về nguồn nhân lực hoạt động trong lĩnh vực DL.

+ Xây dựng đội ngũ nhân viên phục vụ tại các cơ sở DL với tay nghề cao, trình độ ngoại ngữ tốt, nâng cao chuẩn tay nghề cho đội ngũ nhân lực ngành DL của địa phương.

+ Trang bị và nâng cao các kiến thức về PTDLBV, văn hóa kinh doanh, kỹ năng giao tiếp, ngoại ngữ... cho dân cư các vùng DL, nâng cao các kỹ năng về DL cho người dân địa phương để phục vụ khách DL.

- Kế hoạch về phát triển các ngành sản xuất, dịch vụ bổ trợ DL

+ Phát triển các ngành sản xuất, bổ trợ liên quan như cung ứng hoa, cây cảnh, lương thực, thực phẩm, rau sạch ở địa phương đáp ứng nhu cầu của hoạt động kinh doanh DL.

+ Hoàn thiện hệ thống các bến xe, bãi đỗ xe DL ở các vùng trọng điểm DL.

- Kế hoạch về đầu tư CSHT DL:

+ Nâng cấp hạ tầng giao thông đường bộ, đường sắt, đường hàng không, đường thủy, mở rộng và nâng sức chứa các sân bay, mở các đường bay mới trực tiếp tới địa phương.

+ Đảm bảo hệ thống điện, nước sạch, cấp thoát nước, thông tin truyền thông đáp ứng các yêu cầu phát triển DL.

- Kế hoạch hoàn thiện cơ chế quản lý, chính sách đầu tư phát triển DL ở địa phương:

+ Nghiên cứu, xây dựng các chính sách khuyến khích đầu tư, thúc đẩy DL phát triển.

+ Xây dựng các cơ sở pháp lý, chế tài trong quản lý đầu tư DL.

- Kế hoạch về bảo vệ môi trường DL

+ Thực hiện thường xuyên, có hiệu quả việc tuyên truyền giáo dục, nâng cao nhận thức của các cấp, các ngành, DN, người dân địa phương và du khách tham gia bảo vệ và nâng cấp môi trường, cảnh quan.

+ Tăng cường quản lý nhà nước về DL, dịch vụ DL, quản lý giá cả, làm lành mạnh hóa môi trường DL, dịch vụ DL, vận động nhân dân xây dựng nếp sống văn minh đô thị, nông thôn và quản lý tốt các đối tượng xã hội.

+ Thực hiện đồng bộ các giải pháp tuyên truyền, hướng dẫn người dân, các hộ kinh doanh chấp hành tốt các quy định của Nhà nước trong kinh doanh, tổ chức sắp xếp các hoạt động địch vụ, buôn bán theo hướng văn minh lịch sự và có trật tự. Đồng thời có biện pháp chế tài, xử lý các hành vi ảnh hưởng đến môi trường kinh doanh DL.

+ Đẩy mạnh phát triển hệ thống cây xanh, hoa ở nơi công cộng, khu DL, các hộ dân góp phần hấp dẫn, thu hút khách và nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân.

- Kế hoạch nâng cao hiệu quả quản lý Nhà nước:

+ Hoàn thiện các chính sách quản lý DL: Trên cơ sở các chủ trương và chính sách quản lý của Nhà nước về DL, địa phương cần nghiên cứu các điều kiện cụ thể

của địa phương để xây dựng các chính sách thúc đẩy phát triển DLBV. Các chính sách cần tập trung hoàn thiện CSHT, đặc biệt tại các khu vực có TNDL quan trọng; thu hút đầu tư; tạo các ưu đãi cho các DN DL về thuế, thủ tục hành chính; quản lý chất lượng và giá cả dịch vụ DL; chính sách để bảo vệ TNDL; bảo vệ môi trường... Việc xây dựng, thực hiện đồng bộ các chính sách giúp địa phương tạo ra lợi thế phát triển DLBV so với các địa phương khác trong khu vực.

+ Đổi mới cơ chế quản lý: UBND tỉnh, Sở VHTTDL cần đổi mới cơ chế quản lý để vừa đảm bảo quản lý tốt DN DL, khách DL, cộng đồng địa phương trong việc thực hiện DLBV; vừa đảm bảo lợi ích cho các bên tham gia hoạt động DL để họ tự giác trong việc tham gia phát triển DLBV. Cơ chế quản lý được đổi mới theo hướng hiện đại, cởi mở, tạo môi trường thuận lợi cho DN và địa phương trong PTDLBV.

+ Cải tiến phương pháp quản lý: Cải tiến phương pháp quản lý cần tiến hành theo hướng đơn giản hóa thủ tục, nâng cao hiệu quả quản lý; tránh chồng chéo trong phân cấp, phân quyền dẫn đến tình trạng buông lỏng quản lý. Cần trao quyền tự chủ cho các DN, các địa phương trong phát triển DL; Nhà nước tuyên truyền, hướng dẫn, tiến hành kiểm tra, giám sát quá trình thực hiện để đảm bảo định hướng PTDLBV.

Từ các kế hoạch chung, cần quy định quyền hạn và phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng đơn vị, từng chức danh quản lý... chịu trách nhiệm thực hiện cụ thể các nội dung trong kế hoạch phối hợp thực hiện. Đảm bảo sự phối hợp giữa các ban, ngành trong địa phương một cách hiệu quả để góp phần phát triển DLBV.

1.2.4. Xây dựng các thể chế, chính sách của địa phương để thực hiện chiến lược phát triển du lịch bền vững

Để đảm bảo hoạt động DL của tỉnh được phát triển ổn định và bền vững thì những cơ chế, chính sách mang tính tích cực là rất quan trọng. Về các chính sách liên quan đến đầu tư, bao gồm một số chính sách về phát triển hạ tầng giao thông phục vụ DL, các chính sách liên quan đến vay vốn, hỗ trợ giải phóng mặt bằng, hỗ trợ về thuế đất phục vụ phát triển các khu, điểm DL... Đặc biệt ưu tiên các dự án đầu tư phát triển các khu, điểm DL mới, khai thác các tiềm năng DL chưa được tận dụng, trên cơ sở PTDLBV, có các phương án xử lý vấn đề ô nhiễm môi trường, khuyến khích đầu tư vào các khu vui chơi, giải trí hiện đại, ưu tiên đầu tư vào các công nghệ năng lượng thân thiện với môi trường... cũng như tạo các cơ chế, chính sách thông thoáng trong thủ tục hành chính.

1.2.4.1. Các chính sách nhằm thực hiện chiến lược phát triển du lịch bền vững

- Các chính sách về kinh tế:

+ Về thuế: Ưu tiên, miễn giảm thuế, không thu thuế có giới hạn nhằm thu hút đầu tư, làm thay đổi cơ cấu đầu tư vào các vùng đất còn hoang sơ, ưu tiên miễn

giảm thuế, cho chậm tiền thuế, giảm tiền thuế đất, cho vay với lãi suất ưu đãi đối với các dự án trong các khu, vùng DL trọng điểm. Ưu tiên thuế nhập khẩu đối với các trang thiết bị kĩ thuật, phương tiện vận tải phục vụ DL, đặc biệt là các phương tiện góp phần bảo vệ môi trường, tiết kiệm năng lượng. Ưu tiên về giá điện, nước, miễn giảm thuế đối với các ngành hàng sản xuất hàng lưu niệm phục vụ khách DL. Rà soát, điều chỉnh phương pháp tính thuế, các loại phí, lệ phí, các hình thức thu liên quan đến hoạt động DL;

+ Cam kết mạnh mẽ của địa phương trong đầu tư phát triển DL về CSHT, nguồn nhân lực, xúc tiến quảng bá, phát triển sản phẩm;

+ Tăng cường huy động các nguồn vốn thông qua kêu gọi đầu tư, tận dụng các nguồn vốn vay ưu đãi nước ngoài, tạo điều kiện thuận lợi thu hút đầu tư vào các khu vực là trọng điểm DL;

+ Về chính sách xuất, nhập cảnh, hải quan: Tiếp tục cải tiến các thủ tục xuất nhập cảnh để tạo điều kiện thuận lợi hơn cho khách DL, mở thêm các dịch vụ thuận tiện cho khách DL tại các cửa khẩu quốc tế (thu đổi ngoại tệ, cửa hàng miễn thuế, trung tâm thông tin hướng dẫn DL...). Nghiên cứu và xây dựng lộ trình miễn thị thực đối với khách DL từ các nước trong khối ASEAN, các nước thuộc các thị trường khách DL trọng điểm;

+ Hỗ trợ từ ngân sách đối với hoạt động nghiên cứu thị trường để hoạch định các chính sách ngắn hạn và dài hạn, tăng cường hỗ trợ tài chính cho hoạt động xúc tiến quảng bá, hoàn thiện các chính sách về bảo hiểm, dịch vụ ngân hàng... tạo môi trường thuận lợi nhất đối với khách DL quốc tế khi tới địa phương;

+ Xây dựng các cơ chế, chính sách phối hợp hỗ trợ giá giữa các ngành, lĩnh vực liên quan để có các gói giá đa dạng, hấp dẫn thị trường;

+ Về bảo vệ TNDL nhân văn: Nâng cao ý thức của người dân về việc bảo tồn, phát triển TNDL nhân văn, lập danh sách các di sản văn hóa phi vật thể ở các địa phương để có kế hoạch bảo tồn, tu bổ, phục hồi các di tích lịch sử - văn hóa và danh lam thắng cảnh... phối hợp với các ngành liên quan tại địa phương đảm bảo giữ gìn an ninh trật tự tại các điểm DL, giải quyết dứt điểm tình trạng ăn xin, bán hàng rong, đeo bám khách, đẩy mạnh xã hội hóa công tác bảo tồn di sản văn hóa, phát triển các làng nghề thủ công - mỹ nghệ gắn với phát triển DL.

- Các chính sách về xã hội:

+ Chính sách xã hội hóa DL: Địa phương cần khuyến khích các thành phần kinh tế tham gia hoạt động DL dưới các hình thức như: góp vốn cổ phần với DN nhà nước, hình thành DN DL dựa trên sở hữu hỗn hợp giữa Nhà nước với tư nhân. Bên cạnh đó, cần khuyến khích thực hiện xã hội hóa đầu tư, bảo vệ, tôn tạo di tích, thắng cảnh, bảo tồn và phục dựng các lễ hội, hoạt động văn hóa, dân gian, các làng nghề phục vụ phát triển DL;

+ Khuyến khích phát triển DL cộng đồng, đặc biệt ở vùng sâu, vùng xa, hải đảo: tăng khả năng tiếp cận của cộng đồng đối với các nguồn tín dụng với ưu đãi lãi suất, hỗ trợ về đào tạo năng lực tổ chức và kinh doanh DL, hỗ trợ về hạ tầng DL ở các điểm DL cộng đồng. Khuyến khích đóng góp một phần từ thu nhập DL cho hoạt động bảo tồn, tôn tạo các giá trị về sinh thái, văn hóa vật thể và phi vật thể;

+ Khuyến khích các mối liên kết vùng miền, liên kết giữa các tỉnh, địa phương để phát huy các lợi thế và đặc điểm tài nguyên tạo các sản phẩm DL đa dạng, phong phú. Xây dựng và phát huy các cơ chế phối hợp liên ngành, tạo thuận lợi cho phát triển DL như hàng không, đường thủy, đường sắt.

- Các chính sách về bảo vệ môi trường điển hình như:

+ Ưu tiên phát triển DLST trên cơ sở những nguyên tắc và tiêu chí cụ thể, Nhà nước hỗ trợ về đào tạo, nâng cao năng lực tham gia của cộng đồng, hỗ trợ xúc tiến quảng bá, hỗ trợ về ứng dụng công nghệ sử dụng năng lượng thay thế ở các cơ sở DLST;

+ Hoàn thiện hệ thống các văn bản pháp quy về quản lý tài nguyên môi trường trên cơ sở triển khai Luật Du lịch, Luật Bảo vệ môi trường, Luật Di sản...; xây dựng và ban hành tiêu chuẩn về thiết kế và xây dựng phù hợp cảnh quan, môi trường. Có chính sách hỗ trợ từ ngân sách của địa phương cho hoạt động bảo vệ tài nguyên và môi trường;

+ Đa dạng hóa phương thức quản lý tài nguyên môi trường hướng tới PTDLBV tại địa phương;

+ Hỗ trợ người dân trong việc tiếp cận với các chính sách, pháp luật liên quan tới môi trường trong hoạt động DL;

+ Tăng cường sự phối hợp liên ngành và huy động sự tham gia của cộng đồng dân cư trong việc bảo vệ tài nguyên môi trường địa phương.

1.2.4.2. Cơ chế quản lý nhằm thực hiện chiến lược phát triển du lịch bền vững

- Cơ chế quản lý đối với các DN DL:

+ Tổ chức xây dựng và thực hiện các chính sách, pháp luật về DL của địa phương liên quan tới các DN DL, tổ chức tuyên truyền các chính sách, pháp luật về DL tới các DN DL;

+ Tăng cường công tác thanh, kiểm tra việc thực hiện các chính sách, pháp luật DL trên địa bàn địa phương, xử lý nghiêm các hành vi vi phạm pháp luật;

+ Thiết lập các kênh báo cáo thường xuyên về tình hình hoạt động, kinh doanh của các DN để có định hướng dự báo lượng khách DL cũng như các thay đổi theo yêu cầu nhằm đưa ra các biện pháp ứng phó hợp lý;

+ Ban hành các văn bản pháp luật nhằm quản lý các DN DL, quy định rõ các quyền hạn, nghĩa vụ mà DN DL cần thực hiện;

+ Tiến hành thu hồi giấy phép kinh doanh của các DN DL theo quy định của pháp luật đối với các trường hợp vi phạm;

+ Chỉ đạo các DN DL tổ chức thu thập, cung cấp thông tin về thị trường DL trong và ngoài nước, về cung cầu hàng hóa, về xu thế phát triển của DL thế giới, khu vực và trong nước, tổ chức các hoạt động về thương mại, DL.

- Cơ chế quản lý đối với các hộ kinh doanh DL:

+ Tăng cường biện pháp quản lý trong xây dựng, phát triển và kinh doanh DL, hoàn thiện các hệ thống xử lý chất thải, nước thải từ các cơ sở lưu trú (CSLT), các điểm DL, khu DL;

+ Tăng cường công tác thanh, kiểm tra việc thực hiện các chính sách, pháp luật DL trên địa bàn địa phương, xử lý nghiêm các hành vi vi phạm của các hộ kinh doanh DL như nâng giá tùy tiện, không đảm bảo các điều kiện kinh doanh DL hay kinh doanh không có giấy phép... đặc biệt là việc đảm bảo điều kiện CSLT, chế biến thực phẩm đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm;

+ Ban hành các văn bản pháp luật nhằm quản lý các hộ kinh doanh DL, quy định rõ các quyền hạn, nghĩa vụ mà DN DL cần thực hiện;

+ Tiến hành thu hồi giấy phép kinh doanh của các hộ kinh doanh DL theo quy định của pháp luật đối với các trường hợp vi phạm.

- Cơ chế quản lý đối với khách DL:

Có thể áp dụng một số cơ chế quản lý như sau để hạn chế tác động từ du khách:

+ Giới hạn thời gian và mùa vụ như hạn chế thời gian tham quan; hạn chế các điểm đậu xe, các phương tiện lưu trú hoặc các phương tiện giao thông công cộng; đảm bảo việc tham quan được thực hiện trong thời gian phù hợp trong ngày;

+ Quy định số người của nhóm tham quan (tham quan chỉ được thực hiện nếu đã được sắp xếp trước); cung cấp những tour được hướng dẫn để điều khiển tốt hơn và đảm bảo sự hưởng thụ của du khách;

+ Hạn chế những ứng xử của du khách như đảm bảo rằng các du khách được phân bố trên các tuyến khác nhau và không giẫm đạp lên cây cối hoặc làm xáo trộn các động vật và hạn chế các tiếng ồn và ánh sáng vào ban đêm;

+ Phân vùng như đóng lại một số vùng đối với du khách, hoặc hạn chế số lượng du khách đến một số vùng quan trọng về mặt sinh thái;

+ Tăng phí vào cửa vào các mùa cao điểm hoặc những vùng được ưa thích;

+ Xây dựng các phương tiện và các con đường đi bộ có thể hạn chế các tác động của du khách;

+ Xây dựng các thùng đựng rác để khuyến khích du khách không xả rác bừa bãi tại các khu, điểm DL;

+ Xây dựng các bảng hướng dẫn du khách, các mã số, hoặc các bảng thông tin… đặt ở nhiều nơi trong các khu, điểm DL hoặc phân phát đến các trung tâm thông tin DL;

+ Huấn luyện các hướng dẫn viên để nâng cao giáo dục ý thức du khách và giám sát các ứng xử của du khách;

+ Xử phạt các trường hợp vi phạm các quy định nhằm cảnh báo và giáo dục du khách, bảo vệ các khu, điểm DL trước các tác động xấu từ du khách.

Ngoài ra tùy tình hình cụ thể của địa phương và các khu, điểm DL có thể sẽ áp dụng các cơ chế quản lý phù hợp hơn đối với du khách.

1.2.5. Tổ chức thực hiện, đánh giá và điều chỉnh chiến lược

Tổ chức thực hiện CLPTDLBV là việc chuyển giao trách nhiệm từ những người xây dựng chiến lược cho các nhà quản lý DL theo chức năng và bộ phận nhất định. Mặc dù xây dựng CLPTDLBV và tổ chức thực hiện chiến lược có mối quan hệ chặt chẽ với nhau nhưng công tác tổ chức thực hiện CLPTDLBV có những đặc thù khác hẳn và yêu cầu cho giai đoạn này cũng khác so với xây dựng CLPTDLBV.

Tổ chức thực hiện CLPTDLBV là quá trình nhằm đảm bảo cho CLPTDLBV được thực hiện ở mọi khâu, mọi bộ phận trong ngành DL. Công tác tổ chức thực hiện CLPTDLBV là nhằm tạo ra sự phù hợp giữa các mục tiêu CLPTDLBV của ngành với các hoạt động hàng ngày của từng bộ phận chức năng, giữa chức năng quản lý ngành và những hoạt động hành chính.Việc tạo ra sự phù hợp về chức năng có nghĩa là lựa chọn và thực hiện các chính sách phù hợp trong từng chức năng khác nhau. Tổ chức thực hiện chiến lược còn liên quan đến nhiều nhiệm vụ khác như vấn đề đầu tư, phân phối nguồn vốn, phân phối nhân sự... Do đó, trong quá trình thực hiện phải tạo lập được môi trường tổ chức thích hợp với cơ chế hoạt động, hệ thống kích thích, tính tự chủ, mức độ trách nhiệm giữa các các bộ phận nhằm đảm bảo theo đuổi mục tiêu chiến lược chung của PTDLBV.

Tổ chức thực hiện CLPTDLBV được xem là giai đoạn hành động triển khai thực hiện chiến lược, là giai đoạn khó khăn nhất trong quá trình thực hiện thành công CLPTDLBV. Sự thành công của công tác tổ chức thực hiện CLPTDLBV phụ thuộc vào khả năng thúc đẩy động viên mọi thành phần tham gia vào quá trình thực hiện chiến lược. Mọi bộ phận trong ngành DL phải xác định rõ những công việc cần làm để thực hiện phần việc của mình trong quá trình thực hiện CLPTDLBV của ngành DL.

Nội dung tổ chức thực hiện CLPTDLBV của tỉnh, địa phương liên quan đến các ngành, các cấp thuộc tỉnh, địa phương đó, cụ thể:

- UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các cơ quan quản lý về DL tại các địa phương:

+ UBND tỉnh Chỉ đạo Sở VHTTDL và các sở, ngành liên quan trong việc thực hiện CLPTDLBV trên địa bàn; kiện toàn Sở VHTTDL và nâng cao năng lực tham mưu, giúp UBND cấp tỉnh thực hiện quản lý nhà nước về DL trên địa bàn;

+ Phân cấp mạnh cho chính quyền cấp cơ sở về quản lý PTDLBV trên địa bàn, tạo điều kiện cho DN hoạt động thuận lợi, hiệu quả;

+ Tổ chức phổ biến các mục tiêu của CLPTDLBV và nội dung của CLPTDLBV tới các đơn vị liên quan, các DN DL cũng như cộng đồng địa phương, khách DL nhằm chung tay thực hiện CLPTDLBV;

+ Thực hiện quy hoạch phát triển DL, kế hoạch phát triển DL phù hợp với CLPTDLBV của địa phương và trên cơ sở cụ thể hóa CLPTDL quốc gia và kế hoạch phát triển KT - XH của địa phương; chỉ đạo tổ chức xây dựng và thực hiện các chương trình, kế hoạch, dự án phát triển DL;

+ Ban hành các cơ chế chính sách theo thẩm quyền tại địa phương về khuyến khích hoạt động du lịch, hỗ trợ thúc đẩy phát triển DN trên địa bàn; tăng cường nhận thức DL cho các ngành, các cấp và cộng đồng dân cư;

+ Phân bổ các nguồn lực về con người và ngân sách cho các hoạt động cụ thể trong quá trình thực hiện CLPTDLBV của địa phương.

- Hiệp hội du lịch

+ Tuyên truyền phổ biến đến hội viên và cộng đồng DN về các mục tiêu, nội dung và vai trò của CLPTDLBV;

+ Huy động cộng đồng DN tham gia tích cực trong việc triển khai thực hiện CLPTDLBV; xây dựng và thực hiện các chương trình, kế hoạch, đề án, dự án phù hợp với định hướng chiến lược;

+ Chủ động trong việc hình thành tổ chức phát triển du lịch vùng để thực hiện nhiệm vụ điều phối và tư vấn định hướng phát triển DL tại các vùng, liên kết phát triển nội vùng và liên vùng, tổ chức xúc tiến quảng bá DL chung của vùng;

+ Tham gia quá trình phân tích, đánh giá CLPTDLBV để có các thay đổi, điều chỉnh phù hợp với hoàn cảnh thực tế tại địa phương.

- Doanh nghiệp du lịch và tổ chức, đơn vị liên quan:

+ Xây dựng và thực hiện chiến lược, kế hoạch kinh doanh ngắn hạn, trung hạn và dài dạn bám sát quan điểm, mục tiêu, định hướng trong CLPTDLBV của địa phương;

+ Phát huy tính năng động, tự chủ để chủ động đột phá thực hiện những mô hình tổ chức kinh doanh mới, mở rộng quy mô phù hợp và thích ứng với các chiến lược thành phần của CLPTDLBV của địa phương; chủ động tham gia hoạt động trong khuôn khổ tổ chức phát triển DL vùng và các hội nghề nghiệp DL;

+ Tích cực tham gia các chương trình về DL do cơ quan quản lý DL cấp tỉnh, địa phương tổ chức;

+ Nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ về DL cho cán bộ công nhân viên, từng bước tiêu chuẩn hóa quy trình phục vụ, thực hiện theo các nhãn Xanh về du lịch.

- Các tổ chức xã hội, nghề nghiệp và cộng đồng dân cư:

+ Có trách nhiệm tích cực và không ngừng nâng cao nhận thức, hiểu biết, kiến thức, công nghệ gắn với hoạt động PTDLBV, tham gia tích cực vào sự nghiệp PTDLBV;

+ Phối hợp với các cơ quan quản lý và DN DL trong việc thực hiện các chương trình, dự án PTDLBV của tỉnh, địa phương.

Đánh giá và điều chỉnh CLPTDLBV bao gồm việc xác định phạm vi các CLPTDLBV của ngành có khả năng thành công và đạt được các mục tiêu dài hạn liên quan đến PTBV. Nếu trong quá trình thực hiện CLPTDLBV của ngành không đạt được các mục tiêu đã đề ra, việc điều chỉnh sẽ được tiến hành nhằm bổ sung hoặc thay đổi các nội dung kế hoạch chiến lược để giúp ngành DL có khả năng hoàn thành các mục tiêu của mình.

Về bản chất, đánh giá CLPTDLBV được hiểu là quá trình xác định các sai lệch về mục tiêu PTDLBV. Về cách thức và kiểm tra khai thác các nội dung chiến lược của ngành DL so với dự kiến ban đầu để xác lập tình trạng hiện tại, xác định các nguyên nhân và dự kiến các biện pháp để điều chỉnh chiến lược.

Hoạt động đánh giá và điều chỉnh chiến lược cần được tiến hành phù hợp với các giai đoạn khác nhau của CLPTDLBV do mỗi giai đoạn có những nét đặc thù và biểu hiện khác nhau. Đồng thời cần đảm bảo tính linh hoạt trong cả hình thức và phương pháp đánh giá và làm căn cứ, cơ sở để xác định các mục tiêu, xây dựng các chính sách, đưa ra các giải pháp và biện pháp hoặc là cơ sở cho việc điều chỉnh CLPTDLBV phù hợp với xu hướng và mức độ biến động của môi trường kinh doanh của ngành DL.

Để thực hiện hoạt động đánh giá và điều chỉnh chiến lược, cần thành lập các nhóm tiêu chí đánh giá, xây dựng các nhóm lớn về các lĩnh vực như phát triển DL, phân tích kinh doanh và nghiên cứu thị trường, môi trường và bảo tồn đa dạng sinh học... Từ đó xây dựng các nhóm hạt nhân với nội dung cụ thể. Sau mỗi lần, nhóm hạt nhân cần nhận được những đóng góp của các chuyên gia tư vấn về các vấn đề như: Quản lí nguồn lợi, giáo dục, khoa học xã hội, hệ thống thông tin địa lý, sự tham gia của cộng đồng, duy trì các khu bảo tồn biển...

Các tiêu chuẩn đánh giá này cần được xây dựng một cách hợp lý, phải được xây dựng theo các nội dung đánh giá, bám sát các đối tượng đánh giá, các loại CLPTDLBV thường được sử dụng, các kế hoạch cũng như giải pháp và biện pháp. Trong thực tế có hai loại tiêu chuẩn dùng để kiểm tra và đánh giá là: Tiêu chuẩn định lượng (lượng khách, doanh thu từ DL, lượng khách quốc tế, nội địa...) và tiêu chuẩn định tính (đánh giá nhu cầu thị trường, năng lực về thể chế, con người…).

Qua quá trình đánh giá, các kết quả phát triển DL của địa phương sẽ được tổng hợp, phân tích nhằm xác định những kết quả đạt được cũng như những vấn đề và nguyên nhân tồn tại.

Dựa trên những kết quả đánh giá CLPTDLBV và sự so sánh với các mục tiêu PTDLBV đã xác định, bản chiến lược có thể sẽ được điều chỉnh nhằm phù hợp với các điều kiện tự nhiên cũng như tiềm năng DL của mỗi địa phương. Quá trình điều chỉnh cần dựa trên kết quả phân tích đánh giá CLPTDLBV đồng thời dựa trên sự tham khảo ý kiến của những đối tượng trực tiếp tham gia phát triển DL tại địa phương. Nội dung điều chỉnh cần được công bố rộng rãi, kêu gọi sự phối hợp tích cực giữa các cơ quan quản lý và đối tượng tham gia phát triển DL.

1.3. CÁC TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN DU LỊCH BỀN VỮNG CẤP ĐỊA PHƯƠNG

1.3.1. Nhóm tiêu chí định lượng

Là các tiêu chí có thể đo lường được, lượng hoá được, so sánh, phân tích và đối chiếu được giữa các năm hoặc giữa các thời kỳ với nhau. Các tiêu chí định lượng cơ bản đánh giá chiến lược phát triển du lịch bền vững cấp địa phương bao gồm:

- Tỷ lệ giữa doanh thu từ du lịch với tổng vốn đầu tư cho bảo vệ môi trường du lịch:

BV1 = Tổng doanh thu/Tổng vốn đầu tư cho BVMTDL

- Tỷ lệ giữa doanh thu từ du lịch với tổng vốn đầu tư xây dựng, sửa chữa cơ sở hạ tầng giao thông cho phát triển du lịch:

BV2 = Tổng doanh thu DL/Tổng vốn đầu tư cho CSHT giao thông PTDL

- Tỷ lệ giữa doanh thu từ du lịch với tổng vốn đầu tư cho xây dựng, tôn tạo và bảo dưỡng các công trình văn hoá, các di tích lịch sử, danh lam thắng cảnh.

BV3 = Tổng doanh thu/Tổng vốn đầu tư xây dựng, tôn tạo di tích LS, VH

- Tỷ lệ giữa số lượng lao động làm việc trong ngành Du lịch (LĐ1) với số lượng nhân viên an ninh, nhân viên bảo vệ môi trường và vệ sinh các khu, điểm du lịch (LĐ2)

BV4 = Tổng số LĐ1/Tổng số LĐ2

- Thu nhập bình quân của các hộ gia đình tham gia phục vụ du lịch tại các khu, điểm du lịch (BV5)

Khi xây dựng các kế hoạch phát triển du lịch của địa phương cần tính toán và chỉ đạo thực hiện để các chỉ tiêu trên năm sau phải cao hơn năm trước.

1.3.2. Nhóm các tiêu chí định tính

Là các tiêu chí không thể đo lường được bằng các đơn vị đo lường hoặc tiền tệ, song lại rất cần thiết trong đánh giá nhằm bổ sung các tiêu chí định lượng để xác định đúng đắn hơn tính bền vững của chiến lược PTDL. Cụ thể như một số chỉ

tiêu về phát triển KT - XH, bảo vệ môi trường DL tại địa phương hay phát triển và nâng cao chất lượng các sản phẩm DL...Bằng các phương pháp khảo sát ý kiến từ du khách, từ người dân địa phương, từ các doanh nghiệp kinh doanh du lịch, từ các cán bộ quản lý của địa phương có thể tiến hành đánh giá các chỉ tiêu này để so sánh giữa các thời kỳ đánh giá. Luận án đưa ra các tiêu chí định tính cơ bản như sau:

1. Sự hấp dẫn của các điểm đến du lịch tại địa phương

2. Sự hợp lý về sức chứa của các điểm đến du lịch tại địa phương

3. Sự trong sạch của môi trường tự nhiên, môi trường văn hoá tại các điểm đến du lịch

4. Sự an toàn của du khách khi đến du lịch tại địa phương

5. Chất lượng sản phẩm du lịch

6. Sự đa dạng của các sản phẩm du lịch

7.Thái độ tiếp đón của nhân viên ngành Du lịch đối với du khách

8. Tinh thần và thái độ phục vụ của nhân viên các khách sạn, nhà hàng, nhân viên phục vụ trong các khu di tích lịch sử, văn hoá

9. Sự thân thiện và mến khách của dân cư địa phương

10. Sự thuận tiện và an toàn giao thông tại các điểm đến

Để phát triển du lịch theo hướng bền vững thì chiến lược phát triển du lịch của địa phương cần được đánh giá bởi các tiêu chí trên. Yêu cầu điểm đánh giá của các tiêu chí năm sau phải cao hơn năm trước.

Thông qua các phiếu khảo sát, đánh giá của các đối tượng được tham khảo sẽ giúp cho các nhà quản lý, các doanh nghiệp du lịch nhận được thông tin hữu ích và kịp thời có giải pháp tăng cường điểm mạnh, khắc phục điểm yếu để thực hiện mục tiêu của chiến lược phát triển du lịch bền vững.

Ngoài ra, qua quá trình thực hiện CLPTDLBV cần đánh giá các mục tiêu tổng quát:

- Vị trí của ngành DL trong cơ cấu nền kinh tế của địa phương; vị trí của ngành DL địa phương trong bản đồ DL quốc gia;

- Đóng góp của ngành DL cho bảo vệ môi trường tự nhiên, xã hội, văn hóa;

- Sự cân bằng giữa các lợi ích kinh tế - xã hội - môi trường, giữa lợi ích hiện tại và tương lai.

- Thống kê về các điểm DL có sức hấp dẫn để thu hút du khách đến các điểm này. Đó chính là những phong cảnh đẹp, có hệ sinh thái đa dạng, các sự kiện văn hoá (lễ hội âm nhạc…) và những khu vực thuận lợi cho những hoạt động nhất định (như bơi lặn…).

- Thống kê các dịch vụ và CSHT, giao thông đi lại, nơi lưu trú, thức ăn và những dịch vụ cơ bản khác có thể là rào cản cho việc phát triển các điểm DL, cho dù có những điểm thu hút độc đáo.

- Đánh giá về nhu cầu thị trường: Tiềm năng thị trường được xác định bởi việc đánh giá xu hướng DL và thông tin về du khách. Dựa vào những hồ sơ địa lý, việc đánh giá này sẽ phân tích các mối quan tâm DL đến các điểm đến và xác định những thị trường DL hiện tại và trong tương lai.

- Đánh giá về năng lực về thể chế và con người: DL là ngành lấy con người làm trung tâm và phụ thuộc vào chất lượng các dịch vụ từ những nhà quản lý và nhân viên đã được đào tạo.

- Đánh giá sự cạnh tranh: Đánh giá về sự cạnh tranh trong vùng có thể giúp cho điểm DL có được ý tưởng rõ ràng về những đối thủ cạnh tranh đang làm gì, làm thế nào để cạnh tranh với các điểm DL của địa phương khác. Đồng thời cũng quan tâm đến những điểm trên toàn cầu, nơi có những sản phẩm tương tự, vì họ cũng cạnh tranh cho cùng một dạng khách DL.

- Công tác tuyên truyền quảng bá DL: Hiệu quả hoạt động của bộ phận xúc tiến, các chương trình xúc tiến đã tiến hành và hiệu quả.

- Thực hiện quy hoạch và đầu tư phát triển DL: Định hướng phát triển không gian; đầu tư CSHT.

- Hiện trạng môi trường DL và đánh giá tác động môi trường: Đánh giá chung về môi trường DL; hiện trạng một số chỉ tiêu môi trường ở một số điểm DL; tác động của hoạt động DL tới môi trường tự nhiên (nước, đất, không khí, môi trường sinh thái), nhân văn (sự phát triển KT - XH, an ninh trật tự, văn hóa truyền thống, vệ sinh, y tế) và cảnh quan.

- Công tác quản lý Nhà nước về DL: Hiệu quả của cơ quan quản lý DL của địa phương trong công tác tham mưu, đề xuất, kiến nghị và triển khai thực hiện CLPTDLBV; trong việc phối hợp với các ban ngành chức năng; trong cải cách thủ tục hành chính; tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho các DN DL; trong công tác thanh tra kiểm tra…

1.4. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG VÀ THỰC THI CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN DU LỊCH BỀN VỮNG CỦA MỘT ĐỊA PHƯƠNG

1.4.1. Nhóm nhân tố khách quan

1.4.1.1. Xu thế phát triển của nhu cầu du lịch hướng tới các yếu tố phát triển bền vững

Quan điểm truyền thống thường chỉ nhấn mạnh sự bền vững trong khả năng cung ứng của DL, tuy nhiên, để đảm bảo sự PTBV còn đòi hỏi phải tính đến sự bền vững về nhu cầu của khách DL. Đây là một khía cạnh quan trọng trong công tác xây dựng và triển khai thực hiện CLPTDLBV.

Nhu cầu nghỉ ngơi DL là nhu cầu hồi phục sức khỏe và khả năng lao động, phát triển toàn diện thể chất và tinh thần của con người. Nhu cầu nghỉ ngơi DL có

tính chất KT - XH và là sản phẩm của sự phát triển xã hội. Nhu cầu DL quyết định cấu trúc, tính chất, tốc độ phát triển, trình độ phát triển của ngành DL. Trong nhu cầu DL thì xu hướng nhu cầu DL hướng đến bảo vệ thiên nhiên, DL có trách nhiệm là một bộ phận cấu thành và đang có xu hướng ngày càng tăng trước những nhận thức ngày càng cao của nhân loại về PTBV.

Nhu cầu của khách DL rất đa dạng, phong phú và sẽ thay đổi theo tâm lý của du khách cũng như những biến động khác nhau của đời sống KT - XH, trong đó cung DL chỉ là một bộ phận rất nhỏ cấu thành. Các địa phương không thể áp đặt một cách chủ quan được đối với hành vi tiêu dùng của khách, nhưng có thể thông qua công tác thống kê và phân tích các yếu tố cung và cầu DL để dự báo được xu thế thay đổi trọng số và chất lượng nguồn khách trong thời gian thực hiện CLPTDL. Ở một góc độ nào đấy có thể nói rằng các địa phương hoàn toàn có khả năng định hướng cho nhu cầu của du khách.

Như vậy, việc xây dựng và triển khai thực hiện CLPTDLBV của địa phương cần căn cứ vào một cơ sở quan trọng là xu thế phát triển cả về số và chất lượng của nhu cầu DL nói chung và nhu cầu DLBV nói riêng để cung cấp được các dịch vụ DL phù hợp với yêu cầu của thị trường. Đồng thời, các nhà quản lý của địa phương có thể thông qua hoạch định CLPTDLBV để hướng nhu cầu tiêu dùng DL của khách đến mục tiêu PTBV bằng những chủ trương, chính sách và kế hoạch phát triển cụ thể.

1.4.1.2. Các chính sách phát triển du lịch bền vững của Nhà nước và địa phương

Mỗi một quốc gia đều có những quan điểm khác nhau đối với vấn đề PTDLBV, hầu hết các quốc gia đều nhận thức được tính tất yếu trong phát triển nói chung và DL nói riêng cần đảm bảo tính bền vững, tuy nhiên, mức độ của tầm quan trọng và điều kiện để thực hiện lại khác nhau tùy thuộc vào bối cảnh phát triển cụ thể của quốc gia đó để có sự lựa chọn phương án thích hợp.

Quan điểm của quốc gia đó được thể hiện qua các chính sách của Nhà nước và địa phương về PTDLBV, đây là nhân tố có ý nghĩa quyết định đến CLPTDLBV và đến sự PTBV của DL. Các chính sách của Nhà nước và địa phương có vai trò tạo lập môi trường vĩ mô, tạo cơ chế thuận lợi hay hạn chế sự PTBV của ngành DL.

Chính sách của Nhà nước và địa phương trước hết khẳng định vị trí của ngành DL trong cơ cấu nền kinh tế, những quốc gia đánh giá cao vai trò của ngành DL thường có chính sách phát triển ngành thành ngành kinh tế quan trọng, thậm chí mũi nhọn trong cơ cấu kinh tế.

Ngày nay, khi các nguồn tài nguyên thiên nhiên nhanh chóng bị cạn kiệt do sự khai thác quá mức của con người thì các lĩnh vực kinh tế khác đòi hỏi phải sử dụng tài nguyên như là yếu tố bắt buộc đầu vào của quá trình sản xuất trở nên kém

ưu thế. DL với tính chất là ngành công nghiệp không khói đang trở thành một giải pháp có nhiều ưu thế trong chính sách phát triển kinh tế của các quốc gia. Trong bối cảnh sự suy thoái môi trường đang diễn ra trên phạm vi toàn cầu thì sự phát triển DL theo hướng bền vững là một lựa chọn đúng đắn. Singapore sau nhiều thập kỷ phát triển kinh tế dựa vào khai thác dầu khí thì hiện nay đã chuyển hướng ưu tiên vào lĩnh vực phát triển DL và đã khẳng định định được thành công vượt bậc trong sự lựa chọn này.

Chính sách của Nhà nước và địa phương có tác động tới sự PTBV của ngành DL qua chính sách đối với các lĩnh vực liên quan: Khả năng thu hút đầu tư cho DL, trong đó có thu hút đầu tư nước ngoài và từ các thành phần kinh tế để tạo ra sự phát triển năng động cho DL; chính sách hoàn thuế trong DL; chính sách ưu đãi về thuế, giải phóng mặt bằng để thúc đẩy các dự án DL; chính sách phát triển hoàn thiện các yếu tố CSHT tạo tiền đề cho DL phát triển; chính sách giáo dục đào tạo phát triển nguồn nhân lực DL; chính sách về xuất nhập cảnh; chính sách về môi trường; chính sách về bảo vệ và phát huy các di sản văn hóa…

Đối với PTDLBV còn đòi hỏi phải có sự bền vững về nhu cầu của khách DL, và các chính sách phát triển KT - XH nói chung làm cho đời sống của nhân dân được cải thiện, qua đó thúc đẩy nhu cầu DL của người dân. Sự phát triển năng động của nền kinh tế và chính sách mở cửa là điều kiện và động lực để nguồn khách quốc tế tới thăm quốc gia và địa phương đó.

Như vậy, các chính sách Nhà nước và địa phương sẽ ảnh hưởng đến sự PTDLBV và CLPTDLBV của địa phương thông qua các chính sách đối với ngành Du lịch và chính sách đối với những lĩnh vực liên quan đến PTDLBV. Trong đó các chính sách của Nhà nước thường tạo lập cơ chế cho sự PTDLBV nói chung trên phạm vi cả quốc gia, còn các chính sách của địa phương có tác dụng điều chỉnh trực tiếp đối với PTDLBV trong phạm vi của địa phương đó. Để thực sự thúc đẩy DL PTBV, các địa phương cần có sự vận dụng linh hoạt các chủ trương của quốc gia để có những chính sách cụ thể, năng động và hiệu quả đối với phát triển DL.

1.4.1.3. Sự cạnh tranh trong kinh doanh du lịch

Cạnh tranh thị trường là quy luật khách quan và tất yếu trong hoạt động kinh tế hàng hóa. Ngành DL cũng không tránh khỏi các quy luật cạnh tranh đó. Do nhu cầu cầu DL có tính thay thế cao, thị trường DL thường là thị trường bên bán, cung lớn hơn cầu cho nên sẽ có sự cạnh tranh quyết liệt trong hoạt động kinh doanh DL. Sự cạnh tranh trong DL thể hiện chủ yếu ở ba mặt, đó là cạnh tranh về việc thu hút du khách, thu hút nhà môi giới DL và nâng cao thị phần. Bên cạnh những mặt tốt của sự cạnh tranh trong kinh doanh DL như góp phần đổi mới sản phẩm DL, góp phần quảng bá hình ảnh DL tại Việt Nam... thì sự cạnh tranh cũng làm nảy sinh nhiều vấn đề bất cập như sự cạnh tranh thiếu lành mạnh dẫn đến ảnh hưởng xấu tới

các DN khác và làm suy thoái môi trường kinh doanh DL tại Việt Nam, gây ảnh hưởng tới hoạt động phát triển DLBV nói chung và CLPTDLBV nói riêng.

Để đảm bảo tính cạnh tranh trong kinh doanh DL, về phía Nhà nước và các cơ quan quản lý DL cấp tỉnh cần phải sớm hoàn thiện hành lang pháp lý ngành DL, cũng như thường xuyên thực hiện các hoạt động giám sát, kiểm tra, thanh tra các DN DL, đảm bảo hoạt động cạnh tranh DL được diễn ra công bằng, lành mạnh.

1.4.1.4. Lợi thế về tiềm năng tự nhiên cho phát triển du lịch bền vững

Những yếu tố về tiềm năng tự nhiên là một bộ phận quan trọng trong môi trường cho sự phát triển DL, là môi trường tự nhiên trong tổng thể môi trường DL bao gồm môi trường tự nhiên - kinh tế - xã hội, một bộ phận lớn trong số đó chính là TNDL tự nhiên.

Nhiều địa phương có điều kiện thuận lợi về tiềm năng tự nhiên dồi dào, đa dạng nên có thể có lợi thế để PTDLBV: Có thể phát triển nhiều loại hình DL khác nhau, trong đó có thể phát triển những loại hình DL có đặc tính bền vững cao, có thể cho phép khai thác DL với quy mô lớn mà vẫn đảm bảo sức chứa.

Những địa phương có điều kiện hạn chế hơn về tiềm năng tự nhiên vẫn có khả năng phát triển DL với quy mô lớn và vẫn đảm bảo tính cạnh tranh và PTBV, nếu có chiến lược phát triển đúng đắn. Singapore là một quốc gia rất hạn chế về không gian và tiềm năng tự nhiên, nhưng với CLPTDL khoa học, hợp lý thì hiện nay quốc gia này đang nổi lên như là một hình mẫu kinh điển về phát triển "công nghiệp du lịch Xanh" trên toàn thế giới.

Cũng cần phải nhìn nhận thêm rằng, đa số chúng ta đều cho rằng những tác động xâm phạm đến tự nhiên là không bền vững, nhưng thực tế diễn ra đã chứng minh điều ngược lại: Ở các quốc gia Bắc Âu, Tây Âu đã triển khai loại hình DL săn bắn (lợn rừng, hươu nai…) mà vẫn đảm bảo cảnh quan và bảo vệ môi trường sinh thái. Trong quá trình PTDLBV thì vấn đề đặt ra ở đây là: Môi trường tự nhiên vừa là đối tượng khai thác, nhưng cũng là vừa đối tượng để bảo vệ của ngành DL, và là một mục tiêu quan trọng của sự PTBV. Sự phát triển DL phải đảm bảo không gây ra tác động xấu tới môi trường tự nhiên, phá vỡ cảnh quan mà ngược lại phải góp phần làm đẹp cảnh quan, bảo vệ môi trường tự nhiên. Do vậy, các yếu tố về địa lý và tiềm năng tự nhiên vừa là điểm xuất phát, là căn cứ quan trọng, đồng thời cũng là mục tiêu của công tác hoạch định và triển khai thực hiện CLPTDLBV của mỗi địa phương.

1.4.1.5. Lợi thế so sánh về vị trí địa lý đối với phát triển du lịch bền vững

Mỗi một địa phương đều có những điều kiện về địa lý và tiềm năng tự nhiên cho phát triển DL khác nhau, đây là nhân tố ảnh hưởng tới định hướng xây dựng và phát triển ngành DL.

Vị trí địa lý theo nghĩa chung nhất là tương quan vị trí của địa phương đó đối với các địa phương khác. Trong phát triển DL, việc đánh giá vị trí địa lý của một địa phương thường được xem xét dưới các góc độ sau:

+ Trong mối liên hệ với các địa phương là nguồn khách (thị trường gửi khách) của địa phương đó.

+ Với địa phương là trung tâm của vùng DL.

+ Với các TNDL nổi tiếng của các địa phương khác.

+ Với các tuyến giao thông (đường không - đặc biệt là với các cảng hàng không quốc tế, đường bộ, đường sắt và cả đường thủy) quan trọng.

+ Với các trung tâm DL của quốc gia, quốc tế (các quốc gia láng giềng).

Ngoài ra, khái niệm này còn có thể tiếp cận ở một góc độ rộng hơn, bao hàm cả tương quan vị trí các địa điểm có TNDL quan trọng, các đô thị, các tuyến giao thông trong phạm vi nội bộ địa phương đó.

Vị trí địa lý của địa phương là yếu tố để quy hoạch việc phát triển các điểm DL, khu DL, hình thành các tuyến DL địa phương, tuyến DL quốc gia và tuyến DL quốc tế. Vị trí địa lý của địa phương cũng cho phép địa phương khai thác lợi thế so sánh trong phát triển DL. Để đáp ứng yêu cầu PTBV, địa phương cần có chiến lược và quy hoạch khoa học để khai thác hợp lý các điều kiện về vị trí địa lý, tạo nên các tuyến DL có khả năng liên kết cao giữa các thị trường khách tiềm năng và các điểm DL hấp dẫn, để có sự đa dạng và hấp dẫn trong các sản phẩm DL, một trong những yếu tố đảm bảo thu hút khách lâu dài và sự PTBV cho DL.

1.4.1.6. Cơ sở hạ tầng xã hội nói chung và của địa phương nói riêng cho phát triển du lịch bền vững

CSHT là điều kiện hàng đầu ngang với TNDL trong phát triển DL. Điều kiện CSHT tốt sẽ tạo điều kiện dễ dàng cho việc tiếp cận các điểm DL cũng như các dịch vụ phục vụ nhu cầu đa dạng của khách DL, tạo ấn tượng tốt đối với du khách. Sự hoàn thiện theo hướng đồng bộ và hiện đại của hệ thống CSHT chính là một trong các yếu tố đảm bảo cho PTBV của DL.

Hệ thống CSHT của địa phương là một bộ phận cấu thành hệ thống CSHT quốc gia, trong đó hầu hết các yếu tố của CSHT địa phương đều có ảnh hưởng tới sự phát triển DL trên địa bàn địa phương, trong khi đó chỉ có những yếu tố nào của hệ thống CSHT quốc gia liên quan đến địa phương đó mới có tác động đến hoạt động của DL trên địa bàn địa phương.

Chất lượng dịch vụ vận chuyển khách DL và hành lý của họ phụ thuộc vào hệ thống đường sá và phương tiện giao thông, nguồn nhân lực của ngành giao thông (đội ngũ người điều khiển phương tiện giao thông, đội ngũ nhân viên phục vụ trên phương tiện…), hệ thống văn bản pháp luật về giao thông, ý thức của người tham gia giao thông, mức chi phí cho dịch vụ vận chuyển…

Bên cạnh giao thông thì cần phải có sự tham gia của các yếu tố hạ tầng kỹ thuật khác bao gồm: Hệ thống thông tin và truyền thông là điều kiện cần thiết để đảm bảo thông tin cho khách DL, hệ thống điện, cấp và thoát nước phục vụ nhu cầu sinh hoạt của khách.

Khái niệm CSHT ngày nay được tiếp cận theo một nghĩa rộng hơn hạ tầng kỹ thuật, bao gồm cả hạ tầng xã hội. Trong DL thì các yếu tố hạ tầng xã hội có ảnh hưởng trực tiếp đến quá trình PTBV bao gồm: Giáo dục - ảnh hưởng đến khả năng xây dựng và phát triển đội ngũ nhân lực DL có đủ năng lực và quy mô đáp ứng nhu cầu phát triển DL theo yêu cầu bền vững; tài chính - ảnh hưởng đến các dịch vụ thanh toán DL (giữa khách DL với các nhà cung cấp, giữa các DN DL với nhau); dịch vụ bảo hiểm DL - đảm bảo quyền và lợi ích cho các bên trong mối quan hệ DL; tình hình an ninh để đảm bảo an toàn và trật tự cho các hoạt động DL diễn ra, tạo tâm lý an toàn tin tưởng lâu dài cho du khách.

Nếu điều kiện về CSHT tốt, đó là điều kiện thuận lợi cho việc xây dựng và thực hiện CLPTDLBV. Nếu điều kiện về CSHT hạn chế, CLPTDLBV cần phải có yêu cầu hoàn thiện hệ thống để đáp ứng nhu cầu phát triển DL.

Ngoài vấn đề là tiền đề để phát triển hoạt động DL nói chung, PTDLBV nói riêng thì CSHT còn có vai trò thúc đẩy hoạt động PTDLBV dưới góc độ: Hệ thống CSHT hoàn thiện cho phép phát triển DL ở những vùng sâu, vùng xa; cho phép giảm tải cho các điểm DL truyền thống, đồng thời khắc phục tính mùa vụ trong DL, phân phối lại thu nhập đến với cư dân địa phương. Đây là những cơ sở quan trọng cho PTBV trong DL. Mặt khác, sự phát triển của DL cũng đòi hỏi phải có sự hoàn thiện CSHT theo yêu cầu của PTDLBV.

Qua những phân tích trên cho thấy CSHT và CLPTDLBV có mối quan hệ mật thiết, và hệ thống CSHT luôn là một căn cứ quan trọng cho công tác xây dựng và thực hiện CLPTDLBV của địa phương.

1.4.1.7. Nhận thức của cộng đồng địa phương về phát triển du lịch bền vững

Đối với PTDLBV, nhận thức của cộng đồng địa phương là yếu tố quan trọng.

Cộng đồng địa phương là một nhân tố tham gia vào phát triển DL với nhiều vai trò: Là nguồn nhân lực tham gia vào việc tạo ra các dịch vụ DL; sinh hoạt của người dân với các phong tục tập quán và các sinh hoạt văn hóa khác là nguồn TNDL - các di sản văn hóa; cộng đồng địa phương vừa là người bảo tồn, nuôi dưỡng đồng thời phát huy các giá trị văn hóa đó vào việc phục vụ DL.

Sự PTDLBV cũng mang lại cơ hội cải thiện thu nhập cho người dân địa phương bằng chính nguồn thu từ DL, thay vì họ phải hủy hoại các nguồn tài nguyên tự nhiên và môi trường để kiếm sống. Sự PTDLBV cũng mang đến cơ hội cải thiện hệ thống CSHT, giúp thay đổi bộ mặt KT - XH của địa phương, thúc đẩy các lĩnh vực kinh tế khác phát triển. Sự PTBV trong DL cũng còn có tác dụng giữ gìn, bảo vệ môi trường tự nhiên và xã hội của khu vực phát triển dự án DL, một lợi

ích lâu dài cho cộng đồng. Trong thực tế một mục tiêu quan trọng của PTDLBV là mang lại lợi ích cho cộng đồng địa phương, và sự PTBV chỉ có đạt được ý nghĩa đầy đủ khi được cộng đồng địa phương tham gia và ủng hộ.

Mặc dù mang lại những lợi ích thiết thực như vậy nhưng nhìn chung người dân thường không nhìn nhận đầy đủ các lợi ích đó, mặt khác việc PTDLBV thường không thể mang lại lợi ích ngay lập tức cho người dân mà phải qua một quá trình phát triển nhất định, và trong thời gian chờ đợi đó để đảm bảo nguồn thu nhập buộc họ phải khai thác tài nguyên, ảnh hưởng tới môi trường. Đây là một bài toán đầy mâu thuẫn mà khi xây dựng CLPTDLBV buộc các nhà quản lý phải tìm ra lời giải.

Nhận thức của cộng đồng địa phương về PTDLBV phụ thuộc vào nhiều yếu tố: Trình độ dân trí, hiểu biết về PTBV nói chung và PTDLBV nói riêng, sự tuyên truyền giáo dục của chính quyền và ngành DL, và điều quan trọng nhất là họ chỉ tham gia tích cực, chủ động vào PTDLBV khi họ nhận được lợi ích từ đó.

Nếu nhận thức của cộng đồng về DLBV cao, việc xây dựng và quá trình triển khai thực hiện CLPTDLBV sẽ thuận lợi và ngược lại, sẽ là khó khăn cho địa phương trong sự nghiệp PTDLBV.

1.4.1.8. Môi trường pháp luật của Nhà nước và địa phương về phát triển du lịch bền vững

Đây là nhân tố tạo lập hành lang pháp lý cho sự PTDLBV của địa phương, bao gồm các yếu tố: Hệ thống các văn bản pháp quy; các cơ quan thi hành pháp luật; hiệu quả của công tác thực thi pháp luật.

Việc xây dựng và thực hiện CLPTDLBV phải đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật. Một hệ thống văn bản pháp quy đầy đủ và có tác dụng tạo lập môi trường thuận lợi cho PTDLBV bao gồm: Các văn bản luật điều chỉnh lĩnh vực DL (Luật Du lịch), các văn bản luật về các lĩnh vực liên quan (Luật Thuế giá trị gia tăng, Luật Bảo vệ môi trường, Luật Di sản…), các văn bản dưới luật (Nghị định, Thông tư, Quyết định). Ngoài góc độ chiều rộng, phản ánh đầy đủ các khía cạnh liên quan đến DL thì còn phải đánh giá chiều sâu, chất lượng của các văn bản đó. Trên cơ sở các văn bản pháp quy của Nhà nước thì các địa phương có thể có các văn bản quy định cụ thể phù hợp với điều kiện đặc thù của địa phương và mỗi điểm DL. Môi trường pháp luật phải rõ ràng, nghiêm minh, bám sát đầy đủ các nội dung của PTDLBV, tạo lập môi trường cạnh tranh lành mạnh, đảm bảo sự bình đẳng giữa các thành phần kinh tế thì mới thúc đẩy hoạt động kinh doanh DL phát triển. Bên cạnh đó, để đảm bảo yêu cầu PTBV cần có các chế tài giám sát sự tác động của DL tới môi trường tự nhiên, kinh tế, xã hội; có các quy định về trách nhiệm của các DN đối với xã hội.

Các văn bản pháp quy là công cụ để địa phương và các cơ quan thi hành pháp luật sử dụng để điều chỉnh hoạt động DL, đảm bảo tính hiệu quả cho công tác thực thi pháp luật, hướng hoạt động DL đến mục tiêu PTBV.

1.4.2. Nhóm nhân tố chủ quan

1.4.2.1. Nhận thức về vai trò và tầm quan trọng xây dựng chiến lược phát triển du lịch bền vững của các cấp lãnh đạo địa phương

Sự phát triển của DL ở Việt Nam thời gian qua đã để lại nhiều bài học lớn: sự thiếu hiểu biết của các ngành các cấp dẫn đến tình trạng phát triển tràn lan, ganh đua thiếu cơ sở, TNDL bị khai thác bừa bãi, phá hỏng cảnh quan và môi trường, chất lượng sản phẩm DL thấp, giá cả dịch vụ DL không được quản lý, năng lực cạnh tranh của ngành Du lịch yếu kém ngay cả so với các quốc gia trong khu vực, hình ảnh DL của đất nước trên trường quốc tế trở nên mờ nhạt… PTDLBV đòi hỏi phải có một chiến lược khoa học, phù hợp với bối cảnh cụ thể của địa phương mới đem lại hiệu quả lâu dài, tránh tình trạng tự phát dẫn đến những tác hại trên nhiều mặt đối với nền KT-XH.

Việc PTDLBV có những yêu cầu cao hơn đối với phát triển hoạt động DL thông thường nên yêu cầu nhận thức về PTDLBV của các cấp lãnh đạo địa phương là một điều kiện tiên quyết.

Các cấp lãnh đạo ở địa phương đối với hoạt động DL bao gồm lãnh đạo chính quyền địa phương các cấp, cơ quan quản lý Nhà nước về DL của địa phương. Các nhà lãnh đạo có vai trò đối với CLPTDLBV của địa phương trên các góc độ: Lãnh đạo chính quyền địa phương chỉ đạo, điều hành ngành DL xây dựng CLPTDLBV; lãnh đạo ngành DL chỉ đạo và tham gia trực tiếp vào công tác xây dựng CLPTDLBV; lãnh đạo ngành DL chỉ đạo và tham gia trực tiếp vào công tác triển khai thực hiện CLPTDLBV; lãnh đạo địa phương và lãnh đạo ngành DL giám sát, điều chỉnh quá trình thực hiện CLPTDLBV.

Như vậy, nhận thức của các cấp lãnh đạo địa phương về vai trò và tầm quan trọng của việc xây dựng CLPTDLBV là nhân tố quyết định đến sự ra đời và chất lượng của CLPTDLBV cho địa phương.

1.4.2.2. Năng lực về tài chính cho phát triển du lịch bền vững của tỉnh

Năng lực tài chính cho PTDLBV ở đây thể hiện qua các chủ trương về đầu tư cho PTDLBV của địa phương. Đầu tư cho phát triển DL và PTDLBV bao gồm các hướng cơ bản như sau:

- Đầu tư cho hoàn thiện hệ thống CSHT, đặc biệt là các khu vực ưu tiên phát triển DL.
- Đầu tư cho hoàn thiện CSVCKT DL.
- Đầu tư cho công tác xây dựng CLPTDLBV.
- Đầu tư cho công tác bảo vệ môi trường.
- Đầu tư cho phục hồi, phát triển các giá trị văn hóa truyền thống.

- Đầu tư cho công tác tuyên truyền quảng bá DL.

- Đầu tư các dự án trọng điểm để tạo trọng tâm và bước đột phá cho PTDL.

Trong khi nguồn vốn ngân sách thường thiếu, cơ chế chưa linh hoạt và kịp thời thì cần có cơ chế để huy động các nguồn vốn khác ngoài khu vực quốc doanh và ngân sách để tạo ra nguồn vốn đủ mạnh cho phát triển DL.

Để PTDLBV đòi hỏi đầu tư phải đảm bảo mức vốn cần thiết và theo định hướng PTBV. CLPTDLBV cần phải được xây dựng trên căn cứ hướng đầu tư của địa phương cho PTDLBV. Nếu mức đầu tư ít thì chỉ có thể triển khai PTDLBV ở một mức độ rất hạn chế theo quy mô và chiều sâu, do đó CLPTDLBV sẽ có nhiều hạn chế và chưa thể phát huy hiệu quả. Mức đầu tư của địa phương cho công tác xây dựng chiến lược thấp cũng dẫn đến tình trạng kém chất lượng của CLPTDLBV.

1.4.2.3. Trình độ của đội ngũ cán bộ quản lý trong xây dựng và chỉ đạo, triển khai thực hiện chiến lược phát triển DL

Đội ngũ cán bộ quản lý xây dựng và chỉ đạo, triển khai thực hiện chiến lược, quy hoạch DL của địa phương bao gồm:

- Lãnh đạo chính quyền địa phương chỉ đạo, điều hành ngành DL xây dựng CLPTDLBV;

- Lãnh đạo ngành DL chỉ đạo và tham gia trực tiếp vào công tác xây dựng CLPTDLBV;

- Lãnh đạo ngành DL chỉ đạo và tham gia trực tiếp vào công tác triển khai thực hiện CLPTDLBV;

- Lãnh đạo địa phương và lãnh đạo ngành DL giám sát, điều chỉnh quá trình thực hiện CLPTDLBV.

Trong bất cứ hoạt động nào trong các hoạt động nói trên, đều cần đến trình độ của đội ngũ cán bộ quản lý. Trình độ hiểu biết của cán bộ quản lý đối với CLPTDLBV bao gồm các yêu cầu:

- Yêu cầu trình độ kiến thức;

- Yêu cầu hiểu biết về tình hình KT - XH và các điều kiện phát triển DL của địa phương;

- Yêu cầu về kiến thức quản lý DL.

- Yêu cầu hiểu biết về DL địa phương và hiểu biết về PTDLBV;

- Yêu cầu hiểu biết CLPTDLBV của địa phương;

- Yêu cầu về kinh nghiệm quản lý.

Để trang bị được những yêu cầu về kiến thức và kinh nghiệm rộng và sâu trên các lĩnh vực nói trên là một yêu cầu khá cao, đây cũng là một đòi hỏi khó khăn cho người làm công tác quản lý DL.

Trình độ của đội ngũ cán bộ quản lý ảnh hưởng tới chất lượng của CLPTDLBV trên nhiều mặt: Công tác xây dựng chiến lược, triển khai thực hiện

chiến lược, điều chỉnh chiến lược. Do vậy, để phát huy hiệu quả của CLPTDLBV đòi hỏi các địa phương phải đảm bảo yêu cầu về trình độ của đội ngũ cán bộ tham gia quản lý DL.

1.4.2.4. Năng lực cạnh tranh của các doanh nghiệp DL

Các DN DL địa phương là người trực tiếp tạo ra các sản phẩm dịch vụ DL thỏa mãn các nhu cầu đa dạng của khách DL. Năng lực cạnh tranh của các DN DL thuộc địa phương tốt sẽ đảm bảo sự bền vững về mặt cung, một bộ phận của PTDLBV.

Năng lực cạnh tranh của mỗi DN DL phụ thuộc vào các tiềm lực của họ: Về nguồn tài chính, nguồn nhân lực, các mối quan hệ (với nguồn khách, với các DN đối tác, với các cơ quan hữu quan…), kinh nghiệm trong tổ chức quản lý, kinh nghiệm trong phát triển các sản phẩm DLBV, thương hiệu… Năng lực cạnh tranh của các DN DL thuộc địa phương phụ thuộc vào năng lực cạnh tranh của từng DN, vào số lượng các DN DL của địa phương đó và tính tập thể của các DN.

Nhìn chung các DN DL địa phương thường có trách nhiệm cao hơn đối với vấn đề PTDLBV của địa phương so với các DN từ các địa phương khác bởi các lý do sau:

- Các DN từ các địa phương khác sẽ có xu hướng ít gắn bó trách nhiệm và quyền lợi với địa phương hơn các DN tại địa phương;

- Các DN DL địa phương có trụ sở và địa bàn hoạt động chính tại địa phương đó nên sẽ có sự gắn bó với địa phương lâu dài hơn so với các DN từ địa phương khác đến;

- Các DN DL địa phương thường sử dụng lao động địa phương, giải quyết việc làm cho cộng đồng địa phương;

- Có trách nhiệm cao hơn với môi trường của địa phương bởi đó cũng chính là môi trường sinh sống của họ và gia đình;

CLPTDLBV sẽ được triển khai hiệu quả nếu các DN DL thuộc địa phương đó có đủ năng lực cạnh tranh với các DN DL từ các địa phương khác đến.

1.4.2.5. Đội ngũ nhân lực ngành Du lịch của địa phương

Nguồn nhân lực ngành DL của địa phương bao gồm những người quản lý DL và những người tham gia trực tiếp vào quá trình phục vụ khách, tạo ra các dịch vụ DL. Đây là những người tham gia thực hiện những công đoạn cuối trong quá trình thực hiện CLPTDLBV.

Để đáp ứng nhu cầu PTDLBV, đội ngũ nhân lực ngành DL của địa phương cần đảm bảo các yêu cầu:

+ Số lượng;

+ Cơ cấu: Giữa các bộ phận nghiệp vụ, giữa bộ phận quản lý và bộ phận phục vụ trực tiếp, theo giới tính, theo trình độ…

+ Kinh nghiệm và trình độ quản lý;

+ Chất lượng: Thể hiện trên các tiêu chí sức khỏe, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kinh nghiệm, thái độ ý thức làm việc, ngoại ngữ… hiểu biết về DLBV nói chung và CLPTDLBV của địa phương.

Đội ngũ nhân lực là những người trực tiếp tạo ra các sản phẩm dịch vụ DL trên cơ sở khai thác TNDL và các nguồn lực khác của địa phương. Nhận thức và năng lực của họ là trong quá trình lao động có ảnh hưởng đến sự PTDLBV, thể hiện qua:

- Mức độ ảnh hưởng đến tài nguyên và môi trường do lao động của họ;
- Chất lượng lao động cao dẫn đến sự đánh giá tốt của khách về chất lượng DL của địa phương, đó là lý do để khách có thể quay lại - một chỉ tiêu quan trọng trong PTDLBV;
- Những hiểu biết của nhân viên DL về môi trường và PTDLBV thường có tác động tới suy nghĩ và hành vi của khách DL, họ sẽ thể hiện trách nhiệm cao hơn đối với môi trường DL;

Thông qua những việc làm cụ thể của mình, đội ngũ nhân lực DL góp phần hiện thực hóa những định hướng và chủ trương của địa phương trong CLPTDLBV.

1.4.2.6. Công tác xúc tiến, quảng bá DL

Xúc tiến, quảng bá trong bất kỳ giai đoạn phát triển nào cũng luôn luôn là một việc làm cần thiết và quan trọng, không chỉ riêng đối với ngành DL mà đối với hầu hết các ngành kinh tế khác trong nền kinh tế quốc dân. Phát triển DL trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt giữa các quốc gia, các khu vực như hiện nay thì công tác xúc tiến, quảng bá càng chiếm vị trí quan trọng.

Đối với PTDLBV, hoạt động xúc tiến, quảng bá lại quan trọng hơn bao giờ hết vì ngoài việc quảng bá để mở rộng thị trường còn phải thông tin, giáo dục cộng đồng và du khách có ý thức bảo vệ cảnh quan thiên nhiên, môi trường sinh thái tạo ra sức hút lâu dài, bền vững đối với khách DL. Nói cách khác, phải tăng cường tính trách nhiệm trong công tác tuyên truyền quảng bá đối với cả khách DL và các cộng đồng địa phương, điều này sẽ góp phần hạn chế những ảnh hưởng tiêu cực lên tâm lý của du khách khi tham gia vào các hành trình DL cũng như việc tạo tâm lý thoải mái hơn cho cộng đồng địa phương mạnh dạn tham gia kinh doanh DL.

CLPTDLBV của địa phương chỉ phát huy hiệu quả nếu công tác tuyên truyền quảng bá, xúc tiến PTDLBV được thực hiện tốt đối với cả khách DL và các cộng đồng địa phương.

CHƯƠNG 2
THỰC TRẠNG QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG VÀ THỰC THI CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN DU LỊCH BỀN VỮNG CỦA TỈNH NGHỆ AN

2.1. KHÁI QUÁT VỀ ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH KINH TẾ, XÃ HỘI TỈNH NGHỆ AN LIÊN QUAN ĐẾN PHÁT TRIỂN DU LỊCH

2.1.1. Đặc điểm tự nhiên của tỉnh Nghệ An liên quan đến phát triển du lịch

Theo số liệu từ Sở VHTTDL tỉnh Nghệ An, Nghệ An có diện tích 16.487km^2 nằm ở vùng Bắc Trung Bộ. Địa hình Nghệ An gồm có núi, đồi, thung lũng, (đồi núi chiếm 83% diện tích đất tự nhiên của toàn tỉnh). Độ dốc thoải dần từ Đông Bắc xuống Tây Nam. Hệ thống sông ngòi của tỉnh dày đặc, tổng chiều dài sông suối trên địa bàn tỉnh là 9.828 km.

Bờ biển dài 82 km, có 6 cửa lạch thuận lợi cho việc vận tải biển, phát triển cảng biển: cảng biển Cửa Lò. Giao thông đường bộ, đường sắt, đường thuỷ và đường không đều thuận lợi: Có quốc lộ 1A, đường Hồ Chí Minh và tuyến đường sắt Bắc Nam chạy qua tỉnh dài 94km, có cảng biển Cửa Lò, sân bay Vinh.

Về khí hậu, Nghệ An nằm trong vùng nhiệt đới gió mùa có mùa đông lạnh và chia làm hai mùa rõ rệt: mùa hạ nóng, ẩm, mưa nhiều và mùa đông lạnh, ít mưa. Nhiệt độ trung bình hàng năm từ 23 - 24^{o}C. Lượng mưa bình quân hàng năm dao động từ 1.200 - 2.000 mm/năm.

Từ đặc điểm về tự nhiên như trên, Nghệ An có TNDL khá phong phú, đa dạng, còn hoang sơ, chưa bị ảnh hưởng, tác động nhiều bởi con người. Tiêu biểu đó là hệ thống rừng nguyên sinh Pù Mát, Pù Huống, Pù Hoạt thuộc dạng lớn nhất trong cả nước. Rừng Nghệ An có hệ sinh thái đa dạng với 1.513 loài thực vật bậc cao, 241 loài động vật tập trung chủ yếu ở các khu dự trữ sinh quyển thế giới như: VQG Pù Mát, Khu bảo tồn thiên nhiên Pù Huống, Pù Hoạt rất thuận lợi cho phát triển DLST, DL khám phá, mạo hiểm… hệ thống hang động, hệ thống thác nước, nước khoáng và suối nước nóng đa dạng, phong phú; bờ biển Nghệ An dài, phẳng với nhiều bãi tắm đẹp, cát trắng, nước trong, có độ mặn vừa phải; môi trường trong lành miền Tây Nghệ An với sự đa dạng về tài nguyên thiên nhiên, tài nguyên nhân văn và các làng nghề truyền thống của các tộc người thiểu số sẽ là cơ sở thuận lợi để PTDL.

2.1.2. Đặc điểm văn hóa xã hội của tỉnh Nghệ An liên quan đến phát triển du lịch

- *Về các giá trị văn hóa phục vụ phát triển DL:* Nghệ An có một bề dày về văn hóa, lịch sử với hơn 1.000 di tích đã được nhận biết, trong đó có 125 di tích được xếp hạng cấp quốc gia, 109 di tích được xếp hạng cấp tỉnh, 24 lễ hội đặc trưng gắn liền với sinh hoạt cộng đồng, lễ hội mang màu sắc âm hưởng dân gian. Tỉnh cũng có nhiều sản phẩm và làng nghề thủ công truyền thống đa dạng và lâu

đời và nhiều di sản văn hóa phi vật thể có giá trị như văn học dân gian, âm nhạc dân gian, múa dân gian, các phong tục, tập quán, lễ hội, văn hóa ẩm thực, làng nghề truyền thống…

- *Dân cư và nguồn lao động DL:* Dân số tỉnh Nghệ An gần 3 triệu người bao gồm các tộc người: Việt (Kinh), Khơ Mú, Sán Dìu, Thái, Mông, Ơ Đu, Đan Lai... Tỉnh có 21 đơn vị hành chính bao gồm 4 đô thị và 17 huyện. Tỉ lệ dân số dưới 14 tuổi chiếm 40%, từ 15-59 tuổi chiếm 54%, trên 60 tuổi chiếm 6%. Trình độ dân trí từng bước được nâng cao. Nguồn lao động dồi dào, trên 1,5 triệu người. Trong đó làm việc trong các ngành kinh tế là 1,38 triệu người. Hàng năm nguồn lao động được bổ sung trên 3 vạn người. Tỷ lệ lao động được đào tạo khoảng 15%. Toàn tỉnh hiện có 105 tiến sỹ, trên 400 thạc sỹ, gần 24.000 người có trình độ đại học, 14.000 người có trình độ cao đẳng, 60.000 người có trình độ trung học chuyên nghiệp để phục vụ phát triển DL.

Tỉnh hiện có 7 cơ sở đào tạo nhân lực ngành DL, trong đó có 3 trường cao đẳng, 2 trường trung cấp nghề. Hàng năm có khoảng trên 2.000 sinh viên ra trường từ các cơ sở đào tạo này. Trên địa bàn tỉnh có gần 14 ngàn lao động trực tiếp và gián tiếp làm DL, trong đó hàng ngàn cán bộ, công nhân viên được đào tạo, bồi dưỡng về kiến thức chuyên môn nghiệp vụ quản lý, kỹ năng nghiệp vụ nghề cũng như văn hoá giao tiếp ứng xử. Công tác tập huấn nâng cao nhận thức DL và văn hoá ứng xử cho cộng đồng dân cư cũng được quan tâm thường xuyên. Hệ thống các cơ sở đào tạo nghề về DL qua quá trình sàng lọc, cơ sở vật chất và chất lượng đội ngũ giảng viên được đầu tư, nâng cấp theo tiêu chuẩn quy định [82].

Tuy nhiên, so với yêu cầu PTDL trước mắt và lâu dài của tỉnh, nguồn nhân lực DL Nghệ An còn nhiều mặt bất cập, chưa đáp ứng được yêu cầu trong xu thế hội nhập. Các DN và cơ sở kinh doanh DL hầu hết là quy mô nhỏ nên số lao động bình quân còn thấp. Còn các khách sạn nhỏ, nhà nghỉ, đội ngũ phục vụ không đúng chuyên môn, phần nhiều là lao động phổ thông, lao động thời vụ nên thiếu tính chuyên nghiệp.

Nhân lực ngành DL của Tỉnh vừa yếu về chất lượng và thiếu về số lượng. Theo thống kê mới chỉ đáp ứng 0,6 - 0,7 lao động/phòng ngủ ở những khách sạn nhỏ, nhà nghỉ (quy định của Tổng cục Du lịch, cứ 1,1 lao động/phòng ngủ (ở các khách sạn nhỏ, nhà nghỉ); 2,2 - 2,6 lao động/phòng ngủ (ở những khách sạn 3 sao trở lên). Hầu như tỷ lệ lao động có chất lượng, được đào tạo bài bản, chuyên nghiệp chủ yếu vẫn tập trung ở những khách sạn hạng sao trở lên... [82].

- *Hệ thống giao thông:* Về hạ tầng giao thông phục vụ DL, căn cứ vào quy hoạch các trọng điểm DL trên địa bàn toàn tỉnh thì Nghệ An cơ bản có hệ thống giao thông các cấp có thể tiến hành đầu tư nâng cấp, bổ sung mở rộng nhằm tạo tiền đề để thu hút các dự án đầu tư DL khai thác điểm đến tại các trọng điểm DL nhất là vùng miền Tây. Cùng nguồn vốn hỗ trợ đầu tư của Tổng cục Du lịch cho

phát triển DL mỗi năm khoảng 20 - 25 tỷ đồng, chủ yếu dành cho đầu tư hạ tầng đường giao thông vào khu DL, trong nhiệm kỳ 2006 - 2010, Tỉnh đầu tư trên 551 tỷ đồng cho hạ tầng các khu DL trọng điểm của tỉnh và các hạng mục giao thông nội vùng.

Theo mục tiêu quy hoạch và kế hoạch, thì 10 năm qua Nghệ An đã hoàn thiện 458 km các tuyến quốc lộ và các tuyến đường trọng yếu, việc nâng cấp và đầu tư, chuẩn bị đầu tư nâng năng lực hệ thống đường hàng không, đường biển được tiến hành, nhưng thực tế quá trình thực hiện gặp nhiều khó khăn do nguồn vốn bố trí cho các dự án còn thiếu, ảnh hưởng lớn đến tiến độ xây dựng.

Công tác quản lý, duy tu sửa chữa đường tỉnh, huyện, xã vẫn chưa đáp ứng yêu cầu. Nhiều tuyến đường nối với các vùng kinh tế trọng điểm, khu đô thị, khu công nghiệp... chưa hoàn thiện. Sự không đồng bộ và chất lượng công trình không đảm bảo đã khiến cho công tác quản lý, khai thác gặp khó khăn, dẫn đến chưa có thể quy định được các tuyến chuyên dụng, không tập trung được cho chất lượng các tuyến đường đến các điểm, khu vực tiềm năng để kêu gọi đầu tư phát triển DL. Cụ thể như sau:

+ *Đường bộ:* Quốc lộ 1A chạy từ Bắc vào Nam, qua các huyện ven biển và TP Vinh; đường Hồ Chí Minh chạy ngang qua các huyện miền núi với 132 km. QL7, QL46, QL48 chạy dọc từ Cảng biển Cửa Lò, qua QL1A, qua các xã miền núi cho đến các Cửa khẩu Nậm Cắn, Thanh Thủy, Thông Thụ sang nước bạn Lào.

Một số tuyến đường quan trọng, quy hoạch mới như Đường Trung tâm TP Vinh - TX Cửa Lò, đường từ QL 1A vào khu DL Bãi Lữ…Theo quy hoạch tới năm 2020, giao thông Nghệ An đảm bảo 100% số xã có đường ô tô tới trung tâm xã. Tỷ lệ nhựa hóa hoặc bê tông hóa đường huyện ở các huyện vùng núi cao đến năm 2015 đạt 26%, dự kiến tới năm 2020 đạt 35%.

Về hệ thống các tuyến xe liên tỉnh và quốc tế, từ Nghệ An đi các tỉnh có 49 tuyến các loại. Từ Nghệ An cũng có thể đi sang nước CHDCND Lào bằng đường bộ với 04 tuyến xe khách. Tuyến nội tỉnh từ TP Vinh có 13 tuyến xe đi đến trung tâm các huyện, thị với 322 xe và khoảng 9.221 chỗ ngồi [84].

Như vậy, về hạ tầng đường bộ của Nghệ An hiện nay cơ bản đáp ứng được các hoạt động DL tập trung tại các điểm quan trọng TP Vinh, Nam Đàn, TX Cửa Lò.

+ *Đường sắt:* Đường sắt Bắc - Nam chạy xuyên suốt chiều dài của tỉnh. Ga Vinh là một trong những ga hành khách và hàng hóa lớn của cả nước. Tuy nhiên năng lực vận tải vận chuyển đường sắt vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu của ngành Du lịch, thể hiện ở chất lượng dịch vụ vận chuyển chưa cao và thuận tiện cho khách DL. Trong tương lai, với sự đầu tư nâng cấp cả hạ tầng, toa xe và chất lượng dịch vụ thì đây sẽ là một phương tiện giao thông phục vụ DL hiệu quả và hấp dẫn.

+ *Đường thủy:* Giao thông đường thủy Nghệ An không phát triển mạnh, do trong vùng các sông thường ngắn, có độ dốc cao và không thuận lợi do thiếu an

toàn vào mùa lũ. Chủ yếu các tuyến giao thông đường thủy phục vụ khai thác các tuyến tham quan ngắn, giao thông đường biển phục vụ hoạt động DL chưa phát triển do thiếu hiệu quả nên chưa có sự đầu tư vào hệ thống hạ tầng phục vụ PTDL.

+ *Đường hàng không:* Cảng hàng không quốc tế Vinh đã được nâng cấp và mở rộng để máy bay hiện đại loại lớn có thể lên xuống dễ dàng và hiện đang khai thác các tuyến bay thường xuyên tới Hà Nội, TP Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Đà Lạt, Buôn Ma Thuột, Viên Chăn. Lưu lượng vận chuyển năm 2014 đạt gần 1,4 triệu lượt khách và 3 triệu tấn hàng hóa. Trong tương lai kế hoạch sẽ mở thêm tuyến bay tới các địa phương khác và các nước trong khu vực.

+ *Cửa khẩu:* Có 2 cửa khẩu đi sang nước CHDCND Lào là Cửa khẩu quốc tế Nậm Cắn và Cửa khẩu Quốc gia Thanh Thủy. Hiện Bộ Giao thông Vận tải có kế hoạch đầu tư mở thêm tuyến đường tới cửa khẩu Thông Thụ giúp thuận lợi cho việc giao lưu với các nước khu vực phía Tây thuận lợi cho phát triển DL.

- *Các tiềm năng phát triển DL khác*

+ *Giáo dục đào tạo và y tế:* TP Vinh là trung tâm đào tạo khá lớn của cả nước với 6 trường đại học, 17 trường cao đẳng và 8 trường trung cấp. Bậc đại học đào tạo đa ngành với hơn 30 chuyên ngành khác nhau với quy mô đào tạo 15.000 sinh viên/năm, bậc cao đẳng hàng năm đào tạo gần 10.000 sinh viên, các trường trung học đào tạo công nhân kỹ thuật và dạy nghề và các trung tâm dạy nghề ở các huyện, hàng năm đào tạo 22.000 - 25.000 lao động kỹ thuật, có thể đáp ứng nhu cầu cung ứng nguồn lực lao động có kỹ thuật. Hiện nay Nghệ An có mạng lưới Bệnh viện tuyến tỉnh, huyện, các phòng khám đa khoa khu vực và mạng lưới trạm y tế xã, phường tương đối tốt. Cơ sở vật chất và đội ngũ thầy thuốc về cơ bản đáp ứng yêu cầu chăm sóc sức khoẻ và chữa bệnh cho nhân dân, cho các nhà đầu tư và khách DL [82].

+ *Bưu chính viễn thông:* Trên địa bàn tỉnh Nghệ An hiện nay đã có tương đối đầy đủ chi nhánh của tất cả các nhà cung cấp dịch vụ bưu chính, viễn thông của cả nước, phủ sóng hầu hết các xã trên địa bàn tỉnh, 100% các xã vùng phía Đông đường Hồ Chí Minh, 90% các xã miền Tây Nghệ An. Tại khu vực phía Tây Nghệ An địa hình chủ yếu là đồi núi khá phức tạp nên việc phát triển hạ tầng viễn thông còn gặp nhiều khó khăn, ở nhiều khu vực hiện nay chỉ có sóng của Viettel.

Về công tác ứng dụng CNTT, tất cả các địa phương trong tỉnh đã có hệ thống thư điện tử tên miền địa phương, áp dụng phần mềm văn phòng điện tử trực tuyến. Các địa phương đều đã có cổng thông tin điện tử và bước đầu cung cấp dịch vụ công trực tuyến. CNTT cũng đã được triển khai ứng dụng trong sản xuất kinh doanh và văn hóa xã hội với mức độ khác nhau tùy thuộc vào đặc thù và điều kiện riêng của từng địa phương cũng như từng lĩnh vực.

Nhìn chung, đa số các DN đã có website và có sự quan tâm nhất định cho việc sử dụng CNTT-TT trong hoạt động kinh doanh DL. Tuy nhiên ứng dụng CNTT trong hoạt động quản lý DN DL chưa thực sự được quan tâm.

+ *Hệ thống điện, nước và thông tin liên lạc:* Điện lưới Quốc gia đã phủ hết 19 huyện, thành, thị trong tỉnh. Nhiều công trình thủy điện đang và sắp tới sẽ khởi công xây dựng. Trong vùng cũng có nhiều dự án nhà máy điện quy mô lớn phục vụ phát triển KT - XH và DL. Tuy nhiên, mạng trung áp và hạ áp tới các hộ gia đình, cụm dân cư và các khu vực PTDL còn khó khăn, nhất là tại các khu vực mới đưa vào đầu tư khai thác. Ngoài ra, việc thiếu hụt nguồn điện chung của cả nước vào mùa khô, sẽ ảnh hưởng tới việc sử dụng điện của khu vực cũng như điện cung cấp cho các điểm DL.

Hiện tại nước cung cấp đủ cho các cơ sở sản xuất công nghiệp và nông nghiệp nhờ hệ thống sông ngòi, hồ, đập có ở Nghệ An nhiều và lượng mưa hàng năm tương đối cao so với cả nước. Riêng nước sinh hoạt đô thị và các khu công nghiệp đều có hệ thống Nhà máy nước đảm bảo đủ cung cấp. Nhà máy nước Vinh công suất 80.600 m3/ ngày, hàng năm cung cấp gần 18,5 triệu m3 nước sạch cho vùng Vinh và phụ cận. Cơ sở vật chất và mạng lưới Bưu chính viễn thông hiện đại, với đầy đủ các loại hình dịch vụ có thể đáp ứng nhanh chóng nhu cầu trao đổi thông tin, liên lạc trong nước và quốc tế cho khách DL [86].

2.2. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DU LỊCH TỈNH NGHỆ AN THỜI GIAN QUA

2.2.1. Tăng trưởng về du lịch và đóng góp của du lịch vào sự phát triển kinh tế, xã hội của tỉnh Nghệ An

Trong những năm qua, ngành DL đã đóng góp đáng kể vào sự tăng trưởng kinh tế của Tỉnh. Tổng thu nhập từ DL bao gồm các khoản từ lưu trú và ăn uống, lữ hành, vận chuyển DL, bán hàng lưu niệm và một số dịch vụ khác... Kết quả này được tính dựa trên tổng số lượt khách DL, số ngày lưu trú trung bình cũng như mức chi tiêu bình quân của mỗi khách trong một ngày.

Theo số liệu thống kê của Sở VHTTDL tỉnh Nghệ An, DL Nghệ An tăng trưởng tăng trưởng đều qua các năm, đặc biệt là năm 2010, doanh thu ngành DL Tỉnh đã tăng lên 1.003 tỉ (tăng gần 3 lần năm 2005), cùng với đó tổng thu ngân sách nhà nước cũng tăng từ 30,9 tỉ đồng (năm 2005) lên mức 91,8 tỉ đồng (năm 2010).

Đây là giai đoạn phát triển mạnh mẽ của ngành DL, các chỉ tiêu kinh tế có sự tăng trưởng nhanh và ổn định, góp phần đáng kể vào sự tăng trưởng kinh tế chung của toàn tỉnh. Trong 3 năm gần đây, tốc độ tăng trưởng ngành DL bị suy giảm do ảnh hưởng chung của suy thoái kinh tế, nhưng DL vẫn là hoạt động đóng vai trò quan trọng đối với sự phát triển kinh tế của Tỉnh. Năm 2014, tổng doanh thu dịch vụ DL đạt 2.381 tỷ đồng (chưa kể doanh thu vận chuyển khách bằng đường sắt, đường hàng không) tăng 13% so với cùng kỳ năm 2013 và đạt 106% kế hoạch năm, trong đó doanh thu khách quốc tế đạt 11,9 triệu USD, đóng góp 4,2% vào GDP của Tỉnh. Theo dự đoán của các chuyên gia, những năm tới, DL sẽ có những

bước phát triển mạnh mẽ hơn nữa và ngày càng đóng vai trò quan trọng trong cơ cấu kinh tế của Tỉnh.

Bảng 2.1: Doanh thu và đóng góp của DL vào GDP của tỉnh Nghệ An giai đoạn 2005- 2014

Năm	Doanh thu du lịch (Tỉ VNĐ)	Nộp ngân sách (Tỉ VNĐ)	Đóng góp vào GDP Tỉnh (%)
2005	385,4	30,9	1,3
2006	385,4	38,0	1,5
2007	575,7	50,7	1,7
2008	744,9	66,5	1,9
2009	777,5	79,8	1,9
2010	1003,0	91,8	2,4
2011	1160,0	94,5	2,6
2012	1572,4	96,4	3,2
2013	2060,0	97,8	3,9
2014	2381,0	163,9	4,2

Nguồn: Sở VHTTDL Nghệ An

PTDL của Nghệ An cũng góp phần giải quyết nhiều vấn đề xã hội của Tỉnh, điển hình như vấn đề việc làm. Theo thống kê của Sở VHTTDL tỉnh Nghệ An, tính đến hết tháng 12/2014, tổng số lao động trực tiếp trong lĩnh vực DL trên địa bàn tỉnh Nghệ An khoảng 11.300 người, chưa kể lao động có tham gia làm DL trong lĩnh vực vận chuyển khách và lao động thời vụ. Trong đó, trình độ thạc sỹ trở lên có 38 người (chủ yếu ở các cơ sở đào tạo); đại học, cao đẳng khoảng 1.700 người, trung cấp và sơ cấp nghề DL khoảng 5.500 người, dự đoán đến năm 2020 số lượng lao động ngành DL của Tỉnh là 80.284 lao động. Các dịch vụ DL còn tạo ra nhiều việc làm gián tiếp ngoài xã hội, góp phần giải quyết bài toán việc làm và các vấn đề xã hội khác.

Bên cạnh đóng góp về mặt KT - XH, sự phát triển của các hoạt động DL ở Nghệ An đã góp phần thúc đẩy sự phát triển của nhiều lĩnh vực kinh tế khác. Theo Sở VHTTDL Nghệ An, hiện nay Nghệ An có khoảng gần 20 dự án đầu tư, xây dựng cơ sở vật chất phục vụ DL đã và đang được thực hiện. Phần lớn những dự án này ở mức vừa và nhỏ, có vốn đầu tư dưới 10 triệu USD. Riêng Dự án Làng DL văn hóa dân tộc Việt Nam có tổng mức đầu tư lên đến 70 triệu USD, với hình thức đầu tư 100% nước ngoài hoặc ngoại tỉnh và liên doanh. Dự án này hoàn thành sẽ tạo ra một sản phẩm DL mới, đặc trưng tiêu biểu cho ngành DL Nghệ An và nó sẽ là một trung tâm DL của Miền Trung nói riêng và cả nước nói chung.

Năm 2010 Nghệ An đón khoảng 4 triệu lượt khách DL trong đó, lượng khách quốc tế đạt 104,82 nghìn lượt tăng trung bình 19,2%. Năm 2012, mặc dù phải đối mặt với nhiều khó khăn thách thức do lạm phát và suy thoái kinh tế, tình hình kinh tế thế giới biến động phức tạp… nhưng hoạt động DL Nghệ An vẫn giữ được mức phát triển ổn định và có bước tăng trưởng đáng kể. Tổng lượng khách lưu trú toàn tỉnh ước đạt 4.941 ngàn lượt, bằng 115% so với cùng kỳ năm 2011, trong đó có 122.090 lượt khách quốc tế.

Bảng 2.2: Khách DL đến Nghệ An giai đoạn 2005 - 2014

Đơn vị: Nghìn lượt khách

Năm	Quốc tế	Nội địa	Tổng
2005	40,90	1.359,92	1.400,82
2006	47,02	1.543,56	1.590,58
2007	69,74	1.852,69	1.922,43
2008	84,28	2.074,07	2.158,35
2009	86,85	2.115,00	2.201,85
2010	104,82	3.903,00	4.007,82
2011	105,26	4.191,01	4.296,27
2012	122,09	4.819,78	4.941,87
2013	138,82	5.327,85	5.466,67
2014	155,70	5.834,00	5.986,70

Nguồn: Sở VHTTDL Nghệ An

Năm 2014 tổng lượng khách lưu trú toàn tỉnh đạt 5,9 triệu lượt, bằng 109% so với năm 2013, trong đó, khách quốc tế đạt 155.70 lượt, bằng 112% so với cùng kỳ năm 2013. Như vậy, lượng khách DL nội địa có chiều hướng giảm do tác động của khủng hoảng kinh tế toàn cầu, người dân thắt chặt chi tiêu. Lượng khách DL quốc tế đang có dấu hiệu tăng trở lại do thời gian gần đây Tỉnh thực hiện nhiều hoạt động xúc tiến, quảng bá, liên kết DL Nghệ An tại các quốc gia có khách DL tiềm năng. Sở VHTTDL tỉnh Nghệ An cũng dự báo đến năm 2020: Đón 8.764 ngàn lượt khách (trong đó: 701 ngàn khách quốc tế, 8.063 ngàn lượt khách DL nội địa).

2.2.2. Thực trạng về cơ sở vật chất phục vụ phát triển du lịch

Cho đến hết năm 2014, tỉnh Nghệ An có 665 CSLT với 15.138 buồng; trong đó có 1 khách sạn 5 sao, 5 khách sạn 4 sao, 12 khách sạn 3 sao và trên 60 khách sạn 1- 2 sao. Tiêu biểu có thể kể đến khách sạn 5 sao Mường Thanh - Sông Lam (TP Vinh) và khách sạn 4 sao Mường Thanh - Cửa Lò, khách sạn 4 sao Sài Gòn - Kim Liên. Tuy nhiên, chất lượng của CSLT DL nhìn về tổng thể chưa thực sự tốt. Mặc dù Nghệ An đã có quy hoạch các trọng điểm DL nhưng CSLT chủ yếu tập trung ở TP Vinh và TX Cửa Lò; và hệ thống CSLT phục vụ hoạt động DL nhiều

nhất tại TX Cửa Lò với 240 khách sạn, nhà nghỉ, trong đó có 20 CSLT được gắn 1 - 4 sao. Trong khi các trọng điểm khác như Nam Đàn, VQG Pù Mát, Khu DL văn hóa - sinh thái Quỳ Châu - Quế Phong, CSLT hiện nay còn rất hạn chế. Tỉnh đang tích cực đầu tư về hạ tầng CSLT cũng như các dịch vụ cho ngành DL. Nhiều dự án đã, đang được triển khai với tổng số vốn đầu tư gần 3 ngàn tỷ đồng, một số khu nghỉ dưỡng cao cấp và khu vui chơi giải trí quy mô lớn đã đưa vào hoạt động như Bãi Lữ resort, Sài Gòn - Kim Liên resort, Sân Gofl 18 lỗ Cửa Lò, hệ thống các nhà hàng, dịch vụ ăn uống, mua sắm, chăm sóc sức khỏe.

Bảng 2.3: Cơ sở lưu trú tỉnh Nghệ An giai đoạn 2000 - 2014

	2000	**2005**	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**
Số cơ sở	86	201	455	500	572	608	665
Số buồng	2.470	5.219	10.392	11.440	12.704	13713	15.138

Nguồn: Sở VHTTDL tỉnh Nghệ An

Nhìn chung hiện nay hệ thống cơ sở lưu trú trên địa bàn Nghệ An đáp ứng được các yêu cầu về số lượng, ít xảy ra tình trạng thiếu CSLT. Tuy nhiên chất lượng dịch vụ của các CSLT này còn hạn chế, ít cơ sở có chất lượng cao, đẳng cấp quốc tế và sự tập trung CSLT của tỉnh không đều đều trên các trọng điểm DL.

Trên địa bàn tỉnh hiện có 1 khách sạn 5 sao, 5 khách sạn 4 sao, 15 khách sạn 3 sao và gần 100 khách sạn từ 1 đến 2 sao với trên 1.500 nhân viên lễ tân khách sạn được đào tạo từ nhiều trường khác nhau, trình độ chưa đồng đều, nhưng nhìn chung đội ngũ lễ tân khách sạn đã có nhiều cố gắng trong thực hiện nhiệm vụ của mình. Về phân bố, các khách sạn tập trung chủ yếu ở TP Vinh và TX Cửa Lò, tại các khu vực khác, CSLT hiện chưa đáp ứng yêu cầu cả về số lượng và chất lượng.

Các cơ sở nằm ngoài khách sạn cũng phát triển mạnh, hầu hết các thành phần kinh tế đều tham gia kinh doanh các dịch vụ này. Với các sản phẩm ăn uống đa dạng với mức giá được niêm yết công khai và không nâng đột biến giá các phòng nghỉ, các mặt hàng kinh doanh ăn uống trong thời điểm khách DL đến đông. Chất lượng của các cơ sở này cơ bản đáp ứng được các yêu cầu của khách DL.

Các trung tâm, mua sắm, dịch vụ vui chơi giải trí cũng đang được xây dựng để phục vụ khách DL, tuy nhiên mặc dù tạo điều kiện về các chính sách thu hút đầu tư nhưng hiện tại vẫn chưa xây dựng được trung tâm mua sắm lớn ở Cửa Lò, đây là sự yếu kém trong CSHT.

2.2.3. Thực trạng nguồn nhân lực du lịch của tỉnh Nghệ An

Theo thống kê của Sở VHTTDL tỉnh Nghệ An, tính đến tháng 11/2014, tổng số lao động trực tiếp trong lĩnh vực DL trên địa bàn tỉnh Nghệ An khoảng 11.300 người, dự đoán đến hết năm 2015 số lượng lao động là 39.278 và đến năm 2020 con số này có thể tăng lên mức là 80.284 [87].

Nguồn nhân lực ngành DL tỉnh Nghệ An không ngừng được nâng cao cả về số lượng và chất lượng. Dự tính kinh phí đào tạo nguồn nhân lực cho ngành DL Nghệ An giai đoạn 2011 - 2015 là 740 triệu đồng [82] cho các nội dung: bồi dưỡng kiến thức QLNN về DL cho cán bộ các cấp tỉnh, huyện, xã; gửi cán bộ đi đào tạo về DL ở trong nước; bồi dưỡng kiến thức cho giám đốc khách sạn vừa và nhỏ... Công tác tập huấn nâng cao nhận thức DL và văn hoá ứng xử cho cộng đồng dân cư đã được quan tâm thường xuyên. Hệ thống các cơ sở đào tạo nghề về DL có nhiều chuyển biến mới qua quá trình sàng lọc, cơ sở vật chất và chất lượng đội ngũ giảng viên được đầu tư, nâng cấp theo tiêu chuẩn quy định.

Tuy nhiên, theo lãnh đạo Sở VHTTDL, nguồn nhân lực DL Nghệ An vẫn còn nhiều mặt bất cập và chưa đáp ứng được yêu cầu trong xu thế hội nhập. Về số lượng, do các DN DL hầu hết có quy mô nhỏ nên số lao động bình quân còn ít. Lực lượng lao động cũng bị biến động do tính chất mùa vụ, chất lượng lao động nhìn chung chưa cao, thiếu lao động có trình độ quản lý kinh doanh DL giỏi, nhất là về quản lý kinh doanh khách sạn, lữ hành, cũng như đội ngũ các chuyên gia đầu ngành và công nhân kỹ thuật có tay nghề cao, hướng dẫn viên DL giỏi...

Bên cạnh đó, trình độ ngoại ngữ của đa số cán bộ, công nhân lao động còn yếu nên hạn chế trong việc giao tiếp, phục vụ và quảng bá xúc tiến mở rộng thị trường khách quốc tế. Phần lớn DN DL trên địa bàn tỉnh Nghệ An hiện nay có quy mô nhỏ, hoạt động theo thời vụ nên DN chưa thực sự coi trọng và có điều kiện để đào tạo đội ngũ nhân viên có tay nghề cao.

2.3. PHÂN TÍCH, ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG VÀ THỰC THI CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN DU LỊCH BỀN VỮNG TỈNH NGHỆ AN

Để thực hiện được việc phân tích thực trạng các điều kiện PTDLBV tỉnh Nghệ An, đề tài đã sử dụng phương pháp điều tra khảo sát và phỏng vấn chuyên gia nhằm tạo dữ liệu và cơ sở thực tiễn cho các đánh giá và kết luận.

- *Phương pháp điều tra khảo sát:* Tác giả đã tiến hành gửi phiếu khảo sát tới các đối tượng bao gồm: các nhà quản lý DL, khách DL; DN DL và dân cư địa phương. Thống kê về các đối tượng khảo sát, số phiếu phát ra và thu về cũng như tỉ lệ số phiếu thu về trên phát ra được mô tả trong bảng sau:

Bảng 2.4: Thống kê đối tượng điều tra khảo sát

STT	Đối tượng	Số phiếu phát ra	Số phiếu thu về	Tỷ lệ (%)
1	Nhà quản lý DL	120	102	85,0
2	Doanh nghiệp	150	105	70,0
3	Khách DL	100	82	82,0
4	Dân cư địa phương	120	105	87,5

Nguồn: Thống kê của tác giả

- *Phương pháp chuyên gia:* Đề tài đã tham khảo ý kiến của các nhà tư vấn, các chuyên gia trong lĩnh vực PTDLBV, nhất là trong các công tác quy hoạch, PTDL cộng đồng.

Trên cơ sở các số liệu thống kê thứ cấp và xử lý các kết quả khảo sát bằng phần mềm SPSS 16.0, đề tài phân tích, đánh giá như sau:

2.3.1. Thực trạng phân tích môi trường kinh doanh DL, quy hoạch và kế hoạch phát triển DL

2.3.1.1. Công tác phân tích môi trường kinh doanh DL của Tỉnh

Công tác phân tích môi trường kinh doanh DL của tỉnh Nghệ An được tiến hành trước khi xây dựng các mục tiêu PTDL của Tỉnh. Theo kết quả phỏng vấn chuyên gia cho thấy công tác phân tích môi trường kinh doanh DL của Tỉnh đã tiến hành phân tích được điểm mạnh, điểm yếu, những cơ hội và thách thức đối với sự PTDL, cụ thể như sau:

- ***Đánh giá về những điểm mạnh:***

+ *Vị trí địa lý:* Thuộc khu vực giao cắt 2 hành lang kinh tế, nằm trên trục giao thông huyết mạch quốc gia.

+ *TNDL:* TNDL tự nhiên và nhân văn của tỉnh Nghệ An rất phong phú, với tiềm năng PTDL lớn, đặc biệt là rừng, biển và lễ hội văn hóa, di tích lịch sử.

+ *Cơ sở hạ tầng:* Đang trong giai đoạn phát triển, tương đối thuận lợi cho PTDL bao gồm đầy đủ các loại hình giao thông như đường bộ, đường sắt, đường thủy, biển, đường không.

+ *Quy hoạch DL:* Đang được quan tâm và tập trung hoàn chỉnh.

+ *Hệ thống pháp lý:* Hệ thống các văn bản pháp luật đang được Tỉnh tập trung hoàn thiện trên cơ sở hỗ trợ tối đa cho các dự án đầu tư vào DL của Tỉnh trên cơ sở sàng lọc các nhà đầu tư đảm bảo lựa chọn các nhà đầu tư có tiềm lực thực sự.

+ *Nguồn lực cho PTDL:* Dân số đông và phần lớn ở độ tuổi lao động, đặc biệt có truyền thống cần cù, chăm chỉ, nhanh nhẹn tiếp thu các yếu tố mới, thân ái, nhiệt tình, mến khách với mức lương tương đối thấp so với khu vực.

+ *Chính sách PTDL:* Tỉnh đặc biệt quan tâm, tạo ưu đãi cho các hoạt động PTDL như các hoạt động xúc tiến, quảng bá tại thị trường Thái Lan, Lào và các tỉnh trong nước, tạo điều kiện thuận lợi cho việc đầu tư vào các khu vực DL trọng điểm.

+ *Kinh nghiệm PTDL:* Tỉnh có các địa điểm DL được khai thác từ khá lâu với hơn 10 năm PTDL tạo tiền đề phát triển cho giai đoạn tới.

**** Đánh giá về những điểm yếu:***

+ *Điều kiện khí hậu:* Không thuận lợi dẫn tới tính thời vụ của DL, chịu ảnh hưởng bởi thiên tai như bão, lũ lụt ảnh hưởng rất lớn tới hoạt động DL.

+ *Quản lý khai thác nguồn tài nguyên DL:* Chưa khai thác hết các TNDL, hệ thống SPDL còn nghèo nàn, đơn điệu và trùng lắp. TNDL chưa được đánh giá, phân loại, xếp hạng để quản lý khai thác một cách bền vững, hiệu quả. Sự khai

thác bừa bãi, cạn kiệt TNDL gắn với quá trình cạnh tranh và trách nhiệm của các bên không rõ ràng dẫn đến nguy cơ suy thoái nhanh giá trị của tài nguyên, ảnh hưởng tiêu cực tới PTDLBV.

+ *CSHT và cơ sở vật chất kỹ thuật DL:* Hệ thống CSHT mặc dù được nâng cấp và xây dựng nhiều tuy nhiên vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu, chưa có cảng biển đón khách DL, sân bay Vinh với các đường bay tới Viêng Chăn chưa khai thác hết tiềm năng, hạ tầng đường bộ tới vùng miền Tây Nghệ An phục vụ DL còn yếu. Hệ thống CSVCKT, CSLT và dịch vụ phát triển nhanh nhưng nhìn chung tầm cỡ quy mô, tính chất tiện nghi và phong cách SPDL còn nhỏ lẻ, chưa đồng bộ, vận hành chưa thực sự chuyên nghiệp do vậy chưa hình thành được hệ thống các khu DL quốc gia với thương hiệu nổi bật.

+ *Nguồn nhân lực:* Chưa đáp ứng về kỹ năng chuyên nghiệp, hội nhập, liên kết toàn cầu. Nguồn nhân lực DL tuy đông nhưng tỷ lệ được đào tạo bài bản chuyên nghiệp DL còn thấp, chất lượng đào tạo DL chưa đáp ứng kịp với xu hướng hội nhập, cạnh tranh toàn cầu. Thiếu đội ngũ lãnh đạo DN với trình độ cao, đội ngũ HDV còn ít và trình độ nghiệp vụ và ngoại ngữ chưa đáp ứng được yêu cầu.

+ *Sản phẩm và thị trường:* SPDL còn đơn điệu, chậm đổi mới, các DN DL có quy mô vừa và nhỏ, thiếu vốn, công nghệ nên khai thác những tài nguyên có sẵn hoặc sao chép để hình thành SPDL. Vì vậy tính chất độc đáo, giá trị nguyên bản và ý tưởng của SPDL còn nghèo nàn, trùng lắp với các vùng miền lân cận. Thiếu tính liên kết giữa các SPDL và liên kết ngành DL trong vùng.

+ *Xúc tiến quảng bá DL:* Chưa thực sự hiệu quả, mới dừng ở mức quảng bá hình ảnh chung, chưa tạo được tiếng vang và sức hấp dẫn đặc thù cho từng sản phẩm, thương hiệu DL của tỉnh.

+ *Vốn và công nghệ:* Nhu cầu đầu tư về vốn và công nghệ rất lớn trong khi nguồn lực về vốn và công nghệ của Tỉnh còn rất hạn chế và đầu tư dàn trải.

+ *Quản lý DL và vai trò của nhà nước:* Công tác QLNN về DL có mặt còn bất cập, chất lượng quy hoạch và quản lý quy hoạch chưa đáp ứng yêu cầu; đội ngũ CBQL DL các cấp còn mỏng; sự phối hợp giữa các ngành, địa phương trong quản lý DL chưa đồng bộ

Những cơ hội:

+ *Chính sách mở cửa hội nhập:* Việt Nam tham gia vào Tổ chức Du lịch thế giới và Hiệp hội DL Châu Á - Thái Bình Dương sẽ giúp ngành DL của Tỉnh thu hút thêm nhiều khách DL quốc tế.

+ *Sự quan tâm của thế giới tới Việt Nam:* Như là một nền kinh tế đang phát triển nhanh, ổn định giúp đời sống người dân được cải thiện, và nhu cầu DL của người dân ngày càng tăng.

+ *Việt Nam là một quốc gia có nhiều danh lam, thắng cảnh:* Trong đó có các danh lam, thắng cảnh nổi tiếng như Vịnh Hạ Long, hệ thống hang động Phong Nha

- Kẻ Bàng… và là quốc gia có nền văn hóa đa dạng, đặc sắc. Tình hình chính trị ổn định đi kèm với sự thân thiện, mến khách của con người nên Việt Nam được coi là một điểm đến an toàn và lí tưởng cho khách DL trong và ngoài nước.

+ *Nhà nước quan tâm và tạo điều kiện cho ngành DL phát triển:* Đầu tư xây dựng CSHT, xúc tiến nhiều hoạt động truyền thông, quảng bá hình ảnh DL Việt Nam ra nước ngoài. Tạo điều kiện miễn thị thực nhập cảnh cho người dân một số quốc gia trong khu vực giúp cho thủ tục nhập cảnh dễ dàng hơn.

+ Xu hướng khách quốc tế tới các nước có tình hình chính trị, kinh tế, xã hội, điều kiện tự nhiên ổn định, không bị ảnh hưởng bởi thiên tai, lũ lụt, sóng thần…

Những thách thức:

+ Ngành DL Nghệ An đang trong giai đoạn đầu phát triển, kinh nghiệm tổ chức, quản lý còn yếu, năng lực cạnh tranh của các DN DL chưa cao.

+ Tình hình thế giới biến động xấu những năm gần đây như khủng bố, đại dịch cúm gia cầm, sóng thần, thiên tai lũ lụt… làm cho lượng khách DL giảm mạnh, ngành DL của Việt Nam cũng như thế giới bị ảnh hưởng.

+ Sự cạnh tranh từ các quốc gia trong khu vực trong lĩnh vực DL là rất lớn, các quốc gia này có nhiều hoạt động quảng bá hình ảnh DL, đầu tư xây dựng những khu, điểm DL lớn, tầm cỡ quốc tế.

+ Hoạt động liên kết giữa ngành DL và các ngành khác của Việt Nam còn yếu, chưa có các cơ chế cụ thể nên đã giảm khả năng cạnh tranh của ngành.

+ Khả năng đa dạng hóa SPDL của tỉnh Nghệ An là thấp.

+ Hệ thống pháp luật về DL tại Việt Nam chưa thực sự đồng bộ, còn nhiều chồng chéo và phải sửa đổi khá nhiều gây nên nhiều khó khăn trong việc thu hút đầu tư, giải quyết các vấn đề phát sinh liên quan đến ngành DL.

+ Môi trường tự nhiên tại Việt Nam nói chung cũng như Nghệ An nói riêng đang có nguy cơ bị khai thác quá mức, hoạt động tôn tạo, bảo tồn TNDL chưa thực sự được quan tâm.

Nhận xét chung:

Theo kết quả phỏng vấn các chuyên gia ngành DL của tỉnh Nghệ An, công tác phân tích điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội, thách thức hiện nay đã được Tỉnh thực hiện tuy nhiên mới chỉ dừng lại ở một số nội dung cơ bản, chưa được thực hiện một cách bài bản, chuyên nghiệp và thường xuyên. Từ công tác phân tích tới việc lựa chọn để đưa ra các mô hình chiến lược PTDL vẫn còn rất hạn chế. Các chuyên gia cũng cho rằng ngành DL tỉnh Nghệ An vẫn chưa phát triển thực sự tương xứng với các tiềm năng sẵn có. Lợi thế về tài nguyên và vị trí địa lý, hạ tầng giao thông so với nhiều địa phương trên cả nước là khá lớn, tỉnh Nghệ An cần hoàn thiện hơn nữa công tác xác định các điểm mạnh, điểm yếu của ngành DL, tận dụng điểm mạnh và hạn chế các điểm yếu khi xây dựng CLPTDLBV.

2.3.1.2. Công tác dự báo phát triển du lịch

Về thị trường khách DL, Nghệ An xác định các thị trường quốc tế trọng điểm bao gồm thị trường ASEAN (Thái Lan, Lào, Trung Quốc…), thị trường Đông Á - Thái Bình Dương và thị trường Tây Âu. Thị trường nội địa chủ yếu tại các tỉnh phía Bắc, đặc biệt là Hà Nội.

+ *Khách DL nội địa:* Chủ yếu từ Hà Nội và các tỉnh phía Bắc. Số còn lại là khách nội tỉnh, khách từ TP Hồ Chí Minh và các tỉnh phía Nam. Đây là thị trường khách chủ yếu tới Nghệ An và không ngừng tăng lên theo các năm. Khả năng chi tiêu của khách DL nội địa, phụ thuộc vào 2 yếu tố chính là khả năng thu nhập của khách DL và khả năng đáp ứng các dịch vụ của các cơ sở DL. Theo BCTH QHTT PTDL vùng Bắc Trung Bộ đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030, trung bình một ngày mỗi khách DL nội địa chi tiêu khoảng 512.000 đồng trong đó chi tiêu cho ăn uống và lưu trú chiếm khoảng 70% [2, tr.72], số còn lại cho mua sắm hàng lưu niệm và các dịch vụ khác. Đứng về phía các cơ sở kinh doanh DL thì việc đáp ứng đầy đủ các dịch vụ DL là còn hạn chế, trên thực tế thì hiện nay khách DL nội địa dành phần lớn chi tiêu cho lưu trú và ăn uống.

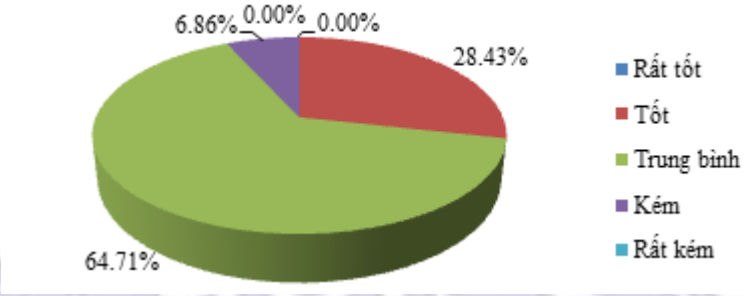
+ *Khách DL quốc tế:* Chủ yếu đến từ thị trường các nước Lào, Thái Lan, Trung Quốc và một số nước thuộc khối ASEAN. Số còn lại từ các thị trường Hàn Quốc, Nhật Bản, các nước châu Âu, châu Mỹ. Các nước ASEAN là thị trường đầy tiềm năng của DL Nghệ An nói chung và của miền Tây nói riêng vì xu hướng đi lại trong khu vực chưa thay đổi, giá cả phù hợp mức thu nhập của khách DL, điều kiện đi lại trong khu vực ngày càng thuận lợi hơn, dễ hội nhập với phong cách sống của người dân địa phương do có văn hóa lịch sử tương đồng...

Với các nước Tây Âu, đây là thị trường quan trọng và tiềm năng vì theo mục đích DL của khách từ Tây Âu chủ yếu là tham quan thắng cảnh, mới lạ, tham quan các di sản văn hóa của các dân tộc Việt Nam, tìm hiểu về bản sắc văn hóa, các lễ hội, các làng nghề truyền thống những nét sinh hoạt văn hóa của các dân lộc Việt Nam, thích mua sắm các đồ thủ công mỹ nghệ, quà lưu niệm, thích thưởng thức các món ăn dân tộc, thích nghiên cứu các hệ động, thực vật, môi trường sinh thái...

Hiện nay Tỉnh chưa thu hút được khách DL cao cấp, lượng khách DL quốc tế còn thấp. Nguyên nhân chủ yếu do SPDL còn đơn điệu, chất lượng chưa cao, chưa đủ sức hấp dẫn du khách và sự ảnh hưởng của khủng hoảng kinh tế toàn cầu dẫn đến việc khách DL chi tiêu cho hoạt động DL ít hơn. Ngoài ra, còn do tỉnh chưa có các trung tâm mua sắm lớn, cao cấp, CSHT giao thông còn chưa thực sự thuận tiện, công tác xúc tiến tới các thị trường trọng điểm còn yếu.

Khảo sát về hiệu quả hoạt động nghiên cứu nhu cầu thị trường DL trong và ngoài nước của Tỉnh đối với các CBQL ngành DL tỉnh cho thấy. Có 66 cán bộ tương đương 64,71% cho rằng hiệu quả nghiên cứu nhu cầu thị trường DL ở mức bình thường. Có 29 cán bộ, tương đương 28,43% cho rằng hiệu quả nghiên cứu thị

trường là tốt. Như vậy hoạt động nghiên cứu nhu cầu thị trường DL của tỉnh hiện nay chỉ ở mức trung bình, chưa thực sự hiệu quả. Tỉnh cần tăng cường công tác nghiên cứu thị trường DL, nhằm định hướng chính xác các thị trường DL tiềm năng để đạt được hiệu quả cao nhất khi gia nhập thị trường đó.



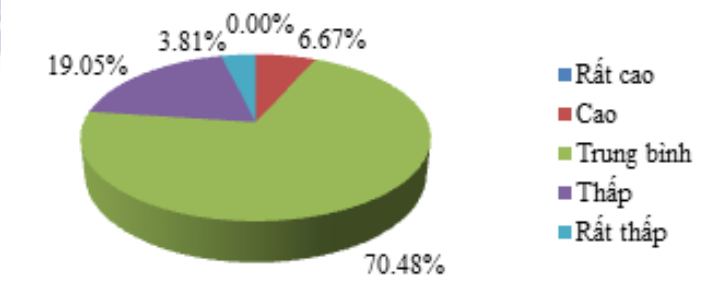
Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình 2.1: Đánh giá của các DN DL về hoạt động nghiên cứu nhu cầu thị trường DL của tỉnh Nghệ An

Dự báo của Tỉnh trong Quy hoạch tổng thể phát triển Du lịch Nghệ An đến năm 2020 của UBND tỉnh Nghệ An, đến năm 2030: đón 8.764 ngàn lượt khách, trong đó: Đón 701 ngàn khách quốc tế, 8.063 ngàn lượt khách DL nội địa. Về doanh thu DL, dự báo đến năm 2020 đạt 1.172,4 triệu USD, trong đó thu từ khách DL quốc tế là 296,4 triệu USD. Về GDP trong cơ cấu kinh tế của tỉnh, dự báo tổng giá trị GDP đến năm 2020 đạt 762,1 triệu USD. Nhịp độ tăng trưởng bình quân GDP giai đoạn 2015 - 2020 là 19,81%/năm.

Nhìn chung, Tỉnh đã xác định được các chỉ tiêu cơ bản về phân tích thị trường khách DL. Tuy nhiên, còn một số chỉ tiêu chưa được tính toán và dự báo cụ thể.

Đánh giá công tác dự báo tăng trưởng DL của Sở VHTTDL Nghệ An, các DN DL cho rằng công tác này chỉ đạt ở mức trung bình (70,48%); 19.05% ý kiến cho rằng chỉ đạt ở mức thấp (hình 2.2). Như vậy công tác dự báo tăng trưởng DL của Sở VHTTDL hiện nay vẫn chưa thực sự tốt, cần tiếp tục cải tiến công tác dự báo tăng trưởng DL nhằm giúp ngành DL Tỉnh định hướng chính xác hơn trong thời gian tới.



Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình 2.2: Đánh giá của các DN DL về công tác dự báo tăng trưởng DL của tỉnh Nghệ An

- *Nhận xét chung:*

Có thể thấy, công tác dự báo khách DL nội địa tới Nghệ An được thực hiện tương đối tốt, các số liệu dự báo trong các quy hoạch, chương trình, đề án PTDL tương đối sát với kết quả thực tế. Tuy nhiên, về công tác dự báo khách DL quốc tế, trong những năm gần đây, do nhiều biến động của thị trường DL quốc tế và ảnh hưởng từ khủng hoảng kinh tế thế giới nên lượng khách quốc tế đến DL tại Nghệ An có những sai lệch đáng kể. Các dự báo được thực hiện dựa trên tốc độ tăng trưởng khách DL hiện tại, cũng như các thế mạnh về tài nguyên, về sản phẩm DL, dựa trên hệ thống CSHT, CSVCKT DL… của từng địa phương.

2.3.1.3. Công tác xây dựng các mục tiêu phát triển DL

- *Về mục tiêu chung phát triển bền vững DL của tỉnh Nghệ An*

Các mục tiêu chung của Nghệ An đều được xác định trong các bản quy hoạch, chương trình hành động, các đề án PTDL theo giai đoạn từng khoảng thời gian cụ thể theo năm như Chương trình PTDL Nghệ An giai đoạn 2006 - 2010, Chương trình PTDL Nghệ An, giai đoạn 2011 - 2015 hay QHTT PTDL Nghệ An đến năm 2020. Bên cạnh đó, các mục tiêu chung được triển khai thành các mục tiêu cụ thể khá rõ ràng về lượng khách DL quốc tế, nội địa và mức tăng trưởng theo mốc dự kiến là 5 năm/lần, thu nhập từ DL quốc tế, nội địa, tổng giá trị GDP, giải quyết việc làm cho người lao động…

Mục tiêu chung được Tỉnh xác định là tạo bước phát triển mạnh mẽ và bền vững cho DL. Khẳng định vai trò DL là một ngành kinh tế quan trọng của Nghệ An. Từ đó, Tỉnh đã chỉ đạo tập trung đẩy nhanh sự phát triển của DL, tạo ra sự đột phá về thị trường khách DL, tăng doanh thu DL, tăng nguồn thu ngân sách, ổn định và không ngừng nâng cao đời sống cho người dân đồng thời có kế hoạch đầu tư tôn tạo, nâng cấp các di tích lịch sử, văn hóa, kiến trúc, thắng cảnh thiên nhiên của Tỉnh để phục vụ phát triển DL. Bên cạnh đó, khai thác tốt các tài nguyên thiên nhiên, danh thắng, di tích văn hóa lịch sử truyền thống của Tỉnh, phát triển DL gắn với bảo tồn TNDL và bảo vệ môi trường DL, đa dạng hóa các hình thức tuyên truyền, quảng bá, liên doanh, liên kết, hợp tác trong và ngoài nước về lĩnh vực DL, xúc tiến thu hút đầu tư và đôn đốc triển khai nhanh đầu tư xây dựng các điểm, tuyến DL trọng điểm.

Tiếp tục phấn đấu đưa DL Nghệ An thực sự là một ngành kinh tế quan trọng với bước phát triển mạnh và bền vững; đến năm 2015, Nghệ An trở thành một trong những trung tâm DL vùng Bắc Trung Bộ, là một điểm đến hấp dẫn khách DL trong và ngoài nước có cơ sở vật chất, kỹ thuật tương xứng là vùng trọng điểm DL cả nước, với các sản phẩm DL độc đáo, là một điểm đến DL trong và ngoài nước.

Tăng nhanh tỷ trọng đóng góp vào GDP của ngành DL, tạo ra sự liên kết và thúc đẩy các ngành kinh tế khác cùng phát triển. Phấn đấu năm 2015 đạt 3,5 - 4

triệu lượt khách DL, doanh thu DL tăng bình quân 20 - 22%/năm. hoạt động xúc tiến DL và truyền thông nâng cao nhận thức xã hội về DL [82].

Các mục tiêu DL của tỉnh Nghệ An về cơ bản đảm bảo được tính đúng đắn và cụ thể, phù hợp và hài hòa với các mục tiêu tổng thể của Việt Nam, các tỉnh trong vùng lân cận và mục tiêu KT - XH của Tỉnh. Bên cạnh đó, cũng chỉ ra được ví trí, vai trò của ngành Du lịch trong cơ cấu kinh tế địa phương, đảm bảo sự ổn định và cân bằng của các mục tiêu trong quá trình phát triển đối với các lợi ích kinh tế - xã hội - môi trường.

- Mục tiêu về khách DL

Theo Quyết định Ban hành Chương trình PTDL Nghệ An, giai đoạn 2006-2010, năm 2010 Nghệ An sẽ đón 2,65 triệu lượt khách đạt tốc độ tăng trưởng bình quân hàng năm 17%. Trong đó khách quốc tế đạt 150 nghìn lượt, tăng bình quân 32%. Trên thực tế, năm 2010 Nghệ An đón khoảng 4 triệu lượt khách trong đó, lượng khách quốc tế đạt 104,82 nghìn lượt tăng trung bình 19,2%.

Như vậy, năm 2010 ngành DL tỉnh Nghệ An đã cơ bản đạt được các mục tiêu đề ra về tổng lượng khách đến, đạt mức 4.007,82 nghìn lượt khách so với dự kiến 2,65 triệu lượt khách, vượt mức 2,65 triệu khách 51,2%. Tuy nhiên, lượng khách quốc tế chỉ đạt 104,82 nghìn lượt, bằng 69,9% so với dự kiến.

Năm 2012, mặc dù phải đối mặt với nhiều khó khăn thách thức do lạm phát và suy thoái kinh tế, tình hình kinh tế thế giới biến động phức tạp… nhưng hoạt động DL Nghệ An vẫn giữ được ổn định và có bước tăng trưởng đáng kể. Tổng lượng khách lưu trú toàn tỉnh đạt 4.941 ngàn lượt, bằng 114% so với cùng kỳ năm 2011.

Tại Hội nghị Tổng kết công tác năm 2014 và triển khai nhiệm vụ năm 2015 của Sở VHTTDL tỉnh Nghệ An, tổng lượng khách toàn Tỉnh năm 2014 đạt gần 5,9 triệu lượt, bằng 109% so với năm 2013. Như vậy, lượng khách DL nội địa vẫn tăng trưởng ổn định tuy nhiên do tác động của khủng hoảng kinh tế toàn cầu và bất ổn chính trị trên thế giới, lượng khách DL quốc tế đang có dấu hiệu suy giảm đáng kể. Dự báo của Tỉnh đến năm 2020: Đón 8.764 ngàn lượt khách, trong đó: đón 701 ngàn khách quốc tế, 8.063 ngàn lượt khách DL nội địa. So với thực trạng khách DL quốc tế tới Nghệ An đang giảm trong thời gian gần đây thì các mục tiêu này chưa thực sự sát với thực tế.

- Mục tiêu về cơ sở vật chất kỹ thuật ngành Du lịch

Tính đến năm 2012, toàn tỉnh có 572 khách sạn, nhà nghỉ với 12.704 phòng, 23.782 giường, trong đó có 4 khách sạn 4 sao, 11 khách sạn 3 sao và 47 khách sạn 1, 2 sao. Nhiều dự án đã, đang được triển khai với tổng số vốn đầu tư gần 3 ngàn tỷ đồng, trong đó một số khu nghỉ dưỡng cao cấp và khu vui chơi giải trí quy mô lớn đã đưa vào hoạt động như Bãi Lữ resort, Sài Gòn - Kim Liên resort, Sân Gofl 18 lỗ Cửa Lò, hệ thống các nhà hàng, dịch vụ ăn uống, mua sắm, chăm sóc sức

khỏe, riêng Cửa Lò, Quỳnh Lưu, Diễn Châu có gần 500 nhà hàng ăn uống phục vụ sôi động vào mùa DL tắm biển. Mặc dù có sự gia tăng đáng kể về số lượng buồng, giường, chất lượng của hạ tầng lưu trú DL nhìn tổng thể chưa thực sự tốt. Đến nay, mặc dù Nghệ An đã có quy hoạch các trọng điểm DL (TP Vinh, TX Cửa Lò, Nam Đàn, Pù Mát, Quỳ Châu - Quế Phong), nhưng cơ sở lưu trú chủ yếu tập trung ở TP Vinh và TX Cửa Lò; và hệ thống cơ sở lưu trú phục vụ hoạt động DL nhiều nhất là tại TX Cửa Lò với 240 khách sạn, nhà nghỉ, trong đó có 20 CSLT được gắn 1 - 4 sao [88].

Tỉnh xác định đến năm 2020 cơ bản hoàn thiện CSHT tại các trung tâm DL của Tỉnh cũng như các địa phương vùng ven biển, khu vực miền Tây Nghệ An về điện, đường, hệ thống cấp thoát nước, các cơ sở y tế... nhằm đáp ứng yêu cầu của khách DL. Huy động mọi nguồn lực trong và ngoài Tỉnh cũng như quốc tế để đầu tư CSHT và dịch vụ DL đặc biệt là phát triển các tuyến đường giao thông vào các khu điểm DL đồng thời kêu gọi các nhà đầu tư cơ sở dịch vụ DL nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, chất lượng phục vụ của các CSLT DL, nhà hàng, DN lữ hành, vận chuyển khách theo đúng chuẩn mực và hệ thống tiêu chuẩn chất lượng Việt Nam. Đồng thời, xây dựng và củng cố hệ thống nhà vệ sinh công cộng đảm bảo tiêu chuẩn quy định tại các điểm tham quan DL, trạm dừng chân, các điểm bán xăng dầu trên tuyến quốc lộ, tỉnh lộ.

- Mục tiêu về thu nhập DL và đóng góp vào GDP từ DL

Theo Quyết định Ban hành Chương trình PTDL Nghệ An, giai đoạn 2006 - 2010, năm 2010 doanh thu dịch vụ DL dự kiến đạt 900 tỷ đồng tăng bình quân hàng năm 24,5%. Nộp ngân sách dự kiến 80 tỷ đồng tăng 25,2% năm; thực tế năm 2010, doanh thu từ hoạt động DL của Nghệ An đạt mức 1003,0 tỉ VNĐ, vượt dự kiến 11,4%, nộp ngân sách 91,77 tỉ VNĐ, vượt 14,7% so với dự kiến.

Theo Sở VHTTDL Nghệ An, giai đoạn từ năm 2005 - 2010 là giai đoạn phát triển mạnh mẽ của DL Nghệ An, các chỉ tiêu kinh tế có sự tăng trưởng nhanh và ổn định, góp phần đáng kể vào sự tăng trưởng kinh tế chung của toàn tỉnh. Trong 3 năm gần đây, tốc độ tăng trưởng ngành DL bị suy giảm do ảnh hưởng chung của suy thoái kinh tế, nhưng DL vẫn là hoạt động đóng vai trò quan trọng đối với sự phát triển kinh tế của tỉnh. Doanh thu dịch vụ DL năm 2013 đạt 2.060 tỷ đồng, bằng 111% so với năm 2012, đạt 108% kế hoạch, trong đó doanh thu quốc tế đạt 111.525 USD, bằng 67% so với năm 2012, nộp ngân sách 97,8 tỷ VNĐ. Dự báo đến năm 2020 đạt 1.172,4 triệu USD, trong đó thu từ khách DL quốc tế là 296,4 triệu USD. Tính chung trong cả giai đoạn này DL chiếm tỷ trọng 4,0 - 5,0% GDP trong cơ cấu kinh tế của tỉnh. Dự báo tổng giá trị GDP đến đến năm 2020 đạt 762,1 triệu USD. Nhịp độ tăng trưởng bình quân GDP giai đoạn 2015 - 2020 là 19,81%/năm.

Tuy nhiên, thống kê từ BCTH QHTT PTDL vùng Bắc Trung Bộ đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030 nhận định sự phát triển của thu nhập DL của vùng Bắc Trung Bộ nói chung và Nghệ An nói riêng là tương đối ổn định nhưng so với một số khu vực khác như Đồng bằng sông Hồng và Đông Nam Bộ còn thấp, nguyên nhân chủ yếu do:

- Khách DL quốc tế đến Nghệ An chủ yếu là khách DL có thu nhập trung bình, khách thương mại công vụ kết hợp với DL nên thời gian lưu trú thấp.

- Hạ tầng CSVC, kỹ thuật, giao thông chưa thuận lợi cho khách DL.

- Khách DL thường là khách quá cảnh và khách nối tour nên các khoản chi tiêu đã được cố định trong các chương trình tour.

- Tiếp cận thị trường khách đặc biệt là khách quốc tế còn hạn chế. Các thông tin, sản phẩm quảng cáo chưa được phổ biến rộng rãi.

- Các dịch vụ bổ sung, vui chơi giải trí, hàng hóa lưu niệm chưa đặc sắc, độc đáo, chưa mang nét riêng của DL Nghệ An.

- Mục tiêu về xã hội

Mục tiêu của Nghệ An về nguồn nhân lực DL đến năm 2010 thu hút được 49.262 người lao động trong đó lao động trực tiếp là 15.394 người; đến năm 2015 thu hút được 132.074 người, trong đó lao động trực tiếp là 41.273 người; đến năm 2020 thu hút được 310.876 người, trong đó lao động trực tiếp là 213.727 người [82]. Tỉnh đã xác định được chỉ tiêu cụ thể về số lượng lao động trực tiếp và gián tiếp ngành DL trong thời gian tới tuy nhiên, chưa có mục tiêu cụ thể về chất lượng nguồn nhân lực. Bên cạnh đó, mặc dù đã có nhiều hoạt động hạn chế tác động đến xã hội từ các hoạt động DL (ma túy, mại dâm, sòng bạc, người ăn xin..), nhưng theo phản ánh thì tình trạng ăn xin vẫn xuất hiện phổ biến tại một số điểm DL lễ hội, đền chùa đầu năm của Nghệ An như tại Linh địa Trại Gáo, xã Nghi Phương... Tình trạng mại dâm xảy ra ở Hòn Câu, huyện Diễn Châu. Như vậy hiện nay vẫn còn khá nhiều tồn tại với các mục tiêu về xã hội tuy nhiên trong các quy hoạch, chương trình hay đề án PTDL thì hiện nay, mục tiêu này chưa được coi trọng.

- Mục tiêu về môi trường

Về công tác bảo vệ môi trường, Tỉnh xác định một số nội dung chính như tăng cường công tác tuyên truyền về DLBV để nâng cao sự hiểu biết và ý thức, trách nhiệm bảo vệ môi trường trong DL cho cán bộ, công nhân lao động tại các cơ sở kinh doanh DL, khách DL. Tăng cường kiểm tra, giám sát chặt chẽ việc bảo vệ môi trường, đa dạng sinh học và nguồn lợi biển. Quan tâm đặc biệt đến phát triển hệ thống rừng ngập mặn ven biển, rừng phòng hộ. Quản lý chặt chẽ và xử lý đúng quy trình rác thải, nước thải sinh hoạt. Đồng thời, hoàn thiện việc di chuyển những nhà máy, xí nghiệp gây ô nhiễm ra khỏi khu vực đô thị để tập trung vào các khu, cụm công nghiệp. Thực hiện triệt để việc đánh giá tác động môi trường và xây dựng các công trình xử lý chất thải đạt tiêu chuẩn đối với các dự án đầu tư mới.

Tăng cường công tác kiểm tra và quản lý tốt quy hoạch và khai thác TNDL, giảm thiểu việc thải chất thải vào môi trường. Kiểm soát chặt chẽ nguồn nước thải (từ các nhà máy, xí nghiệp sản xuất chế biến, nước thải từ ruộng đồng, nước thải từ làng nghề, nước thải sinh hoạt…) chảy vào các dòng sông, nhất là hệ thống sông ngòi đổ trực tiếp ra biển. Tiến tới xây dựng đề án bảo vệ môi trường, nâng cao năng lực ứng phó với môi trường và biến đổi khí hậu tại các vùng DL trọng điểm của Tỉnh.

Vấn đề BVMT và tôn tạo tài nguyên trong các bản quy hoạch, chương trình, đề án PTDL của tỉnh Nghệ An đã được quan tâm tuy nhiên trong các mục tiêu chung và mục tiêu cụ thể của Tỉnh chưa được đề cập rõ ràng, chưa có số liệu định tính cụ thể để làm rõ những kết quả cần đạt được trong hoạt động BVMT cũng như tôn tạo tài nguyên. Công tác quản lý môi trường DL chưa đáp ứng được yêu cầu thực tiễn dẫn đến tình trạng xâm hại, có nguy cơ làm cạn kiệt tài nguyên thiên nhiên và nhân văn. Các huyện, thành, thị và các đơn vị, DN hoạt động DL chưa có đội ngũ cán bộ được đào tạo chuyên sâu về lĩnh vực môi trường nên rất khó khăn trong công tác quản lý, BVMT DL.

2.3.1.4. Công tác quy hoạch phát triển DL của Tỉnh

QHTT PTDL Nghệ An đến năm 2020 của tỉnh Nghệ An là nền tảng để xây dựng các chương trình, đề án PTDL của Tỉnh cũng như các địa phương trong tỉnh. Quy hoạch đã làm rõ được một số vấn đề như:

- Xác định vị trí, vai trò và lợi thế của ngành DL Tỉnh trong phát triển KT - XH của vùng và quốc gia.

- Xác định các quan điểm PTDL, PTDL gắn với tiềm năng DL tạo sự đột phá trong SPDL cũng như PTDL gắn với BVMT, tạo công ăn việc làm cho người dân địa phương. Góp phần phát triển KT - XH của Tỉnh.

Về định hướng quy hoạch PTDL tới năm 2020, Tỉnh xác định định hướng về các chỉ tiêu phát triển đạt cao hơn cho khu vực dịch vụ - DL trong thời gian tới, định hướng được các thị trường khách DL quốc tế trọng điểm theo khu vực, phân loại khách DL nội địa theo mức độ ưu tiên về loại hình DL. Tỉnh cũng định hướng phát triển các SPDL với ưu tiên là DL tham quan, nghiên cứu lịch sử, văn hóa, tham quan nghỉ dưỡng, sinh thái gắn với cộng đồng...

Về tổ chức không gian DL đã đảm bảo được khai thác đúng các tiềm năng đặt ra tập trung tại TP Vinh, TX Cửa Lò, Nam Đàn và khu vực miền Tây Nghệ An. Quy hoạch cũng đã chỉ ra được các lĩnh vực ưu tiên đầu tư của Tỉnh trong giai đoạn tới cũng như các dự án đầu tư phân theo từng giai đoạn cụ thể. Bên cạnh đó, đưa ra định hướng quy hoạch sử dụng đất cho các dự án PTDL cũng như các giải pháp về thực hiện quy hoạch. Cụ thể về tổ chức không gian DL tập trung vào 5 hướng chính như sau:

- Tổ chức phát triển TP Vinh trở thành Trung tâm DL của Tỉnh và vùng Bắc Trung Bộ với nhiều loại hình dịch vụ và SPDL chất lượng cao;

- Phát triển theo trục Quốc lộ 1A gắn với tài nguyên DL biển;

- Phát triển dọc theo quốc lộ 15A, đường Hồ Chí Minh, đồng thời tạo mối liên hệ giữa hai tuyến DL theo Quốc lộ 7 và tỉnh lộ 48. Chủ yếu khai thác tài nguyên khu di tích lịch sử Kim Liên và TNDL các huyện miền Tây Nghệ An;

- PTDL theo hướng Tây, dọc Quốc lộ 7, gắn với phát triển KT - XH miền Tây Nghệ An và các nước trong khu vực như Lào, Thái Lan thông qua các cửa khẩu quốc tế trên địa bàn Nghệ An;

- PTDL về phía Tây Bắc dọc theo tỉnh lộ 48.

Ngoài ra, quy hoạch cũng chỉ ra các dự án cần đầu tư theo từng giai đoạn:

- Giai đoạn 2008 - 2010: Tập trung đầu tư và kêu gọi đầu tư vào các dự án Kim Liên, Bãi biển DL Cửa Lò, TP Vinh.

- Giai đoạn 2011 - 2015: Nâng cấp hệ thống hạ tầng kỹ thuật, kêu gọi đầu tư xây dựng các khu DL, đồng thời phát triển hạ tầng kỹ thuật tại các điểm DL địa phương.

- Giai đoạn 2016 - 2020: Tập trung đầu tư các dự án PTDL vùng cửa khẩu biên giới, phục vụ cho hoạt động DL và thương mại tại các cửa khẩu, các dự án PTDL vùng cửa khẩu.

Về định hướng quy hoạch sử dụng đất cho các dự án PTDL: ưu tiên quỹ đất cho các dự án PTDL:

- TP Vinh: Tạo ra sản phẩm gắn liền với khu vực Núi Quyết - Bến Thuỷ và các khu vui chơi giải trí;

- Du lịch văn hoá lịch sử: Khu DL Kim Liên, khu Đền Cuông - Cửa Hiền;

- Du lịch biển: Tập trung cho các dự án PTDL biển tại Cửa Lò, bãi biển Nghi Lộc, Diễn Châu, Quỳnh Lưu;

- Các khu DLST: Khu DL quốc gia Pù Mát, Khu bảo tồn thiên nhiên Pù Huống, Pù Hoạt, Khu DL nước khoáng nóng Giang Sơn (Đô Lương), khu DL sinh thái văn hoá tại Quỳ Châu - Quế Phong.

Về công tác tổ chức thực hiện quy hoạch:

- Triển khai việc công bố quy hoạch tổng thể trên các phương tiện thông tin đại chúng để nhân dân và các nhà đầu tư DL biết, giám sát;

- Triển khai việc xây dựng quy hoạch chi tiết tại các điểm, khu DL và công bố rộng rãi;

- Giám sát việc triển khai thực hiện theo quy hoạch được phê duyệt;

- Tiến hành xây dựng các quy hoạch chi tiết, cắm mốc để bảo vệ đất đai và tài nguyên DL. Có kế hoạch xúc tiến, kêu gọi các nhà đầu tư, các dự án có tầm cỡ tại các khu DL đã có quy hoạch chi tiết.

Ngoài ra, quy hoạch cũng chỉ ra được về cơ bản các giải pháp cơ chế, chính sách để thực hiện quy hoạch, chính sách về đầu tư, thuế, ưu đãi giá điện nước, xã hội hóa DL, phát triển nguồn vốn và phát triển các SPDL, các giải pháp phát triển thị trường, xúc tiến quảng bá DL cũng như đào tạo, phát triển nguồn nhân lực và hợp tác quốc tế trong DL.

Bên cạnh các kết quả đạt được, việc xây dựng quy hoạch của Tỉnh đối với các chỉ tiêu dự báo tới năm 2015 về lượng khách DL quốc tế hiện có sự chênh lệch rất lớn cho thấy khâu dự báo lượng khách DL của bản quy hoạch chưa thực sự tốt và phù hợp thực tế. Công tác xác định các mục tiêu cụ thể chưa đề cập đến chỉ tiêu về CSLT DL, số buồng khách sạn cũng như tỷ lệ buồng đạt chất lượng 3-5 sao. Chưa chỉ ra được tổng nhu cầu đầu tư cũng như mức độ đầu tư của từng giai đoạn trong quá trình thực hiện quy hoạch. Về định hướng thị trường khách DL, quy hoạch chưa chỉ ra được các quốc gia là thị trường trọng điểm khách quốc tế theo mức độ ưu tiên, mới chỉ đưa ra được ở mức khu vực như ASEAN, Tây Âu... Thị trường nội địa mới đưa ra được mức độ ưu tiên theo loại hình DL mà chưa chỉ ra được đâu là các thị trường trọng điểm PTDL nội địa theo thứ tự ưu tiên.

Năm 2009, Sở VHTTDL Nghệ An công bố Quy hoạch PTDL Nghệ An đến năm 2020 với các nội dung: Phát triển các SPDL gắn liền với tiềm năng, TNDL; tiếp tục tạo ra sự đột phá SPDL để trở thành điểm đến hấp dẫn du khách, chú trọng xây dựng SPDL sinh thái và DL cộng đồng mang tính bền vững.

Quy hoạch cũng đề ra 8 giải pháp về: Công tác tổ chức; QLNN; cơ chế chính sách; về nguồn vốn; chính sách phát triển SPDL; phát triển thị trường và xúc tiến quảng bá DL; đào tạo, phát triển nguồn nhân lực; hợp tác quốc tế về DL.

Một số điểm chính về công tác quy hoạch:

- Triển khai việc công bố QHTT trên các phương tiện thông tin đại chúng để nhân dân và các nhà đầu tư DL biết, giám sát;

- Triển khai xây dựng quy hoạch chi tiết tại các điểm, khu DL và công bố rộng rãi;

- Giám sát việc triển khai thực hiện theo quy hoạch được phê duyệt;

- Tiến hành xây dựng các quy hoạch chi tiết, cắm mốc để bảo vệ đất đai và TNDL. Có kế hoạch xúc tiến, kêu gọi các nhà đầu tư, các dự án có tầm cỡ tại các khu DL đã có quy hoạch chi tiết.

Hiện nay Nghệ An đã quy hoạch các vùng DL trọng điểm như biển Cửa Lò, TP Vinh, huyện Nam Đàn... Các quy hoạch khu DL đều được tiến hành theo trình tự của quy hoạch xây dựng làm cơ sở kêu gọi các dự án đầu tư DL. Thực tế công tác này đã tạo điều kiện thuận lợi trong việc quản lý tài nguyên, quản lý đất, xây dựng SPDL và góp phần đem lại hiệu quả KT - XH.

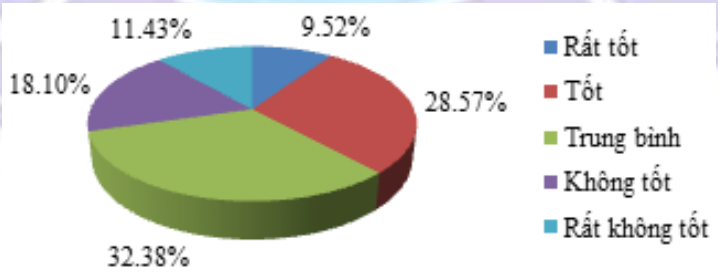
UBND tỉnh đã có Quyết định số: 6220/QĐ-UBND Nghệ An, ngày 20/12/2013 về việc phê duyệt "Quy hoạch bảo tồn và phát triển rừng đặc dụng tỉnh

Nghệ An đến năm 2020". Diện tích rừng sẽ được bàn giao cho các đơn vị liên quan quản lý, lực lượng kiểm lâm là mũi nhọn bảo vệ rừng. Rừng đặc dụng được bảo vệ tốt góp phần: Bảo vệ đa dạng sinh học và các phát triển các nguồn gen động, thực vật rừng quý hiếm; Bảo vệ và phát triển các khu rừng gắn với di tích lịch sử, văn hóa, danh lam thắng cảnh. Từ đó quy hoạch xây dựng các công trình phục vụ, sưu tập, bảo tồn hệ động, thực vật rừng, các mô hình rừng có giá trị nghiên cứu khoa học, có giá trị cảnh quan di tích lịch sử phục vụ nghiên cứu khoa học, tham quan DLST, góp phần nâng cao đời sống nhân dân trong vùng bằng các hoạt động lâm nghiệp, nông nghiệp, dịch vụ DL, dịch vụ môi trường.

Hiện nay, việc quản lý QHTT PTDL của các tỉnh và quy hoạch các khu DL do Sở VHTTDL ở các địa phương quản lý, thực hiện theo trình tự từ QHTT đến quy hoạch cụ thể. Sau khi có QHTT PTDL của tỉnh, các địa phương tiến hành lập các quy hoạch cụ thể khu DL phù hợp với định hướng của QHTT. Quản lý các chỉ tiêu về PTDL, các thị trường, sản phẩm DL, khu, tuyến, điểm DL và công tác đầu tư PTDL…Trong quá trình thực hiện quy hoạch, có sự điều chỉnh cho phù hợp với tình hình phát triển thực tế của từng địa phương. Từ đó, công tác QHTT phát triển DL của Nghệ An cũng được tuân thủ theo trình tự trên.

Tuy nhiên, theo đánh giá của một số CBQL ngành DL tỉnh Nghệ An thì công tác quy hoạch triển khai còn chậm, quy hoạch khó thực hiện hoặc thực hiện không đúng những nội dung đã được duyệt. Nguyên nhân do không huy động được các nguồn lực phục vụ phát triển, công tác giám sát thực hiện quy hoạch còn bị buông lỏng, quy hoạch DL còn lệ thuộc vào quy hoạch của ngành khác, đặc biệt là quy hoạch đất đai.

Điều tra của tác giả cho thấy có 34 DN tương đương 32,38% cho rằng công tác xây dựng và quản lý quy hoạch của Nghệ An đang ở mức trung bình, 30 DN cho rằng công tác, xây dựng và quản lý quy hoạch của Nghệ An ở mức không tốt, chưa đáp được các yêu cầu của ngành DL.



Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình 2.3: Đánh giá của các DN DL về công tác quy hoạch PTDL của tỉnh Nghệ An

Như vậy, nhìn chung công tác quy hoạch PTDL của Nghệ An đã được quan tâm tuy nhiên hiện nay công tác này vẫn chưa thực sự đáp ứng được các yêu cầu đặt ra của ngành DL Tỉnh.

2.3.1.5. Công tác xây dựng kế hoạch và các chương trình phát triển DL

Kế hoạch PTDL tỉnh Nghệ An được xây dựng cụ thể cho từng năm. Việc xây dựng kế hoạch của Sở VHTTDL tỉnh Nghệ An được tiến hành trên cơ sở các mục tiêu PTDL. Các chỉ tiêu về doanh thu, lượt khách được giao kế hoạch cho các DN DL để phấn đấu thực hiện. Trên cơ sở đó, Tỉnh đã xây dựng các chương trình, đề án PTDL nhằm tạo điều kiện và hỗ trợ cho các DN thực hiện chỉ tiêu kế hoạch. Một số chương trình, đề án của Tỉnh có thể kể đến như: Đề án PTDL biển đảo Nghệ An đến năm 2020, Đề án PTDL miền Tây Nghệ An thời kỳ 2007 - 2010, Chương trình PTDL Nghệ An giai đoạn 2011 - 2015... Về cơ bản, các kế hoạch PTDL của Tỉnh đã khái quát được các kết quả đạt được trong giai đoạn trước về các lĩnh vực, đồng thời chỉ ra những tồn tại và nguyên nhân, các thuận lợi, khó khăn trong việc PTDL của Tỉnh. Các chương trình, đề án PTDL cũng tập trung thực hiện các giải pháp như đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền, quảng bá xúc tiến DL, nâng cao nhận thức xã hội về DL, tạo môi trường DL lành mạnh, văn minh, an toàn, thân thiện, tăng cường tuyên truyền quảng bá trong và ngoài nước. Bên cạnh đó, Tỉnh cũng nghiên cứu và xây dựng chiến lược phát triển thị trường khách DL trong và ngoài nước bằng các chương trình cụ thể như đẩy mạnh xúc tiến đầu tư PTDL, đa dạng hóa và nâng cao chất lượng SPDL, xây dựng nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu PTDL, đầu tư CSHT, CSVCKT phục vụ DL và tăng cường công tác QLNN về DL.

Chương trình PTDL Nghệ An giai đoạn 2010 -2015 của tỉnh Nghệ An về cơ bản đã có những quan tâm nhất định tới việc PTDLBV. Cụ thể:

- Đa dạng hóa loại hình DL trên cơ sở tiềm năng sẵn có của DL Nghệ An, như DL nghỉ dưỡng, tắm biển, chữa bệnh; DLST; DL nghiên cứu tìm hiểu văn hóa - lịch sử; DL làng nghề, DL hội nghị, hội thảo. Những loại hình DL này giai đoạn 2006 - 2010 tập trung đầu tư khai thác tại các vùng DL trọng điểm có lợi thế của Nghệ An: Cửa Lò và vùng phụ cận Nghi Lộc, TP Vinh, Nam Đàn và vùng phụ cận; VQG Pù Mát; khu DL nước khoáng nóng Giang Sơn - Đô Lương; từng bước chuẩn bị khai thác DL văn hóa, lịch sử, sinh thái vùng Quỳ Châu - Quế Phong. Tranh thủ khuyến khích đầu tư khai thác một số vùng khác khi có điều kiện: Quỳnh Lưu, Diễn Châu…

Trên cơ sở các loại hình DL đầu tư xây dựng các sản phẩm mới, độc đáo, riêng có của Nghệ An, mang bản sắc quê hương xứ Nghệ, có đủ sức cạnh tranh với DL cả nước để thu hút khách, đặc biệt là thu hút khách quốc tế. Tập trung khai thác DL từ các DTLSVH, PTDL sinh thái, DL nghỉ dưỡng chữa bệnh. Bên cạnh đó, đầu tư xây dựng SPDL mới, phối hợp với các cấp, các ngành nâng cấp các khu, điểm DL và SPDL hiện có, thúc đẩy sản xuất và bán hàng hoá phục vụ DL, xây dựng các điểm DL làng nghề, nâng cao chất lượng các dịch vụ DL, BVMT DL, đào tạo nguồn nhân lực và nghiên cứu ứng dụng khoa học công nghệ trong DL, đầu tư xây dựng kết cấu hạ tầng và các dự án PTDL tại các vùng trọng điểm. Tăng cường hiệu quả QLNN về DL bao gồm:

- Xây dựng QHTT PTDL Nghệ An thời kỳ 2006 - 2020 và điều chỉnh bổ sung các quy hoạch cụ thể phù hợp với yêu cầu PTDL và hội nhập quốc tế;

- Xây dựng hệ thống cơ chế chính sách khuyến khích đầu tư PTDL;

- Liên kết với các tổ chức DL trong và ngoài nước đưa khách vào Nghệ An.

Nhìn chung Chương trình PTDL tỉnh Nghệ An giai đoạn 2006 -2010, đề án PTDL đã cơ bản đáp ứng được các yêu cầu PTDL của Tỉnh.

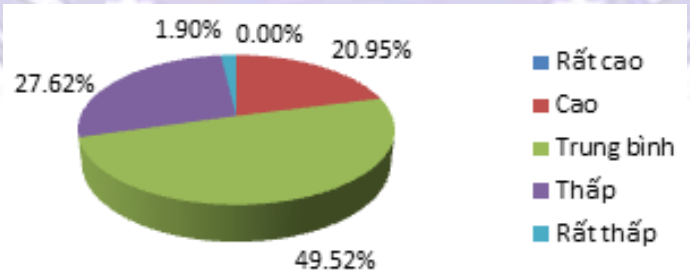
Các đề án như Đề án PTDL biển, đảo Nghệ An đến năm 2020, Đề án PTDL miền Tây Nghệ An thời kỳ 2007-2010 cũng đã có những định hướng cơ bản đến việc PTDLBV, tuy nhiên, do còn nhiều khó khăn về ngân sách cũng như CSHT giao thông chưa đồng bộ, nguồn nhân lực ngành DL còn thiếu và yếu… nên nhìn chung, các hoạt động PTDLBV cũng chưa được thực hiện một cách hiệu quả.

2.3.2. Thực trạng triển khai các nỗ lực phát triển DL của tỉnh Nghệ An

2.3.2.1.Công tác phổ biến các mục tiêu phát triển DL của tỉnh Nghệ An tới các doanh nghiệp DL

Các mục tiêu PTDL của Tỉnh được phổ biến tương đối rộng từ các CQQL DL Tỉnh cho đến các DN DL cũng như người dân địa phương. Thực hiện chỉ đạo từ UBND tỉnh Nghệ An, các CQQL cấp tỉnh có nhiệm vụ phổ biến mục tiêu PTDL tới các CQQL cấp địa phương, tích cực tuyên truyền quảng bá các mục tiêu PTDL thông qua đài truyền hình, đài phát thanh. Ngoài ra, Tỉnh cũng quan tâm tới các hoạt động hỗ trợ, giao lưu, giải đáp các thắc mắc đối với các DN DL, cụ thể năm 2014, Tỉnh đã tổ chức Hội nghị đối thoại giữa lãnh đạo Tỉnh với các DN ngành DL, dịch vụ trên địa bàn nhằm tìm ra các giải pháp tháo gỡ khó khăn, vướng mắc cho các DN, góp phần thúc đẩy hoạt động kinh doanh DL, dịch vụ trên địa bàn toàn tỉnh năm 2014, 2015 và những năm tiếp theo đạt hiệu quả cao.

Theo một số CBQL chủ chốt của Sở VHTTDL tỉnh Nghệ An, công tác phổ biến mục tiêu PTDL hiện nay được Tỉnh quan tâm và thực hiện tương đối tốt. Tuy nhiên, cần triển khai cụ thể hơn nữa công tác phổ biến, tuyên truyền mục tiêu PTDL đối với các DN, các cấp quản lý DL.



Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình 2.4: Đánh giá của các DN DL về công tác tổ chức phổ biến mục tiêu chiến lược PTDL của tỉnh Nghệ An

Điều tra của tác giả đối với các DN DL trên địa bàn tỉnh Nghệ An cho thấy, 52 DN tương đương 49,52% cho rằng công tác phổ biến các mục tiêu phát triển

DL của tỉnh Nghệ An hiện nay ở mức trung bình. 22 DN tương đương 20.95% cho rằng công tác này ở mức cao và không có DN nào cho rằng công tác này ở mức rất cao. Như vậy, có thể thấy công tác phổ biến các mục tiêu PTDL của Tỉnh hiện nay cơ bản đã đáp ứng được yêu cầu.

Trong thời gian tới, cần tiếp tục tăng cường hiệu quả của công tác này, đảm bảo các DN DL trên địa bàn Tỉnh nắm bắt được thông tin cần thiết, góp phần phát triển ngành DL Tỉnh.

2.3.2.2. Đầu tư và thu hút đầu tư cho cơ sở vật chất phục vụ phát triển du lịch

+Về đầu tư phát triển CSVCKT DL:

Đến nay, theo Sở VHTTDL Nghệ An, tỉnh có hơn 600 CSLT DL với gần 14.000 phòng ngủ, trong đó có gần 74 khách sạn đạt tiêu chuẩn từ 1 - 4 sao, 1 khách sạn được xây dựng theo tiêu chuẩn 5 sao. Một số cơ sở nghỉ dưỡng cao cấp, sân golf 18 lỗ đã được xây dựng và đưa vào hoạt động ở bãi biển Cửa Lò, Nghi Lộc; các khu DLST văn hoá bước đầu được đầu tư. Các cơ sở nhà hàng, ăn uống, khu mua sắm, vui chơi giải trí cũng phát triển mạnh mẽ, đủ khả năng cung cấp các sản phẩm, dịch vụ chất lượng cho khách DL. Ẩm thực Nghệ An khá đa dạng, đáp ứng nhu cầu được trải nghiệm và thưởng thức phong vị truyền thống vùng miền của du khách. Bên cạnh đó, các cơ sở y tế, ngân hàng, bảo hiểm… đã cơ bản đáp ứng được yêu cầu của nhân dân địa phương cũng như khách DL.

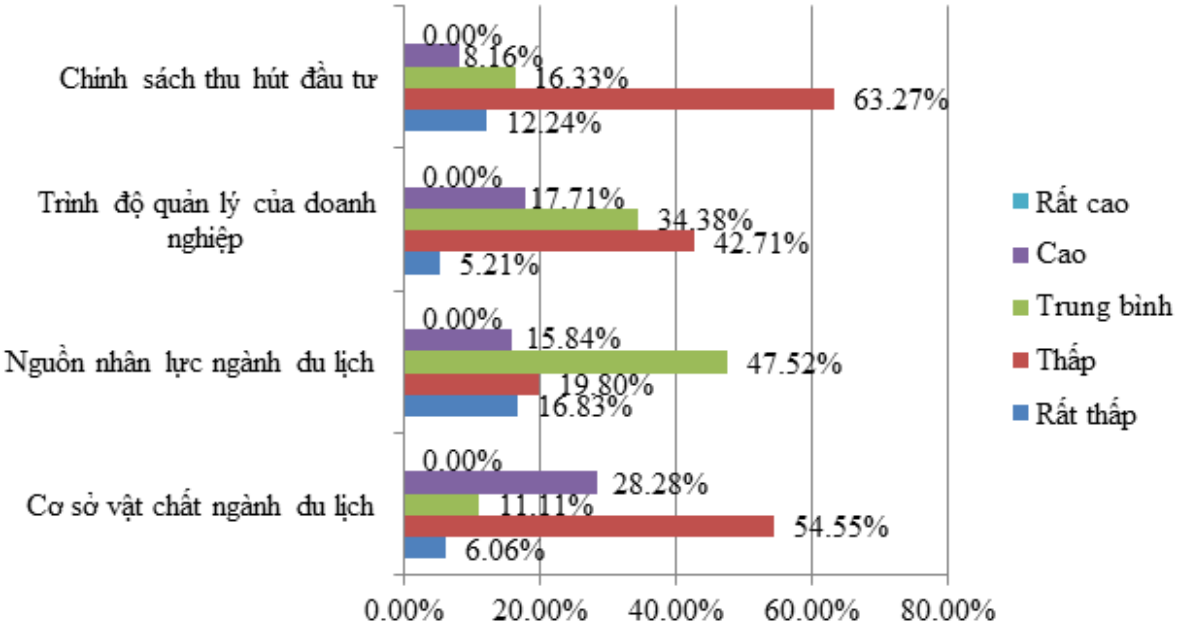
Tuy nhiên, theo lãnh đạo tỉnh Nghệ An cho biết, CSLT tại Nghệ An hiện nay tuy có quy mô khá lớn nhưng công suất buồng, phòng bình quân mới chỉ đạt trên 50%, chất lượng không đồng đều. Hiện số lượng khách sạn đạt chuẩn 4 sao hiện đại không nhiều, thiếu phòng, một số dịch vụ phục vụ nhu cầu lưu trú của du khách, đặc biệt khách quốc tế như hệ thống giao dịch ngân hàng, thông tin, dịch vụ rút tiền, chuyển tiền, Internet chưa đáp ứng, phần nào làm ảnh hưởng đến sự lựa chọn và thỏa mãn nhu cầu của đại đa số du khách khi về với Cửa Lò.

Ngoài TP Vinh và TX Cửa Lò, chất lượng các CSLT tương đối tốt thì tại một số khu vực như Nam Đàn, VQG Pù Mát… CSLT phục vụ DL vẫn còn rất hạn chế, thiếu về số lượng và yếu về chất lượng, chủ yếu là các nhà khách, nhà nghỉ của các cơ quan, chưa đủ điều kiện phục vụ khách DL quốc tế.

Nguyên nhân chủ yếu do các cơ sở kinh doanh lưu trú trên địa bàn chủ yếu thu hút đầu tư từ DN, tập trung hướng mạnh vào khai thác thế mạnh DL biển và DL văn hóa nên phần lớn thu hút khách nội địa.

Kết quả điều tra khảo một số chỉ tiêu ảnh hưởng đến chất lượng CSLT trên địa bàn tỉnh Nghệ An với đối tượng các DN DL của Tỉnh cho thấy: Về chính sách thu hút đầu tư (có 49 DN cho rằng yếu tố này có ảnh hưởng tới chất lượng cơ sở lưu trú trong đó 31 DN (63,27%) cho rằng chính sách này ở mức thấp. Về trình độ quản lý của DN có 96 DN cho rằng yếu tố này có ảnh hưởng, trong đó 41 DN

(42,71%) cho rằng yếu tố này ở mức thấp. 101 DN cho rằng yếu tố nguồn nhân lực ngành DL có ảnh hưởng và trong đó 48 DN (47,52%) cho rằng yếu tố này ở mức trung bình. 99 DN cho rằng yếu tố cơ sở vật chất ngành DL có ảnh hưởng và 54 DN (54,55%) cho rằng yếu tố này thấp.



Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình 2.5: Một số chỉ tiêu ảnh hưởng tới chất lượng cơ sở lưu trú trên địa bàn tỉnh Nghệ An

Các DN thì phần lớn có quy mô nhỏ, năng lực cạnh tranh chưa lớn mạnh, tính liên kết còn hạn chế, hoạt động lữ hành thiếu tính chuyên nghiệp… dẫn tới chưa có sự chú trọng đầu tư nâng cao chất lượng CSLT. Các CSLT, khách sạn nói chung thiếu đội ngũ cán bộ, quản lý, kinh doanh mang tính nghiệp vụ, ngoại ngữ...

Về các cơ sở ăn uống phục vụ DL tại Nghệ An, hầu hết các khách sạn, nhà nghỉ đều có nhà ăn, nhà hàng, quầy bar... Các cơ sở nằm ngoài khách sạn cũng phát triển mạnh, hầu hết các thành phần kinh tế đều tham gia kinh doanh các dịch vụ này. Với các sản phẩm ăn uống đa dạng, đáp ứng nhu cầu của khách DL cũng như nhân dân địa phương với mức giá được niêm yết công khai và không nâng đột biến giá các phòng nghỉ, các mặt hàng kinh doanh ăn uống trong thời điểm mùa DL. Nhìn chung, chất lượng của các cơ sở ăn uống tại Nghệ An cơ bản đáp ứng được các yêu cầu của khách DL.

Về các trung tâm, mua sắm, dịch vụ vui chơi giải trí cũng đang được xây dựng tích cực để phục vụ khách DL, gần đây nhất là khu DL sinh thái, biệt thự nghỉ dưỡng, vui chơi giải trí thể thao Lan Châu - Song Ngư. Tuy nhiên theo đánh giá của một số CBQL của tỉnh Nghệ An, thì hiện tại các dịch vụ mua sắm, vui chơi giải trí của tỉnh chưa đáp ứng được nhu cầu của khách DL. Theo lãnh đạo Sở Công thương Nghệ An, mặc dù tạo điều kiện về các chính sách thu hút đầu tư nhưng

hiện tại vẫn chưa xây dựng được trung tâm mua sắm lớn ở Cửa Lò, đây là sự yếu kém trong CSHT.

Theo Chương trình PTDL Nghệ An giai đoạn 2011-2015, tỉnh Nghệ An tiếp tục thực hiện trọng tâm là khai thác hiệu quả quần thể Khu di tích Kim Liên gắn với hệ thống các di tích trên địa bàn Nam Đàn, PTBV SPDL nghỉ dưỡng biển trên cơ sở xây dựng Cửa Lò thành đô thị DL có môi trường trong sạch, dịch vụ đa dạng, hấp dẫn đồng thời đầu tư một số khu nghỉ dưỡng cao cấp ven biển: Đảo Ngư, bán đảo Lan Châu, Nghi Thiết, đền Cuông - Cửa Hiền, Đông Hồi, khu DL nước khoáng nóng Giang Sơn; kết hợp DL nghỉ dưỡng với văn hóa tâm linh, sinh thái làng quê, DL hội nghị, hội thảo nhằm kéo dài thời gian hoạt động kinh doanh trong năm; từng bước triển khai quy hoạch PTDL khu vực lân cận như hồ Khe Gỗ, hồ Vực Mấu, Khu tổ hợp Thương mại và DL đảo Ngư.

Nghệ An hiện đang tích cực kêu gọi đầu tư vào các dự án DL biển, DLST với tổng vốn gần 250 triệu USD từ nay đến năm 2020. Tỉnh cũng kêu gọi đầu tư vào một số dự án xây dựng trung tâm thương mại, dịch vụ mua sắm, thể dục thể thao; công viên vui chơi giải trí, các trò chơi dưới nước (Hồ cá Cửa Nam)... nhằm tạo nên một trung tâm DL hoàn chỉnh, đáp ứng mọi nhu cầu của du khách. Nghệ An cam kết sẽ dành nhiều ưu đãi cho các dự án đầu tư vào Tỉnh với những chính sách hỗ trợ cụ thể về xúc tiến đầu tư, san lấp giải phóng mặt bằng, xây dựng đường giao thông trục chính, ưu đãi về giá cho thuê đất.

+ Hoạt động đầu tư PTDL:

Trong thời gian gần đây, lĩnh vực thu hút đầu tư vào DL của Nghệ An có nhiều khởi sắc. Hạ tầng giao thông phục vụ DL được Tỉnh ưu tiên đầu tư, hệ thống đường sắt, nhà ga tiếp tục được nâng cấp, các dự án phát triển giao thông đường bộ cũng như mở rộng quy mô đường bay hàng không tới Nghệ An được Tỉnh tích cực thực hiện. Tỉnh tiếp tục kêu gọi đầu tư vào các dự án DL biển, DLST với tổng vốn gần 250 triệu USD từ nay đến năm 2020 nhằm khai thác tiềm năng về DL biển, DL nghỉ dưỡng, sinh thái. Tỉnh cũng quan tâm đầu tư cho việc xây dựng và bảo tồn các công trình văn hóa, di tích lịch sử, di tích cách, cũng như dành 740 triệu đồng phục vụ hoạt động nâng cao trình độ đội ngũ nhân lực ngành DL Tỉnh. Tiếp tục đầu tư vào các khu DL nghỉ dưỡng sinh thái ven biển Cửa Lò, các cơ sở nhà hàng, trung tâm mua sắm, bên cạnh đó, Tỉnh cũng quan tâm tới việc hoàn thiện hệ thống các cơ sở y tế, ngân hàng, bảo hiểm… phục vụ khách DL. Ngoài ra, việc đầu tư còn được Tỉnh tiến hành trên lĩnh vực đảm bảo an ninh, an toàn cho du khách thông qua hoạt động đào tạo lực lượng cứu hộ hàng năm cũng như tu sửa, nâng cấp các phương tiện cấp cứu biển hiện có như tàu cao tốc, ca nô, mô tô nước… Nhìn chung, theo phỏng vấn một số CBQL chủ chốt của Sở VHTTDL Nghệ An cho thấy công tác đầu tư phát triển ngành DL đã được Tỉnh quan tâm và tạo nhiều điều

kiện. Tuy nhiên, hạn chế về nguồn ngân sách đầu tư là một trong những khó khăn lớn ảnh hưởng tới hoạt động đầu tư.

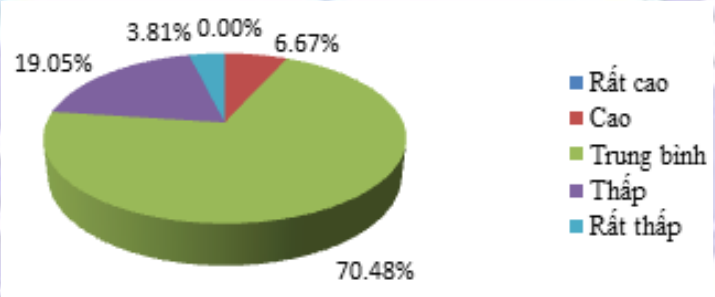
Bên cạnh những kết quả đã đạt được, còn tồn tại một số vấn đề trong hoạt động đầu tư PTDL Nghệ An. Cụ thể:

Thứ nhất, theo khảo sát của tác giả, tại các khu, điểm DL của Nghệ An hiện nay, không hề có một hệ thống vệ sinh công cộng nào, mà nếu có thì rất mất vệ sinh. Đại sứ Đặc mệnh toàn quyền Việt Nam tại Lào cho biết, khách DL Lào khi đi DL về cũng phản ánh khá nhiều về tình trạng thiếu nhà vệ sinh công cộng tại Nghệ An.

Thứ hai, theo lãnh đạo UBND tỉnh Nghệ An, ngành DL của Tỉnh hiện nay chưa có nhiều dự án đầu tư lớn, nhất là dự án đầu tư nước ngoài để tạo ra SPDL đặc sắc, hấp dẫn, điều này dẫn đến lượng khách DL quốc tế đến Nghệ An còn ít.

Lãnh đạo TX Cửa Lò cho biết: Hiện nay các dịch vụ mua sắm còn thiếu phong phú, các mặt hàng lưu niệm đơn điệu, chưa tạo được sức hấp dẫn với du khách; chính quyền địa phương đã định hướng xây dựng một số mô hình sản xuất sản phẩm quà tặng DL nhưng DN chưa thực sự quan tâm; kinh phí đầu tư cho hạ tầng DL rất hạn chế, nên thu hút đầu tư phục vụ cho DL rất khó khăn. Hiện các dự án đầu tư vào DL trên địa bàn tỉnh mới chỉ tập trung vào đầu tư xây dựng các khách sạn như Sài Gòn - Kim Liên, Mường Thanh - Sông Lam, Bãi Lữ resort… còn các khu DLST, nghỉ dưỡng hiện đang khó thu hút đầu tư.

Khảo sát của tác giả về mức độ thu hút đầu tư DL của tỉnh Nghệ An cho thấy có tới 74 DN tương ứng với 70,48% cho rằng mức độ thu hút đầu tư DL của Nghệ An chỉ ở mức trung bình. Tỉnh cần có các chính sách thu hút đầu tư hiệu quả và thông thoáng hơn nữa.



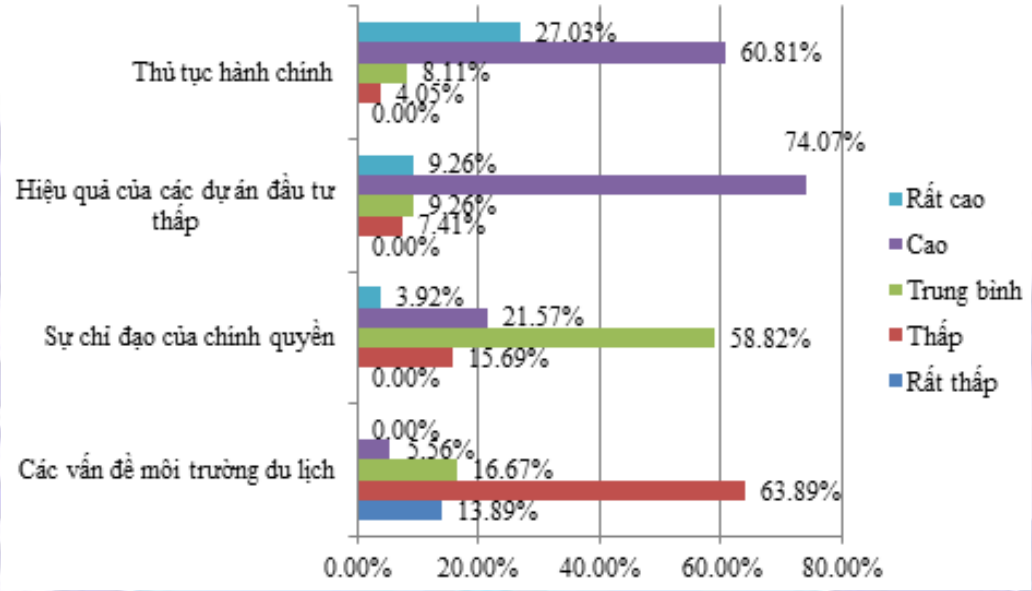
Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình 2.6: Đánh giá của DN DL về mức độ thu hút đầu tư DL tỉnh Nghệ An

Nguyên nhân của vấn đề này xuất phát từ nhiều yếu tố. Có thể thấy TNDL của Nghệ An lớn nhưng phân bố rải rác, không tập trung. Nhiều điểm DL hấp dẫn còn cách xa khu dân cư, giao thông đi lại khó khăn, khó phát triển dịch vụ đi kèm nên chủ đầu tư không mặn mà khai thác do hiệu quả đầu tư thấp. Bên cạnh đó, vấn đề môi trường tại các điểm DL chưa được chính quyền địa phương chú trọng. Tại

nhiều điểm DL vẫn còn tồn tại tình trạng rác thải bừa bãi, chưa có công trình vệ sinh hợp lý cho du khách tham quan…

Tuy nhiên, những nguyên nhân trên mới chỉ là thứ yếu, mà quan trọng nhất vẫn là do vướng mắc về thủ tục hành chính. Theo phản ánh của nhiều nhà đầu tư, về phía lãnh đạo tỉnh cực kỳ thông thoáng, tạo mọi điều kiện thuận lợi, song khi giải quyết các thủ tục hành chính liên quan tại các sở, ban, ngành thì vướng mắc do thủ tục rườm rà, còn gây khó dễ cho các nhà đầu tư. Một nguyên nhân nữa là thiếu sự lãnh đạo, chỉ đạo quyết liệt, sát sao và thiếu sự phối hợp của chính quyền địa phương, các ban, ngành liên quan với nhà đầu tư khi đứng ra giải quyết các đề nghị, vướng mắc mà nhà đầu tư gặp phải, nhất là công tác giải phóng mặt bằng.



Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình 2.7: Một số chỉ tiêu ảnh hưởng tới mức độ thu hút đầu tư của ngành Du lịch tỉnh Nghệ An

Kết quả điều tra khảo sát thực tế về một số chỉ tiêu ảnh hưởng tới mức độ thu hút đầu tư của ngành Du lịch tỉnh Nghệ An đối với các DN kinh doanh DL của tỉnh cho thấy: 4 yếu tố đều có sự ảnh hưởng tới mức độ thu hút đầu tư của ngành Du lịch tỉnh Nghệ An trong đó, yếu tố thủ tục hành chính có 45 DN (60,81% trong 74 DN trả lời có ảnh hưởng) cho rằng ở mức cao, yếu tố hiệu quả của các dự án đầu tư thấp có 40 DN (tương ứng 74,07% trong 54 DN trả lời có ảnh hưởng) cho rằng ở mức cao, yếu tố sự chỉ đạo của chính quyền có 30 DN (58,82% trong 51 DN trả lời có ảnh hưởng) đánh giá ở mức trung bình và 23 DN (63,89% trong 36 DN trả lời có ảnh hưởng) đánh giá yếu tố các vấn đề môi trường DL ở mức thấp. Như vậy có thể thấy các yếu tố bên trên những yếu tố quan trọng ảnh hưởng lớn tới mức độ thu hút đầu tư của tỉnh Nghệ An.

Thứ ba, hoạt động xúc tiến đầu tư DL của tỉnh còn hạn chế, thông tin, tài liệu xúc tiến đầu tư chưa được cập nhật, đổi mới, chưa chủ động tìm kiếm đối tác để

xúc tiến đầu tư; chưa triển khai được dịch vụ hỗ trợ nhà đầu tư, DN; chất lượng danh mục các dự án kêu gọi đầu tư của Tỉnh chưa cao.

Trong năm 2014, Tỉnh đã kêu gọi đầu tư cũng như có các chính sách ưu đãi về đất, thuế… tạo điều kiện cho các DN đầu tư khai thác TNDL. Bên cạnh đó, Tỉnh đã có nhiều buổi gặp mặt DN nhằm thu nhận những góp ý trong hoạt động kinh doanh DL, nhằm giải quyết các vướng mắc còn tồn tại, hướng DN kinh doanh DL đa dạng hóa các loại hình sản phẩm DL.

Tỉnh cũng đã quan tâm tới việc đầu tư cho công tác bảo tồn và phát triển các TNDL nhân văn. Các giá trị văn hoá phi vật thể, lễ hội truyền thống từng bước được khai thác và đổi mới cả nội dung và hình thức, Tỉnh đã có kế hoạch bảo tồn, phát triển để dân ca Ví dặm Nghệ Tĩnh được tổ chức UNESCO xét công nhận là Di sản văn hoá phi vật thể đại diện của nhân loại. Bên cạnh đó, văn hoá ẩm thực với nhiều đặc sản, món ăn dân dã nhưng độc đáo cũng được các DN kinh doanh dịch vụ ăn uống tiếp tục duy trì và sáng tạo thêm các món ăn hấp dẫn, để lại ấn tượng sâu sắc đối với khách DL trong và ngoài nước khi đến Nghệ An.

2.3.2.3. Đầu tư cho nguồn nhân lực du lịch

Nguồn nhân lực luôn là vấn đề quan trọng trong các hoạt động KT - XH. Đào tạo, sử dụng nguồn nhân lực đang là vấn đề quan tâm của DL Nghệ An, nhất là trước yêu cầu phát triển và xu thế hội nhập quốc tế hiện nay. Theo thống kê, trên địa bàn Nghệ An hiện có 7 cơ sở đào tạo nhân lực ngành DL, trong đó có 3 trường cao đẳng, 2 trường trung cấp nghề. Hàng năm có khoảng trên 2.000 sinh viên ra trường từ các cơ sở đào tạo này. Mặc dù số lượng đơn vị đào tạo trong lĩnh vực DL của Tỉnh tương đối nhiều, tuy nhiên thực trạng chất lượng cũng như số lượng nguồn nhân lực ngành DL của Tỉnh vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu. Trong giai đoạn 2011 - 2015, dự kiến Tỉnh sẽ đầu tư 740 triệu đồng cho hoạt động đào tạo, nâng cao kiến thức cho các đối tượng tham gia hoạt động trực tiếp trong ngành DL.

Nhằm triển khai các chương trình, kế hoạch phát triển, ngành DL Nghệ An tích cực đẩy mạnh công tác bồi dưỡng nguồn nhân lực. Tập huấn về công tác BVMT trong hoạt động DL cho các CBQL DL tại các huyện thị; lớp bồi dưỡng nghiệp vụ và kiến thức văn hóa DL cho cán bộ công nhân viên và nhân dân tại các trọng điểm DL của Tỉnh. Đặc biệt chú trọng công tác đào tạo ngoại ngữ cho cán bộ, nhân viên đặc biệt là ngoại ngữ hiếm trong đó có tiếng Thái, tiếng Hàn, tiếng Nhật... một số DN đã chủ động gửi cán bộ đi đào tạo tại các cơ sở đào tạo trong và ngoài nước.

Tuy nhiên, cũng theo lãnh đạo Sở VHTTDL, nguồn nhân lực DL Nghệ An vẫn còn nhiều mặt bất cập và chưa đáp ứng được yêu cầu trong xu thế hội nhập. Về số lượng, do các DN và cơ sở kinh doanh DL hầu hết là quy mô nhỏ nên số lao động bình quân còn thấp. Chỉ tính riêng về kinh doanh CSLT DL, số lao động bình

quân chỉ đạt 0,5 người/phòng, trong khi tại các trung tâm DL lớn trong nước thì con số này là 1,2 - 1,5 người/phòng.

Lực lượng lao động cũng bị biến động do tính chất mùa vụ, nhất là các địa bàn DL ven biển. Về cơ cấu, số đông là lao động làm việc trong các cơ sở dịch vụ lưu trú DL, nhà hàng ăn uống, các ngành nghề khác còn thiếu và yếu. Chất lượng lao động nhìn chung chưa cao, thiếu lao động có trình độ quản lý kinh doanh DL giỏi, nhất là về quản lý kinh doanh khách sạn, lữ hành, cũng như đội ngũ các chuyên gia đầu ngành và công nhân kỹ thuật có tay nghề cao, HDV DL và thuyết minh viên giỏi... Đặc biệt, trình độ ngoại ngữ của đa số cán bộ, công nhân lao động còn yếu nên hạn chế trong việc giao tiếp, phục vụ và quảng bá xúc tiến mở rộng thị trường khách quốc tế.

Theo tìm hiểu của tác giả, trường Cao đẳng Văn hóa Nghệ thuật Nghệ An, từ năm học 2001 - 2002 tuyển sinh chuyên ngành DL thuộc Khoa Quản lý văn hóa. Với hình thức đào tạo, ưu tiên cho thực hành nghề nhiều hơn (2/3 thời gian đào tạo), chú trọng nghiệp vụ hướng dẫn, lữ hành, bàn, buồng, bar. Tuy nhiên, hiện nay khó khăn nhất của trường là cơ sở vật chất dành cho thực hành đã đáp ứng được nhưng chưa đủ, nhất là các phòng chất lượng cao. Khi cần, trường phải thuê theo giờ tại các khách sạn - điều này đã ảnh hưởng không nhỏ tới quá trình thực hành.

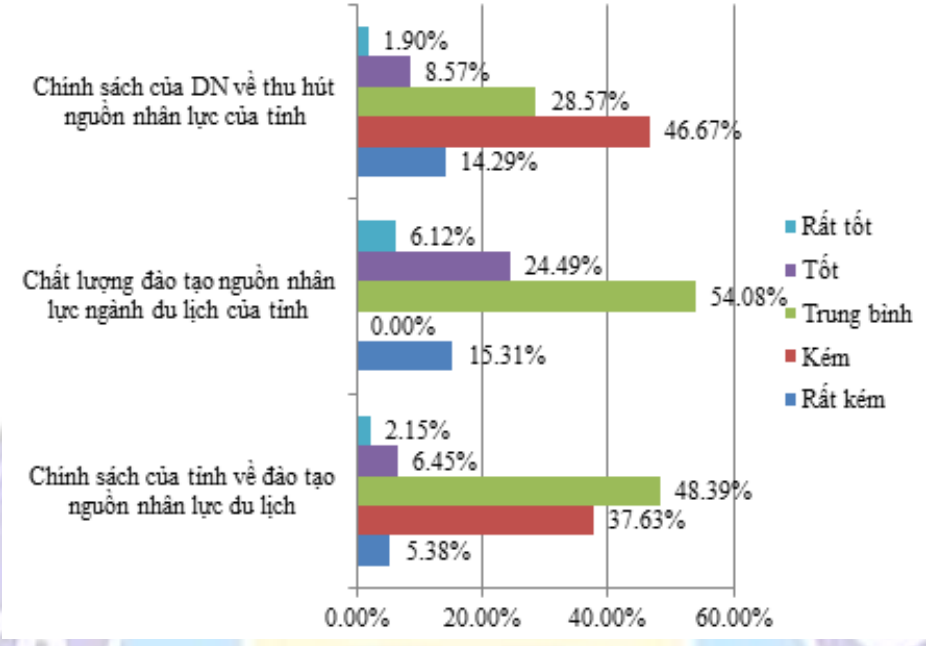
Các sinh viên được dạy kỹ năng phục vụ từ buồng, đến bàn, bar, bếp… nhưng thực tế khách sạn chỉ cần nhân lực chuyên một nghề, thì các sinh viên này lại không đáp ứng được. Bên cạnh đó, chương trình đào tạo không thống nhất giữa các trường đã ảnh hưởng không nhỏ tới chất lượng đầu ra. Phần lớn sinh viên ra trường đều thiếu kỹ năng cần thiết để có thể tiếp cận ngay vị trí công việc được giao, gây lãng phí về thời gian, kinh phí... cho cả DN, người học và cơ sở đào tạo.

Hiện nay, phần lớn DN DL trên địa bàn tỉnh Nghệ An hiện nay có quy mô nhỏ, hoạt động theo thời vụ nên DN chưa thực sự coi trọng việc đào tạo đội ngũ nhân viên có tay nghề cao của mình. Trình độ của các HDV ở Nghệ An hiện nay còn thấp, chỉ có 60% có trình độ đại học, còn tới 40% là trình độ từ trung cấp đến cao đẳng; trong số 120 HDV, có tới gần 2/3 là HDV tự do hoặc dưới dạng cộng tác viên.

Khảo sát của tác giả đối với một số chỉ tiêu về nguồn nhân lực của DN (phụ lục 6) cho thấy, về đầu tư của DN cho đào tạo nhân lực ngành DL hiện nay là thấp (50 phiếu tương ứng 47,62%), mức độ đãi ngộ của DN với lao động ngành DL là trung bình (61 phiếu tương ứng 58,10%) và nhu cầu sử dụng lao động trong ngành DL của DN là mức cao (75 phiếu tương ứng 71,43%). Khảo sát trên cho thấy sự đãi ngộ của DN DL đối với người lao động và đầu tư cho việc đào tạo nhân lực ngành DL cần phải được quan tâm hơn nữa.

Để có được HDV giỏi, các trung tâm lữ hành phải tuyển chọn kỹ lưỡng và kỳ công đào tạo lại bằng thực tế, gửi đi đào tạo thêm về ngoại ngữ và kinh nghiệm tại các trung tâm DL lớn trong và ngoài nước. Nhưng khi thành HDV giỏi, các trung

tâm lữ hành lại chịu một áp lực lớn là khó giữ chân họ bởi cơ chế thị trường, mức thu nhập khá hấp dẫn của HDV từ các thành phố lớn. Đây là nguyên nhân lớn nhất của tình trạng vừa thiếu, vừa yếu của nguồn nhân lực DL ở Nghệ An.



Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình 2.8: Đánh giá của các DN DL về một số chính sách đào tạo và thu hút nhân lực của ngành Du lịch tỉnh Nghệ An

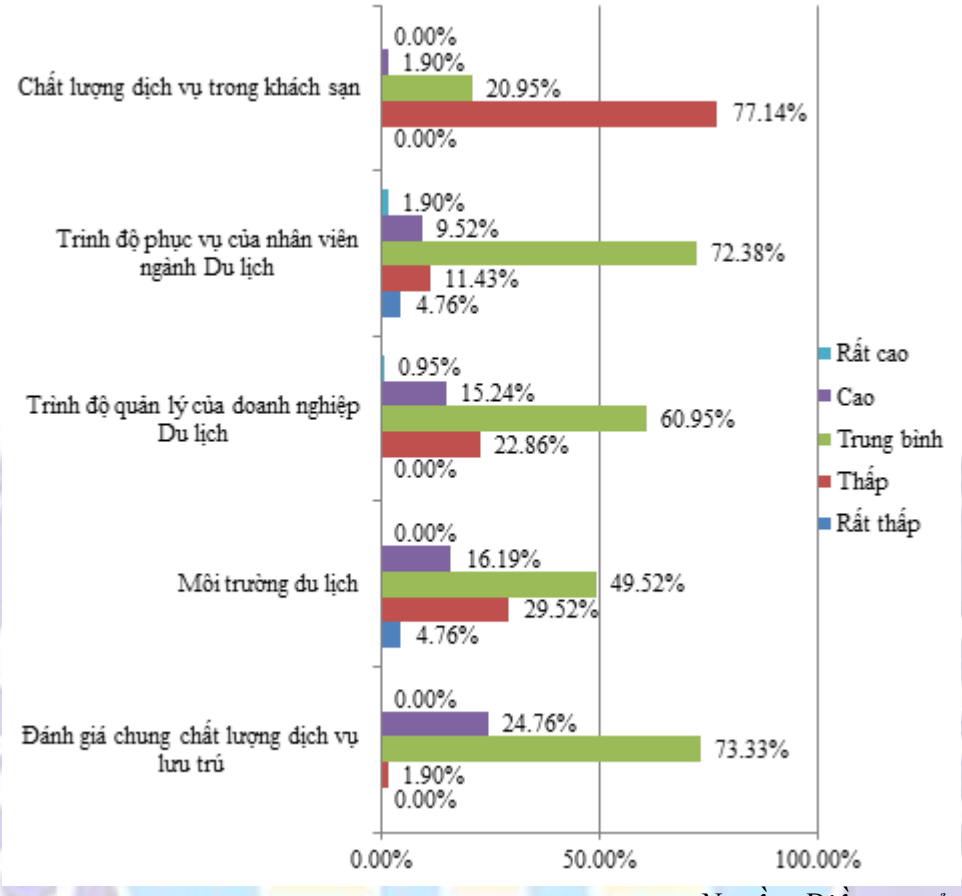
Kết quả điều tra khảo sát thực tế một số chính sách về đào tạo và thu hút nhân lực ngành DL tỉnh Nghệ An đối với các DN DL trên địa bàn Tỉnh cho thấy: Chính sách của DN về thu hút nguồn nhân lực của Tỉnh ở mức kém (49 phiếu ứng với 46,67%), chất lượng đào tạo nguồn nhân lực ngành DL của Tỉnh ở mức trung bình (53 phiếu ứng với 54,08%) và chính sách của tỉnh về đào tạo nguồn nhân lực DL ở mức trung bình (45 phiếu ứng với 48,39%).

Như vậy, có thể thấy hiện nay chính sách của DN về thu hút nguồn nhân lực và chính sách của Tỉnh về đào tạo nguồn nhân lực DL còn thấp. Cần tăng cường hơn nữa hai công tác này. Bên cạnh đó, các DN chưa chú trọng trong hoạt động nghiên cứu ứng dụng vào kinh doanh, kinh phí dành cho nghiên cứu của DN rất ít, nhiều DN hầu như không đầu tư kinh phí cho nghiên cứu.

2.3.2.4. Đầu tư nâng cao chất lượng và đa dạng hóa sản phẩm du lịch

Kết quả điều tra khảo sát thực tế về chất lượng dịch vụ lưu trú tại Nghệ An với đối tượng các DN DL của tỉnh cho thấy: Phần lớn các yếu tố được đánh giá ở mức trung bình và thấp. Chất lượng dịch vụ trong khách sạn ở mức thấp (81 phiếu tương ứng 77,14%), trình độ phục vụ của nhân viên ngành DL ở mức trung bình (76 phiếu ứng với 72,38%), trình độ quản lý của DN DL ở mức trung bình (64 phiếu ứng với 60,95%), môi trường DL ở mức trung bình (52 phiếu ứng với

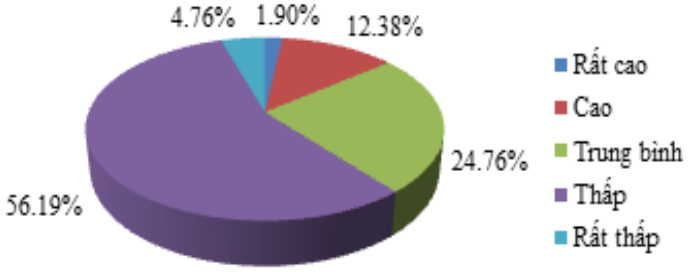
49,52%). Đánh giá chung chất lượng dịch vụ lưu trú ở mức trung bình (77 phiếu ứng với 73,33%).



Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình 2.9: Đánh giá của các DN DL về chất lượng dịch vụ lưu trú tại tỉnh Nghệ An

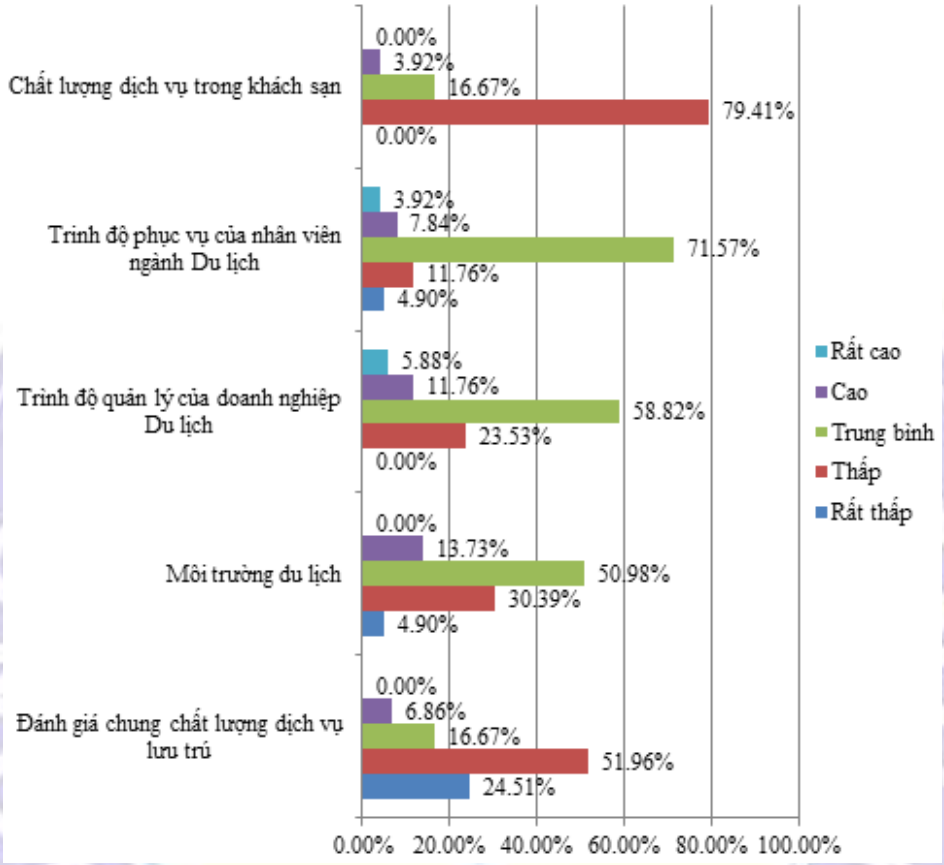
Chất lượng dịch vụ trong khách sạn ở mức thấp (81 phiếu tương ứng 79,41%), trình độ phục vụ của nhân viên ngành DL ở mức trung bình (73 phiếu ứng với 71,57%), trình độ quản lý của DN DL ở mức trung bình (60 phiếu ứng với 58,82%), môi trường DL ở mức trung bình (52 phiếu ứng với 50,98%). Đánh giá chung chất lượng dịch vụ lưu trú ở mức thấp (53 phiếu ứng với 51,96%). Như vậy, trong thời gian tới Tỉnh cần tăng cường hơn nữa công tác đầu tư nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú để đáp ứng các yêu cầu PTDL.



Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình 2.10: Đánh giá sự đa dạng của các sản phẩm DL trên địa bàn tỉnh Nghệ An của các DN DL

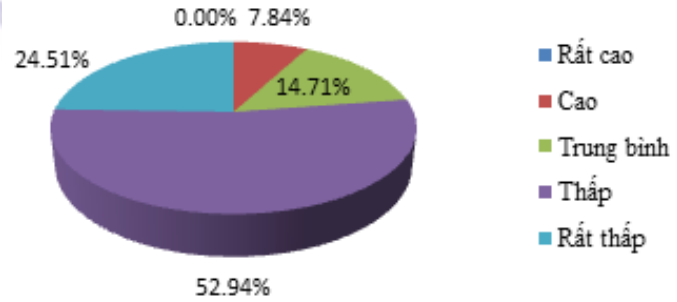
Kết quả điều tra khảo sát thực tế về chất lượng dịch vụ lưu trú tại Nghệ An với đối tượng các các CBQL ngành DL tỉnh được thể hiện trong hình 2.10 cho thấy: Phần lớn các yếu tố được đánh giá ở mức trung bình và thấp.



Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình 2.11: Đánh giá của các CBQL về chất lượng dịch vụ lưu trú của tỉnh Nghệ An

Về sản phẩm DL, theo đánh giá của lãnh đạo Tỉnh ủy Nghệ An, hoạt động DL trong tỉnh vẫn đang phát triển chủ yếu về chiều rộng, chất lượng, hiệu quả chưa cao; SPDL còn đơn điệu, chưa có nhiều dự án đầu tư lớn, nhất là dự án đầu tư nước ngoài để tạo ra SPDL đặc sắc, hấp dẫn, nên lượng khách DL quốc tế còn ít.



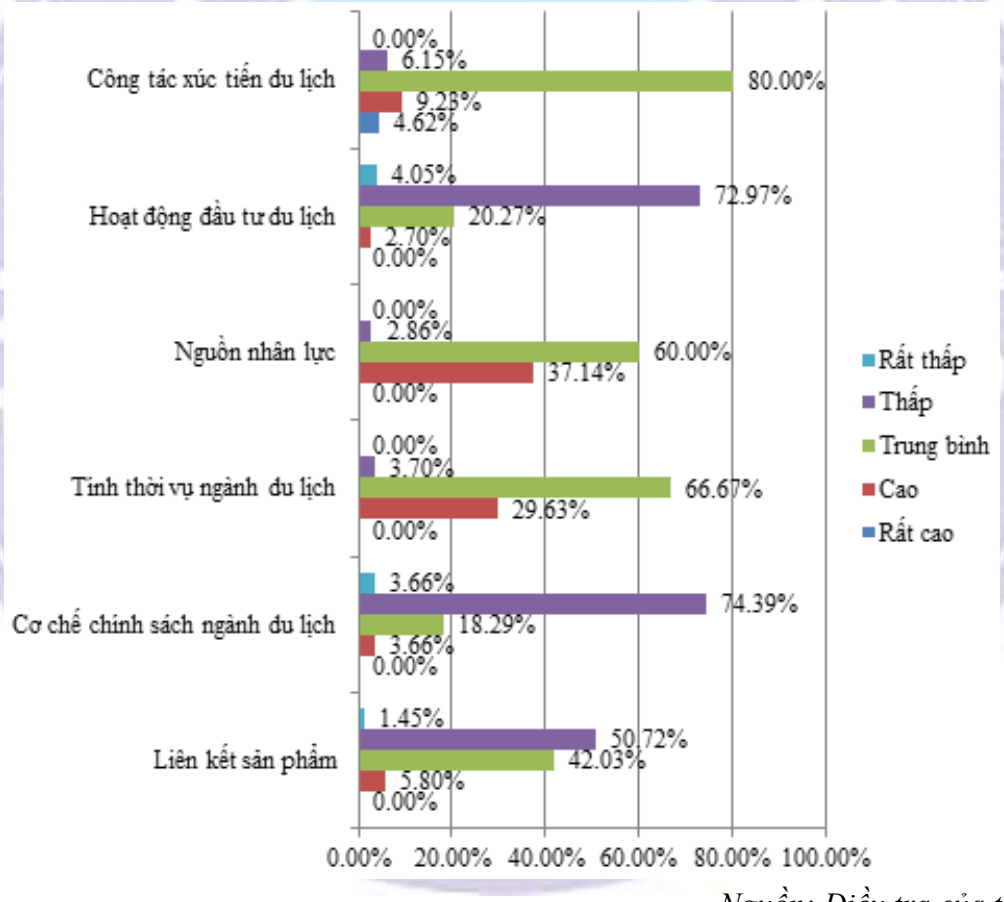
Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình 2.12: Đánh giá của CBQL về sự đa dạng của các sản phẩm DL tỉnh Nghệ An

Khảo sát về sự đa dạng của các sản phẩm DL đáp ứng nhu cầu khách DL trong và ngoài nước đối với các DN DL tỉnh cho thấy 59 DN tương đương 56,19 % cho rằng SPDL của Nghệ An hiện nay chưa phong phú, đa dạng. 26 DN tương đương 24,76% cho rằng sự đa dạng ở mức trung bình. Như vậy SPDL của Nghệ An chưa thực sự đa dạng, hấp dẫn du khách.

Khảo sát về sự đa dạng của các SPDL trên địa bàn tỉnh Nghệ An với đối tượng là đối tượng CBQL ngành DL tỉnh, có 54 cán bộ tương đương 52,94 % cho rằng SPDL của Nghệ An hiện nay chưa phong phú, đa dạng, có 15 cán bộ tương đương 14,71% cho rằng sự đa dạng ở mức bình thường.

Như vậy, các SPDL của Nghệ An hiện nay vẫn chưa thực sự đa dạng. Có rất nhiều nguyên nhân khiến cho các dịch vụ DL của Nghệ An thiếu tính đa dạng. Có thể kể đến như: Cơ chế chính sách ngành DL, công tác xúc tiến DL, hoạt động đầu tư DL, liên kết sản phẩm...



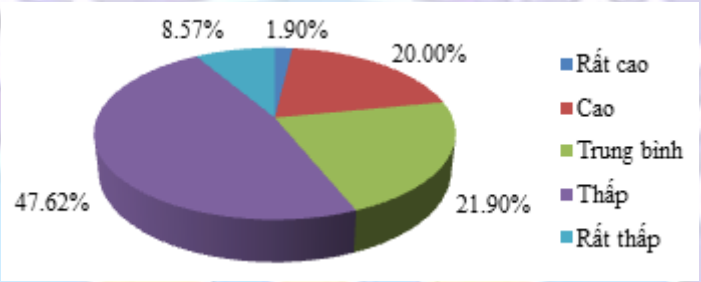
Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình 2.13: Một số yếu tố ảnh hưởng tới sự đa dạng sản phẩm DL tỉnh Nghệ An

Cụ thể, theo điều tra của tác giả đối với các DN DL trên địa bàn tỉnh, cơ chế, chính sách là một trong những nguyên nhân quan trọng của tình trạng này, hiện nay một số cơ chế, chính sách PTDL của Tỉnh chưa thực sự phù hợp (61 trong 82 phiếu tương ứng 74,39%). Có khá nhiều dự án đầu tư DL chậm tiến độ do cơ chế chính sách tại các sở, ban ngành địa phương khi triển khai chưa phù hợp. Hoạt

động đầu tư, PTDL của Nghệ An cũng chưa thực sự hiệu quả (54 trong 74 phiếu tương ứng 72,97%), phần lớn những dự án đầu tư PTDL của Tỉnh có quy mô nhỏ, các sản phẩm dịch vụ chưa tạo ra sự khác biệt. Ngoài ra, sự liên kết giữa các sản phẩm DL trong tỉnh và các địa phương khác (35 trong 69 sản phẩm tương ứng 50,72%) chưa tốt. Hiện nay, Nghệ An đã có một số sản phẩm DL liên kết như *"Một ngày ăn cơm 3 nước", "Hành trình 1000 năm các kinh đô Việt cổ"* tuy nhiên vẫn chưa thực sự thu hút được khách DL. Bên cạnh đó, cán bộ phòng Nghiệp vụ DL Sở VHTTDL tỉnh Nghệ An cho biết, thị trường sản phẩm lưu niệm chưa phát triển; sản phẩm lưu niệm còn nghèo nàn, đơn điệu, chưa đáp ứng được nhu cầu của du khách.

Khảo sát của tác giả có tới 51 DN tương đương với 47,62% cho rằng mức độ đáp ứng của các sản phẩm lưu niệm phục vụ hoạt động DL của Nghệ An là thấp.

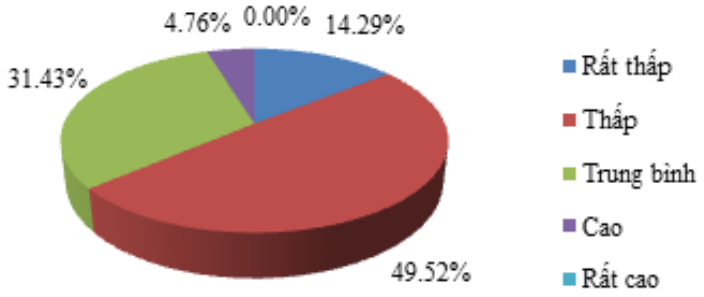


Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình 2.14: Mức độ đáp ứng của các sản phẩm bổ sung phục vụ hoạt động DL

Hiện Tỉnh vẫn chưa xây dựng được sản phẩm quà tặng DL đặc trưng vùng miền, mang nét độc đáo riêng. Nguyên nhân do các nghệ nhân làng nghề, chủ các cơ sở sản xuất chưa nghiên cứu, đầu tư cho chuyển đổi sản xuất kinh doanh, phát triển các sản phẩm của nghề truyền thống với những sản phẩm lưu niệm phục vụ DL, nhằm thu hút du khách khi đến với tỉnh nhà. Một phần, các điểm DL chưa quan tâm, ưu tiên đến việc xây dựng các quầy bán đồ lưu niệm.

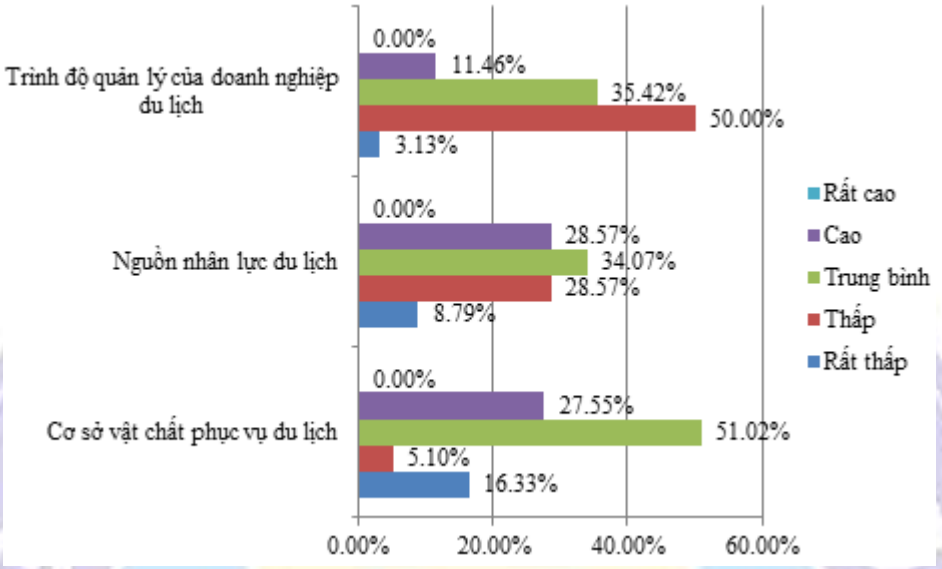
Về chất lượng dịch vụ DL, theo điều tra của tác giả thì có 52 DN tương đương 49,52% cho rằng chất lượng của các dịch vụ DL là thấp. Chỉ có 5 DN tương ứng với 4,76% cho rằng chất lượng các dịch vụ DL là cao.



Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình 2.15: Đánh giá của các DN DL về chất lượng các dịch vụ DL tại tỉnh Nghệ An

Khảo sát về một số tiêu chí ảnh hưởng tới chất lượng các dịch vụ DL của tỉnh Nghệ An với đối tượng là các DN DL cho thấy: Trình độ quản lý của DN DL ở mức thấp (48 trong 96 phiếu tương ứng 50,00%), nguồn nhân lực DL ở mức trung bình (31 trong 91 phiếu tương ứng 34,07%), cơ sở vật chất phục vụ DL ở mức trung bình (50 trong 98 phiếu tương ứng 51,02%).



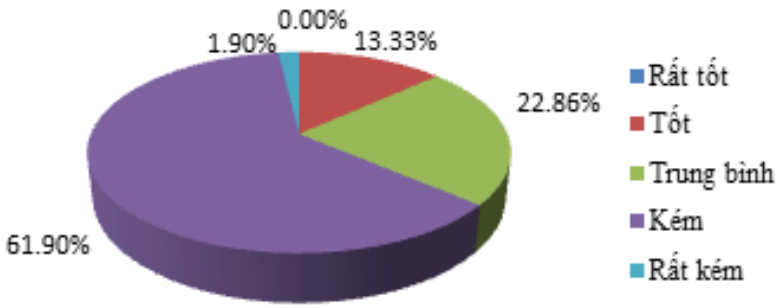
Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình 2.16: Một số tiêu chí ảnh hưởng tới chất lượng các dịch vụ DL của tỉnh Nghệ An

Tỉnh hiện có 27 DN lữ hành, trong đó có 11 đơn vị lữ hành quốc tế, 16 đơn vị lữ hành nội địa. Các DN DL hoạt động trong tỉnh đã chủ động áp dụng nhiều biện pháp tăng cường thu hút khách, nâng cao chất lượng dịch vụ lữ hành, đa dạng hóa các loại hình dịch vụ đáp ứng nhu cầu ngày một tăng của khách DL nội địa và quốc tế, từng bước đẩy mạnh tính chuyên nghiệp trong hoạt động DL.

Sở VHTTDL phối hợp với Sở Công thương, Liên minh Hợp tác xã tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông, Hội Văn hóa Nghệ thuật tỉnh đã tổ chức cuộc thi *"Sáng tạo sản phẩm lưu niệm đặc trưng Nghệ An"* năm 2013. Tuy nhiên, Ban tổ chức chỉ nhận được sản phẩm dự thi của một DN và một cá nhân, mặc dù trước đó ban tổ chức đã chủ động liên hệ với một số DN sản xuất hàng thủ công mỹ nghệ trên địa bàn tỉnh. Bên cạnh đó, việc xây dựng các tour tuyến DL trong tỉnh còn yếu, chưa đảm bảo sự đa dạng, hấp dẫn đối với khách DL. Các DN lữ hành đều có nhận định hiện nay, các tour, tuyến DL trong TP Vinh quá đơn điệu, chưa hấp dẫn được du khách.

Khảo sát đánh giá về việc xây dựng tour DL của các DN DL tỉnh Nghệ An có 65 DN tương đương với 61,90% được hỏi cho rằng hoạt động xây dựng tour DL còn yếu kém. Điều này ảnh hưởng tới sự thu hút khách DL từ trong và ngoài nước. Chỉ 14 DN tương đương 13,3% cho rằng hoạt động xây dựng tour là tốt và không có DN nào đánh giá hoạt động xây dựng tour là rất tốt.



Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình 2.17: Đánh giá hoạt động xây dựng tour DL của các DN DL tỉnh Nghệ An

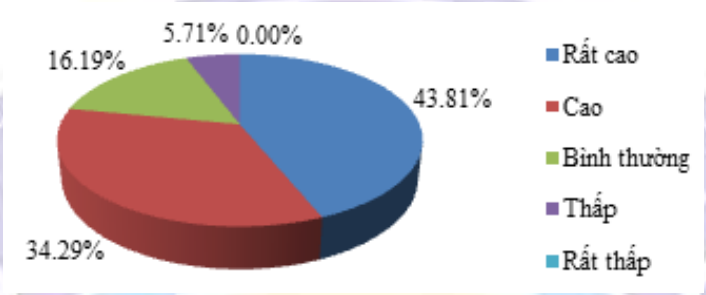
2.3.2.5. Đầu tư cho các hoạt động bảo vệ môi trường du lịch

Nhiều công trình văn hóa, di tích lịch sử, di tích cách mạng đã được quan tâm đầu tư xây dựng và bảo tồn tôn tạo, trong đó có Khu di tích lịch sử văn hóa Kim Liên, Khu mộ Bà Hoàng Thị Loan, đền thờ Vua Quang Trung... đã trở thành những điểm DL hấp dẫn đối với du khách và nhân dân cả nước.

Ngày 12/06/2007, UBND tỉnh Nghệ An đã ban hành Quyết định số 74/2007/QĐ - UBND về việc Ban hành quy định BVMT trên địa bàn tỉnh Nghệ An, trong đó điều 7 quy định BVMT đối với làng nghề và điều 14 quy định bảo vệ môi trường (BVMT) trong hoạt động DL. Ngoài ra, quyết định cũng chỉ định Sở VHTTDL chủ trì phối hợp với các sở ban ngành về UBND cấp huyện có liên quan chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện BVMT trong hoạt động DL theo quy định này và các quy định khác của pháp luật có liên quan. Tỉnh cũng đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo công tác PTDL và BVMT: Phê duyệt QHTT PTDL Nghệ An đến năm 2020; xây dựng đề án PTDL biển, đảo Nghệ An đến 2020 và Chương trình PTDL Nghệ An giai đoạn 2011 - 2015; tham mưu, đề xuất Ban Thường vụ Tỉnh ủy Nghệ An ban hành Nghị quyết 05-NQ/TU ngày 28/10 về PTDL Nghệ An giai đoạn 2011 - 2020; chỉ đạo UBND TX Cửa Lò tham mưu, triển khai Chương trình hành động xây dựng và phát triển TX Cửa Lò thành đô thị DL; ban hành chỉ thị số 13/2009/CT-UBND ngày 16/4/2009 về tăng cường thu hút khách quốc tế và thúc đẩy PTDL trên địa bàn Nghệ An (chú trọng bảo đảm an ninh trật tự, vệ sinh môi trường tại các điểm DL trên địa bàn).

Một số địa phương như TP Vinh, TX Cửa Lò, Diễn Thành, Quỳnh Phương, khu di tích Kim Liên đã ban hành và thực hiện tốt các quy chế về BVMT; xây dựng được nhiều mô hình quần chúng tham gia BVMT ở các phường, xã, vận động nhân dân không đổ rác, phế thải ra đường, nơi công cộng, thành lập tổ thu gom rác tại cụm dân cư, thực hiện tốt công tác tổng vệ sinh môi trường đảm bảo không để rác tồn đọng trên các trục đường, khu dân cư, khu vực công cộng và dọc bãi biển. 100% các điểm DL trên địa bàn tỉnh đều được trang bị thùng đựng rác, lắp biển báo chỉ dẫn nhằm nâng cao ý thức của du khách trong công tác BVMT và

thực hiện nghiêm túc quy định của chính quyền địa phương, thường xuyên vệ sinh khu vực DL. Đặc biệt, tại TP Vinh và TX Cửa Lò, 100% nhà hàng, khách sạn, ki ốt kinh doanh thực hiện việc đổ rác đến điểm tập trung từ 20h đến 24h hằng ngày. Tại các khu DL trọng điểm khác trên địa bàn tỉnh đều đã thành lập tổ thu gom rác thải và thực hiện khá tốt công tác vệ sinh môi trường, không để xảy ra hiện tượng rác tồn đọng tại các trục đường, điểm DL như tại khu di tích Kim Liên, khu di tích mộ Bà Hoàng Thị Loan, quảng trường Hồ Chí Minh, khu tâm viên núi Quyết, bãi tắm Cửa Lò, bãi Lữ...



Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình 2.18: Đánh giá mức độ quan tâm của DN đối với hoạt động bảo vệmôi trường DL

Khảo sát của tác giả cho thấy có tới 46 DN tương ứng với 43,81% được hỏi trả lời họ quan tâm tới các hoạt động BVMT DL, 36 DN tương đương 34,29% khá quan tâm và không có DN nào không quan tâm tới hoạt động BVMT DL. Nhìn chung, nhận thức về môi trường của các DN DL là tốt.

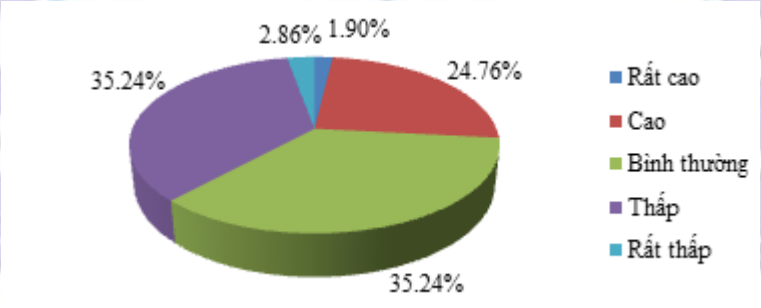
Về công tác cứu hộ cứu nạn trên biển, Giám đốc Trung tâm cứu hộ, cứu nạn và phòng cháy chữa cháy Cửa Lò cho biết: Công tác cứu hộ, cứu nạn, cấp cứu đuối nước, đảm bảo an toàn cho khách tắm biển luôn được lãnh đạo TX Cửa Lò cũng xác định là nhiệm vụ hết sức quan trọng đối với hoạt động DL của địa phương... Hàng năm, bên cạnh việc tu sửa, nâng cấp các phương tiện cấp cứu biển hiện có như tàu cao tốc, ca nô, mô tô nước… trung tâm tiến hành tuyển chọn lực lượng tham gia cảnh báo, cấp cứu biển. Ngoài kiển tra khả năng bơi lội, sức khỏe, những người làm công tác cứu hộ, cứu nạn còn được tập huấn về công tác sơ cấp cứu y tế, kỹ năng phản ứng nhanh, văn hóa ứng xử với khách DL bằng sự tận tâm, nhiệt tình, trách nhiệm cao, làm sao để nhắc nhở khách chú ý về sự an toàn, cảnh báo nguy cơ mà vẫn không khiến khách có cảm giác khó chịu vì thấy bị làm phiền.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đã đạt được, vẫn còn tồn tại một số vấn đề về môi trường cần sớm được khắc phục. Theo phản ánh của nhiều du khách và khảo sát thực tế của tác giả thì nhiều nơi tại Nghệ An chưa có công trình vệ sinh công cộng, tại TP Vinh, là một trong những trọng điểm DL của Nghệ An rất khó có thể tìm thấy một nhà vệ sinh công cộng nào.

Nguyên nhân chủ yếu do chính quyền địa phương chưa có biện pháp cụ thể đầu tư cho công tác BVMT tại địa phương, chưa có bãi rác tập trung. Các làng

nghề, các cơ sở chế biến, kinh doanh hải sản, chế biến nước mắm đã xả nước thải và các sản phẩm dư thừa của quá trình chế biến gây nên hiện tượng hôi thối và ô nhiễm môi trường khu vực này song chưa có sự phối hợp chặt chẽ về công tác BVMT giữa ban quản lý với chính quyền địa phương. Hoạt động DL ngày càng diễn ra mạnh mẽ và nhanh chóng, thu hút nhiều tổ chức, cá nhân tham gia trong khi công tác quản lý môi trường DL chưa đáp ứng được yêu cầu thực tiễn dẫn đến tình trạng xâm hại, có nguy cơ làm cạn kiệt tài nguyên thiên nhiên và nhân văn. Các huyện, thành, thị và các đơn vị, DN hoạt động DL chưa có đội ngũ cán bộ được đào tạo chuyên sâu về lĩnh vực môi trường nên rất khó khăn trong công tác quản lý, BVMT DL.

Công tác quản lý TNDL còn bất cập. Sự phân cấp ngành trong công tác quản lý môi trường DL còn chưa thực sự rõ ràng, rành mạch dẫn đến sự không thống nhất, chồng chéo trong hoạt động giám sát, kiểm tra, xử phạt hành chính trong lĩnh vực môi trường. Việc tăng nhanh về số lượng các khu DL, các cơ sở kinh doanh dịch vụ DL đã làm thu hẹp diện tích đất tự nhiên, đặc biệt là diện tích đất nông nghiệp dẫn đến giảm diện tích đất ngập nước, phá rừng lấy đất gây xói mòn, rửa trôi... PTDL ở khu vực ven biển với hệ thống đường giao thông, các khách sạn, sân golf... cũng là một trong những nguyên nhân làm tăng nhu cầu khai thác cát, giảm diện tích rừng phòng hộ ven biển dẫn đến nguy cơ gây xói mòn bờ biển, gây ra các hiện tượng cát bay và các hình thức suy thoái đất khác. Xung quanh một số điểm DL hiện tượng vứt rác bừa bãi còn diễn ra ở nhiều nơi. Rác thải do sóng biển đánh dạt vào và do các cơ sở kinh doanh thải ra chưa được thu gom triệt để tuy chưa đến mức đe dọa môi trường song đã làm mất mỹ quan không gian DL.



Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình 2.19: Đánh giá của các DN DL về công tác bảo vệ môi trường DL của tỉnh Nghệ An

Điều tra của tác giả cho thấy có đến 37 DN tương đương 35,24% DN được hỏi cho rằng công tác bảo vệ tài nguyên môi trường DL của Nghệ An hiện nay còn yếu kém, chưa đáp ứng được nhu cầu PTDLBV, có trách nhiệm với môi trường. Chỉ có 26 DN tương đương 24,76% DN đánh giá công tác bảo vệ tài nguyên môi trường DL của Tỉnh là tốt.

2.3.2.6. Công tác xúc tiến quảng bá du lịch

Công tác quảng bá, xúc tiến DL của Tỉnh tiếp tục được đẩy mạnh đầu tư và có những khởi sắc đáng kể. Hình ảnh, điểm đến, sản phẩm, dịch vụ DL Nghệ An được quảng bá, giới thiệu rộng rãi trên các phương tiện truyền thông, báo đài cả trong và ngoài nước. Nhiều sự kiện, hoạt động xúc tiến DL trọng điểm được tỉnh, ngành tổ chức mang tính liên kết, hợp tác vùng miền, tại các địa bàn trọng điểm về DL trong nước, các thị trường khách quốc tế truyền thống.

Về công tác tuyên truyền quảng bá, các hoạt động sự kiện liên quan đều được tuyên tuyền quảng bá một cách kịp thời trên trang web và bản tin của ngành. Cụ thể, các sự kiện hưởng ứng Năm Du lịch Quốc gia khu vực đồng bằng Sông Hồng; phối hợp xây dựng phóng sự Du lịch Biển nhằm thu hút khách DL trong mùa Du lịch 2013; tuyên truyền kỷ niệm 38 năm ngày giải phóng hoàn toàn miền Nam, thống nhất đất nước 30/4 và 1/5; phối hợp với Tạp chí Du lịch Việt Nam xây dựng chuyên trang về Lễ hội Làng Sen năm 2013 nhân dịp Kỷ niệm 123 năm ngày sinh Chủ tịch Hồ Chí Minh; phối hợp với báo Nghệ An, báo Du lịch Việt Nam thực hiện chuyên trang về Du lịch Nghệ An nhân dịp kỷ niệm 53 năm ngày thành lập Ngành Du lịch Việt Nam (09/7/1960 - 09/7/2013), dịp kỷ niệm ngày Du lịch thế giới 27/9/2013.

Về hoạt động xúc tiến DL, Tỉnh đã tham gia Tổ chức gian hàng trưng bày tuyên truyền quảng bá DL Nghệ An tại Hội nghị gặp mặt các nhà đầu tư nhân dịp Xuân Quý Tỵ; tham gia Hội chợ Du lịch Quốc tế Việt Nam (VITM) tại Hà Nội; Hội chợ DL đồng bằng Sông Hồng mở rộng - Hải Phòng 2013; Tổ chức đón đoàn Famtrip Hà Nội khảo sát và làm việc tại Nghệ An; Tổ chức Hội thảo Liên kết xây dựng sản phẩm Du lịch các tỉnh Bắc Miền Trung (kết hợp công bố biểu trưng của DL Nghệ An và ký kết hợp tác phát triển giữa Tổng công ty hàng không Việt An với 3 tỉnh Nghệ An - Thanh Hóa - Hà Tĩnh); phối hợp tham mưu xây dựng Chương trình xúc tiến DL thực hiện theo chương trình Hành động quốc gia về Du lịch, Chương trình xúc tiến DL Nghệ An gắn với phát triển Hàng không giai đoạn 2013-2015; Tham gia hội chợ Du lịch Quốc tế - ITE HCMC 2013; Tham gia Liên hoan Du lịch Làng nghề truyền thống Hà Nội…

Công tác xúc tiến quảng bá DL của Tỉnh đã trở nên sống động và hấp dẫn hơn với hình ảnh logo mới của ngành và được du khách trong và ngoài nước đón nhận và đánh giá cao. Bên cạnh đó, tham gia nhiều hội thảo xúc tiến như: Hội thảo Liên kết xây dựng sản phẩm Du lịch các tỉnh Bắc Miền Trung, Hội nghị giới thiệu đường bay Vinh - Viên Chăn gắn với xúc tiến DL…

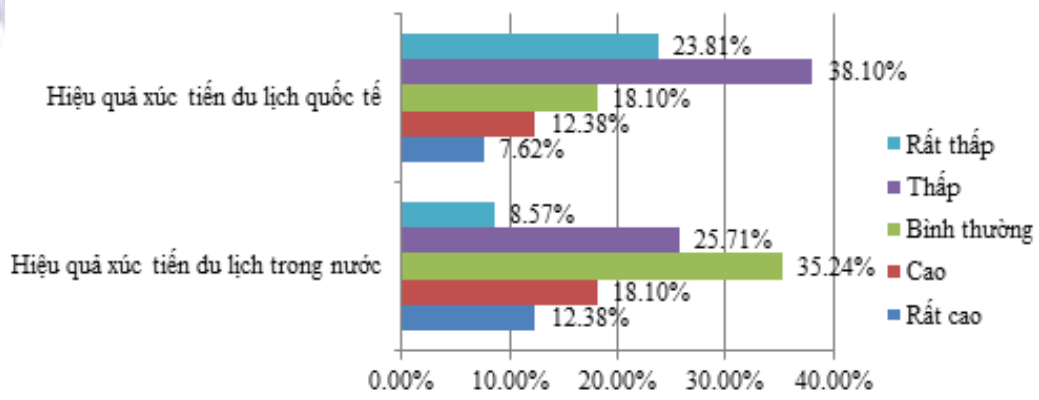
Thời gian tới, ngành tiếp tục phối hợp với các cơ quan báo chí, đài truyền hình trung ương, địa phương, hệ thống báo điện tử các cơ quan, ban, ngành trong tỉnh, trong nước tuyên truyền về DL Nghệ An... duy trì các chuyên đề tuyên truyền, giới thiệu về đất nước, con người Nghệ An và các hoạt động văn hoá DL

của tỉnh gắn với phát triển hàng không trong năm 2014 nhằm tuyên truyền, giới thiệu hình ảnh Nghệ An trong điểm đến DL Việt Nam, từng bước tạo dựng thương hiệu, vị thế và uy tín của DL Nghệ An đối với khách DL trong nước, quốc tế; Tạo tiền đề kết nối hình thành các sản phẩm, DL và các tuyến hàng không giữa Nghệ An với các Trung tâm lớn trong nước và Khu vực, thúc đẩy PTDL, phát triển hàng không để từ đó góp phần vào phát triển KT - XH của tỉnh.

Một số vấn đề còn tồn tại trong hoạt động xúc tiến, quảng bá DL Tỉnh:

Hiện nay, một trong những vấn đề tồn tại trong hoạt động PTDL Nghệ An là công tác xúc tiến DL, đặc biệt là công tác xúc tiến DL quốc tế.

Theo khảo sát của tác giả về hiệu quả xúc tiến DL đối với các DN DL trên địa bản tỉnh cho thấy, hiệu quả của công tác xúc tiến DL quốc tế hiện nay của Nghệ An hiện này chỉ đạt mức thấp (40 phiếu ứng với 38,10%), công tác xúc tiến DL trong nước có những nét khả quan hơn nhưng chỉ ở mức bình thường (37 phiếu ứng với 35,24%) (hình 2.20). Giám đốc Công ty Du lịch Vietravel - Chi nhánh tại Vinh cho biết hiện nay số lượng và giá trị các tour DL hai chiều Vinh - Viên Chăn là rất thấp, có khá ít người dân Lào biết về Nghệ An và đường bay thẳng Vinh - Viên Chăn mới mở gần đây. Trưởng bộ phận thị trường chi nhánh hàng không Việt Nam tại Vinh cho rằng, công tác quảng bá vẫn chưa thực sự hiệu quả. Hiện nay người dân các tỉnh lân cận như Thanh Hóa, Hà Tĩnh chưa biết nhiều đến đường bay này. Người dân ở Lào và Việt kiều vùng Đông Bắc Thái Lan, thông tin về đường bay cũng như các tour, tuyến DL ở Việt Nam vẫn còn nhiều hạn chế vì vậy chưa thu hút được nhiều khách từ chiều Lào về Việt Nam. Các DN lữ hành, DL cũng chưa xây dựng được các tour hấp dẫn, mang tính kết nối liên hoàn giữa Thái Lan - Lào - Vinh và các điểm tham quan hấp dẫn ở miền Trung như Quảng Bình, Huế, Đà Nẵng,…



Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình 2.20: Đánh giá hiệu quả công tác xúc tiến DL của tỉnh Nghệ An

Lãnh đạo Sở VHTTDL tỉnh cho biết, trong thời gian qua, Sở đã phối hợp với các cơ quan ban ngành tăng cường các biện pháp để quảng bá, tuyên truyền về đường bay. Sở cũng đề nghị các đơn vị lữ hành nhanh chóng xây dựng các tour DL

để khai thác đường bay, đặc biệt là thu hút thêm khách DL của 3 nước Việt, Lào và Thái sử dụng đường bay. Mặc dù vậy, hiệu quả của các chương trình xúc tiến vẫn chưa thật rõ nét.

Nguyên nhân chủ yếu khiến công tác xúc tiến DL tỉnh Nghệ An còn yếu theo phỏng vấn của tác giả đối với một số DN DL trên địa bàn tỉnh Nghệ An là kinh phí cho hoạt động xúc tiến DL còn chủ yếu được sử dụng vào các một số sự kiện DL chính, một khoản thời gian ngắn trong năm, chưa có tính liên tục, thường xuyên. Ngoài ra còn một số nguyên nhân như:

+ Nghiên cứu thị trường còn yếu, chưa bài bản.

+ Chưa xác định rõ các đối tượng (phân đoạn thị trường) tiềm năng nên quảng cáo lãng phí nhưng không hiệu quả.

+ Nhiệm vụ tiếp thị điểm đến, quảng bá sản phẩm DL thường xuyên hoặc thông qua các sự kiện được triển khai rất ít, kém hiệu quả.

2.3.2.7. Cơ chế, chính sách quản lý nhằm đảm bảo hỗ trợ và giám sát tình hình thực hiện các mục tiêu phát triển DL tỉnh Nghệ An

Dưới sự chỉ đạo của UBND tỉnh Nghệ An và Sở VHTTDL Nghệ An, ngành Du lịch và các ngành có liên quan cùng xây dựng cơ chế chính sách thông qua các văn bản quy phạm để điều chỉnh các lĩnh vực khác nhau liên quan đến DL như: Xuất nhập cảnh, hải quan, an ninh quốc phòng… Cơ cơ chế, chính sách pháp luật trong giai đoạn vừa qua cơ bản đáp ứng được yêu cầu thực tiễn, từng bước đi vào đời sống, góp phần tạo diện mạo mới của ngành DL Tỉnh.

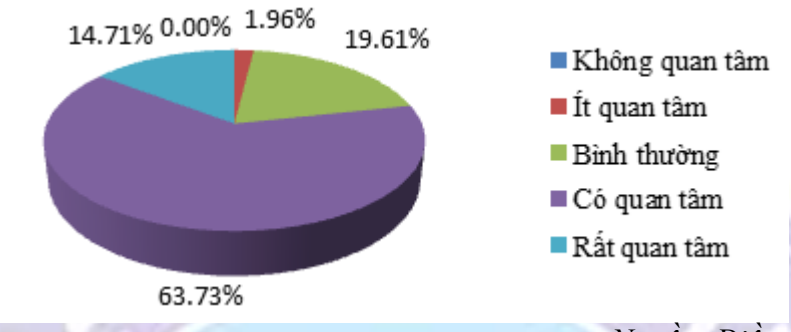
Theo lãnh đạo UBND tỉnh Nghệ An, những năm qua Tỉnh đã ban hành nhiều cơ chế, chính sách ưu đãi thu hút đầu tư trên địa bàn cũng như thực hiện nhiều giải pháp về cải cách hành chính, đào tạo bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức, tăng cường quảng bá xúc tiến nhằm tạo môi trường đầu tư hấp dẫn hơn.

Đánh giá về sự phối hợp trong việc xây dựng và thực hiện các mục tiêu PTDL giữa các cơ quan quản lý cấp tỉnh và địa phương (phụ lục 6), có 76 DN tương đương 72,38% cho rằng sự phối hợp này hiện nay ở mức trung bình. 20 DN tương đương 19,05% cho rằng sự phối hợp này ở mức yếu. Như vậy có thể thấy sự phối hợp này hiện nay vẫn đang ở mức bình thường.

Các CBQL nhà nước về DL của Tỉnh cũng đã có sự quan tâm nhất định đối với các nhãn DL có trách nhiệm, DLBV.

Đánh giá về mức độ quan tâm tới nhãn DLBV Bông sen xanh đối với các CBQL ngành DL tại Nghệ An cho thấy 65 cán bộ tương đương với 63,73% cho rằng có quan tâm tới nhãn DLBV Bông sen xanh. 15 cán bộ tương đương 14,71% cho rằng rất quan tâm tới nhãn này. Như vậy, nhìn chung về phía các cơ quan QLNN đã có sự quan tâm nhất định tới PTDLBV và các bộ tiêu chí đánh giá PTDLBV của quốc gia (hình 2.21).

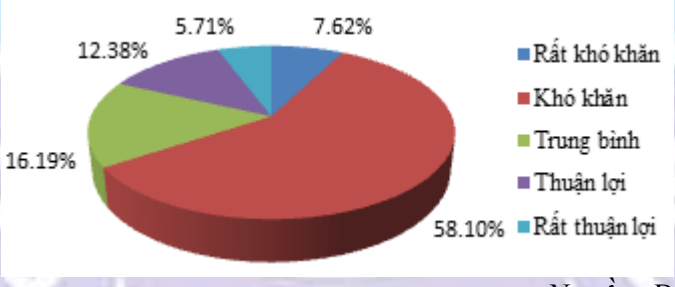
Tuy nhiên, hiệu quả trong công tác cải cách hành chính liên quan đến thu hút đầu tư của các sở, ban, ngành mặc dù đã có tiến bộ nhưng chưa được nhiều, một vài khâu vẫn còn khá rườm rà, gây khó dễ cho các nhà đầu tư. Một số địa phương có dự án DL đã quy hoạch nhưng thiếu chủ động, sáng tạo trong tuyên truyền tìm kiếm đối tác đầu tư; chưa phối hợp nhịp nhàng, đồng bộ trong công tác giải phóng mặt bằng và giải quyết các khó khăn, vướng mắc...



Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình 2.21: Mức độ quan tâm tới nhãn DLBV Bông sen xanh của các cơ sở lưu trú trên địa bàn tỉnh Nghệ An

Điển hình như Dự án Khu DL nước khoáng nóng Giang Sơn, huyện Đô Lương do Công ty TNHH đầu tư Hà An, Hà Nội làm chủ đầu tư. Năm 2010, sau khi nghiên cứu khảo sát, Công ty đã lập quy hoạch chi tiết và được UBND tỉnh phê duyệt với tổng mức đầu tư trên 500 tỷ đồng. Theo kế hoạch, trong quý I/2012, hoàn thành công tác giải phóng mặt bằng, song dự án này cũng có khả năng dừng lại vì tắc khâu giải phóng mặt bằng…



Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình 2.22: Đánh giá của các DN DL về các thủ tục hành chính liên quan tới hoạt động DL của tỉnh Nghệ An

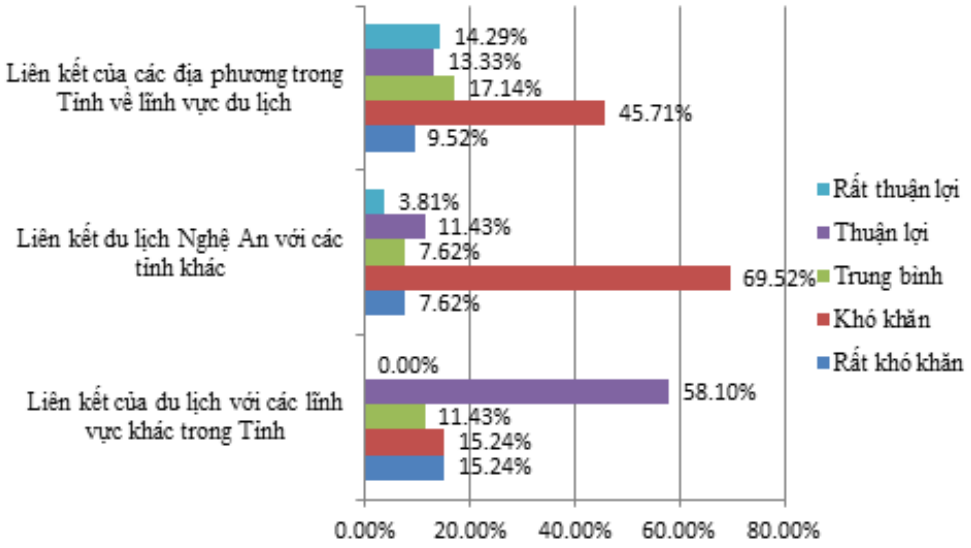
Khảo sát của tác giả với các DN DL trên địa bản tỉnh có tới 61 DN tương ứng 58,10% được hỏi cho rằng các thủ tục hành chính liên quan tới hoạt động DL của Tỉnh còn khó khăn. Chỉ có 13 DN ứng với 12,38% cho rằng việc thực hiện các thủ tục hành chính của tỉnh thuận lợi. Phần lớn các DN đều cho rằng hiện nay các thủ tục hành chính liên quan tới hoạt động DL là khó khăn.

Theo phản ánh của nhiều nhà đầu tư, về phía lãnh đạo Tỉnh đã chủ trương tạo cơ chế thông thoáng, tạo mọi điều kiện thuận lợi cho DN, song khi giải quyết các thủ tục hành chính liên quan tại các sở, ban, ngành thì vướng mắc do thủ tục rườm

rà, còn gây khó dễ cho các nhà đầu tư. Một nguyên nhân nữa là thiếu sự lãnh đạo, chỉ đạo quyết liệt, sát sao và thiếu sự phối hợp của chính quyền địa phương, các ban, ngành liên quan với nhà đầu tư khi đứng ra giải quyết các đề nghị, vướng mắc mà nhà đầu tư gặp phải, nhất là công tác giải phóng mặt bằng.

Tại cuộc đối thoại giữa các cơ quan nhà nước của Tỉnh với các đơn vị kinh doanh DL, các DN DL trên địa bàn Cửa Lò cũng bày tỏ các khó khăn về chính sách thuế đất, điện, nước, đô thị... kinh doanh chỉ 3 tháng nhưng phải nộp thuế cả năm; quy hoạch xây dựng công trình chỉ đạt được 70% diện tích đất nhằm tránh tình trạng bê tông hóa nhưng phải nộp thuế 100% diện tích với một mức thuế chung, giá điện còn cao... Một số tuyến đường nội thành TP Vinh quy định cấm không cho xe DL 16 chỗ trở lên lưu thông gây ảnh hưởng đến việc đưa đón khách tại một số khách sạn, nhà hàng nằm trên tuyến đường đó cũng như tham quan các điểm DL trên địa bàn như đường Nguyễn Sỹ Sách, Lê Hồng Phong...

Về hoạt động liên kết trong ngành DL Tỉnh, vấn đề liên kết luôn được đưa ra thảo luận tại các hội nghị, hội thảo vùng và liên tỉnh, gần đây nhất là hội nghị liên kết giữa Nghệ An và Đà Nẵng, Lâm Đồng, cũng như 2 tỉnh Hà Tĩnh và Thanh Hóa. Tỉnh Nghệ An cũng tham gia một số hoạt động xúc tiến tại các nước trong khu vực ASEAN như Thái Lan, Lào nhằm tạo sự liên kết , góp phần thúc đẩy sự liên kết cho ngành Du lịch của Tỉnh. Tuy nhiên, thực tế cho thấy các hoạt động liên kết, hợp tác hiện nay mới chỉ dừng lại ở các hoạt động thúc đẩy tạo thuận lợi cho việc đi lại, vận chuyển của khách DL, các hoạt động liên kết trong hợp tác đầu tư phát triển sản phẩm DL, quảng bá xúc tiến, tiếp thị, đào tạo nguồn nhân lực còn chưa được triển khai cụ thể một cách mạnh mẽ, chưa có cơ chế vận hành hoạt động liên kết. Các hoạt động liên kết, hợp tác trong xúc tiến, quảng bá giữa DL với các ngành, lĩnh vực khác như hàng không, thương mại… của Tỉnh cũng còn hết sức hạn chế, chưa có sự điều phối chung, hiệu quả.

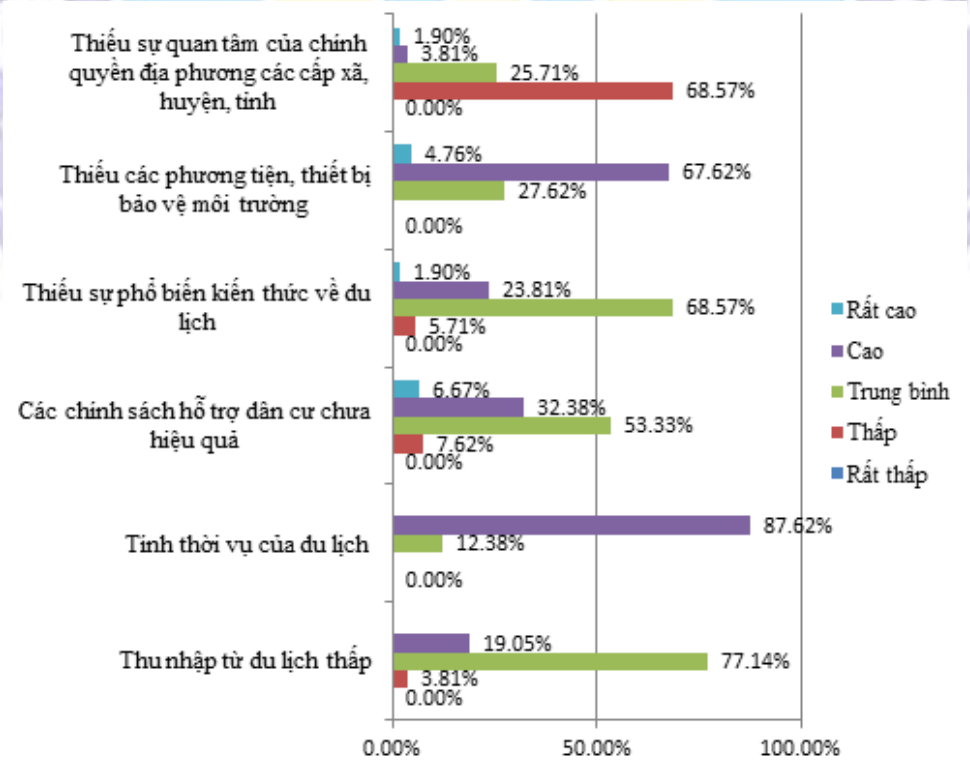


Hình 2.23: Đánh giá của các DN DL về hoạt động liên kết DL tỉnh Nghệ An

Theo khảo sát của tác giả về hoạt động liên kết trong ngành DL của tỉnh Nghệ An đối với các DN DL trên địa bàn tỉnh, hoạt động liên kết giữa DL và các lĩnh vực kinh tế khác được đánh giá cao nhất (61 phiếu ứng với 58.10%), thực tế cho thấy, hoạt động DL của Nghệ An đã và đang tác động tích cực đến sự phát triển của các lĩnh vực kinh tế khác trong tỉnh (hình 2.23).

Các dịch vụ DL tạo ra việc làm cho hàng chục nghìn lao động, hoạt động xây dựng cơ sở lưu trú, khu DL tạo điều kiện cho hoạt động xây dựng phát triển, thu nhập từ hoạt động đóng góp giá trị GDP khá lớn cho cho tỉnh. Trong thời gian, Nghệ An đã lỗ lực đẩy mạnh liên kết PTDL với các tỉnh như Quảng Bình, Đà Nẵng, Viên Chăn (Lào)…Tỉnh có chủ trương liên kết, phát triển với các tỉnh lân cận để hình thành vùng DL với nhiều sản phẩm DL đa dạng, thu hút khách DL trong nước và quốc tế. Tuy nhiên, hoạt động liên kết để PTDL giữa các địa phương trong tỉnh và giữa Nghệ An với các tỉnh lân cận hiện nay chưa tốt (73 DN ứng với 69,52%). Trong khi đó hiện nay liên kết để PTDL đang là xu hướng chung để PTDL trên cả nước. Bên cạnh đó, sự liên kết, hợp tác giữa người dân địa phương và các DN DL của tỉnh Nghệ An hiện nay vẫn còn ở mức thấp.

Đánh giá về sự hợp tác giữa người dân địa phương và các DN DL của tỉnh Nghệ An hiện nay trên 105 người dân địa phương (phụ lục 6) cho thấy, 75 ý kiến (tương đương 73,53%) cho rằng sự hợp tác này là yếu. Chỉ có 6 ý kiến tương đương 5,88% cho rằng sự hợp tác là cao. Điều này cho thấy sự hợp tác giữa người dân địa phương với các DN DL hiện nay còn rất hạn chế.



Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình 2.24: Khó khăn trong hoạt động phục vụ PTDL của dân cư địa phương

Tỉnh Nghệ An đang gặp nhiều khó khăn trong hoạt động thu hút cộng đồng dân cư địa phương vào hoạt động PTDL. Nguyên nhân do thu nhập từ DL thấp, tính thời vụ của DL, các chính sách hỗ trợ dân cư chưa hiệu quả, thiếu sự phổ biến kiến thức về DL... Cụ thể, theo điều tra của tác giả, thiếu các phương tiện, thiết bị để BVMT và tính thời vụ của DL là hai khó khăn lớn nhất đối với dân cư địa phương trong PTDL (lần lượt là 71 và 92 phiếu tương ứng 67,62% và 87,62%). Ngoài ra các yếu tố còn lại cũng là những khó khăn ảnh hưởng tới hoạt động phục vụ PTDL của dân cư địa phương.

Về công tác QLNN về DL, UBND tỉnh đã ban hành 06 chỉ thị và 05 quyết định và nhiều văn bản chỉ đạo về QLNN đối với các hoạt động kinh doanh DL trên địa bàn, về BVMT và trật tự, trị an tại các khu, điểm DL. Chăm lo củng cố kiện toàn và nâng cao chất lượng tham mưu chỉ đạo của các cơ quan quản lý đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ và tiến hành nhiều đợt thanh tra, kiểm tra về tình hình an ninh, trật tự, an toàn, vệ sinh thực phẩm, vệ sinh môi trường tại các khu điểm tham quan DL trọng điểm của tỉnh nói chung, vùng ven biển nói riêng.

Về công tác đảm bảo ATVSTP, ngành Y tế TX Cửa Lò đã tiến hành lập danh sách, rà soát các hoạt động cung cấp dịch vụ ăn uống tại các bãi biển để xây dựng kế hoạch quản lý và thực hiện các biện pháp ATVSTP đối với các loại hình dịch vụ này. Mở các các lớp tập huấn về ATVSTP cho cán bộ chủ chốt của 7/7 xã, phường, các chủ hộ, nhân viên kinh doanh nhà hàng, khách sạn có bếp ăn… về công tác ATVSTP; đào tạo đội ngũ phục vụ tại các nhà hàng, khách sạn về công tác ATVSTP. Tổ chức cho trên 500 khách sạn, nhà nghỉ, ki ốt dọc bãi biển ký cam kết đảm bảo ATVSTP cho du khách. Trong năm nay, thị xã sẽ tiến hành 2 đợt thanh kiểm tra các nhà hàng, khách sạn, ki ốt kinh doanh dọc bãi biển, nhằm đánh giá các điều kiện vệ sinh của các cơ sở, cũng như kịp thời phát hiện, ngăn chặn những sai phạm và xử lý nghiêm đối với các trường hợp vi phạm theo quy định của pháp luật. Ngành Y tế cũng chuẩn bị đầy đủ trang thiết bị, cơ số thuốc, hoá chất để ứng phó kịp thời khi có ngộ độc thực phẩm xảy ra; bố trí cán bộ y tế trực và sẵn sàng hỗ trợ các địa phương trong việc điều tra, xử lý ngộ độc thực phẩm khi cần thiết.

Về công tác đảm bảo trật tự an ninh, để đảm bảo cho khách DL an toàn tuyệt đối trong thời gian nghỉ dưỡng, tại thị xã biển mùa DL. TX Cửa Lò đã đề ra nhiều giải pháp cụ thể, có tính khả thi cao, huy động được sức mạnh tổng hợp của các ngành, các cấp và sự tham gia của các tầng lớp nhân dân trong công tác đảm bảo ANTT. Ban hành đề án đổi mới công tác tuyên truyền vận động toàn dân tham gia phòng, chống tội phạm và xây dựng mô hình phòng chống tội phạm trên địa bàn. Theo đó, nhiều mô hình phòng, chống tội phạm được hình thành và phát triển có giá trị thiết thực trong đời sống xã hội như: “Tổ dân phố không có tội phạm và tệ

nạn xã hội", "Cơ quan, trường học, tự quản, an toàn, văn hóa, không có tội phạm và tệ nạn xã hội"...

+ Một số vấn đề còn tồn tại.

- Hoạt động quản lý hệ thống xe điện 4 bánh vận chuyển khách DL hiện nay còn lỏng lẻo khi số lượng xe điện thực tế hiện nay cao hơn rất nhiều lần so với quy định 150 xe/1 địa phương.

- Chính sách quản lý giá các dịch vụ DL vẫn tồn tại bất cập, còn tồn tại tình trạng chặt chém khách DL. Tình trạng bán hàng rong, ăn xin đeo bám khách vẫn còn tồn tại cụ thể như tại Linh địa Trại Gáo, xã Nghi Phương, huyện Nghi Lộc, vào dịp đầu năm có rất nhiều người hành nghề ăn xin đeo bám khách DL, gây mất mỹ quan và trật tự an toàn xã hội.

Theo lãnh đạo UBND tỉnh Nghệ An, sự phối hợp giữa các cơ quan quản lý cấp tỉnh và địa phương, Hiệp hội Du lịch Nghệ An chưa đồng bộ, lực lượng CBQL tại địa phương trình độ còn hạn chế. Hoạt động của Hiệp hội DL Nghệ An chưa thực sự hiệu quả do chất lượng hội viên chưa cao.

Theo khảo sát của tác giả, đánh giá sự phối hợp liên ngành giữa cơ quan quản lý cấp tỉnh và địa phương của các DN DL trên địa bàn tỉnh có 59 DN tương đương 56,19% cho rằng sự phối hợp là khá yếu (phụ lục 6). Như vậy có thể thấy sự phối hợp liên ngành giữa các cơ quan quản lý cấp tỉnh và địa phương đã có những sự phối hợp nhất định nhưng sự phối hợp này chưa thực sự hiệu quả.

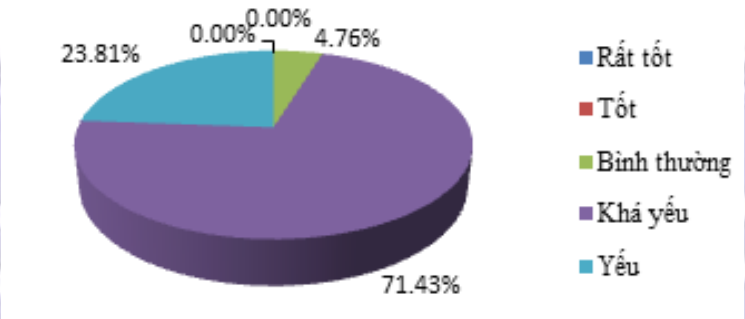
2.3.3. Thực trạng công tác đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch và các mục tiêu chiến lược phát triển du lịch bền vững của tỉnh Nghệ An

Công tác đánh giá các điều kiện PTDLBV tỉnh Nghệ An theo các bản quy hoạch, kế hoạch, đề án PTDL của Tỉnh thời gian qua đã từng bước được quan tâm qua nhiều hoạt động cụ thể. Về TNDL, Tỉnh đã đánh giá và quy hoạch các khu vực trọng điểm PTDL bao gồm TP Vinh, TX Cửa Lò, Nam Đàn, tương ứng với các SPDL là thế mạnh là DL văn hóa, lễ hội, DL nghỉ dưỡng biển, DL tìm hiểu, văn hóa lịch sử. Tỉnh cũng quan tâm đánh giá tới các mục tiêu cụ thể như lượng khách DL trong và ngoài nước, dự báo thị trường khách DL...

Trong những năm gần đây, Tỉnh cũng tổ chức nhiều cuộc đối thoại trực tiếp nhằm đánh giá thực tế tình hình thực hiện kế hoạch và các mục tiêu phát triển DL như Đối thoại trực tiếp: Nghệ An kích cầu DL và dịch vụ năm 2013, Hội nghị đối thoại giữa lãnh đạo tỉnh với các DN DL, dịch vụ trên địa bàn tỉnh, các hội nghị tổng kết công tác DL các năm và triển khai nhiệm vụ năm tới... nhằm tháo gỡ những vướng mắc khó khăn cho các DN DL, thúc đẩy hoạt động kinh doanh DL, dịch vụ trên địa bàn tỉnh, nâng cao sức cạnh tranh ngành Du lịch tỉnh Nghệ An.

Tuy nhiên, công tác này cũng mới chỉ dừng lại việc đánh giá ở các chỉ tiêu cơ bản. Chưa đánh giá được sự PTBV của DL thông qua các yếu tố như việc thành lập các nhóm chuyên đánh giá sự PTDLBV qua các lĩnh vực như PTDL, phân tích

kinh doanh và nghiên cứu thị trường, môi trường và bảo tồn đa dạng sinh học, phát triển KT - XH ở các vùng nông thôn... Tỉnh cũng chưa đưa ra được một hệ thống tiêu chí đánh giá DLBV đảm bảo bao quát toàn bộ hoạt động DL của Tỉnh. Bên cạnh đó, hoạt động thu thập thông tin đánh giá cũng chưa thực sự được quan tâm. Hoạt động phối hợp với cộng đồng người dân trong tỉnh về đánh giá PTDLBV còn yếu. Theo đánh giá của một số DN kinh doanh trong ngành DL qua phỏng vấn, hoạt động đánh giá PTDLBV của Tỉnh còn yếu do trình độ cán bộ ngành DL tỉnh còn hạn chế, chưa có sự phối hợp liên ngành trong công tác đánh giá PTDLBV, chưa có sự chỉ đạo sát sao trong hoạt động đánh giá PTDLBV.



Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình 2.25: Kết quả khảo sát về công tác đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch và các mục tiêu chiến lược PTDLBV của tỉnh Nghệ An

Theo khảo sát của tác giả, có 75 DN tương ứng với 71,40% cho rằng hoạt động đánh giá các điều kiện PTDLBV của tỉnh Nghệ An là yếu. Chỉ 4,76% cho rằng hoạt động này bình thường và không có DN nào cho rằng hoạt động này là tốt hay rất tốt. Như vậy, công tác đánh giá các điều kiện PTDLBV của tỉnh Nghệ An hiện nay còn yếu. Trong thời gian tới, tỉnh Nghệ An cũng như Sở VHTTDL tỉnh cần tăng cường công tác đánh giá các điều kiện PTDLBV nhằm đáp ứng yêu cầu xây dựng CLPTDLBV.

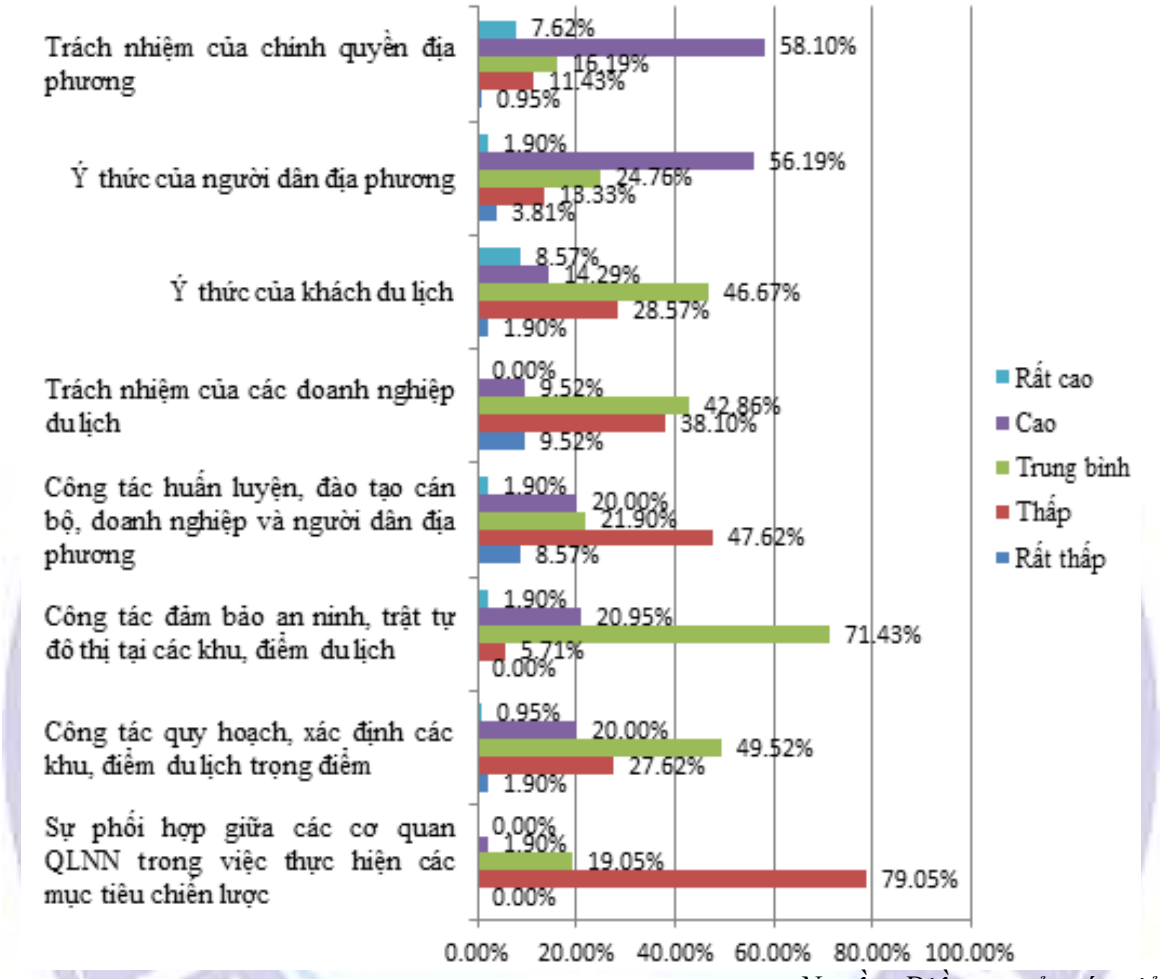
Có thể thấy rằng công tác đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch và các mục tiêu phát triển DL của tỉnh Nghệ An hiện nay còn chưa thực sự tốt. Mặc dù tỉnh đã có nhiều sự quan tâm và tổ chức nhiều hội thảo, hội nghị nhằm xác định những khó khăn, vướng mắc của DN cũng như khó khăn của ngành DL tỉnh Nghệ An nói chung. Trong thời gian tới, Tỉnh cần xây dựng bộ tiêu chí đánh giá sự phát triển ngành DL theo hướng PTBV, đồng thời có kế hoạch đào tạo về kiến thức trong hoạt động đánh giá DL cho cán bộ mỗi địa phương trong tỉnh, góp phần hoàn thiện hơn nữa hoạt động đánh giá sự phát triển ngành DL.

2.4. ĐÁNH GIÁ CHUNG

2.4.1. Đánh giá về xây dựng và thực thi chiến lược phát triển du lịch bền vững tỉnh Nghệ An dưới góc độ của các nhà quản lý và doanh nghiệp du lịch

Kết quả điều tra khảo sát các DN DL của Tỉnh về thực trạng các yếu tố ảnh hưởng tới PTDLBV của địa phương cho thấy:

Trách nhiệm của chính quyền địa phương và ý thức của người dân địa phương tương đối tốt (61 DN và 59 DN tương ứng tỉ lệ 58,10% và 56,19%). Còn lại đa phần các yếu tố đều ở mức trung bình và thấp. Đặc biệt sự phối hợp giữa các cơ quan QLNN trong việc thực hiện các mục tiêu chiến lược ở mức thấp (83 DN, 79,05%).

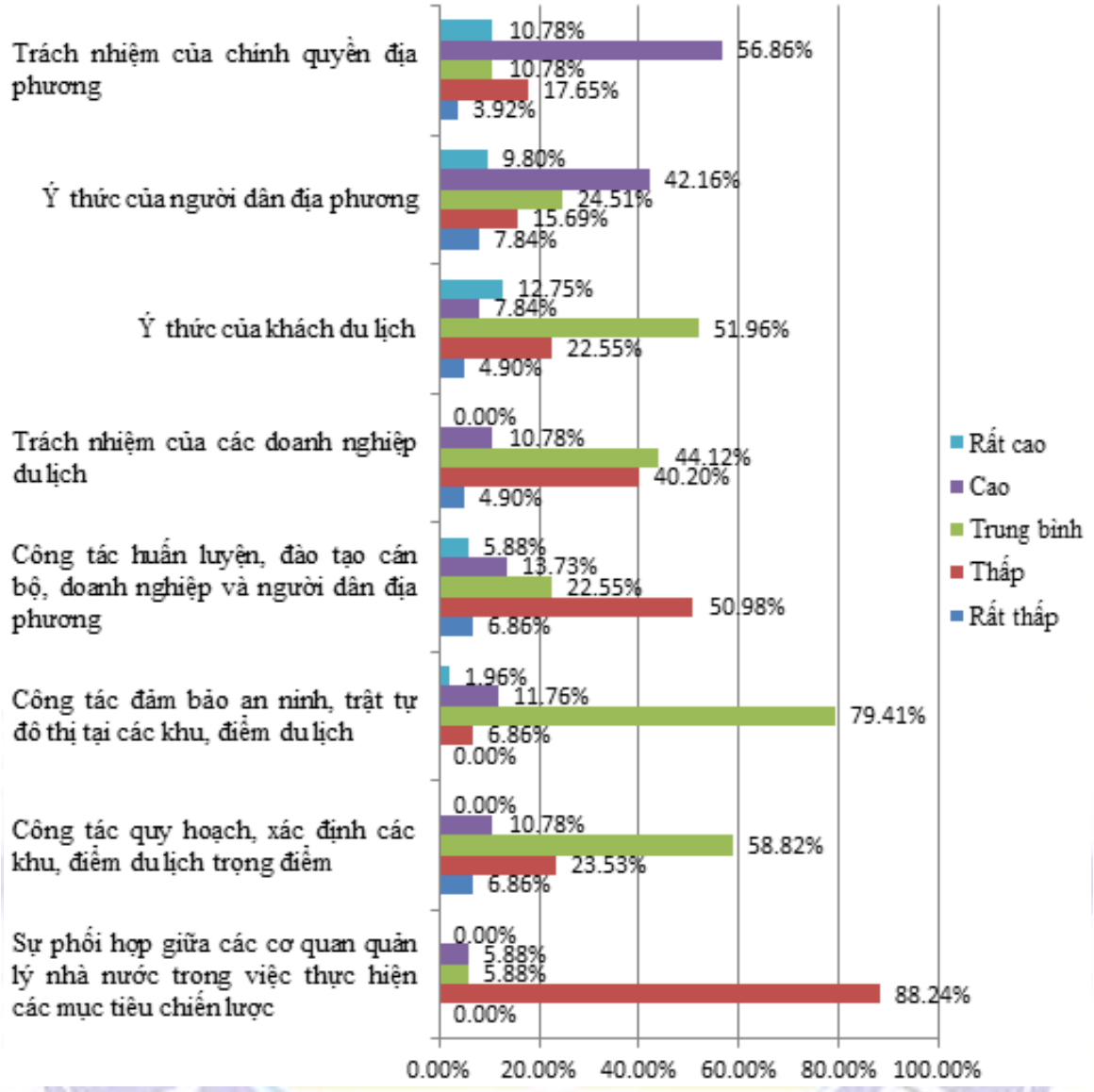


Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình 2.26: Đánh giá của các DN DL về các yếu tố ảnh hưởng tới phát triển du lịch bền vững của tỉnh Nghệ An

Từ két quả của hình 2.26 có thể thấy các DNDL đánh giá trách nhiệm của chính quyền địa phương và ý thức của người dân tương đối tốt. Tuy nhiên sự phối hợp giữa cơ quan trong việc thực hiện các mục tiêu chiến lược còn yếu.

Khảo sát nhằm đánh giá thực trạng các yếu tố ảnh hưởng tới PTDLBV của địa phương từ các CBQL DL Tỉnh (hình 2.27) cho thấy kết quả tương đồng với những đánh giá từ phía DNDL. Trách nhiệm của chính quyền địa phương và ý thức của người dân địa phương tương đối tốt (58 cán bộ ứng với 56,86% và 43 cán bộ ứng với 42,16%). Các yếu tố còn lại đều ở mức trung bình và thấp. Yếu tố sự phối hợp giữa các cơ quan QLNN trong việc thực hiện các mục tiêu chiến lược ở mức thấp (90 cán bộ ứng với 8,24%).



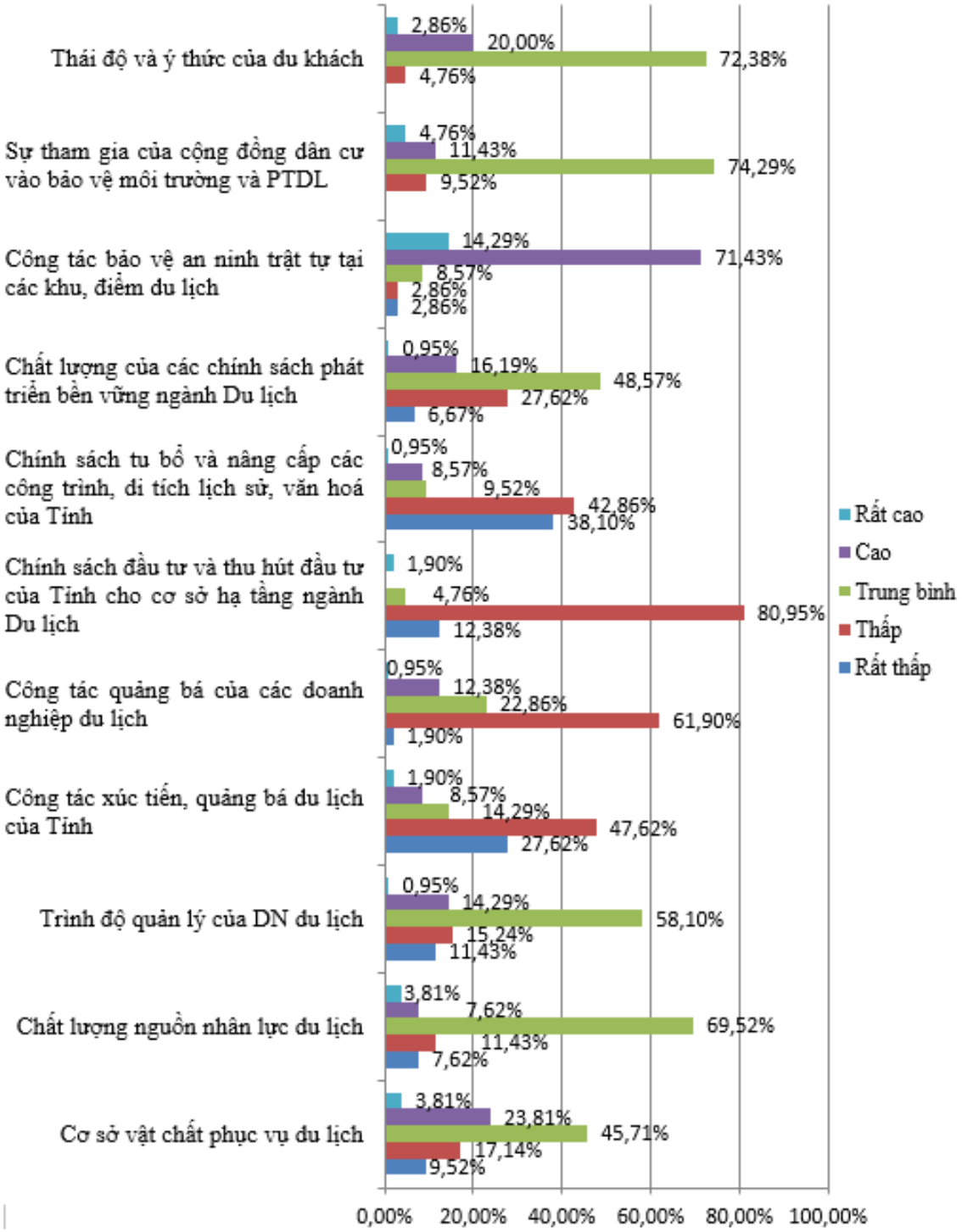
Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình 2.27: Đánh giá thực trạng các yếu tố ảnh hưởng tới phát triển DL bền vững của địa phương từ các CBQL DL tỉnh Nghệ An

Kết quả khảo sát chất lượng các công tác liên quan đến xây dựng và thực hiện các mục tiêu PTDLBV của Nghệ An 5 năm trở lại đây (Phụ lục 6 - Hình PL7) đối với các DN DL của Tỉnh cho thấy: Phần lớn các yếu tố đều chỉ ở mức trung bình và thấp. Công tác đánh giá tác động của DL đối với phát triển KT - XH và công tác đánh giá sự phát triển của DL với cộng đồng dân cư ở mức trung bình (75 và 77 DN tương ứng 71,43% và 73,33%). Công tác đánh giá tác động của DL đối với môi trường ở mức thấp (65 DN ứng với 61,90%). Đánh giá chung về thực hiện các mục tiêu phát triển DL cho thấy 59 DN tương ứng với 56,19% cho rằng việc thực hiện các mục tiêu PTDL ở mức thấp.

Kết quả khảo sát đối với CBQL cho kết quả khá tương đồng (Phụ lục 6 - Hình PL8): Công tác đánh giá tác động của sự phát triển DL đối với cộng đồng

dân cư của Tỉnh ở mức cao (75 cán bộ ứng với 73,53%). Công tác quy hoạch phát triển DL ở mức thấp (73 cán bộ ứng với 71,57%). Đánh giá chung về các mục tiêu phát triển DL của Tỉnh ở mức thấp (85 cán bộ ứng với 83.33%).

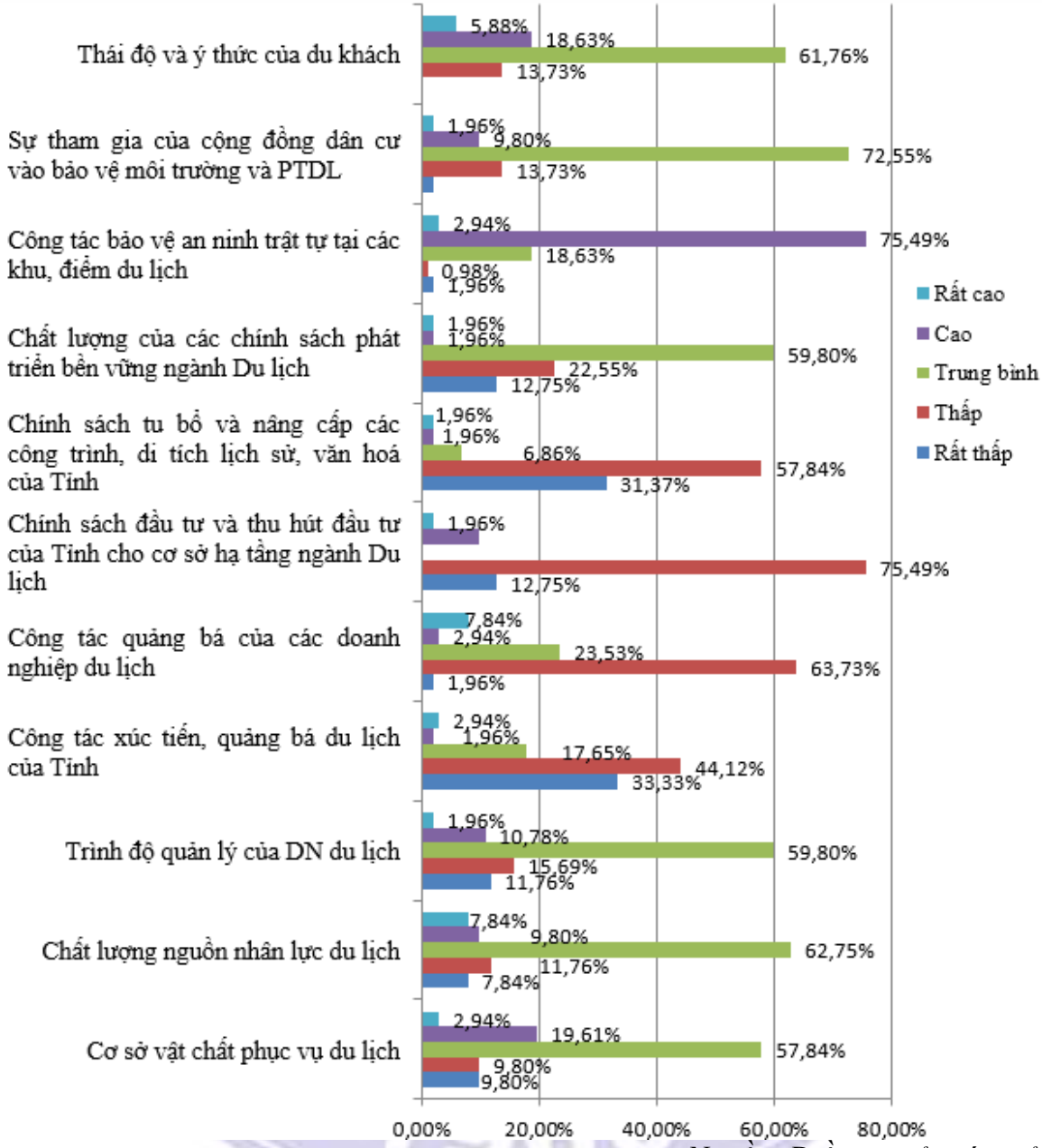


Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình 2.28: Đánh giá của các DN DL về một số tiêu chí nhằm PTDLBV của tỉnh Nghệ An

Kết quả khảo sát từ hình 2.28 về đánh giá chất lượng các yếu tố PTDLBV của tỉnh Nghệ An từ các DN DL Tỉnh cho thấy: công tác bảo đảm an ninh trật tự ở

mức cao (75 DN ứng với 71,43%). Chính sách đầu tư và thu hút đầu tư ở mức thấp (85 DN ứng với 80,95%). Còn lại phần lớn các yếu tố được đánh giá ở mức trung bình và yếu (Thái độ và ý thức du khách, công tác quảng bá, xúc tiến DL...).



Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình 2.29: Đánh giá của các CBQL về một số tiêu chí nhằm PTDLBV của tỉnh Nghệ An

Từ kết quả khảo sát của hình 2.29 cho thấy các CBQL đánh giá chất lượng các yếu tố PTDLBV của tỉnh Nghệ An còn khá hạn chế, cụ thể: chính sách đầu tư và thu hút đầu tư của Tỉnh cho CSHT ngành DL, chính sách tu bổ và nâng cấp các công trình, di tích lịch sử, văn hoá của Tỉnh, công tác quảng bá của các DN DL ở mức thấp. (Lần lượt là 77, 59 và 65 cán bộ ứng với 75,49%, 57,84% và 63,73%). Công tác bảo vệ an ninh trật tự ở các điểm DL ở mức cao (77 cán bộ ứng với

75,49%). Các yếu tố khác còn lại ở mức trung bình (cơ sở vật chất phục vụ DL, chất lượng nguồn nhân lực DL, trình độ quản lý của DN DL...)

2.4.2. Đánh giá về những thành tựu đạt được

Qua phân tích, đánh giá, tác giả đã đúc kết được những thành tựu cơ bản trong quá trình xây dựng và thực thi chiến lược phát triển bền vững DL tỉnh Nghệ An thời gian qua như sau:

Một là, quan điểm PTDL của tỉnh Nghệ An đã phản ánh đúng các quan điểm chung của Chiến lược và QHTT PTDL Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030 và Quy hoạch PTDL vùng Bắc Trung Bộ đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030. Quá trình thực hiện các quy hoạch, chương trình, đề án PTDL của Tỉnh trong giai đoạn 2001 - 2014 về cơ bản đảm bảo sự nhất quán đối với các quan điểm PTBV của Nhà nước về DL. Đây là các quan điểm mang tính định hướng lâu dài và có tính định hướng cho mọi hoạt động của quá trình xây dựng CLPTDLBV của Tỉnh.

Hai là, Tỉnh đã xây dựng được các mục tiêu PTDL mang định hướng PTBV, trong đó xây dựng cụ thể các mục tiêu kinh tế, xã hội và bảo vệ môi trường. Nghệ An đã phân tích TNDL và xác định được các thị trường quốc tế trọng điểm bao gồm thị trường ASEAN (Thái Lan, Lào, Trung Quốc…), thị trường Đông Á - Thái Bình Dương và thị trường Tây Âu; Thị trường nội địa chủ yếu tại các tỉnh phía Bắc, đặc biệt là Hà Nội. Đồng thời xác định được các SPDL đặc trưng của Tỉnh tập trung chủ yếu tại Vinh - Nam Đàn - Cửa Lò, đẩy mạnh đầu tư xây dựng CSHT và khai thác khu vực Tây Nghệ An. Các mục tiêu PTDL về cơ bản phù hợp với TNDL và phát huy sức mạnh tổng hợp của các DN, các nhà đầu tư và cộng đồng dân cư, cụ thể là:

+ *Về mục tiêu kinh tế:* Năm 2013 lượt khách DL đạt gần 3.300.000 lượt, bằng 106% so với năm 2012, trong đó khách quốc tế đạt 65.000. Doanh thu dịch vụ DL năm 2013 đạt 2.060 tỷ đồng, tăng 11% so với năm 2012, đạt 108% kế hoạch; nộp ngân sách 97,8 tỷ VNĐ. Tính chung trong cả giai đoạn này DL chiếm tỷ trọng 4,0 - 5,0% GDP trong cơ cấu kinh tế của tỉnh. Các chỉ tiêu đặt ra cho giai đoạn 2010 - 2015 về cơ bản đã đạt được.

+ *Về mục tiêu xã hội:* Mục tiêu của tỉnh Nghệ An về nguồn nhân lực đến năm 2015 thu hút được 132.074 người, trong đó lao động trực tiếp là 41.273 người; đến năm 2020 thu hút được 310.876 người, trong đó lao động trực tiếp là 213.727 người. Về cơ bản mục tiêu đặt ra là phù hợp, góp phần đáp ứng yêu cầu về nguồn nhân lực cho PTDL. Đặc biệt là thực hiện được việc thu hút cộng đồng dân cư vào PTDL và bảo vệ môi trường tại các bãi biển, các khu DL của Tỉnh.

+ *Về mục tiêu môi trường:* Không ngừng kiểm tra, giám sát việc bảo vệ môi trường, đa dạng sinh học và nguồn lợi biển; thực hiện triệt để việc đánh giá tác động môi trường và xây dựng các công trình xử lý chất thải đạt tiêu chuẩn đối với các dự án đầu tư mới. Giảm thiểu tối đa việc thải chất thải vào môi trường; kiểm soát khá chặt chẽ nguồn nước thải từ các nhà máy, xí nghiệp sản xuất chế biến,

nước thải từ sản xuất nông nghiệp, từ làng nghề, nước thải sinh hoạt chảy vào các dòng sông, nhất là hệ thống sông ngòi đổ trực tiếp ra biển. Thời gian qua, một số khu vực trong tỉnh đã ban hành quy định về bảo vệ môi trường ở các xã, phường, vận động nhân dân không đổ rác, phế thải ra dường, nơi công cộng. Đa số các DN kinh doanh dịch vụ DL đã sử dụng thùng rác 2 ngăn để đựng rác vô cơ và hữu cơ, vì vậy hiệu quả xử lý rác thải đạt cao. Đặc biệt, năm nay tại các khu DL biển đã tăng cường trồng thêm nhiều cây xanh, góp phần làm tăng diện tích cây xanh, diện tích rừng ngập mặn, rừng phòng hộ và rừng trồng ven biển nhằm tạo cảnh quan, cải thiện khí hậu khu vực và hướng đến một nền *"Du lịch Xanh - bền vững"*.

Ba là, Tỉnh đã xây dựng được quy hoạch và các kế hoạch, các chương trình DL. Hướng trọng tâm của công tác quy hoạch vào xây dựng không gian DL với các khu, điểm đến hợp lý, đẩy mạnh liên kết vùng trong PTDL của Tỉnh với các tỉnh lân cận và trong nội Tỉnh. Nghệ An đã quy hoạch các vùng DL trọng điểm như biển Cửa Lò, TP Vinh, huyện Nam Đàn, các khu dự trữ sinh quyển Pù Mát, Pù Hoạt, Pù Huống ở miền Tây... Các quy hoạch khu DL đều được tiến hành theo đúng trình tự làm cơ sở kêu gọi các dự án đầu tư DL. Thực tế công tác quy hoạch các khu DL đã tạo điều kiện thuận lợi trong việc quản lý tài nguyên, quản lý đất, xây dựng SPDL và góp phần đem lại hiệu quả kinh tế xã hội. Các mô hình PTDL của Tỉnh về cơ bản đã phát huy được việc khai thác hợp TNDL và mang lại hiệu quả rõ rệt trong tăng trưởng ngành DL và hướng tới BVMT.

Bốn là, Tỉnh tổ chức triển khai khá tốt các mục tiêu PTDL đến các DN nhằm động viên mọi lực lượng của Tỉnh cho PTDL và BVMT. Cụ thể đã tổ chức triển khai các nỗ lực thực hiện kế hoạch về đầu tư cho CSHT DL, đầu tư cho nguồn nhân lực và đầu tư cho BVMT DL.

+ *Về đầu tư và thu hút đầu tư PTDL*: Nhiều dự án đã, đang được triển khai với tổng số vốn đầu tư gần 3 ngàn tỷ đồng, trong đó một số khu nghỉ dưỡng cao cấp và khu vui chơi giải trí quy mô lớn đã đưa vào hoạt động như Bãi Lữ resort, Sài Gòn - Kim Liên resort, Sân Gofl 18 lỗ Cửa Lò, hệ thống các nhà hàng, dịch vụ ăn uống, mua sắm, chăm sóc sức khỏe, riêng Cửa Lò, Quỳnh Lưu, Diễn Châu có gần 500 nhà hàng ăn uống phục vụ DL. Các trung tâm, mua sắm, dịch vụ vui chơi giải trí cũng đang được xây dựng tích cực để phục vụ khách DL. Hạ tầng giao thông đường sắt, nhà ga, tiếp tục được nâng cấp; Nhiều công trình văn hóa, di tích lịch sử, di tích cách mạng đã được quan tâm đầu tư xây dựng và bảo tồn tôn tạo. Sản phẩm DL, dịch vụ từng bước được đa dạng hóa và nâng cao chất lượng, trọng tâm là DL văn hoá, lịch sử gắn với lễ hội và tâm linh, DL nghỉ dưỡng. Các giá trị văn hoá phi vật thể đã từng bước được khai thác cho PTDL; một số lễ hội truyền thống của Nghệ An được đổi mới cả nội dung và hình thức, góp phần thu hút đông đảo du khách thập phương đến tham quan.

+ *Về đầu tư cho nguồn nhân lực DL:* Tỉnh đã tập trung đào tạo đội ngũ lao động ngành DL và tạo được bước đổi thay khá rõ nét cả về số lượng và chất lượng. Đến nay, trên địa bàn tỉnh có gần 14 ngàn lao động trực tiếp và gián tiếp làm DL, trong đó hàng ngàn cán bộ, công nhân viên được đào tạo, bồi dưỡng về kiến thức chuyên môn nghiệp vụ quản lý, kỹ năng nghiệp vụ nghề cũng như văn hoá giao tiếp ứng xử. Dự toán kinh phí đầu tư đào tạo nguồn nhân lực cho ngành DL Nghệ An giai đoạn 2011 - 2015 là 740 triệu đồng. Công tác tập huấn nâng cao nhận thức DL và văn hoá ứng xử cho cộng đồng dân cư cũng được quan tâm thường xuyên. Hệ thống các cơ sở đào tạo nghề về DL có nhiều chuyển biến mới qua quá trình sàng lọc, cơ sở vật chất và chất lượng đội ngũ giảng viên được đầu tư, nâng cấp theo tiêu chuẩn quy định.

+ *Về đầu tư nâng cao chất lượng và đa dạng hóa sản phẩm DL:* Tỉnh Nghệ An tiếp tục thực hiện việc đầu tư nâng cao chất lượng và đa dạng hóa SPDL. Với trọng tâm là khai thác có hiệu quả quần thể Khu di tích Kim Liên gắn với hệ thống các di tích trên địa bàn Nam Đàn từng bước xây dựng Khu di tích Kim Liên trở thành khu DL quốc gia, PTBV SPDL nghỉ dưỡng biển trên cơ sở xây dựng Cửa Lò thành đô thị DL có môi trường trong sạch, dịch vụ đa dạng, hấp dẫn đồng thời tích cực đầu tư một số khu nghỉ dưỡng cao cấp ven biển: đảo Ngư, bán đảo Lan Châu, Nghi Thiết... kết hợp DL nghỉ dưỡng với DL văn hóa tâm linh, sinh thái làng quê, DL hội nghị, hội thảo nhằm kéo dài thời gian hoạt động kinh doanh trong năm của DL biển; từng bước triển khai quy hoạch PTDL khu vực lân cận như hồ Khe Gỗ (Nghi Lộc), hồ Xuân Dương (Diễn Châu), dự án khu DL sinh thái và bảo tồn động vật quý hiếm ở Nghi Kiều (Nghi Lộc)... Cùng với đa dạng hóa SPDL là việc tập trung cho nâng cấp chất lượng SPDL nhằm thỏa mãn ngày càng tốt hơn nhu cầu của du khách trong và ngoài nước.

+ *Về xúc tiến, quảng bá DL:* Hình ảnh, điểm đến, sản phẩm, dịch vụ DL Nghệ An được quảng bá, giới thiệu rộng rãi trên các phương tiện truyền thông, báo đài cả trong và ngoài nước. Nhiều sự kiện, hoạt động xúc tiến DL trọng điểm được tỉnh, ngành tổ chức mang tính liên kết, hợp tác vùng miền, tại các địa bàn trọng điểm về DL trong nước, các thị trường khách quốc tế truyền thống là những yếu tố quan trọng tác động đến sự thu hút khách DL đến với Nghệ An, góp phần tạo nên sự tăng trưởng của toàn ngành.

Năm là, cơ chế, chính sách PTDL thời gian qua đã có những đổi mới phù hợp và hiệu quả: UBND Tỉnh đã ban hành 06 chỉ thị và 05 quyết định và nhiều văn bản chỉ đạo về QLNN đối với các hoạt động kinh doanh DL, về BVMT và trật tự, trị an tại các khu, điểm DL. Chăm lo củng cố kiện toàn và nâng cao chất lượng tham mưu chỉ đạo của các cơ quan quản lý đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ và tiến hành nhiều đợt thanh tra, kiểm tra về tình hình an ninh, trật tự, an toàn, vệ sinh thực phẩm, vệ sinh môi trường tại các khu điểm tham quan DL trọng điểm của Tỉnh nói chung, vùng ven biển

nói riêng, góp phần đưa hoạt động DL đi vào nề nếp, đúng pháp luật. Cùng với việc bổ sung điều chỉnh kịp thời các cơ chế, chính sách, Tỉnh cũng chỉ đạo thực hiện nhiều giải pháp về cải cách hành chính, đào tạo bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức, tăng cường quảng bá xúc tiến nhằm tạo môi trường đầu tư hấp dẫn hơn.

Sáu là, công tác đánh giá PTDLBV của Tỉnh đã được các cấp quản lý quan tâm. Tỉnh đã thực hiện đánh giá sự phát triển DL thông qua theo dõi các chỉ tiêu cụ thể như lượng khách DL (trong và ngoài nước), doanh thu DL, số lượng cơ sở lưu trú, lao động ngành du lịch (số lượng, cơ cấu v.v.) đồng thời thực hiện việc so sánh các tiêu chí qua các năm nhằm đưa ra các tổng kết và rút kinh nghiệm cho từng giai đoạn. Tỉnh cũng tiến hành theo dõi các chỉ tiêu định tính như vị trí ngành DL trong cơ cấu nền kinh tế Tỉnh, xác định các trọng điểm DL, các dịch vụ và CSHT... đưa ra nhận định về các khó khăn, thách thức và nguyên nhân từ đó định hướng một số giải pháp nhằm xử lý các vấn đề còn tồn tại.

2.4.3. Một số hạn chế và nguyên nhân

Một là, các mục tiêu về môi trường chưa được đề cập và xây dựng rõ ràng, chưa có số liệu cụ thể làm rõ những kết quả cần đạt được trong mục tiêu PTDL của Tỉnh về bảo vệ môi trường cũng như tôn tạo TNDL, tôn tạo và bảo tồn các di tích lịch sử, văn hóa phục vụ PTDL và bảo tồn các giá trị văn hóa truyền thống của Tỉnh.

Hai là, công tác quy hoạch triển khai còn chậm, quy hoạch khó thực hiện hoặc thực hiện không đúng những nội dung cơ bản đã được duyệt. Tiềm năng DLST của tỉnh chưa được khai thác hết để phục vụ khách DL, CSHT tại khu vực miền Tây Nghệ An còn nhiều thiếu thốn. Quy hoạch liên kết địa phương, vùng miền, quốc tế nhằm tạo ra các sản phẩm DL đa dạng và phong phú chưa được đề cập đến một cách cụ thể; chưa có chương trình liên kết để cùng xây dựng sản phẩm DL đặc trưng cho vùng nói chung cũng như Nghệ An nói riêng nhằm thu hút du khách. Hoạt động liên kết, phối hợp giữa các địa phương trong tỉnh trong công tác chỉ đạo, quy hoạch PTDL, phát triển các sản phẩm, thực hiện các chương trình DL, xúc tiến quảng bá mở rộng thị trường DL... tuy đã được thực hiện trong nhiều năm nhưng vẫn còn những bất cập, chưa tạo ra được hình ảnh chung về DL cũng như tạo sức hấp dẫn DL cho toàn tỉnh Nghệ An. Công tác giám sát và tổ chức thực hiện quy hoạch cũng bộc lộ nhiều yếu kém dẫn đến tình trạng đầu tư không theo đúng quy hoạch.

Ba là, việc đầu tư cho các yếu tố thực hiện các mục tiêu PTDL chưa đáp ứng yêu cầu. Lượng khách quốc tế trong những năm gần đây có dấu hiệu suy giảm, gây ra sự mất bền vững cho DL của Tỉnh. Mặc dù cơ cấu thị trường khách đã có nhiều thay đổi nhưng Nghệ An vẫn chưa thu hút được nhiều khách DL từ những thị trường khách DL cao cấp, tỷ trọng khách DL thuần túy, nghỉ dưỡng dài ngày, chi tiêu nhiều vẫn còn thấp. Chất lượng CSLTDL chưa thực sự tốt, tuy có quy mô doanh thu khá nhưng công suất buồng, phòng bình quân mới chỉ đạt xấp xỉ 50%, chất lượng không đồng đều, số lượng khách sạn đạt chuẩn 4 sao hiện đại không

nhiều, phòng ốc thiếu, một số dịch vụ phục vụ nhu cầu lưu trú của du khách, đặc biệt khách quốc tế như hệ thống giao dịch ngân hàng, thông tin, dịch vụ rút tiền, chuyển tiền, internet chưa đáp ứng yêu cầu. Dịch vụ mua sắm, vui chơi giải trí của Tỉnh còn thiếu, khách DL dành phần lớn chi tiêu cho lưu trú và ăn uống do việc đáp ứng đầy đủ các dịch vụ DL còn hạn chế, sản phẩm DL nghèo nàn. Bên cạnh đó, việc phát triển thị trường khách quốc tế còn nhiều bị động, thu nhập từ DL của Tỉnh trong khu vực là tương đối cao tuy nhiên so với cả nước còn thấp, chưa tương xứng với tiềm năng và lợi thế so sánh về tiềm năng và vị trí địa lý. Các hoạt động liên kết, hợp tác trong xúc tiến, quảng bá giữa DL với các ngành, lĩnh vực khác như hàng không, thương mại… của Tỉnh cũng còn hết sức hạn chế, chưa có sự điều phối chung một cách hiệu quả.

Bốn là, nguồn nhân lực DL Nghệ An nhìn chung chất lượng chưa cao, thiếu lao động có trình độ quản lý kinh doanh DL giỏi, nhất là về quản lý kinh doanh khách sạn, lữ hành, cũng như đội ngũ các chuyên gia đầu ngành và công nhân kỹ thuật có tay nghề cao, HDV DL và thuyết minh viên giỏi… Trình độ ngoại ngữ của đa số cán bộ, công nhân lao động còn rất yếu nên hạn chế trong việc giao tiếp, phục vụ và quảng bá mở rộng thị trường khách quốc tế.

Năm là, sự phối hợp giữa các cơ quan quản lý cấp tỉnh và địa phương, Hiệp hội DL Nghệ An chưa đồng bộ, lực lượng CBQL tại địa phương trình độ còn hạn chế. Hoạt động của Hiệp hội DL Nghệ An chưa thực sự hiệu quả nên sức lan tỏa còn thấp. Các chính sách và cơ chế quản lý đã được cải tiến song vẫn chưa thực sự hiêu quả, cụ thể là:

+ Thủ tục hành chính còn rườm rà, còn gây khó dễ cho các nhà đầu tư.

+ Thiếu sự lãnh đạo, chỉ đạo quyết liệt, sát sao và thiếu sự phối hợp của chính quyền địa phương, các ban, ngành liên quan với nhà đầu tư khi đứng ra giải quyết các đề nghị, vướng mắc mà nhà đầu tư gặp phải, nhất là công tác giải phóng mặt bằng.

+ Hoạt động xúc tiến đầu tư DL của tỉnh còn hạn chế, thông tin, tài liệu xúc tiến đầu tư chưa được cập nhật, đổi mới, chưa chủ động tìm kiếm đối tác để xúc tiến đầu tư; chưa triển khai được dịch vụ hỗ trợ nhà đầu tư, DN; chất lượng danh mục các dự án kêu gọi đầu tư của tỉnh chưa cao.

+ Chưa có sự phối hợp liên ngành và chỉ đạo sát sao của các cơ quan quản lý trong hoạt động đánh giá các mục tiêu PTDL.

Sáu là, công tác đánh giá PTDL của tỉnh mặc dù đã được quan tâm nhưng hoạt động đánh giá và dự báo DL chưa thực sự hiệu quả, chưa xây dựng được các tiêu chuẩn đánh giá toàn diện, đồng thời chưa áp dụng các bộ tiêu chuẩn về DL như Tiêu chuẩn nghề DL Việt Nam hay Dự án Chương trình Phát triển Năng lực DL có Trách nhiệm với Môi trường và Xã hội… Hoạt động đánh giá PTDL cũng chưa được thực hiện liên tục, chưa áp dụng được các thành tựu của sự phát triển công

nghệ thông tin trong việc đánh giá PTDL của Tỉnh (thông qua các góp ý, thăm dò, khảo sát trực tuyến cho du khách, DN...).

Nguyên nhân của các hạn chế

+ Tỉnh Nghệ An là địa bàn còn nhiều khó khăn, trình độ dân trí không đều. Hoạt động DL chịu ảnh hưởng nhiều bởi tính thời vụ, thiên tai thường xuyên xảy ra.

+ Nguồn lực TNDL không tập trung mà phân bố rải rác khắp nơi trên địa bàn tỉnh, đây là một trong những khó khăn trong việc PTDL, đặc biệt là đầu tư CSHT, giao thông tại các nơi xa trung tâm.

+ CSHT, CSVCKT DL nhìn chung còn kém phát triển, chưa thực sự tạo điều kiện cho khách tiếp cận thuận lợi tới các khu/điểm DL và đảm bảo vệ sinh, môi trường cho hoạt động DL. Việc hỗ trợ đầu tư phát triển CSHT DL ở khu vực mặc dù đã được Nhà nước hỗ trợ nhưng còn thấp so với nhu cầu PTDL và còn manh mún, dàn trải, chưa có được những dự án đầu tư có sức bật và có trọng điểm là cú hích cho DL Tỉnh cũng như các địa phương.

+ Hệ thống CSLTDL có quy mô còn nhỏ, thiếu tiện nghi. Trang thiết bị ở một số khách sạn đã cũ, không đồng bộ cần được nâng cấp. Tiện nghi trong phòng chất lượng thấp, các dịch vụ bổ sung còn nghèo nàn. Hầu hết CSLT tập trung tại các trọng điểm DL, không phân bố đồng đều. Bên cạnh đó, thiếu cơ sở vui chơi giải trí và trung tâm mua sắm cao cấp.

+ Sự ảnh hưởng của khủng hoảng kinh tế toàn cầu dẫn đến việc khách DL hạn chế chi tiêu hơn. Khách DL thường là khách quá cảnh và khách nối tuyến.

+ Các DN đa phần có quy mô nhỏ, năng lực cạnh tranh yếu, sự liên kết còn hạn chế, hoạt động lữ hành thiếu tính chuyên nghiệp, hoạt động chưa ổn định nên hiệu quả không cao... thiếu đội ngũ cán bộ, quản lý, kinh doanh mang tính nghiệp vụ, ngoại ngữ, công nhân có tay nghề. Phần lớn DN hoạt động theo thời vụ nên chưa thực sự coi trọng việc đào tạo đội ngũ nhân viên có tay nghề cao. Các DN trong Tỉnh khó giữ chân được lao động giỏi.

+ TNDL của Nghệ An lớn nhưng phân bố rải rác, không tập trung. Những điểm DL hấp dẫn đều cách xa khu dân cư, giao thông khó khăn, khó phát triển dịch vụ đi kèm nên không hấp dẫn các nhà đầu tư do hiệu quả đầu tư thấp.

Nhìn chung trong thời gian qua, được sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo của Đảng và Nhà nước, sự phối hợp của các cấp, các ngành, sự hưởng ứng của nhân dân, sự hỗ trợ của quốc tế và nỗ lực của toàn ngành DL tỉnh Nghệ An, mặc dù còn tồn tại một số hạn chế nhất định nhưng DL Nghệ An đã có bước phát triển quan trọng, có nhiều nỗ lực để vượt qua khó khăn do ảnh hưởng khách quan chung toàn cầu.

CHƯƠNG 3
MỘT SỐ GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NHẰM XÂY DỰNG CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN DU LỊCH BỀN VỮNG TỈNH NGHỆ AN TRONG GIAI ĐOẠN TỚI

3.1. BỐI CẢNH KINH TẾ, QUAN ĐIỂM VÀ MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN DU LỊCH NGHỆ AN ĐẾN NĂM 2020, TẦM NHÌN 2030

3.1.1. Nhận dạng những thuận lợi, khó khăn từ bối cảnh kinh tế trong nước và quốc tế đối với sự phát triển du lịch

Theo Tổ chức Du lịch thế giới (UNWTO), thời gian qua, bối cảnh quốc tế có nhiều diễn biến phức tạp, sự khủng hoảng kinh tế, tranh chấp chủ quyền và những bất ổn về chính trị, xã hội gia tăng ở nhiều khu vực đã ảnh hưởng không nhỏ tới sự phát triển của lĩnh vực du lịch. Tuy nhiên, bất chấp nhưng tác động không tích cực nói trên, ngành DL vẫn đang tăng trưởng và đóng góp không nhỏ vào sự phát triển kinh tế, xã hội của nhiều quốc gia trên thế giới, trong đó có Việt Nam. UNWTO dự báo lượng khách DL toàn cầu đến năm 2020 ước đạt 1,6 tỉ người, trong đó khách DL nội vùng chiếm 1,2 tỉ người.

Ở Việt Nam, tình hình chính trị, xã hội thời gian qua đã luôn giữ được sự ổn định. Uy tín và vị thế chính trị, ngoại giao quốc tế của Việt Nam được cải thiện rõ rệt, kinh tế vĩ mô dần giữ vững cân đối, hệ thống CSHT ngày càng được cải thiện. Các thành tựu về kinh tế, chính trị, xã hội giúp Việt Nam ngày càng khẳng định vị thế trên trường quốc tế. Các nỗ lực ngoại giao tích cực của Việt Nam với các nước trên thế giới đang mở ra cơ hội thu hút đầu tư vốn và công nghệ vào Việt Nam nói chung và đầu tư và lĩnh vực DL nói riêng. Việt Nam đang trở thành quốc gia, điểm đến, thị trường tiềm năng với những lợi thế nhất định trong hợp tác song phương và đa phương. Việt Nam đã ký Hiệp định FTA và sắp tới chuẩn bị cho ký kết Hiệp định TPP là cơ sở quan trọng để thúc đẩy sự phát triển thương mại, đầu tư và từ đó thúc đẩy phát triển ngành Du lịch. Ngành DL Việt Nam cũng nhận được sự quan tâm của Nhà nước bằng việc đầu tư cơ sở hạ tầng giao thông, nâng cấp và mở rộng sân bay, xoá bỏ chế độ thi thực cho du khách các nước châu Âu vừa qua…Chính sách thông thoáng hơn trong thu hút đầu tư đã thu hút được đáng kể nguồn vốn trong và ngoài nước để phát triển các khu, điểm DL, các cơ sở phục vụ DL. Bên cạnh đó là sự nỗ lực của ngành DL đã đem lại diện mạo mới cho Ngành, tăng sức hấp dẫn đối với khách DL trong và ngoài nước. Mặc dù khách quốc tế từ đầu năm 2015 đến nay có xu hướng giảm song sự bùng nổ của khách du lịch nội địa đã cho thấy tiềm năng của thị trường trong nước là rất lớn.

Trong giai đoạn phát triển mới, Việt Nam đang tích cực triển khai các hoạt động trên 3 lĩnh vực gồm chính trị - an ninh, kinh tế và văn hóa - xã hội nhằm xây dựng cộng đồng ASEAN (AEC), trong đó những hoạt động văn hóa, thể thao, DL mang tính giao lưu, kết đoàn đã phác họa bức tranh văn hóa đa sắc màu của từng quốc gia thành viên, góp phần thể hiện hợp tác văn hóa - xã hội tạo dựng nền móng và trụ cột của ngôi nhà chung ASEAN đang dần hiện hữu. Đây là một trong những cơ hội rất thuận lợi để Việt Nam quảng bá hình ảnh DL tới bạn bè trong khu vực và thế giới. Việt Nam cũng tham gia tích cực tại nhiều tổ chức quốc tế như APEC, ACMECS, CLMV, GMS, PATA… hay các chương trình/dự án phát triển DL như dự án DL Tiểu vùng sông Mê Kông mở rộng (GMS), dự án DL tuyến hành lang Đông Tây (WEC), tuyến DL di sản Đông Dương... thông qua đó góp phần phát triển DL trong nước cũng như sự phát triển DL chung của toàn khu vực.

Xu hướng toàn cầu hóa và sự phát triển mạnh mẽ của cộng đồng ASEAN mang đến những cơ hội thu hút khách DL đến khu vực ASEAN trong đó có Việt Nam. Theo đánh giá, nhu cầu thị trường DL quốc tế thời gian tới có nhiều điểm phù hợp với các sản phẩm DL Việt Nam đặc biệt là những địa điểm DL hoang sơ, chưa được khai phá hay các hoạt động DL cộng đồng... Tuy nhiên so với các quốc gia trong khu vực, DL Việt Nam còn chịu sức ép cạnh tranh mạnh về thu hút khách DL từ các quốc gia như Thái Lan, Singapore, Malaysia… các nước này có năng lực phát triển tốt hơn, nguồn vốn đầu tư cho xúc tiến quảng bá nhiều hơn... đang tạo ra khó khăn cho sự cạnh tranh của DL Việt Nam trong khu vực và trên thế giới. Hơn nữa, những yếu tố đảm bảo cho DL phát triển bền vững vẫn còn trong giai đoạn khởi đầu, đặc biệt yếu tố con người cũng như quy trình công nghệ quản lý còn hạn chế.... Trong khi đó, tình hình thế giới còn tiềm ẩn nhiều biến động khó lường, hậu quả của khủng hoảng kinh tế toàn cầu sẽ còn tác động mạnh tới quy mô thị trường và lượng khách du lịch đến Việt Nam. Nhiều hạn chế như về ý thức của người dân, trình độ quản lý phát triển DL còn nhiều hạn chế kết cấu hạ tầng còn yếu kém thiếu đồng bộ, sản phẩm DL còn nghèo nàn… là những thách thức không nhỏ đối với sự phát triển của DL Việt Nam nói chung, phát triển DLBV của từng địa phương nói riêng.

3.1.2. Quan điểm phát triển DL tỉnh Nghệ An theo hướng bền vững

Trước những thuận lợi, khó khăn từ bối cảnh kinh tế trong nước và quốc tế đối với sự phát triển du lịch, tỉnh Nghệ An đã đưa ra quan điểm phát triển DL của Tỉnh theo hướng bền vững với những nội dung cơ bản như sau:

Một là, phát triển DL trở thành ngành kinh tế mũi nhọn; DL chiếm tỷ trọng ngày càng cao trong cơ cấu GDP, tạo động lực phát triển KT - XH. Tiếp tục khai

thác có hiệu quả thế mạnh TNDL của tỉnh, tăng cường nguồn lực phát triển kết cấu CSHT và CSVCKT DL, chủ động hội nhập và gắn kết DL Nghệ An với khu vực Bắc miền Trung và DL cả nước, quốc tế; đảm bảo tốc độ phát triển nhanh, bền vững. Phát triển DL phải gắn kết chặt chẽ với nhiệm vụ phát triển văn hoá, nhất là bảo tồn và phát huy bản sắc văn hoá dân tộc, giáo dục truyền thống, bảo vệ môi trường, giữ vững an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội, bảo vệ chủ quyền biên giới và biển đảo;

Hai là, phát triển DL gắn liền với quá trình chuyển dịch cơ cấu kinh tế, thúc đẩy các ngành, nghề khác phát triển, góp phần thực hiện CNH - HĐH của tỉnh. Phát triển DL đi đôi với giải quyết công ăn việc làm.

Phát triển DL kết hợp chặt chẽ với bảo vệ an ninh, chính trị, củng cố quốc phòng, giữ gìn trật tự, an toàn xã hội. Phát triển DL theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại, có trọng tâm, trọng điểm; chú trọng phát triển theo chiều sâu đảm bảo chất lượng và hiệu quả, khẳng định thương hiệu và khả năng cạnh tranh;

Ba là, mở rộng và kết hợp các loại hình DL (sinh thái, văn hoá lịch sử, tâm linh, nghỉ dưỡng, chữa bệnh, vui chơi giải trí,…) nhằm tạo sự đa dạng trong hoạt động DL; tập trung xây dựng một số sản phẩm DL độc đáo, hấp dẫn, từng bước tạo dựng thương hiệu *"Du lịch Nghệ An"*. Tiếp tục tạo ra sự đột phá sản phẩm DL để trở thành điểm đến hấp dẫn du khách; Chú trọng xây dựng sản phẩm DLST và DL vào cộng đồng mang tính bền vững;

Bốn là, PTDLBV gắn chặt với việc bảo tồn và phát huy các giá trị văn hóa dân tộc; giữ gìn cảnh quan, bảo vệ môi trường; bảo đảm an ninh, quốc phòng, trật tự an toàn xã hội;

Năm là, đẩy mạnh xã hội hóa, huy động mọi nguồn lực cả trong và ngoài nước đầu tư phát triển DL; phát huy tối đa tiềm năng, lợi thế quốc gia về yếu tố tự nhiên và văn hóa dân tộc, thế mạnh đặc trưng của các vùng, miền trong cả nước; tăng cường liên kết phát triển DL.

Về cơ bản, quan điểm phát triển DL của tỉnh Nghệ An đã thực hiện theo các quan điểm chung của Chiến lược và QHTT phát triển DL Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030 và Quy hoạch phát triển DL vùng Bắc Trung Bộ đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030.

Quá trình phát triển DL của tỉnh Nghệ An trong giai đoạn 2002 - 2014 đảm bảo sự nhất quán đối với các quan điểm phát triển. Đây là các quan điểm mang tính định hướng lâu dài và có tính bao trùm, thu hút được nhiều thành phần kinh tế tham gia trong hoạt động DL, thúc đẩy nhiều khu, điểm DL mới, phục vụ đông đảo khách DL trong và ngoài nước. Quan điểm phát triển đặt trọng tâm phát triển DL tại 3 địa điểm Vinh, Cửa Lò, Nam Đàn với các hình thức DL tâm linh, DL nghỉ dưỡng, DL văn hóa, bên cạnh đó, định hướng tập trung khai thác DLST và DL cộng đồng tại khu vực Tây Nghệ An góp phần bảo vệ các giá trị tự nhiên và văn hóa truyền thống,

xây dựng các sản phẩm DL đặc thù theo định hướng PTDLBV được quán triệt và thực hiện xuyên suốt từ UBND tỉnh tới các huyện, xã của từng địa phương.

Hoạt động DL góp phần cải thiện diện mạo đô thị, giúp đời sống nhân dân được cải thiện, tạo khả năng tiêu thụ, xuất khẩu tại chỗ cho hàng hóa và dịch vụ, thúc đẩy các ngành nghề khác phát triển. Nhiều lễ hội, làng nghề thủ công truyền thống được khôi phục và phát triển, tạo thêm các điểm tham quan, sản xuất, tiêu thụ hàng lưu niệm, thủ công mỹ nghệ, tạo ra nhiều việc làm mới và tăng thu nhập; góp phần thúc đẩy chuyển dịch cơ cấu kinh tế, xóa đói giảm nghèo. Bên cạnh đó, nguồn thu từ DL còn góp phần tôn tạo, trùng tu các di tích và nâng cao ý thức trách nhiệm của các cơ quan nhà nước, chính quyền địa phương và cộng đồng dân cư.

Bên cạnh những quan điểm phát triển DL đã xác định đúng, còn tồn tại một số vấn đề liên quan tới việc xác định mục tiêu PTDLBV cho Tỉnh như việc liên kết, hợp tác nội vùng, liên vùng và quốc tế là nội dung rất quan trọng, xuyên suốt đối với PTDLBV của tỉnh nhưng chưa được đưa vào quan điểm phát triển cũng như các mục tiêu chung. Hoạt động liên kết phát triển DL vùng mới chỉ dừng lại ở việc tổ chức một số sự kiện cụ thể, chưa mang tính liên tục, chưa có sự hợp sức để cùng xây dựng sản phẩm DL đặc trưng cho vùng nói chung cũng như Nghệ An nói riêng để thu hút du khách. Sự liên kết chỉ mang tính hình thức nên chưa đem lại hiệu quả cao, các hoạt động liên kết chưa có cơ chế ràng buộc, tính hiệu lực bắt buộc trong hoạt động liên kết cũng chưa rõ ràng.

3.1.3. Mục tiêu phát triển DL tỉnh Nghệ An đến năm 2020, tầm nhìn 2030

QHTT phát triển DL Nghệ An đến năm 2020 của Tỉnh đã đề ra một số mục tiêu cho tới năm 2015 và năm 2020, cụ thể:

Bảng 3.1: Mục tiêu phát triển DL của tỉnh Nghệ An đến năm 2020

	Lượng khách DL (Ngàn lượt)		Thu nhập từ DL (Triệu USD)	Tổng giá trị GDP DL (Triệu USD)	Lao động ngành DL (Người)
	Nội địa	Quốc tế			
2015	4.474	341	460,6	308,7	132.074
2020	8.764	701	1.172,4	762,1	310.876

Nguồn: Sở VHTTDL Nghệ An

**** Mục tiêu tổng quát:***

Phấn đấu đưa DL Nghệ An thành ngành kinh tế mũi nhọn, PTBV; Phấn đấu đến năm 2020 Nghệ An trở thành trung tâm DL khu vực Bắc Trung Bộ và là trọng điểm DL của cả nước.

**** Mục tiêu cụ thể:***

- Mục tiêu kinh tế

+ Về khách DL: Đến hết năm 2015: Đón 4.815 ngàn lượt khách, trong đó: đón 341 ngàn lượt khách quốc tế, 4.474 ngàn lượt khách nội địa; Đến năm 2020: đón 8.764 ngàn lượt khách, trong đó: đón 701 ngàn khách quốc tế, 8.063 ngàn lượt khách DL nội địa.

+ Về thu nhập từ DL: Đến hết năm 2015 đạt 460,6 triệu USD; Trong đó: từ khách DL quốc tế đạt 95,6 triệu USD; Đến năm 2020 đạt 1.172,4 triệu USD, trong đó thu từ khách DL quốc tế là 296,4 triệu USD.

+ Tổng giá trị GDP DL đến hết năm 2015 đạt 308,7 triệu USD, đến năm 2020 đạt 762,1 triệu USD. Nhịp độ tăng trưởng bình quân GDP giai đoạn 2010 - 2015 là 29,1%/năm, giai đoạn 2015 - 2020 là 19,81%/năm.

- Mục tiêu xã hội:

Đến hết năm 2015 thu hút được 132.074 người, trong đó lao động trực tiếp là 41.273 người; đến năm 2020 thu hút được 310.876 người, trong đó lao động trực tiếp là 213.727 người.

- Mục tiêu PTBV: Phát triển DL góp phần bảo tồn và phát huy các giá trị bản sắc văn hoá dân tộc, bảo tồn và làm tăng giá trị tài nguyên.

- Mục tiêu bảo vệ môi trường:

+ Tăng cường công tác tuyên truyền về DLBV để nâng cao sự hiểu biết và ý thức, trách nhiệm bảo vệ môi trường trong DL cho cán bộ, công nhân lao động tại các cơ sở kinh doanh DL, khách DL. Tăng cường kiểm tra, giám sát chặt chẽ việc bảo vệ môi trường, đa dạng sinh học và nguồn lợi biển. Quan tâm đặc biệt đến phát triển hệ thống rừng ngập mặn ven biển, rừng phòng hộ. Quản lý chặt chẽ và xử lý đúng quy trình rác thải, nước thải sinh hoạt.

+ Hoàn thành việc di chuyển những nhà máy, xí nghiệp gây ô nhiễm ra khỏi khu vực đô thị để tập trung vào các khu, cụm công nghiệp. Thực hiện triệt để việc đánh giá tác động môi trường và xây dựng các công trình xử lý chất thải đạt tiêu chuẩn đối với các dự án đầu tư mới.

+ Tăng cường công tác kiểm tra và quản lý tốt quy hoạch và khai thác tài nguyên DL.

+ Giảm thiểu việc thải chất thải vào môi trường. Kiểm soát chặt chẽ nguồn nước thải (từ các nhà máy, cơ sở sản xuất chế biến, nước thải từ ruộng đồng, nước thải từ làng nghề, nước thải sinh hoạt…) chảy vào các dòng sông, nhất là hệ thống sông ngòi đổ trực tiếp ra biển.

- Mục tiêu an ninh - quốc phòng: Góp phần giảm các tệ nạn xã hội, đảm bảo an ninh trật tự, đảm bảo an ninh quốc phòng, an ninh biên giới, hải đảo.

Các mục tiêu chung của Nghệ An được xác định trong các bản quy hoạch, chương trình, đề án phát triển DL theo giai đoạn từng khoảng thời gian cụ thể như Chương trình phát triển DL Nghệ An giai đoạn 2011 - 2015 hay QHTT phát triển DL Nghệ An đến năm 2020. Bên cạnh đó, các mục tiêu chung được triển khai thành

các mục tiêu cụ thể khá rõ ràng về lượng khách DL quốc tế, nội địa và mức tăng trưởng theo mốc dự kiến là 5 năm/lần, thu nhập từ DL quốc tế, nội địa, tổng giá trị GDP, giải quyết việc làm cho người lao động...

Các mục tiêu DL của tỉnh Nghệ An về cơ bản đảm bảo được sự phù hợp và hài hòa với các mục tiêu tổng thể của DL Việt Nam và mục tiêu KT - XH của Tỉnh. Bên cạnh đó, cũng chỉ ra được ví trí, vai trò của ngành DL trong cơ cấu kinh tế địa phương, đảm bảo sự ổn định và cân bằng của các mục tiêu trong quá trình phát triển đối với các lợi ích kinh tế - xã hội - môi trường.

3.2. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẰM GÓP PHẦN XÂY DỰNG CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG DU LỊCH NGHỆ AN

3.2.1. Kiến nghị về lựa chọn các mô hình chiến lược phát triển du lịch bền vững của tỉnh Nghệ An

Từ thực tiễn xây dựng và lựa chọn các mô hình CLPTDLBV của tỉnh Nghệ An, tác giả xin đề xuất việc lựa chọn mô hình chiến lược phát triển DL như sau:

Bước 1: Phân tích SWOT

**** Những điểm mạnh của DL Nghệ An (S)***

S1: Về vị trí địa lý, tỉnh Nghệ An thuộc khu vực giao cắt 2 hành lang kinh tế Đông - Tây, Nam - Bắc, nằm trên trục giao thông huyết mạch quốc gia và có ý nghĩa quốc tế nên có hệ thống giao thông phục vụ DL thuận tiện.

S2: TNDL tự nhiên và nhân văn của tỉnh Nghệ An rất phong phú, với tiềm năng phát triển DL lớn.

S3: CSHT khá phát triển, nhất là lợi thế về các tuyến giao thông; CSVCKT phục vụ ngành DL khá phát triển và đang được chú trọng đầu tư.

S4: Công tác quy hoạch DL đang được Tỉnh rất quan tâm nhằm phục vụ phát triển DL tới năm 2020, tầm nhìn tới năm 2030.

S5: Hệ thống các văn bản pháp luật đang được Tỉnh tập trung hoàn thiện, có sự hỗ trợ tối đa cho các dự án đầu tư DL.

S6: Lợi thế về nguồn nhân lực DL: Nghệ An có dân số đông và phần lớn trong độ tuổi lao động, có truyền thống cần cù, chăm chỉ, khéo léo, nếp sống thuần hậu, nhiệt tình, hiếu khách với mức lương tương đối thấp so với khu vực.

S7: Thời gian gần đây Tỉnh có nhiều chính sách quan tâm phát triển ngành DL, nhất là các hoạt động xúc tiến, quảng bá cả trong và ngoài nước, ưu đãi các nhà đầu tư vào các khu vực trọng điểm của Tỉnh.

S8: Kinh nghiệm phát triển DL: Nghệ An có các điểm DL được khai thác từ khá lâu với hơn 20 năm phát triển DL, với kinh nghiệm và các thành tựu phát triển DL đã và đang tạo ra sức mạnh tăng trưởng cho giai đoạn tới.

**** Những điểm yếu (W)***

W1: Điều kiện khí hậu không thuận lợi dẫn tới tính thời vụ của DL, chịu ảnh hưởng bởi thiên tai như bão, lũ lụt... ảnh hưởng rất lớn tới hoạt động DL của Tỉnh.

W2: Hạn chế về hoạt động quản lý khai thác nguồn TNDL: TNDL chưa được đánh giá, phân loại, xếp hạng để quản lý khai thác một cách bền vững, hiệu quả nên mới dừng ở bề nổi, khai thác cái sẵn có, chưa phát huy hết giá trị, khai thác bừa bãi, cạn kiệt TNDL gắn với quá trình cạnh tranh và trách nhiệm của các bên không rõ ràng dẫn đến nguy cơ suy thoái tài nguyên, ảnh hưởng tiêu cực tới PTDLBV.

W3: CSHT, CSVCKT DL mặc dù được nâng cấp và xây dựng nhiều tuy nhiên vẫn chưa thực sự đáp ứng được yêu cầu: chưa có cảng đón khách DL, sân bay Vinh chưa khai thác hết tiềm năng, đường bộ tới miền Tây Nghệ An còn yếu. Hệ thống CSVCKT và dịch vụ phát triển nhanh nhưng chưa tiện nghi, còn nhỏ lẻ, chưa đồng bộ, vận hành chưa chuyên nghiệp do vậy chưa hình thành được các khu DL quốc gia với thương hiệu nổi bật.

W4: Nguồn nhân lực ngành DL tuy đông nhưng chưa đáp ứng kịp về kỹ năng chuyên nghiệp, hội nhập quốc tế; tỷ lệ được đào tạo DL còn thấp; thiếu đội ngũ lãnh đạo DN với trình độ cao, đội ngũ HDV DL còn ít và trình độ nghiệp vụ và ngoại ngữ chưa đáp ứng được yêu cầu.

W5: Sản phẩm DL còn đơn điệu, nghèo nàn, chậm đổi mới, thiếu tính liên kết vùng về sản phẩm. Phần lớn DN DL có quy mô vừa và nhỏ, thiếu vốn, công nghệ nên chỉ khai thác những tài nguyên có sẵn hoặc sao chép để hình thành sản phẩm DL. Vì vậy tính chất độc đáo, giá trị nguyên bản và ý tưởng của sản phẩm DL còn nghèo nàn, trùng lắp với các vùng miền lân cận.

W6: Hoạt động xúc tiến quảng bá DL của Tỉnh chưa thực sự hiệu quả, mới dừng ở mức quảng bá hình ảnh chung, chưa tạo được tiếng vang và sức hấp dẫn đặc thù cho từng sản phẩm, thương hiệu DL của tỉnh.

W7: Nhu cầu đầu tư về vốn và công nghệ rất lớn trong khi nguồn lực về vốn và công nghệ của ngành DL tỉnh Nghệ An còn rất hạn chế. Bên cạnh đó, vốn đầu tư còn dàn trải dẫn đến hiệu quả sử dụng vốn chưa được tốt.

W8: Công tác quản lý nhà nước về DL có mặt còn bất cập, chất lượng quy hoạch và quản lý quy hoạch chưa đáp ứng yêu cầu; đội ngũ cán bộ công chức quản lý DL các cấp còn mỏng; mối quan hệ phối hợp giữa các ngành, địa phương trong quản lý DL chưa đồng bộ.

**** Những cơ hội (O)***

O1: Chính sách mở cửa hội nhập giúp ngành DL của chúng ta phát triển mạnh mẽ, sự gia nhập vào Tổ chức DL thế giới và Hiệp hội lữ hành Châu Á - Thái Bình Dương… giúp ngành DL thu hút thêm nhiều khách quốc tế.

O2: Sự quan tâm của thế giới tới Việt Nam như là một nền kinh tế đang phát triển nhanh, ổn định. Kinh tế tăng trưởng nhanh dẫn đến đời sống người dân được cải thiện, bên cạnh đó, nhu cầu DL của người dân ngày càng tăng, khả năng thu hút khách quốc tế cũng được cải thiện đáng kể.

O3: Việt Nam là một quốc gia có nhiều danh lam, thắng cảnh và là quốc gia có nền văn hóa đa dạng, đặc sắc. Tình hình chính trị ổn định đi kèm với sự thân thiện, mến khách của con người nên Việt Nam được coi là một điểm đến an toàn và lí tưởng cho khách DL trong và ngoài nước.

O4: Nhà nước quan tâm và tạo điều kiện cho ngành DL phát triển bằng việc đầu tư xây dựng CSHT; xúc tiến, quảng bá DL; tạo điều kiện miễn thị thực nhập cảnh cho người dân một số quốc gia...

O5: Xu hướng khách DL quốc tế tới các nước có tình hình chính trị, kinh tế, xã hội, điều kiện tự nhiên ổn định, không bị ảnh hưởng bởi các hiện tượng thiên tai, lũ lụt, sóng thần…

**** Những thách thức (T)***

T1: Ngành DL Việt Nam nói chung và Nghệ An nói riêng đang trong giai đoạn đầu phát triển, kinh nghiệm tổ chức, quản lý còn yếu, năng lực cạnh tranh của các DN kinh doanh DL chưa cao.

T2: Tình hình thế giới biến động xấu trong những năm gần đây như khủng bố, đại dịch cúm gia cầm, sóng thần, thiên tai lũ lụt… đã làm cho lượng khách DL giảm mạnh, ngành DL của Việt Nam cũng như thế giới bị ảnh hưởng.

T3: Sự cạnh tranh từ các quốc gia trong khu vực trong lĩnh vực DL là rất lớn, các quốc gia này đã quảng bá hình ảnh DL, đầu tư xây dựng những khu, điểm DL lớn, tầm cỡ quốc tế… nên có năng lực cạnh tranh cao hơn.

T4: Hoạt động liên kết giữa ngành DL và các ngành khác của Việt Nam còn yếu, chưa có các cơ chế cụ thể nên đã giảm khả năng cạnh tranh của ngành.

T5: Sản phẩm DL đơn điệu, chưa đa dạng cũng góp phần làm giảm khả năng cạnh tranh của DL Việt Nam so với các quốc gia trên thế giới.

T6: Hệ thống pháp luật về DL tại Việt Nam chưa thực sự đồng bộ, còn nhiều chồng chéo và phải sửa đổi khá nhiều gây nên nhiều khó khăn trong việc thu hút đầu tư, giải quyết các vấn đề phát sinh liên quan đến ngành DL.

T7: Môi trường tự nhiên tại Việt Nam nói chung cũng như Nghệ An nói riêng đang có nguy cơ bị khai thác quá mức, hoạt động tôn tạo, bảo tồn TNDL chưa thực sự được quan tâm.

Bước 2: Đề xuất lựa chọn mô hình chiến lược phát triển du lịch bền vững tỉnh Nghệ An

Ma trận SWOT giúp cho các nhà quản trị phát triển bốn loại chiến lược như sau: Chiến lược kết hợp: S và O, S và T, W và O, W và T.

Qua phân tích mô hình SWOT về PTDLBV của tỉnh Nghệ An đã xác định được một số mô hình chiến lược quan trọng mà tỉnh cần hướng tới để phát triển DL một cách bền vững cũng như góp phần đạt được các mục tiêu phát triển DL Tỉnh đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030. Đây là các xác định quan trọng nhằm đưa ra các giải pháp xây dựng CLPTDLBV của tỉnh Nghệ An trong thời gian tới.

Trên cơ sở kết quả phân tích SWOT, có thể xây dựng ma trận SWOT như sau:

Bảng 3.2: Đề xuất phân tích SWOT và lựa chọn mô hình chiến lược PTDLBV của tỉnh Nghệ An

	Cơ hội (O)	*Thách thức (T)*
SWOT	**O1:** Chính sách mở cửa hội nhập của Việt Nam. **O2:** Sự quan tâm của thế giới tới Việt Nam **O3:** Việt Nam có nhiều danh lam, thắng cảnh nổi tiếng… **O4:** Nhà nước quan tâm và tạo điều kiện cho ngành DL phát triển. **O5:** Xu hướng khách DL quốc tế tới các nước có tình hình chính trị ổn định…	**T1:** Ngành DL Nghệ An đang trong giai đoạn đầu phát triển. **T2:** Tình hình thế giới biến động xấu (khủng bố, dịch bệnh, thiên tai…) **T3:** Sự cạnh tranh từ các quốc gia trong khu vực **T4:** Hoạt động liên kết giữa ngành DL và các ngành khác còn yếu **T5:** Khả năng đa dạng hóa sản phẩm DL thấp **T6:** Hệ thống pháp luật về DL của Việt Nam chưa thực sự đồng bộ **T7:** Môi trường tự nhiên cũng như DL đang có nguy cơ bị khai thác quá mức.
Điểm mạnh (S) **S1:** Vị trí địa lý thuận lợi **S2:** TNDL phong phú, đa dạng. **S3:** CSHT, CSVCKT tương đối thuận lợi cho phát triển DL **S4:** Công tác quy hoạch phát triển DL được Tỉnh rất quan tâm **S5:** Hệ thống văn bản pháp luật ngày càng hoàn thiện. **S6:** Tiềm năng về nguồn lao động phục vụ DL của tỉnh Nghệ An lớn. **S7:** Chính sách ưu đãi phát triển DL khá thuận lợi.	+ Kết hợp S1, S2, S3, S8 và O1, O2, O3, O4, O5 lựa chọn chiến lược tập trung thu hút khách DL trong và ngoài nước, đặc biệt là khách DL quốc tế + Kết hợp S3, S4, S7 và O1, O2, O4 lựa chọn chiến lược tận dụng đầu tư trong và ngoài nước cho lĩnh vực DL. Đặc biệt là CSHT, CSVCKT ngành DL. + Kết hợp S1, S2, S3, S4, S7, S8 và O2, O3, O4, O5 lựa chọn chiến lược đa dạng hóa sản phẩm DL, liên kết các sản phẩm trong và ngoài Tỉnh tạo sức cạnh tranh cho	+ Kết hợp S1, S2, S3 và T1, T2, T3: Lựa chọn chiến lược tiếp tục tập trung thu hút khách DL nội địa, từng bước thu hút khách DL quốc tế. + Kết hợp S1, S2, S3, S4, S7, S8 và T1, T3, T4, T5 lựa chọn chiến lược đa dạng hóa sản phẩm DL, liên kết các sản phẩm trong và ngoài Tỉnh tạo sức cạnh tranh cho khu, vùng DL. + Kết hợp S4, S5, S7 và T6, T7 lựa chọn chiến lược hoàn thiện hệ thống văn bản pháp luật về DL và chiến lược bảo vệ môi trường DL Tỉnh.

S8: Kinh nghiệm phát triển DL nhiều năm của Tỉnh.	khu, vùng DL.	
Điểm yếu (W)	+ Kết hợp W2, W3, W7, W8 và O2, O4, O5 lựa chọn chiến lược giữ gìn tôn tạo và phát triển TNDL. + Kết hợp W4, W8 và O1, O2, O4, O5 lựa chọn chiến lược phát triển chất lượng và số lượng nguồn nhân lực ngành DL của Tỉnh. + Kết hợp W1, W2, W5, W8 và O2, O3, O4, O5 lựa chọn chiến lược đa dạng hóa sản phẩm DL, liên kết các sản phẩm trong và ngoài tỉnh tạo sức cạnh tranh cho khu, vùng DL. + Kết hợp W4, W5, W6, W7, W8 và O1, O2, O4, O5 lựa chọn chiến lược tăng cường xúc tiến DL trong và ngoài nước. + Kết hợp W7, W8 và O1, O2, O4, O5 lựa chọn chiến lược tăng cường công tác đầu tư về vốn và công nghệ cho hoạt động DL của Tỉnh. + Kết hợp W8 và O1, O4 lựa chọn chiến lược tăng cường hiệu quả quản lý NN về hoạt động DL của Tỉnh.	+ Kết hợp W1, W2, W5, W8 và T1, T3, T4, T5 lựa chọn chiến lược đa dạng hóa sản phẩm DL, liên kết các sản phẩm trong và ngoài tỉnh tạo sức cạnh tranh cho khu, vùng DL. + Kết hợp W2, W8 và T1, T3, T4, T5, T6, T7 lựa chọn chiến lược tăng cường hiệu quả công tác quản lý NN về DL của Tỉnh. Kiện toàn cơ cấu tổ chức NN. + Kết hợp W5, W6, W8 và T1, T3, T4, T5 lựa chọn chiến lược đẩy mạnh liên kết trong hoạt động DL bao gồm liên kết các sản phẩm DL trong và ngoài Tỉnh, liên kết giữa ngành DL với các ban ngành khác của địa phương, liên kết với các đơn vị, tổ chức ngoài Tỉnh cũng như quốc tế.
W1: Điều kiện khí hậu không thuận lợi cho phát triển DL **W2:** Hoạt động quản lý khai thác nguồn TNDL của Tỉnh chưa thực sự hiệu quả. **W3:** CSHT, CSVCKT chưa thực sự đáp ứng được yêu cầu phát triển ngành. **W4:** Nguồn nhân lực có chuyên môn cao còn thiếu và yếu về chất lượng, số lượng. **W5:** Sản phẩm DL đơn điệu, thiếu tính liên kết giữa các sản phẩm trong DL. **W6:** Hoạt động xúc tiến quảng bá DL chưa thực sự hiệu quả. **W7:** Đầu tư về vốn và công nghệ còn hạn chế. **W8:** Công tác quản lý NN về DL còn có mặt bất cập.		

Nguồn: Đề xuất của tác giả

Theo định hướng PTDLBV, sau khi phân tích các điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội, thách thức, kết hợp với việc phân tích thực trạng phát triển DL Tỉnh thông qua các chỉ tiêu cụ thể như lượng khách DL, tốc độ tăng trưởng DL, doanh thu DL... Tỉnh cần xác định các mục tiêu trong việc PTDLBV nhằm hài hòa các yếu tố kinh tế, xã hội và môi trường. Cụ thể hơn, bắt đầu từ việc xác định các quan điểm phát triển và mục tiêu chung như đảm bảo sự ổn định trong toàn bộ quá trình phát triển, tương thích với chiến lược phát triển kinh tế, xã hội và DL của quốc gia... từ đó,

xác định các mục tiêu cụ thể về kinh tế (khách DL, thu nhập DL, tỷ trọng GDP DL...), môi trường (áp lực lên môi trường tại các khu điểm DL, số lượng điểm DL được tôn tạo, tu bổ...) và xã hội (số lượng việc làm gián tiếp, trực tiếp, hạn chế các tác động từ hoạt động DL...). Các mục tiêu này cũng sẽ là một trong những tiêu chí nhằm đánh giá lại công tác PTDLBV của Tỉnh trong một giai đoạn nhất định được thực hiện có hiệu quả hay không và đưa ra các định hướng, giải pháp cho giai đoạn kế tiếp.

3.2.2. Hoàn thiện công tác quy hoạch, kế hoạch phát triển du lịch

** Nhóm giải pháp về công tác quy hoạch, xây dựng kế hoạch:*

- *Thứ nhất*, cần hoàn thiện hệ thống văn bản quy phạm pháp luật liên quan, trên cơ sở Luật Du lịch, tỉnh Nghệ An cần rà soát, chỉnh sửa, xây dựng và ban hành các văn bản pháp luật phù hợp với yêu cầu thực tiễn của địa phương, quản lý các khu, điểm, đô thị DL trên cơ sở tạo điều kiện tốt nhất cho nhà đầu tư. Đặc biệt cần rà soát các bản quy hoạch, kế hoạch phát triển DL của tỉnh Nghệ An giai đoạn 2020 và tầm nhin 2030 so với điều kiện thực tế nhằm có những điều chỉnh cho phù hợp, đồng thời, xây dựng CLPTDLBV với các tiêu chí cụ thể trong dài hạn và cho từng giai đoạn PTDL của tỉnh Nghệ An.

- *Thứ hai*, cần kiện toàn bộ máy quản lý DL từ tỉnh tới các địa phương, tạo thuận lợi cho phát triển DL và thực hiện quy hoạch DL, thành lập bộ phận quản lý phát triển DL theo vùng (tập trung vào 3 mảng PTDL sinh thái, tự nhiên, văn hóa - xã hội) đẩy mạnh việc hình thành các vùng DL trong tỉnh và có sự liên kết, phối hợp chặt chẽ, đảm bảo quyền lợi và lợi ích giữa các địa phương. Thành lập và phân cấp các ban quản lý DL, tăng cường sự phối hợp liên ngành để nâng cao hiệu quả quản lý. Thực hiện tập huấn các kiến thức, kỹ năng về PTDLBV và kiến thức về đánh giá các tiêu chí DL cho các cán bộ trực tiếp thực hiện nhằm đưa ra các đánh giá chính xác nhất trong hoạt động phát triển DL của Tỉnh.

- *Thứ ba*, thực hiện điều tra, đánh giá và phân loại, quản lý các TNDL của địa phương, hình thành cơ sở dữ liệu về DL của tỉnh và hình thành được phương pháp đánh giá, phát huy TNDL để có thể sử dụng lâu dài cho công tác lập và thực hiện quy hoạch, kế hoạch DL của tỉnh, thực hiện quy hoạch bảo vệ tài nguyên môi trường DL, phân chia rõ vùng bảo vệ và vùng được khai thác dựa trên việc phối hợp với các ngành liên quan. Các cơ quan quản lý về DL ở địa phương cần tham mưu cho các cấp quản lý cao hơn về công tác quản lý, bảo vệ và khai thác có hiệu quả tài nguyên và môi trường DL trên địa bàn mình quản lý. Đặc biệt chú trọng khai thác du lịch biển (Cửa Lò, Quỳnh Lưu...), du lịch tâm linh (các địa điểm trong TP. Vinh, Nam Đàn...) và khai thác các tiềm năng DLST (khu vực VQG Pù Mát, các hoạt động phát triển DL cộng đồng tại Con Cuông...) góp phần xóa đói giảm nghèo cho người dân địa phương đồng thời tận dụng được các tiềm năng DL chưa được khai thác.

- *Thứ tư*, trên cở sở các nội dung của QHTT, Sở VHTTDL chỉ đạo việc rà soát, lập quy hoạch theo thứ tự ưu tiên đối với quy hoạch phát triển các vùng DL trong Tỉnh, quy hoạch các điểm DL trọng điểm, điểm DL quốc gia. Tỉnh cũng cần tiến hành rà soát và điều chỉnh QHTT phát triển DL của tỉnh giai đoạn 2020, tầm nhìn 2030 phù hợp với tình hình thực tế, chuẩn bị đầy đủ các điều kiện và thông tin để hỗ trợ các nhà đầu tư, kêu gọi đầu tư khai thác DL. Tiến hành quy hoạch cụ thể các khu DL trọng điểm và các khu chức năng sau khi có QHTT, việc phê duyệt cần lấy ý kiến từ các cơ quan quản lý NN về DL của tỉnh. Tiếp đó, lập các kế hoạch phát triển DL cho từng khoảng thời gian 5 năm làm cơ sở lập kế hoạch hàng năm. Tỉnh cần tập trung đầu tư xây dựng quy hoạch chi tiết cho các khu, điểm DL để làm cơ sở cho công tác quản lý và khai thác các tài nguyên một cách hiệu quả, tạo thuận lợi cho việc thu hút đầu tư vào các khu, điểm DL.

- *Thứ năm*, cần có sự phối hợp chặt chẽ giữa Sở VHTTDL với các đơn vị có liên quan để cùng nhau giải quyết các khó khăn trong quá trình xây dựng và thực hiện quy hoạch, kế hoạch PTDLBV, cần quy hoạch các khu, điểm DL rõ ràng, hợp lý với điều kiện tự nhiên cũng như tiềm năng DL của tỉnh, quy hoạch đồng bộ giữa các ngành nhằm tránh tình trạng chồng chéo, đặc biệt ưu tiên những dự án có kế hoạch bảo vệ môi trường tự nhiên. Quy định, hướng dẫn và quản lý kiến trúc xây dựng trong DL phải hài hòa với cảnh quan thiên nhiên, xây dựng các bảng nội quy tại các khu, điểm DL, hệ thống nhà vệ sinh công cộng, thùng rác, hệ thống xử lý nước thải… Tập trung quản lý, xây dựng các phương án xử lý rác thải tại các khu vực trọng điểm DL.

- *Thứ sáu,* thực hiện cơ chế liên kết ngành, địa phương, tỉnh và quốc gia, khuyến khích hoạt động liên kết giữa các địa phương trong cùng một vùng trong việc xây dựng và thực hiện quy hoạch, phát triển các sản phẩm DL dựa trên sự liên kết, kết nối các tour tuyến với nhau, liên kết trong hoạt động quảng bá, xúc tiến đầu tư DL. Khuyến khích sự liên kết giữa các địa phương trong tỉnh, giữa các vùng miền giúp phát huy các lợi thế và đặc điểm tài nguyên hạn chế tình trạng sản phẩm DL còn đơn điệu. Điều quan trọng là cần xây dựng được các cơ chế liên kết phối hợp cụ thể và quy định trách nhiệm cho các bên để thực hiện việc quản lý liên kết được dễ dàng hơn. Ngành DL của Tỉnh cần thực hiện liên kết với các tỉnh thành lân cận, đặc biệt là trong khu vực Bắc Trung Bộ để tổ chức các tour DL mới, trao đổi khách DL, hỗ trợ quảng bá ngành DL của nhau. Cùng liên kết với nhau để trở thành trung tâm DL lớn, đủ khả năng cạnh tranh với các nước có ngành DL phát triển trong khu vực. Bên cạnh đó, cũng cần quan tâm tới hoạt động liên kết trong đào tạo ngành DL của tỉnh với các trung tâm đào tạo DL, các trường đại học, cao đẳng trong và ngoài nước để đào tạo nghiệp vụ DL cho nhân lực tại địa phương, sẵn sàng đáp ứng nhu cầu phát triển ngành DL trong tương lai.

** Nhóm giải pháp về phát triển DL theo lãnh thổ*

Thực hiện các định hướng phát triển DL theo lãnh thổ dựa trên QHTT phát triển DL tỉnh Nghệ An đến năm 2020, cụ thể:

- Tổ chức phát triển TP Vinh trở thành Trung tâm DL của tỉnh và vùng Bắc Trung Bộ với nhiều loại hình dịch vụ và sản phẩm DL chất lượng cao;

- Phát triển theo trục Quốc lộ 1A gắn với TNDL biển.

- Phát triển dọc theo quốc lộ 15A, đường Hồ Chí Minh, đồng thời tạo mối liên hệ giữa hai tuyến DL theo Quốc lộ 7 và tỉnh lộ 48. Chủ yếu khai thác tài nguyên khu di tích lịch sử Truông Bồn, Khu di tích Kim Liên và tài nguyên DL các huyện miền Tây Nghệ An.

- Phát triển DL theo hướng Tây, dọc Quốc lộ 7, gắn với phát triển KT-XH miền Tây Nghệ An và các nước trong khu vực như Lào, Thái Lan thông qua các cửa khẩu quốc tế trên địa bàn Nghệ An.

- Phát triển DL về phía Tây Bắc dọc theo tỉnh lộ 48.

Liên kết hợp tác phát triển DL là một định hướng quan trọng nhằm bổ sung những hạn chế, phát huy những thế mạnh của tỉnh nhằm tạo được sức cạnh tranh so với các lãnh thổ khác. Sự liên kết trước tiên là giữa các ngành trong tỉnh bao gồm kinh tế, giao thông vận tải, nông nghiệp... góp phần tạo các điều kiện thuận lợi cho ngành Du lịch phát triển, tạo sự thoải mái cho du khách, hỗ trợ tạo công ăn việc làm cho người dân địa phương cũng như chung tay giải quyết các vấn đề về ô nhiễm môi trường. Bên cạnh đó, là sự liên kết giữa các khu, điểm DL trong tỉnh. Các ban quản lý cũng như chính quyền tại các địa phương có khu, điểm DL trong tỉnh cần phối hợp với nhau, dưới sự chỉ đạo chung của UBND Tỉnh và sự tham mưu của Sở VHTTDL tỉnh, tạo ra các liên kết, cơ chế hợp tác chung trong việc phát triển sản phẩm DL, tiến hành quảng bá, giới thiệu các điểm đến trong tỉnh tại tất cả các khu, điểm DL. Tăng cường liên kết trong hoạt động hợp tác đào tạo nguồn nhân lực DL, đào tạo cán bộ quản lý, nhằm nâng cao trình độ cho nhân lực toàn ngành DL tỉnh Nghệ An.

Đối với hoạt động liên kết, hợp tác trong vùng (khu vực Bắc Trung Bộ), cần tập trung vào các nội dung chủ yếu như liên kết trong đầu tư phát triển DL, xây dựng các chương trình DL (tour DL) chung của vùng, quảng bá xúc tiến hình ảnh chung DL vùng, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực. Đặc biệt là hai tỉnh Thanh Hóa, Hà Tĩnh, có thể tạo ra các tour DL biển giữa ba tỉnh, hay các điểm đến về DL văn hóa, tâm linh trên Con đường di sản miền Trung...

Đối với hoạt động liên kết với các tỉnh khác trong cả nước, tiếp tục xúc tiến xây dựng liên kết với các tỉnh khác trong nước, đặc biệt là các tỉnh có đường hàng không tạo thuận tiện cho du khách. Xây dựng cơ chế cụ thể cho cả hai bên và phân chia trách nhiệm, quyền hạn trong việc thực hiện các hoạt động liên kết. Thực hiện quyết liệt các hành động cụ thể trong hoạt động liên kết tỉnh để thu hút khách DL

nội địa cũng như quốc tế từ các tỉnh khác tới Nghệ An, góp phần tăng thu nhập DL cho tỉnh cũng như tạo ra công ăn việc làm cho người dân địa phương.

Đối với lĩnh vực hợp tác quốc tế: Chú trọng hợp tác với các nước trong khu vực, các nước có chung đường biên giới nhằm phát triển sản phẩm DL, quảng bá hình ảnh, trao đổi thông tin khu vực, đặc biệt là các quốc gia là thị trường trọng điểm của Việt Nam như Lào, Thái Lan, Myanmar, Nhật Bản, các nước Tây Âu..., các quốc gia có nền kinh tế DL phát triển nhằm tranh thủ hỗ trợ về đào tạo phát triển nguồn nhân lực DL, quy hoạch DL, đầu tư CSVCKT phục vụ DL cũng như tham gia các hội chợ, sự kiện DL để quảng bá hình ảnh DL Nghệ An, thu hút khách hàng từ các thị trường quan trọng.

Đẩy mạnh việc tìm hiểu thông tin về tình hình, xu hướng phát triển DL trong khu vực cũng như trên thế giới. Tích cực quảng bá DL của tỉnh ra các nước bạn, đẩy mạnh hợp tác quốc tế với các chuyên gia có nhiều kinh nghiệm trong nghiên cứu quy hoạch và lập dự án phát triển DL về di sản, DL biển, sinh thái, văn hóa...

3.2.3. Nâng cao chất lượng và đa dạng hóa sản phẩm du lịch

- *Nhóm giải pháp về phát triển thị trường*

Tỉnh cần đẩy mạnh công tác nghiên cứu thị trường DL, mở rộng thị trường, chọn lựa các thị trường mục tiêu mới và có các chính sách tiếp thị, khuyến mãi phù hợp với phân đoạn thị trường mà ngành DL của Tỉnh hướng tới.

Tỉnh cần tiến hành phân đoạn thị trường theo mục đích DL và khả năng thanh toán để tập trung thu hút, ưu tiên thu hút phân đoạn thị trường khách DL có khả năng chi trả cao, thời gian lưu trú dài ngày. Đối với thị trường nội địa, cần tập trung vào các tỉnh khu vực phía Bắc, đặc biệt là Hà Nội với các loại hình khách nghỉ dưỡng, vui chơi giải trí, nghỉ cuối tuần, mua sắm. Đối với thị trường quốc tế, trọng điểm là Thái Lan và Lào, bên cạnh đó phát triển các thị trường khách quốc tế gần như Đông Bắc Á (Trung Quốc, Nhật Bản, Hàn Quốc), Đông Nam Á, Thái Bình Dương, tăng cường khai thác khách cao cấp tư Tây Âu (Pháp, Đức, Anh, Hà Lan), Bắc Mỹ, Đông Âu... mở rộng sang các thị trường Trung Đông, Ấn Độ.

Việc phát triển thị trường nội địa là rất quan trọng vì đây là thị trường chiếm tỷ trọng lớn của ngành Du lịch tỉnh Nghệ An, nó giúp điều hòa và ngăn chặn sự sụt giảm trong các biến cố nếu xảy ra. Hiện tại nhu cầu DL trong nước đang gia tăng nhanh chóng cùng sự phát triển của KT - XH đất nước. Nhu cầu của khách DL nội địa gia tăng cả về số lượng và chất lượng. Tỉnh cũng cần tập trung phát triển CSHT DL phục vụ thị trường khách DL nội địa cao cấp đang hình thành và gia tăng khá nhanh trong thời gian gần đây.

Đối với thị trường khách DL quốc tế, trong giai đoạn tới, để thu hút thị trường khách có khả năng chi trả cao, cần phải xác định chiến lược phát triển DL cụ thể, tập trung cho hoạt động nghiên cứu và phát triển thị trường, đặc biệt là phân đoạn thị trường với tập khách hàng là khách nghỉ dưỡng, giải trí. Tiến hành

xâm nhập thị trường với việc phát triển có trọng tâm, áp dụng chiến lược phân biệt hóa, thu hút và phát triển theo các nhóm thị trường đồn thời giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ DL phù hợp với nhu cầu. Các xu hướng phát triển và hợp tác quốc tế khu vực sẽ tạo thuận lợi cho việc thu hút khách DL giữa các nước khu vực gần Việt Nam, tỉnh Nghệ An cần định hướng phát triển thị trường khách DL gần, các thị trường khách nội vùng, có các biện pháp kích cầu cụ thể để gia tăng lượng khách quốc tế đến Nghệ An. Tăng cường các hoạt động xúc tiến theo chiều sâu tại các thị trường quốc tế trọng điểm như các nước khu vực ASEAN, các nước trong Tiểu vùng sông Mekong mở rộng và Hành lang Đông Tây, thị trường Đông Bắc Á.

Bên cạnh các thị trường quốc tế truyền thống, các thị trường tiềm năng có thể kể đến như thị trường Ấn Độ đang nổi lên và là tâm điểm thu hút của nhiều quốc gia, thị trường Trung Đông, Mỹ La Tinh, Nam Phi cũng là các thị trường tiềm năng hấp dẫn.

- Nhóm giải pháp về nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ DL

Nghệ An là tỉnh có tiềm năng DL rất lớn, tuy nhiên hiện nay việc khai thác tiềm năng DL này chưa thực sự tốt dẫn đến sản phẩm DL còn đơn điệu, không hấp dẫn khách DL quốc tế. Các sản phẩm thế mạnh của vùng là DL nghỉ dưỡng biển, DL tham quan tìm hiểu lịch sử - cách mạng, DL tìm hiểu truyền thống văn hóa dân tộc, DLST. Phương hướng phát triển DL của tỉnh Nghệ An trong thời gian tới cần tập trung vào một số điểm chính như:

- Phát triển có trọng tâm, trọng điểm, hình thành rõ nét các sản phẩm DL đặc trưng của Tỉnh bằng các trọng điểm DL. Tập trung xây dựng hệ thống sản phẩm DL đặc trưng trên cơ sở phát huy các thế mạnh về tiềm năng DL của Tỉnh, độc đáo, đặc sắc, nổi bật.

- Đa dạng hóa sản phẩm DL hướng tới mục tiêu khắc phục tính thời vụ.

- Đẩy mạnh liên kết trong phát triển sản phẩm DL, có tính cạnh tranh cao, tránh trùng lặp.

- Chú trọng cải thiện chất lượng dịch vụ DL và các điều kiện phát triển sản phẩm DL, có khả năng cạnh tranh, có thương hiệu.

Trong thời gian tới, Nghệ An cần tập trung đẩy mạnh phát triển các nhóm sản phẩm đặc trưng sau:

- Du lịch tham quan di tích lịch sử - văn hóa: Khu di tích Kim Liên, Nam Đàn; có thể liên kết khu di tích Truông Bồn và cụm di tích vua Mai Hắc Đế.

- Du lịch nghỉ dưỡng biển: Cửa Lò, Đảo Ngư, Đảo Lan Châu, Cửa Hội.

- Du lịch sinh thái: VQG Pù Mát, Khu bảo tồn thiên nhiên Pù Hoạt.

- Du lịch di sản văn hóa: Tập trung tại TP Vinh như Lâm viên Núi Quyết và Phượng Hoàng Trung Đô, Tượng Đài Bác Hồ và Quảng trường Hồ Chí Minh, Đền Hồng Sơn, chùa Cần Linh, thành cổ Vinh, Bảo tàng tổng hợp Nghệ An, bảo tàng

Xô Viết Nghệ Tĩnh, Bảo tàng quân khu IV, di tích lịch sử văn hoá ngã ba Bến Thuỷ, nhà máy điện Vinh….

Tỉnh cũng cần có chính sách khơi dậy sức sáng tạo trong cộng đồng dân cư và DN để có những sản phẩm DL mới, mang đặc trưng của Nghệ An. Những địa chỉ như khu di tích thành Lục Niên và Sùng Chính thư viện, Trà Lân… gắn với cuộc khởi nghĩa Lam Sơn; căn cứ phong trào Cần Vương; căn cứ khởi nghĩa Phan Đình Phùng; khu di tích mộ tổ nhà Nguyễn Tây Sơn…; những giá trị văn hóa đặc trưng như Ví, Dặm; tục mời uống nước chè… cũng có thể được quan tâm đầu tư, liên kết và trở thành những sản phẩm DL mới lạ, có sức thu hút khách.

Bên cạnh đó, các sản phẩm DL bổ trợ như DL tìm hiểu truyền thống văn hóa các dân tộc vùng cao, DL tâm linh, lễ hội với các lễ hội truyền thống của Nghệ An như Lễ hội đền Hồng Sơn, đền Ông Hoàng Mười..., DL làng nghề làm nước mắm Hải Giang, tương Nam Đàn... Kết hợp với các sản phẩm DL chuyên biệt như Nghiên cứu hệ sinh thái tại các VQG Pù Mát, khu bảo tồn thiên nhiên Pù Hoạt, DL chữa bệnh tại các suối nước khoáng nóng, DL thể thao cao cấp như sân golf tại Cửa Lò.

Tỉnh cần phát triển mạnh mẽ hệ thống sản phẩm DL biển, cạnh tranh được trong khu vực Bắc Trung Bộ cũng như cả nước về nghỉ dưỡng biển, tham quan thắng cảnh biển, xây dựng khu DL biển có quy mô, tầm cỡ khu vực và quốc tế, chất lượng cao. Hình thành các khu mua sắm, hội nghị, các cơ sở dịch vụ, vui chơi giải trí phục vụ du khách. Xây dựng năng lực đáp ứng nhu cầu nghỉ dưỡng dài ngày, sử dụng lợi thế về DL biển để phát triển thêm các sản phẩm hấp dẫn du khách. Chú trọng bảo vệ môi trường trong quá trình khai thác, phát triển sản phẩm, bảo vệ môi trường biển. Bên cạnh đó, ưu tiên phát triển các sản phẩm DL tham quan di tích lịch sử với trọng điểm là Khu di tích Kim Liên, Nam Đàn. Đẩy mạnh phát triển các sản phẩm DLST, tổ chức các hoạt động như DL neo núi, DLST nông nghiệp, nông thôn, DL cộng đồng... Thông qua đó, phát triển có trách nhiệm hoạt động DL đi kèm với bảo vệ môi trường, xã hội, cộng đồng tại các vùng nông thôn, đặc biệt là các nơi vùng sâu vùng xa của Tỉnh.

Ngoài ra, cần quan tâm phát triển lĩnh vực ẩm thực phục vụ DL, đặc biệt là các món đặc sản, món truyền thống của Nghệ An như cháo lươn, mực nháy nướng, những món ăn dân gian (nhút, tương, nước mắm hạ thổ…)… các món ẩm thực mang nét riêng của địa phương sẽ góp phần tạo ấn tượng đối với du khách. Bên cạnh đó, các sản phẩm ẩm thực khách DL có thể mua về làm quà cũng cần phải được quan tâm, nhằm tạo sự đa dạng, tỉnh cũng cần có các chính sách nhằm hỗ trợ các DN DL tạo ra các sản phẩm ẩm thực mang đặc thù của Nghệ An để phục vụ du khách.

Các địa phương trong tỉnh cần hỗ trợ nhau trong việc sưu tập, phục hồi và phát triển các sản phẩm phục vụ DL: các làn điệu dân ca đặc trưng, các lễ hội đặc

sắc, các làng nghề sản xuất hàng thủ công, mỹ nghệ, đồ lưu niệm, sản vật quý hiếm từng địa phương... Khuyến khích việc đầu tư nâng cấp mở rộng nhiều loại hình vui chơi, giải trí ở các trung tâm DL như Cửa Lò, Vinh, Nam Đàn… xây dựng thêm các điểm vui chơi giải trí mới của địa phương; ở mỗi điểm vui chơi giải trí cần nghiên cứu để tạo ra sản phẩm độc đáo có bản sắc riêng, tránh sự trùng lặp trong thiết kế và hình thức tổ chức. Quy hoạch một số điểm trình diễn văn nghệ, ca múa nhạc dân tộc với những chương trình biểu diễn độc đáo, đặc sắc mang tính nghệ thuật cao, hợp tác chặt chẽ với các tỉnh phụ cận, đặc biệt là Thanh Hóa và Hà Tĩnh cũng như các tỉnh vùng Nam Trung Bộ, Bắc Bộ… để tạo nhiều hơn nữa sản phẩm DL có chất lượng thông qua các tuyến, các điểm DL liên vùng. Song, cần có sự tổ chức thống nhất về giá cả, tránh tình trạng cạnh tranh thiếu lành mạnh làm mất niềm tin ở du khách.

Ngoài ra, các cơ quan quản lý về DL cần tiến hành điều tra, đánh giá về hiện trạng các sản phẩm DL và những tiềm năng còn chưa được khai thác. Kết quả khảo sát sẽ là cơ sở vững chắc cho việc xây dựng một kế hoạch có tính khả thi cao để tạo ra những sản phẩm DL có chất lượng, có khả năng cạnh tranh với những sản phẩm DL ở các nơi khác, cũng như các nước khá trên thế giới. Đầu tư và phát triển những dòng sản phẩm, tour DL thể hiện những đặc thù ở các địa phương trong tỉnh về văn hóa, lịch sử, con người, sinh thái… Các loại hình DL như DL đường bộ caravan, DL tàu biển, DL đường sông, DL leo núi, vượt thác, đi bè trên suối ở miền núi, DL dã ngoại ở nông thôn, DL làng nghề, DL xe đạp, xe máy… cũng sẽ hấp dẫn và thu hút khách DL.

Bên cạnh đó, cần tăng cường phát triển các sản phẩm dịch vụ đi kèm như sản phẩm lưu niệm để phục vụ khách DL. Tiến hành nghiên cứu để tạo ra các sản phẩm lưu niệm đặc trưng, thu hút khách DL và cũng là một kênh quảng bá tốt cho ngành DL tỉnh nhà. Tỉnh cũng cần tăng cường đầu tư về CSHT kỹ thuật DL, cơ sở hạ tầng giao thông... phục vụ DL. Tăng cường đầu tư nghiên cứu, phát triển các sản phẩm DL mới phù hợp với thực trạng phát triển DL của Tỉnh.

- Giám sát, kiểm tra chất lượng sản phẩm của các DN, các tổ chức kinh doanh du lịch

Tỉnh cần nghiên cứu ban hành những quy tắc ứng xử trong DL, áp dụng cho các đối tượng là tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực DL hoặc có liên quan đến DL, người dân và du khách đến tham quan, DL tại địa phương nhằm nâng cao nhận thức của người dân, từng bước hình thành thói quen, hành vi ứng xử văn minh, thái độ lịch sự, thân thiện trong hoạt động DL, nhất là khi đi DL hoặc tham gia các hoạt động ở nơi công cộng trong và ngoài nước,…

Các tổ chức cá nhân hoạt động trong lĩnh vực DL cần có ý thức bảo vệ môi trường tự nhiên và xã hội, tuân thủ những quy định tại từng điểm tham quan,

không được đeo bám, chèo kéo làm phiền khách DL, phải niêm yết giá công khai, không được cung cấp dịch vụ không rõ nguồn gốc xuất xứ.

Đồng thời, cần xây dựng một đội ngũ nhân lực có nhiệm vụ thường xuyên kiểm tra, giám sát và đánh giá hiệu quả của các sản phẩm DL trong Tỉnh. Có các báo cáo định kỳ về lượng khách tham gia các sản phẩm DL, nghiên cứu các tồn tại, hạn chế của sản phẩm DL đồng thời học hỏi việc làm DL ở các khu vực khác nhằm phát triển các sản phẩm DL hiện có và đưa vào khai thác các sản phẩm DL mới. Đội ngũ này cũng có trách nhiệm trực tiếp trao đổi và hỗ trợ các DN, cá nhân kinh doanh DL để có định hướng giúp đỡ, phát triển sản phẩm DL tiềm năng, đồng thời thông qua đó tuyên truyền về các hoạt động PTDLBV, bảo vệ môi trường...

- *Đa dạng hoá sản phẩm để kéo dài ngày lưu trú của khách*

Ngoài ra, bên cạnh việc ưu tiên phát triển các dòng sản phẩm DL chính trên cơ sở các tiềm năng DL có sẵn, Tỉnh cần chú trọng đa dạng hóa sản phẩm nhằm phục vụ các đối tượng du khách với những nhu cầu đa dạng như DL MICE, DL đô thị, DL giáo dục, DL thể thao, nghỉ dưỡng, làm đẹp... chú trọng làm mới các sản phẩm DL đã có đồng thời phát triển các sản phẩm DL mới đi kèm với những dịch vụ đáp ứng nhu cầu đa dạng và luôn thay đổi của các thị trường trong và ngoài nước. Đồng thời, dựa trên việc bảo tồn các TNDL tự nhiên, nhân văn, hình thành và đưa vào khai thác các loại hình DL mới. Tập trung đầu tư xây dựng sản phẩm DL tại các đô thị nhằm khai thác loại hình DL MICE, đồng thời liên kết tổ chức các sự kiện lớn trong nước và quốc tế.

Bên cạnh đó, cần tăng cường đầu tư phát triển các trung tâm mua sắm, vui chơi giải trí để hỗ trợ phát triển các sản phẩm DL thể thao là loại hình có mức chi trả cao, ngoài ra, có thể thông qua sự liên kết giữa các địa phương, vùng miền, quốc tế để hình thành các sản phẩm DL theo vùng và liên vùng, theo chuyên đề, tạo các sản phẩm DL xuyên quốc gia...

3.2.4. Tăng cường đầu tư phát triển du lịch

Thứ nhất, về đầu tư phát triển kết cấu hạ tầng du lịch, Tỉnh Nghệ An có các khu DL quốc gia nên cần tranh thủ sự hỗ trợ về nguồn vốn từ các chương trình hỗ trợ phát triển DL, có thể kể đến như Chương trình hành động quốc gia về DL trong đó có chương trình đầu tư phát triển CSHT DL. Đối với ưu tiên đầu tư, Tỉnh cần xây dựng chính sách đầu tư hài hòa giữa các hạng mục, ưu tiên việc phát triển hạ tầng giao thông phục vụ DL, đầu tư cho sản phẩm DL, phát triển hệ thống CSLT có chất lượng và các công trình bổ trợ khác...

Đặc biệt đối với hạ tầng giao thông phục vụ DL, cần tăng cường nâng cấp, cải tạo và xây dựng mới các tuyến đường, cây cầu, bến cảng, đường tới vùng sâu, vùng xa... để tạo sự thuận lợi cho giao thông trong hoạt động DL, bên cạnh đó, trong điều kiện nguồn ngân sách đầu tư cho phát triển hạ tầng giao thông còn hạn chế, cần ưu tiên và đa dạng hóa các nguồn đầu tư như mời gọi các nhà đầu tư tham

gia các dự án hạ tầng giao thông mang tính đột phá qua các hình thức đầu tư BT, BOT, PPP… Bằng việc đẩy mạnh huy động và sử dụng hiệu quả nguồn lực xã hội, song song với đó, huy động mọi nguồn lực đầu tư phát triển Cảng hàng không Vinh; nâng cấp, hiện đại hoá hệ thống cảng biển; đầu tư đồng bộ cơ sở hạ tầng tại các cửa khẩu... Phối hợp với các tỉnh, thành phố lân cận để triển khai xây dựng, nâng cấp các tuyến đường bộ, đường sắt kết nối nhằm phát huy hiệu quả của liên kết vùng.

Tiếp tục thu hút khu vực tư nhân đầu tư CSHT, CSVCKT ngành DL. Tăng cường đầu tư từ ngân sách nhà nước cho phát triển DL, đảm bảo 8 - 10% trong cơ cấu nguồn vốn đầu tư từ ngân sách nhà nước, thực thi hiệu quả các cơ chế, chính sách tài chính và chính sách liên quan tạo thuận lợi và thúc đẩy phát triển DL. Ưu tiên hỗ trợ đầu tư CSHT DL các địa bàn có tiềm năng phát triển thành khu DL quốc gia, khu DL địa phương, địa bàn trọng điểm phát triển DL, các địa bàn khó khăn, vùng sâu, vùng xa nhưng có tiềm năng phát triển DL. Các địa phương tạo điều kiện trong đầu tư phát triển DL đặc biệt là CSHT, nguồn nhân lực, xúc tiến quảng bá và phát triển sản phẩm. Những lĩnh vực này cần được thực hiện một cách nghiêm túc. Bên cạnh đó, tỉnh cần tăng cường huy động nguồn vốn từ nước ngoài, tranh thủ sự hỗ trợ của quốc tế và các mối quan hệ song phương, đa phương để kêu gọi tài trợ không hoàn lại cho các chương trình phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch, đồng thời, UBND Tỉnh cần phối hợp với Sở VHTTDL lập các chương trình, dự án, kế hoạch cụ thể để tranh thủ các nguồn tài trợ quốc tế như vốn ODA, FDI... tăng cường năng lực phát triển DL có trách nhiệm, DL cộng đồng, sinh thái, bảo tồn và phát huy giá trị tài nguyên, bảo vệ môi trường DL và PTBV.

Thứ hai, tỉnh cần huy động triệt để nguồn lực tài chính trong nhân dân, tiềm lực tài chính của các DN, tổ chức trong tỉnh cũng như trong nước, nước ngoài để đảm bảo nguồn vốn với cơ cấu 90 - 92% từ khu vực tư nhân. Khuyến khích mọi thành phần kinh tế đầu tư phát triển nguồn nhân lực DL, tăng cường đầu tư cho cơ sở đào tạo DL, đầu tư xây dựng các tiêu chuẩn nghề nghiệp và đào tạo theo chuẩn, đầu tư chất lượng giáo viên, giảng viên ngành DL của tỉnh, đào tạo nhân lực bậc cao, nhân lực quản lý. Bên cạnh đó, tiếp tục đầu tư tôn tạo, khai thác TNDL, đa dạng hóa và tạo các sản phẩm DL đặc thù, đầu tư điều tra, đánh giá và hình thành cơ sở dữ liệu về TNDL của tỉnh. Đầu tư đặc biệt cho công tác bảo vệ môi trường, xây dựng hệ thống nhà vệ sinh công cộng tại các điểm DL, hệ thống xử lý nước thải... Đầu tư bảo tồn, tôn tạo, nâng cấp các di tích, di sản để phát huy giá trị khai thác phục vụ DL được hiệu quả. Tiếp tục đẩy mạnh đầu tư phát triển các khu, điểm DL trọng điểm, các dịch vụ vui chơi giải trí, các khu nghỉ dưỡng, trung tâm thương mại, mua sắm, hội nghị, hội thảo tại các trung tâm đô thị.

Tỉnh cũng cần tạo cơ chế để các thành phần kinh tế, kể cả kinh tế hộ gia đình, cá nhân có thể tham gia đầu tư DL. Đa dạng hóa các loại hình đầu tư, tạo cơ chế thuận lợi, thông thoáng cho các dự án đầu tư vào CSHT, CSVCKT DL, khai thác triệt để tiềm năng DL của Tỉnh, đẩy mạnh xúc tiến, thu hút và có cơ chế, chính sách ưu đãi để thu hút đầu tư trực tiếp từ nước ngoài (FDI), thu hút nguồn vốn từ cộng đồng người Việt Nam tại nước ngoài. Tiến hành xã hội hóa nguồn vốn đầu tư vào các hoạt động xúc tiến, quảng bá hình ảnh DL của Tỉnh, đào tạo, chuyển giao kiến thức kinh nghiệm về phát triển DL, đẩy mạnh đầu tư vào các lĩnh vực phát triển nguồn nhân lực, bảo tồn văn hóa, bảo vệ tài nguyên, môi trường, ứng phó với biến đổi khí hậu. Tạo lập các quỹ phát triển khoa học công nghệ của DN DL của Tỉnh để thu hút đầu tư cho hoạt động khoa học công nghệ, nâng cao sức cạnh tranh cho DN. Khuyến khích DN DL đầu tư nghiên cứu, ứng dụng, đổi mới công nghệ, sản phẩm, hợp lý hóa sản xuất của DN để nâng cao sức cạnh tranh cho ngành Du lịch của Tỉnh.

Mặc dù có nhiều tiềm năng về phát triển du lịch, song thực tế mức độ phát triển ngành du lịch tỉnh Nghệ An còn thấp và giữ khoảng cách khá xa so với các khu, điểm du lịch trong nước và nhiều điểm du lịch của các nước trong khu vực như Thái-lan, Xin-ga-po, Ma-lai-xi-a. Điều này đặt ra bài toán xây dựng thương hiệu và phát triển du lịch mang tính chuyên nghiệp. Xuất phát từ các vấn đề tồn tại đã nêu ra ở trên như thiếu các sản phẩm đặc trưng mang đậm bản sắc dân tộc, chất lượng sản phẩm du lịch chưa cao, giá cả thiếu cạnh tranh, nhiều khu du lịch, điểm du lịch phát triển tự phát, chưa có thương hiệu du lịch riêng... đang đặt ra những vấn đề đối với việc đầu tư thực sự vào lĩnh vực này. Kinh nghiệm của các nước trên thế giới cho thấy, việc tái đầu tư vào lĩnh vực du lịch là một trong những yếu tố quan trọng để phát triển du lịch bền vững. Ví dụ nhưng thành phố Luongpabang, cố đô của Lào, trong nhiều năm liền đã dành toàn bộ doanh thu từ du lịch để bảo tồn và tôn tạo các khu di tích và đã được đánh giá là một trong mười thành phố đẹp nhất của thế giới.

Đã đến lúc việc tái đầu tư cho du lịch của Tỉnh không chỉ là vấn đề thời sự mà còn là yêu cầu cấp bách hỗ trợ mạnh hơn cho hoạt động xúc tiến du lịch, tăng cường quảng bá, mở rộng phát triển du lịch xanh..., cần được xem xét và tính toán cụ thể. Tỉnh Nghệ An nên sớm cân nhắc giành một phần doanh thu (dự kiến 25% doanh thu) từ du lịch để đầu tư tôn tạo các di tích, phát triển các tiềm năng của các điểm, khu du lịch và đầu tư vào các hoạt động bảo vệ môi trường. Nếu mỗi du khách đến du lịch tại Nghệ An được dành một USD để tái đầu tư trở lại cho hoạt động xúc tiến, quảng bá thì năm triệu khách, ngành du lịch sẽ có được một ngân sách không nhỏ để tái đầu tư. Câu chuyện của thành phố Luongpabang, hay các khu du lịch của Thái-lan, Ma-lai-xi-a mỗi năm dành ra 10-20 USD/khách để tái đầu tư, nâng cao chất lượng quảng bá, xúc tiến du lịch đã và đang mang đến những

kinh nghiệm hay cho tỉnh Nghệ An nói riêng và các khu du lịch Việt Nam nói chung.

Để thu hút được khách DL trong và ngoài nước thì tỉnh cần đầu tư xây dựng các khu, điểm DL lớn, với sự hấp dẫn cao mang tầm cỡ quốc gia, quốc tế. Tuy nhiên không thể cùng lúc đầu tư vào tất cả các khu, điểm DL mà tỉnh cần xác định theo thứ tự ưu tiên trong từng giai đoạn. Hiện nay DL nghỉ dưỡng biển và DL tìm hiểu lịch sử, văn hóa tâm linh, DLST là các loại hình thu hút khách DL khá lớn, tỉnh cần tiếp tục đầu tư nâng cấp, xây dựng mới các điểm DL, tạo sự đa dạng về sản phẩm, khắc phục tính mùa vụ cũng như đơn điệu của sản phẩm. Tập trung đầu tư vào TP Vinh, TX Cửa Lò và Nam Đàn, bên cạnh đó, từng bước đầu tư vào khu vực miền Tây Nghệ An tại khu vực VQG Pù Mát. Tiếp theo cần phát triển hệ thống khách sạn và công trình dịch vụ DL theo tiêu chuẩn quốc tế tại các khu DL lớn của Nghệ An, tiếp tục xây dựng và nâng cấp các khu nghỉ dưỡng, các khu vui chơi giải trí, mua sắm phục vụ nhu cầu của khách DL. Trước mắt, tập trung xây dựng khu Đảo Ngư - Đảo Lan Châu thành trung tâm dịch vụ DL cao cấp, thu hút khách DL Cửa Lò, đặc biệt là các du khách người nước ngoài. Đầu tư xây dựng các tuyến đi bộ trong rừng, từng bước khai thác DLST, tuy nhiên, hạn chế tối đa sự ảnh hưởng tới môi trường và động vật hoang dã, xây dựng các công trình chống xói mòn.

Tỉnh cũng cần xác định ngành DL như một ngành dịch vụ, giải trí quan trọng, tập trung phát triển và khai thác tối đa các tiềm năng DL sẵn có. Đưa Du lịch Nghệ An trở thành một trong những trung tâm DL Bắc Trung Bộ. Tiếp tục đầu tư hoàn thiện hơn nữa các sản phẩm DL hiện có, đồng thời đẩy mạnh phát triển các dịch vụ mua sắm, vui chơi giải trí, thể thao.... đi kèm nhằm gia tăng sự tiêu dùng từ phía du khách, tuy nhiên phải đảm bảo được cảnh quan môi trường, chất lượng dịch vụ DL, tạo thuận lợi và sự thoải mái tối đa cho du khách. Tỉnh cũng cần quan tâm tới việc đào tạo đội ngũ nhân lực một cách chuyên nghiệp, theo các quy chuẩn quốc gia, quốc tế; đầu tư nghiên cứu các loại hình dịch vụ DL hướng tới thị trường khách có mức chi trả cao nhằm đưa ra các sản phẩm DL phù hợp với những đối tượng này.

Trong hoạt động PTDLBV thì công tác tôn tạo tài nguyên nhân văn là rất cần thiết. Tỉnh cần tiến hành rà soát lại toàn bộ các dự án DL về nhân văn, lập quy hoạch và kế hoạch bảo tồn, trùng tu các điểm DL xuống cấp, bảo tồn các di sản văn hóa và bản sắc dân tộc. Trích ngân sách hàng năm cho hoạt động trùng tu, bảo tồn các khu, điểm DL của tỉnh. Phối hợp với ngành văn hóa và các ngành có liên quan nghiên cứu, khôi phục và phát triển các giá trị văn hóa của Tỉnh để phát triển thành các sản phẩm DL mới, đồng thời, Tỉnh cần có kế hoạch xây dựng hệ thống các tiêu chí đánh giá và phân loại TNDL, xây dựng tiêu chuẩn môi trường DL, trên cơ sở đó, thực hiện rà soát đánh giá, kiểm kê và phân hạng TNDL Tỉnh về tiềm năng và các yêu cầu đối với việc bảo tồn phát triển tài nguyên phục vụ du lịch. Đối với các yếu tố văn hóa phi vật thể, Tỉnh cần quan tâm đầu tư kinh phí nhằm nghiên

cứu và bảo tồn các loại hình văn hóa phi vật thể, nghiên cứu về sức chứa và quản lý sức chứa đối với khía cạnh văn hóa, môi trường, bảo tồn các làng nghề truyền thống thông qua hoạt động quy hoạch các làng nghề tập trung, vừa nâng cao đời sống người dân, vừa tạo ra được các sản phẩm DL mới, hấp dẫn. Đối với các yếu tố tự nhiên, cần có chính sách bảo vệ các động thực vật quý hiếm, cảnh quan tự nhiên, khai thác du lịch bền vững, có sự kiểm soát chặt chẽ.

Về hoạt động thu hút vốn đầu tư cho ngành DL, tỉnh cần phải có chính sách thu hút phù hợp nhằm thu hút nguồn vốn nhàn rỗi trong dân, khuyến khích các thành phần kinh tế khác tại địa phương tham gia khai thác DL. Vốn từ nguồn tích lũy GDP của tỉnh cũng chiếm khoảng 10% GDP DL của tỉnh. Bên cạnh đó, cần thu hút các nguồn vốn đầu tư trực tiếp từ nước ngoài, hoặc liên doanh với nước ngoài, vốn vay ngân hàng, nguồn vốn từ Nhật Bản, từ ngân sách nhà nước...

Ngoài ra, đối với hoạt động đầu tư BVMT DL theo hướng PTBV, Tỉnh cần tăng cường quy định về quản lý môi trường DL, nghiên cứu cụ thể hóa những quy định áp dụng tiêu chuẩn vệ sinh môi trường, BVMT trong các loại hình DL, cơ sở DL, các nhà hàng, khách sạn, các ngành kinh tế khác... đồng thời đầu tư kinh phí đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giáo dục đội ngũ quản lý các kiến thức về BVMT du lịch, tăng cường đội ngũ thanh, kiểm tra các cơ sở kinh doanh DL và xử phạt nặng đối với các hành vi vi phạm. Bên cạnh đó, thông qua mạng Internet, giáo dục ý thức cho cán bộ, cơ sở làm DL cũng như các du khách về ý nghĩa của việc BVMT DL. Các chương trình tuyên truyền này cần xây dựng kế hoạch cụ thể, xác định rõ mục tiêu và đối tượng tuyên truyền, đồng thời huy động sự vào cuộc của nhiều cơ quan ban ngành nhằm tăng tính hiệu quả của hoạt động tuyên truyền. Tỉnh cũng cần tăng cường đầu tư các trang thiết bị phục vụ công tác BVMT, đầu tư trang bị đầy đủ thùng rác, hệ thống nhà vệ sinh công cộng tại các khu, điểm DL. Đối với người dân và du khách, cần nâng cao ý thức BVMT DL, tôn trọng và thực hiện các quy định của Tỉnh về BVMT trong hoạt động DL.

3.2.5. Hoàn thiện các thể chế, chính sách phát triển du lịch bền vững

3.2.5.1. Nhóm giải pháp về cơ chế, chính sách

Để đảm bảo hoạt động DL của Tỉnh được phát triển ổn định và bền vững thì những cơ chế, chính sách mang tính tích cực là rất quan trọng. Thời gian qua, tỉnh đã ban hành nhiều cơ chế, chính sách tạo điều kiện thuận lợi cho phát triển DL tuy nhiên trong thời gian tới, cần tiếp tục hoàn thiện một số cơ chế, chính sách cụ thể như sau:

- *Các chính sách liên quan tới đầu tư:* Tỉnh cần ưu tiên phát triển hạ tầng giao thông đặc biệt là đường bộ và đường không, ưu tiên về vay vốn, hỗ trợ giải phóng mặt bằng và hỗ trợ thuế đất ổn định, lâu dài đối với các dự án đầu tư phát triển DL đặc biệt là các dự án đã có phương án xử lý vấn đề ô nhiễm môi trường, khuyến khích đầu tư vào các khu vui chơi giải trí hiện đại, ưu tiên đầu tư cho các

công nghệ về năng lượng thay thế thân thiện với môi trường, tăng ngân sách cho hoạt động xúc tiến, quảng bá, thực hiện xã hội hóa đầu tư, tạo cơ chế thông thoáng về đầu tư phát triển DL, đặc biệt là các thủ tục hành chính cần giải quyết nhanh, tránh rườm rà. Áp dụng các ưu đãi đặc biệt đối với các khu DL mới, đặc biệt là các dự án trọng điểm về DL của Tỉnh. Các thủ tục hành chính đảm bảo đơn giản, gọn nhẹ, đảm bảo quyền lợi của nhà đầu tư, không mang tính phân biệt giữa các thành phần kinh tế, đảm bảo khai thác TNDL đúng theo quy hoạch.

- *Chính sách thuế:* Tỉnh cần ưu tiên, miễn giảm thuế, không thu thuế có giới hạn nhằm thu hút đầu tư, thay đổi cơ cấu đầu tư vào các điểm DL còn chưa được khai phá, phát triển các loại hình và hình thức kinh doanh DL hấp dẫn nhằm tăng thời gian lưu trú, hấp dẫn đầu tư, tăng khả năng tham gia của cộng đồng vào DL. Ưu tiên miễn giảm thuế, cho chậm tiền thuế, giảm tiền thuế đất, cho vay với lãi suất ưu đãi đối với các dự án đầu tư DL được xác định trong quy hoạch tại các vùng trọng điểm của tỉnh như TP Vinh, TX Cửa Lò, Nam Đàn, khu vực miền Tây Nghệ An... nhằm phát triển các khu, điểm DL. Ưu tiên thuế nhập khẩu đối với các tư liệu sản xuất phục vụ khách sạn, nhà nghỉ, cơ sở vui chơi giải trí, phương tiện vận chuyển DL, vật tư phục vụ DL nhập từ nước ngoài, khuyến khích các công nghệ thân thiện môi trường, tiết kiệm điện năng và nguồn nước. Có mức thuế hợp lý đối với những không gian cảnh quan mở rộng, miễn thuế đối với ngành sản xuất hàng lưu niệm cho khách. Rà soát, điều chỉnh phương pháp tính thuế, các loại phí, lệ phí, các hình thức thu liên quan đến hoạt động DL trong Tỉnh.

- *Chính sách phát triển thị trường:* Hỗ trợ ngân sách cho hoạt động nghiên cứu thị trường du lịch đặc biệt là các thị trường du lịch tiềm năng của Nghệ An như thị trường Tây Âu, Đông Nam Á... tạo căn cứ cho việc hoạch định các chính sách về DL trong ngắn và dài hạn, tăng cường hỗ trợ tài chính và xã hội hóa hoạt động xúc tiến, quảng bá. Hoàn thiện cơ chế, chính sách về các dịch vụ bảo hiểm, ngân hàng... tạo điều kiện thuận lợi nhất đối với khách DL quốc tế và nội địa khi tới Nghệ An, có chính sách và cơ chế về giá phù hợp để khai thác tối đa thị trường khách nội địa tại các trung tâm đô thị.

- *Chính sách xuất nhập cảnh, hải quan:* Tiếp tục cải tiến các thủ tục xuất nhập cảnh để tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho khách DL quốc tế đến và khách trong nước ra nước ngoài. Tăng cường các trang thiết bị hiện đại phục vụ hoạt động kiểm tra tại các cửa khẩu quốc tế nhằm đảo bảo an ninh. Bên cạnh đó, cần mở thêm các dịch vụ thuận tiện cho khách quốc tế như đổi ngoại tệ, cửa hàng miễn thuế, trung tâm hướng dẫn cho khách quốc tế... Xây dựng lộ trình đơn giản hóa thủ tục và giảm lệ phí đối với các quốc gia ASEAN đặc biệt là Lào và Thái Lan là các thị trường trọng điểm của Tỉnh.

- *Chính sách xã hội hóa DL:* Khuyến khích các thành phần kinh tế trong tỉnh tham gia hoạt động DL dưới nhiều hình thức, khuyến khích thực hiện xã hội hóa

việc đầu tư, bảo vệ, tôn tạo di tích, thắng cảnh, bảo tồn và phục dựng các lễ hội, hoạt động văn hóa dân gian, các làng nghề để phục vụ phát triển DL.

- *Cơ chế liên kết ngành, địa phương trong Tỉnh và quốc gia:* Khuyến khích liên kết giữa các địa phương trong cùng một vùng trong việc xây dựng và thực hiện quy hoạch, phát triển các sản phẩm DL dựa trên sự liên kết, kết nối các tour tuyến với nhau, liên kết trong hoạt động quảng bá, xúc tiến đầu tư DL. Khuyến khích sự liên kết giữa các địa phương trong tỉnh, giữa các vùng miền giúp phát huy các lợi thế và đặc điểm tài nguyên hạn chế tình trạng sản phẩm DL còn đơn điệu. Điều quan trọng là cần xây dựng được các cơ chế liên kết phối hợp cụ thể và quy định trách nhiệm cho các bên để thực hiện việc quản lý liên kết được dễ dàng hơn.

- *Chính sách phát triển gắn với bảo tồn và phát triển bền vững:* Xây dựng và bảo tồn các hình thức DL hiện có là trọng tâm của tỉnh đồng thời phát triển DL sinh thái trên cơ sở những nguyên tắc và tiêu chí cụ thể. Có chính sách phát triển hạ tầng giao thông tới các điểm DLST ở xa khu trung tâm, ưu tiên về thuế đất, thuế với các hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực DLST ở mức cao nhất có thể. Bên cạnh đó, hỗ trợ đào tạo, nâng cao năng lực tham gia của cộng đồng người dân địa phương, hỗ trợ xúc tiến quảng bá, ứng dụng công nghệ, sử dụng năng lượng thay thế ở các cơ sở lưu trú DLST. Khuyến khích phát triển DL cộng đồng, đặc biệt ở vùng sâu, vùng xa, tăng khả năng tiếp cận của cộng đồng đối với các nguồn tín dụng với ưu đãi về lãi suất cho mục đích phát triển các dịch vụ DL, hỗ trợ đào tặng năng lực tổ chức và kinh doanh dịch vụ DL, hỗ trợ hạ tầng DL ở các điểm DL cộng đồng. Ngoài ra, khuyến khích đóng góp một phần từ thu nhập DL cho công tác bảo tồn, tôn tạo các giá trị về sinh thái, văn hóa vật thể và phi vật thể.

- *Chính sách đảm bảo an toàn vận chuyển khách du lịch:* Giao thông vận tải là điều kiện tiền đề để phát triển DL. Để góp phần đảm bảo an toàn vận chuyển khách DL, tỉnh cần thực hiện một số biện pháp như tăng cường hoạt động điều hành, kiểm tra, phối hợp giữa các lực lượng vận tải nhằm đáp ứng yêu cầu bảo đảm an toàn, thuận lợi cho khách DL khi tham gia giao thông, kịp thời giải quyết các tình huống phát sinh về an toàn giao thông đối với khách DL. Đề xuất quy định, lộ trình lắp đặt thiết bị giám sát hành trình đối với các phương tiện phục vụ hoạt động DL, thiết bị in hóa đơn tiền cước đối với phương tiện taxi, phối hợp chặt chẽ với các cơ quan quản lý trong việc đảm bảo trật tự, an toàn tại các bến xe, nhà ga, bến tàu, sân bay... đồng thời xử lý nghiêm các hành vi vi phạm các quy định về an toàn vận chuyển khách DL.

3.2.5.2. Nhóm giải pháp nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước về DL

Hoạt động quản lý nhà nước về DL là hoạt động quan trọng trong việc góp phần đảm bảo hoạt động DL trên địa bàn Tỉnh ổn định, góp phần đảm bảo chất lượng sản phẩm, dịch vụ DL cho du khách cũng như nâng cao nhận thức về DLBV cho du khách. Trong thời gian tới, Tỉnh cần tiếp tục tăng cường năng lực của các

cơ quan quản lý nhà nước về DL từ cấp tỉnh tới các địa phương đủ mạnh nhằm đáp ứng được các yêu cầu phát triển ngành DL của Tỉnh trở thành ngành mũi nhọn. Phân định rõ chức năng quản lý cho từng cơ quan quản lý, tránh tình trạng chồng chéo trong quản lý, tạo điều kiện thuận lợi cho các DN đầu tư vào ngành Du lịch của tỉnh. Tạo sự liên kết chặt chẽ giữa cơ quan quản lý nhà nước về DL của tỉnh với các hiệp hội, câu lạc bộ DL cũng như các DN để góp phần giải quyết ngay các khó khăn, vướng mắc của DN. Không ngừng học hỏi kinh nghiệm quản lý NN về DL từ các địa phương trong và ngoài nước.

Thống nhất thành lập và kiện toàn một số tổ chức trên cơ sở Nghị định số 13/2008/NĐ-CP ngày 04/02/2008 của Chính phủ - Quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, TP trực thuộc trung ương. Thiết lập các cơ quan về DL theo nhu cầu phát triển ngành DL của Tỉnh. Hoàn thiện về tổ chức, nhân sự cũng như các cơ chế hoạt động của Hiệp hội DL tỉnh Nghệ An, làm cầu nối giữa DN và các cơ quan quản lý NN về DL của Tỉnh.

Thực hiện quản lý chặt chẽ QHTT phát triển DL của Tỉnh, quy hoạch DL của các vùng, địa phương trong tỉnh để tập trung thu hút đầu tư phát triển, tạo mối liên kết nội tỉnh và liên vùng nhằm khai thác tốt nhất lợi thế so sánh của từng vùng để phát triển DL. Tiếp tục hoàn thiện hệ thống thống kê DL, theo dõi chặt chẽ khách DL quốc tế cũng như khách DL nội địa đến đi liền với việc nâng cao chất lượng hoạt động DL của Tỉnh.

Về việc đảm bảo chất lượng hoạt động DL của tỉnh, cần tiếp tục đẩy nhanh công tác xây dựng hệ thống tiêu chuẩn ngành DL bao gồm nhiều sản phẩm, dịch vụ liên quan để hướng dẫn thực hiện và là cơ sở kiểm soát việc thực thi tổ chức khai thác và kinh doanh DL. Nâng cao nhận thức về chất lượng DL và quản lý chất lượng DL, kiểm soát chất lượng thực hiện qua hệ thống tiêu chí, tiêu chuẩn, quy chuẩn chuyên ngành, hình thành các hệ thống kiểm soát chất lượng đảm bảo duy trì và nâng cao sức cạnh tranh cho sản phẩm, dịch vụ DL.

UBND tỉnh phối hợp cùng các đơn vị quản lý nhà nước liên quan có trách nhiệm trong việc đảm bảo nếp sống văn minh, vệ sinh, an ninh, an toàn và các vấn đề giao lưu xã hội, đặc biệt là tình trạng nâng giá vào các mùa DL cao điểm tại các khu vực trọng điểm DL như TP Vinh, TX Cửa Lò, Nam Đàn, góp phần đảm bảo chất lượng hoạt động DL tổng thể của tỉnh. Thường xuyên tổ chức các đoàn thanh tra, kiểm tra chất lượng hoạt động DL, ưu tiên giải quyết một số vấn đề nóng trong tỉnh như hạ tầng nhà vệ sinh phục vụ khách DL, vấn đề vệ sinh môi trường, an ninh cho khách DL, chặt chém giá tại các điểm DL. Các công tác này sẽ giúp cho cơ quan quản lý nhà nước về DL của tỉnh có biện pháp chỉ đạo, điều hành và giải quyết các vấn đề được kịp thời. Xử lý các vi phạm về DL cũng như phát hiện được các cá nhân, tổ chức hoạt động có hiệu quả trong hoạt động DL của tỉnh để có biện pháp khen ngợi, đồng thời nhân rộng mô hình.

Đối với hoạt động huy động và sử dụng nguồn lực, khoa học và công nghệ, tỉnh cần hỗ trợ đầu tư từ ngân sách cho các lĩnh vực quan trọng còn yếu như cơ sở hạ tầng, dịch vụ DL, xúc tiến, quảng bá DL, phát triển thương hiệu, phát triển nguồn nhân lực và nghiên cứu ứng dụng trong hoạt động DL. Đẩy mạnh huy động nguồn vốn đầu tư từ các thành phần kinh tế trong và ngoài nước, đặc biệt vào các lĩnh vực như phát triển các sản phẩm DL mới, phát triển CSHT, CSVCKT DL, đào tạo nhân lực DL, quảng bá xúc tiến DL.

Về công tác thực hiện QHTT DL, tiếp tục thực hiện tốt Quy hoạch phát triển DL tỉnh Nghệ An đến năm 2020, tạo cơ sở pháp lý lập các quy hoạch và dự án đầu tư vào các khu, điểm DL. Bên cạnh đó, Tỉnh cũng cần rà soát, bổ sung điều chỉnh quy hoạch chi tiết các khu DL đã và đang đầu tư đảm bảo theo định hướng PTDLBV của tỉnh. Giảm thiểu các tác động đến môi trường. Tiến hành tìm hiểu, đánh giá năng lực của các nhà đầu tư nhằm hạn chế tình trạng chiếm dụng đất để chuyển nhượng dự án hoặc sử dụng không đúng mục đích đăng ký đầu tư. Thực tiến công tác quản lý quy hoạch chặt chẽ theo dự án được duyệt, xử lý kịp thời các dự án không thực hiện theo quy định của pháp luật.

Hiện nay đa số các DN DL của tỉnh Nghệ An có quy mô nhỏ, thiếu kinh nghiệm, thiếu vốn đầu tư, chất lượng nguồn nhân lực còn hạn chế nên các cơ quan quản lý nhà nước về DL cũng như các Sở Kế hoạch và Đầu tư, cơ quan Thuế của tỉnh... cần tạo điều kiện giúp đỡ cũng như hướng dẫn các DN DL về các thủ tục đăng ký kinh doanh, kê khai thuế,...rà soát và thống kê các cơ sở kinh doanh DL nhằm quản lý chặt chẽ hơn.

Tiếp tục phát huy các nguồn tri thức khoa học công nghệ, lao động sáng tạo từ các thành phần của xã hội, cộng đồng người Việt tại nước ngoài, huy động sự tham gia và phối hợp chặt chẽ giữa các ngành, các cấp, tổ chức nghề nghiệp, đoàn thể và cộng đồng trong Tỉnh. Tăng cường nghiên cứu ứng dụng khoa học công nghệ trong lĩnh vực DL, Tỉnh cũng cần hỗ trợ các hoạt động nghiên cứu thị trường và ứng dụng công nghệ trong hoạt động xúc tiến, quảng bá DL. Khuyến khích DN DL đầu tư cho nghiên cứu, ứng dụng, đặc biệt coi trọng ứng dụng các công nghệ liên quan tới môi trường, thực hiện nghiêm túc các quy định về quyền sở hữu trí tuệ, bản quyền, bảo đảm quyền lợi và tôn vinh các danh hiệu, thương hiệu, nhãn hiệu, chứng chỉ chất lượng.

Tích cực tuyên truyền nâng cao nhận thức xã hội từ cấp tỉnh cho đến các địa phương, từ các cấp lãnh đạo đến cán bộ trong ngành DL và liên quan, từ các DN kinh doanh DL cho đến cộng đồng xã hội... để hiểu và nhận thức rõ vai trò và vị trí của ngành DL trong phát triển KT - XH tỉnh, về trách nhiệm trong thực hiện bảo vệ môi trường DL, đảm bảo chất lượng dịch vụ DL và các dịch vụ khác liên quan.

Bên cạnh các vấn đề trên, công tác ổn định trật tự, an toàn xã hội, an toàn cho khách DL cũng là một trong các vấn đề phải quan tâm. Môi trường DL an toàn,

thân thiện là yếu tố quan trọng để phát triển ngành DL cũng như góp phần phát triển KT - XH của Tỉnh. Để làm được việc này cần phải có sự phối hợp giữa UBND các huyện, thị xã, thành phố với các ngành có liên quan thực hiện một số vấn đề như sau:

- Sở VHTTDL tỉnh Nghệ An cần phối hợp với các ban, ngành liên quan bổ sung và hoàn thiện hệ thống văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến quản lý DL, xây dựng các quy chế hoạt động cho ban quản lý các khu, điểm DL, dịch vụ vận tải DL…

- Thực hiện công tác phổ biến thông tin và bảo đảm an toàn cho khách DL khi tới tỉnh Nghệ An, xây dựng các trạm thông tin tại các điểm DL trọng điểm nhằm cung cấp kịp thời các thông tin cũng như giải quyết các sự cố, khiếu nại của du khách, bên cạnh đó cũng cần xây dựng các trạm thông tin tại sân bay, nhà ga, bến tàu… giúp khách DL tiết kiệm thời gian cũng như cảm thấy hài lòng khi tới tham quan tại Tỉnh.

- Thường xuyên thực hiện công tác thanh, kiểm tra các cơ sở kinh doanh DL, Sở VHTTDL cần phối hợp với các đơn vị liên quan tăng cường công tác kiểm tra, giám sát và xử lý các vi phạm trật tự an ninh tại các khu, điểm DL trong tỉnh, tiến hành xử phạt thật nặng đối với các hành vi bán giá cao so với quy định, giải quyết tình trạng mại dâm xảy ra tại một số điểm DL trên địa bàn tỉnh.

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến về DLBV tới các hộ kinh doanh DL địa phương, Sở VHTTDL cần phối hợp với Sở Văn hóa thông tin cũng như Đài phát thanh truyền hình tỉnh Nghệ An nhằm tăng cường công tác tuyên truyền, quảng bá về DL có trách nhiệm, DLBV, bảo vệ môi trường DL, nhằm tạo cho người dân cũng như khách DL khi tới Nghệ An có ý thức trong việc thực hiện góp phần PTBV ngành DL.

- Quy hoạch các hộ kinh doanh DL, các bãi đỗ xe, phân luồng, tuyến, cắm biển báo giao thông và biển chỉ đường rõ ràng, dễ hiểu tại các điểm rẽ, các khu DL để tạo sự thuận tiện nhất cho du khách. Bên cạnh đó, UBND tỉnh cần phối hợp với UBND các cấp tổ chức quy hoạch những người buôn bán hàng rong, tạo điều kiện cho họ tham gia làm DL, giúp đỡ vốn nhằm ổn định cuộc sống. Đưa người già tàn tật và trẻ em lang thang vào các trung tâm bảo trợ xã hội, cơ sở giáo dục hoặc dạy nghề, tạo việc làm cho những người có hoàn cảnh khó khăn, người hoàn lương… nhằm giúp giảm tệ nạn xã hội tại các khu, điểm DL trong Tỉnh.

3.2.6. Đẩy mạnh liên kết, xúc tiến, quảng bá du lịch của Tỉnh

Thực hiện các định hướng phát triển DL theo lãnh thổ dựa trên QHTT phát triển DL tỉnh Nghệ An đến năm 2020, cụ thể:

- Tổ chức phát triển TP Vinh trở thành Trung tâm DL của tỉnh và vùng Bắc Trung Bộ với nhiều loại hình dịch vụ và sản phẩm DL chất lượng cao;

- Phát triển theo trục Quốc lộ 1A gắn với TNDL biển;

- Phát triển dọc theo quốc lộ 15A, đường Hồ Chí Minh, đồng thời tạo mối liên hệ giữa hai tuyến DL theo Quốc lộ 7 và tỉnh lộ 48. Chủ yếu khai thác tài nguyên khu di tích lịch sử Kim Liên và TNDL các huyện miền Tây Nghệ An;

- Phát triển DL theo hướng Tây, dọc Quốc lộ 7, gắn với phát triển KT-XH miền Tây Nghệ An và các nước trong khu vực như Lào, Thái Lan thông qua các cửa khẩu quốc tế trên địa bàn Nghệ An;

- Phát triển DL về phía Tây Bắc dọc theo tỉnh lộ 48.

Liên kết hợp tác phát triển DL là một định hướng quan trọng nhằm bổ sung những hạn chế, phát huy những thế mạnh của tỉnh nhằm tạo được sức cạnh tranh so với các lãnh thổ khác. Sự liên kết trước tiên là giữa các ngành trong Tỉnh bao gồm kinh tế, giao thông vận tải, nông nghiệp... góp phần tạo các điều kiện thuận lợi cho ngành DL phát triển, tạo sự thoải mái cho du khách, hỗ trợ tạo công ăn việc làm cho người dân địa phương cũng như chung tay giải quyết các vấn đề về ô nhiễm môi trường. Bên cạnh đó, là sự liên kết giữa các khu, điểm DL trong Tỉnh. Các ban quản lý cũng như chính quyền tại các địa phương có khu, điểm DL trong tỉnh cần phối hợp với nhau, dưới sự chỉ đạo chung của Sở VHTTDL tỉnh, tạo ra các liên kết, cơ chế hợp tác chung trong việc phát triển sản phẩm DL, tiến hành quảng bá, giới thiệu các điểm đến trong tỉnh tại tất cả các khu, điểm DL. Tăng cường liên kết trong hoạt động hợp tác đào tạo nguồn nhân lực DL, đào tạo cán bộ quản lý, nhằm nâng cao trình độ cho nhân lực toàn ngành DL.

Đối với hoạt động liên kết, hợp tác trong vùng (khu vực Bắc Trung Bộ), cần tập trung vào các nội dung chủ yếu như liên kết trong đầu tư phát triển DL, xây dựng các chương trình DL (tour DL) chung của vùng, quảng bá xúc tiến hình ảnh chung DL vùng, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực. Đặc biệt là hai tỉnh Thanh Hóa, Hà Tĩnh, có thể tạo ra các tour DL biển giữa ba tỉnh, hay các điểm đến về DL văn hóa, tâm linh trên Con đường di sản miền Trung...

Đối với hoạt động liên kết với các tỉnh khác trong cả nước, tiếp tục xúc tiến xây dựng liên kết với các tỉnh khác trong nước, đặc biệt là các tỉnh có đường hàng không tạo thuận tiện cho du khách. Xây dựng cơ chế cụ thể cho cả hai bên và phân chia trách nhiệm, quyền hạn trong việc thực hiện các hoạt động liên kết. Thực hiện quyết liệt các hành động cụ thể trong hoạt động liên kết tỉnh để thu hút khách DL nội địa cũng như quốc tế từ các tỉnh khác tới Nghệ An, góp phần tăng thu nhập DL cho tỉnh cũng như tạo ra công ăn việc làm cho người dân địa phương.

Đối với lĩnh vực hợp tác quốc tế, Chú trọng hợp tác với các nước trong khu vực, các nước có chung đường biên giới nhằm phát triển sản phẩm DL, quảng bá hình ảnh, trao đổi thông tin khu vực, đặc biệt là các quốc gia là thị trường trọng điểm của Việt Nam như Lào, Thái Lan, Myanmar, Nhật Bản, các nước Tây Âu...,

các quốc gia có nền kinh tế DL phát triển nhằm tranh thủ hỗ trợ về đào tạo phát triển nguồn nhân lực DL, quy hoạch DL, đầu tư CSVCKT phục vụ DL cũng như tham gia các hội chợ, sự kiện DL để quảng bá hình ảnh DL Nghệ An, thu hút khách hàng từ các thị trường quan trọng.

Đẩy mạnh việc tìm hiểu thông tin về tình hình, xu hướng phát triển DL trong khu vực cũng như trên thế giới. Tích cực quảng bá DL của Tỉnh ra các nước bạn, đẩy mạnh hợp tác quốc tế với các chuyên gia có nhiều kinh nghiệm trong nghiên cứu quy hoạch và lập dự án phát triển DL về di sản, DL biển, sinh thái, văn hóa...

- Lĩnh vực liên kết, hợp tác quốc tế về DL

Đối với lĩnh vực hợp tác trong và ngoài nước về DL, tỉnh cần tích cực triển khai thực hiện và thực hiện có hiệu quả các hoạt động liên kết trong và ngoài nước, để sự liên kết có kết quả, cần đưa ra các chương trình hợp tác cụ thể, tăng cường xúc tiến quảng bá, hợp tác trong cả các lĩnh vực mở rộng tour DL, đào tạo nguồn nhân lực ngành DL... Xây dựng các tiêu chí liên kết nhằm có định hướng thực hiện theo từng giai đoạn và tạo thuận lợi cho công tác đánh giá, kiểm soát hoạt động liên kết được tốt hơn.

Tăng cường năng lực các tổ chức nghiên cứu về DL trong tỉnh, tạo điều kiện thuận lợi cho việc hợp tác với các nước khác về nghiên cứu khoa học, ứng dụng công nghệ trong phát triển DL. Chủ động, tích cực triển khai thực hiện các hiệp định hợp tác song phương đã ký kết với, đẩy mạnh hợp tác đặc biệt là với các quốc gia là thị trường DL trọng điểm của tỉnh Nghệ An.

Bên cạnh đó, Tỉnh cần tăng cường chuyển giao các công nghệ tiên tiến từ nước ngoài thông qua liên doanh, liên kết, mở rộng và phát huy triệt để các mối quan hệ hợp tác song và đa phương nhằm tăng cường xúc tiến, quảng bá, thu hút đầu tư vào ngành DL của Tỉnh.

Một số hoạt động hợp tác, liên kết của Tỉnh có thể định hướng như:

- Tăng cường tạo thuận lợi và mở rộng phạm vi cho việc di chuyển của khách DL trong khu vực hành lang Đông Tây.

- Phát triển các sản phẩm DL quốc tế dựa trên sự kết hợp của những điểm tương đồng về điểm DL như các điểm DL tâm linh, nghỉ dưỡng...

- Hợp tác phát triển nguồn nhân lực ngành DL.

- Hoàn thiện chất lượng dịch vụ DL để đảm bảo thống nhất mức chuẩn về chất lượng, giá cả, phương thức phục vụ… giữa các địa phương trong khu vực.

Đẩy mạnh xúc tiến, quảng bá DL

Hoạt động xúc tiến quảng bá DL là hoạt động quan trọng trong việc phát triển DL, tác động tới sự nhận biết thương hiệu cũng như các quyết định của khách hàng. Để thực hiện các giải pháp về xúc tiến, quảng bá một cách bền vững, cần tuân thủ một số nguyên tắc cơ bản như đảm bảo tính hợp pháp, trung thực, tin cậy, cạnh tranh lành mạnh và có trách nhiệm với xã hội dựa trên nguyên tắc công bằng,

tin tưởng lẫn nhau. Không vô đạo đức hay công kích, chống lại phẩm giá con người, tôn trọng sự riêng tư của người sử dụng và tuân thủ luật pháp, quy định và tự quản lý hoạt động thực tiễn.

Hoạt động xúc tiến, quảng bá DL của tỉnh Nghệ An theo hướng bền vững sẽ góp phần thay đổi hành vi, thái độ của khách, khiến họ cảm thông với những quy định của DLBV, giúp nâng cao nhận thức, giáo dục cho du khách biết sự quan trọng của DLBV, giúp du khách tiếp thu và truyền đạt lại cho người khác. Thông qua ba chủ điểm chính bao gồm tìm hiểu thị trường, xác định mục tiêu trong tuyên truyền bền vững và sử dụng các nguồn thông tin và kênh tuyên truyền phù hợp. Tập trung chủ yếu vào các mục tiêu như nâng cao nhận thức và thay đổi hành vi, khiến du khách ủng hộ những cố gắng trong phát triển DLBV của tỉnh, nâng cao nhận thức về những tác động tiêu cực của DL và lợi ích của du khách khi thay đổi hành vi ứng xử theo hướng thân thiện với môi trường, kinh tế và cộng đồng xã hội. Nội dung thông điệp xúc tiến, quảng bá cần nêu rõ họ phải làm gì, lợi ích đạt được từ những hành động này phải tích cực và xác định rõ đối tượng được hưởng lợi ích từ những thay đổi này là ai, từ đó sẽ nâng cao được nhận thức của du khách trong hoạt động bảo vệ môi trường, góp phần phát triển KT - XH.

Bên cạnh đó, việc sử dụng thông điệp và các kênh tuyên truyền cũng cần được quan tâm và lựa chọn phù hợp với hoạt động DL của Tỉnh. Cần chú trọng đến các kênh tuyên truyền đặc biệt như: chứng nhận về DLBV, thu hút sự quan tâm của truyền thông và báo chí, thông qua trang tin điện tử cho mọi người biết đến các dự án DLBV của Tỉnh đang được tiến hành, sử dụng các phương tiện truyền thông xã hội với nội dung đầy đủ thông tin, tiếp cận trực tiếp, phương tiện truyền thông in ấn như tờ rơi quảng cáo, các ấn phẩm DL tại các CSLT.... Sau khi đáp ứng các yêu cầu trên, một yêu cầu nữa đặt ra cần đảm bảo truyền đạt thông tin xúc tiến, quảng bá đúng thời điểm như trước khi đặt chỗ, trong khi đặt chỗ cho đến trước khi khách đến, trong quá trình lưu trú và sau quá trình lưu trú. Cần đưa ra các thông tin cần thiết tại mỗi thời điểm ví dụ như khi du khách đang trong quá trình lưu trú, tại nơi khách lưu trú, một vài tin nhắn để trong phòng tắm nhắc nhở nên sử dụng tiết kiệm nước hay tắt điện ra khỏi phòng. Sau quá trình lưu trú của khách cũng cần giữ liên hệ với khách hàng, đây là kênh thông tin xúc tiến, quảng bá rất hữu hiệu giúp khuyến khích khách DL quay lại và là cơ hội để tuyên truyền thông tin cụ thể hơn về chương trình DLBV.

Trong thời gian tới, tỉnh cần tiếp tục chuyên nghiệp hóa, tăng quy mô và chiều sâu cho hoạt động xúc tiến, quảng bá. Có chính sách hỗ trợ DN, Hiệp hội DL, các câu lạc bộ DL... thực hiện xúc tiến quảng bá DL, gắn kết quảng bá hình ảnh, thương hiệu DL Nghệ An trong và ngoài nước, có cơ chế phối hợp, chia sẻ lợi ích và trách nhiệm hợp lý. Để đảm bảo công tác xúc tiến, quảng bá đúng định hướng, cần điều tra, đánh giá thị trường khách DL (bằng các phương pháp như

thống kê, tổng hợp phân tích, điều tra phỏng vấn các DN lữ hành, khách DL và các thị trường nguồn cũng như người dân tại các khu vực DL phát triển mạnh của Tỉnh), xây dựng một hệ thống thu thập thông tin phản hồi thường xuyên dành cho khách DL để có các biện pháp chấn chỉnh kịp thời và phổ biến cho tất cả người dân, các CSLT, dịch vụ DL trong toàn tỉnh. Ngoài ra, Tỉnh cũng cần khảo sát các đối thủ cạnh tranh trực tiếp và gián tiếp với hoạt động DL của Tỉnh, để học hỏi kinh nghiệm đánh giá các điểm mạnh, điểm yếu của đối thủ, tận dụng phát huy khả năng cho mình. Tiếp tục thực hiện tốt công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức về DL, từ đó góp phần cải thiện, nâng cao hình ảnh DL Nghệ An. Tích cực tham gia các hội chợ trong và ngoài nước phục vụ cho hoạt động xúc tiến, quảng bá.

Chiến lược xúc tiến quảng bá DL của Tỉnh cần được thiết lập cho giai đoạn dài hạn như 5 năm, và phải có kế hoạch xúc tiến hàng năm. Việc đánh giá hoạt động xúc tiến cần được duy trì liên tục và thay đổi khi có các yêu cầu cần thiết, thông tin xúc tiến quảng bá phải đảm bảo tính tin cậy, thống nhất, góp phần tạo dựng được thương hiệu DL Nghệ An cũng như các điểm đến, địa phương, DN và sản phẩm của tỉnh. Cần có sự phối hợp liên ngành trong hoạt động xúc tiến, cơ quan xúc tiến DL của tỉnh giữ vai trò chủ đạo trong hoạt động xúc tiến quảng bá DL, điều phối hoạt động cho các địa phương cũng như các DN.

Các chiến lược, chương trình xúc tiến DL của Tỉnh cần được xây dựng và thực hiện trên cơ sở các kết quả nghiên cứu thị trường, gắn chặt với chiến lược về sản phẩm DL, thị trường và chiến lược phát triển thương hiệu. Nội dung xúc tiến, quảng bá tập trung và điểm đến, sản phẩm và thương hiệu DL theo từng thị trường mục tiêu. Tỉnh cũng cần khai thác tối đa các kênh thông tin thông qua cơ quan đại diện của tỉnh cũng như Việt Nam tại nước ngoài, thương vụ, trung tâm văn hóa Việt Nam ở nước ngoài, hãng hàng không Việt Nam, cộng đồng người Việt tại nước ngoài và hệ thống các nhà hàng ẩm thực Việt Nam ở nước ngoài... tập trung vào 2 thị trường trọng điểm là Lào và Thái Lan. Bên cạnh đó, thiết lập các đại diện DL Việt Nam tại các thị trường trọng điểm như ở khu vực Tây Âu. Gắn xúc tiến DL với xúc tiến thương mại, xúc tiến đầu tư về ngoại giao và văn hóa.

Tăng cường đầu tư cho hoạt động xúc tiến quảng bá DL, phối hợp với Sở CNTT&TT tỉnh trong việc sử dụng và khai thác tối đa công nghệ cao cho hoạt động xúc tiến, quảng bá; khai thác tối ưu công nghệ thông tin, truyền thông và phối hợp tốt với đối tác quốc tế trong xúc tiến quảng bá DL. Trong thời gian tới, tỉnh cần tập trung làm một số công việc như sau:

- Rà soát và hoạt thiện cơ quan xúc tiến DL của tỉnh, về đội ngũ cán bộ đảm bảo đủ năng lực, có chuyên môn và kinh nghiệm trong hoạt động xúc tiến DL. Bố trí kinh phí cho hoạt động xúc tiến cũng như đào tạo nhân lực cho hoạt động xúc tiến của tỉnh. Thuê các chuyên gia có nhiều kinh nghiệm trong việc xúc tiến DL

theo hướng bền vững tư vấn, cũng như đào tạo đội ngũ cán bộ xúc tiến DL từ tỉnh cho đến địa phương.

- Tham gia vào các hội chợ về DL trong và ngoài nước, đặc biệt là các thị trường trọng điểm của DL tỉnh, phối hợp với các DN trong và ngoài nước, các tổ chức, địa phương để tuyên truyền về hình ảnh DL Nghệ An, tranh thủ các nguồn lực, sự hỗ trợ của các tổ chức quốc tế, các tổ chức phi chính phủ ... trong hoạt động xúc tiến, quảng bá DL.

- Tăng cường hợp tác với các báo đài, các kênh truyền hình để hợp tác, quảng bá hình ảnh thương hiệu và điểm đến tại Nghệ An. Phối hợp với các địa phương, các tổ chức, DN để tuyên truyền về hình ảnh DL Nghệ An theo hướng PTBV.

- Đặt văn phòng đại diện của Nghệ An tại các thị trường trọng điểm có khả năng thu hút khách hàng cao giúp tạo nguồn khách từ nước ngoài về cho tỉnh, cũng là nơi cung cấp về dịch vụ tư vấn tour cũng như tiếp nhận các thông tin phản hồi khi du khách tham quan tại Nghệ An. Trước mắt cần mở văn phòng đại diện tại Hà Nội và TP Hồ Chí Minh là các thị trường nội địa trọng điểm.

- Nâng cao ý thức của người dân về vai trò của ngành Du lịch trong phát triển KT - XH của tỉnh, nâng cao văn minh trong ứng xử với khách DL, tham gia giữ gìn vệ sinh môi trường đồng thời, nâng cao nhận thức cho du khách về PTDLBV, tổ chức các hoạt động kết hợp DL với bảo vệ môi trường.

- Tỉnh cần tăng cường công tác xuất bản các văn hóa phẩm nhằm quảng bá DL tỉnh như sách hướng dẫn DL, loại bản đồ DL, sách báo, tranh ảnh, tờ rơi… về DL với nội dung phong phú, đa dạng, hình ảnh bắt mắt, đặc biệt cần khai thác triệt để kênh Internet để quảng bá hình ảnh DL Nghệ An không chỉ trong nước mà cả trên thế giới. Thực hiện phát các văn hóa phẩm quảng bá DL tại các điểm khách DL thường dừng chân như sân bay, trong phòng khách sạn, bến xe, ga tàu... đồng thời xây dựng các quầy thông tin du lịch nhằm hỗ trợ khách du lịch khi tới tham quan. Tỉnh cũng cần hoàn thiện trang web chuyên ngành DL của tỉnh bằng nhiều thứ tiếng như tiếng Việt, Anh, Pháp, Trung… giới thiệu được các tiềm năng DL của tỉnh cũng như các sản phẩm DL độc đáo thông qua các công cụ đa phương tiện.

- Đối với các DN DL của Tỉnh, cần nỗ lực trong việc xây dựng thương hiệu, chất lượng sản phẩm theo tiêu chuẩn ngành DL, chủ động tuyên truyền, quảng bá các tour, tuyến, sản phẩm DL tới khách hàng. Phối hợp với các ngành hàng không, hải quan, nhân viên cửa khẩu…xây dựng thái độ hiếu khách, thân thiện, cởi mở đối với du khách khi tới Nghệ An, phối hợp với Sở VHTTDL và các đơn vị quản lý xây dựng các sản phẩm DL đặc trưng của Nghệ An, bên cạnh đó, nâng cao chất lượng và đa dạng hóa các sản phẩm lưu niệm nhằm thu hút sức mua từ khách DL.

- Tỉnh cần xây dựng trang thông tin góp ý và quảng bá rộng rãi tới khách DL sau chuyến đi nhằm ghi nhận các góp ý thực tế mà khách DL đã trải qua, từ đó có

các định hướng thay đổi và hoàn thiện hơn nữa trong các chính sách xúc tiến quảng bá DL cũng như chính sách PTDL của tỉnh nói chung.

3.2.7. Phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch của Tỉnh

Nhân lực là nhân tố rất quan trọng quyết định khá nhiều tới việc phát triển DL của tỉnh cũng như tại các địa phương. Để PTDLBV thì trước hết, cần đảm bảo việc thực hiện các tiêu chuẩn lao động nhằm tạo cơ hội cho cả nam và nữ có thể có được công việc tốt và hiệu quả trong điều kiện tự do, bình đẳng, an toàn, tự trọng. Bên cạnh đó, các tiêu chuẩn lao động như chất lượng lao động và sự ổn định xã hội và chính trị của địa phương cũng được các nhà đầu tư trong và ngoài nước xem xét như là các tiêu chí để đầu tư, và thường đánh giá cao các yếu tố này hơn so với yếu tố giá lao động. Áp dụng các điều kiện sử dụng lao động có trách nhiệm để đảm bảo lợi ích cho nhân lực ngành DL của Tỉnh là việc làm thiết thực để giảm tỷ lệ nghỉ việc của người lao động do chính sách tiền lương chưa hợp lý, ngoài ra, tạo được nhiều lợi ích hơn cho người lao động giúp họ cố gắng cống hiến hơn cho DN DL, cải thiện hiệu suất làm việc.

Một số yếu tố cần quan tâm như hợp đồng sử dụng lao động cần đảm bảo an toàn lớn hơn cho người lao động và người sử dụng lao động bằng cách cụ thể hóa đầy đủ các điều kiện sử dụng lao động và vai trò cũng như trách nhiệm của mỗi người. Quy định rõ về công việc thực hiện, giờ làm việc, tiền lương, nơi làm việc, thời hạn hợp đồng, điều kiện vệ sinh và an toàn nghề cũng như các mức lợi ích sử dụng lao động theo thỏa thuận ngành như bảo hiểm y tế, các ngày nghỉ trong năm, chính sách lương hưu... theo hướng có lợi và có trách nhiệm đối với người lao động. Đảm bảo không biệt đối xử trên cơ sở giới tính, chủng tộc, tầng lớp xã hội, tình trạng hôn nhân, tín ngưỡng và tôn giáo… cấm các hành vi ngược đãi, cưỡng chế lao động, lạm dụng việc dạy nghề, học nghề để tạo lợi nhuận, sử dụng trái pháp luật lao động chưa đủ tuổi…

Quy trình tuyển dụng cũng cần tuân theo các tiêu chuẩn có trách nhiệm như xây dựng bản mô tả vị trí tuyển dụng công việc rõ ràng, chính xác, sử dụng kênh đăng thông tin tuyển dụng minh bạch, công bằng, áp dụng các tiêu chí rõ ràng và có liên quan trong tuyển chọn. Bên cạnh đó, cần cung cấp các chương trình đào tạo kỹ năng phù hợp và hỗ trợ sử dụng lao động địa phương.

Để có một kế hoạch đào tạo phù hợp, Tỉnh cần phối hợp với Sở VHTT&DL thực hiện điều tra phân loại trình độ nghiệp vụ của toàn bộ nhân viên, lao động trong ngành DL, từ đó xây dựng các kế hoạch đào tạo cụ thể và phù hợp cho từng đối tượng, đồng thời, nâng cao chất lượng đào tạo cho các cơ sở đào tạo trên địa bàn có đào tạo ngành nghề DL, đầu tư cho cơ sở vật chất đào tạo tại các trường đồng thời phối hợp xây dựng chuẩn đào tạo cho ngành DL Tỉnh, đưa sinh viên đi thực tập tại các DN ngay từ khi còn theo học tại trường nhằm tiếp cận và sớm đáp ứng các yêu cầu thực tế ngành DL Tỉnh đang đặt ra. Ngoài ra, có thể tổ chức đưa

cán bộ, nhân viên, sinh viên đi đào tạo tại các tỉnh, quốc gia khác thông qua hình thức hợp tác, liên kết trong đào tạo DL, đặc biệt ưu tiên các chương trình PTDLBV là nhu cầu cấp thiết trong thời gian tới của Tỉnh.

Áp dụng tiêu chuẩn VTOS vào việc đánh giá và phân loại khách sạn, thúc đẩy việc phát triển hệ thống đánh giá khách sạn thường xuyên, định kỳ, xây dựng và thực hiện các chương trình đào tạo riêng đối với đối tượng người dân làm du lịch để họ hiểu về PTDLBV, tăng cường tuyên truyền, đào tạo đối với người dân địa phương, du khách về PTDLBV.

Bên cạnh đó, Tỉnh cần có bộ phận chuyên trách việc giám sát, kiểm tra hoạt động đào tạo nhân sự ngành DL, bộ phận này có trách nhiệm trao đổi trực tiếp với các DN, cá nhân kinh doanh trong lĩnh vực DL của Tỉnh để có các báo cáo thường xuyên, định kỳ về chất lượng nguồn nhân lực và kết hợp với DN, các cá nhân để đưa ra giải pháp mang tính bền vững, lâu dài. Ngoài ra, bộ phận này cũng phải đánh giá về nhu cầu trong cơ cấu nhân lực DL Tỉnh đang thừa ở bộ phận nào, thiếu ở bộ phần nào để đưa ra kế hoạch bổ sung cụ thể, tránh trường hợp mất cần bằng về cơ cấu lao động. Ngoài ra, đội ngũ này sẽ trực tiếp tham gia lấy ý kiến của khách DL tới tham quan tại Tỉnh (có thể thông qua hình thức bảng hỏi) để có những nhận xét, đánh giá khách quan nhất về những mặt đã làm được và chưa làm được của đối với du khách, để có các giải pháp khắc phục hiệu quả. Tỉnh cũng cần tăng cường đầu tư cho hoạt động giáo dục DL, đưa cán bộ quản lý, giảng viên các trường đào tạo DL đi học các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ, nâng cao nhận thức về PTDLBV, đồng thời cũng cần đánh giá định kỳ đội ngũ cán bộ, giảng viên giảng dạy về DL nhằm nâng cao chất lượng quản lý, đào tạo DL tại địa phương. Trong chương trình đào tạo cần đưa nội dung đào tạo về PTDLBV như là một học phần bắt buộc. Có thể thông qua hình thức đánh giá bằng hệ thống câu hỏi kiểm tra định kỳ hàng tháng, hàng năm đồng thời phải có các báo cáo tổng kết, đưa ra các hạn chế tồn tại và nguyên nhân các hạn chế đó để có giải pháp khắc phục.

Nhằm đảm bảo an ninh, an toàn cho du khách, Tỉnh cũng cần tăng cường bố trí đội ngũ nhân viên BVMT, nhân viên hướng dẫn hoạt động du lịch, nhân viên an ninh, cứu nạn tại các khu điểm DL biển… Đội ngũ nhân viên này cũng cần được đánh giá và bồi dưỡng đào tạo thường xuyên thông qua hình thức kiểm tra thực tế và kiểm tra các kỹ năng giao tiếp, ứng xử...

Tại các khu, điểm DL, thực hiện hoạt động tuyên truyền, đào tạo định kỳ cho đội ngũ cán bộ quản lý khu, điểm DL về PTDLBV, đặc biệt là công tác bảo vệ môi trường TNDL. Thiết lập hệ thống thông tin DL về đào tạo để xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình vận hành các khu, điểm DL với quy mô trên toàn Tỉnh.

Trong những yếu tố góp phần thu hút khách du lịch, vấn đề đảm bảo an ninh trật tự và bảo vệ môi trường tại khác khu, điểm du lịch luôn là một trong những vấn đề quan trọng hàng đầu. Để tạo sự yên tâm, thoải mái và thiện chí của khách

du lịch, công tác an ninh, trật tự tại các khu, điểm du lịch cần được thắt chặt; Lực lượng chức năng cần tích cực hướng dẫn phân luồng giao thông, hướng dẫn du khách đặc biệt và các thời gian cao điểm. Tỉnh Nghệ An cần có biện pháp giải quyết triệt để tình trạng chặt chém, ăn xin, bán hàng rong, chèo kéo khách gây phản cảm và tình trạng lộn xộn tại các khu du lịch nhằm tạo sự hài lòng và tin tưởng của du khách. Để thực hiện điều này, Tỉnh cần tổ chức lực lượng chuyên trách đảm bảo an ninh, trật tự và an toàn tại các khu, điểm du lịch. Lực lượng này sẽ phối hợp chặt chẽ với các lực lượng chức năng đối phó kịp thời với các tình hình xảy ra, gây mất an toàn cho du khách... xâm hại di tích, mất ổn định an ninh, trật tự an toàn xã hội. Để đảm bảo tính chuyên nghiệp, lực lượng an ninh trật tự phải được tập huấn chuyên môn nghiệp vụ định kỳ với các nội dung phù hợp.

Ngoài ra, Tỉnh cũng cần xây dựng lực lượng bảo vệ môi trường, vệ sinh nhằm giữ gìn vệ sinh, bảo vệ môi trường sinh thái, xử lý các vi phạm gây tổn hại đến môi trường..., đồng thời đầu tư các trang thiết bị hỗ trợ hoạt động của lực lượng này.

Cơ quan chức năng và Ủy ban nhân dân cấp huyện, xã cần thực hiện đồng bộ các giải pháp bảo đảm an ninh, an toàn cho khách du lịch; tăng cường kiểm tra, phát hiện, ngăn chặn và xử lý kiên quyết các đối tượng đeo bám, gây phiền hà cho khách du lịch, các đối tượng có hành vi ném đất, đá lên tàu, xe, gây mất an toàn cho khách.

Tổ chức rà soát, lắp đặt biển báo, biển chỉ dẫn giao thông rõ ràng, phù hợp bảo đảm an toàn, phòng ngừa ùn tắc, tạo điều kiện cho khách du lịch tiếp cận các khu, điểm du lịch; kiểm tra, phát hiện, xử lý dứt điểm hiện tượng tiêu cực, gây phiền hà cho lái xe trên các tuyến đường giao thông, gây bức xúc cho người dân và khách du lịch.

Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã tăng cường quản lý vỉa hè, lòng đường, đảm bảo thông thoáng, vệ sinh, xử lý nghiêm các tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ lấn chiếm vỉa hè, lòng đường, gây mất vệ sinh, trật tự.

Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã phát động phong trào người dân ứng xử văn minh, tận tình hỗ trợ khách du lịch; phát động phong trào "Mỗi người dân là một hướng dẫn viên, một nhân viên bảo vệ, niềm nở với khách du lịch"; Ban quản lý các khu, điểm du lịch có đông khách du lịch phải bố trí nhân viên hướng dẫn, hỗ trợ khách du lịch, bảo đảm trật tự, văn minh; ưu tiên người cao tuổi, người khuyết tật, trẻ em và người có trẻ em đi cùng.

3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ

3.3.1. Kiến nghị với Nhà nước

Nhà nước cần tạo điều kiện để ngành DL Việt Nam nói chung và DL Nghệ An nói riêng mở rộng hợp tác quốc tế, hội nhập với thế giới. Tăng cường các hoạt

động xúc tiến, quảng bá DL thông qua tham tán thương mại ở các nước, giới thiệu hình ảnh DL Việt Nam cũng như Nghệ An nói riêng tới các nước trên thế giới. Bên cạnh đó, Nhà nước cần có các chính sách hỗ trợ về thuế đối với các các trang thiết bị, máy móc, xe chuyên dụng phục vụ hoạt động DL. Thành lập các lượng lượng chuyên trách đảm bảo tình hình trật tự, an toàn cho du khách tại các khu, điểm DL.

Về các thủ tục hành chính liên quan tới xuất nhập cảnh vào Việt Nam cho khách DL quốc tế, cần mở rộng thêm nhiều diện được miễn visa nhập cảnh vào Việt Nam tại các thị trường tiềm năng. Đơn giản hóa các thủ tục khai báo tạm trú, đảm bảo việc kiểm tra các cơ sở lưu trú văn minh, lịch sự, không làm ảnh hưởng tới du khách. Tổng cục Du lịch cần tăng cường quảng bá mạnh hơn nữa hình ảnh DL Việt Nam cũng như DL Nghệ An ra thế giới, tạo điều kiện cho các DN DL trong nước tiếp cận với các thị trường khách DL lớn. Ngoài ra, Tổng cục DL cũng cần phối hợp chặt chẽ với các cơ quan quản lý DL cấp tỉnh, địa phương nhằm nắm bắt và đưa ra các thông tin dự báo kịp thời, đảm bảo xử lý tốt khi có các tình huống bất ngờ xảy ra. Tiếp tục hoàn thiện hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về DL, ban hành, sửa đổi các nghị định, thông tư dựa trên các vấn đề thực tế của ngành DL trong nước, cũng như các nghị định, thông tư về kinh doanh lưu trú, lữ hành, HDV, vận tải DL… Tiến hành thanh, kiểm tra thường xuyên các CSLT, các DN DL, xử phạm các đối tượng vi phạm nhằm đảm bảo quyền lợi của khách DL.

Về phía Chính phủ cần khuyến khích, tạo sự hợp tác giữa các ngành với nhau chặt chẽ hơn nhằm hỗ trợ hoạt động phát triển DL, đặc biệt là các ngành như giao thông vận tải, ngành xây dựng, bưu chính viễn thông. Nâng cấp CSHT, dịch vụ đảm bảo hỗ trợ ngành DL trong nước phát triển. Chính phủ cũng cần quan tâm nhiều hơn đến ngành DL tỉnh Nghệ An trong đầu tư CSHT, thu hút vốn đầu tư trong phát triển DL. Tiến hành nâng cấp hạ tầng đường bộ, sân bay, đường sắt, cảng biển để thuận tiện trong việc vận chuyển du khách. Nâng cấp các trường đào tạo chuyên ngành DL trong tỉnh (Đại học SPKT Vinh, Trường Cao đẳng nghề Thương mại Du lịch Nghệ An, Trường Cao đẳng Văn hóa nghệ thuật Nghệ An, Trường Trung cấp Du lịch miền Trung…) đảm bảo nguồn nhân lực ngày càng chất lượng hơn trong thời gian tới.

Tổ chức hoạt động của Quỹ hỗ trợ phát triển DL để huy động tăng nguồn lực cho quảng bá, xúc tiến và hỗ trợ phát triển DL, chủ yếu tập trung cho quảng bá xúc tiến DL, phát triển thị trường, phát triển sản phẩm, hoạt động văn phòng đại diện xúc tiến DL ở nước ngoài, phát triển nguồn nhân lực, bảo vệ môi trường, bảo đảm an ninh, an toàn cho khách DL... đồng thời tổ chức triển khai các nhiệm vụ, giải pháp cấp bách để hạn chế những yếu kém, bảo đảm môi trường, an ninh, an toàn cho khách DL, giao cho Chủ tịch UBND tỉnh, thành phố và chính quyền các cấp chịu trách nhiệm chỉ đạo xử lý, phát động phong trào nhân dân hưởng ứng, cùng hành động để tạo ra bước chuyển biến đột phá về đảm bảo an ninh, an toàn, cải

thiện môi trường trong hoạt động DL, góp phần nâng cao hình ảnh và sức cạnh tranh của DL Việt Nam.

Bên cạnh đó, phối hợp các giải pháp mang tính dài hạn như chỉnh sửa, bổ sung Luật Du lịch và các văn bản dưới Luật cho phù hợp với các điều kiện, yêu cầu phát triển, môi trường cạnh tranh mới, góp phần hoàn thiện môi trường pháp lý cho các hoạt động DL trong nước. Đồng thời, ngành DL cần phối hợp với các hãng hang không mở các đường bay tới các thị trường trọng điểm, tăng tần suất các chuyến bay, phối hợp chặt chẽ trong việc tham gia hội chợ, sự kiện DL, đón các đoàn Famtrip khảo sát Việt Nam.

Ngoài ra, ngành DL cần phối hợp với các Bộ, ban, ngành liên quan triển khai Chương trình hỗ trợ phát triển hạ tầng DL giai đoạn 2016 - 2020 và những năm tiếp theo nhằm tăng cường khả năng kết nối, tạo điều kiện thuận lợi cho khách DL tiếp cận các khu, điểm tham quan. Hỗ trợ DN DL trong hoạt động đầu tư, tạo điều kiện thuận luận cho phát triển DL địa phương, nâng cao nhận thức, đào tạo nâng cao chất lượng nhân lực và hội nhập quốc tế.

3.3.2. Kiến nghị với các Sở, ban, ngành tỉnh Nghệ An

- Ban hành và chỉnh sửa các văn bản quy phạm pháp luật về DL tại địa phương nhằm tạo thuận lợi cho DN, người dân trong việc đầu tư phát triển DL.

- Rà soát, điều chỉnh, bổ sung đồng bộ các QHTT phát triển dài hạn như Quy hoạch phát triển DL của tỉnh Nghệ An tới năm 2020, tầm nhìn 2030...

- Xác định liên kết DL là hình thức trọng điểm và hiệu quả về liên kết kinh tế. Thực hiện các hoạt động khảo sát và liên kết DL với các tỉnh trong khu vực và trên cả nước nhằm xây dựng các sản phẩm DL đặc thù, liên kết trong hoạt động xúc tiến quảng bá, liên kết xây dựng các cơ chế, thể chế phát triển DL vùng.

- Tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động đầu tư và thu hút vốn đầu tư của DN, cá nhân, cải cách các thủ tục hành chính nhằm thuận lợi và tiết kiệm thời gian cho doanh nghiệp, ưu tiên đầu tư các khu, điểm DL và các sản phẩm DL đặc trưng, cơ sở lưu trú DL có thứ hạng cao.

- Tăng cường đầu tư chương trình hạ tầng du lịch, xây dựng các đường giao thông nối các tuyến, điểm DL trong và ngoại tỉnh. Đầu tư bảo tồn, tôn tạo các giá trị văn hóa lịch sử và phát triển các lễ hội truyền thống phục vụ DL.

- Tăng cường kinh phí và đa dạng hóa công cụ trong việc quảng bá hình ảnh du lịch mang tính liên kết vùng trong và ngoài nước đồng thời chủ động phối hợp trong việc đăng cai tổ chức các hội chợ, liên quan, triển lãm và hội thảo chuyên đề về phát triển DL trong nước và quốc tế.

- Đầu tư cho hoạt động đào tạo, nâng cao năng lực cho nguồn nhân lực ngành DL, liên kết trong hoạt động đào tạo với các đối tác trong và ngoài nước đồng thời nâng cao nhận thức xã hội về DL đến mọi tầng lớp xã hội trong tỉnh nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ DL đem lại cho khách DL.

- Tăng cường công tác thanh, kiểm tra về an toàn vệ sinh thực phẩm tại các khu, điểm du lịch, quy định chặt chẽ đối với việc niêm yết giá bán, đồng thử xử phạt nặng với các cơ sở kinh doanh vi phạm quy định.

- Tăng cường công tác an ninh trật tự xã hội, an toàn cho khách DL, bảo vệ môi trường và tuyên truyền giáo dục, nâng cao nhận thức cho người dân về DL.

3.3.3. Kiến nghị với các doanh nghiệp và các tổ chức có liên quan

- Các DN và tổ chức hoạt động trong lĩnh vực dư lịch hoặc các lĩnh vực liên quan cần chủ động xây dựng và thực hiện các chương trình liên kết phát triển DL, liên kết phát triển sản phẩm, xúc tiến, quảng bá... tăng lợi thế cạnh tranh, thực hiện đào tạo đội ngũ lao động trong DN đáp ứng với nhu cầu phát triển DL của Tỉnh.

- Xây dựng chiến lược định vị thương hiệu DN, thương hiệu địa phương và phối hợp với các cơ quan quản lý DL nhằm xây dựng CLPTDLBV cho tỉnh trong thời gian tới.

- Xây dựng chuẩn chương trình đào tạo nguồn nhân lực DL phù hợp đối với địa phương dựa trên các chương trình, bộ tiêu chuẩn về du lịch áp dụng chung cho cả nước.

- Tăng cường đào tạo nguồn nhân lực DL về kiến thức, kỹ năng và trình độ ngoại ngữ, liên kết trong hoạt động đào tạo và thực hiện kiểm tra, sát hạch thường xuyên nguồn nhân lực ngành DL.

- Tăng cường nghiên cứu để phát triển các sản phẩm DL mới, mang tính đặc thù của địa phương, hướng tới sự bền vững, đồng thời phát triển các sản phẩm hỗ trợ như sản phẩm lưu niệm, quà tặng... nhằm thu hút du khách.

- Hiệp hội DL và các tổ chức xã hội khác theo phạm vi chức năng hoạt động nắm bắt mục tiêu, quan điểm liên kết phát triển DL của Tỉnh để cụ thể hóa thành chương trình hành động của mình nhằm thực hiện các mục tiêu của phát triển DL của Tỉnh.

KẾT LUẬN

Nghệ An là một vùng đất có tiềm năng phát triển DL tương đối thuận lợi với nhiều tiềm năng phát triển DL nghỉ dưỡng biển, DL văn hóa, tâm linh, DL sinh thái… Qua các giai đoạn phát triển, ngành DL tỉnh Nghệ An đã đạt được nhiều thành quả đáng ghi nhận đặc biệt về lượng khách DL trong nước. Trong bối cảnh khủng hoảng kinh tế đang ảnh hưởng tới rất nhiều ngành và đặc biệt là ngành DL, cơ quan QLNN về DL của tỉnh cũng như UBND tỉnh Nghệ An đã có nhiều hành động tích cực nhằm góp phần hạn chế ảnh hưởng từ khủng hoảng kinh tế thông qua việc thực hiện các chương trình, đề án phát triển DL của tỉnh giai đoạn 2011-2015, Quy hoạch DL tỉnh Nghệ An tới năm 2020.

Qua đề tài này, tác giả đã giúp các nhà quản lý có cái nhìn tổng quát lý thuyết về CLPTDLBV của một địa phương, phân tích đánh giá thực trạng các điều kiện xây dựng CLPTDLBV của tỉnh Nghệ An trong một số năm qua, làm cơ sở đề xuất được các giải pháp nhằm xây dựng CLPTDL của tỉnh Nghệ An theo hướng bền vững trong giai đoạn tới, tập trung vào các nội dung cơ bản như sau:

- Hệ thống hóa và làm rõ các vấn đề lý luận cơ bản về chiến lược phát triển du lịch bền vững, phân tích những đặc điểm, nguyên tắc và nội dung chiến lược phát triển DL theo hướng bền vững của một địa phương.

- Phân tích, đánh giá thực trạng các điều kiện nhằm xây dựng CLPTDLBV tỉnh Nghệ An, đánh giá được các quan điểm, nhận thức về phát triển DL của tỉnh Nghệ An cũng như đánh giá được các mục tiêu về khách DL, về thu nhập DL và đóng góp của DL vào GDP của tỉnh, về cơ sở lưu trú cũng như các mục tiêu về xã hội, môi trường của tỉnh. Bên cạnh đó, đề tài cũng đưa ra cái nhìn khái quát về công tác xác định thị trường khách DL cũng như công tác xác định tiềm năng của tỉnh kết hợp cùng việc phân tích điểm mạnh, điểm yếu trong hoạt động DL của tỉnh Nghệ An. Ngoài ra, đề tài xác định thực trạng công tác xây dựng và thực hiện hoạt động DL trên các lĩnh vực phát triển thị trường, và phát triển sản phẩm, dịch vụ DL, công tác xúc tiến, quảng bá DL, công tác đầu tư phát triển DL, phát triển nguồn nhân lực phục vụ DL, phát triển DL theo lãnh thổ, tổ chức quy hoạch DL, xây dựng cơ chế, chính sách phát triển DL, công tác quản lý nhà nước về DL và

đưa ra những kết luận về những thành tựu đạt được, những hạn chế và nguyên nhân của hạn chế.

- Trên cơ sở nghiên cứu lý luận và thực trạng, đề tài đưa ra quan điểm xây dựng CLPTDLBV của tỉnh Nghệ An và đề xuất được các giải pháp nhằm PTDLBV của tỉnh Nghệ An thông qua các hoạt động xây dựng và thực hiện chiến lược PTDLBV cũng như các hoạt động xác định mục tiêu, phân tích điểm mạnh, điểm yếu, xác định các tiềm năng hay nâng cao quan điểm, nhận thức về DL của DN, cộng đồng địa phương trong tỉnh nhằm xây dựng chiến lược phát triển DL của tỉnh Nghệ An theo hướng bền vững đến năm 2020, tầm nhìn 2030.

DANH MỤC
CÁC CÔNG TRÌNH CÔNG BỐ KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

1. Nguyễn Tư Lương (2015), *Văn hóa tộc người Việt Nam*, giáo trình cấp Bộ, đồng chủ biên, Nxb. Lao động xã hội.
2. Nguyễn Tư Lương (2014), Du lịch bền vững là yêu cầu tất yếu, *Tạp chí Du lịch*, số 10/2014, tr.24-25.
3. Nguyễn Tư Lương (2014), Phát triển du lịch trong nước và quốc tế: bài học kinh nghiệm đối với Nghệ An, *Tạp chí Kinh tế Châu Á - Thái Bình Dương*, số 435, tr.38-40.
4. Nguyễn Tư Lương (2014), Chiến lược phát triển du lịch tỉnh Nghệ An, vấn đề đặt ra nhằm phát triển du lịch bền vững, *Tạp chí Khoa học Thương mại*, số 73, tr.14-17.
5. Nguyễn Tư Lương (2014), *Giải pháp phát triển hoạt động du lịch tỉnh Nghệ An đến năm 2020*, đề tài NCKH, Trường Đại học Thương mại.
6. Nguyễn Tư Lương (2012), Phát triển bền vững du lịch Việt Nam, *Tạp chí Du lịch*, số 5/2012, tr.24-25.
7. Nguyễn Tư Lương (2010), *Thực hành Nghiệp vụ Lữ hành - Hướng dẫn*, giáo trình, đồng chủ biên, Nxb. Lao động xã hội.
8. Nguyễn Tư Lương (2010), *Quản trị kinh doanh lữ hành*, giáo trình, thành viên biên soạn, Nxb. Lao động xã hội.
9. Nguyễn Tư Lương (2009), *Một số giải pháp xúc tiến các món ăn tiêu biểu của Việt Nam đối với thị trường khách du lịch Tây Âu,* Đề tài NCKh cấp Bộ, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Thành viên thực hiện.
10. Nguyễn Tư Lương (2008), *Xây dựng chiến lược Marketing điểm đến cho du lịch Việt Nam*, Tạp chí Du lịch, số 6/2008, tr.48-50; số 7/2008, tr.22-23
11. Nguyễn Tư Lương (2007), *Nghiệp vụ lữ hành*, giáo trình, thành viên biên soạn, Nxb. Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
12. Nguyễn Tư Lương (1999), *Giao thông vận tải - một tiền đề quan trọng để phát triển du lịch, Tạp chí Giao thông vận tải*, số /1999.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Chính phủ nước CHXHCN Việt Nam (2013), *Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030.*
2. Chính phủ nước CHXHCN Việt Nam (2013), *Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch vùng Bắc Trung Bộ đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030.*
3. Chính phủ nước CHXHCN Việt Nam (2011), *Quyết định Phê duyệt "Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030 ".*
4. Chính phủ nước CHXHCN Việt Nam (2012), *Quyết định Phê duyệt Chiến lược Phát triển bền vững Việt Nam giai đoạn 2011 - 2020.*
5. Chương trình Phát triển năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và xã hội (2013), *Bộ công cụ du lịch có trách nhiệm*.
6. Đoàn Liêng Diễm (2003), *Một số giải pháp phát triển du lịch bền vững ở TP.HCM đến năm 2010*, Luận án tiến sĩ kinh tế, ĐH Kinh tế TPHCM.
7. Nguyễn Tiến Dũng (2003), *Kinh tế và chính sách phát triển vùng*, Nxb. ĐH Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
8. Trần Tiến Dũng (2007), Phát triển du lịch bền vững ở Phong Nha - Kẻ Bàng, Luận án tiến sỹ, ĐH Kinh tế quốc dân.
9. Đảng cộng sản Việt Nam (2006), *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ X*, Nxb. Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
10. Nguyễn Văn Đảng (2007), *Hoàn thiện hoạch định chiến lược xúc tiến điểm đến của ngành DL Việt Nam*, Luận án tiến sĩ kinh tế, ĐH Thương mại.
11. Nguyễn Thành Độ, Nguyễn Ngọc Huyền (2002), *Chiến lược kinh doanh và phát triển doanh nghiệp*, Nxb. Lao động - Xã hội.
12. Nguyễn Văn Đính, Trần Thị Minh Hoà (2000), *Giáo trình kinh tế du lịch*, Nxb. Lao động - Xã hội.
13. Nguyễn Văn Đức (2013), *Tổ chức các hoạt động du lịch tại một số di tích lịch sử văn hóa quốc gia của Hà Nội theo hướng phát triển bền vững*, luận án tiến sĩ kinh tế, ĐH Kinh tế Quốc dân.
14. Garry D. Smith (1997), *Chiến lược và sách lược kinh doanh*, Nxb. Thống kê.
15. Lê Thế Giới (2011), *Quản trị chiến lược*, Nxb. Thống kê.
16. Đoàn Thị Thu Hà, Nguyễn Thị Ngọc Huyền (2006), *Chính sách kinh tế xã hội*, Nxb. Khoa học kỹ thuật.
17. Hoàng Văn Hải (2010), *Quản trị chiến lược*, Nxb. ĐH Quốc gia Hà Nội.
18. Lương Thanh Hải (2013) *Quản lý bền vững tài nguyên thiên nhiên: Hướng dẫn phát triển du lịch bền vững tại tỉnh Kiên Giang và cụ thể cho khu vực Hà Tiên - Đông Hồ*, Nxb. Nông nghiệp.
19. Phạm Hoàng Hải (2008), *Nghiên cứu phát triển du lịch bền vững ở Việt Nam*, Nxb. ĐHQG Hà Nội.

20. Nguyễn Thu Hạnh (2012), *Hiện trạng và giải pháp phát triển các khu du lịch biển quốc gia tại vùng du lịch Bắc Trung Bộ*, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ, Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch.
21. Vương Thị Phương Hạnh (2006), *Phát triển du lịch sinh thái ở tại Vườn quốc gia Phong Nha Kẻ Bàng*, Luận văn thạc sĩ, ĐH Sư phạm Hà Nội.
22. Nguyễn Đình Hợi (2008), *Kinh tế phát triển*, Nxb. Tài chính.
23. Nguyễn Thị Nguyên Hồng (2005), *Giải pháp cơ bản khai thác tiềm năng du lịch của thủ đô và phụ cận nhằm phát triển du lịch đến năm 2010*, Luận án tiến sĩ, ĐH Thương mại.
24. Nguyễn Đình Hòe, Vũ Văn Hiếu (1999), *Du lịch bền vững*, Nxb. ĐH Quốc gia.
25. Lê Bá Huy (2009) *Du lịch sinh thái*, Nhà xuất bản Khoa học và Kỹ thuật, Hà Nội.
26. Hoàng Thị Lan Hương (2011) *Phát triển kinh doanh lưu trú du lịch tại Vùng du lịch Bắc Bộ của Việt Nam*, luận án tiến sỹ kinh tế, ĐH Kinh tế Quốc dân.
27. Nguyễn Văn Hợp (2014) *Giải pháp quản lý và khai thác du lịch sinh thái ở các vườn quốc gia Việt Nam theo hướng phát triển bền vững (Nghiên cứu điểm vườn quốc gia Cúc Phương)*, luận án tiến sĩ kinh tế, ĐH Kinh tế Quốc dân.
28. Lê Quang Khôi (2013), *Quản lý bền vững tài nguyên thiên nhiên: Hướng dẫn phát triển du lịch bền vững tại tỉnh Kiên Giang và cụ thể cho khu vực Hà Tiên - Đông Hồ*, Nxb. Nông nghiệp.
29. Đinh Kiệm (2012), *Phát triển du lịch sinh thái ở các tỉnh vùng duyên hải cực Nam Trung Bộ đến năm 2020*, luận án tiến sỹ, ĐH Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.
30. Nguyễn Thị Hồng Lâm (2013) *Kinh tế du lịch ở các tỉnh Bắc Trung Bộ trong hội nhập kinh tế quốc tế*, luận án tiến sĩ kinh tế, Học viện Chính trị - Hành chính Quốc gia Hồ Chí Minh.
31. Nguyễn Doãn Thị Liễu (2011), *Quản trị tác nghiệp doanh nghiệp du lịch*, Nxb. Thống kê.
32. Phạm Trung Lương (2002), *Cơ sở khoa học và giải pháp phát triển du lịch bền vững ở Việt Nam*, Đề tài khoa học - công nghệ độc lập cấp Nhà nước, Bộ Khoa học công nghệ và môi trường - Tổng cục Du lịch.
33. Phạm Trung Lương (2002), *Du lịch sinh thái: Những vấn đề lý luận và thực tiễn ở Việt Nam*, Nxb. Giáo dục.
34. Nguyễn Duy Mậu (2011), *Phát triển du lịch Tây Nguyên đến năm 2020 đáp ứng yêu cầu hội nhập kinh tế quốc tế*, Luận án tiến sỹ, ĐH Kinh tế TP Hồ Chí Minh.
35. Hồ Kỳ Minh (2011), *Phát triển bền vững ngành du lịch trên địa bàn thành phố Đà Nẵng*, đề tài nghiên cứu khoa học cấp tỉnh/thành phố, ĐH Kinh tế, ĐH Đà Nẵng.
36. Vũ Đức Minh (1999), *Tổng quan về du lịch*, Nxb. Giáo dục.

37. Bùi Xuân Nhàn (2009), *Marketing du lịch*, Nxb. Thống kê.
38. Nguyễn Thị Thống Nhất (2010), *Chiến lược marketing địa phương nhằm thu hút khách DL đến TP Đà Nẵng*, Tạp chí Khoa học và Công Nghệ số 5 (2010), ĐH Đà Nẵng.
39. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2001), *Luật Di sản văn hóa*, Nxb. Chính trị Quốc gia.
40. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2005), *Luật Du Lịch*, Nxb. Chính trị Quốc gia, Hà Nội
41. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2014), *Luật Bảo vệ môi trường*, Nxb. Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
42. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2003), *Luật Đất đai*, Nxb. Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
43. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Nghệ An (2011), *Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh du lịch các năm 2002 - 2010.*
44. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Nghệ An (2013), *Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Nghệ An đến năm 2020.*
45. Hà Văn Siêu (2010), *Một số giải pháp phát triển bền vững du lịch biển đảo ở Quảng Ngãi và các tỉnh duyên hải Nam Trung Bộ*, Viện Nghiên cứu phát triển du lịch.
46. Lê Hoàng Tân (2011), *Chiến lược phát triển du lịch tỉnh Quảng Ngãi đến năm 2020*, Luận án tiến sĩ kinh tế, ĐH Đà Nẵng.
47. Nguyễn Minh Tuệ, Phạm Xuân Hậu (1996), *Địa lý du lịch*, Nxb. Thành phố Hồ Chí Minh.
48. Đỗ Hoàng Toàn, Mai Văn Bưu (2008), *Quản lý nhà nước về kinh tế*, Nxb. ĐHKTQD.
49. Ngô Kim Thanh (2011), *Quản trị chiến lược*, Nxb. ĐHKTQD
50. Tổng cục Du lịch (2004), *Kỷ yếu hội thảo: "Bảo vệ môi trường du lịch"*, Tổng cục Du lịch, Hà Nội.
51. Tổng cục Du lịch (2013), *Chiến lược phát triển DL Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030.*
52. Tổng cục Du lịch (2005) *Cẩm nang về phát triển du lịch bền vững*, Bản tin du lịch, Hội đồng khoa học kỹ thuật.
53. Tổng cục Du lịch (2009), *Cẩm nang các phương pháp luận dự báo du lịch*, Bản tin du lịch, Hội đồng khoa học kỹ thuật.
54. Nguyễn Thị Mỹ Thanh, Nguyễn Thị Thống Nhất, Ngô Trường Thọ (2010), *Các giải pháp phát triển bền vững du lịch sinh thái tại Thừa Thiên Huế và Thành phố Đà Nẵng*, đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ.

55. Huỳnh Quốc Thắng (2011), *Quản lý di sản văn hóa với phát triển du lịch bền vững vùng Nam Bộ*, Kỷ yếu hội thảo Khoa học Hội nhập phát triển và vấn đề bảo tồn phát huy giá trị lịch sử - văn hóa khu vực 3.

56. Nguyễn Quyết Thắng (2012), *Nghiên cứu tiềm năng và các giải pháp phát triển du lịch sinh thái tại một số trọng điểm vùng du lịch Bắc Trung Bộ*, luận án tiến sỹ, ĐH Nông nghiệp Hà Nội.

57. Phạm Ngọc Thắng (2010) *Phát triển du lịch gắn với xóa đói giảm nghèo ở Lào Cai*, Luận án tiến sĩ kinh tế, ĐH Kinh tế Quốc dân.

58. Nguyễn Đức Tuy (2014) *Giải pháp phát triển du lịch bền vững Tây Nguyên*, luận án tiến sĩ kinh tế, Học viện khoa học Xã hội.

59. Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An (2006), *Chương trình phát triển du lịch Nghệ An, giai đoạn 2011 - 2015.*

60. Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An (2005), *Chương trình phát triển du lịch Nghệ An, giai đoạn 2006 - 2010.*

61. Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An (2007), *Quyết định về việc phê duyệt Đề án Phát triển du lịch miền Tây Nghệ An thời kỳ 2007 - 2010.*

62. Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An (2013), *Đề án "Phát triển du lịch biển, đảo Nghệ An đến năm 2020".*

63. La Nữ Ánh Vân (2012) *Phát triển du lịch tỉnh Bình Thuận trên quan điểm phát triển bền vững*, Luận án tiến sĩ Địa lý, ĐH Sư phạm TP. Hồ Chí Minh.

64. Đoàn Thị Hồng Vân (2009), *Quản trị chiến lược*, Nxb. Thống kê, Hà Nội.

65. Bùi Thị Hải Yến (2006), *Quy hoạch du lịch*, Nxb. Giáo dục, Hà Nội.

TIẾNG ANH

66. Chandler, A. (1962). Strategy and Structure. Cambrige, Massacchusettes, MIT Press.

67. Edward Inskeep, J.C (1991), *Tourism planning, an Integrated and Sustainable Develoment Approach*, Van Nostrand Reinhold.

68. Gregory G.Dess, G.T. Lumpkin, Marilyn L.Taylor (2004), *Strategic Management*, Irwwin/McGraw - Hill.

69. Hens, L. (1999), *Tourism and Environment*, M.S.C. course Free University of Brussel Belgium.

70. IUCN (1980), *World conservation strategy*, International Union for Conservationa of Nature anh Nature Resources, Switzerland.

71. Inskeep, E. (1995), *National and Regional Tourism planning: Metholodogies and Case Studies*, Routledge, London.

72. Machado A. (2003), *Tourism and Sustainable Development, Capacity Building for Tourism Development in Viet Nam*, VNAT and FUDESO, Viet Nam.

73. Machado A. (1990), *Ecology, Environment and Development in the Canary Islands*, Santa Cruz de Tenerife.
74. Mc Intyre, G. (1993), *Sustainable tourism development guide for local planners*, ISBN 92-844-0038-4, World Tourism Organization, Madrid, Spain.
75. Michael E. Porter (1980), Competitive Strategy, New York, USA.
76. Mowforth, M. and L.Munt (1998), *Tourism and sustainability*, ISBN 0-415-137632, Routledge, London and New York.
77. OMT, WTO, BTO (2000), *Tourism highlights 2000, a special report from Word Tourism Organization.*
78. Quinn, J., B. 1980. *Strategies for Change: Logical Incrementalism*. Homewood, Illinois, Irwin.
79. Thomas L.Wheelen, J.David Hunger (2004), *Strategic Management and Bussiness Policy*, 9th Prentice Hall.
80. Tinh Bui Duc (2009) *Tourism Industry Responses to the Rise of Sustainable Tourism and Related Environmental Policy Initiatives: The Case of Hue City, Vietnam*, A thesis submitted to Auckland University of Technology.
81. Wiliam M. Lafferty and Katarina Eckerberg (1998), *From Earth Summit to local Agenda 21*, London.

INTERNET

82. www.ngheantourism.gov.vn
83. www.vietnamtourism.gov.vn
84. www.nghean.gov.vn
85. www.vietnamtourism.com
86. vietnamtourism.gov.vn
87. vinhcity.gov.vn
88. www.itdr.org.vn

PHẦN PHỤ LỤC

Phụ lục 1: Mẫu phiếu điều tra khảo sát các doanh nghiệp kinh doanh DL

PHIẾU ĐIỀU TRA

Xin kính chào Quý vị!

1. Nhằm mục đích thu thập cơ sở dữ liệu để đánh giá hiện trạng phát triển du lịch bền vững, đồng thời đưa ra những giải pháp thích hợp trong những năm tới, xin Quý vị vui lòng đánh dấu ☒ vào vị trí thích hợp cho các nội dung của Phiếu khảo sát dưới đây Những thông tin cung cấp trong phiếu này được đảm bảo bí mật và chỉ phục vụ duy nhất cho mục đích nghiên cứu, không sử dụng vào mục đích nào khác.

2. Bộ câu hỏi này có sẵn trên Web, tại địa chỉ: http://vinatest.vn, quý vị có thể truy cập và trả lời trực tuyến.

3. Với những câu hỏi đã có sẵn phương án trả lời, xin chọn cách trả lời thích hợp bằng cách đánh dấu **x** vào ô ❑ hoặc ô tương ứng trong bảng.

4. Mọi thông tin bổ sung xin liên hệ: .....

Xin trân trọng cám ơn!

A.Thông tin về doanh nghiệp

1. Tên doanh nghiệp:

2. Địa chỉ: .....

3. Địa chỉ website (nếu có):.....

4. Lĩnh vực kinh doanh mà doanh nghiệp của Quý vị đang hoạt động là gì?

❑ Khách sạn ❑ Lữ hành ❑ Nhà hàng ❑ Khác

5. Xin Quý vị cho biết, doanh nghiệp của Quý vị đã hoạt động được bao nhiêu năm?

❑ nhỏ hơn 3 năm ❑ 3-5 năm ❑ lớn hơn 5 năm

6. Quy mô doanh nghiệp

6.1. Số vốn hiện tại của doanh nghiệp trong khoảng:

❑ dưới 500 triệu VNĐ ❑ 500 triệu đến 1 tỷ VNĐ ❑ 1 tỷ đến 5 tỷ VNĐ

❑ 5 tỷ đến 10 tỷ VNĐ ❑ trên 10 tỷ VNĐ

6.2. Doanh thu bình quân của doanh nghiệp 3 năm gần đây:

❑ dưới 1 tỷ VNĐ ❑ 1 tỷ đến 5 tỷ VNĐ ❑ 5 tỷ đến 10 tỷ VNĐ

❑ 10 tỷ đến 20 tỷ VNĐ ❑ trên 20 tỷ VNĐ

6.3. Tổng số lao động của doanh nghiệp ……

7. Loại hình doanh nghiệp:

❑ Kinh doanh hộ gia đình ❑ Doanh nghiệp tư nhân

❑ Công ty hợp danh ❑ Hợp tác xã ❑Công ty TNHH

❑ Công ty cổ phần ❑ Doanh nghiệp Nhà nước

❑ Công ty liên doanh ❑ Công ty 100% vốn nước ngoài

8. Một số công cụ xúc tiến, quảng bá của DN

Các hình thức xúc tiến	Có	Không	Tần suất sử dụng (1: rất hiếm khi; 5: rất thường xuyên)				
			1	2	3	4	5
Đài truyền hình							
Internet							
Hội thảo khoa học, hội chợ DL							
Sách, báo, tập chí chuyên ngành							
Tờ rơi, poster, băng rôn ngoài trời							
Các hình thức xúc tiến khác.							

B. Đánh giá của DN về thực trạng, tiềm năng phát triển DL tỉnh Nghệ An

1. Đánh giá tiềm năng nguồn tài nguyên DL của tỉnh Nghệ An

Các nguồn tài nguyên	Có	Không	Mức độ phong phú (1: rất thấp; 5: rất cao)				
			1	2	3	4	5
Tài nguyên DL tự nhiên							
Tài nguyên DL sinh thái							
Tài nguyên DL nhân văn							

2. Sự đa dạng của các sản phẩm DL trên địa bàn tỉnh Nghệ An

❑ Rất thấp ❑ Thấp ❑ Trung bình ❑ Cao ❑ Rất cao

3. Đánh giá về động của Du lịch đối với kinh tế, xã hội và môi trường của Nghệ An

Các tiêu chí	Mức tác động (1: rất thấp; 5: rất cao)				
	1	2	3	4	5
Tác dộng của Du lịch đối với phát triển kinh tế của Tỉnh					
Tác động của Du lịch đối với phát triển văn hoá, xã hội của Tỉnh					
Tác động của Du lịch đối với bảo vệ môi trường					
Chất lượng phát triển DL theo hướng bền vững của tỉnh Nghệ An					

4. Đánh giá về các yếu tố ảnh hưởng tới sự đa dạng của sản phẩm DL

Các tiêu chí	Có	Không	Mức độ phong phú (1: rất thấp; 5: rất cao)				
			1	2	3	4	5
Liên kết sản phẩm							
Cơ chế chính sách ngành DL							
Tính thời vụ ngành DL							
Nguồn nhân lực							
Hoạt động đầu tư DL							
Công tác xúc tiến DL							

5. Đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú tại Nghệ An

Các tiêu chí	Mức chất lượng (1: rất thấp; 5: rất cao)				
	1	2	3	4	5
Chất lượng hệ thống nhà hàng, khách sạn					
Môi trường DL					
Trình độ quản lý của doanh nghiệp Du lịch					
Trình độ phục vụ của nhân viên ngành Du lịch					
Chất lượng dịch vụ trong khách sạn					
Đánh giá chung chất lượng dịch vụ lưu trú					

6. Đánh giá lợi thế phát triển DL tại Nghệ An

Các tiêu chí	Mức đạt (1: rất thấp; 5: rất cao)				
	1	2	3	4	5
Các khách sạn và nhà hàng					
Sự thuận tiện về giao thông					
Bãi biển					
Sự hấp dẫn của môi trường sinh thái					
Vệ sinh môi trường					
An ninh và an toàn					
Hệ thống các di tích lịch sử, văn hoá					
Sự hấp dẫn của các món ăn và văn hoá ẩm thực					
Thái độ của người dân					

7. Đánh giá chất lượng dịch vụ DL tại Nghệ An

❑ Rất thấp ❑ Thấp ❑ Trung bình ❑ Cao ❑ Rất cao

8. Đánh giá một số tiêu chí ảnh hưởng tới chất lượng các dịch vụ DL của tỉnh Nghệ An

Các tiêu chí	Có	Không	Mức độ phong phú (1: rất thấp; 5: rất cao)				
			1	2	3	4	5
Cơ sở vật chất phục vụ DL							
Nguồn nhân lực DL							
Trình độ quản lý của DN DL							

9. Công tác bảo vệ tài nguyên môi trường DL của Tỉnh hiện nay như thế nào?

❑ Rất tốt ❑ Tốt ❑ Trung bình ❑ Kém ❑ Rất kém

10. Mức độ quan tâm của doanh nghiệp với hoạt động bảo vệ môi trường DL?

❑ Rất quan tâm ❑ Khá quan tâm

❑ Bình thường ❑ Ít quan tâm ❑Không quan tâm

11. Đánh giá về ứng dụng CNTT - TT trong kinh doanh, quản lý hoạt động DL

Các tiêu chí	Có	Không	Mức độ ứng dụng (1: rất thấp; 5: rất cao)				
			1	2	3	4	5
Ứng dụng CNTT - TT trong xúc tiến quảng cáo DL							
Ứng dụng CNTT - TT trong quản lý doanh nghiệp DL							
Ứng dụng các dịch vụ bưu chính, viễn thông trong kinh doanh DL							

12. Đánh giá một số tiêu chí ảnh hưởng tới lượng khách quốc tế đến Nghệ An

Các tiêu chí	Có	Không	Mức độ phong phú (1: rất kém; 5: rất tốt)				
			1	2	3	4	5
Sản phẩm DL							
Nguồn nhân lực DL							
Cơ sở hạ tầng DL							
Công tác xúc tiến							

13. Hoạt động xây dựng tour DL của các doanh nghiệp kinh doanh DL tỉnh Nghệ An hiện nay như thế nào?

❑ Rất thấp ❑ Thấp ❑ Trung bình ❑ Cao ❑ Rất cao

14. Hiệu quả xúc tiến DL quốc tế và nội địa của tỉnh Nghệ An hiện nay như thế nào? *Hiệu quả xúc tiến DL quốc tế :*

❑ Rất thấp ❑ Thấp ❑ Trung bình ❑ Cao ❑ Rất cao

Hiệu quả xúc tiến DL trong nước :

❑ Rất thấp ❑ Thấp ❑ Trung bình ❑ Cao ❑ Rất cao

15. Đánh giá của doanh nghiệp về mức độ thu hút đầu tư DL tỉnh Nghệ An

❑ Rất thấp ❑ Thấp ❑ Trung bình ❑ Cao ❑ Rất cao

16. Đánh giá mức độ thu hút đầu tư của ngành DL tỉnh Nghệ An

Các tiêu chí	Có	Không	Mức độ ứng dụng (1: rất thấp; 5: rất cao)				
			1	2	3	4	5
Thủ tục hành chính							
Hiệu quả của các dự án đầu tư thấp							
Sự chỉ đạo của chính quyền							
Các vấn đề môi trường khách quan khác							

17. Đánh giá một số chỉ tiêu về nguồn nhân lực của doanh nghiệp

Các tiêu chí	Có	Không	Mức độ ứng dụng (1: rất thấp; 5: rất cao)				
			1	2	3	4	5
Nhu cầu sử dụng lao động ngành DL của DN							
Mức đãi ngộ của DN với lao động ngành DL							
Đầu tư của DN cho đào tạo nhân lực ngành DL							

18. Đánh giá một số chỉ tiêu ảnh hưởng tới chất lượng nguồn nhân lực DL tỉnh Nghệ An hiện nay

Các tiêu chí	Có	Không	Mức độ ứng dụng (1: rất kém; 5: rất tốt)				
			1	2	3	4	5
Chính sách của tỉnh về đào tạo nguồn nhân lực DL							
Chất lượng đào tạo nguồn nhân lực ngành DL của tỉnh							
Chính sách của DN về thu hút nguồn nhân lực của tỉnh							

19. Đánh giá chất lượng các yếu tố phát triển du lịch bền vững của tỉnh Nghệ An

Các tiêu chí	Mức chất lượng (1: rất thấp; 5: rất cao)				
	1	2	3	4	5
Cơ sở vật chất phục vụ DL					
Chất lượng nguồn nhân lực DL					
Trình độ quản lý của DN DL					
Công tác xúc tiến, quảng bá DL của Tỉnh					
Công tác quảng bá của các doanh nghiệp DL					
Chính sách đầu tư và thu hút đầu tư của					

Tỉnh cho cơ sở hạ tầng ngành Du Lịch					
Chính sách tu bổ và nâng cấp các công trình, di tích lịch sử, văn hoá của Tỉnh					
Chất lượng của các chính sách phát triển bền vững ngành Du lịch					
Công tác bảo vệ an ninh trất tự tại các khu, điểm DL					
Sự tham gia của cộng đồng dân cư vào bảo vệ môi trường và phát triển DL					
Thái độ và ý thức của du khách					

C. Đánh giá của doanh nghiệp về các chính sách phát triển DL và định hướng xây dựng chiến lược phát triển du lịch bền vững tỉnh Nghệ An

1. Đánh giá về các chương trình, đề án phát triển DL của tỉnh Nghệ An ?

❑ Không phù hợp ❑ Không phù hợp lắm ❑ Bình thường
❑ Tương đối phù hợp ❑ Rất phù hợp

2. Quý vị có cơ hội tham gia góp ý về các chương trình, đề án phát triển du của địa phương (tỉnh) hay không?

❑ Không có cơ hội ❑ Có ít cơ hội ❑ Bình thường
❑ Có khá nhiều cơ hội ❑ Hoàn toàn có cơ hội

3. Đánh giá về các thủ tục hành chính liên quan tới hoạt động DL

❑ Rất khó khăn ❑ Khó khăn ❑ Trung bình ❑ Thuận lợi ❑ Rất thuận lợi

4. Sự phối hợp giữa cơ quan quản lý cấp tỉnh và địa phương trong việc xây dựng và thực hiện các mục tiêu phát triển DL của tỉnh ?

❑ Rất tốt ❑ Tốt ❑ Trung bình ❑ Khá yếu ❑ Yếu

5. Đánh giá nhận thức của cộng đồng địa phương về phát triển du lịch bền vững:

Các tiêu chí	Có	Không	Tần suất sử dụng (1: rất thấp; 5: rất cao)				
			1	2	3	4	5
Sự hợp tác của người dân địa phương với công ty DL							
Nhận thức của người dân địa phương về tầm quan trọng của DL							
Đánh giá của khách DL về cộng đồng địa phương							

6. Đánh giá thực trạng các yếu tố ảnh hưởng tới phát triển du lịch bền vững của địa phương?

Các tiêu chí	Mức độ (1: rất thấp; 5: rất cao)				
	1	2	3	4	5
Trách nhiệm của chính quyền địa phương					
Ý thức của người dân địa phương					
Ý thức của khách DL					
Trách nhiệm của các doanh nghiệp DL					
Công tác huấn luyện, đào tạo cán bộ, doanh nghiệp và người dân địa phương					
công tác đảm bảo an ninh, trật tự đô thị tại các khu, điểm DL					
Công tác quy hoạch, xác định các khu, điểm DL trọng điểm					
Sự phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước trong việc thực hiện các mục tiêu phát triển DL					

7. Đánh giá chất lượng các công tác liên quan đến xây dựng và thực hiện các mục tiêu phát triển DL của tỉnh Nghệ An trong thời gian 5 năm trở lại đây:

Các công tác	Mức chất lượng (1: thấp nhất; 5: cao nhất)				
	1	2	3	4	5
Công tác quy hoạch phát triển DL của Tỉnh					
Công tác xác định mục tiêu phát triển DL của Tỉnh					
Công tác đánh giá tác động của Du lịch đối với phát triển kinh tế và xã hội					
Công tác đánh giá tác động của sự phát triển DL đối với cộng đồng dân cư					
Công tác đánh giá tác động của DL đối với môi trường					
Công tác tổ chức phổ biến các mục tiêu phát triển DL cho doanh nghiệp, các cấp chính quyền của Tỉnh					
Công tác kiểm tra, đánh giá tình hình triển khai thực hiện các mục tiêu phát triển DL của Tỉnh					
Đánh giá chung về thực hiện các mục tiêu phát triển DL của Tỉnh					

8. Đánh giá về hoạt động liên kết trong ngành DL tỉnh Nghệ An thông qua các mối liên kết trong lĩnh vực DL:

Các tiêu chí	Có	Không	Tần suất sử dụng (1: rất khó khăn; 5: rất thuận lợi)				
			1	2	3	4	5
Liên kết của DL với các lĩnh vực khác trong Tỉnh							
Liên kết DL Nghệ An với các tỉnh khác							
Liên kết của các địa phương trong Tỉnh về phát triển DL							
Chất lượng công tác liên kết DL của Tỉnh							

9. Theo Quý vị, mức độ tham gia để phát triển du lịch bền vững của những yếu tố sau trên địa bàn địa phương là ?

Các tiêu chí	Có	Không	Tần suất sử dụng (1: rất tốt; 5: yếu kém)				
			1	2	3	4	5
Trách nhiệm của chính quyền địa phương							
Ý thức của người dân địa phương							
Ý thức của khách DL							
- Trách nhiệm của các doanh nghiệp DL:							

10. Theo Quý vị, mức độ đóng góp của doanh nghiệp đối với các lĩnh vực sau là?

- *Đóng góp hiệu quả cho cộng đồng địa phương:*

❑ Rất tốt ❑ Tốt ❑ Trung bình ❑ Khá yếu ❑ Yếu

- *Đóng góp cho hoạt động bảo vệ môi trường:*

❑ Rất tốt ❑ Tốt ❑ Trung bình ❑ Khá yếu ❑ Yếu

11. Xin Quý vị cho biết, công tác quản lý của các cơ quan chức năng đối với các vấn đề sau là:

- *Phổ biến các mục tiêu phát triển DL của Tỉnh cho các doanh nghiệp*

❑ Rất hiệu quả ❑ Khá hiệu quả ❑ Không tác động
❑ Ít hiệu quả ❑ Chưa thực hiện công tác này.

- *Đánh giá kết quả kinh doanh và những tác động của các doanh nghiệp DL đối với kinh tế, xã hội là:*

❑ Tốt ❑ Khá tốt ❑ Bình thường

❑ Chưa tốt ❑ Yêú kém.

- Đánh giá các tác động của hoạt động DL đến môi trường:

❑ Rất thường xuyên ❑ Khá thường xuyên ❑ Không tác động

❑ Ít thường xuyên ❑ Chưa thực hiện công tác này.

C. Đề xuất của Doanh nghiệp

Để góp phần vào việc xây dựng chiến lược phát triển du lịch bền vững của tỉnh Nghệ An trong thời gian tới, xin quý vị đề xuất 03 giải pháp cụ thể và quan trọng nhất: .....

.....

.....

.....

Xin trân trọng cám ơn sự hợp tác của Quý vị !

Phụ lục 2: Mẫu phiếu điều tra khảo sát cán bộ QLNN về DL tỉnh Nghệ An

PHIẾU ĐIỀU TRA

PHÁT TRIỂN DU LỊCH BỀN VỮNG TỈNH NGHỆ AN

Xin kính chào Quý vị !

1. Nhằm mục đích thu thập cơ sở dữ liệu để đánh giá hiện trạng phát triển du lịch bền vững, đồng thời đưa ra những giải pháp thích hợp trong những năm tới, xin Quý vị vui lòng đánh dấu ☒ vào vị trí thích hợp cho các nội dung của Phiếu khảo sát dưới đây Những thông tin cung cấp trong phiếu này được đảm bảo bí mật và chỉ phục vụ duy nhất cho mục đích nghiên cứu, không sử dụng vào mục đích nào khác.

2. Bộ câu hỏi này có sẵn trên Web, tại địa chỉ: http://vinatest.vn, quý vị có thể truy cập và trả lời trực tuyến.

3. Với những câu hỏi đã có sẵn phương án trả lời, xin chọn cách trả lời thích hợp bằng cách đánh dấu **x** vào ô ❑ hoặc ô tương ứng trong bảng.

4. Mọi thông tin bổ sung xin liên hệ: .....

Xin trân trọng cám ơn!

A. Thông tin chung

1. Họ và tên: .....

2. Bộ phận công tác .....

3. Chức vụ: .....

4. Email: .....

5. Đánh giá mức độ liên quan giữa lĩnh vực công tác của Quý vị với hoạt động DL?

❑ Liên quan mật thiết ❑ Liên quan khá nhiều ❑ Liên quan mức TB

❑ Ít liên quan ❑ Không liên quan

B. Về chiến lược phát triển du lịch bền vững tỉnh Nghệ An

6. Nhận thức về tầm quan trọng của ngành DL trên nền kinh tế của tỉnh ?

❑ Không quan trọng ❑ Khá quan trọng

❑ Trung bình ❑ Quan trọng ❑ Rất quan trọng

7. Đánh giá về nhận thức, trách nhiệm của quý vị về hoạt động phát triển bền vững DL của tỉnh Nghệ An ?

❑ Rất thấp ❑ Thấp ❑ Trung bình ❑ Cao ❑ Rất cao

8. Đánh giá tiềm năng nguồn tài nguyên DL của tỉnh Nghệ An

Các nguồn tài nguyên	Chất lượng (1: rất thấp; 5: rất cao)				
	1	2	3	4	5
Tài nguyên DL tự nhiên					
Tài nguyên DL sinh thái					
Tài nguyên DL nhân văn					

9. Hiệu quả hoạt động nghiên cứu nhu cầu thị trường DL trong và ngoài nước của tỉnh ?

❑ Rất thấp ❑ Thấp ❑ Trung bình ❑ Cao ❑ Rất cao

10. Quý vị đánh giá như thế nào về các chương trình, đề án phát triển du lịch bền vững của tỉnh Nghệ An:

❑ Rất phù hợp ❑ Tương đối phù hợp ❑ Bình thường

❑ Không phù hợp lắm ❑ Hoàn toàn không phù hợp

11. Sự đa dạng của các sản phẩm DL trên địa bàn tỉnh Nghệ An

❑ Rất thấp ❑ Thấp ❑ Trung bình ❑ Cao ❑ Rất cao

12. Đánh giá về tác động của Du lịch đối với kinh tế, xã hội và môi trường của Nghệ An

Các tiêu chí	Mức chất lượng (1: rất thấp; 5: rất cao)				
	1	2	3	4	5
Tác dộng của Du lịch đối với phát triển kinh tế của Tỉnh					
Tác động của Du lịch đối với phát triển văn hoá, xã hội của Tỉnh					
Tác động của Du lịch đối với bảo vệ môi trường					
Chất lượng phát triển DL theo hướng bền vững của tỉnh Nghệ An					

13. Đánh giá lợi thế phát triển DL tại Nghệ An

Các tiêu chí	Mức đạt (1: rất thấp; 5: rất cao)				
	1	2	3	4	5
Các khách sạn và nhà hàng					
Sự thuận tiện về giao thông					
Bãi biển					
Sự hấp dẫn của môi trường sinh thái					
Vệ sinh môi trường					
An ninh và an toàn					
Hệ thống các di tích lịch sử, văn hoá					
Sự hấp dẫn của các món ăn và văn hoá ẩm thực					
Thái độ của người dân					

14. Đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú tại Nghệ An

Các tiêu chí	Mức chất lượng (1: rất thấp; 5: rất cao)				
	1	2	3	4	5
Chất lượng hệ thống nhà hàng, khách sạn					
Môi trường DL					
Trình độ quản lý của doanh nghiệp Du lịch					
Trình độ phục vụ của nhân viên ngành Du lịch					
Chất lượng dịch vụ trong khách sạn					
Đánh giá chung chất lượng dịch vụ lưu trú					

15. Quý vị đánh giá về mức độ quan tâm tới nhãn DL bền vững Bông sen xanh đối với cơ sở lưu trú DL trên điện bàn tỉnh Nghệ An hiện nay ?

❑ Không quan tâm ❑ Ít quan tâm ❑ Bình thường

❑ Có quan tâm ❑ Rất quan tâm

16. Đánh giá chất lượng các yếu tố phát triển du lịch bền vững của tỉnh Nghệ An

Các tiêu chí	Mức chất lượng (1: rất thấp; 5: rất cao)				
	1	2	3	4	5
Cơ sở vật chất phục vụ DL					
Chất lượng nguồn nhân lực DL					
Trình độ quản lý của DN DL					
Công tác xúc tiến, quảng bá DL của Tỉnh					
Công tác quảng bá của các doanh nghiệp DL					
Chính sách đầu tư và thu hút đầu tư của Tỉnh cho cơ sở hạ tầng ngành Du Lịch					
Chính sách tu bổ và nâng cấp các công trình, di tích lịch sử, văn hoá của Tỉnh					
Chất lượng của các chính sách phát triển bền vững ngành Du lịch					
Công tác bảo vệ an ninh trật tự tại các khu, điểm DL					
Sự tham gia của cộng đồng dân cư vào bảo vệ môi trường và phát triển DL					
Thái độ và ý thức của du khách					

17. Đánh giá thực trạng các yếu tố ảnh hưởng tới phát triển du lịch bền vững của địa phương?

Các tiêu chí	Mức độ (1: rất thấp; 5: rất cao)				
	1	2	3	4	5
Trách nhiệm của chính quyền địa phương					
Ý thức của người dân địa phương					
Ý thức của khách DL					
Trách nhiệm của các doanh nghiệp DL					
Công tác huấn luyện, đào tạo cán bộ, doanh nghiệp và người dân địa phương					
Công tác đảm bảo an ninh, trật tự đô thị tại các khu, điểm DL					
Công tác quy hoạch, xác định các khu, điểm DL trọng điểm					
Sự phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước trong việc thực hiện các mục tiêu phát triển DL					

18. Đánh giá chất lượng các công tác liên quan đến xây dựng và thực hiện các mục tiêu phát triển DL của tỉnh Nghệ An trong thời gian 5 năm trở lại đây:

Các công tác	Mức chất lượng (1: thấp nhất; 5: cao nhất)				
	1	2	3	4	5
Công tác quy hoạch phát triển DL của Tỉnh					
Công tác đánh giá tiềm năng phát triển DL của Tỉnh					
Công tác đánh giá môi trường kinh doanh DL					
Công tác xác định mục tiêu phát triển DL của Tỉnh					
Công tác đánh giá tác động của Du lịch đối với phát triển kinh tế và xã hội					
Công tác đánh giá tác động của sự phát triển DL đối với cộng đồng dân cư của Tỉnh					
Công tác đánh giá tác động của DL đối với môi trường					
Công tác kế hoạch phát triển DL của Tỉnh					
Công tác tổ chức phổ biến các mục tiêu phát triển DL cho doanh nghiệp, các cấp chính quyền của Tỉnh					
Các chính sách cho việc thực thi các mục tiêu phát triển DL của Tỉnh					
Công tác kiểm tra, đánh giá tình hình triển khai thực hiện các mục tiêu phát triển DL của Tỉnh					
Đánh giá chung về thực hiện các mục tiêu phát triển DL của Tỉnh					

19. Đánh giá về hoạt động liên kết trong ngành DL tỉnh Nghệ An thông qua các mối liên kết trong lĩnh vực DL:

Các tiêu chí	Có	Không	Tần suất sử dụng (1: rất khó khăn; 5: rất thuận lợi)				
			1	2	3	4	5
Liên kết của DL với các lĩnh vực khác trong Tỉnh							
Liên kết DL Nghệ An với các tỉnh khác							
Liên kết của các địa phương trong Tỉnh về lĩnh vực DL							

C. Đề xuất của Quý vị

Để góp phần vào việc hoàn thiện chiến lược phát triển du lịch bền vững của tỉnh Nghệ An trong thời gian tới, xin Quý vị đề xuất 03 giải pháp cụ thể và quan trọng nhất:

.....

.....

.....

.....Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Quý vị !

Phụ lục 3: Mẫu phiếu điều tra khảo sát khách DL về phát triển du lịch bền vững tỉnh Nghệ An

PHIẾU ĐIỀU TRA

PHÁT TRIỂN DU LỊCH BỀN VỮNG TỈNH NGHỆ AN

Xin kính chào Quý vị!

1. Nhằm mục đích thu thập cơ sở dữ liệu để đánh giá hiện trạng phát triển du lịch bền vững, đồng thời đưa ra những giải pháp thích hợp trong những năm tới, xin Quý vị vui lòng đánh dấu ☒ vào vị trí thích hợp cho các nội dung của Phiếu khảo sát dưới đây Những thông tin cung cấp trong phiếu này được đảm bảo bí mật và chỉ phục vụ duy nhất cho mục đích nghiên cứu, không sử dụng vào mục đích nào khác.

2. Bộ câu hỏi này có sẵn trên Web, tại địa chỉ: http://vinatest.vn, quý vị có thể truy cập và trả lời trực tuyến.

3. Với những câu hỏi đã có sẵn phương án trả lời, xin chọn cách trả lời thích hợp bằng cách đánh dấu **x** vào ô ❑ hoặc ô tương ứng trong bảng.

4. Mọi thông tin bổ sung xin liên hệ: .....

Xin trân trọng cám ơn!

A. Thông tin về Quý vị

1. Họ và tên: .....

2. Địa chỉ: .....

3. Số điện thoại:.....

4. Email: .....

B. Các câu hỏi dành cho Quý vị về phát triển du lịch bền vững tỉnh Nghệ An

5. Mức độ quan tâm của Quý vị tới sự phát triển DL của tỉnh Nghệ An?

❑ Không quan tâm ❑ Ít quan tâm

❑ Bình thường ❑ Quan tâm ❑ Rất quan tâm

6. Quý vị nhận thức như thế nào về trách nhiệm của du khách đối với sự phát triển DL của địa phương ?

❑ Không quan trọng ❑ Ít quan trọng

❑ Bình thường ❑ Quan trọng ❑ Rất quan trọng

7. Quý vị đến DL tại Nghệ An thông qua các kênh thông tin nào?

❑ Qua bạn bè ❑ Nhờ kinh nghiệm trải qua

❑ Qua các phương tiện thông tin đại chúng ❑ Qua Internet

❑ Qua quảng bá của các công ty DL

8. Quý vị đã đến Nghệ An lần thứ mấy: …..

Có hay không quay trở lại: ❑ Có ❑ Không

9. Xin Quý khách đánh giá lợi thế phát triển DL tại Nghệ An

Các tiêu chí	Mức đạt

	(1: rất thấp; 5: rất cao)				
	1	2	3	4	5
Các khách sạn và nhà hàng					
Sự thuận tiện về giao thông					
Bãi biển					
Sự hấp dẫn của môi trường sinh thái					
Vệ sinh môi trường					
An ninh và an toàn					
Hệ thống các di tích lịch sử, văn hoá					
Sự hấp dẫn của các món ăn và văn hoá ẩm thực					
Thái độ của người dân					

10. Xin Quý vị đánh giá về chất lượng các tiêu chí phát triển DL theo hướng bền vững của tỉnh Nghệ An

Các tiêu chí	Mức chất lượng (1: rất thấp; 5: rất cao)				
	1	2	3	4	5
Chất lượng dịch vụ lưu trú					
Sự đa dạng của sản phẩm DL					
Chất lượng phục vụ các thủ tục hành chính					
Chất lượng nhân viên phục vụ khách DL					
Chất lượng công tác hỗ trợ thông tin cho du khách					
Sự thân thiện của người dân địa phương					
Chất lượng công tác bảo vệ vệ sinh môi trường					
Chất lượng sản phẩm ăn uống					
Chất lượng các dịch vụ bổ sung					
Chất lượng công tác bảo vệ tài nguyên DL					
Đánh giá chung về chất lượng DL của Nghệ An					

11. Xin Quý vị đánh giá về giá cả các sản phẩm, dịch vụ sau:

Loại sản phẩm	Giá cả (1: rất rẻ; 5: rất đắt)				
	1	2	3	4	5
Giá phòng khách sạn					
Giá sản phẩm ăn uống					
Giá các dịch vụ bổ sung					
Giá các sản phẩm lưu niệm					
Giá tour DL đến Nghệ An					

12. Xin Quý vị đánh giá mức độ xuất hiện của các sản phẩm/dịch vụ DL tỉnh Nghệ An trên các phương tiện truyền thông đại chúng

Phương tiện truyền thông	Có	Không	Tần suất sử dụng (1: rất hiếm khi; 5: rất thường xuyên)				
			1	2	3	4	5
Phát thanh, truyền hình							
Internet							
Hội thảo khoa học, hội chợ DL							
Sách, báo, tập chí chuyên ngành							
Tờ rơi, poster, băng rôn ngoài trời							
Chất lượng quảng bá, xúc tiến DL của Tỉnh Nghệ An							

C. Đề xuất của Quý vị

Để góp phần vào xây dựng và thực hiện chiến lược phát triển du lịch bền vững của tỉnh Nghệ An trong thời gian tới, xin quý vị đề xuất 03 giải pháp cụ thể và quan trọng nhất:

.....

.....

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Quý vị !

Phụ lục 4: Mẫu phiếu điều tra khảo sát người dân địa phương về phát triển du lịch bền vững tỉnh Nghệ An

PHIẾU ĐIỀU TRA
PHÁT TRIỂN DU LỊCH BỀN VỮNG TỈNH NGHỆ AN

Xin kính chào Quý vị!

1. Nhằm mục đích thu thập cơ sở dữ liệu để đánh giá hiện trạng phát triển du lịch bền vững, đồng thời đưa ra những giải pháp thích hợp trong những năm tới, xin Quý vị vui lòng đánh dấu ☒ vào vị trí thích hợp cho các nội dung của Phiếu khảo sát dưới đây Những thông tin cung cấp trong phiếu này được đảm bảo bí mật và chỉ phục vụ duy nhất cho mục đích nghiên cứu, không sử dụng vào mục đích nào khác.
2. Bộ câu hỏi này có sẵn trên Web, tại địa chỉ: http://vinatest.vn, quý vị có thể truy cập và trả lời trực tuyến.
3. Với những câu hỏi đã có sẵn phương án trả lời, xin chọn cách trả lời thích hợp bằng cách đánh dấu **x** vào ô ❑ hoặc ô tương ứng trong bảng.
4. Mọi thông tin bổ sung xin liên hệ: .....

Xin trân trọng cám ơn!

A. Thông tin về Quý vị

1. Họ và tên: .....
2. Địa chỉ: .....
3. Số điện thoại:.....
4. Email: .....

B. Các câu hỏi dành cho Quý vị về phát triển du lịch bền vững tỉnh Nghệ An

5. Ngành kinh doanh của Quý vị có liên quan trực tiếp đến hoạt động DL ?

❑ Liên quan mật thiết ❑ Khá liên quan ❑ Liên quan
❑ Ít liên quan ❑ Không liên quan

6. Mức độ quan tâm của Quý vị về các chiến lược, kế hoạch, chương trình phát triển bền vững DL của tỉnh?

❑ Không quan tâm ❑ Ít quan tâm
❑ Bình thường ❑ Quan tâm ❑ Rất quan tâm

7. Nhận thức của quý vị về việc bảo vệ môi trường DL trong hoạt động phát triển du lịch bền vững của tỉnh ?

❑ Rất thấp ❑ Thấp ❑ Trung bình ❑ Cao ❑ Rất cao

8. Xin Quý vị đánh giá về chất lượng các tiêu chí phát triển DL theo hướng bền vững của tỉnh Nghệ An

Các tiêu chí	Mức chất lượng (1: rất thấp; 5: rất cao)				
	1	2	3	4	5
Chất lượng dịch vụ lưu trú					
Sự đa dạng của sản phẩm DL					
Chất lượng phục vụ các thủ tục hành chính					
Chất lượng nhân viên phục vụ khách DL					
Chất lượng công tác hỗ trợ thông tin cho du khách					
Thái độ và ý thức của du khách					
Chất lượng công tác bảo vệ vệ sinh môi trường					
Chất lượng sản phẩm ăn uống					
Chất lượng các dịch vụ bổ sung					
Chất lượng cuộc sống của dân cư địa phương					
Chất lượng công tác bảo vệ tài nguyên DL					
Đánh giá chung về chất lượng DL của Nghệ An					

9. Đánh giá về hoạt động bảo tồn các giá trị văn hóa truyền thống trong chiến lược phát triển bền vững DL của địa phương?

❑ Rất tốt ❑ Tốt ❑ Bình thường ❑ Kém ❑ Rất kém

10. Hoạt động xây dựng tour DL của các doanh nghiệp kinh doanh DL tỉnh Nghệ An hiện nay như thế nào?

❑ Rất thấp ❑ Thấp ❑ Trung bình ❑ Cao ❑ Rất cao

11 Đánh giá công tác dự báo của cơ quan quản lý đối với các hoạt động DL địa phương?

❑ Rất tốt ❑ Tốt ❑ Bình thường ❑ Kém ❑ Rất kém

12. Đánh giá về các hoạt động xúc tiến, quảng bá DL tỉnh Nghệ An ?

Các hình thức xúc tiến	Có	Không	Tần suất sử dụng (1: rất hiếm khi; 5: rất thường xuyên)				
			1	2	3	4	5
Đài truyền hình							
Internet							
Hội thảo khoa học, hội chợ DL							
Sách, báo, tập chí chuyên ngành							
Tờ rơi, poster, băng rôn ngoài trời							
Các hình thức xúc tiến khác.							

13. Quý vị cho biết sự hợp tác giữa người dân địa phương và các công ty kinh doanh dịch vụ DL của tỉnh Nghệ An hiện nay ?

❑ Rất thấp ❑ Thấp ❑ Trung bình ❑ Cao ❑ Rất cao

14. Đánh giá chất lượng nguồn nhân lực ngành DL của tỉnh Nghệ An hiện nay ?

❑ Rất thấp ❑ Thấp ❑ Trung bình ❑ Cao ❑ Rất cao

15. Đánh giá về những khó khăn trong các hoạt động phục vụ phát triển DL của dân cư địa phương:

Các tiêu chí	Mức độ khó khăn (1: rất thấp 5: rất cao)				
	1	2	3	4	5
Do thu nhập từ DL thấp					
Do tính thời vụ của DL					
Do các chính sách hỗ trợ dân cư chưa hiệu quả					
Do thiếu sự phổ biến kiến thức về DL					
Do thiếu các phương tiện, thiết bị để bảo vệ môi trường					
Do thiếu sự quan tâm của chính quyền địa phương các cấp: - Cấp xã - Cấp huyện -Cấp tỉnh					

16. Đánh giá về hoạt động liên kết trong ngành DL tỉnh Nghệ An thông qua các mối liên kết trong lĩnh vực DL:

Các tiêu chí	Có	Không	Tần suất sử dụng (1: rất khó khăn; 5: rất thuận lợi)				
			1	2	3	4	5
Liên kết của DL với các lĩnh vực khác trong Tỉnh							
Liên kết DL Nghệ An với các tỉnh khác							
Liên kết của các địa phương trong Tỉnh về lĩnh vực DL							

C. Đề xuất của Quý vị

Để góp phần vào xây dựng và thực hiện chiến lược phát triển du lịch bền vững của tỉnh Nghệ An trong thời gian tới, xin quý vị đề xuất 03 giải pháp cụ thể và quan trọng nhất:.....

.....

.....

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Quý vị !

Phụ lục 5:

SƠ BỘ KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Mục tiêu khảo sát

Đề phản ánh thực trạng thị trường DL Nghệ An cũng như các vấn đề liên quan đến chiến lược PTDLBV nhóm tác giả đưa ra các mục tiêu cơ bản như sau:

- Khảo sát, đánh giá năng lực cạnh tranh và một số đặc điểm về hình thức quảng cáo, xúc tiến của các doanh nghiệp DL trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

- Đánh giá một số tiềm năng DL của Nghệ An và thực trạng thị trường DL Nghệ An trong những năm qua.

- Đánh giá của doanh nghiệp về chương trình, đề án phát triển DL cũng như các chính sách liên quan đến hoạt động DL của tỉnh.

Trên cơ sở kết quả các phân tích trên nhằm hướng tới việc:

- Đề xuất giải pháp góp phần xây dựng chiến lược phát triển du lịch bền vững cho tỉnh Nghệ An.

- Định hướng giải pháp để giải quyết một số vấn đề còn tồn tại của DN trong quá trình PTBV hoạt động DL.

2. Phương thức khảo sát

Do tính chất của vấn đề nghiên cứu, để đạt được các mục tiêu đặt ra, nhóm tác giả đã thực hiện một cuộc điều tra độc lập kết hợp khảo sát trực tiếp các công ty hoạt động trên các lĩnh vực DL, lữ hành trên địa bàn tỉnh Nghệ An, cán bộ quản lý DL các cấp, người dân địa phương cũng như khách DL tới Nghệ An:

Các nội dung sơ bộ của quá trình điều tra, khảo sát bao gồm:

a. Thông tin sơ bộ về cuộc điều tra

**** Quy mô và mẫu điều tra***

Nghiên cứu này tập trung chủ yếu vào các công ty DL có địa chỉ đăng ký kinh doanh tại Nghệ An và các doanh nghiệp ở các tỉnh khác có hoạt động kinh doanh các dịch vụ DL tại Nghệ An, bên cạnh đó, nghiên cứu một số đối tượng có liên quan như các cán bộ quản lý DL các cấp của Nghệ An, khách DL tới Nghệ An cũng như người dân địa phương trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

Do số liệu thứ cấp không đầy đủ đối với những thông tin cần thiết cho nghiên cứu này, nên nghiên cứu đã sử dụng số liệu sơ cấp thông qua việc khảo sát hầu hết các doanh nghiệp đang hoạt động kinh doanh các dịch vụ DL trên địa bàn tỉnh Nghệ An, các cán bộ quản lý cũng như người dân địa phương và khách DL.

Cuộc khảo sát được tiến hành từ 12/2013 đến 3/2014 trên địa bàn tỉnh Nghệ An. Phiếu điều tra được thiết kế để thu thập được những thông tin như: các thông tin cơ bản của doanh nghiệp, các hình thức phân phối, xúc tiến của doanh nghiệp, đánh giá của doanh nghiệp về chiến lược và các chính sách của Nhà nước cũng như tỉnh Nghệ An về hoạt động DL, định hướng một số nguyên nhân của các vấn đề còn tồn tại.

Đối với điều tra doanh nghiệp, dựa trên tài liệu về số lượng doanh nghiệp của Trung tâm xúc tiến DL tỉnh Nghệ An, trên website http://ngheantourism.gov.vn/ có 50 các công ty DL có đăng ký kinh doanh tại Nghệ An và khoảng trên 100 doanh nghiệp có đăng ký kinh doanh tại các nơi khác có kinh doanh các dịch vụ DL trên địa bàn tỉnh Nghệ An. Vì vậy tác giả quyết định điều tra gần như toàn bộ các doanh nghiệp đã đề cập ở trên.

**** Thiết kế bản câu hỏi điều tra***

Bảng câu hỏi được thiết kế phù hợp với mục đích của nghiên cứu này. Bản câu hỏi cụ thể mà bao gồm một loạt các câu hỏi được trình bày trong phụ lục số 1.

Để đảm bảo độ chính xác, bản câu hỏi này được xây dựng qua một quá trình toàn diện theo phương pháp của Schwab:

- Xác định những cấu trúc cần thiết dựa trên mục đích của nghiên cứu và điểm luận.
- Quyết định loại bản câu hỏi (mở hoặc bán cấu trúc hoặc cấu trúc đóng).
- Quyết định nội dung hoặc câu hỏi nhỏ hơn của từng cấu trúc.
- Quyết định đặt từ cho mỗi câu hỏi để phản ánh tốt nhất nội dung hoặc ý nghĩa muốn hỏi.
- Quyết định và sắp xếp chuỗi câu hỏi một cách hợp lý trong bản câu hỏi.
- Soạn thảo ra bản câu hỏi dựa trên các yếu tố trên.
- Đệ trình bản câu hỏi đầu tiên này đến người hướng dẫn khoa học và thảo luận với người hướng dẫn khoa học nhằm kiểm tra lại, chỉnh sửa, cải tiến và cuối cùng là thông qua bản câu hỏi.
- Điều tra thử nghiệm trên một số đối tượng trên mỗi mẫu khảo sát để xem xét tính thực tiễn của bản câu hỏi.

**** Thước đo bảng câu hỏi***

Đây là loại bảng câu hỏi được cấu trúc đóng, bao gồm nhiều kiểu thước đo cho mỗi nhân tố. Dựa trên đặc điểm của nhân tố, độ nhạy cảm cũng như sự sẵn có của thông tin, các nhân tố có thể được đo bằng kiểu định danh (tách đôi, phân loại), cấp bậc (thước đo Likert trên thang 5 điểm), số hoặc tỉ lệ được dự đoán bởi người trả lời. Thước đo đa dạng này nhằm thể hiện tốt nhất các thông tin cơ bản của doanh nghiệp, các hình thức phân phối, xúc tiến thương mại của doanh nghiệp, đánh giá của doanh nghiệp về chiến lược và các chính sách của Nhà nước về DL, định hướng một số nguyên nhân của các vấn đề còn tồn tại.

**** Phương pháp thu thập số liệu***

Trước khi đưa ra bản câu hỏi chính thức, tác giả đã tiến hành một cuộc kiểm tra thử nghiệm trên 5 đối tượng (với mỗi mẫu khảo sát). Sau cuộc kiểm tra này, một số điều chỉnh đã được thực hiện. Những sự điều chỉnh này chủ yếu nhằm vào cách dùng từ ngữ sao cho hợp nhất với cách hiểu thực tế, và sắp xếp lại các câu hỏi theo trình tự hợp lý hơn. Tất cả những sự chỉnh sửa hay điều

chỉnh này nhằm làm cho đối tượng nghiên cứu hiểu một cách tốt nhất ý nghĩa của câu hỏi.

Sau đó, một bản hỏi có cấu trúc chính thức được gửi cho đối tượng nghiên cứu bằng các phương tiện như gửi qua bưu điện, thư điện tử và fax. Tiếp sau là những cuộc gọi điện thoại tới các đối tượng để đảm bảo sự tham gia và gửi lại bản câu hỏi cho người nghiên cứu.

**** Công cụ phân tích và đánh giá dữ liệu khảo sát***

Tác giả đã sử dụng chương trình Microsoft Excel để tổng hợp và làm sạch số liệu từ bản câu hỏi.

Sử dụng chương trình phân tích thống kê SPSS để phân tích toàn bộ số liệu theo mục đích nghiên cứu. Nghiên cứu này chủ yếu sử dụng thống kê mô tả để nói lên những thông tin cần thiết.

b. Phỏng vấn và khảo sát trực tiếp

Nhằm làm rõ các nội dung điều tra và bổ sung các nội dung chi tiết, đồng thời để phản ánh cụ thể và chính xác thực trạng hoạt động DL trên địa bàn tỉnh Nghệ An, tác giả đã tiến hành phỏng vấn và khảo sát trực tiếp một số doanh nghiệp và cán bộ quản lý hoạt động DL tỉnh Nghệ An. Việc phỏng vấn và khảo sát trực tiếp tập trung vào thực trạng thị trường, các chương trình, đến án phát triển DL, từ đó có cái nhìn khách quan hơn về những vấn đề còn tồn tại.

Ngoài ra, tác giả cũng sử dụng kết quả phân tích, nhận xét và các đánh giá của các chuyên gia, các nhà nghiên cứu được công bố trong các báo cáo và các bài viết có liên quan tới vấn đề phát triển bền vững DL để bổ sung cho kết quả nghiên cứu của mình.

Kết quả của quá trình phỏng vấn, khảo sát và nghiên cứu trực quan nói trên sẽ được phân tích cụ thể trong các phần tiếp theo của nghiên cứu.

3. Thống kê cơ bản về kết quả điều tra đối tượng doanh nghiệp

Trong số 150 phiếu điều tra được gửi cho các doanh nghiệp, có 108 phiếu đã được hoàn thành và gửi lại. Trong số 108 phiếu này, 105 phiếu có giá trị sử dụng, chiếm tỉ lệ 70% (so với cỡ mẫu là 150 doanh nghiệp). Xem xét tỉ lệ phản ứng chung của những nghiên cứu và tình hình thực tế ở Việt Nam, thì tỉ lệ phản ứng và mức độ tin cậy như trên là có thể chấp nhận được. Cũng theo như trả lời từ những cuộc điện thoại và qua thư tín điện tử (e-mail), lý do của việc không gửi lại phiếu điều tra hoặc không hoàn thành toàn bộ là do sự nhạy cảm của thông tin được yêu cầu hoặc do lịch làm việc rất bận rộn của nhà quản lý doanh nghiệp, không làm ảnh hưởng đến mục đích và kết quả của cuộc điều tra.

Sau đây là các thống kê cơ bản về kết quả điều tra đối với đối tượng điều tra là các doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực DL.

3.1 Phân bố doanh nghiệp trong mẫu tại các khu vực điều tra

PL 1: Phân bổ các doanh nghiệp được điều tra theo khu vực

	Frequency	Valid Percent (%)
Nghệ An	50	47.62
Hà Nội	20	19.05
TP HCM	21	20.00
Tỉnh khác	14	13.33
Total	105	100.00

Nguồn: Điều tra của tác giả

Trong mẫu điều tra có 50 doanh nghiệp có đăng ký kinh doanh tại Nghệ An (chiếm 47,62%), còn lại là 20 doanh nghiệp tại Hà Nội, 21 doanh nghiệp tại TP HCM và 14 doanh nghiệp ở các tỉnh thành phố khác.

3.2 Phân bố DN theo loại hình kinh doanh

Trong các doanh nghiệp khảo sát có 85,71% doanh nghiệp hiện đang kinh doanh dịch vũ lữ hành. 4,76% doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ ăn uống, nhà hàng, còn lại là các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú khách sạn.

PL 2: Phân bổ các doanh nghiệp được điều tra theo loại hình kinh doanh

	Frequency	Valid Percent (%)
Lữ hành	90	85.71
Nhà hàng	5	4.76
Khách sạn	10	9.52
Total	105	100.00

3.3 Phân bố doanh nghiệp theo quy mô

PL 3: Phân bổ các doanh nghiệp được điều tra theo quy mô

	Frequency	Valid Percent (%)
Nhỏ và vừa	102	97.14
Lớn	3	2.86
Total	105	100.00

Trong 105 doanh nghiệp khảo sát có 102 doanh nghiệp nhỏ và vừa, 3 doanh nghiệp lớn. Điều này cho thấy đa số các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ DL trên địa bàn tỉnh Nghệ An có quy mô vừa và nhỏ.

3.4. Phân bố doanh nghiệp theo kinh nghiệm hoạt động

PL 4: Phân bổ các doanh nghiệp được điều tra theo kinh nghiệm hoạt động

	Frequency	Valid Percent (%)
<3 năm	18	17.14
3-5 năm	55	52.38
>5 năm	32	30.48
Total	105	100.00

Hiện nay, phần lớn các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ DL trên địa bàn tỉnh Nghệ An có kinh nghiệm hoạt động trên thị trường Nghệ An dưới 5 năm (chiếm gần 70%), chỉ có 30,48% doanh nghiệp có kinh nghiệm trên 5 năm. Điều này cộng với quy mô doanh nghiệp nhỏ làm cho sức cạnh tranh của các doanh nghiệp này bị hạn chế.

3.5. Các hình thức xúc tiến, quảng bá của doanh nghiệp DL Nghệ An

Với 1 là mức rất hiếm khi và 5 là mức rất thường xuyên theo thang đo Likert. Kết quả điều tra đối với 105 doanh nghiệp.

PL 5: Các hình thức xúc tiến, quảng bá của doanh nghiệp

	Yes	No	Frequency					Mean	Std.Deviation
			1	2	3	4	5		
Đài truyền hình	7	98	3	3	2	0	0	0.12	0.51
Báo điện tử, website	101	4	0	5	7	13	76	4.41	0.650
Hội thảo khoa học, hội trợ DL	90	15	0	5	10	9	66	3.87	0.79
Sách, báo, tập chí chuyên ngành	57	48	5	7	28	8	9	1.71	0.78
Tờ rơi, poster, băng rôn ngoài trời	97	8	0	6	8	70	13	3.63	0.754
Các hình thức xúc tiến khác.	29	76	15	6	4	4	0	0.52	0.73

3.6. Đánh giá sự tiềm năng phát triển du lịch bền vững của các loại hình DL tại Nghệ An

PL 6: Đánh giá sự tiềm năng phát triển du lịch bền vững của các loại hình DL tại Nghệ An

	Frequency					Mean	Std.Deviation
	1	2	3	4	5		
Tài nguyên DL tự nhiên	4	4	3	79	15	3.92	0.82
Tài nguyên DL sinh thái	3	3	29	45	25	3.82	0.93
Tài nguyên DL nhân văn	0	2	11	71	21	4.06	0.62

Với 1 là mức rất thấp và 5 là mức rất cao theo thang đo Likert. Kết quả điều tra đối với 105 doanh nghiệp.

3.7. Sự đa dạng các sản phẩm DL của Nghệ An

PL 7: Đánh giá sự đa dạng của các sản phẩm DL Nghệ An

	Frequency	Valid Percent (%)
Rất cao	2	1.90
Cao	13	12.38
Bình thường	26	24.76
Thấp	59	56.19
Rất thấp	5	4.76
Total	105	100.00

3.8. Đánh giá tác động của DL đối với kinh tế, xã hội, môi trường tỉnh Nghệ An

Với 1 là mức rất thấp và 5 là mức rất cao theo thang đo Likert. Kết quả điều tra đối với 105 doanh nghiệp.

PL 8: Đánh giá tác động của DL đối với kinh tế, xã hội và môi trường tỉnh Nghệ An

	Frequency					Mean	Std.Deviation
	1	2	3	4	5		
Tác dộng của Du lịch đối với phát triển kinh tế của Tỉnh	0	0	5	92	8	4.03	0.35
Tác động của Du lịch đối với phát triển văn hoá, xã hội của Tỉnh	0	0	29	66	10	3.82	0.59
Tác động của Du lịch đối với bảo vệ môi trường	0	0	9	75	21	4.11	0.53
Chất lượng phát triển DL theo hướng bền vững của tỉnh Nghệ An	0	11	90	4	0	2.93	0.37

3.9. Đánh giá một số yếu tố ảnh hưởng tới sự đa dạng của sản phẩm DL

Với 1 là mức rất thấp và 5 là mức rất cao theo thang đo Likert. Kết quả điều tra đối với 105 doanh nghiệp.

PL 9: Đánh giá một số yếu tố ảnh hưởng tới sự đa dạng của sản phẩm DL

	Yes	No	Frequency					Mean	Std.Deviation
			1	2	3	4	5		
Liên kết sản phẩm	69	36	0	4	29	35	1	2.29	0.74
Cơ chế chính sách ngành DL	82	23	0	3	15	61	3	2.95	0.65
Tính thời vụ ngành DL	54	51	0	16	36	2	0	1.41	0.43
Nguồn nhân lực	35	70	0	13	21	1	0	0.89	0.80
Hoạt động đầu tư DL	74	31	0	2	15	54	3	2.67	0.89
Công tác xúc tiến DL	65	40	3	6	52	4	0	1.78	0.77

3.10. Đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú tại Nghệ An

Với 1 là mức rất thấp và 5 là mức rất cao theo thang đo Likert. Kết quả điều tra đối với 105 doanh nghiệp.

PL 10 : Đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú tại Nghệ An

	Frequency					Mean	Std.Deviation
	1	2	3	4	5		
Chất lượng hệ thống nhà hàng, khách sạn	4	73	16	8	4	2.38	0.84
Môi trường DL	5	31	52	17	0	2.77	0.78
Trình độ quản lý của doanh nghiệp Du lịch	0	24	64	16	1	2.94	0.65
Trình độ phục vụ của nhân viên ngành Du lịch	5	12	76	10	2	2.92	0.69
Chất lượng dịch vụ trong khách sạn	0	81	22	2	0	2.25	0.48
Đánh giá chung chất lượng dịch vụ lưu trú	0	2	77	26	0	2.02	0.77

3.11. Đánh giá về các lợi thế phát triển DL tỉnh Nghệ An

Với 1 là mức rất thấp và 5 là mức rất cao theo thang đo Likert. Kết quả điều tra đối với 105 doanh nghiệp.

PL 11: Đánh giá về các lợi thế phát triển DL tỉnh Nghệ An

	Frequency					Mean	Std.Deviation
	1	2	3	4	5		
Các khách sạn và nhà hàng	0	1	20	69	15	3.93	0.61
Sự thuận tiện về giao thông	0	0	18	72	15	3.97	0.56
Bãi biển	0	0	5	15	85	4.76	0.53
Sự hấp dẫn của môi trường sinh thái	0	0	30	74	1	3.72	0.47
Vệ sinh môi trường	2	15	86	2	0	2.84	0.46
An ninh và an toàn	0	4	81	20	0	3.15	0.46
Hệ thống các di tích lịch sử, văn hoá	0	0	10	90	5	3.95	0.38
Sự hấp dẫn của các món ăn và văn hoá ẩm thực	0	0	3	82	20	4.16	0.44
Thái độ của người dân	0	0	4	77	24	4.19	0.48

3.12. Chất lượng các dịch vụ DL tại Nghệ An

PL 12: Đánh giá về chất lượng các dịch vụ DL tại Nghệ An

	Frequency	Valid Percent (%)
Rất cao	0	0.00
Cao	5	4.76
Bình thường	33	31.43
Thấp	52	49.52
Rất thấp	15	14.29
Total	105	100.00

PL 13: Đánh giá một số tiêu chí ảnh hưởng tới chất lượng các dịch vụ DL của tỉnh Nghệ An

Với 1 là mức rất thấp và 5 là mức rất cao theo thang đo Likert. Kết quả điều tra đối với 105 doanh nghiệp.

	Yes	No	Frequency					Mean	Std.Deviation
			1	2	3	4	5		
Cơ sở vật chất phục vụ DL	98	7	16	5	50	27	0	2.71	0.70
Nguồn nhân lực DL	91	14	8	26	31	26	0	2.45	0.81
Trình độ quản lý của doanh nghiệp DL	96	9	3	48	34	11	0	2.33	0.81

PL 14: Đánh giá một số chỉ tiêu ảnh hưởng tới chất lượng cơ sở lưu trú trên địa bàn tỉnh Nghệ An

Với 1 là mức rất thấp và 5 là mức rất cao theo thang đo Likert. Kết quả điều tra đối với 105 doanh nghiệp.

	Yes	No	Frequency					Mean	Std.Deviation
			1	2	3	4	5		
Cơ sở vật chất ngành DL	99	6	6	54	11	28	0	2.47	0.72
Nguồn nhân lực ngành DL	101	4	17	20	48	16	0	2.52	0.66
Trình độ quản lý của doanh nghiệp	96	9	5	41	33	17	0	2.42	0.69
Chính sách thu hút đầu tư	49	56	6	31	8	4	0	1.03	0.72

PL 15: Đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú tại Nghệ An

	Frequency	Valid Percent (%)
Rất cao	0	0.00
Cao	6	5.71
Bình thường	31	29.52
Thấp	61	58.10
Rất thấp	7	6.67
Total	105	100.00

3.13. Công tác bảo vệ môi trường tại Nghệ An

PL 16: Đánh giá công tác bảo vệ môi trường tại Nghệ An

	Frequency	Valid Percent (%)
Rất cao	2	1.90
Cao	26	24.76
Bình thường	37	35.24
Thấp	37	35.24
Rất thấp	3	2.86
Total	105	100.00

PL 17: Mức độ quan tâm của doanh nghiệp với hoạt động bảo vệ môi trường DL

	Frequency	Valid Percent %
Rất cao	46	43.81
Cao	36	34.29
Bình thường	17	16.19
Thấp	6	5.71
Rất thấp	0	0.00
Total	105	100.00

3.14. Ứng dụng CNTT - VT trong kinh doanh và quản lý hoạt động DL

PL 18: Đánh giá về việc ứng dụng CNTT - VT trong hoạt động DL

Với 1 là mức rất thấp và 5 là mức rất cao theo thang đo Likert. Kết quả điều tra đối với 105 doanh nghiệp.

	Yes	No	Frequency					Mean	Std.Deviation
			1	2	3	4	5		
Ứng dụng CNTT - TT trong xúc tiến quảng cáo DL	105	0	10	10	12	58	15	3.55	0.74
Ứng dụng CNTT - TT trong quản lý doanh nghiệp DL	105	0	21	31	48	5	0	2.35	0.86
Ứng dụng các dịch vụ bưu chính, viễn thông trong kinh doanh DL	105	0	8	13	11	47	26	3.67	0.73

3.15. Đánh giá một số tiêu chí ảnh hưởng tới lượng khách quốc tế tới Nghệ An

PL 19: Đánh giá một số tiêu chí ảnh hưởng tới lượng khách quốc tế tới Nghệ An

Với 1 là mức rất kém và 5 là mức rất tốt theo thang đo Likert. Kết quả điều tra đối với 105 doanh nghiệp.

	Yes	No	Frequency					Mean	Std.Deviation
			1	2	3	4	5		
Sản phẩm DL	89	16	3	71	12	3	0	1.84	0.92
Nguồn nhân lực DL	89	16	18	27	37	7	0	2.01	0.79
Cơ sở hạ tầng DL	89	16	15	29	24	21	0	2.18	0.63
102	76	3	5	36	50	11	0	2.58	0.85

3.16. Mức độ thu hút đầu tư của Nghệ An

PL 20: Đánh giá của doanh nghiệp về mức độ thu hút đầu tư DL tỉnh Nghệ An

	Frequency	Valid Percent (%)
Rất cao	0	0.00
Cao	7	6.67
Trung bình	74	70.48
Thấp	20	19.05
Rất thấp	4	3.81
Total	105	100.00

PL 21: Đánh giá một số chỉ tiêu ảnh hưởng tới mức độ thu hút đầu tư của ngành DL tỉnh Nghệ An

Với 1 là mức rất thấp và 5 là mức rất cao theo thang đo Likert. Kết quả điều tra đối với 105 doanh nghiệp.

	Yes	No	Frequency					Mean	Std.Deviation
			1	2	3	4	5		
Thủ tục hành chính	74	31	0	3	6	45	20	2.90	0.98
Hiệu quả của các dự án đầu tư thấp	54	51	0	4	5	40	5	1.98	0.80
Sự chỉ đạo của chính quyền	51	54	0	8	30	11	2	1.52	0.65
Các vấn đề môi trường DL	36	69	5	23	6	2	0	0.733	0.70

3.17. Hoạt động xúc tiến, quảng bá DL

PL 22: Đánh giá hiệu quả xúc tiến DL quốc tế và nội địa của tỉnh Nghệ An

Kết quả điều tra đối với 105 doanh nghiệp.

	Frequency	Valid Percent (%)	Mean	Std.Deviation
Hiệu quả xúc tiến DL trong nước			3.00	0.74
Rất cao	13	12,38		
Cao	19	18,10		
Bình thường	37	35,24		
Thấp	27	25,71		
Rất thấp	9	8,57		
Total	105	100,00		
Hiệu quả xúc tiến DL quốc tế			2.44	0.72
Rất cao	8	7,62		
Cao	13	12,38		
Bình thường	19	18,10		
Thấp	40	38,10		
Rất thấp	25	23,81		
Total	105	100,00		

PL 23: Mức độ đáp ứng của các sản phẩm bổ sung phục vụ hoạt động DL

	Frequency	Valid Percent (%)
Rất cao	2	1.90
Cao	21	20.00
Bình thường	23	21.90
Thấp	50	47.62
Rất thấp	9	8.57
Total	105	100.00

3.18. Hoạt động xây dựng tour của các doanh nghiệp

PL 24: Hoạt động xây dựng tour DL của các doanh nghiệp kinh doanh DL tỉnh Nghệ An

	Frequency	Valid Percent (%)
Rất tốt	0	0.00
Tốt	14	13.33
Trung bình	24	22.86
Kém	65	61.90
Rất kém	2	1.90
Total	105	100.00

3.19. Nhân lực trong các doanh nghiệp DL

PL 25: Đánh giá một số chỉ tiêu về nguồn nhân lực của doanh nghiệp

Với 1 là mức rất thấp và 5 là mức rất cao theo thang đo Likert. Kết quả điều tra đối với 105 doanh nghiệp.

	Yes	No	Frequency					Mean	Std.Deviation
			1	2	3	4	5		
Nhu cầu sử dụng lao động ngành DL của DN	105	0	0	0	15	75	15	4.00	0.54
Mức đãi ngộ của DN với lao động ngành DL	105	0	5	21	61	18	0	2.88	0.74
Đầu tư của DN cho đào tạo nhân lực ngành DL	105	0	7	50	30	18	0	2.56	0.85

PL 26: Đánh giá một số chỉ tiêu ảnh hưởng tới chất lượng nguồn nhân lực ngành DL tỉnh Nghệ An

Với 1 là mức rất kém và 5 là mức rất tốt theo thang đo Likert. Kết quả điều tra đối với 105 doanh nghiệp.

	Yes	No	Frequency					Mean	Std.Deviation
			1	2	3	4	5		
Chính sách của tỉnh về đào tạo nguồn nhân lực DL	93	12	5	35	45	6	2	2.32	1.11
Chất lượng đào tạo nguồn nhân lực ngành DL của tỉnh	98	7	15	0	53	24	6	2.86	0.77
Chính sách của DN về thu hút nguồn nhân lực	105	0	15	49	30	9	2	2.37	0.90

3.20. Đánh giá chất lượng các yếu tố phát triển du lịch bền vững của tỉnh Nghệ An

PL 27: Đánh giá chất lượng các yếu tố phát triển du lịch bền vững của tỉnh Nghệ An

Với 1 là mức rất thấp và 5 là mức rất cao theo thang đo Likert. Kết quả điều tra đối với 105 doanh nghiệp.

	Frequency					Mean	Std.Deviation
	1	2	3	4	5		
Cơ sở vật chất phục vụ DL	10	18	48	25	4	2.95	0.97
Chất lượng nguồn nhân lực DL	8	12	73	8	4	2.89	0.80
Trình độ quản lý của DN DL	12	16	61	15	1	2.78	0.87
Công tác xúc tiến, quảng bá DL của Tỉnh	29	50	15	9	2	2.10	0.97
Công tác quảng bá của các DN DL	2	65	24	13	1	2.49	0.77
Chính sách đầu tư và thu hút đầu tư của Tỉnh cho cơ sở hạ tầng ngành DL	13	85	5	0	2	1.98	0.59
Chính sách tu bổ và nâng cấp các công trình, di tích lịch sử, văn hoá của Tỉnh	40	45	10	9	1	1.91	0.95
Chất lượng của các chính sách phát triển bền vững ngành DL	7	29	51	17	1	2.77	0.84
Công tác bảo vệ an ninh trất tự tại các khu, điểm DL	3	3	9	75	15	3.91	0.77
Sự tham gia của cộng đồng dân cư vào bảo vệ môi trường và phát triển DL	0	10	78	12	5	3.11	0.63
Thái độ và ý thức của du khách	0	5	76	21	3	3.21	0.57

Nguồn: Điều tra của tác giả

3.21. Công tác xây dựng và quản lý quy hoạch của Nghệ An

PL 28: Đánh giá công tác xây dựng và quản lý quy hoạch của Nghệ An

	Frequency	Valid Percent (%)
Rất không tốt	10	9.52
Không tốt	30	28.57
Trung bình	34	32.38
Tốt	19	18.10
Rất tốt	12	11.43
Total	105	100.00

Nguồn: Điều tra của tác giả

3.22. Các thủ tục hành chính liên quan tới hoạt động DL

PL 29: Đánh giá về các thủ tục hành chính liên quan tới hoạt động DL

	Frequency	Valid Percent (%)
Rất khó khăn	8	7.62
Khó khăn	61	58.10
Trung bình	17	16.19
Thuận lợi	13	12.38
Rất thuận lợi	6	5.71
Total	105	100.00

Nguồn: Điều tra của tác giả

3.23. Hoạt động liên kết trong phát triển DL tại Nghệ An

PL 31: Đánh giá về hoạt động liên kết trong ngành DL tỉnh Nghệ An

Với 1 là mức rất khó khăn và 5 là mức rất thuận lợi theo thang đo Likert. Kết quả điều tra đối với 105 doanh nghiệp.

	Yes	No	Frequency					Mean	Std.Deviation
			1	2	3	4	5		
Liên kết của DL với các lĩnh vực khác trong Tỉnh	105	0	16	16	12	61	0	3.12	0.76
Liên kết DL Nghệ An với các tỉnh khác	105	0	8	73	8	12	4	2.34	0.92
Liên kết của các địa phương trong Tỉnh về lĩnh vực DL	105	0	10	48	18	14	15	2.77	0.63

Nguồn: Điều tra của tác giả

PL 32: Sự phối hợp liên ngành giữa cơ quan quản lý cấp tỉnh và địa phương

	Frequency	Valid Percent (%)
Rất tốt	14	13.33
Tốt	26	24.76
Trung bình	59	56.19
Khá yếu	4	3.81
Yếu	2	1.90
Total	105	100.00

Nguồn: Điều tra của tác giả

3.24. Công tác đánh giá các điều kiện phát triển du lịch bền vững tỉnh Nghệ An

PL 33: Công tác đánh giá các điều kiện phát triển du lịch bền vững tỉnh Nghệ An

	Frequency	Valid Percent (%)
Rất tốt	0	0.00
Tốt	0	0.00
Trung bình	5	4.76
Khá yếu	25	23.81
Yếu	75	71.43
Total	105	100.00

Nguồn: Điều tra của tác giả

3.25. Đánh giá chất lượng các công tác liên quan đến xây dựng và thực các mục tiêu phát triển DL của tỉnh Nghệ An trong thời gian 5 năm trở lại đây

PL 34 : Đánh giá chất lượng các công tác liên quan đến xây dựng và thực hiện các mục tiêu phát triển phát triển du lịch bền vững của Nghệ An 5 năm trở lại đây

Với 1 là mức thấp nhất và 5 là mức cao nhất theo thang đo Likert. Kết quả điều tra đối với 105 doanh nghiệp.

	Frequency					Mean	Std.Deviation
	1	2	3	4	5		
Công tác quy hoạch phát triển DL của Tỉnh	2	49	30	15	9	2.81	0.90
Công tác xác định mục tiêu phát triển DL của Tỉnh	9	41	45	10	0	2.53	0.79
Công tác đánh giá tác động của Du lịch đối với phát triển kinh tế và xã hội	0	6	75	24	0	3.17	0.51
Công tác đánh giá tác động của sự phát triển DL đối với cộng đồng dân cư	0	12	77	11	5	3.09	0.64
Công tác đánh giá tác động của DL đối với môi trường	2	65	28	9	1	2.45	0.72
Công tác tổ chức phổ biến các mục tiêu phát triển DL cho các doanh nghiệp, các cấp chính quyền của Tỉnh	2	29	52	22	0	2.90	0.75
Công tác kiểm tra, đánh giá tình hình triển khai thực hiện các mục tiêu phát triển DL của Tỉnh	0	79	20	6	0	2.31	0.57
Đánh giá chung về thực hiện các mục tiêu phát triển DL của Tỉnh	0	59	29	9	8	2.68	0.93

Nguồn: Điều tra của tác giả

*3.26. Sự phối hợp giữa cơ quan quản lý cấp tỉnh và địa phương trong việc xây dựng và thực hiện các mục tiêu phát triển DL của Tỉnh****PL 35: Sự phối hợp giữa cơ quan quản lý cấp tỉnh và địa phương trong việc xây dựng và thực hiện các mục tiêu phát triển DL của Tỉnh***

	Frequency	Valid Percent (%)
Rất tốt	0	0.00
Tốt	4	3.81
Trung bình	76	72.38
Khá yếu	20	19.05
Yếu	5	4.76
Total	105	100.00

Nguồn: Điều tra của tác giả

3.27. Đánh giá thực trạng các yếu tố ảnh hưởng tới phát triển du lịch bền vững của địa phương

PL 36: Đánh giá thực trạng các yếu tố ảnh hưởng tới phát triển du lịch bền vững của địa phương

Với 1 là mức rất thấp và 5 là mức rất cao theo thang đo Likert. Kết quả điều tra đối với 105 doanh nghiệp.

	Frequency					Mean	Std.Deviation
	1	2	3	4	5		
Trách nhiệm của chính quyền địa phương	1	12	17	61	8	3.71	0.87
Ý thức của người dân địa phương	4	14	26	59	2	3.20	0.95
Ý thức của khách DL	2	30	49	15	9	2.99	0.93
Trách nhiệm của các doanh nghiệp DL	10	40	45	10	0	2.52	0.80
Công tác huấn luyện, đào tạo cán bộ, doanh nghiệp và người dân địa phương	9	50	23	21	2	2.59	0.97
công tác đảm bảo an ninh, trật tự đô thị tại các khu, điểm DL	0	6	75	22	2	3.19	0.56
Công tác quy hoạch, xác định các khu, điểm DL trọng điểm	2	29	52	21	1	2.91	0.77
Sự phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước trong việc thực hiện các mục tiêu chiến lược	0	83	20	2	0	2.23	0.47

Nguồn: Điều tra của tác giả

4. Thống kê cơ bản về kết quả điều tra đối tượng cán bộ quản lý

Kết quả điều tra tương tự đối với 102 cán bộ quản lý của tỉnh Nghệ An được thể hiện trong các bảng mô tả khảo sát như sau:

4.1. Đánh giá sự đa dạng của các sản phẩm DL trên địa bàn tỉnh Nghệ An của cán bộ quản lý ngành DL tỉnh

PL 37: Đánh giá sự đa dạng của các sản phẩm DL trên địa bàn tỉnh Nghệ An của cán bộ quản lý ngành DL tỉnh

	Frequency	Valid Percent (%)
Rất quan tâm	0	0.00
Có quan tâm	8	7.84
Bình thường	15	14.71
Ít quan tâm	54	52.94
Không quan tâm	25	24.51
Total	102	100.00

Nguồn: Điều tra của tác giả

4.2. Đánh giá mức độ quan tâm tới nhãn DL bền vững Bông sen xanh đối với cơ sở lưu trú DL trên điện bàn tỉnh Nghệ An hiện nay

PL 38: Mức độ quan tâm tới nhãn DL bền vững Bông sen xanh đối với cơ sở lưu trú trên địa bàn tỉnh Nghệ An

	Frequency	Valid Percent (%)
Rất quan tâm	15	14.70
Có quan tâm	65	63.73
Bình thường	20	19.61
Ít quan tâm	2	1.96
Không quan tâm	0	0.00
Total	102	100.0

Nguồn: Điều tra của tác giả

4.3. Hiệu quả hoạt động nghiên cứu nhu cầu thị trường DL trong và ngoài nước của tỉnh Nghệ An

PL 39: Hiệu quả hoạt động nghiên cứu nhu cầu thị trường DL trong và ngoài nước của tỉnh Nghệ An

	Frequency	Valid Percent (%)
Rất tốt	0	0.0
Tốt	29	28.43
Bình thường	66	64.71
Kém	7	6.86
Rất kém	0	0.00
Total	102	100.0

Nguồn: Điều tra của tác giả

4.4. Đánh giá sự tiềm năng phát triển du lịch bền vững các loại hình DL tại Nghệ An của các cán bộ quản lý DL tỉnh

PL 40: Đánh giá sự tiềm năng phát triển du lịch bền vững các loại hình DL tại Nghệ An của các cán bộ quản lý DL tỉnh

Với 1 là mức rất thấp và 5 là mức rất cao theo thang đo Likert. Kết quả điều tra trên 102 cán bộ quản lý của tỉnh.

Các nguồn tài nguyên	Frequency					Mean	Std.Deviation
	1	2	3	4	5		
Tài nguyên DL tự nhiên	2	2	4	78	16	4.02	0.68
Tài nguyên DL sinh thái	3	2	8	69	20	3.99	0.79
Tài nguyên DL nhân văn	2	2	12	70	16	3.94	0.73

Nguồn: Điều tra của tác giả

4.5. Đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú tại Nghệ An của các cán bộ quản lý ngành DL tỉnh

PL 41: Đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú tại Nghệ An của các cán bộ quản lý ngành DL tỉnh

Với 1 là mức rất thấp và 5 là mức rất cao theo thang đo Likert. Kết quả điều tra trên 102 cán bộ quản lý của tỉnh.

	Frequency					Mean	Std.Deviation
	1	2	3	4	5		
Chất lượng hệ thống nhà hàng, khách sạn	4	71	12	13	2	2.39	0.83
Môi trường DL	5	31	52	14	0	2.74	0.78
Trình độ quản lý của doanh nghiệp Du lịch	0	24	60	12	6	3.00	0.77
Trình độ phục vụ của nhân viên ngành Du lịch	5	12	73	8	4	2.94	0.74
Chất lượng dịch vụ trong khách sạn	0	81	17	4	0	2.25	0.52
Đánh giá chung chất lượng dịch vụ lưu trú	25	53	17	7	0	2.06	0.83

Nguồn: Điều tra của tác giả

4.6. Đánh giá thực trạng các yếu tố ảnh hưởng tới phát triển du lịch bền vững của địa phương từ các cán bộ quản lý DL tỉnh

PL 42: Đánh giá thực trạng các yếu tố ảnh hưởng tới phát triển du lịch bền vững của địa phương từ các cán bộ quản lý DL tỉnh

Với 1 là mức rất thấp và 5 là mức rất cao theo thang đo Likert. Kết quả điều tra trên 102 cán bộ quản lý của tỉnh.

	Frequency					Mean	Std.Deviation
	1	2	3	4	5		
Trách nhiệm của chính quyền địa phương	4	18	11	58	11	3.53	0.73
Ý thức của người dân địa phương	8	16	25	43	10	3.30	0.80
Ý thức của khách DL	5	23	53	8	13	3.01	0.91
Trách nhiệm của các doanh nghiệp DL	5	41	45	11	0	2.61	0.75
Công tác huấn luyện, đào tạo cán bộ, doanh nghiệp và người dân địa phương	7	52	23	14	6	2.61	0.91
Công tác đảm bảo an ninh, trật tự đô thị tại các khu, điểm DL	0	7	81	12	2	3.09	0.51
Công tác quy hoạch, xác định các khu, điểm DL trọng điểm	7	24	60	11	0	2.74	0.74
Sự phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước trong việc thực hiện các mục tiêu phát triển DL	0	90	6	6	0	2.18	0.52

Nguồn: Điều tra của tác giả

4.7. Đánh giá chất lượng các yếu tố phát triển du lịch bền vững của tỉnh Nghệ An từ các cán bộ quản lý ngành DL tỉnh

PL 43: Đánh giá chất lượng các yếu tố phát triển du lịch bền vững của tỉnh Nghệ An từ các cán bộ quản lý ngành DL tỉnh

Với 1 là mức rất thấp và 5 là mức rất cao theo thang đo Likert. Kết quả điều tra trên 102 cán bộ quản lý của tỉnh.

	Frequency					Mean	Std.Deviation
	1	2	3	4	5		
Cơ sở vật chất phục vụ DL	10	10	59	20	3	2.96	0.90
Chất lượng nguồn nhân lực DL	8	12	64	10	8	2.98	0.92
Trình độ quản lý của DN DL	12	16	61	11	2	2.76	0.87
Công tác xúc tiến, quảng bá DL của Tỉnh	34	45	18	2	3	1.97	0.93
Công tác quảng bá của các doanh nghiệp DL	2	65	24	3	8	2.51	0.91
Chính sách đầu tư và thu hút đầu tư của Tỉnh cho cơ sở hạ tầng ngành Du Lịch	13	77	0	10	2	2.13	0.83
Chính sách tu bổ và nâng cấp các công trình, di tích lịch sử, văn hoá của Tỉnh	32	59	7	2	2	1.85	0.79
Chất lượng của các chính sách phát triển bền vững ngành Du lịch	13	23	61	3	2	2.59	0.83
Công tác bảo vệ an ninh trất tự tại các khu, điểm DL	2	1	19	77	3	3.77	0.62
Sự tham gia của cộng đồng dân cư vào bảo vệ môi trường và phát triển DL	2	14	74	10	2	2.96	0.63
Thái độ và ý thức của du khách	0	14	63	19	6	3.17	0.73

Nguồn: Điều tra của tác giả

4.8. Đánh giá về tác động của Du lịch đối với kinh tế, xã hội và môi trường của Nghệ An

Với 1 là mức rất thấp và 5 là mức rất cao theo thang đo Likert. Kết quả điều tra trên 102 cán bộ quản lý của tỉnh.

PL 44: Đánh giá về tác động của Du lịch đối với kinh tế, xã hội và môi trường của Nghệ An

	Frequency					Mean	Std.Deviation
	1	2	3	4	5		
Tác dộng của Du lịch đối với phát triển kinh tế của Tỉnh	5	12	73	8	4	2.94	0.74
Tác động của Du lịch đối với phát triển văn hoá, xã hội của Tỉnh	0	81	17	4	0	2.25	0.52
Tác động của Du lịch đối với bảo vệ môi trường	25	53	17	7	0	2.06	0.83
Chất lượng phât triển DL theo hướng bền vững của tỉnh Nghệ An	5	12	73	8	4	2.94	0.74

Nguồn: Điều tra của tác giả

4.9. Đánh giá lợi thế phát triển DL tại Nghệ An

Với 1 là mức rất thấp và 5 là mức rất cao theo thang đo Likert. Kết quả điều tra trên 102 cán bộ quản lý của tỉnh.

PL 45: Đánh giá lợi thế phát triển DL tại Nghệ An

	Frequency					Mean	Std.Deviation
	1	2	3	4	5		
Các khách sạn và nhà hàng	0	0	15	75	15	4.00	0.54
Sự thuận tiện về giao thông	5	21	61	18	0	2.88	0.74
Bãi biển	7	50	30	18	0	2.56	0.85
Sự hấp dẫn của môi trường sinh thái	8	16	25	43	10	3.30	0.81
Vệ sinh môi trường	15	49	30	9	2	2.37	0.90
An ninh và an toàn	8	12	73	8	4	2.89	0.80
Hệ thống các di tích lịch sử, văn hoá	5	12	73	8	4	2.94	0.74
Sự hấp dẫn của các món ăn và văn hoá ẩm thực	5	12	76	10	2	2.92	0.69
Thái độ của người dân	0	81	22	2	0	2.25	0.48

Nguồn: Điều tra của tác giả

4.10. Đánh giá chất lượng các công tác liên quan đến xây dựng và thực hiện các mục tiêu phát triển DL của tỉnh Nghệ An trong thời gian 5 năm trở lại đây

Với 1 là mức rất thấp và 5 là mức rất cao theo thang đo Likert. Kết quả điều tra trên 102 cán bộ quản lý của tỉnh.

PL 46: Chất lượng các công tác liên quan đến xây dựng và thực hiện mục tiêu phát triển DL của tỉnh Nghệ An trong thời gian 5 năm trở lại đây

	Frequency					Mean	Std.Deviation
	1	2	3	4	5		
Công tác quy hoạch phát triển DL của Tỉnh	4	73	16	8	4	2.38	0.84
Công tác đánh giá tiềm năng phát triển DL của Tỉnh	10	18	48	23	3	2.91	0.80
Công tác đánh giá môi trường kinh doanh DL	8	12	73	7	2	2.83	0.75
Công tác xác định mục tiêu phát triển DL của Tỉnh	12	16	61	12	0	2.74	0.83
Công tác đánh giá tác động của Du lịch đối với phát triển kinh tế và xã hội	7	29	51	18	0	2.61	0.82
Công tác đánh giá tác động của sự phát	0	0	15	75	15	3.93	0.60

triển DL đối với cộng đồng dân cư của Tỉnh							
Công tác đánh giá tác động của DL đối với môi trường	0	12	76	17	0	2.98	0.61
Công tác kế hoạch phát triển DL của Tỉnh	0	10	78	12	5	3.11	0.76
Công tác tổ chức phổ biến các mục tiêu phát triển DL cho doanh nghiệp, các cấp chính quyền của Tỉnh	12	16	61	16	0	2.77	0.85
Các chính sách cho việc thực thi các mục tiêu phát triển DL của Tỉnh	29	50	15	9	2	2.10	0.97
Công tác kiểm tra, đánh giá tình hình triển khai thực hiện các mục tiêu phát triển DL của Tỉnh	2	65	24	14	0	2.48	0.75
Đánh giá chung về các mục tiêu phát triển DL của Tỉnh	13	85	7	0	0	1.94	0.44

Nguồn: Điều tra của tác giả

5. Thống kê cơ bản về kết quả điều tra đối tượng dân cư địa phương

Kết quả điều tra đối với 105 hộ dân địa phương của tỉnh Nghệ An được thể hiện trong các bảng mô tả khảo sát như sau:

5.1. Sự hợp tác giữa người dân địa phương và các công ty kinh doanh dịch vụ DL của tỉnh Nghệ An hiện nay

PL 47: Đánh giá sự hợp tác giữa người dân địa phương và các công ty kinh doanh dịch vụ DL của tỉnh Nghệ An hiện nay

	Frequency	Valid Percent (%)
Rất thấp	0	0.00
Thấp	75	71.43
Bình thường	22	20.95
Cao	6	5.71
Rất cao	2	1.90
Total	105	100.00

Nguồn: Điều tra của tác giả

5.2. Đánh giá những khó khăn trong các hoạt động phục vụ phát triển DL của dân cư địa phương

PL 48: Đánh giá những khó khăn trong các hoạt động phục vụ phát triển DL của dân cư địa phương

Với 1 là mức rất thấp và 5 là mức rất cao theo thang đo Likert. Kết quả điều tra trên 105 hộ dân địa phương của tỉnh Nghệ An.

	Frequency					Mean	Std.Deviation
	1	2	3	4	5		
Do thu nhập từ DL thấp	0	4	81	20	0	3.15	0.46
Do tính thời vụ của DL	0	0	13	92	0	3.88	0.33
Do các chính sách hỗ trợ dân cư chưa hiệu quả	0	8	56	34	7	3.38	0.73
Do thiếu sự phổ biến kiến thức về DL	0	6	72	25	2	3.22	0.57
Do thiếu các phương tiện, thiết bị để bảo vệ môi trường	0	0	29	71	5	3.77	0.52
Do thiếu sự quan tâm của chính quyền địa phương các cấp: - Cấp xã - Cấp huyện - Cấp tỉnh	0	72	27	4	2	2.39	0.66

Nguồn: Điều tra của tác giả

5.3. Đánh giá của cán bộ quản lý đối với công tác dự báo nhu cầu DL của Tỉnh

PL 49: Đánh giá của cán bộ quản lý đối với công tác dự báo nhu cầu DL của tỉnh Nghệ An

	Frequency	Valid Percent (%)
Rất cao	0	0.00
Cao	7	6.67
Trung bình	74	70.48
Thấp	20	19.05
Rất thấp	4	3.81
Total	105	100.00

Nguồn: Điều tra của tác giả

5.4. Đánh giá của người dân địa phương về chất lượng các tiêu chí phát triển DL theo hướng bền vững của tỉnh Nghệ An

Với 1 là mức rất thấp và 5 là mức rất cao theo thang đo Likert. Kết quả điều tra trên 105 hộ dân địa phương của tỉnh Nghệ An.

PL 50: Đánh giá của người dân địa phương về chất lượng các tiêu chí phát triển DL theo hướng bền vững của tỉnh Nghệ An

	Frequency					Mean	Std.Deviation
	1	2	3	4	5		
Chất lượng dịch vụ lưu trú	40	45	10	10	0	1.91	0.93
Sự đa dạng của sản phẩm DL	7	29	51	18	0	2.76	0.82
Chất lượng phục vụ các thủ tục hành chính	10	18	48	15	14	2.95	0.97
Chất lượng nhân viên phục vụ khách DL	8	12	73	8	4	2.89	0.80
Chất lượng công tác hỗ trợ thông tin cho du khách	12	16	61	16	0	2.77	0.85
Thái độ và ý thức của du khách	29	50	15	9	2	2.10	0.97
Chất lượng công tác bảo vệ vệ sinh môi trường	2	65	24	14	0	2.48	0.75
Chất lượng sản phẩm ăn uống	13	85	7	0	0	1.94	0.44
Chất lượng các dịch vụ bổ sung	9	41	45	10	0	2.53	0.79
Chất lượng cuộc sống của dân cư địa phương	0	6	75	24	0	3.17	0.51
Chất lượng công tác bảo vệ tài nguyên DL	0	12	77	11	5	3.09	0.64
Đánh giá chung về chất lượng DL của Nghệ An	2	65	28	9	1	2.45	0.72

Nguồn: Điều tra của tác giả

5.5 Đánh giá của người dân địa phương về các hoạt động xúc tiến, quảng bá DL tỉnh Nghệ An

Với 1 là mức rất thấp và 5 là mức rất cao theo thang đo Likert. Kết quả điều tra trên 105 hộ dân địa phương của tỉnh Nghệ An.

PL 51: Đánh giá của người dân địa phương về các hoạt động xúc tiến, quảng bá DL tỉnh Nghệ An

	Yes	No	Frequency					Mean	Std.Deviation
			1	2	3	4	5		
Đài truyền hình	49	56	6	31	8	4	0	1.03	0.72
Báo điện tử, website	54	51	0	4	5	40	5	1.98	0.90
Hội thảo khoa học, hội trợ DL	51	54	0	8	30	11	2	1.52	0.65
Sách, báo, tập chí chuyên ngành	36	69	5	23	6	2	0	0.73	0.80
Tờ rơi, poster, băng rôn ngoài trời	54	51	0	4	5	40	5	1.98	0.90
Các hình thức xúc tiến khác	74	31	0	3	6	45	20	2.90	0.98

Nguồn: Điều tra của tác giả

5.6 Đánh giá về hoạt động liên kết trong ngành DL tỉnh Nghệ An thông qua các mối liên kết trong lĩnh vực DL

Với 1 là mức rất thấp và 5 là mức rất cao theo thang đo Likert. Kết quả điều tra trên 105 hộ dân địa phương của tỉnh Nghệ An.

PL 52: Đánh giá của người dân địa phương về hoạt động liên kết trong ngành DL tỉnh Nghệ An thông qua các mối liên kết trong lĩnh vực DL

	Yes	No	Frequency					Mean	Std.Deviation
			1	2	3	4	5		
Liên kết của DL với các lĩnh vực khác trong Tỉnh	93	12	5	35	45	6	2	2.32	0.91
Liên kết DL Nghệ An với các tỉnh khác	98	7	15	0	53	24	6	2.86	0.87
Liên kết của các địa phương trong Tỉnh về lĩnh vực DL	105	0	15	49	30	9	2	2.37	0.90

Nguồn: Điều tra của tác giả

6. Thống kê cơ bản về kết quả điều tra đối tượng khách DL

Kết quả điều tra tương tự đối với 82 du khách của tỉnh Nghệ An được thể hiện trong các bảng mô tả khảo sát như sau:

6.1 Mức độ quan tâm của du khách về sự phát triển DL của tỉnh Nghệ An

PL 53: Mức độ quan tâm của du khách về sự phát triển du lịch bền vững của tỉnh Nghệ An

	Frequency	Valid Percent (%)
Không quan tâm	0	0.00
Ít quan tâm	4	4.88
Bình thường	45	54.88
Quan tâm	29	35.37
Rất quan tâm	4	4.88
Total	82	100.00

Nguồn: Điều tra của tác giả

6.2 Nhận thức của du khách về trách nhiệm của du khách đối với sự phát triển DL của địa phương

PL 54: Nhận thức của du khách về trách nhiệm của mình đối với sự phát triển DL của tỉnh Nghệ An

	Frequency	Valid Percent (%)
Không quan trọng	2	2.44
Ít quan trọng	10	12.20
Bình thường	26	31.71
Quan trọng	24	29.27
Rất quan trọng	20	24.39
Total	82	100.00

Nguồn: Điều tra của tác giả

6.3 Đánh giá của du khách về lợi thế phát triển DL tại Nghệ An

Với 1 là mức rất thấp và 5 là mức rất cao theo thang đo Likert. Kết quả điều tra trên 82 khách DL đến DL tại Nghệ An.

PL 55: Đánh giá của du khách về lợi thế phát triển DL tại Nghệ An

	Frequency					Mean	Std.Deviation
	1	2	3	4	5		
Các khách sạn và nhà hàng	2	48	12	12	8	2.68	0.84
Sự thuận tiện về giao thông	2	4	35	35	6	3.48	0.81
Bãi biển	3	25	34	15	5	2.93	0.94
Sự hấp dẫn của môi trường sinh thái	6	31	25	10	10	2.84	0.83
Vệ sinh môi trường	3	25	34	15	5	2.99	0.74
An ninh và an toàn	2	35	25	12	8	2.87	0.73
Hệ thống các di tích lịch sử, VH	0	6	40	30	6	3.44	0.79
Sự hấp dẫn của các món ăn và văn hoá ẩm thực	3	25	34	15	5	2.93	0.94
Thái độ của người dân	4	33	24	13	8	2.85	0.67

Nguồn: Điều tra của tác giả

6.4 Đánh giá của du khách về chất lượng các tiêu chí phát triển DL theo hướng bền vững của tỉnh Nghệ An

Với 1 là mức rất thấp và 5 là mức rất cao theo thang đo Likert. Kết quả điều tra trên 82 khách DL đến DL tại Nghệ An.

PL 56: Đánh giá của du khách về chất lượng các tiêu chí phát triển DL theo hướng bền vững của tỉnh Nghệ An

	Frequency					Mean	Std.Deviation
	1	2	3	4	5		
Chất lượng dịch vụ lưu trú	3	25	34	15	5	2.93	0.94
Sự đa dạng của sản phẩm DL	6	31	25	10	10	2.84	0.83
Chất lượng phục vụ các thủ tục hành chính	0	6	40	30	6	3.44	0.74
Chất lượng nhân viên phục vụ khách DL	5	40	15	17	5	2.72	0.86
Chất lượng công tác hỗ trợ thông tin cho du khách	10	17	35	13	7	2.88	0.89
Thái độ và ý thức của du khách	0	7	39	30	6	3.43	0.75
Chất lượng công tác bảo vệ vệ sinh môi trường	6	31	25	10	10	2.84	0.83
Chất lượng sản phẩm ăn uống	8	37	15	17	5	2.70	0.79
Chất lượng các dịch vụ bổ sung	9	18	35	13	7	2.89	0.68
Chất lượng cuộc sống của dân cư địa phương	4	24	34	16	4	2.90	0.94
Chất lượng công tác bảo vệ tài nguyên DL	5	40	15	17	5	2.72	0.96
Đánh giá chung về chất lượng DL của Nghệ An	3	25	34	15	5	2.93	0.94

Nguồn: Điều tra của tác giả

6.5: Đánh giá của du khách về giá cả các sản phẩm, dịch vụ

Với 1 là mức rất thấp và 5 là mức rất cao theo thang đo Likert. Kết quả điều tra trên 82 khách DL đến DL tại Nghệ An.

PL 57: Đánh giá của du khách về giá cả các sản phẩm, dịch vụ

	Frequency					Mean	Std.Deviation
	1	2	3	4	5		
Giá phòng khách sạn	6	31	25	10	10	2.84	0.93
Giá sản phẩm ăn uống	3	25	34	15	5	2.99	0.74
Giá các dịch vụ bổ sung	2	35	25	12	8	2.87	0.63
Giá các sản phẩm lưu niệm	0	6	40	30	6	3.44	0.74
Giá tour DL đến Nghệ An	3	25	34	15	5	2.93	0.94

Nguồn: Điều tra của tác giả

6.6. Mức độ xuất hiện của các sản phẩm/dịch vụ DL tỉnh Nghệ An trên các phương tiện truyền thông đại chúng

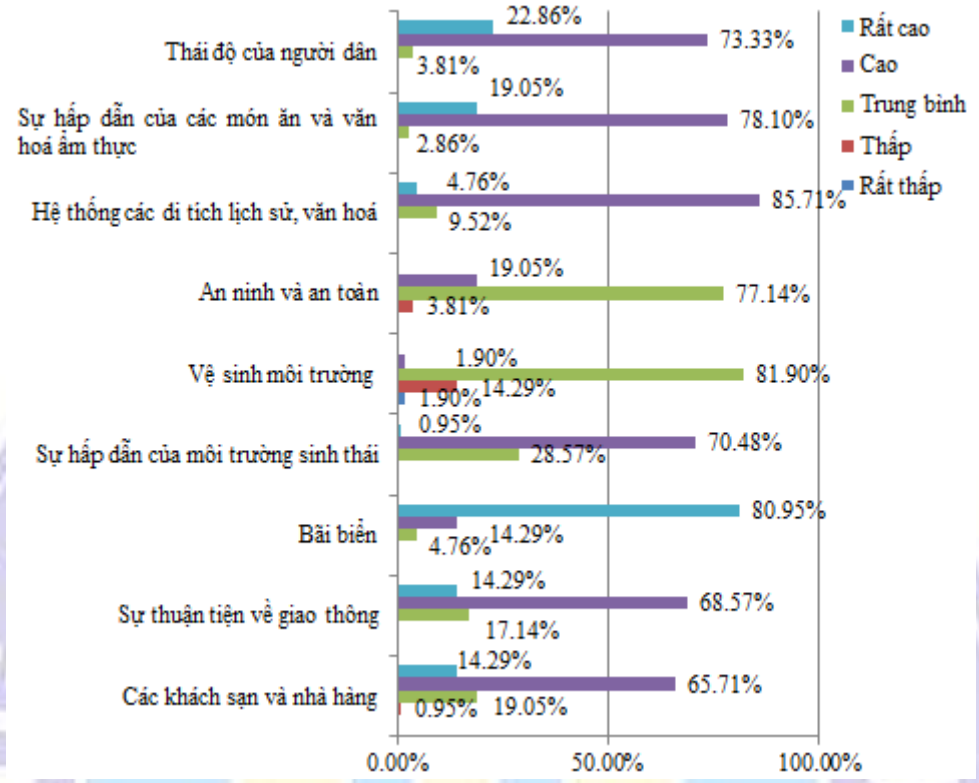
Với 1 là mức rất thấp và 5 là mức rất cao theo thang đo Likert. Kết quả điều tra trên 82 khách DL đến DL tại Nghệ An.

PL 58: Mức độ xuất hiện của các sản phẩm/dịch vụ DL tỉnh Nghệ An trên các phương tiện truyền thông đại chúng

	Yes	No	Frequency					Mean	Std.Deviation
			1	2	3	4	5		
Phát thanh, truyền hình	7	75	3	2	2	0	0	0.13	0.47
Internet	78	4	0	5	7	10	56	4.28	0.62
Hội thảo khoa học, hội chợ DL	70	12	0	5	10	9	46	3.72	0.79
Sách, báo, tập chí chuyên ngành	37	45	5	7	13	5	7	1.38	0.75
Tờ rơi, poster, băng rôn ngoài trời	77	5	2	4	8	50	13	3.65	0.74

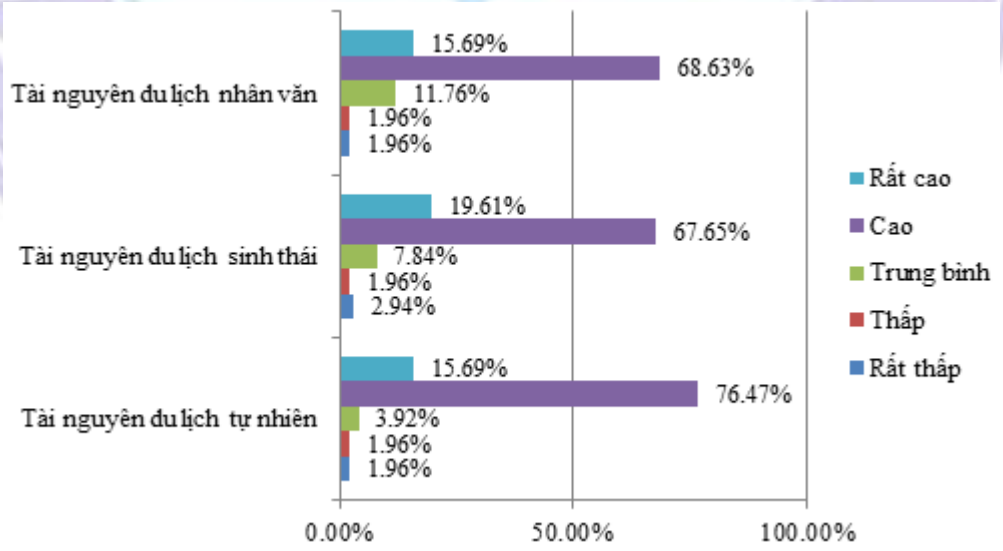
Nguồn: Điều tra của tác giả

Phụ lục 6: Một số kết quả phân tích dữ liệu khảo sát



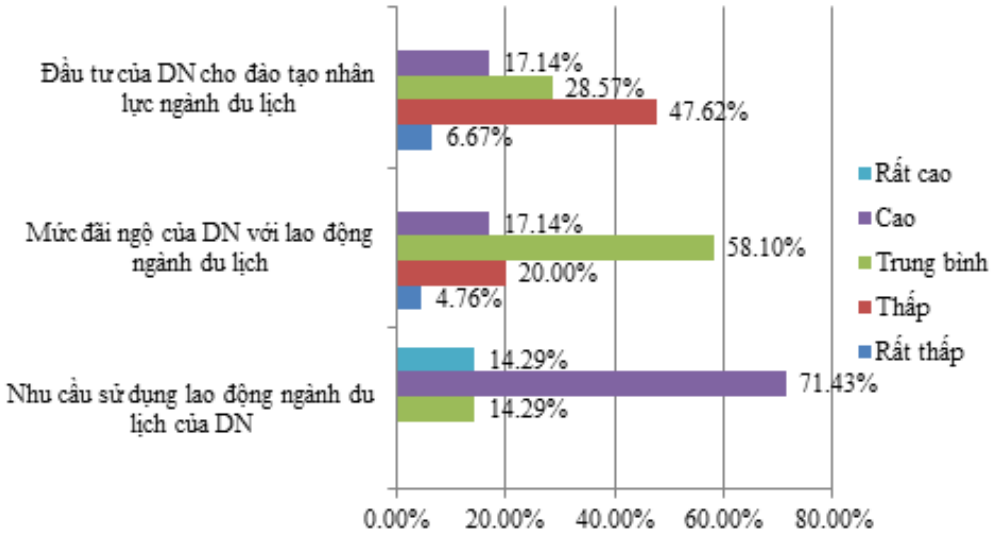
Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình PL1: Đánh giá các lợi thế PTDL tỉnh Nghệ An



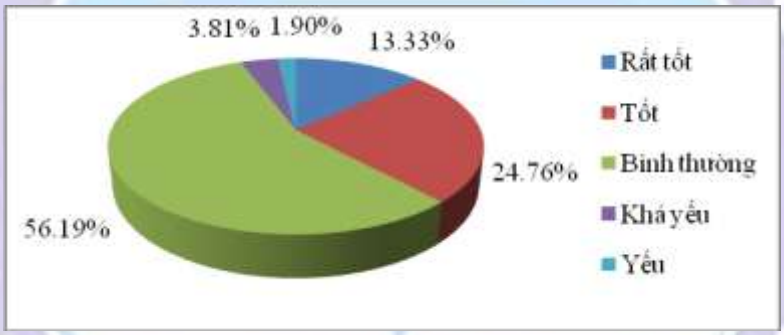
Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình PL2: Đánh giá của các CBQL DL về tiềm năng PTDLBV của tỉnh Nghệ An



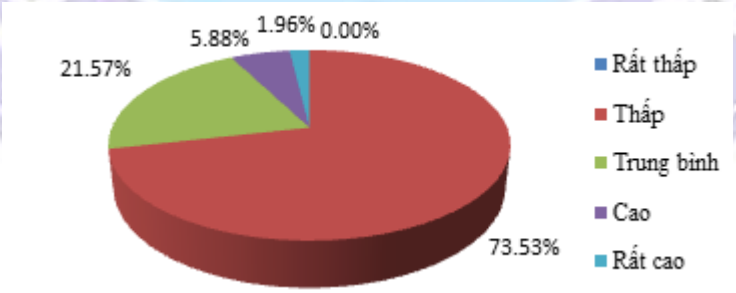
Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình PL3: Một số chỉ tiêu về nguồn nhân lực của doanh nghiệp



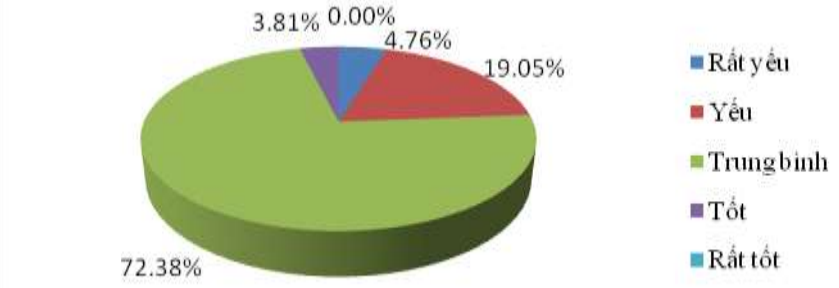
Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình PL4: Sự phối hợp liên ngành giữa cơ quan quản lý cấp tỉnh và địa phương



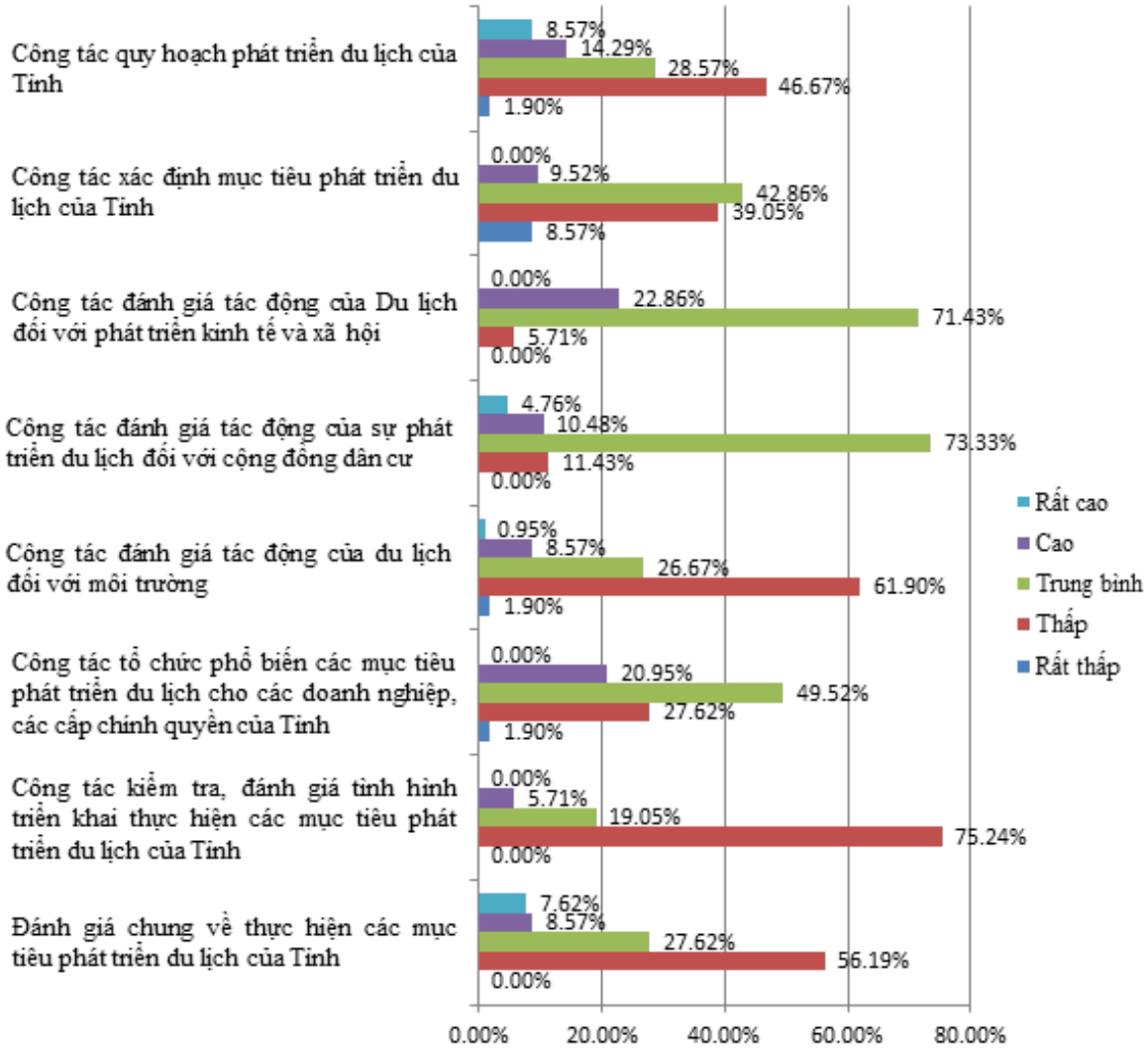
Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình PL5: Đánh giá của cư dân địa phương về sự hợp tác giữa người dân địa phương và công ty kinh doanh dịch vụ DL của tỉnh Nghệ An hiện nay



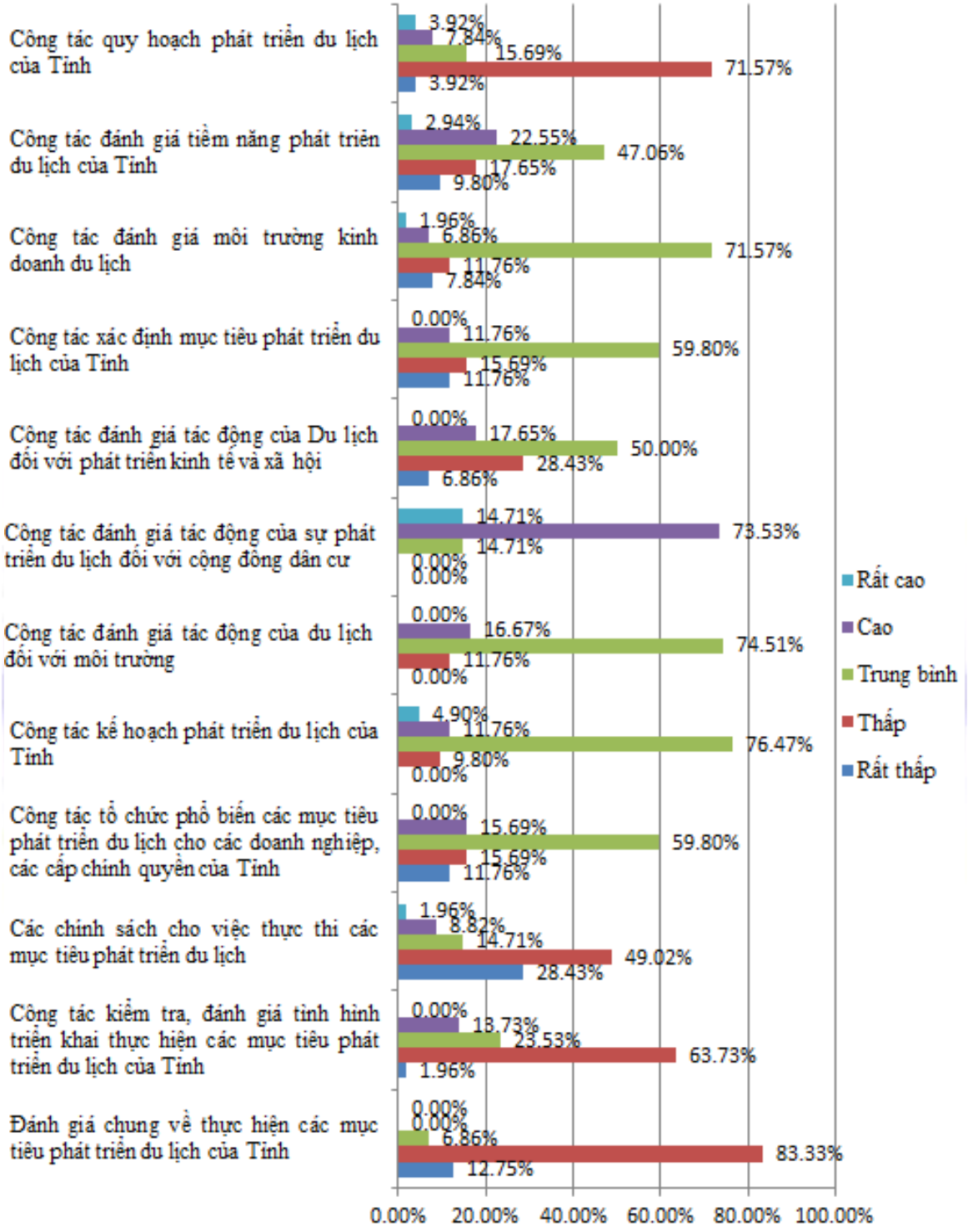
Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình PL6: Đánh giá của các DN DL về sự phối hợp trong việc xây dựng các mục tiêu PTDL giữa các cơ quan quản lý cấp tỉnh



Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình PL7: Đánh giá chất lượng các công tác liên quan đến xây dựng và thực hiện các mục tiêu PTDLBV của Nghệ An 5 năm trở lại đây



Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình PL8: Đánh giá của các DN DL về chất lượng các công tác liên quan đến xây dựng và thực hiện các mục tiêu PTDLBV của Nghệ An

Phụ lục 7:

DANH SÁCH DOANH NGHIỆP KHẢO SÁT

TT	Tên doanh nghiệp	Địa chỉ	Email/Website
1	CT CP Đông Dương Travel	Nghệ An	http://dongduongtravel.com
2	CT CP TM & DL Đất Nghệ	Nghệ An	http://dulichdatnghe.com
3	CT CP TM & DL Nghệ Tĩnh	Nghệ An	http://xovietnghetinh.com
4	CT CP lữ hành Quốc tế Thái Sơn	Nghệ An	http://thaisontravel.vn
5	CT DL Đại Dương	Nghệ An	http://khachsancualo.vn
6	CT CP DL & TM Văn Hồng	Nghệ An	http://vanhongtravel.com
7	CT CP TM và DL Chân Thiện Mỹ	Nghệ An	http://chanthienmyjsc.com
8	TT Lữ hành Khách sạn Asean TP Vinh Nghệ An	Nghệ An	http://hotelaseavinh.com
9	CT CP DL Úc Việt	Nghệ An	http://ucviettravel.com
10	CT CP TM lữ hành Tây xứ Nghệ	Nghệ An	http://tayxunghetravel.com
11	CT CP DL Nghệ An	Nghệ An	http://dulichnghean.vn
12	CT TNHH MTV DL Trường Sơn	Nghệ An	http://truongsontourist.com.vn
13	CT TNHH Thảo Đan	Nghệ An	http://thaodantravel.com
14	TT lữ hành DL Xứ Nghệ	Nghệ An	http://luhanhdulichxunghe.com
15	CT CP DL Bắc Á	Nghệ An	http://bacatravel.com
16	CT CP ĐT DL Bình Minh	Nghệ An	http://dulichbinhminh.com
17	CT TNHH TM và DL Anh em	Nghệ An	http://anhemtravel.com.vn
18	CT TNHH DV vận tải lữ hành Quốc tế Việt Nam	Nghệ An	http://chothuexenghean.com
19	DNTT TM vận tải DL Hoàng Linh	Nghệ An	http://dulichhoanglinh.com
20	CT CP DL quốc tế Hoàng Sơn	Nghệ An	http://hoangsontourism.vn
21	CT CP TM DL Asean	Nghệ An	http://aseangroup.vn
22	CT CP DL và TM Hà Tĩnh	Nghệ An	http://hatinhtravel.com.vn
23	CT CP Dịch vụ & DL My Tour	Nghệ An	http://mytour.com.vn
24	TT lữ hành Hữu Nghị Nghệ An	Nghệ An	http://huunghina.com.vn
25	CT CP ĐT và PT miền Trung	Nghệ An	http://cer.com.vn
26	CT CP XK lao động và lữ hành quốc tế Nghệ An	Nghệ An	Điện thoại: 038. 3523.338
27	CT DV lữ hành Sông Lam tourist	Nghệ An	songlamnatourist@gmail.com
28	CT DL Văn Minh	Nghệ An	Điện thoại: 038. 3579.579

29	CT lữ hành DL Mai Linh	Nghệ An	Điện thoại: 038.3519555
30	TT lữ hành Bến Thuỷ Khatoco	Nghệ An	ctycpksbenthuy@vnn.vn
31	TT lữ hành DL Bông sen Vàng	Nghệ An	Điện thoại: 038.3588889
32	TT lữ hành DL Phú Thịnh	Nghệ An	Điện thoại: 3539689
33	TT lữ hành DL Thái Đông	Nghệ An	dulichthaidong@vnn.vn
34	CT CP TM DV và DL Minh Long	Nghệ An	http://minhlongcompany.com
35	TT lữ hành DL VITACO	Nghệ An	luhanh.vitaco@gmail.com
36	TT lữ hành Mường Thanh	Nghệ An	muongthanhtravel@gmail.com
37	TT lữ hành Sài Gòn Kim Liên	Nghệ An	travel@saigonkimlien.com.vn
38	TT lữ hành Tâm Hoàng Sơn	Nghệ An	tamhoangsontourist@gmail.com
39	TT lữ hành Quốc tế Phương Đông	Nghệ An	otctravel@hn.vnn.vn
40	DNTN TM Quang Mạnh	Nghệ An	http://chothuexedonghoi.com
41	Chi nhánh lữ hành Tân Hồng	Nghệ An	Điện thoại: 038. 3561.818
42	TT lữ hành DL Úc Việt	Nghệ An	ucviettravel@yahoo.com
43	CT TNHH DL Đại Dương	Nghệ An	info@dulichdaiduong.com
44	XN SX & DV TH Thanh niên Cửa Hội	Nghệ An	Điện thoại: 038.3829077
45	CT TNHH TM và DL Anh em	Nghệ An	www.anhemtravel.com.vn
46	CT mạng xã hội DL Việt Nam	Nghệ An	travel.zizi.vn/
47	CT DL & Tiếp thị GTVT (Vietravel) - Chi nhánh Nghệ An	Nghệ An	vtv.vinh@vietravel.com.vn
48	CT ĐT và DL Châu Á - Thái Bình Dương	Nghệ An	Điện thoại: 0383 591 363
49	CT CP DL và TM Văn Hồng	Nghệ An	http://vanhongtravel.com
50	CT CP DL Dầu khí Phương Đông	Nghệ An	www.phuongdongpv.com.vn
51	CT TNHH DL Giấc mơ Việt	Hà Nội	www.dreamtravel.com.vn
52	CT TNHH DL và TM TH Kiều Phương	Hà Nội	www.orientalbridge.com
53	CT DL Đu đủ Xanh	Hà Nội	greenpapayatravel.com
54	CT TNHH DL Châu Á - Thái Bình Dương	Hà Nội	www.asiapacifictravel.vn
55	CT TNHH DL Khám phá Đông Dương	Hà Nội	www.discoveryindochina.com
56	CT TNHH DL và Thể thao Việt Nam - Vietrantour	Hà Nội	www.vietrantour.com
57	CT TNHH DL Mở Việt Nam - Vietnam OpenTour	Hà Nội	www.vietnamopentour.com.vn
58	CT TNHH TM & DL Sinh thái biển	Hà Nội	www.ecoseatravel.com
59	CT Vietnam Travel Channel	Hà Nội	www.vietnamtravelchannel.com
60	CT DL Handetour	Hà Nội	www.handetour.com
61	CT TNHH DL Khoa Việt	Hà Nội	www.hanoitours.com.vn
62	CT TNHH DL Tuấn Linh	Hà Nội	www.tuanlinhtravel.com
63	CT TNHH DL Viễn Đông	Hà Nội	www.discovereast.vn

64	CT CP DL QT Hành trình Châu Á	Hà Nội	www.asianwaytravel.com
65	CT TNHH ĐT và tư vấn DL Á Châu	Hà Nội	www.vietnamtripadvisor.com
66	CT TNHH TM và DV Trọng Điểm	Hà Nội	www.focusvietnam.com
67	CT DL Vietravel	Hà Nội	http://www.vietravel.com.vn
68	CT DL Vitour	Hà Nội	http://dulichmienbac.com.vn
69	CT Viettime Travel	Hà Nội	http://viettimetravel.vn
70	CT CP DL quốc tế Danco Việt Nam	Hà Nội	http://dancotravel.net
71	CT TNHH DL quốc tế Sen Xanh	Hà nội	http://dulichsenxanh.com.vn
72	CT CP ĐT DL Hà Nội Hanoi Tourism	Hà Nội	hanoitourism.net
73	CT Satsco Travel	TP HCM	www.satscotravel.com
74	CT TNHH DL Đất Nắng	TP HCM	www.sunnyland.vn
75	CT CP Phát triển mạng Itour Việt Nam	TP HCM	www.itour.com.vn
76	CT CP DL Bay	TP HCM	www.asia-destinations.com
77	CT CP Truyền thông DL Việt	TP HCM	www.dulichviet.com.vn
78	CT TNHH TM Tiếp thị DVDL Nam Phương	TP HCM	www.namphuongtourist.com
79	CT TNHH DVDL Cánh chim Việt	TP HCM	www.dulichcanhchimviet.com
80	CT TNHH tư vấn DL Vân Sơn	TP HCM	dulichvanson@yahoo.com
81	CT CP SXTM DVDL Toàn Thắng	TP HCM	toanthangtravel.com
82	CT TNHH Hạc Du lịch	TP HCM	hacdulich.znn.vn
83	CT CPDL Hàm Rồng	TP HCM	nfo@hamrongtours.com
84	CT TNHH DVDL Đất Nước Việt	TP HCM	www.datnuocviet.com.vn
85	CT TNHH MTV SXTMDL và truyền thông Hổ Sinh Đôi	TP HCM	www.hanhtrangdulich.com
86	CT TNHH DV vận tải & DL Ngọc Việt	TP HCM	ngocviettravel.net
87	CT CP DL Thuần Việt	TP HCM	thuanviettravel.com
88	CT CP DL Thanh niên xung phong	TP HCM	www.vyctour.com
89	CT TNHH TM và DL Phượng Hoàng	TP HCM	www.phoenixvoyages.com
90	CT TNHH DVDL Bảo An	TP HCM	baoantravel.com
91	CT TNHH MTV DV Lữ hành Saigontourist	TP HCM	http://www.saigontourist.net
92	CT CP Việt Á	TP HCM	vietatourist.com
93	CT TNHH TMDVDL Cánh Én	TP HCM	www.canhentourist.com
94	CT TNHH TM & DL Huyền thoại Việt	Đà Nẵng	http://huyenthoaiviet.com
95	CT DL Việt Đà - Vietda Travel	Đà Nẵng	www.vietdatravel.com
96	CT CP Phương Đông	Đà Nẵng	www.phuongdong.com.vn
97	CT Xuyên Á	Đà Nẵng	www.transasiadn.com.vn

98	CT Nam Á	Đà Nẵng	www.namatoursvn.com
99	CT CPDL Quảng Bình	Quảng Bình	qbtravel@qbinh.vn
100	CT CP TM và DL Hoàng Dương	Quảng Bình	www.quangbinhtourist.vn
101	CT TNHH Phú Gia	Quảng Bình	www.phugia.vn
102	CT TNHH Lữ hành quốc tế Xudo	Quảng Bình	xudo.com.vn
103	CT CP DL TP Huế	Huế	huetc@dng vnn vn
104	CT TNHH DL Xanh Việt - Green Travel Viet	Huế	www.greentravelviet.com
105	CT CP đào tạo và DVDL Huế	Huế	www.ourconduongdisan.com

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THƯƠNG MẠI 1960