

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài luận án

Cùng với sự phát triển du lịch của cả nước, ngành du lịch Hải Phòng đã có sự phát triển và trở thành một trong những trung tâm du lịch như hiện nay. Hải Phòng là một trong ba cực của tam giác động lực tăng trưởng kinh tế của miền Bắc, là địa bàn có nhiều tiềm năng để phát triển du lịch với lợi thế về tài nguyên tự nhiên rất phong phú đa dạng như: khu du lịch Đồ Sơn, Cát Bà là các khu du lịch biển với nhiều hải sản quý hiếm và bãi biển đẹp, rừng quốc gia Cát Bà - khu dự trữ sinh quyển thế giới. Với những lợi thế này, ngành du lịch của Hải Phòng sớm phát triển và được lựa chọn là hướng chiến lược quan trọng trong phát triển kinh tế - xã hội của Thành phố. Tuy nhiên, so với Hà Nội và Quảng Ninh thì tốc độ phát triển của du lịch Hải Phòng còn nhiều mặt thua kém, song ngành du lịch của Hải Phòng cũng đã đạt được những kết quả khả quan. Lượng khách du lịch nội địa và quốc tế tăng trưởng qua các năm thúc đẩy sự phát triển của các doanh nghiệp kinh doanh lưu trú với các loại hình cơ sở lưu trú du lịch đa dạng, độc đáo góp phần làm phong phú hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch của Thành phố.

Tuy nhiên, sự phát triển nhanh của hoạt động kinh doanh lưu trú cũng đã bộc lộ nhiều hạn chế, dẫn đến việc kiểm soát chất và lượng chưa được quan tâm đầu tư đúng mức từ hệ thống cơ sở kinh doanh lưu trú đến công tác quản lý nhà nước. Tính quy hoạch trong đầu tư phát triển các cơ sở kinh doanh lưu trú du lịch chưa cao, tình trạng tự treo sao và dẫn nhãn sinh thái còn chưa được quản lý chặt chẽ, chất lượng dịch vụ còn nhiều hạn chế, giá buồng của nhiều cơ sở lưu trú du lịch còn thiếu tính ổn định... đòi hỏi công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng cần được hoàn thiện hơn nữa. Ở cấp ngành, cơ cấu đầu tư cho công tác quản lý hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch của thành phố còn nhiều bất cập. Sự phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch như Sở Du lịch, Tổng cục Du lịch Việt Nam với Chính quyền thành phố chưa chặt chẽ, chưa thống nhất. Hệ thống quy chế, chính sách quản lý của thành phố về hoạt động kinh doanh lưu trú chưa đầy đủ, thiếu kiểm soát. Trong đó, công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch chỉ mới chú trọng tới những cơ sở được xếp hạng, còn những cơ sở kinh doanh lưu trú thứ hạng thấp chưa được quan tâm đầy đủ. Chất lượng nguồn nhân

lực du lịch còn nhiều hạn chế, đặc biệt là trình độ ngoại ngữ. Công tác hợp tác quốc tế và xúc tiến du lịch còn dàn trải, chưa mang lại hiệu quả. Công tác tổ chức kiểm tra của các ban ngành có liên quan đối với hoạt động kinh doanh lưu trú của các cơ sở lưu trú du lịch chưa có kế hoạch kiểm tra định kỳ và thường xuyên mà chỉ mang tính thời điểm nên phát sinh một số cơ sở lưu trú du lịch chưa đảm bảo chất lượng ảnh hưởng đến hình ảnh cũng như sự phát triển chung của toàn ngành. Trong bức tranh tổng thể về ngành kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng vẫn còn những lỗ hổng cần có sự tham gia quản lý chặt chẽ hơn nữa của cơ quan quản lý nhà nước, góp phần tạo môi trường thuận lợi cho hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch phát triển, nâng cao chất lượng dịch vụ của cơ sở kinh doanh lưu trú nhằm hội nhập với khu vực và trên thế giới cũng như góp phần phát triển kinh tế xã hội của thành phố.

Bên cạnh đó, qua quá trình tổng quan các công trình nghiên cứu trong nước và ngoài nước có liên quan đến đề tài luận án, phần lớn các công trình nghiên cứu tập trung vào một số vấn đề như: hệ thống hóa được các vấn đề lý luận cơ bản về kinh doanh khách sạn; kinh doanh lưu trú; phát triển bền vững hoạt động kinh doanh lưu trú tại vùng du lịch Bắc Bộ; vấn đề nâng cao hiệu quả cạnh tranh của các khách sạn Việt Nam... Tuy nhiên, cho đến nay, các nghiên cứu cụ thể và có hệ thống về hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng và hoàn thiện nó theo góc nhìn của cơ quan quản lý nhà nước từ trung ương đến địa phương là một nội dung nghiên cứu còn đang bỏ ngỏ. Điều này đòi hỏi phải có một công trình nghiên cứu chuyên sâu nhằm làm rõ những câu hỏi nghiên cứu liên quan đến lĩnh vực của đề tài luận án.

Từ những phân tích trên, việc nghiên cứu vấn đề ***“Quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng”*** là một nhu cầu thực tiễn và cần thiết. Việc nghiên cứu không chỉ có ý nghĩa thực tiễn mà còn đóng góp, bổ sung cho những vấn đề lý luận về quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch trên địa bàn cấp tỉnh trong giai đoạn hiện nay.

2. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu đề tài luận án

Mục tiêu nghiên cứu

Đề xuất những giải pháp hoàn thiện quản lý nhà nước (QLNN) về kinh doanh lưu trú du lịch (KDLTDL) trên địa bàn Hải Phòng, góp phần nâng cao hiệu quả KDLTDL, thúc đẩy ngành du lịch Hải Phòng phát triển.

Nhiệm vụ nghiên cứu

Để đạt được mục tiêu nghiên cứu, luận án tập trung thực hiện các nhiệm vụ nghiên cứu cụ thể như sau:

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận và thực tiễn về quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch cấp địa phương.

- Phân tích, đánh giá thực trạng công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại địa bàn thành phố Hải Phòng; từ đó, nhận định những ưu điểm, hạn chế và nguyên nhân của hiện trạng này.

- Đề xuất một số giải pháp và kiến nghị nhằm hoàn thiện quản lý nhà nước đối với kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của đề tài luận án

Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của luận án là những vấn đề lý luận và thực tiễn về công tác QLNN đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại một địa phương.

Phạm vi nghiên cứu

Về nội dung: Luận án chủ yếu nghiên cứu các hoạt động QLNN thực hiện bởi chính quyền cấp tỉnh, tập trung nghiên cứu các nội dung và các yếu tố ảnh hưởng đến QLNN đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch. Cụ thể: Luận án nghiên cứu các hoạt động QLNN nói chung của chính quyền cấp tỉnh đối với hoạt động KDLTDL bao gồm: Cơ quan QLNN địa phương (UBND Thành phố Hải Phòng); cơ quan QLNN về du lịch Hải Phòng (Sở Du lịch Hải Phòng, Trung tâm Xúc tiến Đầu tư, Thương mại, Du lịch Hải Phòng), các cơ quan hữu quan (Sở Kế hoạch và Đầu tư Hải Phòng, Sở Tài nguyên và Môi trường Hải Phòng, Công an Thành phố, Sở Cảnh sát phòng cháy chữa cháy Hải Phòng, Sở Xây dựng và Viện Quy hoạch thành phố, Sở Y tế Hải Phòng, Sở Lao động Hải Phòng...), trong đó tập trung nghiên cứu sâu vào hoạt động QLNN về lưu trú du lịch cấp địa phương (Sở Du lịch Hải Phòng).

Về không gian: Luận án tập trung nghiên cứu tại thành phố Hải Phòng.

Về thời gian: Các dữ liệu nghiên cứu thực trạng trong luận án tập trung chủ yếu trong giai đoạn từ 2012-2017; các giải pháp đề xuất cho đến năm 2020 và tầm nhìn đến năm 2030.

4. Đóng góp mới của luận án

Đóng góp mới về lý luận

- Luận án đã hệ thống hóa được các luận cứ khoa học về mặt lý luận trong

công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL của địa phương cấp tỉnh.

- Tổng kết và rút ra khái niệm về kinh doanh lưu trú du lịch, QLNN đối với hoạt động KDLTDL nhằm thống nhất cơ sở lý luận xuyên suốt quá trình nghiên cứu của luận án.

- Để đánh giá toàn diện vấn đề nghiên cứu, luận án đã nghiên cứu tập trung vào nội dung QLNN; các yếu tố ảnh hưởng đến công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại một địa phương.

Đóng góp mới về thực tiễn

- Luận án nghiên cứu kinh nghiệm QLNN đối với hoạt động KDLTDL ở một số tỉnh/thành trong và ngoài nước, từ đó rút ra bài học kinh nghiệm cho công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng.

- Đánh giá và làm rõ thực trạng của công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng dựa trên phân tích các nội dung QLNN đối với hoạt động KDLTDL nhằm tìm ra những nguyên nhân của sự hạn chế trong công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng.

- Nghiên cứu phát hiện những nhân tố ảnh hưởng đến công tác QLNN về hoạt động KDLTDL, từ đó phát hiện và đánh giá những ưu điểm, hạn chế và nguyên nhân ảnh hưởng tới công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng.

- Nghiên cứu, đề xuất những giải pháp tình thế và chiến lược để phát triển hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng; đề xuất các giải pháp hoàn thiện công tác quản lý của nhà nước nhằm đưa hoạt động KDLTDL của Hải Phòng đạt hiệu quả cao trong thời gian tới xứng tầm với tiềm năng du lịch của thành phố.

5. Kết cấu của nội dung luận án

Ngoài phần mở đầu và kết luận, luận án được kết cấu thành 4 chương:

Chương 1. Tổng quan tình hình nghiên cứu và phương pháp nghiên cứu của đề tài luận án

Chương 2. Cơ sở lý luận và thực tiễn về quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại địa phương cấp tỉnh

Chương 3. Thực trạng quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng

Chương 4. Giải pháp và kiến nghị nhằm hoàn thiện công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng

Chương 1

TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU ĐỀ TÀI LUẬN ÁN

1.1. Tổng quan tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài luận án

1.1.1. Các nghiên cứu về kinh doanh lưu trú du lịch

Nhóm các công trình nghiên cứu này bao gồm nhiều nội dung và đi vào từng lĩnh vực cụ thể của hoạt động kinh doanh khách sạn (kinh doanh lưu trú du lịch). Nhóm các nghiên cứu về lý luận kinh doanh khách sạn, KDLTDL tập trung vào các đặc điểm, nội dung, vai trò của hoạt động kinh doanh khách sạn, KDLTDL, về thị trường sản phẩm dịch vụ, chất lượng dịch vụ, về cạnh tranh, kinh nghiệm KDLTDL. Cụ thể là *Giáo trình Kinh tế du lịch* (Nguyễn Văn Đính, Trần Thị Minh Hòa, 2006); *Giáo trình công nghệ phục vụ trong khách sạn - nhà hàng* (Nguyễn Văn Đính, Hoàng Thị Lan Hương, 2007); *Giáo trình Quản trị tác nghiệp doanh nghiệp du lịch* (Nguyễn Doãn Thị Liễu, 2011); *Tổng quan cơ sở lưu trú du lịch* (Nguyễn Vũ Hà, Đoàn Mạnh Cường, 2011); *Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn* (Nguyễn Văn Mạnh, Hoàng Thị Lan Hương, 2013).

Cùng với đó là một số luận án tiến sĩ có liên quan đến lĩnh vực khách sạn và lưu trú du lịch, như: *Những giải pháp tổ chức và quản lý hệ thống khách sạn trên địa bàn Hà Nội* (Võ Quế, 2001), *Nâng cao năng lực cạnh tranh của các khách sạn Việt Nam trong thời gian tới* (Hà Thanh Hải, 2010), *Phát triển kinh doanh lưu trú du lịch tại vùng du lịch Bắc Bộ của Việt Nam* (Hoàng Thị Lan Hương, 2010). Các nghiên cứu đã phân tích và đưa ra được các nhận định về quản lý khách sạn trên địa bàn theo lãnh thổ, các giải pháp để nâng cao năng lực cạnh tranh của các khách sạn Việt Nam cũng như các giải pháp nhằm phát triển hoạt động KDLTDL theo hướng bền vững.

Bên cạnh đó, có thể thống kê một số đề tài nghiên cứu liên quan đến nội dung khách sạn và lưu trú du lịch: Trần Thị Phùng (2005), *Giải pháp hoàn thiện công tác quản lý nhà nước đối với các khách sạn sau cổ phần hóa tại Hà Nội*, Đề tài NCKH cấp Bộ, Viện nghiên cứu phát triển du lịch (1999), *Cơ sở khoa học xác định tổ chức hệ thống khách sạn theo lãnh thổ*, Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch (2005), *Khảo sát các doanh nghiệp kinh doanh lưu trú trên địa bàn cả nước*.

Một số bài báo khoa học có nội dung nghiên cứu liên quan đến các mảng nội dung về cạnh tranh, bình ổn giá, mức độ hài lòng của khách, phát triển dịch vụ lưu trú chất lượng cao... trong hoạt động kinh doanh khách sạn và lưu trú du lịch như: Hoàng Thị Lan Hương (2005), “*Một số quan điểm về quản lý và bình ổn giá dịch vụ lưu trú Việt Nam*”, Hà Thanh Hải (2008), *Năng lực cạnh tranh của các khách sạn Việt Nam trong hội nhập kinh tế quốc tế*, Nguyễn Thị Nguyên Hồng (2010), “*Một số ý kiến về phát triển dịch vụ lưu trú chất lượng cao trong các khách sạn trên địa bàn Hà Nội*”, Phạm Ngọc Thúy, Phạm Thị Thục Đoan (2012), “*Ảnh hưởng của giá trị dịch vụ và rào cản chuyển đổi lên lòng trung thành của khách hàng. So sánh hai ngành dịch vụ lưu trú: khách sạn và căn hộ dịch vụ*”, Trần Tiến Nghị (2005), *Công tác quản lý giá dịch vụ lưu trú trong nền kinh tế thị trường định hướng XHCN*, Nguyễn Thị Tâm, Nguyễn Thị Hạnh (2014), *Nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của khách hàng đối với hệ thống cơ sở lưu trú tại Hải Phòng*, Hoàng Thị Lan Hương (2007), *Bài học cho Việt Nam từ kinh nghiệm phát triển bền vững KDLTDL ở một số nước trên thế giới*. Các nghiên cứu đã phần nào đưa ra nhận định và giải quyết được các vấn đề quan trọng liên quan đến các khía cạnh hoạt động kinh doanh khách sạn và KDLTDL.

Ngoài ra, có một số sách, đề tài nghiên cứu, bài báo nước ngoài có các nội dung nghiên cứu liên quan đến vấn đề khách sạn và lưu trú du lịch, như: M.C.Metti (2008), *Hotel Restaurant and travel law*, Anmol Publication Pvt Ltd. M.C. Metti (2008), *Hospitality and tourism management system*. M.C. Metti (2008), *Service quality management in hospitality tourism*, Mohinder Chand (2009), *Managing hospitality operations*. Kaye (Kye-Sung) Chon & Thomas A. Maier (2009), *Welcome to Hospitality- An introduction*. Cho, W (1996), *Creating and Sustaining competitive advantage through an information technology application in the lodging industry*. Brotherton, B and Shaw, J(1996), *Towards an identification and classification of critical success factor, International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Paul Ingram and Peter W Roberts (2000), *Friendships among Competitors in the Sydney Hotel Industry*, Brown, J (2002), *The Competitive Market Efficiency of Hotel Brands: An Application of Data Envelopment Analysis*, *Journal of Hospitality & Tourism Research*.

Tuy nhiên, các lý thuyết liên quan đến khách sạn và lưu trú du lịch cũng như các luận án, đề tài nghiên cứu khoa học, các bài báo có nội dung nghiên cứu liên quan đến khách sạn và lưu trú du lịch ở trong và ngoài nước cũng chỉ dừng lại ở việc nghiên cứu một số khía cạnh trong hoạt động kinh doanh khách sạn và lưu trú du lịch ở các phạm vi nghiên cứu khác nhau và đưa ra hướng giải quyết cho từng mảng, từng khía cạnh nghiên cứu.

1.1.2. Các nghiên cứu liên quan đến quản lý nhà nước về du lịch

Các nghiên cứu liên quan đến QLNN về du lịch nói chung được nghiên cứu và tiếp cận theo các góc độ nghiên cứu lồng ghép hoặc cụ thể về nội dung, công cụ và phương pháp QLNN về du lịch. Qua nghiên cứu tổng quan các công trình nghiên cứu liên quan đến nội dung, công cụ và phương pháp QLNN về du lịch có thể kể đến:

Tác giả Hoàng Văn Hoan (2002) với nghiên cứu *Hoàn thiện quản lý nhà nước về lao động trong kinh doanh du lịch ở Việt Nam* đã tập trung phân tích các đặc trưng của kinh doanh du lịch, lao động trong kinh doanh du lịch, qua đó đưa ra cơ sở lý luận xác định những nội dung cơ bản QLNN đối với lao động trong lĩnh vực kinh doanh du lịch. Cụ thể, nghiên cứu đã bám sát các nội dung về chính sách tuyển dụng lao động trong kinh doanh du lịch, chính sách đào tạo và bồi dưỡng lao động trong kinh doanh du lịch ở Việt Nam, chính sách về tiền lương trong lĩnh vực kinh doanh du lịch. Tuy nhiên, QLNN về lao động trong kinh doanh du lịch chỉ là một trong các nội dung QLNN về du lịch nói chung, vì vậy, cần có một nghiên cứu cụ thể hơn về QLNN trong hoạt động kinh doanh du lịch để đảm bảo tính đồng bộ trong phát triển du lịch. Ngoài ra, các nội dung về chính sách đối với lao động như đào tạo, bồi dưỡng, đãi ngộ... đối với lao động về cụ thể luôn mang tính động cho nên luôn có sự thay đổi về các chính sách này qua các giai đoạn phát triển của hoạt động ngành kinh doanh du lịch.

Một nghiên cứu khác của Trịnh Đăng Thanh (2004), *Quản lý nhà nước bằng pháp luật đối với hoạt động du lịch ở Việt Nam hiện nay* đã đưa ra nội dung QLNN bằng pháp luật đối với hoạt động du lịch. Thông qua phân tích các nội dung công tác QLNN bằng pháp luật đối với hoạt động du lịch ở Việt Nam, luận án đã chỉ ra các bất cập trong công tác QLNN về du lịch như: hệ thống pháp luật chưa đồng bộ, việc triển khai thực hiện còn lúng túng, công tác thanh tra giám sát còn lỏng lẻo... Từ đó, tác

giả đã đề xuất một số nội dung cần bổ sung vào pháp luật và nâng cấp pháp luật thành luật du lịch. Tuy vậy, do luận án được tiếp cận dưới góc độ quản lý về du lịch thông qua pháp luật của tác giả nghiên cứu về luật học cho nên về những vấn đề chuyên sâu của ngành du lịch thì chưa được đề cập một cách hệ thống và toàn diện. Bên cạnh đó, nhiều thông tin nêu ra trong luận án đã lạc hậu, không còn phù hợp với tình hình hiện nay; bối cảnh kinh tế trong nước, trong khu vực và trên thế giới nói chung, bối cảnh ngành du lịch nói riêng đã có nhiều thay đổi lớn trong giai đoạn từ 2004 đến nay, vì vậy nhiều nhận định và đánh giá của luận án sẽ không còn thật sự phù hợp nữa. Đây chính là những vấn đề cần tiếp tục được nghiên cứu và giải quyết. Bên cạnh đó, công cụ QLNN bằng pháp luật đối với hoạt động kinh doanh du lịch cũng được luận án đề cập rất rõ: *“Công cụ quản lý đối với hoạt động du lịch là những phương tiện cần thiết mà qua đó nhà nước (thông qua các cơ quan chức năng) sử dụng để điều tiết, hướng dẫn, kiểm soát đối với toàn bộ hoạt động du lịch”*. Các công cụ chính mà nhà nước sử dụng để quản lý đối với hoạt động du lịch bao gồm: công cụ kế hoạch; công cụ chính sách; công cụ pháp luật. Như vậy, nói đến QLNN bằng pháp luật là đối với hoạt động du lịch là nói đến cơ chế quản lý. Cơ chế đó, một mặt phải tuân thủ các yêu cầu của quy luật kinh tế khách quan, mặt khác phải có hệ thống pháp luật thích hợp để quản lý hoạt động du lịch. Luận án đã đưa ra một số đặc điểm trong QLNN bằng pháp luật: *Thứ nhất*, nhà nước là người tổ chức và quản lý các hoạt động du lịch diễn ra trong nền kinh tế thị trường; *thứ hai*, pháp luật là cơ sở và là công cụ không thể thay thế để Nhà nước tổ chức và quản lý hoạt động du lịch; *thứ ba*, QLNN bằng pháp luật đối với hoạt động du lịch còn xuất phát từ chính nhu cầu khách quan của sự gia tăng vai trò của pháp luật trong nền kinh tế thị trường với tính cách là công cụ quản lý; *thứ tư*, QLNN bằng pháp luật đối với hoạt động du lịch đòi hỏi phải có một bộ máy nhà nước mạnh, có hiệu lực, hiệu quả và một hệ thống pháp luật đồng bộ, hoàn chỉnh để quản lý. Như vậy, công cụ pháp luật đã được nghiên cứu đề cập đến như là một công cụ chính trong việc QLNN đối với hoạt động kinh doanh du lịch, còn công cụ kế hoạch hóa và công cụ chính sách kinh tế nghiên cứu không đề cập đến.

Nội dung QLNN về du lịch ở cấp tỉnh, tác giả Nguyễn Tân Vinh với đề tài luận án *Hoàn thiện quản lý nhà nước về du lịch trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng (2008)* đã phân loại nội dung QLNN ở cấp tỉnh ra ba loại: Thứ nhất, theo các giai đoạn của quá

trình QLNN bao gồm: định hướng phát triển, điều hành, tổ chức hệ thống, kiểm tra và điều chỉnh. Thứ hai, theo phương hướng tác động thì nội dung QLNN gồm: tạo môi trường và điều kiện cho sản xuất kinh doanh, hỗ trợ sự phát triển, bảo đảm sự thống nhất kinh tế xã hội, quản lý các định hướng. Thứ ba, theo yếu tố và lĩnh vực mới thì QLNN về kinh tế bao gồm: quản lý trong lĩnh vực tài chính, QLNN trong lĩnh vực đối ngoại, QLNN về tài nguyên môi trường, QLNN về nhân lực. Luận án tập trung phân tích sâu về nội dung QLNN theo các giai đoạn của quá trình quản lý đối với hoạt động du lịch, nội dung các giai đoạn của quá trình QLNN: định hướng phát triển ngành du lịch của địa phương; tạo lập khuôn khổ pháp luật thuận lợi cho sự phát triển của ngành du lịch ở địa phương; tổ chức chỉ đạo, điều hành, kiểm tra, kiểm soát hoạt động du lịch ở địa phương. Tuy nhiên, vì tập trung nghiên cứu chung về QLNN đối với hoạt động du lịch cho nên việc nghiên cứu cụ thể và chuyên sâu cho từng mảng còn hạn chế. Mặt khác, hoạt động du lịch ở mỗi tỉnh và thành phố đều gắn với những điều kiện tự nhiên và xã hội khác nhau cho nên công tác QLNN đối với hoạt động du lịch cũng khác nhau.

Cũng đề cập tới nội dung QLNN của địa phương đối với phát triển du lịch bền vững của tác giả Nguyễn Hoàng Tú với đề tài luận án *Quản lý nhà nước địa phương đối với phát triển du lịch bền vững trên địa bàn các tỉnh miền Trung - Việt Nam (2016)*, luận án tiến sĩ của tác Nguyễn Mạnh Cường với đề tài luận án *Vai trò của chính quyền địa phương cấp tỉnh trong phát triển du lịch bền vững tỉnh Ninh Bình (2015)*. Theo nghiên cứu của các tác giả, nội dung QLNN cũng được triển khai theo 09 nội dung QLNN theo Điều 10 của Luật Du lịch bao gồm: 1. Xây dựng và tổ chức thực hiện chiến lược, quy hoạch, kế hoạch và chính sách phát triển du lịch; 2. Xây dựng, ban hành và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật, tiêu chuẩn định mức kinh tế - kỹ thuật trong hoạt động du lịch; 3. Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật và thông tin về du lịch; 4. Tổ chức, quản lý hoạt động đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực; nghiên cứu, ứng dụng khoa học và công nghệ; 5. Tổ chức điều tra, đánh giá tài nguyên du lịch để có thể xây dựng quy hoạch phát triển du lịch.; 6. Tổ chức thực hiện hợp tác quốc tế về du lịch; hoạt động xúc tiến du lịch ở trong và ngoài nước; 7. Quy định tổ chức bộ máy quản lý nhà nước về du lịch, sự phối hợp của các cơ quan nhà nước trong việc QLNN về du lịch; 8. Cấp, thu hồi giấy phép, giấy chứng

nhận về hoạt động du lịch; 9. Kiểm tra, thanh tra, giải quyết khiếu nại và xử lý vi phạm pháp luật về du lịch. Nhìn chung, đây là cách tiếp cận cơ bản, đảm bảo bám sát theo pháp luật của nhà nước để triển khai phân tích nội dung luận án của các tác giả.

1.1.3. Các nghiên cứu về quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch

Nhóm các nghiên cứu về QLNN trong kinh doanh khách sạn (lưu trú) không nhiều, tuy nhiên, nhóm các nghiên cứu này cũng tập trung phân tích và giải quyết các vấn đề liên quan đến một trong các nội dung như: nội dung QLNN về kinh doanh khách sạn (lưu trú), các nhân tố ảnh hưởng đến QLNN trong hoạt động KDLTDL... từ đó đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả QLNN đối với hoạt động KDLTDL.

Thứ nhất, đối với các nghiên cứu liên quan đến nội dung quản lý nhà nước trong kinh doanh khách sạn (kinh doanh lưu trú)

Trong các nghiên cứu về nội dung QLNN trong kinh doanh lưu trú trước hết phải kể đến *Những giải pháp tổ chức và quản lý hệ thống khách sạn trên địa bàn Hà Nội* (Võ Quế, 2001), Viện nghiên cứu phát triển du lịch (1999) với đề tài *Cơ sở khoa học xác định tổ chức hệ thống khách sạn Việt Nam theo lãnh thổ*. Theo các nghiên cứu này, nội dung QLNN được đề cập đến tập trung vào nội dung thực hiện kế hoạch, quy hoạch nhằm phát triển hệ thống khách sạn và thị trường khách du lịch Việt Nam theo lãnh thổ. Như vậy, nghiên cứu đã đề cập đến nội dung chính sách quy hoạch các khách sạn Việt Nam còn các nội dung khác trong các nội dung QLNN về khách sạn chưa được luận án đề cập và phân tích. Mặt khác, luận án cũng chỉ đề cập đến loại hình cơ sở lưu trú du lịch duy nhất là khách sạn, còn các loại hình cơ sở lưu trú khác đã không được đề cập. Đây cũng là các vấn đề đặt ra cho các công trình nghiên cứu khác tiếp tục nghiên cứu.

Tác giả Hoàng Thị Lan Hương (2010) với luận án *Phát triển kinh doanh lưu trú du lịch tại vùng du lịch Bắc Bộ của Việt Nam* đã tập trung làm rõ các ưu điểm và hạn chế đối với nội dung QLNN về lưu trú du lịch. Về ưu điểm: QLNN đã phát huy vai trò trong việc tham gia xây dựng các chủ trương, chính sách, chiến lược, kế hoạch trung dài hạn nhằm định hướng phát triển hệ thống cơ sở lưu trú du lịch; Dự thảo văn bản quy phạm pháp luật, văn bản hướng dẫn về hoạt động kinh doanh, phân loại, xếp

hạng các cơ sở lưu trú du lịch; Tổ chức thẩm định các dự án về đầu tư xây dựng, cải tạo, nâng cấp cơ sở lưu trú du lịch, khu du lịch, khu vui chơi giải trí ở một số trọng điểm của vùng du lịch Bắc Bộ; Chủ trì hoặc phối hợp với các đơn vị liên quan xây dựng chương trình đào tạo bồi dưỡng kiến thức quản lý, chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ nhân viên trong các cơ sở lưu trú ở trung tâm du lịch lớn trong Vùng; Cùng cố ổn định cơ cấu tổ chức của cơ quan QLNN về du lịch ở hầu hết các tỉnh, thành phố thuộc vùng du lịch Bắc Bộ; Thể chế hóa những nội dung của công tác QLNN về kinh doanh lưu trú du lịch để có sự thống nhất từ Trung ương đến địa phương. Bên cạnh các ưu điểm, công tác QLNN về lưu trú du lịch ở vùng du lịch Bắc Bộ vẫn còn các tồn tại cần khắc phục và giải quyết ở các nội dung như: Về cơ chế chính sách và ưu đãi đầu tư, thu hút các nguồn vốn để xây dựng và phát triển cơ sở lưu trú du lịch; Công tác thực thi quy hoạch và triển khai chiến lược phát triển các loại hình cơ sở lưu trú du lịch mới cũng như nâng cấp, chuyển đổi mục đích sử dụng tòa nhà sang kinh doanh lưu trú du lịch; Về cơ chế phối hợp trong công tác quản lý lưu trú du lịch; Công tác quản lý chất lượng cơ sở lưu trú du lịch; Công tác đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ và ngoại ngữ cho đội ngũ cán bộ nhân viên; Công tác quy hoạch phát triển kinh doanh lưu trú du lịch; Cơ cấu vốn đầu tư cho kinh doanh lưu trú du lịch; Công tác xúc tiến thương hiệu và hình ảnh hệ thống cơ sở lưu trú du lịch của vùng du lịch Bắc Bộ; Tổ chức bộ máy.

Tuy nhiên, nội dung QLNN trong KDLTDL ở góc độ tiếp cận tương đối rộng và là một nội dung không trọng điểm của vấn đề nghiên cứu cho nên nghiên cứu vẫn chỉ dừng lại ở việc chỉ ra một số thực trạng khái quát mang tính phổ biến cho một số tỉnh, thành phố tại vùng du lịch Bắc Bộ. Mặt khác, các nội dung như: Cấp, thu hồi giấy phép và kiểm tra thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo, xử lý vi phạm pháp luật về du lịch cũng chưa được nghiên cứu đề cập đến.

Các nghiên cứu *Một số quan điểm về quản lý và bình ổn giá dịch vụ lưu trú tại Việt Nam* (Hoàng Thị Lan Hương, 2005); *Công tác quản lý giá dịch vụ lưu trú trong nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa* (Trần Tiến Nghị, 2005) đã tập trung nghiên cứu về QLNN đối với hoạt động cấp và thu hồi giấy phép kinh doanh, thanh tra, kiểm tra giám sát hoạt động kinh doanh thể hiện qua chính sách QLNN đối với giá dịch vụ lưu trú du lịch. Thông qua những nội dung này các tác giả đã đề cao

vai trò của nhà nước đối với việc quản lý và bình ổn giá cả dịch vụ lưu trú nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ lưu trú cũng như quyền lợi của khách lưu trú. Tuy nhiên, các nghiên cứu chỉ chú trọng đến nội dung quản lý vi mô về giá trong dịch vụ lưu trú còn các nội dung QLNN vĩ mô khác đối với dịch vụ lưu trú không được đề cập đến.

Thứ hai, đối với các nghiên cứu liên quan đến các nhân tố ảnh hưởng tới quản lý nhà nước trong kinh doanh khách sạn (kinh doanh lưu trú)

Có thể thấy, việc tìm hiểu các nhân tố ảnh hưởng tới hoạt động QLNN trong kinh doanh lưu trú du lịch là rất cần thiết. Thông qua việc tìm hiểu và đánh giá các nhân tố này có thể thấy được sự tương đồng hay khác biệt trong quá trình QLNN về lưu trú du lịch ở mỗi địa phương. Vì vậy, tùy thuộc vào các nhân tố như: nhân tố về điều kiện tự nhiên và tài nguyên thiên nhiên, nhân tố về kinh tế xã hội, sự phát triển của du lịch... sẽ ảnh hưởng tới công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL ở mỗi địa phương. Qua quá trình tổng quan các công trình nghiên cứu liên quan đến đề tài nghiên cứu thì hầu hết các nghiên cứu thường không phân tích nội dung về các nhân tố ảnh hưởng đến QLNN trong kinh doanh khách sạn hoặc lưu trú du lịch. Vì vậy, đây cũng là một hướng mở cho luận án nghiên cứu trong thời gian tới.

Thứ ba, đối với các nghiên cứu liên quan đến đề xuất giải pháp quản lý nhà nước trong kinh doanh khách sạn (kinh doanh lưu trú)

Viện nghiên cứu phát triển du lịch (1999) với đề tài *Cơ sở khoa học xác định tổ chức hệ thống khách sạn Việt Nam theo lãnh thổ* đã nghiên cứu và đề xuất một số giải pháp cụ thể từ phía cơ quan QLNN và từ phía các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn nhằm đầu tư, xây dựng và kinh doanh có hiệu quả hệ thống khách sạn Việt Nam theo lãnh thổ như: Đảm bảo về sự cân đối giữa cung và cầu về khách sạn; Đảm bảo về loại hình khách sạn và cung về dịch vụ hỗ trợ; Gắn liền với hệ thống đô thị; Hạn chế tác động đến tài nguyên và môi trường; Nghiên cứu dự báo thị trường khách du lịch chính xác và phù hợp.

Nghiên cứu *Nâng cao năng lực cạnh tranh của các khách sạn Việt Nam trong thời gian tới* (Hà Thanh Hải, 2010). Luận án đã đề xuất 8 nhóm giải pháp lớn trong việc nâng cao năng lực cạnh tranh của các khách sạn Việt Nam cả cấp vĩ mô (cấp Chính phủ và Tổng cục quản lý ngành) và vi mô (cấp doanh nghiệp). Trong đó chú trọng các giải pháp mang tính đột phá và mới như: xây dựng chiến lược cạnh tranh du

lich quốc gia; phát triển đa dạng các hình thức liên minh chiến lược trong kinh doanh khách sạn; hỗ trợ các khách sạn tham gia các hệ thống phân phối toàn cầu; thành lập các Hiệp hội khách sạn và Hiệp hội các đầu bếp Việt Nam. Hệ thống các quan điểm, phương hướng phát triển ngành du lịch và khách sạn sẽ góp phần tạo dựng khuôn khổ cho việc khai thác và mở rộng thị trường du lịch quốc tế đến Việt Nam. Các giải pháp chỉ thực sự phát huy tác dụng khi được thực hiện một cách đồng bộ và có hệ thống.

Tác giả Hoàng Thị Lan Hương (2010) với luận án *Phát triển kinh doanh lưu trú du lịch tại vùng du lịch Bắc Bộ của Việt Nam* đã tập trung đưa ra các nhóm giải pháp như: Giải pháp đảm bảo cho phát triển KDLTDL bền vững tại địa phương (về cơ chế chính sách, quy hoạch, về đầu tư, về sản phẩm, về đào tạo và phát triển nguồn nhân lực, về giải pháp marketing); Giải pháp về đảm bảo cho phát triển KDLTDL bền vững về môi trường; Giải pháp đảm bảo cho phát triển KDLTDL bền vững về xã hội.

1.1.4. Các nghiên cứu về du lịch Hải Phòng

Nhóm các nghiên cứu về du lịch Hải Phòng chủ yếu tập trung vào các vấn đề bảo vệ tài nguyên và môi trường cho sự phát triển du lịch, nâng cao khả năng cạnh tranh và tăng cường sức hấp dẫn của điểm đến du lịch. Cụ thể:

Với những nghiên cứu tập trung vào các vấn đề vĩ mô liên quan đến hoạt động du lịch Hải Phòng có thể kể đến đề tài “*Nghiên cứu xây dựng mô hình bảo vệ môi trường du lịch với sự tham gia của cộng đồng góp phần phát triển du lịch bền vững trên đảo Cát Bà - Hải Phòng*” (Viện Nghiên cứu Phát triển du lịch, 2003). Đề tài đã hệ thống hóa một cách có chọn lọc các khái niệm liên quan giữa du lịch, môi trường và phát triển cộng đồng, đánh giá hệ thống các tiềm lực phát triển kinh tế xã hội nói chung và du lịch nói riêng tại đảo Cát Bà cũng như các tính chất của tổ chức cộng đồng dân cư sinh sống trên đảo. Đồng thời để đảm bảo tính ứng dụng, đề tài đã đề xuất các giải pháp để áp dụng mô hình đề xuất trên tại đảo Cát Bà cũng như các khuyến nghị khi áp dụng đối với các khu du lịch khác nhằm đảm bảo cho quá trình phát triển du lịch được bền vững. Tuy nhiên, đề tài cũng đã triển khai khá lâu và các đo lường khảo sát về mô hình này mang lại cũng chưa được công bố.

Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch (2004) với đề tài “*Đánh giá tác động của hoạt động du lịch đến tài nguyên, môi trường khu vực Hải Phòng - Quảng Ninh*”. Đề tài tập trung đánh giá các tiềm năng tài nguyên du lịch, hiện trạng và định hướng phát

triển ngành du lịch Hải Phòng - Quảng Ninh, qua đó xác định mức độ ảnh hưởng của du lịch vào quá trình gây ô nhiễm Vịnh Hạ Long - Quảng Ninh - Hải Phòng. Tuy nhiên, đối với hoạt động KDLTDL thì cần tập trung nghiên cứu cụ thể sâu hơn cho mảng lưu trú du lịch và nội hàm của QLNN về kinh doanh lưu trú cũng rộng hơn so với phạm vi đề tài nghiên cứu. Các số liệu sử dụng và các nhận định đôi chỗ không còn phù hợp với tình hình phát triển du lịch hiện nay.

*Với những nghiên cứu tập trung vào các vấn đề vi mô liên quan đến hoạt động du lịch Hải Phòng có thể kể đến luận án tiến sĩ *Nâng cao sức cạnh tranh của các doanh nghiệp du lịch tại khu vực tam giác tăng trưởng kinh tế phía Bắc (Hà Nội - Hải Phòng - Quảng Ninh)*, (Nguyễn Việt Thái, 2009). Luận án đã tập trung nghiên cứu, giải quyết các vấn đề: hệ thống hoá những vấn đề lý luận cơ bản về sức cạnh tranh dưới góc độ tiếp cận của marketing kinh doanh; Phân tích thực trạng sức cạnh tranh của các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tam giác tăng trưởng kinh tế phía Bắc (Hà Nội - Hải Phòng - Quảng Ninh) thông qua tiến hành khảo sát 240 doanh nghiệp điển hình; Đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao sức cạnh tranh của các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn. Luận án đã hoàn thành được mục tiêu cơ bản đề ra, những nội dung, những đánh giá về mặt lý luận, thực tiễn cùng các đề xuất cụ thể của luận án giúp khai thác có hiệu quả hơn nguồn tiềm năng du lịch của địa bàn tam giác tăng trưởng kinh tế phía Bắc (Hà Nội - Hải Phòng - Quảng Ninh). Góp phần phát triển lý luận cơ bản về cạnh tranh và sức cạnh tranh của các doanh nghiệp du lịch; xây dựng phương pháp luận, các tiêu chí đánh giá sức cạnh tranh của các doanh nghiệp du lịch Việt Nam.*

Trong đề tài nghiên cứu *Giải pháp chủ yếu tăng cường sức hấp dẫn của các điểm đến du lịch ở vùng tam giác tăng trưởng kinh tế phía Bắc (Hà Nội - Hải Phòng - Quảng Ninh)*, (Nguyễn Việt Thái, 2006). Tác giả đã hệ thống hóa một số vấn đề lý luận cơ bản về sức hấp dẫn của điểm đến du lịch, đánh giá thực trạng sức hấp dẫn của các điểm đến du lịch trên địa bàn Hà Nội - Hải Phòng - Quảng Ninh và đề xuất một số giải pháp chủ yếu tăng cường sức hấp dẫn của các điểm đến du lịch trên địa bàn trong thời gian đến năm 2010.

Nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của khách hàng đối với hệ thống cơ sở lưu trú tại Hải Phòng, (Nguyễn Thị Tâm, Nguyễn Thị Hạnh, 2014). Bài báo đã nghiên cứu 07 khách sạn từ 3 đến 5 sao trên địa bàn thành phố Hải Phòng và đưa ra 4

nhân tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng gồm: *Cơ sở vật chất; Vị trí và cảnh quan; Quá trình cung cấp dịch vụ; Phong cách phục vụ của nhân viên;* Nghiên cứu cũng cho thấy, các khách sạn cải thiện mạnh mẽ về nhiều mặt của 4 nhân tố này có thể nâng cao được sự hài lòng của khách hàng đối với hệ thống cơ sở lưu trú du lịch tại Hải Phòng. Bài báo đã đưa ra được các nhận định dựa trên các phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng, vì vậy bài báo có tính thuyết phục cao trong việc đo lường sự hài lòng của khách hàng đối với hệ thống cơ sở lưu trú du lịch tại Hải Phòng.

Như vậy, thông qua tổng quan các vấn đề nghiên cứu vĩ mô và vi mô liên quan đến du lịch Hải Phòng cho đến thời điểm hiện nay có thể nhận thấy chưa có công trình nào nghiên cứu về công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng.

1.1.5. Các kết luận rút ra và khoảng trống nghiên cứu của luận án

Qua quá trình tổng quan các đề tài nghiên cứu có thể nhận thấy những vấn đề còn tồn tại, bỏ ngỏ chưa nghiên cứu. Cụ thể: Các nghiên cứu mới chỉ dừng lại ở việc nghiên cứu về các giải pháp tổ chức và quản lý khách sạn, nâng cao năng lực cạnh tranh của các khách sạn, phát triển kinh doanh lưu trú, công tác QLNN đối với hoạt động kinh doanh du lịch nói chung, đối với lao động trong kinh doanh du lịch, quản lý giá dịch vụ lưu trú... Còn lại chưa có nghiên cứu nào nghiên cứu cụ thể cho tổng thể lĩnh vực KDLTDL tại một địa phương. Đồng thời, các nghiên cứu về QLNN đối với hoạt động kinh doanh du lịch cũng chưa chỉ ra được những nhân tố ảnh hưởng chính tác động đến công tác QLNN về hoạt động kinh doanh lưu trú, đây cũng chính là một khoảng trống mà tác giả có thể nghiên cứu trong luận án.

Bên cạnh đó, các nghiên cứu liên quan trực tiếp đến hoạt động du lịch Hải Phòng mới chỉ dừng lại ở việc nghiên cứu về đánh giá tác động của hoạt động du lịch đến tài nguyên, môi trường khu vực Hải Phòng - Quảng Ninh; nghiên cứu xây dựng mô hình bảo vệ môi trường du lịch với sự tham gia của cộng đồng góp phần phát triển du lịch bền vững trên đảo Cát Bà - Hải Phòng; nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của khách hàng đối với hệ thống cơ sở lưu trú tại Hải Phòng...

Vì vậy, cần có một nghiên cứu cụ thể và có hệ thống về hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng và cần hoàn thiện nó theo góc nhìn của cơ quan QLNN từ trung ương đến địa phương để đảm bảo hiệu quả hoạt động của các cơ sở kinh doanh lưu trú du

lịch (CSLTDL) góp phần phát triển kinh tế xã hội của Thành phố. Tác giả hy vọng, đây là một đề tài mới và có giá trị nghiên cứu cả về mặt lý luận và thực tiễn trong công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng.

1.2. Phương pháp nghiên cứu của luận án

1.2.1. Phương pháp thu thập dữ liệu

1.2.1.1. Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp

Dữ liệu thứ cấp sử dụng trong luận án được thu thập thông qua:

+ Thông tin về du lịch, hoạt động KDLTDL trên các website chuyên ngành trong nước và quốc tế;

+ Thông tin và tài liệu về hoạt động du lịch, KDLTDL của Bộ Văn hóa - Thể thao và Du lịch, Vụ Khách sạn, Tổng cục Du lịch Việt Nam, Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch, Sở Du lịch Hải Phòng;

+ Những quy định, quy chế, chế tài... về công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL của cơ quan QLNN.

+ Kết quả nghiên cứu từ những công trình khoa học có liên quan mà đề tài đã tổng quan.

Cách thức/quy trình thu thập

Dữ liệu thứ cấp được tác giả thu thập từ các công trình nghiên cứu, tài liệu, sách, báo, tạp chí, Internet và các phương tiện thông tin đại chúng khác, bằng phương pháp thống kê tác giả tiến hành tổng hợp dữ liệu, sau đó tiến hành phân tích, so sánh để xử lý dữ liệu. Từ đó đưa ra các nhận định làm cơ sở cho việc đề xuất các giải pháp về công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng.

1.2.1.2. Phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp

Dữ liệu sơ cấp được thu thập qua phỏng vấn sâu và điều tra xã hội học bằng bảng hỏi cho các đối tượng.

Phỏng vấn sâu

+ Mục tiêu: nhằm có cái nhìn tổng thể, khách quan về công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng, tác giả đã tiến hành phỏng vấn sâu để tham khảo thêm các ý kiến về công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng.

+ Đối tượng phỏng vấn: chuyên gia, lãnh đạo Hiệp hội Du lịch Hải Phòng và lãnh đạo cơ quan QLNN về du lịch tại Hải Phòng.

+ Nội dung phỏng vấn: tập trung vào các nội dung QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng.

+ Quy trình nghiên cứu: (1) tác giả đã chuẩn bị các câu hỏi phỏng vấn sâu với nội dung tập trung về nội dung và hiệu quả của công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL; (2) tiến hành phỏng vấn sâu đối với Đại diện UBND Thành phố, Giám đốc, Phó Giám đốc, Trưởng các Phòng, Ban của Sở Du lịch Hải Phòng, Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm Xúc tiến và Đầu tư Thương mại Du lịch...) để có cái nhìn tổng quan toàn diện về công tác quản lý của nhà nước đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng.

+ Thời gian khảo sát: từ tháng 1/2017 đến tháng 5/2017

Phương pháp điều tra xã hội học

+ Mục tiêu: Để có thêm thông tin nhằm đưa ra các nhận định, đánh giá, kiểm định bằng thang đo các dữ liệu thu thập được thông qua bảng hỏi đối với cơ sở kinh doanh lưu trú và cơ quan QLNN hữu quan về công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL nhằm xác định tính logic, tính tương quan của các nhân tố với nhau và từ đó tìm ra kết quả cụ thể về vấn đề nghiên cứu.

+ Đối tượng: đại diện các CSLTD; cơ quan QLNN về du lịch Hải Phòng (Sở Du lịch Hải Phòng, Trung tâm Xúc tiến Đầu tư, Thương mại, Du lịch Hải Phòng), các cơ quan hữu quan (Sở Kế hoạch và Đầu tư Hải Phòng, Sở Tài nguyên và Môi trường Hải Phòng, Công an Thành phố, Sở Cảnh sát phòng cháy chữa cháy Hải Phòng, Sở Xây dựng và Viện Quy hoạch thành phố, Sở Y tế Hải Phòng, Sở Lao động Hải Phòng...).

+ Quy mô mẫu:

Mẫu dành cho các CSLTDL: Tác giả thiết kế bảng hỏi gửi đến các CSLTDL tại Hải Phòng. Tính đến thời điểm tháng 1 năm 2017, trên địa bàn thành phố Hải Phòng có 215 cơ sở lưu trú du lịch đã được phân loại và xếp hạng bao gồm: 01 biệt thự cao cấp; 02 khách sạn 5 sao; 09 khách sạn 4 sao; 05 khách sạn 3 sao; 56 khách sạn 2 sao; 42 khách sạn 1 sao và 100 cơ sở lưu trú đạt tiêu chuẩn để khảo sát. Như vậy, phiếu khảo sát được tác giả gửi trực tiếp đến 215 CSLTDL trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

Mẫu dành cho cơ quan QLNN về du lịch và các cơ quan hữu quan tại Hải

Phòng: Tác giả gửi 107 phiếu khảo sát đến: Sở Du lịch Hải Phòng (29 phiếu), Trung tâm Xúc tiến Đầu tư Thương mại Du lịch Hải Phòng (18 phiếu), Phòng Văn hóa Thông tin Du lịch các quận, huyện trên địa bàn thành phố (38 phiếu), các cơ quan hữu quan: Sở Kế hoạch và Đầu tư Hải Phòng, Sở Tài nguyên và Môi trường Hải Phòng, Công an Thành phố, Sở Cảnh sát phòng cháy chữa cháy, Sở Xây dựng và Viện Quy hoạch thành phố, Sở Y tế Hải Phòng, Sở Lao động Hải Phòng (22 phiếu).

+ Quy trình nghiên cứu: (1) Xây dựng Bảng hỏi thang đo liket với 4 phần chính: (i) Những nội dung về công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL; (ii) Các nhân tố ảnh hưởng đến công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL; (iii) Kiến nghị của đối tượng khảo sát (iv) Một số thông tin của đối tượng khảo sát; (2) Thiết kế mẫu nghiên cứu; (3) Phát phiếu khảo sát ý kiến cho đối tượng khảo sát; (4) Thu nhận phản hồi từ đối tượng khảo sát; (5) Xử lý dữ liệu thông qua phần mềm Excel.

+ Thời gian khảo sát: từ tháng 1/2017 đến tháng 5/2017

1.2.2. Phương pháp xử lý dữ liệu

Phương pháp tổng hợp: Dựa trên cơ sở các dữ liệu có sẵn, tác giả đã tổng hợp lại để có được một cái nhìn tổng quan về quản lý của nhà nước ảnh hưởng đến thực trạng hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng. Bên cạnh đó, tác giả kế thừa kết quả nghiên cứu của các công trình khác có liên quan, biên dịch các tài liệu cần thiết cho nội dung lý luận của đề tài luận án.

Phương pháp phân tích, so sánh: Trên cơ sở các dữ liệu đã tổng hợp được, tác giả phân tích và so sánh các dữ liệu theo kế hoạch và thực tế, theo các khoảng thời gian, thời điểm để thấy được các ưu điểm và tồn tại của nội dung vấn đề nghiên cứu.

Phương pháp xử lý dữ liệu thông qua phần mềm excel: Sau khi thu nhận các phiếu phản hồi từ các đối tượng khảo sát, các phiếu khảo sát được tổng hợp và xử lý các thông số phục vụ nội dung nghiên cứu của luận án thông qua phần mềm excel.

Chương 2
CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CÔNG TÁC QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC
ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LƯU TRÚ DU LỊCH TẠI
ĐỊA PHƯƠNG CẤP TỈNH

2.1. Khái niệm, vai trò quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch

2.1.1. Khái niệm cơ sở lưu trú du lịch

Các cơ sở lưu trú du lịch cung cấp các sản phẩm đặc thù là các dịch vụ lưu trú, dịch vụ ăn uống và các dịch vụ bổ sung nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách du lịch. Các CSLTDL được quản lý chính bởi cơ quan QLNN về lĩnh vực du lịch và được phân cấp cụ thể trong công tác quản lý theo Luật Du lịch. Ngoài ra, các CSLTDL được quản lý và xếp hạng theo các bộ tiêu chuẩn bao gồm: các Tiêu chuẩn Quốc gia về Du lịch và các dịch vụ có liên quan đã được Bộ Khoa học và Công nghệ công bố từ năm 2009 sau khi triển khai Luật Du lịch 2005 và Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn Kỹ thuật 2006.

Các nghiên cứu về lưu trú du lịch trên thế giới được tập trung nghiên cứu theo các loại hình lưu trú cụ thể, mà trong đó khách sạn là một loại hình lưu trú chủ yếu. Nhìn chung, khái niệm khách sạn được các nhà nghiên cứu đưa ra đều tập trung vào hoạt động cung cấp buồng ngủ và các dịch vụ bổ sung phục vụ nhu cầu lưu trú tạm thời của du khách:

Nhà nghiên cứu về du lịch và khách sạn Morcel Gotie đã đưa ra định nghĩa về khách sạn: *Khách sạn là nơi lưu trú tạm thời của du khách cùng với các buồng ngủ còn có nhà hàng với nhiều chủng loại khác nhau.*

Nhóm tác giả Kaye Chon, Thomas đưa ra khái niệm về khách sạn trong cuốn “Welcome to Hospitality”: *Khách sạn là nơi bất kỳ ai cũng có thể trả tiền để thuê buồng ngủ qua đêm ở đó. Mỗi buồng ngủ phải có ít nhất hai phòng nhỏ (phòng ngủ và phòng tắm). Mỗi buồng khách đều phải có giường, điện thoại và vô tuyến. Ngoài dịch vụ buồng ngủ có thể có thêm các dịch vụ khác như dịch vụ vận chuyển hành lý, trung tâm thương mại, nhà hàng, quầy bar và một số dịch vụ giải trí. Khách sạn có thể được xây dựng ở gần hoặc bên trong các khu thương mại, khu du lịch nghỉ dưỡng hoặc các sân bay [62].*

Theo TCVN 9506:2012 do Tổng cục Du lịch xây dựng: “CSLTDL là cơ sở kinh doanh có cung cấp các dịch vụ, tiện nghi phục vụ nhu cầu nghỉ ngơi (ngủ, sinh hoạt) và có thể đáp ứng các nhu cầu khác của khách du lịch (như ăn uống, giải trí, thể thao...) [73].

Các cơ sở hoạt động KDLTDL cung cấp cho khách các dịch vụ bổ sung theo quy định trong hệ thống tiêu chuẩn xếp hạng CSLTDL. Do đó, các dịch vụ bổ sung mà các CSLTDL cung cấp cho khách lưu trú bao gồm các dịch vụ bổ sung bắt buộc và các dịch vụ bổ sung không bắt buộc. Số lượng của các dịch vụ bổ sung bắt buộc tùy thuộc vào từng cấp hạng và từng loại hình của CSLTDL.

Cụ thể, các dịch vụ bổ sung của các cơ sở cung cấp cho khách du lịch bao gồm: dịch vụ ăn uống, dịch vụ vui chơi giải trí, dịch vụ thể thao và các dịch vụ đặc thù kèm theo trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn.

Theo Luật Du lịch Việt Nam (2017): “CSLTDL là nơi cung cấp dịch vụ phục vụ nhu cầu lưu trú của khách du lịch”.

CSLTDL được phân chia thành các loại, hạng khác nhau, cụ thể:

Theo điều 48 Luật Du lịch Việt Nam năm 2017: “Các loại CSLTDL bao gồm: Khách sạn, Biệt thự du lịch, Căn hộ du lịch, Tàu thủy lưu trú du lịch, Nhà nghỉ du lịch, Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê, Bãi cắm trại du lịch và các CSLTDL khác [43,tr.23].

Theo đó, với mỗi loại hình CSLTDL đều có các quy định cụ thể theo Tiêu chuẩn Quốc gia về Du lịch. Dựa trên các tiêu chuẩn cụ thể, các CSLTDL được quản lý và xếp hạng theo quy định.

Các CSLTDL cung cấp các sản phẩm đặc thù là các dịch vụ lưu trú, dịch vụ ăn uống và các dịch vụ bổ sung nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách du lịch. Do đó, các CSLTDL không bao gồm các doanh nghiệp kinh doanh thuần túy các dịch vụ đơn lẻ riêng biệt độc lập với với các CSLTDL như các dịch vụ ăn uống, dịch vụ vui chơi giải trí...

Phân loại cơ sở lưu trú du lịch

Phân loại cơ sở lưu trú du lịch trên thế giới

Hiện nay, trên thế giới đã có những cách phân loại khác nhau đối với các loại hình cơ sở KDLTDL:

Lào: Thống kê phân loại theo loại hình khách sạn và các loại CSLTDL khác như nhà nghỉ (guest house), nhà có phòng cho khách du lịch thuê.... Hiện nay, Lào chưa thống kê theo hạng sao khách sạn.

Campuchia: Bộ Du lịch Campuchia ban hành tiêu chuẩn kinh doanh CSLTDL. Theo đó, CSLTDL chia thành 3 loại: khách sạn, căn hộ và nhà nghỉ. Việc thực hiện thẩm định CSLTDL phân cấp theo quy mô số buồng: Bộ Du lịch thẩm định và cấp phép cho khách sạn và căn hộ trên 20 buồng, nhà nghỉ trên 15 buồng; Sở Du lịch thẩm định và cấp phép cho các CSLTDL quy mô nhỏ hơn. Ngoài ra còn có quy định về Nhân sinh thái để trao tặng cho các doanh nghiệp làm tốt việc bảo vệ môi trường.

Myanmar: Tại Myanmar chỉ thống kê phân loại số lượng CSLTDL theo loại khách sạn (hotel), khách sạn bên đường (motel), nhà nghỉ (guest house) và theo của từng địa phương và không thực hiện xếp hạng khách sạn theo hạng sao. Trước đây, năm 2011, Myanmar có thực hiện xếp hạng khách sạn nhưng đã dừng vào năm 2013. Vì vậy hiện chỉ có số liệu khách sạn đã xếp hạng của năm 2013 và từ đó đến nay số liệu này không thay đổi.

Philippines: Tại Philippines, tiêu chuẩn quốc gia về phân loại và xếp hạng CSLTDL do cơ quan quản lý du lịch quốc gia ban hành (Cục Du lịch Philipin). Hiện nay, các CSLTDL ở Philippines được phân thành: Khách sạn; Resort; Khách sạn nghỉ dưỡng; Căn hộ du lịch; Nhà nghỉ; Nhà trọ, Nhà có phòng cho khách du lịch thuê; Cơ sở cung cấp giường và bữa sáng. Năm 2013 bắt đầu xếp hạng theo bộ tiêu chuẩn mới đối với khách sạn, khách sạn nghỉ dưỡng và căn hộ du lịch (Apartment), nhà nghỉ (Inn), nhà trọ (pension Home), nhà có phòng cho khách du lịch thuê (Homestay), cơ sở cung cấp giường và bữa sáng (bed and breakfast), nhà dân để trống (vacation home). Cơ quan quản lý du lịch công nhận hạng căn cứ đề xuất của tổ thẩm định.

Singapore: Các CSLTDL tại Singapore tự phân loại và định hạng cho doanh nghiệp mình, sau đó đăng ký thông tin với Cục Du lịch Singapore. Cục Du lịch Singapore phân loại khách sạn theo các loại: Sang trọng (Luxury), cao cấp (Upscale), Trung bình (Mid-Tier) và Tiết kiệm (Economy), không thống kê cơ sở xếp hạng 1-5 sao như Việt Nam. Singapore chỉ thống kê được các khách sạn có đăng ký với Cục Du lịch Singapore. Luật Khách sạn của Singapore (điều 3) quy định có Hội đồng cấp phép khách sạn. Khách sạn phải được cấp phép quản lý khách sạn.

Thái Lan: Cơ quan nhà nước Thái Lan ban hành bộ tiêu chuẩn phân loại xếp hạng khách sạn và các CSLTDL khác, giao bên thứ 3 thực hiện đánh giá, thành viên trong Hội đồng thẩm định đánh giá có Hiệp hội Khách sạn Thái Lan. Tuy nhiên, việc phân loại và xếp hạng này không bắt buộc tại Thái Lan nên số CSLTDL và khách sạn được xếp hạng không nhiều.

Phân loại cơ sở lưu trú du lịch ở Việt Nam

Theo Điều 48, Mục 3, Luật Du lịch Việt Nam năm 2017, CSLTDL bao gồm: Khách sạn; Biệt thự du lịch; Căn hộ du lịch; Tàu thủy lưu trú du lịch; Nhà nghỉ du lịch; Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê; Bãi cắm trại du lịch; Các cơ sở lưu trú khác [43, tr.23].

Khách sạn: Theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN 4391:2015 của Tổng cục Du lịch thì “*Khách sạn là CSLTDL được xây dựng thành khối, đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị và dịch vụ cần thiết phục vụ khách*” [75]. Theo TCVN 4391:2015, căn cứ tính chất hoạt động kinh doanh thì khách sạn được phân chia thành 04 loại cơ bản bao gồm: Khách sạn; Khách sạn nghỉ dưỡng; Khách sạn nội; Khách sạn bên đường [75].

Biệt thự du lịch: Theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN 7795:2009: “*CSLTDL có trang thiết bị, tiện nghi cho khách du lịch thuê, có thể tự phục vụ trong thời gian lưu trú. Có từ ba biệt thự trở lên được gọi là cụm biệt thự du lịch*” [67]. Biệt thự du lịch được xếp theo 2 hạng: hạng đạt tiêu chuẩn KDLTDL (ĐC) và hạng cao cấp (CC).

Căn hộ du lịch: Theo TCVN 7798:2014: Căn hộ du lịch là những cơ sở lưu trú “*có trang thiết bị, tiện nghi cho khách du lịch thuê, có thể tự phục vụ trong thời gian lưu trú. Được gọi là khu căn hộ du lịch khi có 10 căn hộ du lịch trở lên*” [74]. Căn hộ du lịch được chia thành 2 hạng : hạng đạt tiêu chuẩn KDLTDL (1 sao, 2 sao) và hạng cao cấp (3 sao, 4 sao, 5 sao).

Tàu thủy lưu trú du lịch: Theo TCVN 9372:2012: *Tàu thủy lưu trú du lịch (tourist boat) là phương tiện thủy nội địa có phòng ngủ hoặc buồng ngủ, đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị và dịch vụ cần thiết phục vụ lưu trú du lịch.* Tàu thủy lưu trú du lịch được phân hạng từ 1 đến 5 sao [72].

Bãi cắm trại du lịch: Theo Tiêu chuẩn Quốc gia 7796 :2009: “*Bãi cắm trại du lịch (tourist camping site) là khu vực được quy hoạch ở nơi có cảnh quan thiên*

nhiên đẹp, có kết cấu hạ tầng, có cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch và dịch vụ cần thiết phục vụ khách cắm trại” [68].

Nhà nghỉ du lịch: Theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN 7799 :2009: “*Nhà nghỉ du lịch (tourist guets house) là cơ sở lưu trú có trang thiết bị, tiện nghi cần thiết phục vụ khách du lịch như khách sạn nhưng không đạt tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn” [70].*

Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê: Theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN 7800 :2009: “*Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê (homestay) là nơi sinh sống của người sở hữu nhà hoặc sử dụng hợp pháp trong thời gian cho thuê lưu trú, có trang thiết bị, tiện nghi cho khách du lịch thuê lưu trú, có thể có dịch vụ khác theo khả năng đáp ứng của chủ nhà” [71].*

Như vậy, qua thống kê các cách phân loại cơ sở KDLTDL một số quốc gia trên thế giới và ở Việt Nam có thể nhận thấy việc phân loại các loại hình cơ sở KDLTDL tại Việt Nam tương đối đầy đủ và đa dạng dựa theo các tiêu chí thường xuyên được bổ sung, sửa đổi. Các tiêu chuẩn về lưu trú du lịch do Tổng cục Du lịch biên soạn, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đề nghị, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường chất lượng thẩm định và Bộ khoa học và Công nghệ công bố. Việc ban hành các tiêu chuẩn trên cũng là cơ sở pháp lý quan trọng trong việc quản lý hoạt động KDLTDL của quốc gia và địa phương.

2.1.2. Kinh doanh lưu trú du lịch

2.1.2.1. Khái niệm kinh doanh lưu trú du lịch

KDLTDL bao gồm hoạt động của các cơ sở kinh doanh cung cấp các dịch vụ về lưu trú, dịch vụ ăn uống và các dịch vụ bổ sung (dịch vụ cho thuê phòng hội nghị, hội thảo, dịch vụ thể thao, dịch vụ giặt là, dịch vụ cung cấp thông tin, dịch vụ thuê xe, dịch vụ báo thức, dịch vụ tổ chức tiệc...). KDLTDL cung cấp những sản phẩm dịch vụ và được cung cấp cho các đối tượng khách, trong đó chiếm tỉ trọng lớn nhất vẫn là khách du lịch. Các dịch vụ cung cấp trong hoạt động KDLTDL không tồn tại ở dưới dạng vật chất mà được tạo nên do kết hợp sử dụng cơ sở vật chất kỹ thuật và hoạt động phục vụ của lao động làm việc trong các lĩnh vực cung cấp sản phẩm du lịch. Từ đó, chuyển dần giá trị từ dạng vật chất sang dạng tiền tệ dưới hình thức khấu hao. Vì vậy, KDLTDL không thuộc lĩnh vực sản xuất vật chất mà thuộc lĩnh vực kinh doanh

dịch vụ. [8]. Ngoài ra, hiểu rộng hơn thì hoạt động KDLTDL thuộc lĩnh vực kinh doanh du lịch nói chung trong ngành du lịch.

Cho đến nay, các khái niệm liên quan đến hoạt động KDLTDL còn rất hạn chế. Tác giả Hoàng Thị Lan Hương đã nghiên cứu và đưa ra các khái niệm về KDLTDL dựa trên hai cách tiếp cận nghiên cứu là theo nghĩa hẹp và nghĩa rộng. Ở hai cách tiếp cận này, khái niệm KDLTDL được chia ra theo cách tiếp cận vi mô thiên về mô tả mục đích của hoạt động kinh doanh lưu trú và cách tiếp cận vĩ mô được hiểu theo lĩnh vực của hoạt động kinh doanh lưu trú nằm trong tổng thể ngành du lịch tại một vùng, một quốc gia phát triển du lịch.

Tiếp cận theo **nghĩa hẹp**: *Kinh doanh lưu trú là hoạt động kinh doanh ngoài lĩnh vực sản xuất vật chất nhằm cung cấp các dịch vụ cho thuê buồng ngủ và một số dịch vụ bổ sung cho khách du lịch trong thời gian họ lưu lại tạm thời tại cơ sở kinh doanh lưu trú du lịch nhằm mục đích có lãi.* [17, tr.13].

Mặt khác, KDLTDL là một lĩnh vực kinh doanh trong ngành du lịch. Vì vậy, KDLTDL được hiểu là một bộ phận cấu thành không thể tách rời của hoạt động kinh doanh du lịch nói chung.

Tiếp cận theo **nghĩa rộng**: *KDLTDL là một lĩnh vực hoạt động kinh doanh trong ngành du lịch, cung cấp các dịch vụ lưu trú, ăn uống và dịch vụ bổ sung nhằm thỏa mãn nhu cầu lưu lại tạm thời của khách du lịch tại điểm đến du lịch là một tỉnh, một vùng hay một quốc gia phát triển du lịch.* [17, tr.14].

Tuy nhiên, nhằm thống nhất cơ sở lý luận phục vụ xuyên suốt quá trình nghiên cứu của luận án, theo quan điểm cá nhân và sự phân tích, tổng hợp từ những khái niệm thu thập được, có thể hiểu khái quát về hoạt động KDLTDL: *KDLTDL là hoạt động kinh doanh thuộc lĩnh vực du lịch nhằm cung cấp các dịch vụ cho thuê buồng ngủ và một số dịch vụ bổ sung tùy theo loại hình và thứ hạng cho khách du lịch trong thời gian lưu lại tạm thời tại cơ sở KDLTDL nhằm mục đích sinh lời.*

Như vậy, hoạt động KDLTDL đã được tiếp cận theo góc độ mục đích kinh doanh, đối tượng phục vụ và thuộc lĩnh vực kinh doanh của ngành du lịch. Các cơ sở KDLTDL được phân loại, phân hạng và quản lý theo các Tiêu chuẩn Quốc gia và Luật Du lịch.

2.1.3.2. Đặc điểm của hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch

Để hoạt động KDLTDL mang lại hiệu quả thì các nhà quản lý hoạt động KDLTDL nói chung từ phía cơ quan QLNN cũng như các doanh nghiệp phải phân tích kỹ lưỡng các đặc điểm này nhằm phát triển hoạt động KDLTDL phù hợp và bền vững. Cụ thể, hoạt động KDLTDL bao gồm các đặc điểm cơ bản sau:

Dung lượng vốn đầu tư lớn

Một đặc điểm quan trọng và dễ dàng nhận thấy trong KDLTDL đó là vốn đầu tư xây dựng và duy tu sửa chữa rất lớn. Đặc điểm này xuất phát từ nguyên nhân do yêu cầu về tính chất lượng cao của sản phẩm lưu trú, đòi hỏi cơ sở vật chất kỹ thuật của cơ sở lưu trú phải đạt tiêu chuẩn theo các chuẩn mực đã được quy định. Căn cứ theo tiêu chuẩn xếp hạng đối với các cơ sở lưu trú về vị trí kiến trúc, trang thiết bị tiện nghi, dịch vụ và chất lượng phục vụ, quy mô buồng, các dịch vụ bổ sung (khu thể thao, sân tennis, bể bơi...). Do đó, chi phí để xây dựng và đi vào hoạt động đối với các cơ sở KDLTDL thường rất lớn tùy thuộc vào thứ hạng của cơ sở lưu trú.

Ngoài ra, còn một yếu tố quan trọng khác đó là việc khó chuyển đổi mục đích kinh doanh sau khi cơ sở lưu trú đã được xây dựng. Xuất phát từ các đặc điểm này, đòi hỏi các nhà quản lý KDLTDL phải có cách nhìn nhận đánh giá kỹ lưỡng trước khi xây dựng các CSLTDL trong việc lựa chọn vị trí, tìm hiểu nguồn khách và xác định chiến lược kinh doanh.

Dung lượng lao động trực tiếp lớn

Một đặc điểm quan trọng trong KDLTDL là đòi hỏi dung lượng lao động trực tiếp tương đối lớn. Xuất phát là ngành kinh doanh cung cấp dịch vụ, chính vì vậy cho dù xã hội có phát triển đến đâu thì đối với hoạt động KDLTDL yếu tố con người là không thể thay thế. Kể cả hiện nay ở một số nước phát triển đã có những hệ thống các cơ sở lưu trú đặt phòng tự động bằng máy tính, đăng ký khách sạn tự động, thanh toán tự động... con người vẫn là yếu tố quan trọng không thể thay thế được và vẫn được tin cậy và đánh giá cao. Ngoài ra, đặc điểm dễ nhận thấy là lao động trong các doanh nghiệp KDLTDL có tính chuyên môn hoá cao, thời gian lao động lại phụ thuộc vào thời gian tiêu dùng của khách, thường kéo dài 24/24 giờ mỗi ngày. Do vậy, cần phải sử dụng một số lượng lớn lao động phục vụ trực tiếp trong các cơ sở lưu trú. Với đặc điểm này, các nhà quản lý lưu trú luôn phải đối mặt với những khó khăn về chi

phí lao động trực tiếp tương đối cao, chi phí cho công tác tuyển mộ, lựa chọn và phân công bố trí nguồn nhân lực của mình.

Phụ thuộc vào tài nguyên du lịch nơi CSLTDL hoạt động kinh doanh

KDLTDL là một hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực du lịch, do đó nó cũng mang những đặc điểm chung của kinh doanh du lịch. Bên cạnh đó, việc kinh doanh du lịch có phát triển hay không lại phụ thuộc một phần rất lớn vào tài nguyên du lịch của nơi đó. Như vậy, rõ ràng tài nguyên du lịch có ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp KDLTDL. Mặt khác, khả năng tiếp nhận tài nguyên du lịch ở mỗi điểm du lịch sẽ quyết định quy mô của các cơ sở lưu trú trong vùng. Bên cạnh đó đặc điểm về kiến trúc, quy hoạch và đặc điểm về cơ sở vật chất kỹ thuật của các cơ sở KDLTDL tại các điểm du lịch cũng làm ảnh hưởng tới việc làm tăng hay giảm giá trị của tài nguyên du lịch tại các trung tâm du lịch.

Sản phẩm chủ yếu của kinh doanh lưu trú du lịch là dịch vụ

Sản phẩm của hoạt động KDLTDL chủ yếu là dịch vụ và một phần là hàng hóa. Nói đến hoạt động KDLTDL là nói đến việc kinh doanh các dịch vụ lưu trú. Ngoài các dịch vụ cơ bản này, các cơ sở KDLTDL còn có các dịch vụ bổ sung khác như: dịch vụ phục vụ ăn uống, dịch vụ phục vụ vui chơi giải trí, dịch vụ phục vụ các nhu cầu bổ sung của khách...

Tại các cơ sở KDLTDL, cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ phục vụ lưu trú có mối quan hệ chặt chẽ với nhau. Vì vậy, có thể hiểu "sản phẩm của hoạt động kinh doanh lưu trú là sự kết hợp của sản phẩm vật chất và sự tham gia phục vụ của nhân viên" [16, tr.10]. Đây là hai yếu tố không thể thiếu được của hoạt động KDLTDL. Việc cung ứng dịch vụ phục vụ là một trong những tiêu chuẩn quan trọng của các cơ sở kinh doanh lưu trú.

Tóm lại, sản phẩm của các cơ sở KDLTDL còn được gọi là sản phẩm dịch vụ và nó có một số đặc điểm như: mang tính vô hình, không thể lưu kho cất trữ mà chỉ có thể sản xuất và tiêu dùng ngay tại chỗ, tính tổng hợp, tính cao cấp, có sự tham gia trực tiếp của khách hàng và phụ thuộc vào cơ sở vật chất kỹ thuật...

Tính thời vụ

KDLTDL chịu sự chi phối của những biến động lặp đi lặp lại hàng năm của cung và cầu du lịch dưới tác động của một số nhân tố như: khí hậu, thời gian rỗi, điều

kiện và tài nguyên du lịch, sự sẵn sàng đón tiếp du khách... Những biến động này được coi là tính thời vụ du lịch. Tính thời vụ trong kinh doanh du lịch nói chung và KDLTDL nói riêng là một quy luật có tính phổ biến, tồn tại ở tất cả các nước và các vùng có hoạt động du lịch.

Với mỗi quy luật, doanh nghiệp KDLTDL đều chịu những tác động nhất định đến hoạt động kinh doanh. Chẳng hạn, đối với yếu tố quy luật tự nhiên thường tác động vào các điểm du lịch dựa trên những biến động lặp đi lặp lại theo mùa của nhân tố thời tiết khí hậu trong năm. Do đó, gây ra những biến động theo mùa đối với lượng cầu du lịch đến các điểm du lịch vào các thời điểm khác nhau trong năm. Từ đó, gây ra các ảnh hưởng đối với hoạt động kinh doanh của các CSLTDL, đặc biệt ở những trung tâm nghỉ dưỡng du lịch biển. Tính mùa vụ trong KDLTDL cũng tác động đến nguồn nhân lực địa phương vì có thể gây ra hiện tượng thất nghiệp hàng loạt theo chu kỳ, từ đó ảnh hưởng tiêu cực đến đời sống kinh tế xã hội của các địa phương.

Dù chịu sự chi phối của quy luật nào đi nữa thì nó cũng gây ra những tác động tích cực và tiêu cực đối với kinh doanh lưu trú. Do đó, các CSLTDL phải nghiên cứu kỹ các quy luật và sự tác động của chúng tới hoạt động kinh doanh để từ đó chủ động tìm kiếm các biện pháp hữu hiệu để khắc phục những tác động bất lợi của chúng và phát huy những tác động có lợi nhằm phát triển hoạt động kinh doanh có hiệu quả. Điều này đòi hỏi sự nỗ lực của các cơ sở KDLTDL nói riêng cũng như cơ quan QLNN du lịch của một địa phương, vùng miền du lịch và của quốc gia.

Tính sẵn sàng đón tiếp và phục vụ

Một đặc điểm dễ nhận thấy trong hoạt động KDLTDL là luôn đảm bảo tính sẵn sàng đón tiếp và phục vụ. Do tính chất của hoạt động kinh doanh lưu trú là cung cấp sản phẩm và dịch vụ đa dạng và theo nhu cầu tiêu dùng của khách, mà nhu cầu tiêu dùng của khách lại thường kéo dài 24/24 giờ mỗi ngày. Mặt khác, tính sẵn sàng đón tiếp và phục vụ đối với các CSLTDL được coi như dịch vụ bổ sung bắt buộc đối với tất cả các cơ sở lưu trú nhằm phục vụ nhu cầu của khách ở mọi thời điểm từ đó nâng cao chất lượng phục vụ đối với hoạt động KDLTDL.

2.1.2.3. Nội dung của kinh doanh lưu trú du lịch

Kinh doanh lưu trú du lịch tập trung vào các hoạt động kinh doanh chính: kinh doanh lưu trú, kinh doanh ăn uống, kinh doanh các dịch vụ bổ sung.

Kinh doanh lưu trú

Kinh doanh lưu trú là nội dung kinh doanh chủ yếu của các doanh nghiệp KDLTDL. Thông thường, hoạt động kinh doanh lưu trú mang lại nguồn thu chủ yếu cho các doanh nghiệp hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực này. Chính vì vậy, các doanh nghiệp KDLTDL thường có những chiến lược riêng để thu hút khách cũng như duy trì phân đoạn thị trường khách hiện có. Các chiến lược các doanh nghiệp lưu trú thường quan tâm để tạo ra sự khác biệt cho sản phẩm lưu trú của mình bao gồm: chất lượng sản phẩm dịch vụ, công tác marketing, hoạt động chăm sóc khách hàng, văn hóa kinh doanh đặc thù đối với nguồn khách của doanh nghiệp...

Kinh doanh ăn uống

Trong hoạt động kinh doanh du lịch nói chung, nhu cầu ăn uống không phải là mục đích chuyến đi nhưng là nhu cầu cần thiết của du khách. Xuất phát từ nhu cầu đó, kinh doanh ăn uống cũng là một nội dung quan trọng trong hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp KDLTDL. Thông thường, hoạt động kinh doanh ăn uống cũng mang lại doanh thu lớn cho các cơ sở KDLTDL, chỉ đứng sau doanh thu về kinh doanh lưu trú.

Kinh doanh dịch vụ bổ sung

Hiện nay, kinh doanh dịch vụ bổ sung là một nội dung không thể thiếu tại các cơ sở KDLTDL. Những cơ sở lưu trú du lịch có dịch vụ bổ sung phong phú thường sẽ thu hút khách hàng, khách hàng sẽ quay trở lại nhiều hơn, số ngày lưu trú cũng lâu hơn và thu hút được khách hàng có khả năng chi trả cao. Các dịch vụ bổ sung trong KDLTDL bao gồm: dịch vụ giải trí, dịch vụ thể thao, dịch vụ chăm sóc sắc đẹp, giặt là, dịch vụ phục vụ các cuộc hội nghị, hội thảo...

2.1.3. Quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch

2.1.3.1. Khái niệm quản lý nhà nước và quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch

Khái niệm quản lý nhà nước

Theo Giáo trình “Quản lý hành chính nhà nước” của Học viện Hành chính Quốc gia: “*Quản lý nhà nước là sự tác động có tổ chức và điều chỉnh bằng quyền lực Nhà nước đối với các quá trình xã hội và hành vi hoạt động của con người để duy trì và phát triển các mối quan hệ xã hội và trật tự pháp luật nhằm thực hiện những chức*

năng và nhiệm vụ của Nhà nước trong công cuộc xây dựng xã hội chủ nghĩa và bảo vệ tổ quốc xã hội chủ nghĩa” [10, tr.407].

Như vậy, QLNN là hoạt động mang tính chất quyền lực nhà nước thông qua việc sử dụng quyền lực của Nhà nước để điều chỉnh các quan hệ xã hội. QLNN được xem là một hoạt động chức năng của Nhà nước trong quản lý xã hội theo các mục tiêu phát triển.

Quản lý nhà nước có những đặc điểm như sau:

Thứ nhất, QLNN mang tính chất quyền lực nhà nước, QLNN được thiết lập trên cơ sở “quyền uy” và “sự phục tùng” ở các phương diện hành chính và pháp luật. Toàn bộ các tác động tổ chức và điều chỉnh của quản lý được tiến hành dựa trên cơ sở quyền lực nhà nước. Quyền lực của nhà nước được thể hiện thông qua công cụ pháp luật và được đảm bảo bằng các biện pháp cưỡng chế nhà nước.

Thứ hai, QLNN là hoạt động mang tính tổ chức, điều hành và điều chỉnh. Cụ thể, các hoạt động QLNN là quá trình tổ chức xã hội, điều hành xã hội và điều chỉnh xã hội. Tất cả các hoạt động của xã hội đều được nhà nước sử dụng các công cụ, phương pháp quản lý để tạo ra một xã hội có tổ chức trên cơ sở có sự điều hành của Nhà nước và điều chỉnh những hoạt động của Nhà nước đó theo định hướng đã đặt ra.

Thứ ba, sự vận hành của QLNN cần có một cơ chế quản lý thích hợp. Cơ chế quản lý đúng đắn sẽ mang lại thành công cho công tác QLNN, có nghĩa là sẽ giúp xã hội phát triển. Do đó, nếu cơ chế quản lý không phù hợp sẽ làm ảnh hưởng đến hiệu quả của công tác QLNN hay sẽ kìm nén sự phát triển của xã hội hoặc dẫn đến sự dị biệt trong phát triển xã hội của các quốc gia.

Thứ tư, quản lý nhà nước phải dựa trên cơ sở nền tảng của một thể chế nhất định. Cụ thể, các thể chế này phải được xây dựng dựa trên những chuẩn mực nhất định tạo nền tảng cơ sở cho cả chủ thể quản lý và đối tượng quản lý phải tuân theo nhằm đạt được mục tiêu quản lý đã đề ra.

Thứ năm, nhằm thúc đẩy quá trình phát triển xã hội theo chiều hướng liên tục thì hoạt động QLNN được diễn ra thường xuyên và không bị gián đoạn.

Thứ sáu, QLNN là một hoạt động mang tính khoa học và tính kế hoạch cao. Ngoài ra, QLNN lại tuân theo những yêu cầu khách quan, xuất phát từ thực tiễn đời

sống xã hội luôn biến động và phát triển. Do đó, công tác QLNN cần luôn chủ động, sáng tạo để tìm ra các phương thức quản lý thích hợp nhằm thúc đẩy xã hội phát triển.

Tóm lại, QLNN là hoạt động có vai trò quan trọng trong việc điều chỉnh và định hướng xã hội theo mục tiêu đã đề ra. Do đó, QLNN là một quá trình phức tạp, đa dạng và là yếu tố không thể thiếu đối với bất kỳ xã hội nào. Hoạt động QLNN được thể hiện trong tất cả mọi lĩnh vực của đời sống xã hội như: kinh tế, giáo dục, quốc phòng, an ninh, văn hóa... Trong đó, hoạt động QLNN về du lịch, lưu trú du lịch thuộc lĩnh vực kinh tế và cũng giữ vai trò hết sức quan trọng trong sự phát triển của đời sống xã hội.

Khái niệm quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch

Hoạt động KDLTDL là một lĩnh vực kinh doanh của ngành Du lịch, hay nói cách khác hoạt động kinh doanh lưu trú là một bộ phận cấu thành không thể tách rời của hoạt động kinh doanh du lịch nói chung. Do đó, QLNN đối với hoạt động KDLTDL cũng được lồng ghép trong QLNN đối với hoạt động du lịch nói chung. Tuy nhiên, hoạt động KDLTDL lại rất đa dạng về loại hình, quy mô, hình thức sở hữu, điều kiện kinh doanh... cho nên hoạt động QLNN đối với hoạt động này cũng mang các đặc thù riêng. Mặt khác, việc xác định tiêu chuẩn thứ hạng cũng như chất lượng dịch vụ cũng khá phức tạp và khó đo lường mặc dù đã có các quy định cụ thể trong việc xếp hạng các khách sạn. Các lý do có thể ảnh hưởng đến công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL như: Việc thẩm định lại các cơ sở kinh doanh lưu trú du lịch; quản lý về giá trong các thời điểm mùa vụ du lịch khác nhau; quản lý về chất lượng dịch vụ theo thứ hạng... Vì vậy, QLNN đối với hoạt động KDLTDL cần chặt chẽ và hợp lý để một mặt quản lý tốt việc chấp hành các quy định trong hoạt động KDLTDL, mặt khác thúc đẩy hoạt động KDLTDL phát triển theo đúng định hướng. Nói đến QLNN là nói đến cơ chế quản lý, trong đó bao hàm các nội dung cơ bản như: các cơ quan QLNN có chức năng QLNN về hoạt động KDLTDL từ trung ương đến địa phương là chủ thể quản lý; các quan hệ xã hội vận động và phát triển trong hoạt động KDLTDL là đối tượng quản lý và hệ thống pháp luật, chính sách. Quy hoạch, kế hoạch là công cụ để Nhà nước thực hiện sự quản lý. QLNN về du lịch, mà cụ thể là QLNN về hoạt động KDLTDL là hiện tượng phổ biến ở các nước trên thế giới. Tuy nhiên mức độ và yêu cầu quản lý ở mỗi quốc gia lại khác nhau và phụ tùy thuộc vào

sự phát triển của từng nước mà trước hết là sự phát triển của các điều kiện kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội cũng như trình độ QLNN và trình độ dân trí của mỗi quốc gia. Như vậy, việc nhà nước sử dụng các công cụ nào? các phương pháp quản lý nào được lựa chọn nhằm mang lại hiệu quả trong công tác QLNN về kinh doanh lưu trú luôn là một trong những vấn đề đặt ra trong công tác QLNN về hoạt động KDLTDL nói riêng và hoạt động kinh doanh du lịch nói chung.

Cho đến nay, chưa có công trình nghiên cứu nào đề cập cụ thể đến khái niệm hay quan niệm liên quan đến QLNN đối với hoạt động KDLTDL. Tuy nhiên, qua phân tích và tổng hợp các vấn đề liên quan đến QLNN và hoạt động KDLTDL có thể hiểu khái quát về hoạt động QLNN đối với hoạt động KDLTDL như sau:

Quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch là việc nhà nước sử dụng các công cụ quản lý, phương pháp quản lý phù hợp để tác động vào đối tượng quản lý (các cơ sở kinh doanh lưu trú du lịch) nhằm định hướng cho hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch đúng pháp luật và mang lại hiệu quả kinh tế theo mục tiêu đã đề ra.

2.1.3.3. Vai trò quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch

Với tính chất là một ngành kinh tế tổng hợp, hoạt động KDLTDL nói riêng và hoạt động kinh doanh du lịch nói chung muốn phát triển nhanh và bền vững không thể đặt ngoài sự quản lý vĩ mô của Nhà nước. Trong đó, vai trò QLNN đối với hoạt động KDLTDL nhằm mục đích hỗ trợ và tạo điều kiện cho hoạt động KDLTDL phát triển nhanh và bền vững. Cụ thể, Nhà nước sẽ can thiệp vào hoạt động KDLTDL thông qua các công cụ và phương pháp QLNN nhằm tạo ra môi trường kinh doanh lưu trú du lịch lành mạnh, phân bổ nguồn lực một cách hợp lý, điều tiết các hoạt động kinh doanh lưu trú tại một vùng, một địa phương hoặc một quốc gia theo hướng bền vững, phù hợp với lộ trình phát triển kinh tế chung của quốc gia. KDLTDL là mảng kinh doanh quan trọng trong hoạt động kinh doanh du lịch nói chung, vì vậy vai trò QLNN đối với hoạt động KDLTDL cũng có nhiều nét tương đồng với vai trò QLNN đối với hoạt động kinh doanh du lịch. Vai trò QLNN đối với hoạt động KDLTDL được thể hiện như sau:

Thứ nhất, điều hòa lợi ích cũng như đảm bảo sự hỗ trợ phát triển kinh doanh lưu trú du lịch: Du lịch là ngành kinh tế tổng hợp cho nên để hoạt động kinh doanh

lưu trú phát triển thì Nhà nước ban hành những quy định pháp luật nhằm điều hòa lợi ích cũng như đảm bảo sự hỗ trợ phát triển giữa KDLTDL với các ngành, lĩnh vực có liên quan. Đặc biệt, Nhà nước xây dựng các chính sách ưu tiên đối với hoạt động KDLTDL phù hợp với chiến lược phát triển kinh tế và chủ trương đường lối pháp luật của Nhà nước.

Thứ hai, định hướng và can thiệp vào hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch. Bất cứ nền kinh tế nào cũng sẽ vận động theo quy luật vận động của thị trường và hoạt động KDLTDL cũng không nằm ngoài quy luật đó. Vì vậy, vai trò quan trọng của Nhà nước là định hướng, can thiệp vào hoạt động KDLTDL thông qua việc nắm bắt những quy luật vận động của nền kinh tế, định hướng cho hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch phát triển theo hướng tích cực, hạn chế tiêu cực, nhanh chóng đạt được mục tiêu đã đề ra. Ngoài ra, Nhà nước còn có vai trò tạo cơ sở pháp lý cho hoạt động KDLTDL thông qua các công cụ QLNN. Các công cụ chính mà nhà nước sử dụng để quản lý đối với hoạt động KDLTDL bao gồm: công cụ kế hoạch, công cụ chính sách và công cụ pháp luật. Trong đó, công cụ pháp luật là công cụ trực tiếp tác động đến hoạt động KDLTDL. Như vậy, có thể khẳng định vai trò vĩ mô quan trọng của nhà nước đối với nền kinh tế nói chung và đối với hoạt động KDLTDL nói riêng trong việc tạo cơ sở pháp lý, khuyến khích và trừng phạt đối với các tập thể, cá nhân tham gia vào hoạt động KDLTDL.

Thứ ba, tạo môi trường thuận lợi cho hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch phát triển. Trong quá trình hoạt động kinh doanh, các tổ chức hoặc cá nhân KDLTDL không thể tự giải quyết những vấn đề liên quan đến an ninh, môi trường, hợp tác quốc tế và các thủ tục hành chính trong hoạt động KDLTDL. Vì vậy, cơ quan QLNN địa phương cấp tỉnh sử dụng vai trò của mình trong việc tạo môi trường xã hội an ninh, an toàn cho khách du lịch; tham gia vào quá trình phân phối và sử dụng tài nguyên, ban hành các quy định trong việc sử dụng và bảo vệ tài nguyên và môi trường du lịch; tạo hành lang pháp lý và giữ vai trò chủ đạo trong các chính sách về hợp tác quốc tế... Do đó, vai trò QLNN được khẳng định để giải quyết các vấn đề trên, tạo môi trường thuận lợi cho hoạt động KDLTDL phát triển.

Thứ tư, hướng đến bảo vệ lợi ích của quốc gia. Bất cứ hoạt động kinh tế xã hội nào cũng có sự tham gia của nhà nước với vai trò chủ đạo trong hoạt động kinh

doanh như: các doanh nghiệp kinh doanh lưu trú của nhà nước, cơ sở vật chất kỹ thuật và cơ sở hạ tầng đầu tư cho hoạt động kinh doanh du lịch nói chung và KDLTDL nói riêng. Chính vì vậy, vai trò QLNN đối với hoạt động KDLTDL thực chất cũng là để nhà nước bảo vệ lợi ích của chính Nhà nước.

Thứ năm, hướng đến bảo vệ quyền lợi của khách hàng. Đối với các cơ sở KDLTDL, yếu tố khách hàng luôn là yếu tố có ý nghĩa vô cùng quan trọng liên quan trực tiếp đến sự tồn tại và phát triển của các CSLTDL. Tuy nhiên, không phải CSLTDL nào cũng nhận thức được tầm quan trọng của khách hàng. Chính vì vậy, để đảm bảo quyền lợi của khách lưu trú tại các CSLTDL cần thiết phải có vai trò quản lý của nhà nước nhằm đảm bảo những quyền lợi hợp pháp của khách trong thời gian lưu trú tại các CSLTDL.

2.2. Nội dung quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại địa phương cấp tỉnh

Nội dung QLNN của chính quyền cấp tỉnh đối với hoạt động KDLTDL theo phân cấp quản lý cụ thể như sau:

2.2.1. Xây dựng và tổ chức thực hiện quy hoạch, kế hoạch và chính sách liên quan đến hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại địa phương

Công tác QLNN tại địa phương về công tác quy hoạch, kế hoạch và chính sách liên quan đến hoạt động KDLTDL bao gồm: Việc triển khai thực hiện các quy hoạch, kế hoạch, chính sách liên quan đến hoạt động KDLTDL của Trung ương và xây dựng, tổ chức thực hiện và đánh giá quy hoạch, kế hoạch, chính sách liên quan đến hoạt động KDLTDL của địa phương. Việc thực hiện quy hoạch, kế hoạch, chính sách của Trung ương và việc xây dựng, tổ chức thực hiện quy hoạch, kế hoạch, chính sách phù hợp trong hoạt động KDLTDL tại địa phương có vai trò to lớn trong việc thúc đẩy sự phát triển của hoạt động KDLTDL tại địa phương.

Thứ nhất, việc thực hiện quy hoạch, kế hoạch, chính sách của Trung ương và xây dựng chiến lược, quy hoạch, kế hoạch và chính sách liên quan đến hoạt động KDLTDL của cơ quan QLNN địa phương giúp các doanh nghiệp KDLTDL biết được định hướng phát triển và lựa chọn phương án thích hợp để đạt được mục tiêu.

Thứ hai, công cụ chiến lược, quy hoạch, kế hoạch và chính sách góp phần hình thành tư duy chiến lược trong KDLTDL, định hướng hoạt động kinh doanh đúng pháp

luật, từ đó giúp cho các nhà quản lý KDLTDL dự đoán được sự thay đổi tác động tới môi trường kinh doanh, từ đó chuẩn bị các phương án cần thiết để thích ứng với sự thay đổi đó.

Thứ ba, việc xây dựng và tổ chức thực hiện chiến lược, quy hoạch và chính sách về hoạt động KDLTDL tại địa phương nhằm hướng dẫn và điều chỉnh các hoạt động KDLTDL, thực hiện việc phát triển hoạt động KDLTDL theo hướng bền vững.

Thứ tư, hoạt động xây dựng chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, chính sách liên quan đến hoạt động kinh doanh lưu trú địa phương cho phép các nhà quản lý hình dung và mô tả sự phát triển của hoạt động KDLTDL qua các thời kỳ, từ đó hình thành các phương án, mục tiêu phát triển hoạt động KDLTDL dựa trên cơ sở dự kiến những khó khăn và những thời cơ thuận lợi mà ngành du lịch địa phương cần tận dụng.

Du lịch là ngành kinh tế tổng hợp có tính liên ngành, liên vùng và xã hội hóa cao, vì vậy QLNN trong lĩnh vực du lịch có liên quan đến nhiều ngành, nhiều cấp, nhiều lĩnh vực khác nhau như văn hóa, giao thông, tài nguyên môi trường, quốc phòng, an ninh, nông nghiệp, thương mại... Vì vậy, việc xây dựng và tổ chức thực hiện chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, chính sách về KDLTDL phải dựa trên các tiêu chí: Sự rõ ràng, cụ thể của nội dung quy hoạch; phù hợp với thực tế phát triển du lịch của địa phương, phù hợp với tiến trình hội nhập của Việt Nam trong khu vực và quốc tế về kinh tế - xã hội nói chung và du lịch nói riêng; giúp doanh nghiệp KDLTDL thực hiện mục tiêu kinh doanh.

2.2.2. Xây dựng hệ thống thông tin liên quan đến hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại địa phương

Đây là một nội dung quan trọng trong công tác QLNN về KDLTDL nhằm nâng cao hiểu biết về pháp luật của các tổ chức, cá nhân tham gia vào hoạt động KDLTDL.

Công tác xây dựng hệ thống thông tin liên quan đến hoạt động KDLTDL tại địa phương góp phần nâng cao hiệu quả QLNN về KDLTDL, từng bước góp phần hoàn thiện hệ thống thông tin trong kinh doanh lưu trú du lịch. Việc xây dựng hệ thống thông tin giúp các CSLTDL tại địa phương nắm bắt kịp thời các thông tin liên quan đến hoạt động kinh doanh lưu trú, từ đó có những định hướng hợp lý cho hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Công tác thông tin khoa học và chính xác sẽ mang lại hiệu quả đối với công tác QLNN về lưu trú du lịch tại địa phương trong việc tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật và thông tin liên quan đến chiến lược phát triển du lịch cho các doanh nghiệp du lịch

nói chung và các doanh nghiệp KDLTDL nói riêng là một nhiệm vụ quan trọng của hoạt động QLNN về KDLTDL. Công tác thông tin nhằm tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật và thông tin liên quan đến hoạt động KDLTDL trong nước và quốc tế đến với các CSLTDL tại địa phương.

Tóm lại, việc xây dựng hệ thống thông tin liên quan đến hoạt động KDLTDL tại địa phương thường gắn với các tiêu chí như: Sự phù hợp, gắn với chiến lược phát triển du lịch của thành phố; sự đa dạng và phù hợp của các phương tiện thông tin; giúp doanh nghiệp nắm bắt các thông tin liên quan đến hoạt động kinh doanh, từ đó định hướng hoạt động kinh doanh; mang lại hiệu quả cho doanh nghiệp.

2.2.3. Đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực kinh doanh lưu trú du lịch tại địa phương

Công tác đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực phục vụ hoạt động KDLTDL và nguồn nhân lực quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại địa phương là một trong những nhiệm vụ quan trọng của công tác QLNN về du lịch tại địa phương, cần được quan tâm và thực hiện thường xuyên. Việc đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực có ý nghĩa hàng đầu quyết định sự thành công của doanh nghiệp kinh doanh lưu trú, giúp các doanh nghiệp nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ; năng suất lao động, hiệu quả thực hiện công việc; nâng cao tính ổn định cho doanh nghiệp; tạo lợi thế cạnh tranh cho doanh nghiệp cho các CSLTDL tại địa phương. Cơ quan QLNN về lưu trú du lịch địa phương có vai trò quan trọng trong việc tổ chức, quản lý và hỗ trợ các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực, bồi dưỡng nghiệp vụ, nâng cao đạo đức kinh doanh cho lãnh đạo quản lý các CSLTDL; phẩm chất chính trị, đạo đức, nghiệp vụ cho cán bộ QLNN đối với doanh nghiệp lưu trú du lịch. Các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực KDLTDL tại địa phương bao gồm:

- Chính sách đào tạo bồi dưỡng nguồn nhân lực KDLTDL tại địa phương như: điều kiện đào tạo bồi dưỡng nguồn nhân lực, đối tượng đào tạo, công tác bố trí sử dụng sau đào tạo, bồi dưỡng, chính sách đãi ngộ trong đào tạo.

- Chuẩn hóa nhân lực KDLTDL thông qua các lớp đào tạo tiêu chuẩn nghề du lịch. Tùy theo điều kiện thực tế, cơ quan QLNN về du lịch địa phương sẽ có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực theo tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam.

- Quy hoạch nguồn nhân lực quản lý đối với hoạt động KDLTDL. Nhằm bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực có năng lực, phù hợp đối với các vị trí quản lý tại các CSLTDL, cơ quan QLNN về lưu trú du lịch địa phương sẽ có các lớp bồi dưỡng đối với nguồn nhân lực cụ thể để phục vụ cho công tác quy hoạch nhân lực trong các CSLTDL.

- Hoạt động đào tạo nguồn nhân lực du lịch tại các cơ sở đào tạo nhân lực du lịch tại địa phương.

Cơ quan QLNN về lưu trú du lịch xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực ngắn hạn, trung hạn, dài hạn. Trong công tác đào tạo phải xác định rõ yêu cầu đào tạo, trách nhiệm của các bên tham gia vào quá trình đào tạo, cách thức tổ chức đào tạo, nội dung đào tạo, thời gian đào tạo, chi phí và hiệu quả đào tạo. Cùng cố sắp xếp, nâng cao năng lực và chất lượng đào tạo của các cơ sở đào tạo hiện có, phát triển các cơ sở đào tạo chuyên ngành. QLNN về công tác đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực trong KDLTDL là yếu tố quan trọng để nâng cao chất lượng nhân lực góp phần thúc đẩy nhanh sự phát triển hoạt động KDLTDL và kinh tế xã hội của địa phương.

Bên cạnh công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực KDLTDL, công tác đào tạo bồi dưỡng nguồn nhân lực phục vụ QLNN về lưu trú du lịch tại địa phương cũng là nội dung quan trọng nhằm phát triển đội ngũ nhân lực có năng lực, chuyên môn vững vàng trong QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại địa phương. Đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực QLNN về KDLTDL tại địa phương tập trung vào các nội dung như: xây dựng các kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng, phát triển nhân lực QLNN về KDLTDL; ngân sách dành cho công tác đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nhân lực QLNN về KDLTDL tại địa phương.

Tóm lại, hoạt động đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực KDLTDL tại địa phương cần được đánh giá dựa trên các tiêu chí như: Sự thường xuyên của hoạt động đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực; cách thức triển khai; chính sách hỗ trợ đào tạo; phương pháp đào tạo; hiệu quả mang lại của hoạt động đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực về KDLTDL.

2.2.4. Kiện toàn và nâng cao năng lực bộ máy quản lý nhà nước địa phương cấp tỉnh về kinh doanh lưu trú du lịch

KDLTDL là một hoạt động kinh doanh thuộc lĩnh vực kinh doanh du lịch. Chính vì vậy, bộ máy QLNN về du lịch nói chung ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả của ngành KDLTDL thông qua việc xác định các mục tiêu, kế hoạch phát triển du lịch phù hợp.

Bộ máy QLNN về du lịch ở cấp địa phương bao gồm:

Ủy ban nhân dân địa phương

Ủy ban nhân dân (UBND) địa phương là cơ quan chấp hành của Hội đồng nhân dân địa phương và là cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương hoạt động theo hiến pháp và luật tổ chức hội đồng nhân dân và UBND (Luật số 11/2003/QH11 của Quốc hội nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam). UBND địa phương là cơ quan QLNN địa phương chịu trách nhiệm chỉ đạo các ngành, các cấp địa phương thực hiện kế hoạch, ngân sách phát triển kinh tế xã hội nói chung và ngành du lịch nói riêng.

Sở Du lịch, Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch địa phương

Sở Du lịch, Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch là cơ quan chuyên môn trực thuộc UBND tỉnh (thành phố) có chức năng tham mưu, giúp UBND tỉnh (thành phố) thực hiện QLNN về lĩnh vực du lịch tại địa phương. Sở Du lịch (Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch) chịu sự chỉ đạo, quản lý trực tiếp của UBND tỉnh (thành phố) về tổ chức và biên chế hoạt động, đồng thời chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn và kiểm tra về chuyên môn của Tổng cục Du lịch Việt Nam thuộc Bộ Văn hóa - Thể thao và Du lịch.

Trung tâm Xúc tiến Đầu tư Du lịch

Tùy theo các địa phương, hoạt động xúc tiến có thể tách ra thành cơ quan ngang cấp hoặc trực thuộc Sở Du lịch (Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch) nhằm đạt hiệu quả cao nhất đối với hoạt động xúc tiến du lịch tại địa phương.

Phòng Du lịch

Là cơ quan QLNN cấp quận, huyện chịu trách nhiệm QLNN về hoạt động du lịch tại địa bàn hành chính cấp quận, huyện và trực thuộc Sở Du lịch hoặc Sở Văn hóa – Thể thao và Du lịch địa phương.

Trong những năm gần đây, bộ máy QLNN về du lịch của các địa phương đang ngày càng dần hoàn thiện, nhằm đáp ứng nhu cầu kiện toàn và nâng cao năng lực bộ máy QLNN về du lịch nói chung và về KDLTDL nói riêng. Để đánh giá hiệu lực, hiệu quả của bộ máy QLNN về KDLTDL, các địa phương thường dựa trên các

tiêu chí như: Sự hợp lý của cơ cấu bộ máy quản lý; năng lực của bộ máy quản lý; phát huy hiệu quả QLNN về lưu trú du lịch...

2.2.5. Hợp tác quốc tế và xúc tiến kinh doanh lưu trú du lịch

Hợp tác quốc tế và xúc tiến KDLTDL là một trong những nội dung quan trọng của công tác QLNN về KDLTDL tại địa phương, đặc biệt trong bối cảnh hiện nay khi mà hầu hết các nước đều nằm trong xu thế hội nhập khu vực và quốc tế. Hợp tác quốc tế và xúc tiến lưu trú du lịch nằm trong chiến lược chung về xúc tiến du lịch của Nhà nước. Do đó, vai trò của các cơ quan QLNN địa phương trong hợp tác quốc tế và xúc tiến KDLTDL được thể hiện như sau:

- Gắn kết giữa các doanh nghiệp lưu trú du lịch tại địa phương với thị trường liên vùng, khu vực và liên quốc gia.

- Giữ vai trò cầu nối thông qua việc xác định các điểm xúc tiến du lịch và lựa chọn công bố các thông tin liên quan tại các trung tâm kinh tế lớn trong nước và trên thế giới nhằm giúp các doanh nghiệp KDLTDL có những thông tin cần thiết để có thể lựa chọn đối tác hợp tác và liên kết.

- Cơ quan QLNN cấp địa phương có vai trò trong việc đẩy mạnh các hoạt động nhằm xúc tiến hợp tác quốc tế, đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật, xúc tiến quảng bá du lịch của địa phương thông qua việc tổ chức các hội thảo trong nước và quốc tế về lĩnh vực liên quan đến lưu trú du lịch. Từ đó, trao đổi các kinh nghiệm QLNN về KDLTDL nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh lưu trú cũng như công tác QLNN về KDLTDL.

- Mở rộng và phát huy triệt để các mối quan hệ hợp tác song phương và đa phương nhằm tăng cường xúc tiến, thu hút khách, thu hút đầu tư, chuyển giao công nghệ và nâng cao vị thế, hình ảnh du lịch địa phương trên thị trường du lịch quốc tế.

- Tạo lập sự gắn kết giữa địa phương với Trung ương, giữa các địa phương, giữa khu vực nhà nước và tư nhân trong quản lý hoạt động KDLTDL.

Để đánh giá về hiệu quả công tác hợp tác quốc tế và xúc tiến KDLTDL các địa phương thường dựa trên những tiêu chí cơ bản như: Sự phù hợp của các nội dung, phương pháp xúc tiến và hợp tác quốc tế; sự phát huy vai trò QLNN về hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến KDLTDL; hiệu quả mang lại thực tế đối với doanh nghiệp KDLTDL.

2.2.6. Quản lý đăng ký kinh doanh và thẩm định hạng cơ sở lưu trú du lịch

Về việc cấp giấy phép kinh doanh cho các doanh nghiệp kinh doanh lưu trú du lịch

Giấy phép kinh doanh là điều kiện bắt buộc để các doanh nghiệp nói chung và doanh nghiệp kinh doanh lưu trú nói riêng cần phải có để bắt đầu hoạt động kinh doanh. Giấy phép kinh doanh do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp và chỉ cấp cho những doanh nghiệp đủ điều kiện.

Đăng ký giấy phép kinh doanh là một nội dung quản lý kinh tế vĩ mô của Nhà nước, đồng thời là công cụ để thực hiện quyền tự do kinh doanh của công dân. Theo Luật Du lịch, Luật Doanh nghiệp và các nghị định hướng dẫn thi hành thì cơ quan có thẩm quyền cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh cho các doanh nghiệp lưu trú du lịch ở cấp tỉnh là Sở Kế hoạch và Đầu tư, cơ quan QLNN về du lịch ở cấp tỉnh là cơ quan thẩm định cấp giấy phép kinh doanh có điều kiện cho các doanh nghiệp lưu trú du lịch hoặc hướng dẫn doanh nghiệp làm hồ sơ gửi cơ quan QLNN ở trung ương thẩm định. Hồ sơ đăng ký kinh doanh dựa trên hướng dẫn của Luật Du lịch.

Về việc thu hồi giấy phép, giấy chứng nhận kinh doanh của các doanh nghiệp kinh doanh lưu trú du lịch

Cơ quan QLNN về du lịch ở cấp tỉnh có thẩm quyền thu hồi giấy phép kinh doanh có điều kiện của các CSLTDL trên địa bàn tỉnh nếu doanh nghiệp không đủ điều kiện hoạt động hoặc vi phạm các quy định sẽ bị xử lý theo pháp luật. Phòng Đăng ký kinh doanh thuộc sở Kế hoạch và đầu tư có thẩm quyền thu hồi đăng ký kinh doanh của doanh nghiệp, trong đó có các doanh nghiệp KDLTDL.

Việc thẩm định hạng cơ sở lưu trú du lịch

Theo Luật Du lịch 2005, việc thẩm định và xếp hạng CSLTDL là yêu cầu bắt buộc đối với các cơ sở KDLTDL, cơ quan QLNN về du lịch cấp tỉnh chịu trách nhiệm thẩm định và quản lý các CSLTDL từ 1 đến 2 sao. Tuy nhiên, Theo Luật Du lịch 2017, việc thẩm định hạng CSLTDL, đăng ký xếp hạng CSLTDL là tự nguyện. Trước tiên, các CSLTDL phải đáp ứng điều kiện kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch quy định tại Điều 49, Luật Du lịch 2017. Ngoài ra, theo nhu cầu kinh doanh, các CSLTDL có thể đăng ký với cơ quan có thẩm quyền để xếp hạng CSLTDL. CSLTDL được xếp hạng theo chất lượng dịch vụ cung cấp từ 1 sao đến 5 sao. Thẩm quyền thẩm định và

công nhận hạng CSLTDL được quy định bao gồm: Tổng cục Du lịch thẩm định hạng CSLTDL từ 4 sao đến 5 sao; Cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh thẩm định, công nhận hạng CSLTDL từ 1 sao đến 3 sao. Như vậy, điểm mới của Luật Du lịch 2017 là các địa phương cấp tỉnh đã được quyền thẩm định các CSLTDL từ 1 đến 3 sao.

Để đánh giá về công tác quản lý đăng ký kinh doanh và thẩm định hạng CSLTDL, các địa phương thường dựa vào các tiêu chí cơ bản như: Thủ tục đăng ký kinh doanh và thẩm định hạng; thời gian chờ cấp phép; việc rà soát, theo dõi và thu hồi giấy phép kinh doanh nghiêm túc, đúng quy định...

2.2.7. Thanh, kiểm tra, giám sát hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch và giải quyết khiếu nại

Sự phát triển nhanh về số lượng các CSLTDL tại địa phương có thể làm nảy sinh nhiều vấn đề tiêu cực như khai thác quá mức các công trình, khu, điểm du lịch, làm ô nhiễm môi trường sinh thái, các cơ sở lưu trú không thông báo thời điểm hoạt động và đăng ký xếp hạng theo quy định, chưa chấp hành tốt việc khai báo khách lưu trú và sử dụng lao động chưa qua đào tạo; quảng cáo không đúng với cấp hạng và chất lượng dịch vụ, chưa chấp hành chính sách giá theo đăng ký, chưa cung cấp đúng và đủ loại dịch vụ theo đăng ký, chưa chấp hành các quy định về an toàn cháy nổ, vệ sinh an toàn thực phẩm...

Do vậy, công tác thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo có vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, nâng cao hình ảnh du lịch địa phương. Việc tổ chức kiểm tra, thanh tra định kỳ, đột xuất các hoạt động của các CSLTDL trong việc chấp hành các chính sách pháp luật của Nhà nước tại địa phương nhằm tránh các hoạt động kinh doanh trái phép, gian lận và những biểu hiện tiêu cực trong kinh doanh của các CSLTDL.

Công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo đối với các CSLTDL phải có những quy định rõ về bộ phận nhận đơn khiếu nại, tố cáo, thời gian tiếp dân, thời gian trả lời đơn thư khiếu nại, tố cáo... Tổ chức thường kỳ kiểm tra, rà soát, đánh giá việc thực hiện Luật Du lịch và vệ sinh môi trường tại các cơ sở lưu trú. Kiểm tra tính hợp pháp của sự tồn tại doanh nghiệp lưu trú du lịch. Mỗi CSLTDL ra đời đều phải có giấy phép kinh doanh. Giấy phép kinh doanh chỉ cấp cho những doanh nghiệp đủ điều kiện. Việc kiểm tra này nhằm loại trừ

những doanh nghiệp kinh doanh mà không đăng ký kinh doanh hoặc không đủ điều kiện kinh doanh. Kiểm tra khả năng tiếp tục tồn tại của doanh nghiệp. Kiểm tra định kỳ theo chế độ nhằm bảo đảm các CSLTDL thường xuyên chấp hành pháp luật. Thanh tra, kiểm tra khi doanh nghiệp có dấu hiệu vi phạm pháp luật như trốn thuế, thanh tra kiểm tra khi có đơn thư khiếu nại, tố cáo.

Như vậy, thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo là một nội dung quan trọng của công tác QLNN tại địa phương đối với hoạt động KDLTDL. Để đánh giá về công tác thanh, kiểm tra, giám sát hoạt động KDLTDL tại các địa phương, có thể đánh giá dựa trên các tiêu chí chủ yếu như: Số lần thanh kiểm tra; quy trình thanh kiểm tra; thời gian thanh kiểm tra; nội dung thanh kiểm tra, giám sát và xử lý khiếu nại khách quan và hợp lý.

2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch

QLNN tại địa phương cấp tỉnh đối với hoạt động KDLTDL chịu tác động bởi nhiều yếu tố khách quan và chủ quan. Những yếu tố này dù ít hay nhiều đều ảnh hưởng tới hiệu quả công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL. Do đó, việc nghiên cứu và đánh giá chính xác về các yếu tố này giúp nâng cao hiệu quả công tác QLNN về KDLTDL của một vùng, một địa phương hoặc một quốc gia.

2.3.1. Các yếu tố chủ quan

Cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch

Cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch cũng là một trong những yếu tố tác động tới hoạt động KDLTDL từ đó tác động tới hiệu quả QLNN về KDLTDL của một địa phương, một vùng hay một quốc gia.

Cơ sở hạ tầng nói chung có vai trò quan trọng đối với việc đẩy mạnh phát triển du lịch. Một địa phương phát triển du lịch bao giờ cũng đi kèm với hệ thống cơ sở hạ tầng hiện đại, đồng bộ và phát triển. Cơ sở hạ tầng bao gồm: mạng lưới và phương tiện giao thông vận tải, hệ thống thông tin liên lạc và các công trình cung cấp điện, nước. Như vậy, cơ sở hạ tầng là tiền đề, là đòn bẩy của mọi hoạt động kinh tế, trong đó có hoạt động KDLTDL tại địa phương.

Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch tại địa phương bao gồm toàn bộ các phương tiện vật chất tham gia vào việc tạo ra và thực hiện dịch vụ hàng hóa du lịch nhằm

phục vụ các nhu cầu của khách du lịch. Cơ sở vật chất đóng vai trò quan trọng trong quá trình tạo ra và cung cấp sản phẩm du lịch cũng như quyết định mức độ khai thác tiềm năng du lịch nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách du lịch. Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch bao gồm cơ sở vật chất kỹ thuật của ngành du lịch và cơ sở vật chất kỹ thuật của các ngành liên quan trong nền kinh tế quốc dân có tham gia vào phục vụ hoạt động du lịch. Để đảm bảo cho hoạt động du lịch phát triển tại địa phương cần phải xây dựng cơ sở vật chất kỹ thuật tương ứng như: các cơ sở kinh doanh lưu trú, nhà hàng, trạm cung cấp xăng dầu, cơ sở y tế, ngân hàng, nơi vui chơi thể thao, giải trí... Do đó, sự phát triển của ngành du lịch nói chung và KDLTDL nói riêng bao giờ cũng gắn liền với việc xây dựng và hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật và cơ sở hạ tầng phục vụ du lịch.

Vai trò của các bên liên quan trong hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch

Để tạo nên hoạt động du lịch nói chung và KDLTDL nói riêng cần có sự tham gia của các chủ thể như: khách du lịch, cộng đồng dân cư địa phương, doanh nghiệp kinh doanh du lịch và chính quyền địa phương. Để hoạt động du lịch của địa phương phát triển thì cần phát huy vai trò của các bên liên quan nhằm tạo nên sự thành công cho mục tiêu chung của ngành du lịch. Các chủ thể tham gia hoạt động KDLTDL có mối quan hệ chặt chẽ, tác động qua lại lẫn nhau, không thể tách rời nhau và là một trong những yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển du lịch của một địa phương. Một địa phương muốn phát triển du lịch thì phải tạo mọi điều kiện để thuận lợi để các bên liên quan tham gia cùng phát triển theo các mục tiêu đã đặt ra. Chính vì vậy, để tạo thuận lợi cho các chủ thể tham gia hoạt động KDLTDL cần thiết có sự tham gia của cơ quan QLNN để hoạt động KDLTDL nói riêng và hoạt động du lịch nói chung đi theo đúng hướng, phù hợp với chiến lược phát triển du lịch của địa phương.

Trình độ, năng lực của cơ quan quản lý nhà nước địa phương cấp tỉnh đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch

Hoạt động KDLTDL không thể thiếu vắng vai trò QLNN từ trung ương đến địa phương. Bởi vì, nhà nước là chủ thể đặc biệt trong các mối quan hệ xã hội, đảm bảo cho các quan hệ xã hội được thực hiện theo hướng ngày một tự do, bình đẳng hơn. Mặt khác, bộ máy tổ chức và đội ngũ cán bộ QLNN về du lịch từ trung ương đến địa phương cũng có ảnh hưởng lớn đến sự phát triển của hoạt động KDLTDL. Thực

tiền cho thấy nếu một địa phương có được đội ngũ cán bộ quản lý chuyên môn nghiệp vụ về lưu trú du lịch tốt, có trình độ ngoại ngữ, am hiểu luật pháp quốc tế về lưu trú du lịch, sử dụng thành thạo các thiết bị thông tin, điện tử... cộng với tổ chức bộ máy QLNN đối với hoạt động KDLTDL thống nhất, đồng bộ, xây dựng được chiến lược phát triển có tầm nhìn, có phương pháp quản lý và công cụ quản lý thích hợp đối với hoạt động KDLTDL thì sẽ thúc đẩy hoạt động KDLTDL tại địa phương phát triển. Ngược lại, nếu năng lực của bộ máy QLNN về lưu trú du lịch không tốt, các phương pháp, công cụ QLNN về du lịch không thích hợp thì sẽ ảnh hưởng xấu đến hoạt động KDLTDL nói riêng và hoạt động du lịch của địa phương.

Đội ngũ nhân lực kinh doanh lưu trú du lịch của địa phương

Đội ngũ nhân lực KDLTDL tại địa phương cũng là yếu tố quan trọng ảnh hưởng tới công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL. Nếu đội ngũ nhân lực KDLTDL của địa phương có chất lượng cao, kỹ năng nghiệp vụ tốt sẽ trực tiếp thúc đẩy các hoạt động KDLTDL địa phương phát triển thông qua các phương pháp quản lý kinh doanh hợp lý, các chính sách kinh doanh, chính sách marketing phù hợp trong việc thu hút khách, trú trọng đến chất lượng dịch vụ của cơ sở lưu trú, tăng khả năng cạnh tranh tại địa phương cũng như liên vùng. Như vậy, một địa phương có chất lượng đội ngũ nhân lực kinh doanh lưu trú tốt sẽ trực tiếp ảnh hưởng tích cực tới công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại địa phương và ngược lại.

2.3.2. Các yếu tố khách quan

Tài nguyên du lịch

Du lịch là ngành có định hướng về tài nguyên rõ rệt, do đó, tài nguyên du lịch (TNDL) ảnh hưởng trực tiếp đến tổ chức lãnh thổ của ngành du lịch, đến việc hình thành, chuyên môn hóa các vùng du lịch và hiệu quả kinh tế của hoạt động du lịch [41, tr.31]. TNDL bao gồm các thành phần và những kết hợp khác nhau của cảnh quan tự nhiên và cảnh quan nhân văn được sử dụng cho mục đích thăm quan, nghỉ dưỡng, chữa bệnh, du lịch. TNDL thường được chia ra hai loại là TNDL tự nhiên và TNDL nhân văn. TNDL có vai trò quan trọng đối với sự phát triển của địa phương vì: TNDL là yếu tố cơ bản để hình thành các sản phẩm du lịch, chất lượng sản phẩm du lịch và hiệu quả của hoạt động du lịch; TNDL là một bộ phận quan trọng cấu thành nên tổ chức lãnh thổ du lịch. Vị trí của TNDL là căn cứ để bố trí hợp lý cơ sở vật chất

kỹ thuật và là cơ sở cơ bản để hình thành các trung tâm du lịch của địa phương. Khả năng tiếp nhận của TNDL là cơ sở xây dựng công suất các công trình phục vụ du lịch. Do đó, TNDL là nhân tố quan trọng ảnh hưởng tới quy mô, thứ hạng, loại hình KDLTDL và tạo nên tính mùa vụ trong hoạt động KDLTDL nói riêng và kinh doanh du lịch nói chung của địa phương. Như vậy, xét về phương diện QLNN thì quy mô, số lượng TNDL cũng được xem là một yếu tố ảnh hưởng gián tiếp đến công tác QLNN về lưu trú du lịch tại địa phương.

Tình hình phát triển kinh tế - xã hội của địa phương

Tình hình phát triển kinh tế - xã hội cũng là một trong những yếu tố ảnh hưởng đến công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL. Một địa phương có tình hình kinh tế - xã hội phát triển sẽ tác động tích cực tới hiệu quả công tác QLNN tại địa phương về hoạt động KDLTDL. Cũng giống như hoạt động du lịch, hoạt động KDLTDL muốn phát triển thì cần rất nhiều yếu tố trong đó có yếu tố về phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.

Nhu cầu của khách du lịch (thị trường khách du lịch)

Một địa phương có tài nguyên du lịch phong phú, độc đáo sẽ thu hút được nhu cầu của khách du lịch, từ đó gia tăng lượng khách hay thị trường khách cho ngành du lịch địa phương. Chính vì vậy, khi một địa phương thu hút được nhu cầu của khách du lịch sẽ thúc đẩy hoạt động du lịch phát triển, gia tăng các CSLTDL nhằm phục vụ yêu cầu của khách. Từ đó tác động đến công tác QLNN về lưu trú du lịch của địa phương thông qua các công cụ cũng như phương pháp quản lý hợp lý nhằm mang lại hiệu quả thúc đẩy hoạt động du lịch của địa phương phát triển.

Sự cạnh tranh trên thị trường KDLTDL

Sự cạnh tranh trên thị trường KDLTDL cũng được xem là một yếu tố tác động đến công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL. Có thể nhận thấy, ở các cấp độ cạnh tranh khác nhau như: tại địa bàn, liên vùng và liên quốc gia thì sự cạnh tranh trên thị trường KDLTDL đều có những tác động nhất định đến hiệu quả công tác QLNN về KDLTDL. Vì vậy, khi sự cạnh tranh trên thị trường kinh doanh lưu trú xảy ra sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến một số khía cạnh trong công tác QLNN như: quản lý về giá cả, chất lượng dịch vụ, chiến lược marketing xúc tiến về lưu trú du lịch... tại địa phương.

2.4. Kinh nghiệm quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch ở một số tỉnh/thành trong và ngoài nước - Bài học rút ra cho Hải Phòng

2.4.1. Kinh nghiệm ở nước ngoài

2.4.1. 1. Kinh nghiệm của Pattaya (Thái Lan)

Thái Lan có ngành công nghiệp du lịch phát triển, gây ấn tượng với các quốc gia trong khu vực và trên thế giới. Ngành du lịch Thái Lan thực sự là ngành kinh tế “mũi nhọn” đóng góp 9% GDP của Thái Lan, đối với Việt Nam chỉ có 4,6% (năm 2013). Để có được điều này, cơ quan giúp Chính phủ Thái Lan quản lý về du lịch của quốc gia là Bộ Thể thao và Du lịch Thái Lan trong những năm qua đã thực hiện tốt vai trò quản lý của mình. Cơ cấu tổ chức của Bộ Thể thao và Du lịch Thái Lan được cơ cấu theo ngành dọc đến các địa phương.

Pattaya là một thành phố nằm ở phía bờ biển phía Đông vịnh Thái Lan cách thủ đô Bangkok 165 km về phía Đông Nam. Pattaya là một trong những trung tâm du lịch biển lớn nhất của Thái Lan với 12 triệu du khách vào năm 2015. Pattaya hiện nay được đánh giá là một trong những thành phố biển cao cấp nhất thế giới với các hoạt động mua sắm nhộn nhịp, phương tiện giải trí hiện đại với hơn 400 khách sạn cao cấp, hàng ngàn cửa hiệu, nhà hàng và quán rượu (Tổng cục Du lịch Thái Lan www.tatnews.org). Với cơ quan QLNN về du lịch theo ngành dọc, Pattaya cũng bao gồm các cơ quan quản lý chính về du lịch: Văn phòng đại diện phát triển du lịch (OTD), Cơ quan du lịch (TAT), Cơ quan quản lý CSLTDL Pattaya.

Kinh nghiệm chung về QLNN đối với hoạt động KDLTDL

Công tác quản lý CSLTDL của cơ quan quản lý của Thái Lan nói chung và Pattaya nói riêng tập trung vào việc quy hoạch, kiểm tra, giám sát các hoạt động KDLTDL như việc kê khai số lượng các cơ sở lưu trú, thống kê các cơ sở lưu trú của các địa phương. Cơ quan quản lý CSLTDL Pattaya hoạt động dựa trên pháp luật, hiến pháp của quốc gia, ngoài ra còn một số luật khác như Luật Lao động, Luật Môi trường, Luật Y tế. Hiện nay cơ quan quản lý CSLTDL của Pattaya đang quản lý theo Sắc lệnh khách sạn 2004, trong đó các tiêu chuẩn xếp hạng CSLTDL là công cụ quan trọng nhất để thực hiện việc đánh giá, xếp hạng chất lượng các cơ sở theo hạng sao đã được đăng ký. Việc xếp hạng sao các CSLTDL do Ủy Ban Quốc gia về du lịch xếp hạng chung cho toàn quốc. Việc xếp hạng các CSLTDL là việc làm được thống nhất

và bắt buộc trong cả nước, do đó các cơ sở lưu trú đều phải là thành viên của Hiệp hội khách sạn. Các tiêu chuẩn xếp hạng CSLDTL là kết quả của sự hợp tác giữa cơ quan QLNN và khối doanh nghiệp tư nhân đồng thời có sự tham gia của nhiều bên có liên quan trong lĩnh vực xếp hạng các cơ sở kinh doanh lưu trú như Hiệp hội lữ hành, Hiệp hội Khách sạn, các trường Đại học, Học viện nghiên cứu du lịch, các cơ quan đại diện quyền lực nhà nước như Bộ Nội vụ, văn phòng phát triển du lịch quốc gia OTD, cơ quan quản lý nhà nước TAT, cơ quan quản lý du lịch của từng vùng, địa phương.

Kinh nghiệm về xây dựng sản phẩm du lịch đặc thù thu hút khách thúc đẩy hoạt động KDLTDL

Tại Pattaya, du lịch biển với các loại hình dịch vụ kèm theo như : lặn biển, chèo thuyền, trượt ván, thuyền máy... được triển khai thu hút du khách và khai thác tối đa khả năng chi tiêu của khách du lịch. Ngoài ra, tại Pattaya còn có các sản phẩm mang tính đặc thù như : Alcaza show, Cabaret show, Tiffany show, nhảy dù tại đảo san hô, các chương trình ca nhạc dân tộc... Chính sự đa dạng về sản phẩm du lịch đặc thù là một điều kiện vô cùng quan trọng quyết định lượng khách du lịch và khách lưu trú trong các CSLTDL tại Pattaya.

Kinh nghiệm về chú trọng chất lượng đội ngũ lao động và công tác đào tạo nguồn nhân lực cho các cơ sở KDLTDL

Lực lượng lao động ngành Du lịch Thái Lan được đánh giá là có tính chuyên nghiệp, tinh thần phục vụ chu đáo hàng đầu trong khu vực. Chính vì vậy, đây cũng là một tiêu chí quan trọng trong việc tuyển dụng nhân lực tại các CSLTDL tại Pattaya. Tiếng Anh được sử dụng như ngôn ngữ thứ hai tại Pattaya, các cán bộ cơ quan quản lý chuyên trách về du lịch cũng như nhân lực trong ngành lưu trú du lịch sử dụng tiếng Anh tương đối thành thạo. Tại các cơ sở đào tạo nguồn nhân lực du lịch (Trường Cao đẳng Du lịch quốc tế) các kỹ năng nghề và ngoại ngữ rất được chú trọng (thời lượng học nghề và yêu cầu thực hành tại cơ sở tại chỗ của nhà trường khá cao, tiếng Anh tối thiểu 550 điểm TOEFL) để đáp ứng ngay cho nhu cầu phát triển nhanh của ngành Du lịch. Ngoài ra, việc đẩy mạnh hoạt động hợp tác quốc tế, học tập kinh nghiệm nước ngoài trong đào tạo nguồn nhân lực du lịch đặc biệt được quan tâm.

Kinh nghiệm ứng dụng tiến bộ khoa học công nghệ thông tin trong hoạt động KDLTDL

Để đáp ứng nhu cầu thu hút khách và đảm bảo vị trí trong thế phát triển cạnh tranh, Pattaya áp dụng các tiến bộ khoa học kỹ thuật hiện đại trong các lĩnh vực hoạt động kinh du lịch từ quy hoạch thiết kế công trình du lịch, các khu vui chơi giải trí, các CSLTDL, các công nghệ dịch vụ du lịch đến các dịch vụ hạ tầng giao thông, bưu chính viễn thông, ngân hàng... để tạo sự hài lòng cho khách du lịch. Đặc biệt, đối với các cơ sở KDLTDL tại Pattaya đều áp dụng các phần mềm quản lý về khách sạn trong toàn bộ các giai đoạn phục vụ khách lưu trú, tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho khách lưu trú và tăng cường doanh thu cho các CSLTDL.

Kinh nghiệm thanh tra, kiểm tra bảo vệ môi trường tại các CSLTDL

Pattaya có quy định chặt chẽ tiêu chuẩn chất lượng môi trường của các khu du lịch, bãi biển và CSLTDL. Các đơn vị kinh doanh nếu vi phạm sẽ bị phạt hoặc thu hồi giấy phép kinh doanh. Công tác thanh tra, kiểm tra được thực hiện thường xuyên nên chất lượng môi trường tại các CSLTDL và các khu du lịch luôn đảm bảo theo tiêu chuẩn.

Kinh nghiệm trong công tác phối hợp liên ngành trong du lịch

Để đảm bảo du lịch phát triển, hoạt động phối hợp giữa các ngành với ngành Du lịch Pattaya được triển khai khá tốt. Các Bộ, Ngành như môi trường, đầu tư, giáo dục, chính quyền địa phương đều tham gia vào hoạt động xây dựng thể chế, các quy định và cử đại diện vào các Ủy ban liên ngành để cùng phối hợp quản lý, giám sát hoạt động du lịch và kịp thời có những điều chỉnh tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động kinh doanh du lịch nói chung và KDLTDL nói riêng tại Pattaya phát triển.

2.4.1.2. Kinh nghiệm của Singapore

Tại Singapore cơ quan QLNN về du lịch là Tổng Cục Du lịch Singapore (Singapore Tourism Board) với nhiệm vụ là đẩy mạnh phát triển du lịch để xây dựng du lịch trở thành động lực phát triển kinh tế của Singapore. Tổng cục Du lịch Singapore được thành lập năm 1964 có trách nhiệm xúc tiến, quảng bá đất nước Singapore thành một điểm đến du lịch nổi tiếng với các quốc gia trên thế giới. Du lịch là một trong những ngành kinh tế then chốt của Singapore. Tổng cục Du lịch Singapore bao gồm các nhóm và các bộ phận chức năng quản lý các lĩnh vực mà mình phụ trách như nhóm quản lý thương hiệu du lịch và truyền thông, nhóm điều phối khu vực, nhóm quản lý các sự kiện và chương trình, nhóm quản lý các dịch vụ

giải trí, bộ phận quản lý lễ hành và giao tiếp, bộ phận quản lý tài chính và các tập đoàn, bộ phận quản lý các khu du lịch tổng hợp.

Kinh nghiệm QLNN trong lĩnh vực KDLTDL tại Singapore

Trong lĩnh vực KDLTDL tại Singapore có sự quản lý chặt chẽ từ Bộ Thương mại Quốc gia và Tổng cục Du lịch Singapore. Việc ban hành các văn bản, chính sách, các chiến lược về phát triển hệ thống CSLTDL cũng như quản lý, giám sát chặt chẽ việc kinh doanh của các CSLTDL rất được Singapore coi trọng. Để thực hiện mục tiêu phát triển lĩnh vực du lịch Singapore nói riêng và kinh tế của quốc gia nói chung, về phía ngành du lịch Tổng cục Du lịch Singapore đã mở rộng hợp tác và xúc tiến kinh doanh du lịch trong đó có cả lĩnh vực kinh doanh lưu trú trên phạm vi nhiều quốc gia. Tổng cục Du lịch Singapore có văn phòng đại diện tại Ấn Độ, Indonesia, Nhật Bản, Malaysia, Hàn Quốc, Trung Quốc, Đài Loan (Trung Quốc), Thái Lan, Philippin, Việt Nam, Các Tiểu vương quốc Ả Rập thống nhất, Úc, New Zealand, Đức, Vương quốc Anh, Mỹ... Quản lý nhà nước trong lĩnh vực đào tạo và phát triển nguồn nhân lực về lưu trú du lịch ở Singapore cũng được ưu tiên và phát triển mạnh mẽ. Singapore là quốc gia thu hút một lượng lớn du khách mỗi năm. Chính vì vậy, việc đáp ứng đào tạo nhân lực chất lượng cao cho các CSLTDL rất được chú trọng. Tại Singapore, các cơ sở đào tạo luôn liên kết chặt chẽ với các cơ sở KDLTDL, chương trình học luôn được liên tục cập nhật theo những thay đổi của ngành, được tham gia thực tập ngay khi còn đang đào tạo, chương trình học của các cơ sở đào tạo về du lịch tại Singapore luôn lồng ghép thực hành, thực tế hàng tuần, được thực tập hưởng lương tại nhiều doanh nghiệp lớn.

Bộ máy QLNN về KDLTDL của Singapore được tổ chức gọn nhẹ và khoa học. Hệ thống pháp luật nhằm điều chỉnh các hoạt động KDLTDL được xây dựng rõ ràng, phân cấp quản lý từ trung ương đến địa phương đã phát huy được thế mạnh trong công tác quản lý. Sự phối kết hợp của Tổng cục Du lịch và các doanh nghiệp KDLTDL tương đối tốt đã thúc đẩy được các thế mạnh của du lịch Singapore.

2.4.2. Kinh nghiệm ở trong nước

2.4.2.1. Kinh nghiệm của tỉnh Quảng Ninh

Quảng Ninh là một trong những trung tâm du lịch trọng điểm của miền Bắc Việt Nam, với cảnh quan thiên nhiên đa dạng và phong phú đã mang lại cho Quảng

Ninh thể mạnh đặc biệt để phát triển ngành du lịch thành ngành kinh tế trọng điểm. Song song với việc phát triển thể mạnh về hoạt động du lịch thì hệ thống cơ sở KDLTDL của Quảng Ninh cũng có sự gia tăng không ngừng về số lượng và chất lượng. Theo thống kê của Sở Du lịch Quảng Ninh thì 6 tháng đầu năm 2016, số lượt khách du lịch lưu trú lại trên địa bàn tỉnh chiếm 50% trên tổng số lượt khách du lịch đến với Quảng Ninh. Theo thống kê năm 2016, toàn tỉnh Quảng Ninh hiện có hơn 1.000 CSLTDL với trên 17.000 phòng nghỉ đã được xếp hạng, trong đó có 830 cơ sở lưu trú trên bờ (153 cơ sở từ 1 đến 5 sao, 677 cơ sở lưu trú đạt chuẩn) và 170 tàu thủy lưu trú du lịch từ hạng 1 đến 2 sao, ngoài ra còn có hàng trăm nhà nghỉ chưa phân hạng. Để đảm bảo hiệu quả trong công tác QLNN đối với các CSLTDL tại Quảng Ninh, cơ quan QLNN về lưu trú du lịch địa phương đã bước đầu tập trung vào các nhiệm vụ trọng tâm trong công tác QLNN về KDLTDL như: *phân cấp quản lý về lưu trú du lịch cho các địa phương và tăng cường kiểm tra, thẩm định các cơ sở lưu trú du lịch* nhằm giúp cho các hoạt động KDLTDL đi vào nề nếp và tạo thuận lợi cho hoạt động du lịch phát triển. Cụ thể:

Phân cấp quản lý CSLTDL cho địa phương

Trước năm 2012, các CSLTDL đều do ngành du lịch Quảng Ninh quản lý và thẩm định. Tuy nhiên, cùng với sự phát triển của ngành du lịch thì sự gia tăng của các CSLTDL tại Quảng Ninh ngày càng nhiều, do đó, để nâng cao hiệu quả quản lý, Sở Du lịch Quảng Ninh đã tham mưu cho UBND tỉnh Quảng Ninh ban hành quyết định ủy quyền lại cho các địa phương: Hạ Long, Móng Cái, Cô Tô trong việc quản lý *nhà nghỉ du lịch và nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê* trên địa bàn. Thành phố Hạ Long là địa phương có nhiều CSLTDL nhất của tỉnh Quảng Ninh, với 118 khách sạn từ 1 đến 5 sao và 502 nhà nghỉ du lịch và nhà có phòng cho khách du lịch thuê. Chính vì vậy, việc tỉnh Quảng Ninh ủy quyền cho thành phố Hạ Long đã mang lại hiệu quả tích cực trong quản lý nhà nước địa phương đối với các CSLTDL. Hàng năm, Phòng Văn hóa Thông tin phối hợp với các phòng, ban tiến hành kiểm tra đối với các CSLTDL được ủy quyền đủ điều kiện đón khách du lịch trên địa bàn. Đồng thời, phòng cũng vận động chủ các cơ sở KDLTDL cải tạo lại phòng, mua sắm bổ sung trang thiết bị, nâng cấp chất lượng phòng để đạt tiêu chuẩn đề ra.

Tăng cường kiểm tra, thẩm định các CSLTDL

Với vai trò quản lý chính các CSLTDL trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh, hàng năm, Sở Du lịch Quảng Ninh phối hợp chặt chẽ với các ban, ngành tiến hành kiểm tra, thẩm định xếp hạng cho các CSLTDL. Các nội dung thanh tra, kiểm tra và thẩm định như: vấn đề niêm yết giá, treo biển hiệu, quyết định công nhận hạng... được tiến hành thường xuyên theo kế hoạch. Đặc biệt, việc thanh tra, kiểm tra theo chuyên đề về việc thực hiện các quy định của nhà nước liên quan đến hoạt động KDLTDL như: việc đảm bảo các tiêu chuẩn về trang thiết bị, số lượng và chất lượng dịch vụ, chất lượng đội ngũ cán bộ, nhân viên theo tiêu chuẩn quốc gia về xếp hạng CSLTDL cũng được tiến hành thường xuyên. Đặc biệt, kể từ khi tái thành lập Sở Du lịch, công tác nâng cao chất lượng các CSLTDL càng được tăng cường chặt chẽ. Sở Du lịch Quảng Ninh đã phối hợp với Tổng cục Du lịch kiểm tra hoạt động kinh doanh các khách sạn từ 3 đến 5 sao trên địa bàn tỉnh. Mặt khác, Sở cũng độc lập tiến hành kiểm tra, thẩm định các khách sạn từ 1 đến 2 sao trên địa bàn tỉnh, qua đó phát hiện và xử lý các khách sạn vi phạm theo quy định của luật du lịch. Trong các đợt kiểm tra, Sở Du lịch tỉnh Quảng Ninh đều lồng ghép tuyên truyền phổ biến các quy định của pháp luật liên quan đến hoạt động của CSLTDL.

Công tác tổ chức, quản lý, hỗ trợ đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực KDLTDL

Sở Du lịch Quảng Ninh cũng hỗ trợ các cơ sở lưu trú trong việc đào tạo nhân lực nhằm nâng cao năng lực quản lý và phục vụ của các CSLTDL. Từ năm 2012 đến nay, Sở Du lịch đã tranh thủ dự án “Chương trình phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm với môi trường và xã hội” do Liên minh Châu Âu tài trợ để đào tạo 6.000 nhân lực cho các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn như: nâng cao năng lực quản lý cho các CSLTDL, nâng cao kỹ năng nghề đối với các bộ phận bàn, buồng, lễ tân cho các khách sạn. Ngoài ra, Sở Du lịch Quảng Ninh còn tập trung hướng dẫn các CSLTDL đào tạo nhân lực theo hướng đào tạo trừ bị các đội ngũ kế cận để tránh tình trạng hụt hẫng khi nhân lực chuyển đến các đơn vị khác làm việc. Mặt khác, Sở cũng tăng cường phối hợp với các ngành để tiến hành rà soát nâng cao chất lượng dịch vụ của các CSLTDL, trong đó chú trọng tới vấn đề vệ sinh an toàn thực phẩm trong kinh doanh nhà hàng của các CSLTDL.

2.4.2.2. Kinh nghiệm của thành phố Đà Nẵng

Đà Nẵng là thành phố có điều kiện về tài nguyên tự nhiên và tài nguyên nhân văn phong phú phù hợp với phát triển du lịch và có những đặc điểm tương đồng với Hải Phòng. Trong những năm gần đây, Đà Nẵng luôn là điểm đến yêu thích của khách du lịch trong và ngoài nước, đặc biệt là khách quốc tế lưu trú dài ngày cho nên doanh thu du lịch luôn tăng cao và tăng trưởng đều theo từng năm. Vì vậy, ngành dịch vụ du lịch ngày càng khẳng định vị trí quan trọng trong cơ cấu kinh tế của thành phố với hệ thống cơ sở hạ tầng và các loại hình dịch vụ được đầu tư đồng bộ và hiện đại.

Kinh nghiệm trong quản lý quy hoạch và cấp phép đối với hoạt động KDLTDL: Song song với việc phát triển du lịch thì các CSLTDL tại Đà Nẵng cũng ngày càng phát triển cả về số lượng và chất lượng nhằm đáp ứng nhu cầu của khách du lịch. Tuy nhiên, do các khách sạn hạng trung phát triển quá nhanh về số lượng đã dẫn đến hiện tượng khủng hoảng thừa về CSLTDL trên địa bàn Đà Nẵng. Năm 2016, toàn thành phố Đà Nẵng có 478 khách sạn với 17.671 buồng, trong đó có 385 khách sạn dưới 3 sao với 8.393 buồng. Công suất buồng của các khách sạn có quy mô từ 20 buồng trở xuống chỉ đạt 50% vào mùa cao điểm và đạt trung bình 10% vào mùa thấp điểm. Với thực trạng này, các khách sạn dưới 3 sao ở Đà Nẵng đang phải đối mặt với tình trạng cung vượt cầu, dẫn đến việc cạnh tranh không lành mạnh về giá tại các khách sạn trong mùa thấp điểm. Nguyên nhân chính của việc khủng hoảng thừa các khách sạn là do các khách sạn dưới 3 sao tại Đà Nẵng được xây dựng một cách tự phát, thiếu thông tin thị trường, thiếu thông tin về các tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn, thiếu chuẩn bị nhân lực để vận hành khách sạn và thiếu kế hoạch kinh doanh. Qua đó, có thể thấy vai trò quan trọng của công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại địa phương. Việc thiếu quy hoạch tổng thể phát triển KDLTDL sẽ ảnh hưởng tiêu cực đến hoạt động KDLTDL của địa phương, đồng thời gây khó khăn cho công tác QLNN về lưu trú du lịch, từ đó ảnh hưởng chung đến hoạt động du lịch của địa phương. Đây cũng là bài học kinh nghiệm trong công tác quản lý về quy hoạch và cấp phép đối với hoạt động KDLTDL cho thành phố Hải Phòng.

2.4.3. Bài học kinh nghiệm cho thành phố Hải Phòng

Từ những phân tích trong kinh nghiệm QLNN về KDLTDL của một số quốc gia trong khu vực và một số địa phương trong nước, có thể rút ra một số bài học cho thành phố Hải Phòng như sau:

Một là, đào tạo nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực phục vụ công tác QLNN về KDLTDL và đội ngũ nhân lực KDLTDL.

Hai là, nâng cao hiệu quả thanh tra, kiểm tra đối với hoạt động KDLTDL và bảo vệ môi trường du lịch.

Ba là, nâng cao hiệu quả phối hợp liên ngành trong QLNN đối với hoạt động KDLTDL.

Bốn là, nâng cao vai trò và quyền hạn của cơ quan QLNN về du lịch và nhất là quản lý KDLTDL. Việc cấp phép, thu hồi giấy phép với những doanh nghiệp, tổ chức tham gia kinh doanh du lịch và KDLTDL cần được thống nhất ở tất cả các địa phương thực hiện chức năng quản lý ở địa phương. Nâng cao hơn nữa vai trò của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch trong công tác quản lý nhà nước về lĩnh vực du lịch, chịu trách nhiệm chính trước các vi phạm về quản lý nhà nước về du lịch nói chung và KDLTDL nói riêng tại các địa phương khi phát hiện những vi phạm xảy ra.

Năm là, việc phân chia trách nhiệm của cơ quan quản lý về Du lịch và Thương mại cần được Trung ương xem xét và phân chia rõ ràng. Công tác tổ chức hướng dẫn việc thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật ở Hải Phòng hiện nay chưa phát huy được hiệu quả cao. Các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực KDLTDL chịu sự quản lý của Luật Doanh nghiệp, Luật Du lịch nên có những vấn đề cả hai cơ quan đều quản lý nhưng có vấn đề thì lại không cơ quan nào quản lý.

Sáu là, cơ quan quản lý lưu trú du lịch tại Hải Phòng và Trung ương, các bộ, ngành hữu quan nên gắn bó chặt chẽ hơn nữa trong sự phối hợp các hoạt động quản lý về lưu trú du lịch của các địa phương. Kịp thời triển khai, hướng dẫn và phân cấp các công việc trong nội dung QLNN đối với các cơ sở lưu trú du lịch tại các địa phương.

Bảy là, các cơ quan quản lý địa phương cũng nên hợp tác chặt chẽ và phân cấp quản lý đối với hoạt động KDLTDL nhằm nâng cao hơn nữa hoạt động QLNN đối với các cơ sở lưu trú du lịch tại địa phương.

Tám là, cơ quan QLNN về lưu trú du lịch địa phương cần xây dựng quy hoạch tổng thể phát triển hệ thống cơ sở lưu trú dài hạn nhằm tránh việc các CSLTDL xây dựng tràn lan, tự phát, không theo quy hoạch dẫn đến dư thừa lượng lớn các CSLTDL, từ đó dẫn đến việc cạnh tranh không lành mạnh giữa các CSLTDL, gây khó khăn cho công tác QLNN về kinh doanh lưu trú và ảnh hưởng đến chất lượng ngành du lịch của địa phương.

Kết luận chương 2

Chương 2 của luận án đã tập trung hệ thống hóa cơ sở lý luận về công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL như là một lĩnh vực kinh doanh đặc thù nhất trong ngành du lịch. Cụ thể, ở chương 2 luận án đã phân tích và đưa ra được khái niệm KDLTDL, khái niệm quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch. Đây cũng là khái niệm làm cơ sở lý luận xuyên suốt trong quá trình triển khai luận án. Luận án cũng đã hệ thống được các loại hình cơ sở lưu trú du lịch trên thế giới và ở Việt Nam.

Một trong những nội dung quan trọng khác của chương 2 luận án là tập trung làm rõ các nội dung quản lý nhà nước đối với hoạt động KDLTDL. Trong đó, nội dung QLNN đối với hoạt động KDLTDL là nội dung lý thuyết trọng tâm để triển khai phân tích thực trạng công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL ở chương 3 luận án. Bên cạnh đó, chương 2 luận án cũng đã đưa ra được các yếu tố ảnh hưởng đến công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL, đây cũng là nội dung quan trọng nhằm đánh giá sự ảnh hưởng của các yếu tố khách quan và chủ quan tác động đến hiệu quả công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL của địa phương.

Ngoài ra, luận án cũng đã tìm hiểu được một số kinh nghiệm về QLNN đối với hoạt động KDLTDL ở một số tỉnh thành trong và ngoài nước, từ đó rút ra bài học kinh nghiệm cho thành phố Hải Phòng trong công tác QLNN về hoạt động KDLTDL.

Trên đây là những cơ sở lý luận quan trọng làm nền tảng cho việc triển khai phân tích và đánh giá thực trạng QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng trong chương 3.

Chương 3

THỰC TRẠNG CÔNG TÁC QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LƯU TRÚ DU LỊCH TẠI HẢI PHÒNG

3.1. Khái quát về hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng

3.1.1. Điều kiện tự nhiên, kinh tế, chính trị, văn hóa - xã hội Hải Phòng

3.1.1.1. Điều kiện tự nhiên

Hải Phòng có vị trí chiến lược quan trọng về kinh tế, chính trị, văn hóa – xã hội và an ninh quốc phòng của cả nước. Ngoài ra, Hải Phòng còn được ưu đãi đầy đủ các nguồn lực để phát triển: vị trí địa lý thuận lợi, tài nguyên phong phú; là cửa ngõ của cả nước, với hệ thống giao thông thuận lợi, Hải Phòng giao lưu thuận lợi trong nước cũng như quốc tế; đường bộ, đường sắt, đường sông, đường biển, đường hàng không. Do đó, có thể nhận thấy Hải Phòng có tiềm năng đảm bảo cho sự phát triển lâu dài và toàn diện về kinh tế - xã hội.

Hải Phòng có vị trí địa lý ven biển, nằm phía đông miền duyên hải Bắc Bộ, cách thủ đô Hà Nội 102 km, có vị trí giao lưu quan trọng với các tỉnh, thành phố trong nước và quốc tế. Địa hình Hải Phòng rất đa dạng, thuận lợi cho phát triển du lịch. Vùng đồi núi chiếm 15% diện tích, phân bố chủ yếu ở phía Bắc, có cấu tạo địa chất của vùng trung du với những đồng bằng xen đồi. Bờ biển Hải Phòng dài trên 125 km, thấp và khá bằng phẳng, chủ yếu là cát bùn do 5 cửa sông chính đổ ra biển. Chính điều này đã làm cho biển Đồ Sơn thường xuyên bị vắn đục, tác động tiêu cực đến hoạt động tắm biển của khách du lịch. Bờ biển của Hải Phòng thấp và khá bằng phẳng, có hướng đường cong lõm của bờ vịnh Bắc Bộ, cấu tạo chủ yếu là cát bùn do năm cửa sông chính đổ ra. Với đường bờ biển dài trên 125 km, vì vậy có thể nói tài nguyên biển là một trong những nguồn tài nguyên quý và quan trọng nhất đối với sự phát triển cũng như định hướng về kinh tế của Hải Phòng. Tài nguyên biển Hải Phòng với gần 1000 loài tôm, cá và hàng chục loại rong biển có giá trị kinh tế cao. Ngoài ra, nguồn nước biển ở Hải Phòng có độ mặn cao và ổn định dùng để sản xuất muối cho công nghiệp hóa địa phương cũng như đời sống của cư dân địa phương. Đặc biệt, biển Hải Phòng còn có nhiều bãi cá, lớn nhất là bãi cá quanh đảo Bạch Long Vĩ (rộng trên 10.000 hải lý vuông), trữ lượng hải sản cao và ổn định. Ngoài khơi thuộc địa phận Hải Phòng có nhiều đảo rải rác trên khắp mặt biển, lớn nhất là đảo Cát Bà và xa nhất là đảo Bạch

Long Vĩ. Biển, bờ biển và hải đảo đã tạo nên cảnh quan thiên nhiên đặc sắc của Hải Phòng. Đây cũng là tiềm năng, thế mạnh phát triển kinh tế du lịch biển.

Song song với nguồn tài nguyên biển thì Hải Phòng cũng có nguồn tài nguyên rừng phong phú và đa dạng với các dạng rừng ngập mặn, rừng lấy gỗ, ăn quả, tre, mây... với diện tích 17.000 héc ta. Đặc biệt, rừng nguyên sinh Cát Bà có thảm động thực vật đa dạng và phong phú. Diện tích rừng Cát Bà có 580 héc ta rừng nguyên sinh với nhiều loại gỗ quý hiếm được xếp loại thực vật cần bảo vệ và nhiều loại cây dược liệu được các nhà khoa học trong và ngoài nước nghiên cứu.

3.1.1.2. Điều kiện kinh tế, chính trị, văn hóa – xã hội

Với lợi thế là đô thị loại 1 trung tâm cấp quốc gia, có vị trí quan trọng về kinh tế - xã hội và quốc phòng an ninh của vùng Bắc Bộ và cả nước, Hải Phòng đang từng bước hội nhập và phát triển kinh tế - xã hội hòa nhập với xu thế phát triển chung của cả nước. Kể từ năm 2005 đến nay, Hải Phòng luôn đứng trong top năm các tỉnh và thành phố đóng góp ngân sách nhiều nhất cả nước. Năm 2016, tổng thu ngân sách của thành phố đạt 56.288 tỷ đồng. Trong bảng xếp hạng về năng lực cạnh tranh cấp tỉnh năm 2015, Hải Phòng xếp ở vị trí 15/63 tỉnh thành trong cả nước. Đặc biệt, với vị trí là thành phố cảng, Hải Phòng luôn là trung tâm phát luồng hàng hóa xuất nhập khẩu lớn nhất miền Bắc, có quan hệ xuất nhập khẩu hàng hóa với trên 40 nước và các vùng lãnh thổ trên thế giới [1].

Thành phố Hải Phòng có lịch sử, truyền thống văn hóa lâu đời, là đô thị công nghiệp đầu tiên của cả nước. Sự kết hợp giữa các yếu tố Á - Âu, Việt - Pháp, Việt - Hoa, Pháp - Hoa đã để lại những dấu ấn đậm nét trong những di sản về văn hóa, ngôn ngữ, kiến trúc, ẩm thực tại Hải Phòng. Kiến trúc của Hải Phòng là sự pha trộn hài hòa giữa hai nền văn hóa Á - Âu. Sự pha trộn này tạo ra cho thành phố một nét đẹp đô thị riêng biệt, vừa thanh lịch, vừa mạnh mẽ. Đến thời điểm năm 2017, Hải Phòng còn giữ được nhiều khu phố với kiến trúc khá nguyên vẹn từ thời Pháp thuộc. Thành phố có văn hóa ẩm thực phong phú với các món ăn nổi tiếng như bánh đa cua, bún cá, bún riêu cua, bánh mỳ cay, cơm cháy hải sản, ốc cay, nem cua bể, lẩu bè bè, nộm giá, thịt san biển, sủi dìn, bánh bèo... Có thể nói, văn hóa của Hải Phòng mang dấu ấn đậm nét của nền văn minh Sông Hồng và sự giao thoa, ảnh hưởng văn hóa Á - Âu: Việt - Pháp, Việt - Hoa, Pháp - Hoa. Hiện nay, thành phố còn lưu giữ một kho tàng di sản văn hóa vật

thể và phi vật thể vô cùng đồ sộ. Di sản văn hóa của thành phố chính là nguồn tài nguyên nhân văn quý báu, có ảnh hưởng quan trọng đến sự hình thành lõi không gian phát triển du lịch của thành phố trong tương lai. Hải Phòng không phải là trung tâm nghệ thuật lớn như Hà Nội, Huế, Hồ Chí Minh nhưng có nền nghệ thuật biểu diễn, văn học, âm nhạc, hội họa, điện ảnh khá phát triển. Thành phố là quê hương nhiều nghệ sĩ nổi tiếng như: Văn Cao, Hoàng Quý, Hoàng Phú, Trần Văn Cẩm, Nguyễn Hồng,... . Hải Phòng còn là nơi đặt trụ sở của Bộ tư lệnh Quân khu 3 và Bộ tư lệnh Hải Quân Việt Nam, cho nên có thể coi Hải Phòng là nơi giữ vị trí tiền trạm về an ninh, quốc phòng của miền Bắc.

Với điều kiện thuận lợi về kinh tế, chính trị, văn hóa – xã hội, Hải Phòng có đầy đủ yếu tố để đẩy mạnh phát triển hoạt động du lịch góp phần quan trọng vào sự phát triển kinh tế xã hội chung của thành phố.

3.1.2. Tiềm năng du lịch của Hải Phòng

3.1.2.1. Tài nguyên du lịch

Hải Phòng không chỉ nổi tiếng là một thành phố cảng công nghiệp mà còn là một trong những địa điểm có tiềm năng lớn về du lịch tự nhiên và du lịch nhân văn. Hải Phòng hiện đang sở hữu khu dự trữ sinh quyển thế giới Cát Bà cùng với những bãi tắm và khu nghỉ dưỡng ở khu du lịch Đồ Sơn. Đồng thời, Hải Phòng hiện đang lưu giữ nhiều nét hấp dẫn về kiến trúc, bao gồm kiến trúc truyền thống với các chùa, đình, miếu cổ và kiến trúc tân cổ điển Pháp tọa lạc trên các khu phố cũ. Ngoài ra, Hải Phòng còn có các đặc trưng về văn hóa, đặc biệt là về ẩm thực và những lễ hội truyền thống mang đặc trưng riêng của miền đất con người Hải Phòng. Đây chính là những cơ sở nền tảng để phát triển du lịch.

Với lợi thế quan trọng về tài nguyên du lịch (TNDL) tự nhiên và TNDL nhân văn phong phú, đa dạng, Hải Phòng rất phù hợp trong việc khai thác phát triển du lịch. Về tiềm năng du lịch tự nhiên tiêu biểu tại Hải Phòng có thể kể đến một số địa danh có thể mạnh về du lịch tự nhiên như: Cát Bà, Đồ Sơn, Hòn Dấu, Bạch Long Vĩ... Đặc biệt, quần đảo Cát Bà với 366 đảo, Long Châu 22 đảo với diện tích 334,1 km vuông, trong đó, đảo đá vôi Cát Bà là một trong ba đảo lớn nhất nước ta và là đảo đá vôi lớn nhất. Các hệ sinh thái ven biển quan trọng như các rạn san hô ven bờ Cát Bà, Long Châu và Bạch Long Vĩ, các thảm rừng ngập mặn và thảm rong tảo trên các

bãi bồi cửa sông, ven biển và ven đảo. Các hệ sinh thái rừng nhiệt đới còn giữ được tính đa dạng sinh học cao với điều kiện tự nhiên rất phong phú, đa dạng mang sắc thái của cảnh quan nhiệt đới gió mùa. Thời gian qua, với sự quan tâm chỉ đạo sâu sắc của Chính phủ, của Thành phố, Hải Phòng đã đẩy nhanh tiến độ đầu tư các dự án, tập trung các nguồn lực để xây dựng, cải tạo cơ sở vật chất, hạ tầng các khu du lịch trọng điểm, trùng tu các di tích quan trọng nhằm mở rộng phạm vi tham quan; tập trung hoàn thiện hồ sơ trình UNESCO công nhận Quần đảo Cát Bà là Di sản thiên nhiên thế giới.

Về tiềm năng TNDL nhân văn, hiện nay Hải Phòng có nhiều loại hình di sản văn hóa phi vật thể và vật thể như: Lễ hội chọi trâu; Lễ hội làng cá Cát Bà, Lễ hội Lữ tướng Lê Chân; Lễ hội tướng Phạm Tử Nghi (Nam Hải Đại Vương); Lễ hội Đoàn Thượng (Đông Hải Đại Vương); Đền Nghè; đình Gia Lộc; Đền Bà Đẻ... Ngoài ra, Hải Phòng còn có nhiều làng nghề nổi tiếng như: Làng nghề tạc tượng Đồng Minh (Vĩnh Bảo); làng chiếu cói, thảm cói Nam Am, tạo hình tứ linh và các con vật từ cây, quả ở Cao Nhân (Thủy Nguyên), làm chế tác đá ở Núi Voi (An Lão), đúc đồng, đúc gang ở xã Mỹ Đông (Thủy Nguyên), dệt thảm, len ở Hàng Kênh...

3.1.2.2. Cơ sở hạ tầng và cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch

Cơ sở hạ tầng phục vụ du lịch bao gồm: mạng lưới giao thông vận tải; hệ thống thông tin liên lạc và các công trình cung cấp điện nước... Hiện nay, tại Hải Phòng, cơ sở hạ tầng phục vụ du lịch khá đồng bộ và phát triển. Hệ thống thông tin liên lạc và các công trình cung cấp điện nước cũng như các công trình dịch vụ phụ trợ cho hoạt động du lịch đều phát triển, đảm bảo yếu tố thuận tiện, hiện đại và đạt chất lượng tương đồng như các trung tâm du lịch lớn của cả nước. Mạng lưới và phương tiện giao thông vận tải thuận tiện, phong phú về cả giao thông đường thủy, đường biển, đường hàng không, đường sắt, đường bộ có thể phục vụ tốt các nhu cầu vận chuyển của khách du lịch. Ngày 12 tháng 5 năm 2016, Cảng Hàng không Quốc tế Cát Bi tại Hải Phòng chính thức đi vào hoạt động với công suất thực tế có thể đạt 4 triệu khách/năm. Tháng 12 năm 2015, tuyến đường cao tốc 5B Hà Nội - Hải Phòng đi vào hoạt động đã rút ngắn thời gian di chuyển tuyến Hải Phòng – Hà Nội chỉ còn 1 đến 1,5 giờ. Như vậy, với đánh giá là tuyến đường cao tốc hiện đại nhất Việt Nam, tuyến đường cao tốc 5B đã góp phần hiện đại hóa hạ tầng giao thông phía Bắc và có ý

nghĩa tạo động lực cho việc thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội cho Hải Phòng cũng như các tỉnh phía Đông Bắc Bộ. Cầu vượt biển Tân Vũ - Lạch Huyện hiện đang là cầu vượt biển dài nhất Việt Nam, kết nối trực tiếp với đường cao tốc Hà Nội – Hải Phòng, quốc lộ 5, đường cao tốc Nội Bài – Hạ Long, tương lai tạo thành mạng giao thông hoàn chỉnh phục vụ việc vận chuyển hàng hoá ra cảng và vận chuyển du lịch của khu vực tam giác kinh tế Hà Nội – Hải Phòng – Quảng Ninh. Về mạng lưới phương tiện giao thông đường thủy và đường bộ, năm 2016 tổng số lượng tàu vận chuyển khách du lịch là 77 chiếc, tổng số lượng ô tô vận chuyển khách du lịch từ 8 đến 47 chỗ ngồi là 224 chiếc đáp ứng nhu cầu vận chuyển khách du lịch đến 52 khu, điểm du lịch trên toàn thành phố.

Về hệ thống thông tin liên lạc, mạng lưới viễn thông đến nay đã phủ khắp thành phố, kể cả huyện đảo Bạch Long Vỹ. Hầu hết mọi hoạt động của chính quyền cũng như cơ quan đều được số hóa, giao diện chủ yếu qua internet và công khai trên các cổng thông tin điện tử.

Hệ thống cấp thoát nước Hải Phòng hiện nay chủ yếu khai thác nguồn nước mặt từ các sông Giá, Đa Độ và sông Rế. Các sông này có tổng diện tích mặt nước khoảng 9.876 ha; với trữ lượng lớn khoảng 34 triệu m³ đủ phục vụ cho sinh hoạt và phát triển kinh tế - xã hội của thành phố. Hệ thống thoát nước của thành phố có hồ điều hòa (70ha); hệ thống kênh mương các loại 57km, 2 trạm bơm nước mưa và 17 trạm bơm nước thải, 14 cống ngăn triều các loại, 450km đường ống, 19.000 ga cống các loại, một trạm xử lý chất thải bề phốt, bùn cống với diện tích 17ha, công suất thiết kế 260.000 m³/ngày nhìn chung đáp ứng được yêu cầu thoát nước của thành phố.

Bảng 3.1. Cơ sở vật chất phục vụ phát triển du lịch Hải Phòng năm 2016

STT	Chỉ tiêu	ĐVT	Số lượng
1	Cơ sở lưu trú	Cơ sở	215
	<i>Số buồng</i>	<i>Buồng</i>	9.488
2	Số doanh nghiệp Lữ hành	Cơ sở	64
3	Khu, điểm du lịch	Khu, điểm	85
5	Số lượng tàu vận chuyển khách các tuyến	Chiếc	120
6	Số lượng ô tô vận chuyển khách các tuyến	Chiếc	224

(Nguồn: Sở Du lịch Hải Phòng)

Cơ sở vật chất phục vụ du lịch là yếu tố quan trọng để nâng cao chất lượng sản phẩm du lịch. Cùng với sự phát triển của ngành du lịch Hải Phòng thì cơ sở vật chất phục vụ phát triển du lịch cũng tăng đều qua các năm cả về số lượng và chất lượng.

Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch tại Hải Phòng cơ bản được đánh giá đáp ứng nhu cầu của khách du lịch trong những năm qua. Tuy nhiên, với yêu cầu và mục tiêu phát triển về du lịch hiện nay của thành phố thì cơ sở vật chất kỹ thuật của thành phố cần nâng cao hơn nữa về chất lượng và số lượng, đặc biệt là đối với việc thu hút các nhà đầu tư vào xây dựng những cơ sở lưu trú chất lượng cao, các khu mua sắm đạt tiêu chuẩn quốc tế, đầu tư nâng cấp các phương tiện vận chuyển khách du lịch nhằm đáp ứng các nhu cầu của khách trong thời gian tới.

3.1.2.3. *Đội ngũ lao động du lịch*

Theo thống kê chính thức của Sở Du lịch Hải Phòng tính đến hết năm 2016, Hải Phòng có tổng số 13.190 người lao động trong lĩnh vực du lịch trên tổng 1,9 triệu dân số toàn thành phố.

Bảng 3.2. Số lao động trong ngành Du lịch tại Hải Phòng giai đoạn 2012 - 2016

Stt	Chỉ tiêu	ĐVT	2012	2013	2014	2015	2016
1	<i>Tổng số lao động</i>	<i>Người</i>	10.900	10.940	12.600	12.850	13.190
2	Số lao động dài hạn	<i>Người</i>	9.500	9.540	10.900	11.050	11.290
3	Số lao động mùa vụ	<i>Người</i>	1.400	1.400	1.700	1.800	1.900

(*Nguồn: Sở Du lịch Hải Phòng*)

Trong đó số lao động dài hạn trong ngành là trên 11.290 lao động chiếm khoảng 86%, còn lại là số lao động mùa vụ trong ngành là 1.900 lao động khoảng 14% số lao động trong lĩnh vực du lịch. Như vậy, số lao động trong ngành du lịch nói chung của thành phố có sự gia tăng trong mỗi năm, tuy nhiên sự gia tăng này không lớn. Năm 2012 có khoảng trên 10.900 người thì đến năm 2016 con số này là 13.190 người. Vậy trung bình mỗi năm có khoảng trên 500 người lao động tham gia vào lĩnh vực du lịch.

Chất lượng nhân lực du lịch tại Hải Phòng

Theo thống kê của Sở Du lịch Hải Phòng, tính đến hết năm 2016, số lượng lao động du lịch trên toàn địa bàn thành phố là 13.190 người, trong đó có 9.970 người đã được đào tạo các chuyên môn nghiệp vụ du lịch.

Số lao động đã qua đào tạo chiếm 76%, có nghĩa là 24% lao động du lịch tại thành phố là những lao động phổ thông chưa được đào tạo qua các ngành nghề. Lao động có trình độ được đào tạo chuyên ngành du lịch có bằng cấp chiếm 44% số lao động toàn ngành. Số lao động được đào tạo ở các trường sơ cấp và dạy nghề, các khóa đào tạo ngắn hạn đạt 41%, có 3.140 người đã được đào tạo qua sơ cấp du lịch, 990 người đào tạo sơ cấp khác.

Bảng 3.3. Trình độ nhân lực du lịch qua đào tạo tại Hải Phòng năm 2016

STT	Tiêu chí	Số người	Tỷ lệ %
1	Số lao động qua đào tạo chuyên môn	9.970	76
2	- Đại học- trên đại học	1.305	13
	+ Đại học – trên đại học du lịch	390	4
	+ Đại học – trên đại học khác	915	9
3	- Cao đẳng- trung cấp	4.535	46
	+ Cao đẳng – trung cấp du lịch	2.250	22
	+ Cao đẳng – trung cấp khác	2.285	24
4	- Sơ cấp- khác	4.130	41
	+ Sơ cấp du lịch	3.140	31
	+ Sơ cấp khác	990	10
5	Có trình độ ngoại ngữ	9.120	69
	Đại học ngoại ngữ và tương đương	592	4
	Trình độ C	1.670	13
	Trình độ A, B	6.858	52

(Nguồn: Sở Du lịch Hải Phòng)

Như vậy, số lượng lao động làm việc trong lĩnh vực du lịch nhiều nhưng lao động có trình độ thuộc chuyên ngành du lịch cũng chỉ chiếm 57% tổng số lao động đã qua đào tạo chuyên môn nghiệp vụ khác nhau, lao động có trình độ không thuộc chuyên ngành du lịch chiếm tới 43%. Trong tổng số lao động có trình độ thuộc chuyên ngành du lịch thì lao động có trình độ đại học, trên đại học chỉ chiếm 4%, còn lại chủ yếu là lao động có trình độ cao đẳng, trung cấp và sơ cấp. Như vậy, đánh giá

chung về trình độ chuyên môn nghiệp vụ của lao động du lịch ở Hải Phòng còn thấp, chưa đủ để đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch và nâng cao năng lực cạnh tranh của du lịch Hải Phòng. Theo số liệu của Sở Du lịch Hải Phòng năm 2016, tỷ lệ số lao động du lịch biết ngoại ngữ chiếm 69% tổng số lao động du lịch toàn thành phố. Trong đó, số lao động có bằng đại học ngoại ngữ và tương đương chiếm 4%, còn lại là trình độ C là 1.670 người tương đương 13%, trình độ A, B là 52%. Như vậy, tỷ lệ nhân lực du lịch biết ngoại ngữ thấp là một hạn chế rất lớn đến phát triển du lịch Hải Phòng. Trình độ ngoại ngữ của lao động phục vụ du lịch hạn chế không chỉ là rào cản cho sự phát triển của ngành du lịch mà còn đối với nhiều ngành khác khi ngày càng có nhiều du khách quốc tế đến Hải Phòng. Đây sẽ là căn cứ cần thiết cho các cơ sở đào tạo, doanh nghiệp, đơn vị hướng tới trong việc đào tạo, tuyển chọn nguồn nhân lực đáp ứng quá trình hội nhập của ngành và đất nước.

Tình hình sử dụng nhân lực du lịch tại các lĩnh vực kinh doanh du lịch

Với sự gia tăng hàng năm về nguồn nhân lực du lịch tại Hải Phòng thì số lượng nhân lực trong các cơ sở kinh doanh cũng không ngừng gia tăng qua các năm. Các CSLTDL sử dụng số lượng lao động lớn và đa dạng chiếm tỉ trọng lớn trong tổng số nhân lực du lịch của Thành phố.

Bảng 3.4. Tình hình nhân lực du lịch tại các lĩnh vực kinh doanh du lịch tại Hải Phòng năm 2016

Stt	Chỉ tiêu	Số lượng Cơ sở	Số lao động (người)
1	Cơ sở lưu trú	215	8.380
2	Lữ hành	64	590
3	Khu, điểm du lịch	85	950
4	DN vận chuyển khách du lịch bằng ô tô	152	890
5	DN vận chuyển khách bằng tàu thủy	88	1050
6	Cơ sở kinh doanh ăn uống, mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch	26	1.190
7	Nhà hàng nội du lịch	9	140
	Tổng		13.190

(Nguồn: Sở Du lịch Hải Phòng)

Như vậy, số lượng lao động tập trung đông nhất vẫn là trong các cơ sở lưu trú tại các khu du lịch. Theo thống kê của Sở Du lịch Hải Phòng, lao động làm việc trong

lĩnh vực KDLTDL ở Hải Phòng năm 2016 chiếm 64% tổng số lao động của toàn ngành du lịch.

Như vậy, có thể nhận thấy hoạt động KDLTDL đã thu hút số lượng rất lớn về nhân lực trong tổng thể toàn ngành du lịch, đây cũng là một trong những đóng góp tích cực của lĩnh vực kinh doanh lưu trú trong việc tạo việc làm cho phần lớn lao động trong toàn ngành.

3.1.2.4. Nhu cầu thị trường khách du lịch

Thị trường khách du lịch nội địa chiếm trên 80% so với tổng lượng khách đến Hải Phòng. Trong tương lai gần thị trường khách nội địa sẽ đóng vai trò quan trọng đối với định hướng phát triển các sản phẩm du lịch của Hải Phòng.

Trong giai đoạn 2012-2016, khách du lịch quốc tế đến Hải Phòng chủ yếu là khách Trung Quốc (chiếm gần 70% tổng số lượng khách quốc tế), tiếp theo là khách Đài Loan chiếm 7,5%, khách Nhật Bản chiếm 2,5%, khách Pháp chiếm 5%, khách Mỹ chiếm 2,5%, các đối tượng khách khác là 12,5%. Kết quả khảo sát về việc quay trở lại Hải Phòng của khách du lịch năm 2015 do Tổng cục Thống kê thực hiện và công bố năm 2016 cho thấy 66,3% số khách quốc tế đến Hải Phòng 1 lần, 20,2% đến lần 2 và 13,5% đến lần 3 trở lên. Số tiền trung bình khách quốc tế chi tiêu khoảng 111,9 USD/ngày gấp 2,17 lần so với mức chi tiêu của khách nội địa, và thời gian bình quân lưu trú là 3,8 ngày, trong khi đó khách nội địa chi tiêu bình quân 1.038.800 đồng/ ngày, thời gian lưu trú là 02 ngày [27].

3.1.3. Một số kết quả đạt được của ngành du lịch và kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng

3.1.3.1. Kết quả hoạt động của ngành Du lịch Hải Phòng

Hải Phòng không những có hệ thống giao thông thuận lợi mà còn nằm trong các tuyến, điểm du lịch quốc gia đã hình thành và giữ vai trò động lực cũng như vị trí quan trọng trong chiến lược phát triển du lịch của vùng và của cả nước. Với vị thế là thành phố cảng biển, đô thị loại 1 cấp quốc gia, nằm trong vùng kinh tế trọng điểm phía Bắc, Hải Phòng đang hội tụ nhiều yếu tố thuận lợi cho phát triển kinh tế - xã hội nói chung và phát triển du lịch nói riêng.

Bảng 3.5. Kết quả hoạt động ngành Du lịch Hải Phòng giai đoạn 2012- 2016

CHỈ TIÊU	ĐVT	2012	2013	2014	2015	2016
Tổng lượt khách	<i>1.000 LK</i>	4.501	5.006	5.357	5.639	5.974
- Khách quốc tế	<i>1.000 LK</i>	569	581	593	624	734
Tỷ trọng	%	12,6	11,6	11,1	11,1	12,3
- Khách nội địa	<i>1.000 LK</i>	3932	4425	4.764	5.015	5.240
Tỷ trọng	%	87,4	88,4	88,9	88,9	87,7
Tổng thu từ du lịch	<i>Tỷ đồng</i>	1829	2053	1924	2166	2.374
GDP Du lịch trong tổng GDP TP Hải Phòng	%	16,8	17,1	16,9	17,6	17,9
Công suất sử dụng buồng	%	42	45	45	40	45

(Nguồn: Sở Du lịch Hải Phòng)

Như vậy, tính đến hết năm 2016 thì lượng khách du lịch đến Hải Phòng ở khoảng trên 5,97 triệu lượt khách, trong đó số lượng khách quốc tế chỉ đạt hơn 759 nghìn lượt người, còn lại chủ yếu là lượt khách nội địa với 5.240 nghìn lượt. Tổng doanh thu về du lịch của thành phố đạt 2.374 tỷ đồng, đóng góp khoảng xấp xỉ 18% GDP vào ngân sách của thành phố. Tại Hải Phòng, việc thống kê doanh thu du lịch thường được tính toán dựa trên hai nguồn số liệu: căn cứ số liệu doanh thu du lịch do các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực du lịch kê khai (chủ yếu là số liệu thu nhập từ cơ sở lưu trú và lữ hành du lịch) kết quả dự báo doanh thu du lịch thường thấp hơn. Theo nguồn số liệu báo cáo của Sở Du lịch thành phố Hải Phòng năm 2016 đã tăng lên mức cao nhất là 2.374 tỷ đồng [27]. Mức chi tiêu bình quân khách du lịch được căn cứ dựa trên Báo cáo Kết quả điều tra mức chi tiêu khách du lịch năm 2013 do Tổng cục Thống kê thực hiện, công bố năm 2014 là tổng thu nhập du lịch từ chi tiêu khách du lịch đạt 15.892,3 tỷ đồng trong năm 2016, tỷ trọng GDP du lịch chiếm 17,9% tổng GDP của thành phố. Công suất sử dụng buồng của các CSLTDL tại Hải Phòng tương đối thấp, trung bình năm 2016 đạt 45%. Trong những năm qua, Thành phố chủ trương và quan tâm phát triển du lịch trong đó nhấn mạnh đến loại hình du lịch biển.

3.1.3.2. Kết quả hoạt động của lĩnh vực kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng

Cùng với sự phát triển chung của ngành du lịch thành phố Hải Phòng, số lượng CSLTDL của các thành phần kinh tế tăng nhanh cả về số lượng, quy mô và

phương thức hoạt động. Với các chính sách ưu đãi và thu hút đầu tư nước ngoài của nhà nước trong lĩnh vực KDLTDL dẫn đến hoạt động KDLTDL tại các địa bàn trên cả nước không ngừng phát triển trong những năm qua. Hải Phòng cũng là địa phương nằm trong sự tăng trưởng đó với số lượng cơ sở lưu trú và lượng khách lưu trú ngày càng tăng qua các năm. Tính đến hết năm 2016, số lượng CSLTDL tại Hải Phòng có 215 CSLTDL đã được phân loại và xếp hạng.

Như vậy, số lượng CSLTDL tại Hải Phòng hiện nay tương đối nhiều so với các địa phương có điều kiện kinh doanh du lịch tương đồng. Tuy nhiên, hầu hết các CSLTDL ở Hải Phòng là những CSLTDL có thứ hạng thấp từ 2 sao trở xuống (chiếm 92% trong tổng số các cơ sở lưu trú). Số CSLTDL có quy mô nhỏ chiếm số lượng lớn, tính đến tháng 12 năm 2016, số lượng cơ sở lưu trú có quy mô trên 80 buồng là 17 cơ sở, 16 CSLTDL có từ 50 đến 79 buồng, 80 CSLTDL có từ 20 đến 49 buồng, 89 CSLTDL có từ 10 đến 19 buồng, 13 CSLTDL dưới 10 buồng. Đặc biệt, hai khu du lịch Cát Bà, Đồ Sơn chủ yếu hộ kinh doanh cá thể chiếm phần lớn, quy mô dưới 40 buồng chiếm 83% tổng số lượng CSLTDL, phản ánh chất lượng và năng lực cạnh tranh thấp. Chất lượng nhân lực, đặc biệt là lao động trực tiếp chưa đáp ứng yêu cầu và đạt chuẩn. Tỷ lệ qua đào tạo thấp, yếu về trình độ chuyên môn, giao tiếp và ngoại ngữ. Vấn đề hết sức khó khăn đối với cơ quan QLNN về du lịch tại Hải Phòng hiện nay là thu hút đầu tư trong lĩnh vực lưu trú du lịch, đặc biệt là thu hút đầu tư đối với các CSLTDL cao cấp trên địa bàn thành phố.

Bảng 3.6. Tổng số cơ sở lưu trú du lịch tại Hải Phòng giai đoạn 2012 – 2016

STT	Chỉ tiêu	ĐVT	2012	2013	2014	2015	2016
1	Biệt thự cao cấp	Cơ sở	1	1	1	1	1
2	Khách sạn 5 sao	Cơ sở	0	1	1	2	2
3	Khách sạn 4 sao	Cơ sở	8	8	8	8	9
4	Khách sạn 3 sao	Cơ sở	7	7	7	6	5
5	Khách sạn 2 sao	Cơ sở	58	58	56	59	56
6	Khách sạn 1 sao	Cơ sở	32	32	34	36	42
7	Cơ sở lưu trú đạt tiêu chuẩn	Cơ sở	87	88	96	94	100
	Tổng		193	195	203	206	215

(Nguồn: Sở Du lịch Hải Phòng)

Cùng với sự gia tăng của các CSLTDL tại Hải Phòng, kết quả hoạt động kinh doanh của ngành lưu trú du lịch cũng đã từng bước ổn định, góp phần duy trì sự ổn định hoạt động du lịch chung của Thành phố.

**Bảng 3.7. Kết quả hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch Hải Phòng
giai đoạn 2012 – 2016**

STT	CHỈ TIÊU	ĐVT	2012	2013	2014	2015	2016
1	Tổng lượng khách du lịch	4.501	4.501	5.006	5.357	5.639	5.974
2	Lượt khách lưu trú phục vụ	1.000 LK	4.428	4.924	5.203	5.534	4.966
3	Ngày khách lưu trú bình quân	Ngày	2,8	2,9	2,7	2,8	3,0
4	Doanh thu	Tỷ đồng	1.799	2.019	1.868	2.125	1.973
5	Công suất buồng	%	42	45	45	40	45
6	Chi tiêu bình quân/ngày khách	Ngàn đồng	1.450	1.413	1.329	1.371	1.323

(Nguồn: Sở Du lịch Hải Phòng)

Theo thống kê của Sở Du lịch Hải Phòng, lượng khách du lịch đến Hải Phòng có xu hướng tăng bình quân hàng năm giai đoạn 2012-2016 là trên 10%. Trong đó, lượng khách quốc tế chiếm khoảng 12%, lượng khách nội địa khoảng 88%. Qua kết quả khảo sát của Sở Du lịch Hải Phòng, đối tượng du khách nội địa đến Hải Phòng chủ yếu từ thủ đô Hà Nội và các tỉnh lân cận vùng đồng bằng sông Hồng và duyên hải Bắc Bộ. Lượng khách nội địa qua các năm tăng lên rõ rệt, tuy nhiên ngày lưu trú bình quân của khách hầu như không tăng. Nguyên nhân chủ yếu do đường giao thông đến các điểm tham quan du lịch đã được đầu tư nâng cấp, thuận tiện nên du khách khu vực lân cận thường đi và về trong ngày; ngoài ra do các sản phẩm du lịch chưa phong phú, đa dạng và chất lượng dịch vụ chưa cao nên chưa thu hút được khách du lịch tham quan, nghỉ dưỡng dài ngày.

Trong giai đoạn 2012 – 2015, lượt khách trung bình các cơ sở lưu trú phục vụ tăng đều qua các năm, tuy nhiên năm 2016 lượt khách lưu trú phục vụ giảm 568 ngàn lượt khách. Lượng khách các cơ sở lưu trú phục vụ chiếm trung bình trên 90% tổng lượng khách du lịch đến Hải Phòng. Số ngày khách lưu trú bình quân trung bình qua các năm đạt khoảng 2,8 ngày. Tuy nhiên, công suất buồng trung bình của các cơ sở

lưu trú du lịch tại Hải Phòng chỉ đạt trên 40%.

Như vậy, có thể đánh giá tổng thể về ngành lưu trú du lịch tại Hải Phòng giai đoạn 2012 -2016 là không có sự tăng trưởng đột phá, công suất buồng trung bình thấp, số ngày lưu trú bình quân không tăng, số lượng CSLTDL có quy mô lớn rất ít, chủ yếu là các CSLTDL có quy mô nhỏ... đây cũng là vấn đề đặt ra đối với ngành lưu trú du lịch Hải Phòng nói riêng và ngành du lịch Hải Phòng nói chung nhằm cải thiện các chỉ số tăng trưởng của ngành lưu trú du lịch của thành phố Hải Phòng trong thời gian tới.

3.2. Kết quả phân tích thực trạng nội dung quản lý của nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng

3.2.1. Xây dựng và tổ chức thực hiện quy hoạch, kế hoạch và chính sách liên quan đến hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch

Công tác xây dựng và tổ chức thực hiện quy hoạch, kế hoạch liên quan đến lĩnh vực du lịch nói chung và hoạt động KDLTDL nói riêng luôn được thành phố Hải Phòng quan tâm, chỉ đạo.

Thứ nhất, đối với việc thực hiện quy hoạch, kế hoạch, chính sách liên quan đến hoạt động KDLTDL của Trung ương luôn được cơ quan QLNN về lưu trú du lịch Hải Phòng triển khai thực hiện nghiêm túc. Cụ thể, các quy hoạch, kế hoạch, chính sách liên quan đến hoạt động KDLTDL của Trung ương bao gồm: Quyết định số 307/QĐ-TTg ngày 24/5/1995 về *Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam giai đoạn 1995-2010* với nội dung trọng tâm làm cơ sở định hướng để triển khai chỉ đạo, quản lý các hoạt động của ngành du lịch trên phạm vi cả nước; Ngày 22/01/2013, *Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*, nội dung quy hoạch đã đề ra chỉ tiêu về số lượng cơ sở lưu trú trong cả nước: năm 2015 có 390.000 buồng; năm 2020 có 580.000 buồng; năm 2025 có 754.000 buồng. Mở rộng và nâng cao chất lượng CSLTDL trong đó chú trọng loại hình lưu trú nghỉ dưỡng chất lượng cao, đa dạng dịch vụ bổ sung; *Nghị định số 92/2007/NĐ-CP của Chính phủ ngày 01 tháng 6 năm 2007* Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch; *Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch ngày 3/12/2008*; *Hướng dẫn thực hiện Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch về lưu trú du*

lịch; *Hướng dẫn áp dụng tiêu chuẩn quốc gia về phân loại, xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch*; *Nghị định số: 16/2012/NĐ-CP của Chính phủ ngày 12/03/2012 quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch*; *Bộ tiêu chí Nhân hiệu du lịch bền vững Bông sen xanh áp dụng với các CSLTDL tại Việt Nam*; *Nghị định số 158/2013/NĐ-CP Quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực văn hóa, thể thao, du lịch và quảng cáo*; *Nghị định 180/2013/NĐ-CP của Chính phủ ngày 14/11/2013 sửa đổi một số điều của Nghị định 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính Phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật du lịch*; *Nghị quyết số 08-NQ/TU của Bộ chính trị về phát triển du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn...* và nhiều văn bản, Nghị định và Thông tư khác liên quan đến hoạt động KDLTDL.

Để thực hiện vai trò QLNN về KDLTDL địa phương, hàng năm Sở Du lịch Hải Phòng đều tổ chức từ hai đến ba hội nghị để tập huấn hướng dẫn cho lãnh đạo các doanh nghiệp KDLTDL trên địa bàn thành phố về các quy hoạch, kế hoạch, chính sách liên quan đến hoạt động KDLTDL. Khi có các văn bản quy phạm pháp luật mới được ban hành, Sở Du lịch Hải Phòng đều triển khai bằng cách gửi văn bản trực tiếp hoặc qua email đến các cơ sở KDLTDL trên địa bàn thành phố. Tuy nhiên, bên cạnh những cố gắng đã đạt được, trong công tác tổ chức thực hiện triển khai các quy hoạch, kế hoạch và chính sách về lưu trú du lịch Hải Phòng vẫn còn những hạn chế tồn tại như: Hiện nay các CSLTDL chịu sự điều phối của Luật Du lịch và Luật Doanh nghiệp, do đó khi doanh nghiệp KDLTDL có tới hai đến ba cơ quan QLNN cùng tham gia quản lý. Các hội nghị tập huấn chưa được diễn ra thường xuyên, còn mang tính hình thức nên chưa giúp doanh nghiệp lưu trú thu được hiệu quả như mong muốn.

Thứ hai, công tác xây dựng và thực hiện quy hoạch, kế hoạch, chính sách liên quan đến hoạt động KDLTDL tại địa phương được triển khai thường xuyên, bám sát quy hoạch, kế hoạch và chính sách tổng thể liên quan đến hoạt động KDLTDL của Trung ương. Cụ thể, văn bản về quy hoạch, kế hoạch, chính sách liên quan đến lưu trú du lịch tại Hải Phòng thời gian qua bao gồm:

Căn cứ xây dựng quy hoạch

Các quy hoạch về du lịch tại Hải Phòng trong thời gian qua được xây dựng dựa trên các căn cứ như: Chiến lược phát triển kinh tế xã hội của cả nước; Các nghị quyết,

luật, pháp lệnh, nghị định liên quan đến phát triển lĩnh vực du lịch và lưu trú du lịch của Đảng, Quốc hội và Chính Phủ ban hành; các chiến lược, quy hoạch phát triển kinh tế - xã hội của cả nước, vùng, địa phương; các chiến lược, quy hoạch, đề án, chương trình phát triển du lịch được các cấp có thẩm quyền ban hành; hệ thống số liệu thống kê, các kết quả điều tra, tài liệu, văn bản pháp luật có liên quan đến công tác lập, phê duyệt và quản lý đề án quy hoạch.

Công tác ban hành quy hoạch

Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch thành phố Hải Phòng giai đoạn 1996 – 2010 được ban hành là tài liệu quan trọng đưa ra các định hướng phát triển phù hợp với quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế - xã hội chung của thành phố; Ngày 22/11/2006, Ban thường vụ Thành ủy Hải Phòng đã xây dựng Nghị quyết số 09-NQ/TU về *phát triển du lịch Hải Phòng giai đoạn 2006 - 2010, định hướng đến năm 2020*. Ngày 15/12/2006, HĐND thành phố Hải Phòng ra Nghị quyết số 20/2006/NQ-HĐND về *“Đẩy mạnh phát triển du lịch Hải Phòng giai đoạn 2006 - 2010, định hướng đến năm 2020”*. Ngày 11/0/2007, UBND thành phố Hải Phòng ra quyết định về việc phê duyệt đề án *“Đẩy mạnh phát triển du lịch Hải Phòng giai đoạn 2006 – 2010, định hướng đến năm 2020”*. Đặc biệt, trong lĩnh vực lưu trú du lịch, đề án cũng chỉ rõ trước những nhu cầu lưu trú của thị trường khách du lịch hiện nay, số phòng khách quốc tế, đặc biệt là phòng cao cấp chưa đáp ứng được nhu cầu lưu trú của khách quốc tế, nhất là khách đi du lịch kết hợp đầu tư, kinh doanh, nghiên cứu thị trường. Do vậy, việc đầu tư xây dựng khách sạn cần ưu tiên cấp phép đầu tư cho những dự án đạt tiêu chuẩn quốc tế. Thực hiện phân loại và xếp hạng các CSLTDL tại các trọng điểm du lịch; thực hiện triệt để việc niêm yết giá tại các cơ sở KDLTDL. Có cơ chế ưu đãi để hướng các chủ đầu tư trong và ngoài nước vào lĩnh vực này. Ngày 17/01/2008, UBND thành phố ban hành Quyết định số 142/QĐ-UBND phê duyệt đề án *“Rà soát, điều chỉnh, bổ sung quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Hải Phòng đến năm 2020”* gắn với Chiến lược phát triển du lịch của cả nước, vùng Đồng bằng sông Hồng, vùng kinh tế trọng điểm Bắc Bộ. Ngày 21/12/2010, UBND thành phố Hải Phòng ra Quyết định số 2217/QĐ-UBND về việc phê duyệt đề án: *“Quy hoạch phát triển các ngành dịch vụ thành phố Hải Phòng đến năm 2020”*. Quyết định đã thể hiện rõ định hướng phát triển ngành dịch vụ du lịch tại Hải Phòng đối với mảng KDLTDL chủ trương thu hút các nhà đầu

tu nước ngoài vào lĩnh vực khách sạn, ưu tiên các dự án khách sạn cao cấp. Ngày 05/12/2014, UBND thành phố Hải Phòng đã ban hành quyết định số 2732/QĐ-UBND phê duyệt “*Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch bền vững quần đảo Cát Bà đến năm 2025 và tầm nhìn đến năm 2050*” với mục tiêu xây dựng các khu lưu trú du lịch đa dạng, tập trung chủ yếu ở khu vực thị trấn Cát Bà – Cái Giá, đáp ứng nhu cầu của các thị trường khách khác nhau. Cụ thể, năm 2020 đạt khoảng 7.800 phòng; năm 2025 đạt khoảng 11.000 phòng và năm 2050 đạt khoảng 32.600 phòng.

Thành phố cũng đã tiến hành lập quy hoạch phát triển du lịch một số quận, huyện và một số khu vực, điểm có nhiều tiềm năng gắn với việc xây dựng quy hoạch về du lịch nhằm phát triển kinh tế - xã hội của địa phương đến năm 2020 như: Xây dựng đề cương “*Đề án phát triển du lịch huyện Kiến Thụy giai đoạn 2009 – 2015*”, “*Đề án phát triển du lịch Đồ Sơn đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*”, “*Đề án phát triển du lịch huyện Thủy Nguyên giai đoạn 2014 – 2020*” Phối hợp với các ngành liên quan kịp thời trả lời doanh nghiệp du lịch các vấn đề liên quan đến quy hoạch du lịch, tham vấn kịp thời các dự án đầu tư du lịch, dịch vụ.

Năm 2014, Sở VHTTDL Hải Phòng triển khai lập dự thảo “*Quy hoạch phát triển ngành Văn hóa - Thể thao và Du lịch Hải Phòng đến năm 2020, định hướng đến năm 2025*”. Ngày 13/12/2016, Thành phố Hải Phòng đã ban hành *Nghị quyết Số 147/2016/NQ-HĐND về việc thông qua quy hoạch tổng thể phát triển văn hóa - thể thao và du lịch thành phố Hải Phòng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030*. Chỉ tiêu về cơ sở lưu trú du lịch bao gồm tổng số phòng đạt 10 đến 12 nghìn phòng năm 2020 và 16 đến 17 nghìn phòng vào năm 2030 (trong đó số lượng khách sạn từ 3 sao trở lên đạt 30 cơ sở năm 2020 và 55 cơ sở vào năm 2030; tổng số khách sạn 5 sao đạt từ 03 đến 05 khách sạn năm 2020 và 6 đến 7 khách sạn 5 sao vào năm 2030). Ngày 26/12/2016, Ban thường vụ Thành ủy Hải Phòng ban hành *Nghị quyết số 04-NQ/TU về đẩy mạnh phát triển du lịch thành phố Hải Phòng giai đoạn 2016 – 2020, định hướng đến năm 2030*. Nghị quyết cũng đã đưa ra các quan điểm và mục tiêu phát triển đối với hoạt động lưu trú du lịch, Nghị quyết cũng đã đề ra các chỉ tiêu phấn đấu đến năm 2020: đón thêm 8 triệu lượt khách; tổng doanh thu đạt 3.500 tỷ đồng; có thêm 3 đến 5 khách sạn đạt tiêu chuẩn năm sao, 03 khu nghỉ dưỡng cao cấp nâng tổng số cơ

sở lưu trú được xếp hạng là 400 cơ sở với 10.000 phòng; công suất sử dụng phòng của các CSLTDL đạt 50 đến 55%.

Triển khai tổ chức thực hiện quy hoạch

Sau khi xây dựng và ban hành quy hoạch, quy hoạch được sự kết hợp triển khai của Sở Du lịch với các Sở Ban ngành có liên quan và UBND các quận, huyện có liên quan. Sở Du lịch chủ trì phối hợp với các Sở Ban ngành hữu quan như Sở Công Thương, Sở Giao thông Vận tải, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài chính, Sở Tài nguyên Môi trường, Sở Thông tin và truyền thông, Sở Xây dựng để thực hiện các công việc có liên quan thực hiện các phần việc liên quan đến quy hoạch đã xây dựng. Cụ thể: Sau khi quy hoạch được UBND thành phố phê duyệt, Sở Du lịch Hải Phòng tổ chức công bố, phổ biến nội dung quy hoạch tới các Ban, Ngành hữu quan để thực hiện nội dung quy hoạch. Sở Du lịch cùng các đơn vị có liên quan tổ chức chương trình hành động để cụ thể hóa việc thực hiện các nội dung quy hoạch. Các Sở, Ban ngành hữu quan xây dựng, điều chỉnh các dự án, kế hoạch lồng ghép nhằm triển khai thực hiện quy hoạch theo chức năng nhiệm vụ.

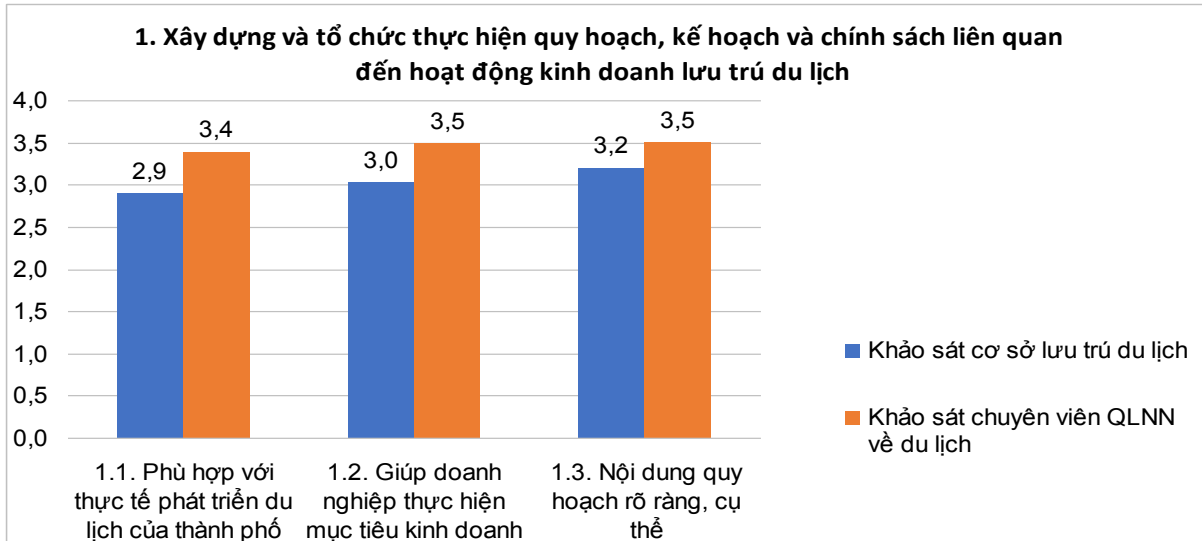
Công tác đánh giá thực hiện quy hoạch

Nhằm đánh giá việc thực hiện các quy hoạch theo từng thời kỳ, Sở Du lịch thường xuyên trực tiếp chỉ đạo triển khai, tổ chức tăng cường công tác kiểm tra, giám sát đánh giá, tổ chức sơ kết, tổng kết việc thực hiện quy hoạch, từ đó đánh giá cụ thể các ưu điểm và hạn chế chưa phù hợp. Qua đó có những điều chỉnh, bổ sung nội dung quy hoạch cho phù hợp hơn với điều kiện thực tế.

Như vậy, có thể thấy về mặt quy hoạch các cơ quan QLNN về du lịch tại Hải Phòng đang rất nỗ lực để định hướng và điều chỉnh các quy hoạch và có những chiến lược cũng như mục tiêu cụ thể để góp phần định hướng cho các hoạt động du lịch của thành phố phát triển. Đặc biệt, các quy hoạch được xây dựng đều đặc biệt quan tâm, định hướng và đề ra các chỉ tiêu cụ thể liên quan đến hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch của thành phố Hải Phòng. Đây cũng là kênh thông tin quan trọng góp phần định hướng các CSLTDL xây dựng các mục tiêu cụ thể để thu hút khách và nâng cao công suất buồng. Các chính sách liên quan đến hoạt động KDLTDL cũng luôn được các cơ quan QLNN quan tâm, chỉ đạo theo đúng các chủ trương mà thành phố đã xây dựng.

Để có thêm thông tin nhằm đưa ra những nhận định, đánh giá cho nội dung quy

hoạch, kế hoạch và chính sách liên quan đến hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng, NCS đã tiến hành khảo sát các CSLTDL và chuyên viên QLNN về du lịch và các cơ quan hữu quan, kết quả điều tra thu được trong Hình 3.1.



(Nguồn: Điều tra của NCS)

Hình 3.1. Đánh giá về nội dung quy hoạch, kế hoạch, chính sách liên quan đến hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng

Đánh giá về sự phù hợp của công tác quy hoạch, kế hoạch phù hợp với thực tế phát triển du lịch của thành phố, các CSLTDL đánh giá ở mức trên 3 điểm là 21%, 46% CSLTDL đánh giá ở mức bình thường và 33% CSLTDL đánh giá ở mức dưới 3 điểm. Như vậy, có thể nhận thấy các cơ sở lưu trú đánh giá về mức độ phù hợp với thực tế của công tác quy hoạch chưa cao, với 33% cơ sở lưu trú đánh giá ở mức chưa phù hợp. Về sự rõ ràng của nội dung quy hoạch được các CSLTDL đánh giá cao hơn, với 85% từ mức bình thường trở lên và 15% cơ sở đánh giá ở mức thấp dưới 3 điểm. Trên 20% CSLTDL cho rằng công tác quy hoạch đã giúp doanh nghiệp xác định tốt mục tiêu kinh doanh, 61% CSLTDL đánh giá ở mức độ bình thường, 18% cơ sở lưu trú đánh giá là nội dung quy hoạch, kế hoạch, chính sách du lịch Hải Phòng không giúp doanh nghiệp xác định được mục tiêu kinh doanh.

3.2.2. Xây dựng hệ thống thông tin liên quan đến hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch

Để nâng cao hiệu lực, hiệu quả QLNN về lưu trú du lịch cũng như giúp các doanh nghiệp KDLTDL nắm được các thông tin cần thiết cho hoạt động kinh doanh

thì việc xây dựng hệ thống thông tin liên quan đến hoạt động du lịch nói chung và hoạt động KDLTDL nói riêng là vô cùng cần thiết. Giai đoạn 2012-2016, hoạt động thông tin du lịch tại Hải Phòng được Trung tâm Xúc tiến Du lịch Hải Phòng trực thuộc Sở Du lịch Hải Phòng đảm nhiệm. Cụ thể, trong những năm qua, Trung tâm Xúc tiến Du lịch Hải Phòng đã có những hoạt động tuyên truyền, thông tin đến các CSLTDL về một số hoạt động như:

Năm 2013, tiến hành hoạt động tuyên truyền, vận động cán bộ nhân viên của các cơ sở KDLTDL trên địa bàn thành phố thực hiện nghiêm túc Thông tư liên tịch số 19/2013/TTLTBVHTTDL – BTNMT về hướng dẫn bảo vệ môi trường trong hoạt động du lịch, thực hiện các báo cáo đánh giá tác động môi trường hàng năm, lập công tác giám sát môi trường định kỳ theo quy định.

Năm 2014, triển khai chiến dịch tuyên truyền thông tin về công tác phòng chống thiên tai và tìm kiếm cứu nạn, chủ động theo dõi các diễn biến của thời tiết, thiên tai vào những tháng cao điểm, đặc biệt là hai khu du lịch Cát Bà và Đồ Sơn nơi có lượng lớn khách du lịch biển vào mùa hè, đây cũng là mùa cao điểm và mùa hay xảy ra thiên tai, mưa bão.

Hàng năm, Sở Du lịch Hải Phòng có công văn yêu cầu các CSLTDL trên địa bàn thành phố thực hiện nghiêm túc luật phòng chống tác hại của thuốc lá, đặt các biển cấm thuốc lá tại các khu vực công cộng, thực hiện đăng ký kinh doanh, quảng cáo và bày bán thuốc lá theo quy định.

Thông tin đề nghị UBND huyện Cát Hải và UBND quận Đồ Sơn chỉ đạo các phòng chuyên môn đôn đốc các doanh nghiệp lưu trú du lịch trên địa bàn quản lý thực hiện đúng theo các tiêu chuẩn quốc gia về KDLTDL.

Ngoài các hoạt động triển khai thông tin qua văn bản thì Trung tâm Xúc tiến Du lịch Sở Du lịch Hải Phòng còn sử dụng các phương tiện thông tin thông qua các kênh thông tin khác nhau nhằm nâng cao hiệu quả của hoạt động thông tin đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng như:

Án phẩm du lịch: Các phẩm du lịch Hải Phòng như bản đồ du lịch, tập gấp các tuyến du lịch thành phố, sách hướng dẫn du lịch Hải Phòng song ngữ Tiếng Việt - Tiếng Anh, đĩa DVD về du lịch thành phố Hải Phòng được xuất bản đều đặn định kỳ hàng năm đảm bảo phục vụ tốt các sự kiện hoạt động xúc tiến du lịch của thành phố.

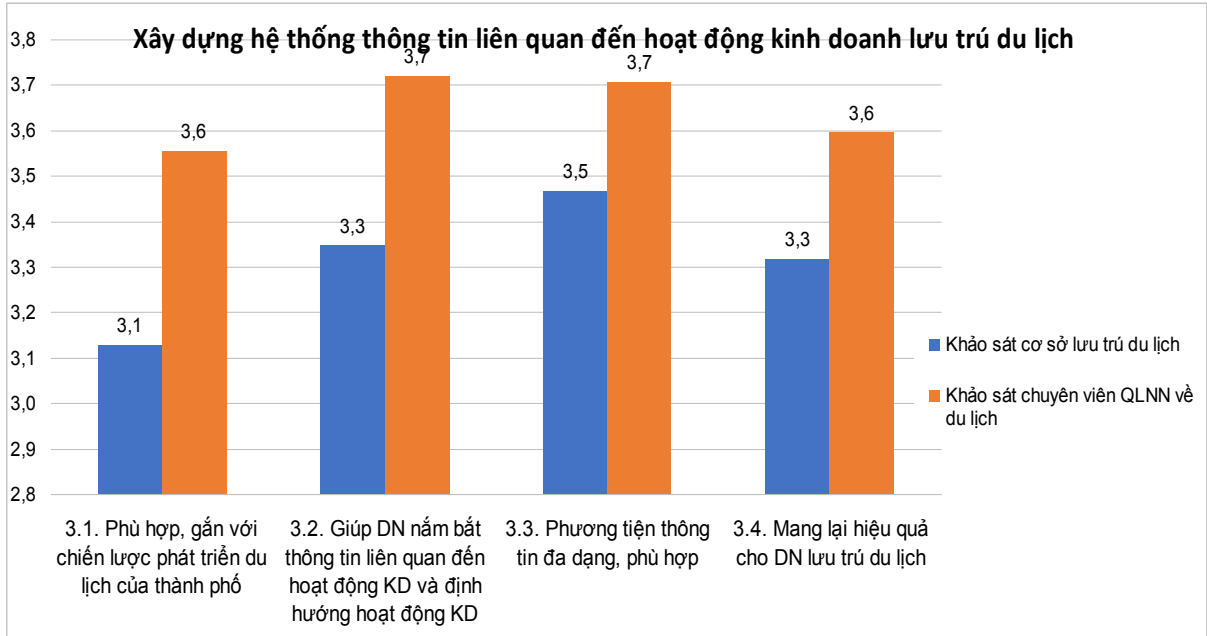
Website du lịch Hải Phòng: Triển khai xây dựng vận hành, nâng cấp và phát triển hệ thống website du lịch Hải Phòng bằng các thứ tiếng Việt - Anh với mục đích giới thiệu điểm đến Hải Phòng, thông tin về sản phẩm, dịch vụ của các doanh nghiệp du lịch Hải Phòng cho khách du lịch và các đối tượng có nhu cầu. Thông qua website, hình ảnh du lịch Hải Phòng đã được quảng bá rộng rãi.

Tổ chức hoạt động của Văn phòng Thông tin và Hỗ trợ khách Du lịch: Trung tâm đã triển khai hoạt động tổ chức cung cấp thông tin, hướng dẫn, phục vụ khách du lịch tại dải Trung tâm Thành phố, tổ chức đón tiếp và phục vụ thông tin, dịch vụ cho khách du lịch có nhu cầu, kết nối với các địa phương trọng điểm du lịch như Cát Bà, Đồ Sơn, Vĩnh Bảo.

Xây dựng Tạp chí Du lịch Hải Phòng trên Đài truyền hình Hải Phòng: Từ năm 2011, Trung tâm đã tham mưu cho Sở VH-TT-DL ký kết thỏa thuận phối hợp tuyên truyền du lịch Hải Phòng trên sóng truyền hình Hải Phòng.

Chuyên đề Du lịch Hải Phòng trên các báo: Phối hợp với Báo Hải Phòng cuối tuần thực hiện chuyên đề du lịch hàng tháng; Phối hợp với Nhật báo Tuổi Trẻ tổ chức chuyên trang Du lịch Hải Phòng hàng ngày. Tập san du lịch Hải Phòng của ngành được phát hành thường niên. Hàng năm Trung tâm đều chủ trì phối hợp với các kênh truyền hình: VTV1, VTV3, VTC, VTC14, VOV, HTV, BTV tổ chức thực hiện nhiều chương trình truyền hình quảng bá cho du lịch thành phố Hải Phòng.

Nhìn chung, hoạt động thông tin đối với hoạt động du lịch nói chung và hoạt động lưu trú du lịch nói riêng đã gặt hái được các thành công đáng kể thể hiện trong việc duy trì và phát triển lượng khách du lịch qua các năm. Công tác tuyên truyền thông tin được xây dựng đều đặn hàng năm với những chủ đề cụ thể. Các kênh thông tin và các phương tiện để thông tin đa dạng, cơ bản tiếp cận được các đối tượng khách du lịch tại Hải Phòng.



(Nguồn: Điều tra của NCS)

Hình 3.2. Đánh giá về công tác thông tin liên quan đến hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng

Về cơ bản, công tác thông tin được hầu hết các CSLTDL tại Hải Phòng đánh giá từ mức trung bình trở lên với trên 90%. Tỷ lệ đánh giá dưới 3 điểm về sự phù hợp, gắn với chiến lược phát triển du lịch thành phố của công tác thông tin là 8%, nội dung thông tin giúp doanh nghiệp nắm bắt kịp thời các thông tin liên quan đến hoạt động kinh doanh giúp doanh nghiệp định hướng hoạt động kinh doanh là 2%, phương tiện thông tin đa dạng, phù hợp là 5%, mang lại hiệu quả cho hoạt động KDLTDL là 3%. Như vậy, có thể đánh giá công tác thông tin đối với hoạt động KDLTDL đã cơ bản đáp ứng được yêu cầu của các cơ sở KDLTDL, giúp các cơ sở KDLTDL định hướng hoạt động kinh doanh.

3.2.3. Đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực kinh doanh lưu trú du lịch

Nhận thức được tầm quan trọng của nguồn nhân lực, song song với việc đầu tư phát triển về cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch, phát triển đa dạng loại hình sản phẩm du lịch thì Hải Phòng cũng chú trọng đến công tác tổ chức, quản lý và phát triển nguồn nhân lực đối với các cơ sở KDLTDL.

Chính sách đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực

Trong những năm qua, UBND thành phố Hải Phòng và Sở Du lịch Hải Phòng đã có các chính sách tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch, trong đó có nhân lực phục vụ hoạt động KDLTDL. Quy hoạch phát triển ngành dịch vụ thành phố Hải Phòng đến năm 2020, Quy hoạch phát triển ngành Văn hóa, Thể thao và Du lịch Hải Phòng đến năm 2020 - định hướng đến năm 2025, Nghị quyết số 04-NQ/TU về đẩy mạnh phát triển du lịch thành phố Hải Phòng đã xác định đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực du lịch theo hướng tiếp cận ngay với các tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam, Nghị quyết số 15/NQ-HĐND ngày 20/7/2017 của HĐND thành phố Hải Phòng về nhiệm vụ và giải pháp phát triển du lịch Hải Phòng giai đoạn 2017 – 2020, định hướng đến năm 2030. Trong đó, chính sách đãi ngộ đối với công tác đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực KDLTDL được quy định cụ thể đối với từng đối tượng trong hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng, cụ thể: Tập trung đào tạo nâng cao chất lượng đội ngũ lao động trong lĩnh vực du lịch với 4 nhóm đối tượng: Cán bộ QLNN về KDLTDL các cấp; lãnh đạo, quản lý doanh nghiệp du lịch KDLTDL. Hướng đào tạo phù hợp với trình độ chuyên môn, vị trí của từng bộ phận. Chương trình đào tạo: Theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam gắn với nhu cầu thực tiễn tại cơ sở KDLTDL và tình hình phát triển du lịch đặc thù của địa phương. Hình thức đào tạo: Kết hợp nhiều hình thức đào tạo, trong đó ưu tiên đào tạo tại chỗ, tạo nguồn nhân lực có chất lượng, hoạt động ổn định, hiệu quả; Liên kết, hợp tác quốc tế về đào tạo và phát triển nguồn nhân lực theo đặt hàng của các doanh nghiệp; khuyến khích tự đào tạo và thu hút nhân tài theo nhu cầu của doanh nghiệp.

Quy hoạch nguồn nhân lực quản lý kinh doanh lưu trú du lịch

Tại Hải Phòng, quy hoạch nguồn nhân lực quản lý KDLTDL cũng được cơ quan QLNN về du lịch quan tâm. Cụ thể, đối với công chức, viên chức làm việc trong lĩnh vực lưu trú du lịch tại Hải Phòng: Cơ quan QLNN về du lịch tại Hải Phòng đã bổ sung đối tượng đào tạo nhân lực quản lý lưu trú du lịch vào Đề án đào tạo lao động chất lượng cao của thành phố. Bên cạnh đó, thực hiện song song cả phương thức gửi đi đào tạo, bồi dưỡng theo các chương trình của các tổ chức, trường đại học và tổ chức các lớp đào tạo chuyên sâu tại địa phương do các chuyên gia từ các tổ chức, trường đại học trong và ngoài nước về quản lý, phát triển du lịch cho đối tượng công

chức, viên chức thuộc ngành du lịch, nhất là nguồn nhân lực làm việc tại các trọng điểm du lịch của thành phố như Cát Bà, Đồ Sơn.

Chuẩn hóa nhân lực kinh doanh lưu trú du lịch

Đào tạo nâng cao tay nghề cho lực lượng phục vụ KDLTDL chuyên nghiệp hơn để nâng cao chất lượng dịch vụ. Chia làm 02 nhóm đối tượng đào tạo: nhóm cán bộ, nhân viên quản lý nhà nước về lưu trú du lịch các cấp và các sở, ngành có liên quan; nhóm các bộ phận quản lý các doanh nghiệp lưu trú du lịch. Hướng đào tạo phù hợp với trình độ chuyên môn, vị trí của từng bộ phận. Chương trình đào tạo được thực hiện theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam gắn với nhu cầu thực tiễn tại cơ sở KDLTDL tại Hải Phòng.

Hình thức đào tạo: Kết hợp nhiều hình thức đào tạo, trong đó ưu tiên công tác đào tạo tại chỗ, tạo nguồn nhân lực có chất lượng, hoạt động ổn định, hiệu quả. Liên kết, hợp tác quốc tế về đào tạo và phát triển nguồn nhân lực theo đặt hàng của các doanh nghiệp; khuyến khích tự đào tạo và thu hút nhân tài theo nhu cầu của doanh nghiệp.

Hoạt động đào tạo nhân lực du lịch tại các cơ sở đào tạo tại Hải Phòng

Đào tạo về nhân lực du lịch nhận được sự quan tâm của nhiều ban ngành Thành phố và lãnh đạo nhiều trường đại học, cao đẳng, trung cấp và các trung tâm dạy nghề. Hiện nay, Hải Phòng có nhiều trường hiện đang đảm nhiệm trọng trách đào tạo đội ngũ nhân lực phục vụ phát triển du lịch của Thành phố.

Bảng 3.8. Số lượng các cơ sở đào tạo nhân lực du lịch tại Hải Phòng

T T	Tên cơ sở đào tạo	Số lượng đào tạo				Ghi chú
		2013	2014	2015	2016	
1	Trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ	2.048	1.350	1.685	1.454	Đào tạo dài hạn
2	Trường Đại học Hải Phòng	554	566	550	543	Đào tạo dài hạn
3	Trường ĐH DL Hải Phòng	168	144	78	67	Đào tạo dài hạn
4	Trường CĐ cộng đồng Hải Phòng	99	87	75	68	Đào tạo dài hạn
5	Trường CĐ Viettronics	75	90	81	50	Đào tạo dài hạn
6	Trường TC nghiệp vụ và Công nghệ Hải Phòng	120	55	0	0	Đào tạo ngắn hạn
Tổng		3.064	2.292	2.469		

(Nguồn: Sở Du lịch Hải Phòng)

Như vậy, Hải Phòng hiện có 06 cơ sở đào tạo nhân lực du lịch, trong đó số lượng đào tạo có quy mô lớn nhất là trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ thuộc Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Trường có quy mô đào tạo trình độ cao đẳng nghề, trung cấp và sơ cấp nghề các ngành nghề liên quan đến du lịch và dịch vụ như: quản trị khách sạn, quản trị nhà hàng, hướng dẫn du lịch, kỹ thuật chế biến món ăn, lái xe du lịch. Có quy mô đào tạo lớn thứ hai ở Hải Phòng là trường Đại học Hải Phòng, với khoa chuyên môn là Việt Nam học trong đó có các chuyên ngành là Văn hóa du lịch, Quản trị du lịch. Ngoài ra còn có các cơ sở đào tạo khác như trường Đại học Dân lập Hải Phòng, đào tạo bậc đại học chính quy; Trường Cao đẳng Cộng đồng Hải Phòng đào tạo hệ cao đẳng; Trường Cao đẳng Viettronics đào tạo bậc cao đẳng; trường Trung cấp nghiệp vụ và Công nghệ đào tạo bậc trung cấp chuyên nghiệp, đào tạo ngắn hạn. Để đáp ứng nhu cầu đào tạo hiện nay tại các cơ sở đào tạo trên địa bàn thành phố cần một đội ngũ cán bộ giảng dạy có nhiều kinh nghiệm và trách nhiệm nghề nghiệp trong giảng dạy. Tuy nhiên hiện nay, số lượng và chất lượng của đội ngũ cán bộ giảng dạy trong các cơ sở đào tạo nghề du lịch thì số lượng giảng viên phụ trách còn ít, đội ngũ giảng viên còn hạn chế về kinh nghiệm thực tế, chuyên môn; mỗi giảng viên tham gia giảng dạy nhiều môn học trong học kỳ; chất lượng giảng viên chưa đồng đều. Để cho công tác đào tạo đạt được hiệu quả cao thì việc đầu tư cơ sở vật chất và trang thiết bị đối với giảng dạy nghiệp vụ du lịch cần được quan tâm chú trọng. Việc thiếu những trang thiết bị thực hành cho sinh viên ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả đào tạo. Hầu hết các trường đào tạo đều đang giảng dạy trong điều kiện trang thiết bị thực hành cho sinh viên còn thiếu và không đạt tiêu chuẩn. Hiện nay chỉ có trường Cao đẳng nghề Du lịch và Dịch vụ Hải Phòng là có cơ sở vật chất và trang thiết bị tương đối đầy đủ và đạt tiêu chuẩn. Còn lại các trường Đại học Hải Phòng, Đại học Dân lập Hải Phòng, Cao Đẳng Vietronic... là những trường đào tạo đa ngành, sự quan tâm của nhà trường đối với các khoa chuyên môn chưa thực sự đáp ứng được nhu cầu trang thiết bị giảng dạy thực hành cho sinh viên theo tiêu chuẩn của ngành.

Hoạt động đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực của Sở Du lịch Hải Phòng đối với các doanh nghiệp kinh doanh lưu trú du lịch

Trong giai đoạn 2012-2016, Sở Du lịch Hải Phòng kết hợp cùng các doanh nghiệp KDLTDL mở một số lớp nhằm đào tạo lại một số kỹ năng cơ bản để phục vụ

ngành nghề thông qua việc kết hợp tổ chức mở các lớp tập huấn, bồi dưỡng nhằm nâng cao trình độ chuyên môn trong lĩnh vực lưu trú du lịch cho các đối tượng từ thành phố đến cơ sở:

Năm 2012, Sở đã phối hợp với UBND huyện Cát Hải chỉ đạo các đơn vị chuyên môn yêu cầu các CSLTDL trên địa bàn thực hiện đào tạo và bồi dưỡng nghiệp vụ cho lực lượng lao động tại các CSLTDL trên địa bàn huyện. Năm 2013, hướng dẫn các khách sạn trên địa bàn thành phố tham gia hội nghị nâng cao chất lượng và hiệu quả kinh doanh CSLTDL của Hiệp hội Khách sạn Việt Nam tại thành phố Hồ Chí Minh. Tổ chức thành công lớp tập huấn nghiệp vụ lưu trú du lịch tại Đồ Sơn, các năm 2014, 2015.

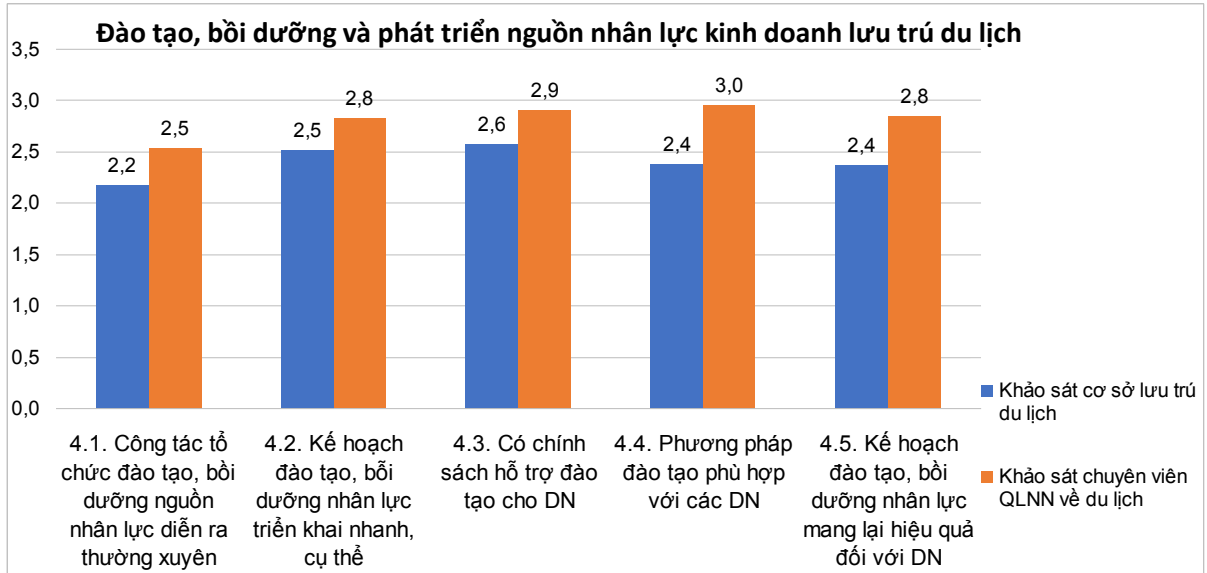
Phối hợp với Ban quản lý Dự án EU tổ chức thành công Hội thảo giới thiệu Tiêu chuẩn VTOS phiên bản 2013 và Khóa tập huấn về Quản lý khách sạn theo tiêu chuẩn VTOS tại Hải Phòng cho các doanh nghiệp KDLTDL trong toàn thành phố tham gia.

Tháng 11 năm 2016, Sở Du lịch Hải Phòng phối hợp cùng Tổng cục Du lịch mở lớp đào tạo nghiệp vụ du lịch cho gần 200 học viên là các cán bộ, công chức đến từ các sở, doanh nghiệp KDLTDL và cấp chứng chỉ học tập cho các học viên.

Năm 2016, Sở Du lịch Hải Phòng phối hợp với Ban quản lý dự án EU và Vụ khách sạn của Tổng cục Du lịch tổ chức khóa tập huấn quản lý điều hành khách sạn 4 - 5 sao tại Hải Phòng và cấp 19 giấy chứng nhận cho các học viên; phối hợp với UBND quận Đồ Sơn tổ chức lớp nghiệp vụ bàn, buồng cho các khách sạn, nhà nghỉ du lịch trên địa bàn quận Đồ Sơn cho 91 học viên và tổ chức Hội nghị hướng dẫn các CSLTDL đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị, nguồn nhân lực nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và phổ biến công tác bảo vệ môi trường.

Tuy nhiên, khảo sát đối với các CSLTDL tại Hải Phòng trong công tác QLNN về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực KDLTDL đều có kết quả đánh giá rất thấp. Hầu hết các CSLTDL đều không hài lòng với hoạt động đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nhân lực lưu trú du lịch của Sở du lịch Hải Phòng, 73% số lượng CSLTDL được khảo sát cho rằng công tác tổ chức đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực diễn ra không thường xuyên, 50% ý kiến khảo sát cho rằng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nhân lực chưa triển khai cụ thể, 50% ý kiến phản hồi cơ quan QLNN về du lịch không có chính sách hỗ

trợ đào tạo cho doanh nghiệp, 67% ý kiến doanh nghiệp đánh giá phương pháp đào tạo chưa phù hợp với các doanh nghiệp, 69% ý kiến đánh giá kế hoạch đào tạo chưa mang lại hiệu quả đối với doanh nghiệp.



(Nguồn: Điều tra của NCS)

Hình 3.3. Đánh giá về công tác đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng

Như vậy, rõ ràng công tác QLNN về đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực KDLTDL tại Hải Phòng vẫn còn nhiều hạn chế do các lý do chủ quan và khách quan nên chưa mang lại hiệu quả đối với các CSLTDL, từ đó dẫn đến sự không hài lòng của các CSLTDL.

Công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực phục vụ quản lý nhà nước về lưu trú du lịch

Theo thống kê của Sở Du lịch Hải Phòng, sau khi tách ra khỏi Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch, số lượng cán bộ, công chức QLNN về du lịch của Sở là 31 người. Đối với công tác QLNN về lưu trú du lịch liên quan đến nhiều phòng ban khác nhau trong Sở tùy theo các mảng quản lý được giao như: Văn phòng; phòng Thanh tra; phòng Quản lý cơ sở lưu trú và dịch vụ du lịch; Phòng Quy hoạch, kế hoạch phát triển du lịch. Hàng năm, được sự quan tâm của Thành phố và để đáp ứng yêu cầu vị trí công tác, Sở Du lịch Hải Phòng đều có kế hoạch học tập nâng cao trình độ cho các cán bộ, công chức của Sở. Cụ thể, trong giai đoạn 2012 – 2016, Sở đã sắp xếp cho 12 cán bộ, công chức nâng cao

trình độ chuyên môn thông qua việc cử đi học đại học và sau đại học, tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ, lý luận chính trị và nghiệp vụ khác do Trung ương và Thành phố tổ chức.

3.2.4. Bộ máy quản lý nhà nước về kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng

Bộ máy QLNN đối với hoạt động kinh doanh du lịch nói chung và hoạt động KDLTDL nói riêng tại Hải Phòng bao gồm:

Ủy ban nhân dân Thành phố Hải Phòng

UBND thành phố Hải Phòng là cơ quan QLNN địa phương chịu trách nhiệm chỉ đạo các ngành, các cấp ở địa phương thực hiện kế hoạch, ngân sách phát triển kinh tế xã hội nói chung và ngành du lịch nói riêng trong phạm vi quyền hạn mà Nhà nước quy định. Theo Nghị định số 09/CP về tổ chức các doanh nghiệp du lịch thì UBND tỉnh, thành phố chịu trách nhiệm: cấp, quản lý và thu hồi giấy phép kinh doanh toàn bộ các cơ sở KDLTDL trên địa bàn theo quy định của pháp luật và quy chế hướng dẫn của Tổng cục Du lịch. Bên cạnh đó, Điều 11 Luật Du lịch quy định: UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm thực hiện QLNN về du lịch địa phương; cụ thể hóa các chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, cơ chế, chính sách phát triển du lịch phù hợp với thực tế địa phương và có biện pháp đảm bảo về an ninh trật tự, an toàn xã hội và vệ sinh môi trường tại khu, điểm, tuyến, đô thị du lịch.

Sở Du lịch Hải Phòng

Nhằm kiện toàn và nâng cao năng lực của bộ máy QLNN về du lịch tại Hải Phòng, Sở Du lịch Hải Phòng được thành lập trên cơ sở tách chức năng, nhiệm vụ, bộ máy tham mưu QLNN về lĩnh vực du lịch từ Sở VHTTDL Hải Phòng (Quyết định số 666/QĐ-UBND, ngày 26 tháng 4 năm 2016). Sở Du lịch Hải Phòng là cơ quan chuyên môn trực thuộc UBND thành phố Hải Phòng, có chức năng tham mưu, giúp UBND thành phố thực hiện QLNN về lĩnh vực du lịch tại Hải Phòng. Sở Du lịch Hải Phòng chịu sự chỉ đạo, quản lý trực tiếp của UBND thành phố Hải Phòng về tổ chức và biên chế hoạt động, đồng thời chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn và kiểm tra về chuyên môn của Tổng cục Du lịch Việt Nam thuộc Bộ Văn hóa - Thể thao và Du lịch.

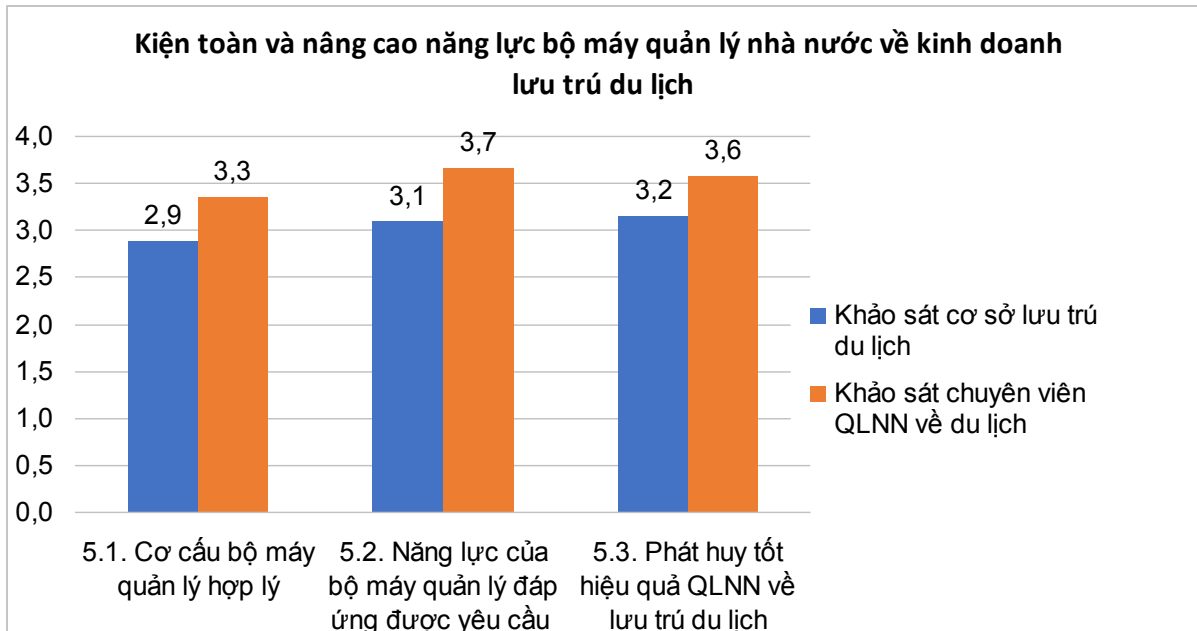
Trong 10 năm trở lại đây, Hải Phòng có sự biến động lớn về tổ chức bộ máy QLNN về du lịch. Năm 2008, thành phố thành lập Sở VHTTDL Hải Phòng trên cơ sở hợp nhất Sở Văn hoá - Thông tin, Sở Thể dục Thể thao, Sở Du lịch và bổ sung chức

năng, nhiệm vụ hoạt động của lĩnh vực gia đình. Sự thay đổi cơ cấu, chức năng, nhiệm vụ của ngành văn hóa - gia đình, thể thao và du lịch đòi hỏi thành phố phải xây dựng một quy hoạch tổng thể phát triển ngành trong tầm nhìn trung hạn và dài hạn. Nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch Hải Phòng và kiện toàn nâng cao năng lực bộ máy QLNN về du lịch, hội tụ đủ điều kiện để thành lập Sở Du lịch Hải Phòng, tháng 4 năm 2016, Sở Du lịch Hải Phòng được thành lập trên cơ sở tách chức năng, nhiệm vụ, bộ máy tham mưu QLNN về lĩnh vực du lịch từ Sở VHTTDL Hải Phòng. Như vậy, Hải Phòng là địa phương thứ năm trong nước đã thành lập Sở Du lịch nhằm phục vụ cho việc tập trung phát triển du lịch theo đúng định hướng phát triển du lịch là ngành mũi nhọn của thành phố.

Nhìn chung, bộ máy QLNN về Du lịch tại Hải Phòng có nhiều thay đổi kể từ khi thành lập đến nay. Mặc dù hiện nay, Sở Du lịch Hải Phòng đã được thành lập nhằm tạo nên những thay đổi tích cực đối với ngành du lịch Hải Phòng nói chung và kinh doanh lưu trú tại Hải Phòng nói riêng. Việc thành lập Sở Du lịch Hải Phòng chắc chắn sẽ tác động tích cực đến công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL do sự chuyên môn hóa hoạt động quản lý đối với lĩnh vực lưu trú du lịch. Trước khi thành lập, hoạt động QLNN về lưu trú du lịch được hoạt động theo sự điều hành chung của Sở và chịu trách nhiệm quản lý chính là phòng nghiệp vụ du lịch. Tuy nhiên, sau khi thành lập, hoạt động QLNN về lưu trú du lịch được quản lý chuyên sâu bởi phòng Quản lý cơ sở lưu trú và dịch vụ du lịch. Như vậy, công tác QLNN về lưu trú du lịch đã thể hiện rõ ràng và chuyên môn hóa hơn.

Tuy nhiên, sự không ổn định về bộ máy của ngành du lịch Hải Phòng trong một thời gian dài đã ảnh hưởng tiêu cực đến sự phát triển của ngành nói chung và hoạt động KDLTDL nói riêng, sự chỉ đạo trực tiếp của bộ máy QLNN về lưu trú du lịch có nhiều gián đoạn, hạn chế hiệu lực, hiệu quả đối với sự phát triển của lĩnh vực lưu trú du lịch thành phố. Mặt khác, do sự thiếu ổn định về bộ máy QLNN về du lịch cho nên công tác QLNN về du lịch mặc dù đã được quan tâm, chú trọng hơn song hiệu quả đối với lĩnh vực lưu trú du lịch vẫn còn chưa cao. Sự phối hợp liên ngành, liên vùng trong hoạt động KDLTDL của Hải Phòng với các địa phương trong nước và quốc tế còn nhiều hạn chế. Hiệu quả QLNN trong các lĩnh vực lưu trú du lịch vẫn còn nhiều bất cập. Lực lượng nguồn nhân lực phục vụ công tác QLNN về lưu trú du lịch nói

riêng và ngành du lịch nói chung tại Hải Phòng còn quá mỏng cho nên sự chuyên môn hóa trong công việc không cao. Một số cán bộ quản lý còn phải đảm nhận nhiều mảng khác nhau, vì vậy, ảnh hưởng đến sự chuyên môn hóa và hiệu quả của công việc, một số cán bộ quản lý có trình độ chuyên môn hạn chế nên hiệu quả quản lý chưa cao. Công tác QLNN đối với các doanh nghiệp lưu trú du lịch phần lớn mới chỉ dừng lại ở việc quản lý con số mà chưa quản lý được hoạt động kinh doanh thực tế của doanh nghiệp.



(Nguồn: Điều tra của NCS)

Hình 3.4. Đánh giá về bộ máy QLNN đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng

Đánh giá của các cơ sở KDLTDL tại Hải Phòng về bộ máy QLNN ở các tiêu chí về cơ cấu, năng lực và hiệu quả hầu hết ở mức trung bình. Như vậy, có thể nhận thấy hầu hết các CSLTDL tại Hải Phòng vẫn còn kỳ vọng nhiều hơn vào sự chỉ đạo của bộ máy QLNN. Do đó, vấn đề đặt ra đối với cơ quan QLNN về lưu trú du lịch tại Hải Phòng cần tập trung hơn nữa nhằm kiện toàn và nâng cao năng lực bộ máy QLNN về KDLTDL, giúp các cơ sở KDLTDL có thể đạt được hiệu quả kinh doanh rõ ràng hơn trong thời gian tới.

3.2.5. Hợp tác quốc tế và xúc tiến kinh doanh lưu trú du lịch

Hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến đối với hoạt động KDLTDL của Hải Phòng không nằm ngoài hoạt động xúc tiến chung về du lịch của thành phố. Trong

những năm qua, hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến du lịch đã được thành phố Hải Phòng và Sở Du lịch Hải Phòng quan tâm triển khai cụ thể theo từng thời kỳ, từng chủ đề phát triển du lịch của thành phố. Ngoài ra, cơ quan QLNN về du lịch tại Hải Phòng cũng thường xuyên tạo lập sự gắn kết giữa địa phương với Trung ương, giữa các địa phương trong quản lý hoạt động du lịch nói chung và hoạt động KDLTDL nói riêng.

Cụ thể, các hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến du lịch của Hải Phòng giai đoạn 2008 – 6/2016 do Trung tâm Thông tin xúc tiến Du lịch thuộc Sở Du lịch tiên thân là Trung tâm Hỗ trợ Phát triển Du lịch thực hiện. Trung tâm Thông tin xúc tiến Du lịch được thành lập theo Quyết định số 1450/QĐ-UBND của Ủy ban nhân dân Thành phố Hải Phòng về việc kiện toàn tổ chức bộ máy và đổi tên Trung tâm Hỗ trợ và phát triển Du lịch thành Trung tâm Thông tin xúc tiến Du lịch thuộc Sở VH TTDL, nay là Sở Du lịch Hải Phòng. Tuy nhiên, từ tháng 6 năm 2016 Trung tâm xúc tiến Du lịch Du lịch tiếp tục sáp nhập với Trung tâm Xúc tiến đầu tư; Trung tâm Thông tin, Tư vấn và Xúc tiến đầu tư; Trung tâm Xúc tiến Du lịch và Trung tâm Xúc tiến Thương mại thành Trung tâm Xúc tiến Đầu Tư, Thương mại, Du lịch. Cụ thể, trong giai đoạn 2010 – 2016, hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến kinh doanh du lịch tại Hải Phòng được triển khai tập trung vào một số hoạt động chính sau:

Về công tác hợp tác quốc tế

Giai đoạn 2010 - 2016, hoạt động hợp tác quốc tế, liên kết phát triển du lịch nói chung và lưu trú du lịch nói riêng tại thành phố Hải Phòng có sự phát triển mạnh mẽ. Thông qua các sự kiện du lịch được tổ chức, ngành du lịch đã ký kết được nhiều biên bản hợp tác với các tỉnh, thành phố các nước trong khu vực Đông Nam Á, Châu Á và các nước khác, tạo tiền đề phát triển hợp tác về du lịch cho các giai đoạn tiếp theo. Một số hoạt động hợp tác quốc tế về du lịch tiêu biểu đã triển khai cụ thể tại Hải Phòng bao gồm:

Ký kết nhiều Biên bản ghi nhớ, hợp tác trong nước và quốc tế: Thành phố đã ký kết với tỉnh Quảng Tây, Trung Quốc thỏa thuận về việc tăng cường hợp tác giao lưu du lịch giữa khu tự trị dân tộc Choang với thành phố Hải Phòng; Biên bản ghi nhớ mở tuyến du lịch đường biển Bắc Hải - Hải Phòng (năm 2010); thống nhất nội dung xúc tiến với Cục du lịch Thái Lan về mở đường bay Bangkok - Hải Phòng để thúc đẩy du lịch giữa Thủ đô Bangkok và Hải Phòng (năm 2011); Biên bản Hội nghị hợp tác

hành lang kinh tế 5 tỉnh thành phố Lào Cai, Hà Nội, Hải Phòng, Quảng Ninh (Việt Nam) và Vân Nam (Trung Quốc) lần thứ 6 (25/11/2010) trong đó có nội dung hợp tác về du lịch; Thỏa thuận hữu nghị và hợp tác giữa thành phố Hải Phòng (Việt Nam) và tỉnh Viêng Chăn (Lào) giai đoạn 2011 - 2015, trong đó có lĩnh vực hợp tác du lịch; Ký biên bản thỏa thuận hợp tác phát triển du lịch giữa Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch 3 tỉnh, thành phố: Hà Giang, Hải Phòng, Quảng Ninh (Việt Nam) với Cục Du lịch Châu Văn Sơn, tỉnh Vân Nam (Trung Quốc) (năm 2014); Chương trình hợp tác phát triển du lịch giữa 03 Sở Du lịch: Hà Nội, Hải Phòng và Quảng Ninh; với các tỉnh, thành phố và vùng lãnh thổ nước ngoài như: Quảng Tây, Thiên Tân, Nam Ninh, Thẩm Quyển (Trung Quốc), Kitakyushu, Kobe, Niagata (Nhật Bản),... Các nội dung ký kết nhằm mục đích phối hợp hỗ trợ trong công tác quản lý nhà nước về du lịch; hỗ trợ các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân hoạt động liên quan đến du lịch; hỗ trợ khách du lịch; phối hợp tổ chức các hoạt động quảng bá xúc tiến du lịch và phát triển sản phẩm du lịch; phát triển nguồn nhân lực và kêu gọi đầu tư phát triển du lịch.

Tham gia Tổ chức hợp tác du lịch với các thành phố thuộc khu vực Châu Á - Thái Bình Dương (TPO); Diễn đàn hợp tác kinh tế Vịnh Bắc Bộ; bước đầu thiết lập quan hệ với Tổng cục Du lịch Hàn Quốc,... nhằm đẩy mạnh hợp tác, giao lưu văn hoá, quảng bá - xúc tiến du lịch.

Về công tác xúc tiến du lịch

Trong những năm qua, nhiều hoạt động xúc tiến du lịch liên vùng, xúc tiến du lịch trong nước và quốc tế đã được triển khai thực hiện như tham gia các hội chợ quốc tế tại Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, Busan (Hàn Quốc), Bangkok (Thái Lan), Quảng Châu (Trung Quốc), Tokyo, Fukuoka (Nhật Bản). Đặc biệt, kể từ thời điểm Thành phố chủ trì đăng cai Năm Du lịch Quốc gia Đồng bằng Sông Hồng 2013, hoạt động xúc tiến du lịch đã đạt được những bước phát triển mạnh mẽ. Trung tâm đã cụ thể hóa các chương trình kế hoạch của UBND thành phố và Sở VH-TT-DL về phát triển du lịch bằng nhiều hoạt động xúc tiến như: Tổ chức Chương trình khảo sát điểm đến và Hội thảo xúc tiến quảng bá du lịch Đồng bằng sông Hồng; ký kết Thỏa thuận hợp tác xúc tiến du lịch giữa các Trung tâm thông tin xúc tiến du lịch 11 tỉnh vùng Đồng bằng sông Hồng; thỏa thuận xúc tiến du lịch với các địa phương Thái Bình - Nam Định - Ninh Bình - Thái Nguyên - Lạng Sơn, trao đổi các chương trình sự kiện

xúc tiến du lịch, xây dựng các chương trình du lịch liên vùng, xuất bản ấn phẩm du lịch chung.

Tham gia hoạt động xúc tiến du lịch tại các sự kiện chuyên đề du lịch chính trong nước và quốc tế đã được xây dựng thành kế hoạch thường niên: Ngày hội Du lịch Thành phố Hồ Chí Minh; Hội chợ Du lịch quốc tế TP Hồ Chí Minh ITE HCMC, Hội chợ Du lịch quốc tế Việt Nam (VITM Hà Nội); Diễn đàn Tổ chức xúc tiến Du lịch các thành phố Châu Á - Thái Bình Dương (TPO); Hội nghị Hiệp hội Du lịch châu Á - Thái Bình Dương (APTA conference). Hàng năm, Trung tâm đều đề xuất và chủ trì hoặc phối hợp với các phòng, đơn vị, Hiệp hội du lịch, địa phương và doanh nghiệp tổ chức các sự kiện xúc tiến Du lịch tại Hải Phòng. Các hoạt động trong khuôn khổ Lễ hội Hoa Phượng Đỏ Hải Phòng (2012, 2013, 2014) và nhiều sự kiện khác.

Phối hợp tổ chức nhiều hoạt động quảng bá, xúc tiến như: Phối hợp với Sở VHTTDL tỉnh Khánh Hòa tổ chức chương trình xúc tiến liên kết phát triển du lịch Hải Phòng tại Khánh Hoà; phối hợp với Ủy ban nhân dân quận Đồ Sơn tổ chức thành công Lễ hội “Đồ Sơn - Điểm hẹn du lịch 2016”; chủ trì, phối hợp cùng các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu giúp Ủy ban nhân dân thành phố tổ chức thành công Hội nghị Xúc tiến mở các tuyến hàng không đến thành phố Hải Phòng; Lễ khánh thành dự án mở rộng Cảng Hàng không quốc tế Cát Bi; phối hợp với hãng hàng không VietJet Air đón chuyến bay đầu tiên Phú Quốc - Hải Phòng; xúc tiến mở đường bay quốc tế Hải Phòng - Seoul (Hàn Quốc).

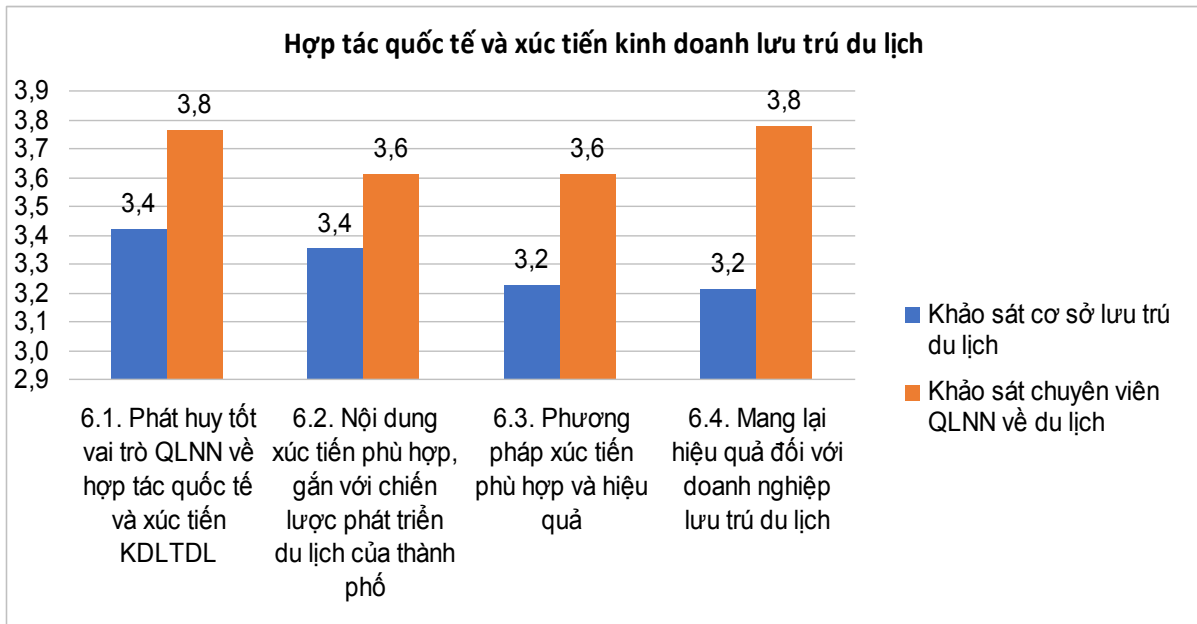
Tổ chức đón các đoàn Famtrip, Presstrip trong nước và quốc tế tới Hải Phòng khảo sát, nghiên cứu, liên kết phát triển du lịch. Thường xuyên trao đổi thông tin hoạt động du lịch, trao đổi các chương trình sự kiện xúc tiến du lịch với các tỉnh, thành phố trong khu vực Duyên hải Đông Bắc và trên cả nước, xây dựng các chương trình du lịch liên vùng, chia sẻ thông tin và liên kết website du lịch.

Phối hợp chặt chẽ với các Hiệp hội như Hiệp hội Du lịch Hải Phòng, Hội Doanh nghiệp trẻ, Hội Lữ hành chuyên nghiệp, Hội đầu bếp..., các doanh nghiệp du lịch để triển khai hoạt động xúc tiến du lịch, qua đó góp phần nâng cao hiệu quả công tác xúc tiến du lịch.

Đẩy mạnh hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin trong lĩnh vực xúc tiến du lịch. Website du lịch thành phố được xây dựng theo hình thức song ngữ Việt - Anh,

đang tiếp tục triển khai thêm tiếng Trung. Triển khai in ấn sách song ngữ Việt - Anh, Việt - Trung giới thiệu du lịch Hải Phòng và hàng ngàn ấn phẩm tài liệu tuyên truyền về du lịch Hải Phòng như: tập gấp, áp phích, tờ rơi, ảnh, bài thuyết minh tour du lịch, đĩa hình, bản đồ... cung cấp cho khách tham quan du lịch, các đơn vị lữ hành, hỗ trợ tại các điểm du lịch trên địa bàn thành phố.

Như vậy, có thể thấy hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến du lịch tại Hải Phòng trong những năm qua đã được cơ quan QLNN về du lịch địa phương quan tâm, đầu tư bằng các hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến phong phú, đa dạng cả về nội dung lẫn hình thức, tất cả nhằm mục tiêu phát triển du lịch tại Hải Phòng. Chính vì vậy, mặc dù do còn nhiều yếu tố khách quan và chủ quan khiến cho hoạt động du lịch Hải Phòng chưa phát triển đúng với tiềm năng và lợi thế, nhưng số lượng khách và doanh thu du lịch vẫn tăng đều hàng năm, điều đó cũng thể hiện sự góp sức của hoạt động xúc tiến đối với ngành du lịch tại Hải Phòng.



(Nguồn: Điều tra của NCS)

Hình 3.5. Đánh giá về nội dung hợp tác quốc tế và xúc tiến kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng

Kết quả khảo sát đối với hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến KDLTDL tại Hải Phòng của cơ quan QLNN được các CSLTDL đánh giá tương đối tốt. Cụ thể, 41% CSLTDL đánh giá tốt về việc phát huy tốt vai trò QLNN về hợp tác quốc tế và

xúc tiến KDLTDL; 38% CSLTDL đánh giá tốt về nội dung phù hợp của hoạt động xúc tiến và gắn với chiến lược phát triển du lịch của thành phố; 29% cơ sở lưu trú đánh giá phương pháp xúc tiến phù hợp và hiệu quả; 30% cơ sở lưu trú cho rằng hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến mang lại hiệu quả cho doanh nghiệp.

3.2.6. Quản lý đăng ký kinh doanh và thẩm định hạng cơ sở lưu trú du lịch

Về việc cấp giấy phép kinh doanh và thẩm định hạng cho các cơ sở kinh doanh lưu trú du lịch

Luật Du lịch Việt Nam (2005) đã quy định rõ những điều kiện kinh doanh và thẩm định hạng đối với từng loại hình CSLTDL. Ngày 01 tháng 06 năm 2007, Chính phủ ra Nghị định số 92/2007/NĐ-CP: *Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch*. Nghị định 92/2007/NĐ-CP đã quy định cụ thể về hồ sơ, thủ tục điều kiện kinh doanh, đăng ký hạng cơ sở lưu trú du lịch, thẩm định hạng cơ sở lưu trú du lịch. Bộ VHTTDL ra thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL: *Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch về lưu trú du lịch*. Thông tư 88/2008/TT-BVHTTDL chỉ rõ những yêu cầu về hồ sơ đăng ký hạng CSLTDL, thủ tục xếp hạng cơ sở lưu trú, tổ chức thẩm định, thời hạn xếp hạng... Trong đó, điều kiện kinh doanh lưu trú du lịch bao gồm: giấy phép kinh doanh (do Sở Kế hoạch đầu tư địa phương cấp); đủ điều kiện phòng cháy chữa cháy (do Sở Cảnh sát phòng cháy chữa cháy địa phương cấp); đủ điều kiện vệ sinh an toàn thực phẩm (do Sở Y tế địa phương cấp); điều kiện cam kết bảo vệ môi trường (do Sở Tài nguyên và Môi trường địa phương cấp)...

Cụ thể, đối với việc xin giấy phép hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng thuộc phạm vi trách nhiệm của ba cơ quan có thẩm quyền bao gồm: Sở Kế hoạch đầu tư Hải Phòng chịu trách nhiệm cấp đăng ký kinh doanh; Sở Du lịch Hải Phòng là cơ quan tiếp nhận hồ sơ CSLTDL; Sở Du lịch Hải Phòng là cơ quan thẩm định hạng các CSLTDL từ 2 sao trở xuống (trong thời gian nghiên cứu khảo sát), Tổng cục Du lịch Việt Nam là cơ quan thẩm định hạng CSLTDL từ 3 sao trở lên. Trong những năm qua, Sở Du lịch Hải Phòng đã có nhiều cố gắng trong việc hướng dẫn quy trình, thủ tục, hồ sơ thẩm định hạng và cấp giấy phép cho các CSLTDL trên địa bàn thành phố. Hoạt động cấp, thu hồi giấy phép kinh doanh và thẩm định hạng cho các CSLTDL được áp dụng theo đúng quy định trong Luật Du lịch, Nghị định 92/2007/NĐ CP, Nghị định 180/2013/NĐ-CP, Thông tư 88/2008/TT-BVHTTDL, Thông tư

89/2008/TT-BVHTTDL, Nghị định số 43/2010/NĐ-CP về đăng ký doanh nghiệp, Thông tư liên tịch 05/2011/TTLT-BVHTTDL-BGTVT, Thông tư liên tịch 22/2012/TTLT-BGTVT-BVHTTDL.

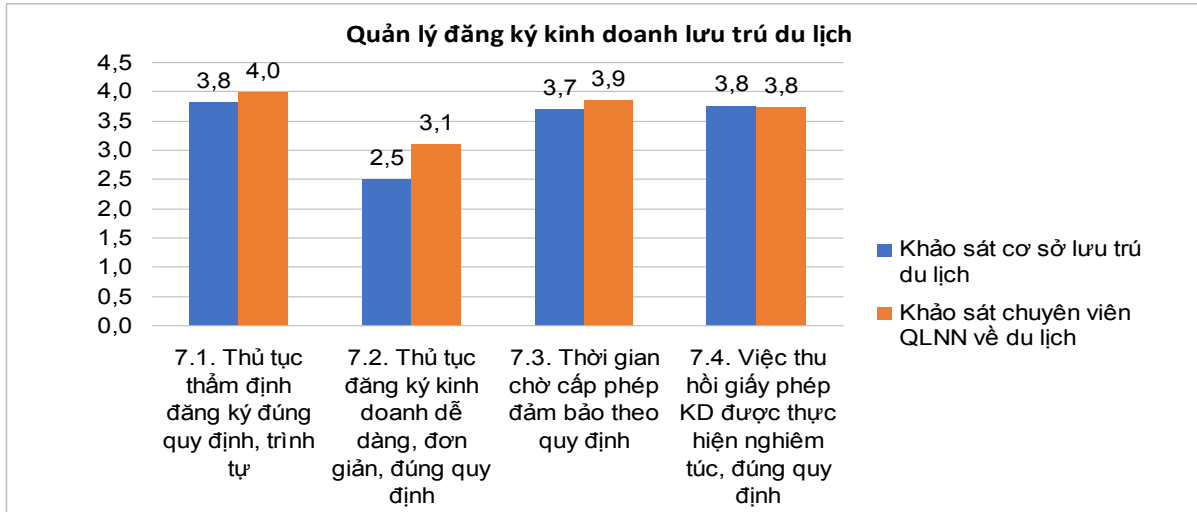
Bảng 3.9. Thống kê số lượng cơ sở lưu trú du lịch được cấp phép mới và thẩm định hạng tại Hải Phòng giai đoạn 2012 – 2016

STT	Chỉ tiêu	ĐVT	2012	2013	2014	2015	2016
1	Biệt thự cao cấp	Cơ sở	1	0	0	0	0
2	Khách sạn 5 sao	Cơ sở	0	1	0	1	0
3	Khách sạn 4 sao	Cơ sở	0	0	0	0	1
4	Khách sạn 3 sao	Cơ sở	0	0	0	0	0
5	Khách sạn 2 sao	Cơ sở	1	0	0	1	0
6	Khách sạn 1 sao	Cơ sở	2	0	2	2	6
7	Cơ sở lưu trú đạt tiêu chuẩn	Cơ sở	2	0	2	2	9
	Tổng		6	1	4	6	16

(Nguồn: Sở Du lịch Hải Phòng)

Giai đoạn 2012-2016, hoạt động cấp phép và thẩm định hạng đối với các cơ sở KDLTDL tại Hải Phòng được triển khai theo đúng quy định. Hoạt động cấp phép tập trung ở các cơ sở lưu trú đạt tiêu chuẩn cho đến các khách sạn 2 sao, theo đúng phạm vi trách nhiệm và thẩm quyền của địa phương. Năm 2016 là năm thành phố Hải Phòng có lượng CSLTDL được cấp phép nhiều nhất với 16 CSLTDL được cấp phép mới.

Thông qua khảo sát các CSLTDL về vấn đề cấp giấy phép, giấy chứng nhận kinh doanh cho các doanh nghiệp du lịch đã cho những ý kiến đánh giá tích cực: 75% CSLTDL được khảo sát và phỏng vấn đánh giá cơ quan QLNN đã thực hiện việc thẩm định, cấp giấy phép kinh doanh theo đúng trình tự, thủ tục. 69% CSLTDL cho rằng thời gian cấp giấy phép nhanh chóng, theo đúng thời gian quy định. 75% CSLTDL cho rằng việc thu hồi giấy phép kinh doanh đúng quy định.



(Nguồn: Số liệu điều tra của NCS)

Hình 3.6. Đánh giá của các CSLTDL về nội dung quản lý đăng ký kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng

Do vậy, thông qua khảo sát phần nào đã đánh giá được những bước tiến trong công tác cấp, thu hồi giấy phép, giấy chứng nhận kinh doanh và thẩm định hạng cho các cơ sở KDLTDL của cơ quan QLNN về du lịch tại Hải Phòng. Tuy nhiên, có tới 50% cơ sở KDLTDL đánh giá thủ tục cấp giấy phép kinh doanh phức tạp. Vì KDLTDL là một ngành nghề kinh doanh có điều kiện, để được cấp giấy phép kinh doanh thì phải có đầy đủ những thủ tục điều kiện kèm theo. Bên cạnh giấy phép kinh doanh thì các cơ sở KDLTDL còn phải có các chứng nhận liên quan đến ngành nghề kinh doanh như: chứng nhận về phòng cháy chữa cháy, chứng nhận vệ sinh an toàn thực phẩm (nếu cơ sở lưu trú có bao gồm kinh doanh ăn uống), chứng nhận về kinh doanh karaoke, các giấy tờ liên quan đến lao động trong CSLTDL... Do đó dẫn đến việc số lượng lớn cơ sở KDLTDL đánh giá thủ tục cấp giấy phép phức tạp.

Về việc thu hồi giấy phép, giấy chứng nhận kinh doanh đối với các cơ sở kinh doanh lưu trú du lịch

Trong những năm qua, việc thu hồi giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của cơ quan QLNN về du lịch tại Hải Phòng đã đạt được một số kết quả như: bước đầu đã có sự rà soát, đối chiếu tình trạng hoạt động của các CSLTDL giữa cơ quan Đăng ký kinh doanh và cơ quan Thuế để loại bỏ những cơ sở lưu trú đã ngừng hoạt động.

Bảng 3.10. Thống kê số lượng cơ sở lưu trú du lịch bị thu hồi giấy phép kinh doanh tại Hải Phòng giai đoạn 2012 – 2016

STT	Chỉ tiêu	ĐVT	2012	2013	2014	2015	2016
1	Biệt thự cao cấp	Cơ sở	0	0	0	0	0
2	Khách sạn 5 sao	Cơ sở	0	0	0	0	0
3	Khách sạn 4 sao	Cơ sở	0	0	0	0	0
4	Khách sạn 3 sao	Cơ sở	0	0	0	1	0
5	Khách sạn 2 sao	Cơ sở	1	0	2	0	0
6	Khách sạn 1 sao	Cơ sở	0	0	1	0	1
7	Cơ sở lưu trú đạt tiêu chuẩn	Cơ sở	2	3	2	4	3
Tổng			3	3	5	5	4

(Nguồn: Sở Du lịch Hải Phòng)

Bên cạnh đó, hàng năm Phòng Thanh tra của Sở cũng đã tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra hoạt động của các cơ sở lưu trú để phát hiện ra các CSLTDL không còn hoạt động hoặc không kinh doanh trên địa bàn thành phố.

3.2.7. Thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch, phát hiện và xử lý những sai phạm trong hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch và giải quyết khiếu nại

Tại Hải Phòng, cơ quan trực tiếp thực hiện chức năng thanh tra, kiểm tra, giám sát và xử lý sai phạm, khiếu nại về lưu trú du lịch là Phòng Thanh tra thuộc Sở du lịch Hải Phòng, giúp Giám đốc Sở Du lịch Hải Phòng tiến hành thanh tra hành chính và thanh tra chuyên ngành, thực hiện xử lý vi phạm, tố cáo trong hoạt động KDLTDL theo quy định của pháp luật. Ngoài ra, các CSLTDL còn chịu sự kiểm tra, thanh tra của các ban ngành hữu quan như: Công an PA 81, Sở Lao động Hải Phòng, Sở Phòng cháy chữa cháy, Sở Y tế Hải Phòng, Sở Tài nguyên và Môi trường. Tùy theo nội dung thanh tra, Sở Du lịch Hải Phòng sẽ phối hợp với các sở ban ngành liên quan thực hiện theo Nghị quyết 35/NQ-CP về phối hợp liên ngành trong thanh tra, kiểm tra. Bộ máy thanh tra của Sở Du lịch Hải Phòng trước khi tách khỏi Sở VHTTDL bao gồm: 01 Chánh thanh tra, 03 phó Chánh thanh tra, 04 thanh tra viên và 04 cán bộ thanh tra. Kể từ khi tách ra thành Sở Du lịch Hải Phòng vào tháng 6 năm 2016, phòng Thanh tra của Sở Du lịch Hải Phòng hiện nay chỉ còn bốn người bao

gồm: Chánh thanh tra, phó Chánh thanh tra và 02 thanh tra viên. Chức năng, nhiệm vụ chính của phòng thanh tra Sở Du lịch Hải Phòng là công tác thanh tra hành chính và thanh tra chuyên ngành về lĩnh vực du lịch, ngoài ra còn là bộ phận tham mưu thường trực giúp Giám đốc Sở trong việc tiếp dân, giải đáp các phản ánh, thắc mắc, kiến nghị của khách du lịch.

Thông thường, hàng năm phòng thanh tra thường lập kế hoạch thanh tra hành chính 03 đơn vị trực thuộc. Còn đối với các CSLTDL thuộc đối tượng các doanh nghiệp thuộc thành phần kinh tế thì chỉ tiến hành thanh tra chuyên ngành.

Vấn đề thanh tra chuyên ngành: thông thường ngay từ đầu năm Phòng thanh tra Sở Du lịch Hải Phòng đã xây dựng các kế hoạch thanh tra đối với các lĩnh vực về du lịch trong đó có lĩnh vực lưu trú du lịch. Thông thường, mỗi năm phòng thanh tra Sở tiến hành thanh tra khoảng trên một trăm cơ sở KDLTDL trên địa bàn Hải Phòng.

Các bước tiến hành thanh tra: Hoạt động thanh tra của Sở Du lịch Hải Phòng được tiến hành tương đối bài bản, theo quy định của pháp luật về Luật thanh tra. Hàng năm Sở Du lịch đều tổ chức tuyên truyền pháp luật về du lịch để hướng dẫn các tổ chức, cá nhân thực hiện theo đúng các quy phạm pháp luật. Trước khi thanh tra thì Sở Du lịch cũng đã tiến hành tuyên truyền pháp luật về du lịch, hàng năm đều tổ chức tuyên truyền pháp luật du lịch để hướng dẫn các tổ chức, cá nhân và mời các tổ chức cá nhân hoạt động KDLTDL đến để phổ biến hướng dẫn các văn bản quy phạm pháp luật, sau đó mới tiến hành xây dựng các kế hoạch thanh tra cụ thể hàng năm; Hình thức thanh tra; Căn cứ để ra quyết định thanh tra; Công khai kết luận thanh tra; Xử lý và chỉ đạo thực hiện kết luận thanh tra; Xử lý các hành vi không thực hiện yêu cầu, kết luận, quyết định về xử lý thanh tra; Xử lý hành vi vi phạm của người ra quyết định thanh tra.

Nội dung thanh tra chủ yếu tập trung vào các nội dung thanh tra việc chấp hành các quy định pháp luật trong hoạt động KDLTDL và các thủ tục pháp lý liên quan thực hiện theo Luật du lịch, Nghị định 92, Thông tư 88, Văn bản hợp nhất Thông tư 2642/VBHN – BVHTTDL ngày 08 tháng 7 năm 2016 Hướng dẫn thực hiện Nghị định số 92/2007NĐ-CP của Chính Phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch về lưu trú du lịch. Trong quá trình kiểm tra đại đa số các CSLTDL chưa thực hiện đúng quy định ở một số nội dung như: Không thực hiện việc thông báo với

cơ quan QLNN về việc hoạt động kinh doanh. Vì theo quy định thì sau 15 ngày hoạt động các CSLTDL phải thông báo về việc hoạt động đối với cơ quan QLNN. Chính vì vậy, các CSLTDL này chưa được sự phối kết hợp của cơ quan QLNN trong việc hướng dẫn các quy định pháp luật... Đây cũng là nguyên nhân dẫn đến các CSLTDL chưa thực hiện tốt quy định về phân loại, xếp hạng CSLTDL theo quy định. Chưa chấp hành tốt việc báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh đối với cơ quan QLNN. Chưa thực hiện đầy đủ các quy định đối với hoạt động KDLTDL như: chưa niêm yết công khai các nội quy, quy định đối với khách du lịch cũng như người lao động làm việc trong cơ sở lưu trú, chưa thực hiện tốt nội quy phòng cháy chữa cháy... Chưa thực hiện tốt việc niêm yết giá và bán theo giá niêm yết, đặc biệt là trong những thời điểm cao điểm. Trên đây là những hạn chế sai phạm chính của các CSLTDL tại Hải Phòng, đây cũng là các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của các CSLTDL nói riêng và ngành du lịch Hải Phòng nói chung.

Bảng 3.11. Tổng kết hoạt động thanh tra, kiểm tra tại các cơ sở lưu trú du lịch tại Hải Phòng giai đoạn 2012 – 2016

Năm	Hoạt động thanh tra, kiểm tra	Số quyết định xử phạt	Số tiền phạt
2012	Tổ chức thanh, kiểm tra 115 cơ sở lưu trú du lịch	12 quyết định xử phạt hành chính	37.000.000
2013	Tổ chức thanh, kiểm tra 112 cơ sở lưu trú du lịch	09 quyết định xử phạt hành chính	25.000.000
2014	Tổ chức thanh, kiểm tra 218 cơ sở lưu trú du lịch	08 quyết định xử phạt hành chính	120.000.000
2015	Tổ chức thanh, kiểm tra 105 cơ sở lưu trú du lịch	24 quyết định xử phạt hành chính	270.000.000
2016	Tổ chức thanh, kiểm tra 120 cơ sở lưu trú du lịch	50 quyết định xử phạt hành chính. Thu hồi 02 quyết định hạng KS	350.000.000

(Nguồn: Sở Du lịch Hải Phòng)

Trong giai đoạn năm 2012 đến năm 2016, qua quá trình thanh tra, kiểm tra, Sở Du lịch Hải Phòng đã chấn chỉnh và xử lý các trường hợp vi phạm pháp luật về lưu trú du lịch.

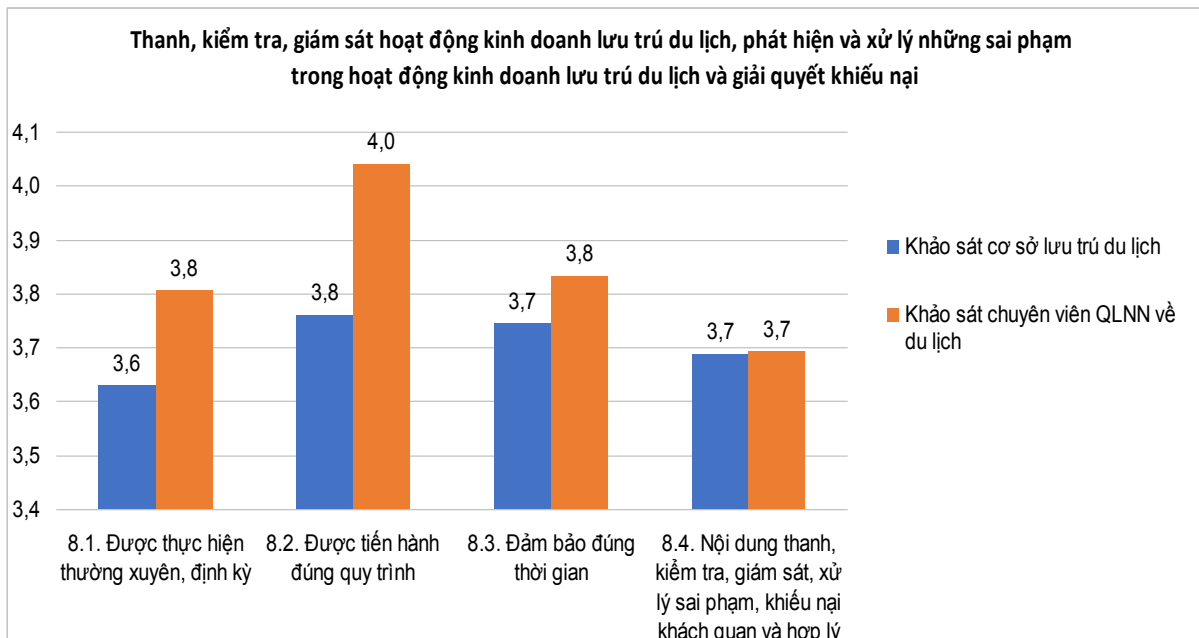
Như vậy, hoạt động thanh tra của Sở Du lịch Hải Phòng và các ban ngành hữu quan được tiến hành cụ thể theo kế hoạch từng năm. Trong quá trình thanh kiểm tra, Sở Du lịch và các ban ngành hữu quan cũng đã ra các quyết định xử phạt hành chính với số tiền xử phạt tương ứng. Có thể nhận thấy các quyết định xử phạt đối với các CSLTDL tăng lên rõ rệt qua các năm, nhiều nhất là năm 2016 với 50 quyết định xử phạt tương ứng với số tiền phạt là 350 triệu đồng. Trong quá trình thanh kiểm tra cũng ra quyết định hạ sao đối với các CSLTDL không đạt chuẩn. Như vậy, có thể đánh giá sự kiên quyết của cơ quan chức năng trong việc thanh kiểm tra đối với các CSLTDL nhằm quản lý các khách sạn theo quy định về luật lưu trú và nâng cao chất lượng đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng.

Ngoài ra, khi tiến hành thanh tra thì Phòng thanh tra còn có sự phối hợp liên ngành trong công tác thanh tra, thông thường khi thanh tra phòng thanh tra sẽ kết hợp với chính quyền địa phương, phòng văn hóa thông tin các quận, huyện địa phương, phối hợp với Công an PA 81 kiểm tra về tình hình an ninh trật tự, đăng ký tạm trú cho khách, phối hợp với Sở Lao động Hải Phòng khi kiểm tra về lao động trong các cơ sở lưu trú, phối hợp với Sở Phòng cháy chữa cháy để kiểm tra công tác phòng cháy chữa cháy, phối hợp với Sở Y tế Hải Phòng khi tiến hành kiểm tra lĩnh vực y tế, an toàn thực phẩm... tùy theo nội dung thanh tra, Sở Du lịch Hải Phòng sẽ phối hợp với các sở ban ngành liên quan. Sự phối hợp liên ngành trong hoạt động thanh kiểm tra được thực hiện theo Nghị quyết 35/NQ-CP trong việc phối hợp liên ngành để giảm số lần thanh tra, tránh gây phiền hà, sách nhiễu ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp.

Công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo được Sở Du lịch Hải Phòng triển khai theo đúng trình tự và các quy định của Luật khiếu nại, tố cáo. Song song với hoạt động thanh kiểm tra, Sở cũng đã bố trí các cán bộ hướng dẫn và giải thích các văn bản quy phạm pháp luật cho công dân đến khiếu nại, tố cáo và kiến nghị về các vấn đề liên quan đến hoạt động lưu trú du lịch trên địa bàn thành phố. Trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, Thanh tra Sở Du lịch Hải Phòng cũng đã phối hợp với Phòng cảnh sát hành chính trật tự Công an Thành phố để giải quyết triệt để những khiếu nại của du khách về an ninh, trật tự liên quan đến hoạt động du lịch nói chung và hoạt động lưu trú du lịch nói riêng, giúp các doanh nghiệp cũng như người dân nâng cao ý thức

chấp hành các quy định về an ninh, trật tự, môi trường địa phương. Tổ chức rà soát, kiểm tra và hướng dẫn các quy phạm pháp luật của nhà nước trong hoạt động KDLTDL. Tổ chức tuyên truyền về pháp luật trong khiếu nại, tố cáo cho các cán bộ, công chức, viên chức với các hình thức khác nhau như mời chuyên gia cấp trên truyền đạt, tổ chức các lớp bồi dưỡng kiến thức về pháp luật... Hàng năm, lãnh đạo Sở Du lịch Hải Phòng đều tổ chức hoạt động kiểm tra trách nhiệm lãnh đạo các phòng ban, đơn vị của Sở trong việc thực hiện luật khiếu nại, tố cáo.

Nhìn chung, hoạt động thanh tra của Sở Du lịch Hải Phòng được thực hiện chặt chẽ, bài bản theo hướng dẫn của Nghị quyết số 35/NQ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2016 về hỗ trợ phát triển doanh nghiệp đến năm 2020 đã quy định mục tiêu và nguyên tắc về công tác thanh tra, kiểm tra cần đảm bảo mục tiêu ngăn chặn, phát hiện và xử lý vi phạm đồng thời hỗ trợ, hướng dẫn doanh nghiệp tuân thủ các quy định của pháp luật. Thực hiện thanh tra, kiểm tra theo đúng quy định của pháp luật (không quá một lần/năm); kết hợp thanh kiểm tra liên ngành nhiều nội dung trong một đợt thanh tra, kiểm tra, trừ trường hợp thanh tra, kiểm tra đột xuất khi có dấu hiệu vi phạm pháp luật rõ ràng như các trường hợp có đơn thư khiếu nại, phát hiện sai phạm, ý kiến phản ánh.



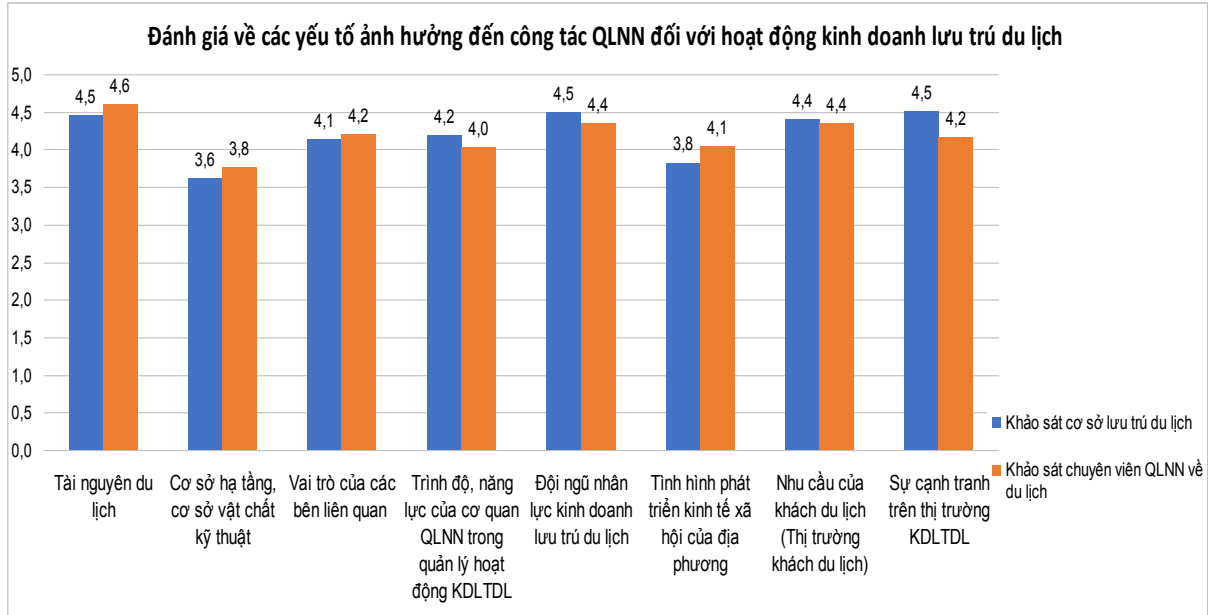
(Nguồn: Điều tra của NCS)

Hình 3.7. Đánh giá về công tác thanh, kiểm tra, giám sát hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng

Công tác QLNN về công tác thanh tra, kiểm tra và giám sát đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng cơ bản đã được các CSLTDL đánh giá tốt. Cụ thể, có trên 62% CSLTDL đánh giá hoạt động thanh tra, kiểm tra được thực hiện thường xuyên, định kỳ; 73% CSLTDL đánh giá hoạt động thanh tra được tiến hành đúng quy trình; 72% CSLTDL đánh giá công tác thanh tra, kiểm tra đảm bảo đúng thời gian và 69% CSLTDL đánh giá hoạt động thanh tra khách quan và hợp lý. Như vậy, có thể đánh giá chung về sự phản hồi của các CSLTDL tại Hải Phòng trong công tác QLNN về thanh tra, kiểm tra, giám sát đối với các cơ sở lưu trú du lịch bước đầu đã đạt được hiệu quả QLNN trong hoạt động thanh tra, kiểm tra và giám sát đối với các CSLTDL tại Hải Phòng.

3.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến công tác quản lý của nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng

Đánh giá về các yếu tố ảnh hưởng đến công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng là một nội dung có tính chất kiểm định về tầm quan trọng và mức độ tác động của các yếu tố: tài nguyên du lịch, cơ sở hạ tầng và cơ sở vật chất kỹ thuật, vai trò của các bên liên quan, trình độ năng lực của cơ quan QLNN, đội ngũ nhân lực KDLTDL, tình hình phát triển kinh tế xã hội, nhu cầu của thị trường khách du lịch và sự cạnh tranh trên thị trường KDLTDL... đến công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng. Thông qua khảo sát về các yếu tố ảnh hưởng đến công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL, các mức độ ảnh hưởng thu được sẽ là cơ sở hỗ trợ cho các phân tích, đánh giá và giải pháp trong công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng. Kết quả khảo sát đánh giá của các CSLTDL và cơ quan QLNN về du lịch tại Hải Phòng về các yếu tố ảnh hưởng đến công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng được thể hiện trong hình 3.8:



(Nguồn: Điều tra của NCS)

Hình 3.8. Đánh giá về các yếu tố ảnh hưởng đến công tác QLNN đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch Hải Phòng

3.3.1. Các yếu tố chủ quan

3.3.1.1. Yếu tố về cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch tại Hải Phòng

Nhìn chung, cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật của Hải Phòng hiện nay được đánh giá rất tốt, có thể nhận thấy trong các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả công tác QLNN về du lịch thì yếu tố cơ sở hạ tầng có thể được coi là yếu tố ảnh hưởng tích cực nhất, là yếu tố thuộc về điểm mạnh của du lịch Hải Phòng. Tuy nhiên, để phát huy được yếu tố cơ sở hạ tầng thành lợi thế đối với hoạt động du lịch thì cần sự kết hợp của các yếu tố như: cơ sở vật chất kỹ thuật, trình độ và năng lực của bộ máy QLNN địa phương, TNDL cũng như vai trò của các bên tham gia trong hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng. Nếu không kết hợp được các yếu tố thì có thể dẫn đến việc cơ sở hạ tầng càng phát triển, giao thông đi lại thuận lợi dẫn đến lượng khách du lịch đi đến trong ngày, không lưu trú tại các CSLTDL từ đó làm giảm công suất buồng và ảnh hưởng tới hiệu quả hoạt động KDLTDL cũng như tác động tiêu cực đến hiệu quả công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng, đặc biệt là đối với thị trường khách du lịch nội địa.

3.3.1.2. Vai trò của các bên liên quan trong hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng

Tại Hải Phòng, vai trò của các bên liên quan đã và đang có sự kết nối tương đối bài bản thông qua vai trò của tổ chức Hiệp hội Du lịch. Hiệp hội Du lịch Hải Phòng có vai trò quy tụ, tạo liên kết mạnh giữa các hội viên và doanh nghiệp du lịch trên địa bàn, cầu nối giữa các doanh nghiệp du lịch với cơ quan QLNN về du lịch, phát huy vai trò của các bên liên quan trong sự nghiệp phát triển du lịch thành phố. Trong thời gian qua, vai trò của các bên liên quan đến hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng đã và đang phát huy được những ưu điểm trong việc phát triển chung hoạt động du lịch tại Hải Phòng, từ đó góp phần nâng cao hiệu quả QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng. Cơ quan QLNN, Hiệp hội Du lịch đóng vai trò quan trọng trong công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức của cộng đồng doanh nghiệp du lịch trong việc phát triển và xây dựng thương hiệu du lịch Hải Phòng; huy động mọi nguồn lực để phát triển cơ sở hạ tầng du lịch, đẩy mạnh xã hội hóa đầu tư phát triển các công trình, tuyến điểm, sản phẩm mới; phối hợp với các cơ sở đào tạo nâng cao chất lượng lao động du lịch, dịch vụ; tăng cường hợp tác với các doanh nghiệp trong và ngoài nước để đầu tư xây dựng các doanh nghiệp lữ hành quốc tế, các khách sạn cao cấp, các khu du lịch sinh thái, nghỉ dưỡng đẳng cấp quốc tế với nhiều loại hình du lịch tiện lợi, hấp dẫn, góp phần làm tăng thời gian lưu trú và nâng cao mức chi tiêu của du khách.

Tuy nhiên, bên cạnh những cố gắng của các bên liên quan trong phát triển hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng thì vẫn còn những hạn chế, tồn tại chủ yếu như: Nhận thức về du lịch cả ở cấp QLNN, quản lý kinh doanh và trong người dân còn thấp, chưa đồng bộ từ đó dẫn đến hoạt động KDLTDL chưa đảm bảo theo đúng mục tiêu của thành phố. Bên cạnh đó, một bộ phận không nhỏ các doanh nghiệp KDLTDL thể hiện tầm nhìn ngắn hạn trong tư duy chịu tác động của nhóm lợi ích cục bộ, trước mắt do vậy vẫn còn khoảng cách xa so với yêu cầu phát triển du lịch của thành phố.

3.3.1.3. Yếu tố về trình độ, năng lực của cơ quan quản lý nhà nước trong quản lý hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng

Tại Hải Phòng, cơ quan QLNN về du lịch hiện nay là Sở Du lịch Hải Phòng. Kể từ khi thành lập Sở Du lịch Hải Phòng cho đến thời điểm hiện nay bộ máy QLNN về du lịch tại Hải Phòng luôn có nhiều biến đổi trong việc sát nhập hoặc tách ra kể từ khi thành lập. Do đó, sự chưa thực sự ổn định về bộ máy cũng là một trong những

nguyên nhân ảnh hưởng đến hiệu lực, hiệu quả của công tác QLNN đối với hoạt động kinh doanh du lịch nói chung và KDLTDL tại Hải Phòng nói riêng. Bên cạnh đó, yếu tố về trình độ, năng lực của cơ quan QLNN về quản lý hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng hiện nay được đánh giá là đáp ứng được yêu cầu về QLLN ở một số cán bộ, viên chức. Tuy nhiên, bên cạnh đó vẫn còn một số cán bộ chủ chốt về du lịch không có chuyên môn sâu về lĩnh vực du lịch, đội ngũ nhân lực chưa thực sự mạnh về chất lượng, thiếu tính chuyên nghiệp, số lượng, cơ cấu chưa thực sự hợp lý.

3.3.1.4. *Đội ngũ nhân lực kinh doanh lưu trú du lịch của Hải Phòng*

Chất lượng đội ngũ nhân lực kinh doanh lưu trú sẽ trực tiếp ảnh hưởng tích cực hoặc tiêu cực tới công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại địa phương. Theo thống kê của Sở Du lịch Hải Phòng, tính đến hết năm 2016, số lượng lao động tại các CSLTDL trên địa bàn thành phố là 8.380 người, trong đó có 6.230 người đã được đào tạo các chuyên môn nghiệp vụ du lịch (chiếm 74%) tổng số nhân lực trong lĩnh vực lưu trú du lịch.

Bảng 3.12. Trình độ nhân lực du lịch qua đào tạo của các cơ sở lưu trú du lịch tại Hải Phòng năm 2016

STT	Tiêu chí	Số người	Tỷ lệ %
1	Số lao động qua đào tạo chuyên môn	6.230	74
2	- Đại học- trên đại học	1.105	13
	+ Đại học – trên đại học du lịch	205	2
	+ Đại học – trên đại học khác	900	11
3	- Cao đẳng- trung cấp	3.010	36
	+ Cao đẳng – trung cấp du lịch	1.750	21
	+ Cao đẳng – trung cấp khác	1.260	15
4	- Sơ cấp- khác	2.115	25
	+ Sơ cấp du lịch	1.850	22
	+ Sơ cấp khác	265	3
5	Có trình độ ngoại ngữ	6.970	83
	Đại học ngoại ngữ và tương đương	451	5
	Trình độ C	1.290	15
	Trình độ A, B	5.229	63

(Nguồn: Sở Du lịch Hải Phòng)

Số lượng lao động có trình độ thuộc chuyên ngành du lịch cũng chỉ chiếm 45% tổng số lao động đã qua đào tạo chuyên môn nghiệp vụ khác nhau, lao động có trình độ không thuộc chuyên ngành du lịch chiếm tới 29%.

Tỷ lệ số lao động tại các CSLTDL Hải Phòng biết ngoại ngữ chiếm 83% tổng số lao động tại các CSLTDL toàn thành phố. Trong đó, số lao động có bằng đại học ngoại ngữ và tương đương chiếm 2%, còn lại là trình độ C là 15%, trình độ A, B là 63%. Như vậy, tỷ lệ nhân lực du lịch biết ngoại ngữ thấp là một hạn chế rất lớn đến phát triển du lịch Hải Phòng.

Như vậy, đội ngũ nhân lực phục vụ hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng được đánh giá là còn thiếu về số lượng và yếu về chuyên môn nghiệp vụ cũng như kinh nghiệm. Chính điều này đã ít nhiều ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động KDLTDL của thành phố cũng như ảnh hưởng tới hiệu quả công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng so với những địa phương có cùng tiềm năng du lịch khác ở trong và ngoài nước.

3.3.2. Các yếu tố khách quan

3.3.2.1. Yếu tố về tài nguyên du lịch

Như đã khái quát trong mục 3.1.2 về tiềm năng du lịch của Hải Phòng, có thể nhận thấy Hải Phòng là thành phố có lợi thế rất lớn về nguồn tài nguyên tự nhiên và nguồn tài nguyên nhân văn. Sự đa dạng trong tài nguyên tự nhiên của Hải Phòng được thể hiện rất rõ thông qua hệ thống các danh lam thắng cảnh Đồ Sơn, Cát Bà, Bạch Long Vĩ... cùng rất nhiều giá trị cảnh quan tự nhiên với địa thế núi non, biển, đảo. Hệ thống tài nguyên nhân văn của Hải Phòng cũng đa dạng, phong phú với các di tích lịch sử, văn hóa và lễ hội, ẩm thực, làng nghề, các kiến trúc tân cổ điển kiểu Pháp, các đình chùa, miếu cổ, những lễ hội truyền thống mang đặc trưng riêng của con người Hải Phòng. Tuy nhiên, mặc dù điều kiện tài nguyên tự nhiên và tài nguyên nhân văn phong phú nhưng Hải Phòng vẫn còn những hạn chế để có thể thúc đẩy phát triển du lịch Hải Phòng như: Nước biển Đồ Sơn rất đục, các bãi tắm xuống cấp; Quy hoạch về du lịch chắp vá và thiếu đồng bộ; Đảo Bạch Long Vĩ có vị trí quá xa đất liền, sóng lớn ảnh hưởng tới việc thu hút khách du lịch; Sự liên kết giữa các tuyến du lịch chưa hấp dẫn; chưa có các sản phẩm du lịch nổi trội và khác biệt dẫn đến việc thu hút và giữ chân du khách còn hạn chế. Đặc biệt, với vị trí liền kề Quảng Ninh - một tỉnh có thể

manh tương đồng về du lịch nhưng lại có những điều kiện TNDL tự nhiên và nhân văn được đánh giá phong phú hơn cũng như các dự án du lịch được đầu tư quy mô và bài bản hơn cũng là một thách thức lớn để Hải Phòng có thể thu hút khách du lịch về với Hải Phòng nếu trong tương lai Hải Phòng không xây dựng được những sản phẩm du lịch nổi trội và khác biệt.

Tóm lại, TNDL cũng là lợi thế đối với cơ quan QLNN về du lịch tại Hải Phòng nhưng với những hạn chế nêu trên thì vấn đề tài nguyên du lịch cũng là những thách thức đặt ra đối với cơ quan QLNN về du lịch nói chung và KDLTDL nói riêng tại Hải Phòng trong việc phát triển hoạt động du lịch và nâng cao hiệu quả QLNN đối với hoạt động KDLTDL trong thời gian tới.

3.3.2.2. Tình hình phát triển kinh tế - xã hội của Hải Phòng

Là một địa bàn công nghiệp lớn của miền Bắc, Hải Phòng đã xây dựng được ngành công nghiệp chủ lực. Trong giai đoạn 20 năm trở lại đây, thành phố đã xây dựng được một hệ thống siêu thị, trung tâm thương mại, chợ, kho ngoại quan đủ đáp ứng nhu cầu của người dân thành phố cũng như khách du lịch. Mạng lưới ngân hàng, bảo hiểm cũng được đầu tư nâng cấp. Tổng sản phẩm nội địa (GDP) của thành phố đạt tốc độ tăng trưởng khá, ước tăng bình quân 8,67%/năm. GDP bình quân đầu người ước đạt 2.857 USD/người, gấp 1,8 lần so với năm 2010. Tỷ trọng GDP Hải Phòng trong GDP cả nước từ 2,7% năm 2010 ước tăng lên 3,5% năm 2015. Tỷ trọng GDP của các nhóm ngành công nghiệp - xây dựng và dịch vụ tăng từ 90,3% năm 2011 lên 92,8% năm 2015.

Nhìn chung, tình hình kinh tế - xã hội của Hải Phòng khá phát triển, có thể làm nền tảng hỗ trợ cho sự phát triển du lịch của thành phố. Đây cũng được coi là yếu tố lợi thế đối với cơ quan QLNN về kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng.

3.3.2.3. Nhu cầu của khách du lịch (thị trường khách du lịch)

Nhu cầu của khách du lịch hay thị trường khách du lịch ảnh hưởng rất lớn đến công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL. Thời gian qua, du khách quốc tế đến Hải Phòng bằng nhiều đường khác nhau, nhưng chủ yếu là theo đường bộ từ Hà Nội và Quảng Ninh (từ Quảng Ninh tới chủ yếu là khách Trung Quốc) và đến từ các thành phố lớn ở phía Nam như Thành phố Hồ Chí Minh, Huế, Đà Nẵng bằng đường hàng không. Ngoài ra còn có các thị trường khách Đài Loan, Hồng Kông, Thái Lan, Nhật Bản, Nga, Pháp... Đặc biệt, trong những năm gần đây, do sự thu hút đầu tư của thành

phổ đối với các nhà đầu tư Nhật Bản, Hàn Quốc, Đài Loan tại Hải Phòng nên đã thu hút một lượng lớn khách du lịch công vụ lưu trú dài hạn tại Hải Phòng. Thị trường khách du lịch nội địa chiếm trên 80% so với tổng lượng khách đến Hải Phòng. Trong tương lai gần thị trường khách nội địa sẽ đóng vai trò quan trọng đối với định hướng phát triển các sản phẩm du lịch của Hải Phòng.

Tuy nhiên, mặc dù thị trường khách của Hải Phòng tương đối đa dạng nhưng thực tế sự thu hút nhu cầu của khách du lịch đến với Hải Phòng không cao, đặc biệt là đối với thị trường khách quốc tế. Nguyên nhân chính dẫn đến Hải Phòng không thu hút được các thị trường khách trong nước cũng như quốc tế là do các loại hình du lịch của Hải Phòng còn đơn điệu, sản phẩm du lịch không phong phú và thiếu tính đặc thù thiếu nơi vui chơi giải trí, mua sắm hấp dẫn khách. Đây cũng là một trong những yếu tố gây khó khăn đối với hiệu quả công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng trong thời gian qua.

3.3.2.4. Sự cạnh tranh trên thị trường kinh doanh lưu trú du lịch

Sự cạnh tranh trên thị trường KDLTDL cũng được xem là một yếu tố tác động đến công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL. Trong những năm qua, ngành du lịch Hải Phòng luôn đặt trong bối cảnh sự cạnh tranh diễn ra liên tục, thậm chí theo chiều hướng gia tăng mạnh mẽ trong những năm gần đây, đặc biệt là sự cạnh tranh liên vùng với các địa phương liền kề như: Hà Nội, Quảng Ninh, Ninh Bình, Thanh Hóa..., chính vì vậy lĩnh vực KDLTDL cũng không nằm ngoài xu hướng đó. Mặc dù thành phố đã có nhiều cố gắng trong việc nâng cao khả năng cạnh tranh, thu hút khách khách bằng việc tập trung đầu tư vào các loại sản phẩm du lịch mới như các khu nghỉ dưỡng, sông bạc, sân golf, đầu tư, nâng cấp các khu di tích lịch sử nhằm phát triển du lịch văn hóa, đầu tư cơ sở hạ tầng như đường cao tốc 5B, sân bay Cát Bi, cầu vượt biển Lạch Huyện, Đình Vũ... Tuy nhiên, lượng khách du lịch đến thành phố trong những năm qua gia tăng chậm, chủ yếu là gia tăng về số lượng khách du lịch nội địa. Điều này đã làm gia tăng sự cạnh tranh của các CSLTDL tại Hải Phòng nhằm thu hút nguồn khách đến lưu trú. Sự gia tăng cạnh tranh này kéo theo sự biến động theo chiều hướng tiêu cực và khó kiểm soát về giá buồng của các cơ sở lưu trú, chất lượng dịch vụ theo thứ hạng được cấp, biến động về nhân lực giữa các cơ sở lưu trú... Chính vì vậy, có thể nhận thấy sự cạnh tranh có thể được coi là một yếu tố ảnh hưởng

trong công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL và làm ảnh hưởng tới hiệu quả QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng.

3.4. Đánh giá chung về thực trạng công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng

3.4.1. Những ưu điểm và nguyên nhân

Những ưu điểm

Giai đoạn 2012-2016, ngành Du lịch Hải Phòng đã có những biến chuyển nhất định, đóng góp chung vào chuyển dịch cơ cấu kinh tế của Thành phố. Hoạt động du lịch Hải Phòng tiếp tục duy trì được nhịp độ phát triển; công tác QLNN về KDLTDL được tăng cường; công tác quy hoạch được quan tâm; hoạt động tuyên truyền quảng bá, xúc tiến lưu trú du lịch được duy trì. Cơ sở vật chất kỹ thuật về lưu trú du lịch được bổ sung, từng bước nâng cao chất lượng phục vụ. Cơ quan QLNN đã có các chính sách thu hút nhiều nguồn vốn để đầu tư lưu trú du lịch. Hoạt động kinh doanh của các CSLTDL được tạo điều kiện thuận lợi. Mặc dù còn nhiều khó khăn, cơ quan QLNN về du lịch vẫn chủ động triển khai các giải pháp để ổn định và thu hút du khách, duy trì sự ổn định cho các CSLTDL. Vì vậy, các chỉ tiêu về lượng khách du lịch của Hải Phòng đều tăng hàng năm. Cụ thể, giai đoạn 2012-2016 công tác QLNN về lưu trú du lịch tại Hải Phòng đã thu được những thành công chủ yếu:

Thứ nhất, hoạt động quy hoạch, kế hoạch và chính sách phát triển KDLTDL đã được thành phố xây dựng với những mục tiêu cụ thể, cơ bản phù hợp với đặc thù của Hải Phòng góp phần định hướng cho hoạt động KDLTDL của thành phố.

Thứ hai, công tác hướng dẫn thực hiện văn bản pháp luật và ban hành các quy phạm pháp luật đã được triển khai thường xuyên, góp phần quan trọng trong định hướng hoạt động KDLTDL của thành phố.

Thứ ba, hoạt động truyền thông, thông tin đến các CSLTDL được tiến hành thường xuyên với các kênh thông tin cũng như phương tiện truyền thông thông tin phong phú, đáp ứng cơ bản nhu cầu thông tin của khách du lịch cũng như doanh nghiệp KDLTDL.

Thứ tư, công tác đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực KDLTDL được quan tâm, chú trọng bao gồm: các chính sách đào tạo, bồi dưỡng, chuẩn hóa

nguồn nhân lực thông qua tiêu chuẩn nghề du lịch, mở các lớp đào tạo, bồi dưỡng nhân lực KDLTDL và nhân lực QLNN về lưu trú du lịch.

Thứ năm, công tác kiện toàn và nâng cao năng lực bộ máy QLNN về lưu trú du lịch được thực hiện nhằm nâng cao hiệu lực hiệu quả QLNN đối với hoạt động du lịch nói chung và hoạt động KDLTDL nói riêng thông qua việc thành lập Sở Du lịch Hải Phòng, Trung tâm Xúc tiến Đầu tư Thương mại và Du lịch nhằm thu hút đầu tư đối với lĩnh vực lưu trú du lịch.

Thứ sáu, hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến KDLTDL đã được quan tâm và triển khai phù hợp với từng thời kỳ, từng chủ đề phát triển du lịch của thành phố. Cơ quan QLNN về lưu trú du lịch tại Hải Phòng đã thể hiện rõ vai trò của mình trong các hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến KDLTDL thông qua sự kết nối giữa cơ quan QLNN về du lịch Hải Phòng với thị trường liên vùng, khu vực và liên quốc gia, các phương pháp hợp tác và xúc tiến đa dạng, phong phú cả về nội dung lẫn hình thức.

Thứ bảy, công tác quản lý đăng ký kinh doanh lưu trú được triển khai đúng quy trình, thủ tục, đảm bảo về mặt thời gian.

Thứ tám, công tác thanh, kiểm tra, giám sát hoạt động KDLTDL được tiến hành có kế hoạch, đảm bảo đúng quy định về luật thanh tra. Đặc biệt, sự phối hợp thanh tra liên ngành được duy trì nhằm giảm bớt áp lực về thời gian cho các cơ sở KDLTDL trên địa bàn thành phố.

Nguyên nhân của những thành công

Nguyên nhân chủ quan

Nguyên nhân chủ quan của những thành công trong công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL của Hải Phòng là do sự quan tâm của Thành phố trong việc tạo điều kiện đối với việc phát triển hoạt động du lịch nói chung và hoạt động kinh KDLTDL nói riêng. Ngoài ra, Sở Du lịch Hải Phòng cũng đứng vai trò chủ đạo trong công tác QLNN về lưu trú du lịch, sử dụng các phương pháp và công cụ quản lý nhằm định hướng hoạt động kinh doanh đối với các cơ sở KDLTDL của thành phố.

Nguyên nhân khách quan

Trong những năm qua, Hải Phòng cũng thường xuyên được sự quan tâm của Chính phủ trong việc hoàn thiện bộ máy QLNN về du lịch nói chung và hoạt động KDLTDL nói riêng.

Hệ thống văn bản chính sách pháp luật về du lịch nói chung và về hoạt động KDLTDL nói riêng đang dần hoàn thiện, từng bước tạo thuận lợi cho công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng.

3.4.2. Những hạn chế và nguyên nhân

Những hạn chế

Công tác QLNN về lưu trú du lịch mặc dù đã được thành phố Hải Phòng quan tâm, chú trọng hơn song hiệu quả thu được chưa cao. Sau khi phân tích, đánh giá công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng có thể thấy được các hạn chế như sau:

Về công tác quy hoạch

Thông qua nghiên cứu thực tiễn hoạt động quy hoạch của Hải Phòng, các đánh giá của các CSLTDL và qua ý kiến đóng góp của các nhà khoa học nghiên cứu du lịch cũng như các chuyên gia du lịch thì công tác quy hoạch của Hải Phòng hiện nay còn rất nhiều hạn chế. Vì vậy, vấn đề hết sức khó khăn đặt ra cho công tác QLNN về du lịch tại Hải Phòng là việc quy hoạch du lịch đúng hướng và mang lại hiệu quả thực sự lâu dài cho thành phố. Cụ thể, công tác quy hoạch ở Hải Phòng hiện nay có những bất cập chính như sau:

Một là, công tác quy hoạch còn chưa thực sự phù hợp và mang lại hiệu quả đối với việc thúc đẩy hoạt động du lịch nói chung và KDLTDL nói riêng tại Hải Phòng. Trong những năm vừa qua, số lượng CSLTDL và lượng khách lưu trú tại Hải Phòng tăng đều qua các năm, tuy nhiên thực tế công suất sử dụng buồng và số ngày lưu trú bình quân còn rất thấp. Bên cạnh đó, do công tác quản lý và thực hiện quy hoạch chưa tốt cho nên nhiều cơ sở lưu trú du lịch, nhà hàng... tại các khu du lịch trọng điểm như Cát Bà, Đồ Sơn còn thiếu tuân thủ những quy định về môi trường, thiếu hệ thống xử lý nước thải, chất thải trong quá trình vận hành và cung cấp dịch vụ. Công tác quản lý sức chứa của các khu du lịch vào mùa cao điểm chưa được chú trọng nên tình trạng quá tải ảnh hưởng tiêu cực tới cảnh quan môi trường, hệ sinh thái. Nhiều dự án triển khai chậm tiến độ rất nhiều so với cam kết của nhà đầu tư cũng là yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động du lịch, môi trường sinh thái và hiệu quả thực hiện quy hoạch.

Hai là, nội dung quy hoạch còn chưa phù hợp với thực tế phát triển du lịch của Hải Phòng. Sự phù hợp với thực tế phát triển du lịch của thành phố được thể hiện

thông qua các yếu tố như sau:

Tính dự báo trong công tác quy hoạch tại Hải Phòng chưa cao, dẫn đến hoạt động quy hoạch chưa đạt được các mục tiêu đặt ra về doanh thu; về GDP của du lịch so với GDP của thành phố; thu hút khách, số lượng buồng lưu trú... So với mục tiêu của chiến lược quy hoạch, thực tế thực hiện đạt ở mức thấp dẫn đến công suất phòng của các CSLTDL cũng như số đêm lưu trú trung bình/khách chưa mang lại hiệu quả đối với các cơ sở KDLTDL. Công tác quy hoạch còn chưa đảm bảo tính hệ thống, liên ngành, liên vùng.

Sự chông chéo trong công tác quy hoạch gây khó khăn về hoạt động triển khai và đánh giá tính hiệu quả đối với hoạt động KDLTDL. Từ giai đoạn 2006 đến nay ngành du lịch Hải Phòng đã xây dựng và triển khai rất nhiều quy hoạch, đề án. Tuy nhiên, nội dung quy hoạch các giai đoạn một số hạng mục vẫn còn chông chéo, chưa đủ thời gian đánh giá tính hiệu quả của các mục tiêu đã đề ra. Bên cạnh các quy hoạch chung của ngành du lịch Hải Phòng thì vẫn còn các đề án phát triển du lịch riêng của các quận huyện phát triển du lịch khác như: “*Đề án phát triển du lịch huyện Kiến Thụy giai đoạn 2009 – 2015*”, “*Đề án phát triển du lịch Đồ Sơn đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*”, “*Đề án phát triển du lịch huyện Thủy Nguyên giai đoạn 2014 – 2020*”, “*Đề án phát triển du lịch Cát Bà*”,... Với số lượng các quy hoạch và đề án như vậy, việc chông chéo về mặt nội dung sẽ ít nhiều tác động đến hiệu quả công tác quy hoạch lĩnh vực lưu trú du lịch tại Hải Phòng.

Quy hoạch không đảm bảo về mặt thời gian để đạt được hiệu quả các mục tiêu đã đề ra. Như thống kê về số lượng quy hoạch liên quan đến lĩnh vực lưu trú du lịch tại Hải Phòng có thể nhận thấy các quy hoạch về du lịch được xây dựng quá nhiều trong khoảng thời gian ngắn. Việc này dẫn đến việc không đảm bảo hiệu quả về thực hiện quy hoạch, vì thực tế các quy hoạch thường dài hạn và thực hiện áp dụng ít nhất trong khoảng 10 năm thì mới nên lập các quy hoạch tiếp theo.

Về công tác xây dựng hệ thống thông tin

Bên cạnh những cố gắng về công tác thông tin chung của ngành du lịch đến với các CSLTDL thì công tác thông tin về du lịch tại Hải Phòng vẫn còn nhiều hạn chế. Thông qua phỏng vấn sâu và khảo sát các doanh nghiệp KDLTDL có thể nhận thấy các hạn chế chính trong công tác thông tin như: chưa có bộ phận chuyên trách

phụ trách công tác tuyên truyền thông tin đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch; chưa có nguồn kinh phí cụ thể đối với hoạt động thông tin, truyền thông về lưu trú du lịch; còn sự thiếu bài bản và chuyên nghiệp trong sự lựa chọn và cung cấp thông tin, chưa có các chiến lược và phương pháp thông tin hợp lý đến doanh nghiệp KDLTDL, chất lượng thông tin chưa tốt, chưa đáp ứng được yêu cầu và mang lại hiệu quả cho doanh nghiệp; thiếu sự phối hợp liên ngành trong cung cấp và trao đổi thông tin giữa cơ quan QLNN về lưu trú du lịch và các ban ngành liên quan trong việc cung cấp các thông tin đến với doanh nghiệp.

Về công tác đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực KDLTDL

Công tác đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực KDLTDL

Thứ nhất, tỉ lệ lao động có chuyên môn nghiệp vụ và qua đào tạo chuyên ngành thắp, đặc biệt, thiếu cán bộ có trình độ quản lý điều hành KDLTDL giỏi.

Thứ hai, công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch tại các cơ sở đào tạo nhân lực du lịch tại Hải Phòng còn mang nặng tính lý thuyết, chưa có nhiều sự liên kết đào tạo giữa nhà trường với doanh nghiệp nên sinh viên được đào tạo ra còn thiếu kinh nghiệm thực tế, chưa đáp ứng được yêu cầu công việc theo từng vị trí nghề nghiệp. Hầu hết các cơ sở lưu trú sau khi tuyển dụng sẽ phải bồi dưỡng hoặc đào tạo lại để phù hợp với các tiêu chuẩn kỹ năng nghiệp vụ của doanh nghiệp. Quá trình đào tạo, phát triển đội ngũ nhân lực du lịch còn nhiều hạn chế như việc đào tạo trong các cơ sở đào tạo còn nặng về lý thuyết, ít được thực hành và ứng dụng. Các cơ sở đào tạo còn nặng về thương mại hóa, có nghĩa là chỉ cần có người học nhưng thực tế chất lượng đầu vào hạn chế về kiến thức, nhận thức và thậm chí ý thức, bên cạnh đó lại không được tư vấn học nghề phù hợp với hình thức và khả năng, năng khiếu của học viên nên đã ảnh hưởng đến chất lượng đầu ra.

Thứ ba, tỉ lệ lao động tại các CSLTDL còn yếu về ngoại ngữ. Đây cũng là khó khăn của hầu hết các CSLTDL tại Hải Phòng trong công tác tuyển dụng nhân sự chất lượng cao cho doanh nghiệp.

Thứ tư, tỉ lệ thuyên chuyển lao động du lịch giữa các CSLTDL trong địa bàn thành phố cao. Điều này thể hiện sự gắn kết giữa người lao động và doanh nghiệp chưa bền chặt, doanh nghiệp chưa giữ chân được người lao động làm việc và cống hiến vì mục

tiêu chung. Do đó, sự thiếu ổn định về đội ngũ lao động gây khó khăn cho doanh nghiệp cũng như chính bản thân người lao động trong ngành.

Thứ năm, giữa các CSLTDL lớn và nhỏ vẫn còn có sự chênh lệch khá lớn về chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng nghề nghiệp, ý thức thái độ làm việc và trình độ ngoại ngữ trong công việc và giao tiếp với khách.

Thứ sáu, Sở Du lịch Hải Phòng chưa thực sự phát huy vai trò của mình trong công tác tổ chức, quản lý, hỗ trợ các CSLTDL trong đào tạo và phát triển nguồn nhân lực như kết hợp mở các lớp đào tạo theo tiêu chuẩn VTOS để đào tạo nhân lực tại các CSLTDL.

Đánh giá về công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực phục vụ quản lý nhà nước về lưu trú du lịch

Mặc dù có quan tâm đến công tác bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn cho cán bộ, công chức QLNN về lưu trú du lịch, tuy nhiên, công tác này thực tế vẫn chưa được tiến hành thường xuyên, định kỳ.

Ngân sách và chính sách phục vụ hoạt động đào tạo bồi dưỡng, đãi ngộ đối với cán bộ công chức QLNN về lưu trú du lịch tại Hải Phòng vẫn còn nhiều hạn chế.

Về công tác hợp tác quốc tế và xúc tiến KDLTDL

Song song với những thành công đã đạt được, hoạt động hợp tác quốc tế, xúc tiến du lịch của Hải Phòng mặc dù đã được quan tâm đầu tư nhưng vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu và hiệu quả thực tế đặt ra. Thông qua phân tích thực tế hoạt động hợp tác quốc tế, xúc tiến, tuyên truyền quảng bá du lịch tại Hải Phòng có thể nhận thấy một số hạn chế cơ bản:

Kinh phí dành cho hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến du lịch còn rất hạn chế, chưa linh hoạt để có thể triển khai chủ động những kế hoạch xúc tiến du lịch trong từng thời kỳ. Với nguồn ngân sách hàng năm được cấp khoảng 750 triệu không đủ để triển khai các hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến chuyên sâu trong khi hoạt động xúc tiến du lịch cần có nguồn kinh phí chủ động và phù hợp để triển khai các hoạt động xúc tiến một cách bài bản đối với từng mục tiêu xúc tiến cụ thể.

Một số hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến còn mang tính hình thức chưa mang lại hiệu quả thực sự đối với việc quảng bá và thu hút khách du lịch, đặc biệt là đối với các hoạt động xúc tiến ở nước ngoài. Hoạt động xúc tiến mới chỉ dừng lại ở việc tham gia đăng ký thành viên của các tổ chức xúc tiến du lịch quốc tế mà chưa

đóng góp kinh phí để cùng tham gia các hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến cụ thể. Do nhiều nguyên nhân như kinh phí hạn hẹp, số lượng nhân lực được điều động đi làm công tác xúc tiến nước ngoài chưa hợp lý, tổ chức các chương trình xúc tiến còn đơn điệu, thiếu tính sáng tạo và chuyên nghiệp.

Chưa có các đợt khảo sát, nghiên cứu, đánh giá thị trường một cách quy mô và chuyên nghiệp cho mỗi giai đoạn và đặc điểm thị trường khách để tổ chức các hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến phù hợp. Hoạt động xúc tiến du lịch chưa có một chiến lược dài hạn, cụ thể cho từng thị trường khách du lịch.

Tổ chức bộ máy và lực lượng thực hiện hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến du lịch còn nhiều bất cập, hạn chế về chất lượng nguồn nhân lực có chuyên môn nghiệp vụ du lịch, ngoại ngữ và kỹ năng marketing quốc tế. Trước đây, hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến du lịch tại Hải Phòng thuộc thẩm quyền trách nhiệm của Trung tâm Xúc tiến Du lịch thuộc Sở Du lịch Hải Phòng. Hiện nay hoạt động xúc tiến du lịch do Trung tâm Xúc tiến Đầu Tư, Thương mại, Du lịch thành phố Hải Phòng trên cơ sở tổ chức lại 04 tổ chức bao gồm: Trung tâm Xúc tiến đầu tư; Trung tâm Thông tin, Tư vấn và Xúc tiến đầu tư; Trung tâm Xúc tiến Du và Trung tâm Xúc tiến Thương mại (Quyết định Số 1012/QĐ-TTg, ngày 06/6/2016 của Thủ tướng Chính Phủ). Theo quyết định của UBND thành phố, nhân sự của Trung tâm là các cán bộ công chức thuộc các Sở Tài Nguyên – Môi trường, Sở Kế hoạch và Đầu tư; Sở Tài chính và Sở xây dựng mà hoàn toàn không có nhân sự từ Trung tâm Xúc tiến Du lịch. Như vậy, đội ngũ cán bộ công chức đảm nhiệm hoạt động xúc tiến về du lịch của Trung tâm hiện nay chưa có chuyên môn sâu về du lịch và hợp tác quốc tế, xúc tiến, quảng bá du lịch, marketing du lịch. Điều này chắc chắn sẽ có những ảnh hưởng đến hoạt động hợp tác quốc tế, xúc tiến du lịch tại Hải Phòng trong thời gian tới.

Các hoạt động xúc tiến du lịch còn mang tính đơn lẻ, liên ngành, liên vùng chưa cao. Sự phối kết hợp trong hợp tác quốc tế và xúc tiến với các cấp, các ngành và cộng đồng doanh nghiệp kinh doanh du lịch trong và ngoài tỉnh chưa hiệu quả. Chưa kết hợp một cách triệt để các hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến du lịch với các hoạt động xúc tiến đầu tư.

Nhiều cơ sở KDLTDL chưa chú trọng đến công tác hợp tác quốc tế và xúc tiến, chưa nhận thức được vai trò của hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến. Chính vì

vậy, các CSLTDL này không đầu tư hoặc đầu tư rất ít về kinh phí và nhân lực cho hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến, không phối hợp với cơ quan QLNN. Điều này đã ảnh hưởng không tốt đến kết quả hợp tác quốc tế và xúc tiến KDLTDL tại Hải Phòng.

Bộ máy QLNN về KDLTDL

Sự không ổn định về bộ máy QLNN về du lịch tại Hải Phòng trong thời gian dài đã ảnh hưởng tiêu cực đến sự phát triển của hoạt động KDLTDL, sự chỉ đạo trực tiếp của bộ máy quản lý có nhiều gián đoạn đã hạn chế đến hiệu lực, hiệu quả của công tác QLNN về lưu trú du lịch. Tổ chức bộ máy QLNN đối với ngành du lịch nói chung và lưu trú du lịch nói riêng tại Hải Phòng còn thiếu tính ổn định, chưa phát huy hiệu lực, hiệu quả. Sự phối hợp giữa các bộ phận, các phòng chức năng thuộc Sở, giữa các ban ngành và các cấp còn thụ động, giữa các cơ sở kinh doanh lưu trú và các Sở, ban, ngành liên quan còn chưa đồng bộ. Nhận thức về vị trí, vai trò của KDLTDL trong một số bộ phận cán bộ lãnh đạo, quản lý các ngành, các cấp chưa đồng đều, chưa có chiều sâu trong nhận thức nhằm phát triển hoạt động du lịch nói chung và KDLTDL nói riêng.

Về công tác cấp, thu hồi giấy phép kinh doanh và thẩm định hạng CSLTDL

Việc cấp giấy phép, giấy đăng ký kinh doanh và thẩm định hạng cho các CSLTDL trên địa bàn Hải Phòng đã có nhiều cố gắng và đổi mới về mặt thủ tục song vẫn tồn tại những hạn chế:

Thủ tục, quy trình cấp giấy đăng ký kinh doanh do Sở Kế hoạch và Đầu tư Hải Phòng cấp còn khá phức tạp. QLNN đối với việc cấp giấy phép kinh doanh có điều kiện còn nhiều bất cập. Hệ thống các quy định về giấy phép kinh doanh, điều kiện kinh doanh đã gây ra nhiều bất lợi đối với các doanh nghiệp KDLTDL, cũng như gây khó khăn cho các cấp QLNN. Do đó dẫn đến tình trạng các CSLTDL vẫn kinh doanh một cách vô tình hay cố ý các ngành nghề đòi hỏi phải có giấy phép kinh doanh mà chưa tiến hành xin phép; hoặc chỉ đáp ứng các điều kiện kinh doanh với tâm lý đối phó nhằm xin được giấy phép kinh doanh trong khi không duy trì các yêu cầu, điều kiện kinh doanh một cách lâu dài theo quy định. Hiện nay, việc quản lý sau cấp phép của các cơ quan QLNN mới chỉ dừng ở hình thức thanh tra, kiểm tra doanh nghiệp mà thiếu các công cụ để quản lý, giám sát một cách tổng thể, toàn diện. Bên cạnh đó, do quy định về cấp giấy phép kinh doanh đối với các cơ sở KDLTDL còn không rõ ràng, không cụ thể và chưa hợp lý, nên các cơ quan, công chức

trực tiếp cấp giấy phép nhiều khi phải hỏi và căn cứ vào ý kiến của các cơ quan khác có liên quan để cấp phép. Phương thức cấp giấy phép thông qua hỏi ý kiến, xin xác nhận, chứng nhận... của các QLNN có liên quan đã tạo điều kiện cho một bộ phận cán bộ, công chức can thiệp bất hợp lý vào hoạt động kinh doanh của CSLTDL, từ đó gây phiền hà, tốn kém cho xã hội nói chung và cho các doanh nghiệp xin cấp giấy phép nói riêng.

Vấn đề thời gian thẩm định và cấp giấy phép đã được cơ quan QLNN về lưu trú du lịch tại Hải Phòng triển khai theo quy định của Nhà nước. Tuy nhiên một số trường hợp vẫn triển khai chậm, chưa đúng tiến độ về mặt thời gian. Nguyên nhân của thực trạng này được Sở Du lịch lý giải một phần là do các CSLTDL chưa hoàn thiện đúng hồ sơ theo quy định của pháp luật, mặt khác nhân lực của phòng Nghiệp vụ Du lịch còn mỏng, khối lượng công việc lại nhiều nên việc thẩm định hồ sơ gặp nhiều khó khăn. Việc phối hợp giữa Sở Du lịch Hải Phòng với các sở, ngành liên quan chưa linh hoạt dẫn đến việc thẩm định hồ sơ còn chậm.

Bên cạnh kết quả đạt được, công tác thu hồi giấy phép, giấy chứng nhận kinh doanh của doanh nghiệp còn có các hạn chế sau:

Công tác thu hồi giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh chưa nhận được sự giải quyết triệt để của cơ quan chức năng. Việc quan tâm đến số lượng cơ sở lưu trú gia nhập thị trường mà chưa quan tâm đến số lượng CSLTDL không còn hoạt động còn khá phổ biến. Bên cạnh đó, còn xảy ra một số trường hợp tranh chấp giữa cơ quan đăng ký kinh doanh và cơ sở lưu trú trong việc thu hồi giấy phép kinh doanh đối với một số CSLTDL. Nguyên nhân của việc thường xảy ra tranh chấp là do việc thiếu quy định về cách thức xác định trường hợp thu hồi được quy định tại Luật Doanh nghiệp. Chẳng hạn, Luật Doanh nghiệp và các văn bản hướng dẫn chỉ quy định thu hồi giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh trong trường hợp hồ sơ đăng ký doanh nghiệp là giả mạo mà không quy định rõ về việc xác định thế nào là giả mạo, cơ quan nào có chức năng xác định hồ sơ đăng ký doanh nghiệp là giả mạo. Vì vậy, trong nhiều trường hợp, phòng Đăng ký kinh doanh chọn giải pháp an toàn nhất là không thu hồi giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh.

Ngoài ra, các cơ quan chức năng chưa có sự phối hợp chặt chẽ trong việc kiểm tra hoạt động của các cơ sở KDLTDL để ra quyết định thu hồi giấy phép, giấy chứng nhận kinh doanh.

Về công tác thanh, kiểm tra, giám sát hoạt động KDLTDL

Thứ nhất, hoạt động thanh tra, kiểm tra bao gồm rất nhiều thủ tục, nội dung nên gây khó khăn cho cán bộ thanh tra cũng như khó khăn cho doanh nghiệp. Trong quá trình thanh kiểm tra, các nội dung thanh tra thông thường bao gồm kiểm tra các thủ tục hành chính pháp lý đối với doanh nghiệp du lịch và thanh tra việc chấp hành pháp luật trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Đối với nội dung kiểm tra các thủ tục hành chính bao gồm: giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, giấy chứng nhận đảm bảo an ninh, trật tự do cơ quan an ninh cấp theo Nghị định 72/NĐ-CP Quy định về điều kiện, an ninh trật tự đối với một số ngành nghề kinh doanh có điều kiện, chứng nhận phòng chữa cháy, chứng nhận vệ sinh an toàn thực phẩm đối với những cơ sở có phục vụ ăn uống, đối với các khách sạn có sao thì phải có quyết định cấp hạng sao, chứng chỉ, bằng cấp của quản lý, nhân viên theo quy định của Tiêu chuẩn Việt Nam về kinh doanh lưu trú. Đối với nội dung thanh tra việc chấp hành pháp luật trong hoạt động kinh doanh của các CSLTDL bao gồm: sau 15 ngày đi vào hoạt động doanh nghiệp lưu trú phải báo với Sở Du lịch, sau 03 tháng doanh nghiệp phải đăng ký phân loại thẩm định xếp hạng CSLTDL, cứ 03 tháng hoạt động CSLTDL phải gửi báo cáo định kỳ về hoạt động kinh doanh cho Sở Du lịch quản lý, gửi báo cáo đánh giá tác động môi trường về Sở Tài nguyên Môi trường và Sở Du lịch hàng năm, việc chấp hành đủ điều kiện kinh doanh dịch vụ bổ sung của các CSLTDL theo quy định của pháp luật, việc duy trì những điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị, nhân lực tương ứng với hạng sao được cấp. Như vậy, với các nội dung và thủ tục như vậy, ít nhiều ảnh hưởng đến nội dung cũng như hiệu quả của công tác thanh kiểm tra đối với các CSLTDL.

Thứ hai, lực lượng thanh tra còn thiếu về số lượng, một số cán bộ thanh tra còn chưa có nhiều kinh nghiệm, trình độ thanh tra còn hạn chế. Hiện nay, phòng thanh tra của Sở Du lịch Hải Phòng chỉ có 04 người đảm nhiệm toàn bộ các hoạt động thanh tra về lĩnh vực kinh doanh du lịch như: KDLTDL, kinh doanh ăn uống, kinh doanh lữ hành, kinh doanh vận chuyển khách, kinh doanh các dịch vụ bổ sung phục vụ khách du lịch... Như vậy, với số lượng nhân sự mỏng, khối lượng công việc nhiều, do đó sẽ ảnh hưởng rất nhiều đến hiệu quả công việc của phòng thanh tra.

Nguyên nhân của những hạn chế

Nguyên nhân chủ quan

Nguyên nhân chính của hầu hết các vấn đề trên trong nội dung quy hoạch, kế hoạch phát triển du lịch tại Hải Phòng là do hạn chế về kinh phí, chuyên môn, năng lực của các quy hoạch, năng lực của một số đơn vị tư vấn trong công tác quy hoạch còn yếu, khâu thẩm định và trình duyệt mất nhiều thời gian, chủ đầu tư không có khả năng tài chính dẫn đến không thể thực hiện các dự án đúng tiến độ.

Hoạt động thông tin, truyền thông trước đây được giao cho Trung tâm Thông tin Xúc tiến Du lịch Hải Phòng đảm nhiệm, tuy nhiên hiện nay Trung tâm đã được sáp nhập cho nên các hoạt động thông tin do Sở Du lịch Hải Phòng thực hiện mà chưa có bộ phận chuyên trách. Nguồn ngân sách cho hoạt động thông tin, truyền thông đối với hoạt động KDLTDL chủ yếu rút ra từ ngân sách hạn hẹp dành cho hoạt động xúc tiến du lịch chung của Thành phố. Hình thức triển khai các thông tin đến với các doanh nghiệp kinh doanh lưu trú chủ yếu bằng văn bản chuyển qua email hoặc bưu điện nên cũng hạn chế trong việc các doanh nghiệp tiếp nhận nội dung thông tin và triển khai thực hiện. Sở Du lịch Hải Phòng cũng có hình thức triển khai thông tin đến các doanh nghiệp thông qua các hội nghị tập huấn, phổ biến các văn bản pháp luật của nhà nước, tuy nhiên các hội nghị tập huấn không diễn ra thường xuyên và còn mang tính hình thức, chưa mang lại hiệu quả thực sự đối với các CSLTDL. Chưa có sự liên kết chặt chẽ giữa Sở Du lịch Hải Phòng và các ban ngành hữu quan trong việc cung cấp và trao đổi thông tin liên quan đến hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng.

Các cơ chế đãi ngộ và phúc lợi cho đội ngũ nhân lực du lịch tại các CSLTDL chưa hợp lý, có sự không công bằng giữa lao động dài hạn và lao động mùa vụ. Mức thu nhập bình quân giữa các bộ phận vẫn còn chênh lệch khá lớn và thu nhập của bộ phận lao động trực tiếp phục vụ tại các CSLTDL vẫn còn thấp. Nhiều CSLTDL trên địa bàn Hải Phòng chưa xây dựng kế hoạch, chiến lược phát triển nguồn nhân lực cho doanh nghiệp. Bên cạnh đó, nhiều doanh nghiệp chưa có đội ngũ giám đốc nhân sự có tính chuyên nghiệp cao, chưa xây dựng được bản mô tả công việc, bản tiêu chuẩn công việc, chưa thực hiện đúng quy trình tuyển chọn, đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực nhằm phát huy hiệu quả lao động và nâng cao chất lượng nhân lực cho doanh nghiệp. Nhận thức của nhiều CSLTDL về tầm quan trọng của nguồn nhân lực chưa đầy đủ. Bên cạnh đó không có kế hoạch bồi dưỡng hay đào tạo lại hay nâng cao trình

độ nghiệp vụ du lịch cho người lao động, chưa bố trí kinh phí để đầu tư đúng mức cho công tác phát triển nguồn nhân lực.

Tổ chức bộ máy QLNN đối với ngành Du lịch thiếu tính ổn định, chưa phát huy hiệu lực, hiệu quả trong công tác QLNN về lưu trú du lịch. Kinh phí dành cho các hoạt động nghiệp vụ phục vụ QLNN về lưu trú du lịch còn hạn chế, đặc biệt là kinh phí phục vụ công tác hợp tác quốc tế, tuyên truyền quảng bá, xúc tiến du lịch, đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực phục vụ lưu trú du lịch, kinh phí dành cho công tác quy hoạch du lịch. Sự nhận thức về phát triển hoạt động du lịch nói chung và KDLTDL nói riêng của các cấp, các ngành chưa thật đầy đủ, thiếu cơ chế khuyến khích đầu tư phát triển hoạt động KDLTDL và các giải pháp mang tính đột phá cho phát triển du lịch. Chưa làm tốt công tác phối hợp phát huy sức mạnh của các ngành, các cấp, các thành phần kinh tế trong phát triển du lịch, tranh thủ sự hỗ trợ của Trung ương còn hạn chế.

Nguyên nhân khách quan

Du lịch nói chung và KDLTDL nói riêng là một hoạt động quản lý phức tạp liên quan đến nhiều ngành, nhiều cấp và nhiều lĩnh vực khác nhau. Vì vậy, sự chồng chéo trong QLNN đối với hoạt động KDLTDL là một trong những nguyên nhân mà hầu hết các địa phương đều gặp phải, trong đó có thành phố Hải Phòng.

Kết luận chương 3

Chương 3 của luận án đã đi sâu vào phân tích thực trạng QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng. Thông qua việc khái quát hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng, các tiềm năng, lợi thế du lịch của thành phố cũng như các kết quả đạt được của hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng để thấy được những thế mạnh trong hoạt động KDLTDL của Thành phố.

Nội dung quan trọng nhất của chương 3 luận án là đã đi sâu vào phân tích và đánh giá một cách toàn diện và sâu sắc thực trạng công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng thông qua các nội dung quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch: công tác quy hoạch, kế hoạch và hệ thống các văn bản pháp luật; thông tin, kế hoạch đào tạo bồi dưỡng nguồn nhân lực; hợp tác quốc tế và xúc tiến kinh doanh lưu trú; đăng ký kinh doanh lưu trú; thanh kiểm tra, giám sát hoạt động kinh doanh lưu trú và xử lý sai phạm, khiếu nại. Thông qua đó, luận án đưa ra các nhận định, đánh giá về thực trạng công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng, xác định rõ các ưu điểm cũng như các hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế, từ đó làm cơ sở cho các nhận định liên quan đến việc nâng cao hiệu quả công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng ở chương cuối của luận án.

Các yếu tố ảnh hưởng đến công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch cũng được phân tích đánh giá nhằm có những kết luận chính xác và khoa học làm cơ sở cho việc xác định các định hướng và đưa ra các giải pháp phù hợp nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch của Thành phố trong nội dung chương 4 của luận án.

Chương 4
GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN LÝ
NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LƯU TRÚ
DU LỊCH TẠI HẢI PHÒNG

4.1. Dự báo, quan điểm, mục tiêu và định hướng công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch Hải Phòng

4.1.1. Dự báo phát triển kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng

Sự phát triển KDLTDL tại Hải Phòng nằm trong dự báo phát triển chung của toàn ngành du lịch. Nhận thức được tầm quan trọng trong phát triển du lịch, UBND Thành phố Hải Phòng thống nhất quan điểm xây dựng du lịch Hải Phòng thành ngành kinh tế mũi nhọn, phát triển bền vững và trở thành trọng điểm du lịch quốc gia. Trong Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Hải Phòng đến năm 2020, định hướng 2025 [22] đã nêu rõ các chỉ tiêu dự báo về phát triển du lịch nói chung và KDLTDL nói riêng.

Về thị trường khách du lịch và doanh thu du lịch

Thị trường khách du lịch của Hải Phòng là tập trung khai thác có hiệu quả về cả thị trường khách du lịch nội địa và thị trường khách du lịch quốc tế. Trong đó, thị trường khách quốc tế trọng điểm tập trung vào các nước và vùng lãnh thổ Đông Bắc Á (Trung Quốc, Nhật Bản, Đài Loan, Hàn Quốc); khu vực Tây Âu (Pháp, Anh, Đức); Mỹ; Úc và một số nước Đông Nam Á. Thành phố Hải Phòng phấn đấu đến năm 2020 thu hút 7,5 triệu lượt khách du lịch, trong đó khách quốc tế đạt 1,2 triệu lượt khách, khách nội địa đạt 6,3 triệu lượt khách. Tương ứng với số lượng khách du lịch, doanh thu du lịch cũng đạt từ 3.200 đến 3.500 tỷ đồng/ năm. Phấn đấu đến năm 2025 tổng lượt khách du lịch là 9 triệu lượt khách, trong đó khách quốc tế là 2,4 triệu lượt, khách nội địa là 6,6 triệu lượt người, doanh thu đạt du lịch đạt 5.500 tỷ đồng.

Về chỉ tiêu cơ sở lưu trú du lịch

Phấn đấu đến năm 2020, số khách sạn đạt tiêu chuẩn 3 sao trở lên đạt 30 khách sạn, trong đó có 4 đến 5 khách sạn đạt tiêu chuẩn 5 sao. Tổng số buồng khách lưu trú đạt từ 12.000 buồng trở lên. Đến năm 2025, số khách sạn đạt từ 3 sao trở lên đạt 40 khách sạn, trong đó có từ 5 đến 6 khách sạn đạt tiêu chuẩn 5 sao. Tổng số buồng khách lưu trú đạt từ 15.000 buồng trở lên. Số lao động trực tiếp đạt 20.000 người.

Với mục tiêu của chiến lược phát triển du lịch Hải Phòng là phát triển Hải Phòng trở thành trung tâm du lịch của vùng duyên hải Bắc Bộ, phát triển du lịch mang tầm quốc gia, quốc tế đối với một số trung tâm du lịch trọng điểm của thành phố như Đồ Sơn, Cát Bà. Đặc biệt, Thành phố ưu tiên phát triển khu vực quần đảo Cát Bà trở thành trung tâm du lịch mang tầm quốc tế, xây dựng đảo xanh, văn minh, sinh thái với mục tiêu quản lý thống nhất một đầu mối, tránh tác động nhiều đến thiên nhiên, phát triển bền vững. Để đạt được mục tiêu này Hải Phòng đang đề xuất cơ chế chính sách hỗ trợ của thành phố để thu hút các nhà đầu tư chiến lược vào đầu tư kết cấu hạ tầng, cơ sở vật chất cho du lịch; ưu tiên cơ chế ưu đãi cho các doanh nghiệp đầu tư xây dựng khách sạn 5 sao và khu du lịch đạt tiêu chuẩn quốc tế.

Về đầu tư về lưu trú du lịch

Các dự án đầu tư vào lĩnh vực lưu trú du lịch của thành phố cũng tăng dần trong những năm gần đây, đặc biệt là các dự án đầu tư vào các cơ sở lưu trú chất lượng cao. Cụ thể: Dự án đầu tư xây dựng khách sạn Hilton 5 sao, Trung tâm Thương mại và Căn hộ cao cấp của Tập đoàn Hilton; Dự án khu du lịch - nghỉ dưỡng cao cấp Hòn Dấu và Dự án khu hậu cần du lịch – nghỉ dưỡng cao cấp Hòn Dấu của Tập đoàn Him Lam; Dự án xây dựng Làng biệt thự cao cấp Vạn Hương- Đồ Sơn của Công ty cổ phần DASO (HP); Dự án xây dựng Khách sạn VILOGI của Công ty Cổ phần Kho vận và Hàng hải Việt Nam; Dự án xây dựng khách sạn 4 sao của Công ty Cổ phần Thương mại Đầu tư Tân Hương; Dự án xây dựng khách sạn 4 sao và Trung tâm thương mại của C.ty TNHH MTV Thương mại Vân Hà; Dự án xây dựng mở rộng Khách sạn Camela & Resort của Công ty TNHH Vĩnh Hoàng; Dự án đầu tư xây dựng Khu vui chơi giải trí, nhà ở và công viên sinh thái đảo Vũ Yên của Tập đoàn Vingroup...

Như vậy, với tiềm năng du lịch, dịch vụ, cảng biển cùng với sự phát triển đồng bộ của cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật cũng như các dự án đầu tư vào các lĩnh vực vui chơi giải trí và các CSLTDL cao cấp, trong tương lai gần, Hải Phòng được dự báo là sẽ tăng trưởng mạnh về cả lượng khách cũng như số ngày lưu trú bình quân của khách du lịch. Do đó, việc chuẩn bị các điều kiện cần thiết để tăng cường khả năng thu hút khách trong đó có sự kiện toàn của các CSLTDL sẽ tạo đà thúc đẩy hoạt động du lịch nói chung và KDLTDL nói riêng tại Hải Phòng.

4.1.2. Quan điểm và mục tiêu phát triển kinh doanh lưu trú du lịch Hải Phòng

Quan điểm phát triển kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng

Nhằm chuẩn bị cho việc tổng kết 10 năm thực hiện Nghị quyết số 09 của Ban Thường vụ Thành ủy khóa XII về phát triển du lịch giai đoạn 2006 – 2010, định hướng đến năm 2020; cho ý kiến vào dự thảo Nghị quyết về phát triển du lịch Hải Phòng giai đoạn 2016 – 2020, định hướng đến năm 2030, Ban Thường vụ Thành ủy Hải Phòng đã xác định đến năm 2025, du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, đồng thời từng bước đưa Hải Phòng trở thành trung tâm du lịch lớn của cả nước.

Nhằm đẩy mạnh phát triển du lịch Hải Phòng, các Ủy viên Ban thành vụ Thành ủy thống nhất quan điểm xây dựng du lịch Hải Phòng phát triển bền vững; phát triển du lịch kết hợp với giữ gìn cảnh quan, bảo vệ môi trường, bảo tồn và phát huy các giá trị văn hóa, bản sắc địa phương; phát triển trên cả thị trường khách nội địa và quốc tế. Về chỉ tiêu cụ thể, ngành du lịch thành phố Hải Phòng phấn đấu đến năm 2020, lượng khách tăng trung bình 8,2% năm; tổng doanh thu du lịch tăng trung bình 8,9% năm. Đến năm 2025, khu du lịch Cát Bà trở thành khu du lịch quốc gia, đến năm 2030, Hải Phòng trở thành trung tâm du lịch lớn của cả nước.

Như vậy, để đạt được mục tiêu đề ra, Thành phố bổ sung hai nhóm giải pháp chính mang tính đột phá vào dự thảo Nghị quyết phát triển du lịch Hải Phòng giai đoạn 2016 – 2020, định hướng đến năm 2030. Một là, phát huy vai trò của toàn bộ hệ thống chính trị trong việc thúc đẩy phát triển du lịch, trong đó đề cao vai trò của Sở Du lịch Hải Phòng làm nòng cốt trong các hoạt động chính thúc đẩy hoạt động du lịch như: quảng bá du lịch, kết nối các nhà đầu tư chiến lược; có lộ trình đào tạo nguồn nhân lực du lịch mang tính chuyên nghiệp cả về chất và lượng. Hai là, đề xuất cơ chế, chính sách để hỗ trợ và thu hút các nhà đầu tư chiến lược đầu tư vào kết cấu hạ tầng, cơ sở vật chất cho du lịch. Đặc biệt, có cơ chế ưu đãi cho các doanh nghiệp đầu tư xây dựng khách sạn 5 sao và các khu du lịch quốc tế đạt tiêu chuẩn quốc tế.

Mục tiêu phát triển kinh doanh lưu trú du lịch Hải Phòng

Mục tiêu phát triển hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng phụ thuộc vào mục tiêu phát triển chung về du lịch của Thành phố. Theo đó, trong bản dự thảo “*Quy hoạch phát triển ngành VHTTDL Hải Phòng đến năm 2020, định hướng đến năm 2025*” đã đưa ra các mục tiêu cụ thể cho phát triển du lịch của thành phố cũng như xây dựng

các phương án thông qua nhằm lựa chọn các phương án tối ưu nhất phục vụ phát triển du lịch thành phố Hải Phòng giai đoạn 2020 – 2025.

Mục tiêu chung

Thực hiện Nghị quyết số 92/NQ-CP ngày 08/12/2014 của Chính phủ về một số giải pháp nhằm đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam trong thời kỳ mới, ngày 21/4/2015 UBND thành phố Hải Phòng đã ban hành kế hoạch hành động và xây dựng mục tiêu chung của du lịch Hải Phòng là từng bước xây dựng Hải Phòng trở thành một trong những cửa ngõ và trung tâm du lịch, hấp dẫn khách quốc tế, khách du lịch có khả năng tài chính cao ; đào tạo nhân lực và quảng bá xúc tiến du lịch cho các địa phương phía Bắc. Phấn đấu đến năm 2020, du lịch cơ bản trở thành ngành kinh tế mũi nhọn trong chiến lược phát triển kinh tế - xã hội của thành phố và Hải Phòng trở thành trung tâm du lịch của vùng Duyên hải Bắc Bộ ; đảo Cát Bà cùng với Hạ Long và Đồ Sơn là một trong những trung tâm du lịch lớn của cả nước, đạt đẳng cấp quốc tế. Xác định rõ hơn vai trò, vị thế, xu hướng phát triển du lịch của thành phố từ nay đến năm 2025, trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, góp phần chuyển dịch cơ cấu kinh tế của thành phố.

Mục tiêu cụ thể

Đến năm 2020, có cầu cảng đón tàu du lịch biển quốc tế đến Hải Phòng ; xây dựng mới từ 3 – 5 khách sạn 5 sao, 01 nhà hát quy mô lớn từ 2.000 đến 4.000 ghế tại khu vực trung tâm thành phố, 02 nhà hát tổng hợp có quy mô từ 800 đến 1.000 ghế tại khu du lịch Cát Bà, Đồ Sơn để tổ chức các sự kiện văn hóa, thể thao và du lịch. Tổ chức đón và phục vụ 9 triệu lượt khách, tăng bình quân trên 8,25% năm, trong đó khách du lịch quốc tế là 2 triệu lượt, chiếm 22,2% tăng bình quân 13,86%/năm.

4.1.3. Định hướng công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch Hải Phòng

Để ngành du lịch Hải Phòng tiếp tục tăng trưởng trong những năm tới và thực sự trở thành ngành kinh tế chiếm tỉ trọng quan trọng trong cơ cấu kinh tế của thành phố, công tác QLNN đối với hoạt động kinh doanh du lịch nói chung và KDLTDL nói riêng tại Hải Phòng phải được nâng cao và không ngừng hoàn thiện. Vì vậy, trong thời gian tới, hoạt động QLNN về KDLTDL tại Hải Phòng sẽ tập trung vào một số định hướng trọng tâm sau :

Tiếp tục tham mưu, rà soát ban hành quy hoạch theo hướng phù hợp hơn với thực tế phát triển du lịch Hải Phòng, đầu tư trong công tác nghiên cứu thị trường, phát triển sản phẩm du lịch mang tính đặc thù riêng. Bên cạnh đó, tiếp tục tăng cường đầu tư trong công tác quy hoạch và sự phối hợp trong công tác quy hoạch liên vùng. Thực hiện tốt hệ thống chính sách phát triển KDLTDL phù hợp với tình hình thực tế của thành phố, thể hiện cụ thể trong chiến lược, quy hoạch, các chương trình, các đề án phát triển du lịch. Các chính sách được ban hành phải đảm bảo khuyến khích, huy động tập trung nguồn lực, khai thác tối ưu tiềm năng, thế mạnh của thành phố; bảo tồn và phát huy được những giá trị truyền thống; nâng cao chất lượng, hiệu quả và sức cạnh tranh, thu hút ngày càng nhiều khách du lịch, đóng góp vào ngân sách thành phố, tạo động lực thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội chung của Hải Phòng.

Tiếp tục xây dựng, hoàn thiện và nâng cao chất lượng hệ thống thông tin liên quan đến hoạt động KDLTDL theo hướng bài bản và chuyên nghiệp hơn. Đẩy mạnh sự kết nối thông tin giữa doanh nghiệp với doanh nghiệp và giữa doanh nghiệp với cơ quan QLNN về lưu trú du lịch địa phương và liên vùng.

Thường xuyên đào tạo bồi dưỡng nâng cao trình độ cho cán bộ QLNN về KDLTDL về chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ, tin học... đáp ứng với nhu cầu trong tình hình mới. Tiếp tục rà soát và ban hành các chính sách liên quan đến công tác đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực lưu trú du lịch nhằm khuyến khích và tạo điều kiện cho nguồn nhân lực tại các CSLTDL trên địa bàn thành phố nhằm nâng cao chất lượng nhân lực chung của toàn ngành.

Tăng cường ngân sách đối với hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến lưu trú du lịch tại Hải Phòng nhằm xây dựng và triển khai thực hiện kế hoạch xúc tiến có hiệu quả theo đúng trọng tâm, trọng điểm mà ngành du lịch đã xác định. Tiếp tục tăng cường sự phối hợp liên ngành, liên vùng trong hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến hoạt động KDLTDL trong thời gian tới.

Tiếp tục xây dựng và hoàn thiện bộ máy QLNN đối với hoạt động du lịch nói chung và hoạt động KDLTDL nói riêng tại Hải Phòng nhằm tăng cường hiệu lực, hiệu quả trong công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL trên địa bàn thành phố. Nâng cao nhận thức về vị trí, vai trò và chuyên môn của cán bộ QLNN đối với hoạt động

KDLTDL nhằm phát huy tối đa mức độ đóng góp và hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ đặt ra đối với ngành du lịch nói chung và KDLTDL nói riêng tại Hải Phòng.

Tiếp tục rà soát và hoàn thiện các thể chế, quy định liên quan đến hoạt động quản lý KDLTDL về hoạt động cấp và thu hồi giấy phép kinh doanh theo hướng đơn giản, rõ ràng, nhanh chóng, tạo điều kiện và hướng dẫn cho các CSLTDL hoạt động hợp pháp và mang lại sự tin tưởng của doanh nghiệp đối với cơ quan QLNN về hoạt động cấp và thu hồi giấy phép kinh doanh.

Thường xuyên tổ chức quán triệt về những chủ trương, quy định mới về hoạt động KDLTDL, về bảo vệ môi trường trong KDLTDL, về an ninh trật tự trong KDLTDL,... nhằm góp phần nâng cao nhận thức chính trị, tinh thần cảnh giác, ý thức trách nhiệm của cán bộ, nhân viên các cơ sở KDLTDL đối với sự nghiệp phát triển du lịch và bảo vệ an ninh quốc gia trên địa bàn thành phố.

Công tác thanh tra, kiểm tra các hoạt động KDLTDL được tăng cường theo hướng kết hợp thanh kiểm tra liên ngành, giảm thiểu các thủ tục thanh kiểm tra không cần thiết nhằm tạo môi trường kinh doanh lành mạnh và bình đẳng trong lĩnh vực lưu trú du lịch. Tiếp tục xây dựng và hoàn thiện đội ngũ cán bộ thanh tra cả về số lượng và chất lượng nhằm tăng cường hiệu lực, hiệu quả đối với công tác thanh tra về lưu trú du lịch trên địa bàn thành phố.

4.2 Một số giải pháp nhằm hoàn thiện quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng

4.2.1. Hoàn thiện xây dựng và tổ chức thực hiện quy hoạch, kế hoạch và chính sách liên quan đến hoạt động kinh doanh lưu trú phù hợp với sự phát triển du lịch và đặc thù của Hải Phòng

Xây dựng và tổ chức thực hiện quy hoạch, kế hoạch và chính sách liên quan đến hoạt động KDLTDL là một trong những nội dung QLNN quan trọng, có tính quyết định đối với sự phát triển của hoạt động KDLTDL tại địa phương. Giai đoạn 2010-2016, công tác xây dựng và tổ chức thực hiện quy hoạch, kế hoạch và chính sách liên quan đến hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng đã được thành phố quan tâm xây dựng. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại các bất cập lớn đòi hỏi sự quan tâm, đầu tư đặc biệt hơn nữa thì mới có thể định hướng hoạt động kinh doanh du lịch nói chung và KDLTDL nói riêng của thành phố Hải Phòng.

Trên cơ sở đánh giá thực trạng của công tác quy hoạch, kế hoạch và chính sách liên quan đến hoạt động KDLTDL của thành phố cho thấy cần phải bổ sung, cập nhật quy hoạch về lưu trú du lịch tại Hải Phòng theo hướng phù hợp hơn với thực tế để đảm bảo phát huy tối đa hiệu quả và lợi ích đạt được, việc lập quy hoạch phát triển du lịch phải đảm bảo phù hợp với chiến lược và quy hoạch phát triển kinh tế - xã hội của đất nước, chiến lược phát triển chung của toàn ngành Du lịch; bảo đảm tính khả thi, cân đối giữa cung và cầu du lịch, đồng thời phát huy được thế mạnh để tạo ra sản phẩm du lịch đặc thù của từng địa phương, từng vùng nhằm sử dụng hợp lý, hiệu quả tài nguyên du lịch. Bên cạnh đó, kinh nghiệm từ các địa phương trong nước và quốc tế cho thấy những địa phương phát triển du lịch nói chung và KDLTDL nói riêng không xây dựng quy hoạch hợp lý đều phải đối diện với các vấn đề về môi trường, xã hội, ảnh hưởng tiêu cực về lợi ích kinh tế và không cạnh tranh được đối với các địa phương có xây dựng quy hoạch hợp lý. Như vậy, để đạt được hiệu quả quy hoạch về lưu trú du lịch, UBND Thành phố Hải Phòng và Sở Du lịch Hải Phòng cần tập trung vào các vấn đề sau:

Trước tiên, công tác quy hoạch cần phù hợp và mang lại hiệu quả hơn đối với việc thúc đẩy hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng. Muốn vậy, hoạt động quy hoạch tại Hải Phòng cần đáp ứng được những yêu cầu sau:

Tập trung phân tích thị trường để xây dựng công tác quy hoạch, kế hoạch và chính sách phát triển du lịch phù hợp tại Hải Phòng. Thông qua việc nghiên cứu thị trường để xác định rõ thị trường mục tiêu cần hướng tới để tập trung phát triển các sản phẩm du lịch đáp ứng tốt vào thị trường mục tiêu đó, tránh tập trung dàn trải ảnh hưởng đến hiệu quả của công tác quy hoạch. Có thể phân tích thị trường thông qua các kênh thông tin tin cậy trong nước và quốc tế, các khách du lịch, nhà điều hành tour, các cơ sở lưu trú du lịch tại các thị trường mục tiêu để thu thập thông tin cần thiết cho việc xây dựng sản phẩm dịch vụ du lịch phù hợp trong công tác xây dựng quy hoạch, kế hoạch và chính sách phát triển du lịch tại Hải Phòng hiện nay.

Cần đảm bảo nguồn vốn hợp lý phục vụ cho công tác xây dựng và triển khai quy hoạch tại Hải Phòng. Những bất cập trong công tác quy hoạch tại Hải Phòng hiện nay do nhiều nguyên nhân trong đó có nguyên nhân quan trọng là vấn đề kinh phí cho việc xây dựng và triển khai các quy hoạch về du lịch khiến cho chất lượng và hiệu quả quy hoạch

không đạt hiệu quả như mong muốn. Hiện nay, thành phố Hải Phòng đã xác định ngành du lịch là ngành kinh tế mũi nhọn, vì vậy cũng cần có sự đầu tư hợp lý hơn đối với hoạt động du lịch của thành phố, đặc biệt là trong bước đầu tiên và quan trọng đối với hoạt động du lịch đó là công tác quy hoạch, kế hoạch, chính sách phát triển du lịch.

Mời các chuyên gia có kinh nghiệm trong lĩnh vực quy hoạch du lịch trong và ngoài nước cố vấn, xây dựng quy hoạch. Ngoài ra, cần có một hội đồng chuyên môn bao gồm các chuyên gia đầu ngành về quy hoạch du lịch trong và ngoài nước thẩm định quy hoạch. Tránh việc để các thành viên hội đồng không phải là chuyên gia trong lĩnh vực quy hoạch du lịch đưa ra các kết luận thẩm định không chính xác, thiếu tính chuyên môn ảnh hưởng đến hiệu quả của công tác quy hoạch.

Quy hoạch cần phù hợp với chiến lược phát triển du lịch chung của quốc gia và đặc thù riêng của Hải Phòng. Muốn vậy, trước hết ngành du lịch cần được quy hoạch chiến lược ở cấp quốc gia và vùng. Chất lượng của quy hoạch phát triển du lịch nói chung và lưu trú du lịch nói riêng chính là nhân tố quan trọng đảm bảo cho những định hướng cho công tác quy hoạch của các địa phương. Mặt khác, căn cứ xây dựng và tổ chức thực hiện quy hoạch, kế hoạch và chính sách liên quan đến hoạt động KDLTDL của địa phương phải dựa trên các yêu cầu, chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội của thành phố, của ngành du lịch cả nước đến năm 2025; Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030; Chiến lược phát triển kinh tế xã hội của cả nước; Các nghị quyết, luật, pháp lệnh, nghị định liên quan đến lĩnh vực phát triển du lịch của Đảng, quốc hội và chính phủ ban hành; các chiến lược, quy hoạch phát triển kinh tế - xã hội cả nước, vùng, địa phương; các chiến lược, quy hoạch, đề án, chương trình phát triển du lịch được các cấp có thẩm quyền ban hành; hệ thống số liệu thống kê, các kết quả điều tra cơ bản, tài liệu, văn bản pháp luật có liên quan đến công tác lập, phê duyệt và quản lý đề án quy hoạch đảm bảo sự phát triển hài hòa và đồng bộ giữa các mục tiêu phát triển của ngành du lịch trên địa bàn thành phố với mục tiêu phát triển du lịch của quốc gia.

Cần đảm bảo tính hệ thống, liên ngành, liên vùng trong công tác quy hoạch du lịch nói chung và KDLTDL nói riêng tại Hải Phòng. Cụ thể, tại Hải Phòng nói riêng và cả nước nói chung, do thiếu tính hệ thống, liên ngành, liên vùng nên công tác quy hoạch du lịch thường không gắn kết với các ngành khác như ngành xây dựng, giao thông vận tải, tài nguyên môi trường... ảnh hưởng đến tính khả thi và hiệu quả của công tác quy hoạch.

Hoặc đối với thành phố Hải Phòng hiện nay, việc quy hoạch cũng cần gắn kết liên vùng với các địa phương khác như Quảng Ninh chẳng hạn, việc nối dài di sản thiên nhiên thế giới Vịnh Hạ Long – Cát Bà cần được cơ quan QLNN về du lịch của hai địa phương phối hợp liên ngành trong việc xây dựng các quy hoạch về phát triển du lịch đảm bảo mục tiêu phát triển đồng đều, khai thác hợp lý thế mạnh của mỗi địa phương nhằm phát triển hợp lý về du lịch nói chung và KDLTDL nói riêng tại địa phương. Ngoài ra, cần đảm bảo tính hệ thống trong công tác quy hoạch thông qua việc nghiên cứu kỹ lưỡng một cách tổng thể các quy hoạch của cấp cao hơn cũng như của các địa phương khác để xác định được trọng tâm cần quy hoạch để tạo ra sự đồng bộ về phát triển du lịch mà lại xây dựng được các sản phẩm dịch vụ chủ lực, đặc thù cho Hải Phòng.

Tiếp theo, quy hoạch, kế hoạch, chính sách liên quan đến hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch cần phải phù hợp với thực tế phát triển du lịch của thành phố. Đây là một trong những nội dung quan trọng nhằm xây dựng quy hoạch, kế hoạch, chính sách phát triển KDLTDL Hải Phòng phù hợp với thực tế phát triển của thành phố. Muốn vậy, quy hoạch phải đánh giá được một cách khoa học và đầy đủ những thành công đã đạt được cũng như chỉ ra những khó khăn, hạn chế của sự phát triển hoạt động KDLTDL của thành phố qua mỗi giai đoạn. Từ đó, điều chỉnh các mục tiêu quy hoạch, kế hoạch, chính sách phát triển hoạt động KDLTDL phù hợp với thực tế phát triển của thành phố và quốc gia. Như vậy, để đảm bảo thực hiện tốt công tác quy hoạch, kế hoạch, chính sách phát triển hoạt động KDLTDL cần dựa trên các nguyên tắc bắt buộc về tính dự báo, tính đồng bộ, tính đa dạng, tính ưu tiên, tính kế thừa và chọn lọc, tính khả thi... Cụ thể:

Thứ nhất, công tác quy hoạch cần đảm bảo tính dự báo và thể hiện tầm nhìn xa, trong công tác quy hoạch luôn phải dựa trên những nguồn số liệu thống kê khoa học, chính xác và tin cậy để có thể dự báo được tương đối chính xác các yếu tố có thể ảnh hưởng đến sự phát triển du lịch của thành phố trong giai đoạn mà công tác quy hoạch hướng tới như sự đa dạng và thu hút của sản phẩm du lịch, nhu cầu của khách du lịch, sự tăng trưởng kinh tế - xã hội của thành phố... Khi công tác quy hoạch đảm bảo được tính dự báo thì có thể dự đoán tương đối chính xác số lượng khách du lịch đến thành phố từ đó làm cơ sở để các CSLTDL định hướng hoạt động kinh doanh.

Thứ hai, công tác quy hoạch cần đảm bảo tính đồng bộ. Tính đồng bộ được thể hiện qua sự gắn kết giữa các nội dung quy hoạch của thành phố Hải Phòng với định

hướng và mục tiêu quy hoạch phát triển chung ngành lưu trú du lịch của vùng, quốc gia và định hướng mục tiêu của các ngành kinh tế khác, phù hợp với quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế - xã hội của thành phố, đảm bảo sự gắn kết giữa phát triển KDLTDL với các mục tiêu, nhiệm vụ phát triển kinh tế xã hội, bảo vệ môi trường, an ninh, quốc phòng. Ngoài ra, tính đồng bộ còn thể hiện qua việc bảo đảm chức năng, nhiệm vụ trong công tác QLNN thông suốt từ trung ương đến địa phương về lưu trú du lịch, thể hiện mối quan hệ hữu cơ trong các nội dung phát triển KDLTDL.

Thứ ba, công tác quy hoạch cần đảm bảo tính đa dạng của các loại hình du lịch, loại hình kinh doanh lưu trú du lịch. Hải Phòng là thành phố có nguồn tài nguyên tự nhiên và nguồn tài nguyên nhân văn phong phú, thích hợp với việc phát triển đa dạng các loại hình du lịch, sản phẩm du lịch. Chính vì vậy, trong công tác quy hoạch, kế hoạch phát triển KDLTDL cần có các quy hoạch tương ứng với sự đa dạng về loại hình, sản phẩm du lịch đó là sự đa dạng trong quy hoạch đối với các loại hình lưu trú du lịch phù hợp với cảnh quan tự nhiên, môi trường và sự phát triển du lịch của các khu du lịch tại Hải Phòng. Ưu tiên phát triển các loại hình lưu trú du lịch Xanh, thân thiện với môi trường, đặc biệt là đối với các khu du lịch sinh thái như Cát Bà, Đồ Sơn.

Thứ tư, công tác quy hoạch, kế hoạch, chính sách phát triển kinh doanh lưu trú du lịch cần đảm bảo tính ưu tiên đối với các dự án kinh doanh lưu trú du lịch trọng tâm, trọng điểm, tạo nền tảng và đòn bẩy cho sự phát triển du lịch của thành phố. Do đó, ngành du lịch Hải Phòng cần xác định rõ những công trình, dự án lưu trú du lịch cần ưu tiên tập trung nguồn lực, tránh đầu tư phát triển cho các dự án lưu trú du lịch manh mún, phân tán, lãng phí không mang lại hiệu quả đối với sự phát triển hoạt động du lịch nói chung và hoạt động KDLTDL nói riêng.

Thứ năm, công tác quy hoạch, kế hoạch và chính sách đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch cần đảm bảo tính kế thừa và chọn lọc. Đảm bảo các nội dung quy hoạch đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng giai đoạn sau cần luôn có sự kế thừa và chọn lọc các quy hoạch về lưu trú du lịch có hiệu quả và phù hợp ở giai đoạn trước.

Thứ sáu, nội dung quy hoạch, kế hoạch và chính sách đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch cần mang tính khả thi, khoa học và hiện đại. Do đó, nội dung quy hoạch, kế hoạch, chính sách phát triển lưu trú du lịch của thành phố Hải Phòng cần phải phù hợp với thực tiễn và quá trình phát triển kinh tế - xã hội của thành phố trong giai đoạn trung

hạn và dài hạn; phù hợp với tiến trình hội nhập quốc tế; các phương án phát triển hoạt động KDLTDL phải được căn cứ trên những số liệu điều tra, khảo sát tổng hợp đáng tin cậy nhằm đưa ra dự báo chính xác các mục tiêu đặt ra, từ đó làm cơ sở tin cậy cho việc phát triển KDLTDL tại Hải Phòng.

4.2.2. Hoàn thiện chiến lược xây dựng hệ thống thông tin liên quan đến hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng

Hoàn thiện xây dựng hệ thống thông tin liên quan đến hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng là một trong những giải pháp trọng tâm trong công tác QLNN đối với hoạt động lưu trú du lịch trên địa bàn thành phố Hải Phòng. Bên cạnh những cố gắng về công tác thông tin liên quan đến hoạt động lưu trú du lịch thì công tác thông tin ở Hải Phòng vẫn còn tồn tại những hạn chế nhất định. Trên cơ sở thực trạng và định hướng phát triển hoạt động KDLTDL của thành phố cho thấy để hoàn thiện chiến lược xây dựng hệ thống thông tin liên quan đến hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng, UBND Thành phố, Sở Du lịch Hải Phòng và Trung tâm Xúc tiến Đầu tư Thương Mại và Du lịch Hải Phòng cần phải tập trung vào một số vấn đề chính sau:

Thứ nhất, cần thiết lập một bộ phận chuyên trách phụ trách công tác tuyên truyền thông tin đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch. Tại Hải Phòng, công tác thông tin trước đây do Trung tâm Thông tin Xúc tiến du lịch Hải Phòng đảm nhiệm, tuy nhiên, hiện nay do trung tâm này đã được sáp nhập cho nên các hoạt động thông tin do Sở Du lịch Hải Phòng đảm nhiệm chung mà chưa có bộ phận chuyên trách. Chính vì vậy, cần thiết thành lập một bộ phận chuyên trách về thông tin du lịch, như vậy, khi có bất kỳ thông tin nào liên quan đến hoạt động KDLTDL sẽ được chọn lọc gửi đến các CSLTDL. Ngược lại, khi có bất kỳ những trao đổi, phản hồi về thông tin, các CSLTDL cũng sẽ trực tiếp phản hồi được với bộ phận cung cấp thông tin một cách chủ động và kịp thời. Bên cạnh đó, các thông tin cần được hướng dẫn cụ thể và triển khai một cách kịp thời tới các CSLTDL tại Hải Phòng. Ngoài việc triển khai thông tin qua email, bưu điện, cơ quan QLNN đối với hoạt động thông tin về lưu trú du lịch tại Hải Phòng cũng cần thường xuyên có các văn bản hướng dẫn thực hiện các nội dung thông tin cũng như có các hội nghị tập huấn, phổ biến các văn bản quy phạm pháp luật của nhà nước một cách nghiêm túc, mang lại hiệu quả thực sự đối với các doanh nghiệp KDLTDL.

Thứ hai, cần có nguồn kinh phí cụ thể đối với hoạt động thông tin, truyền thông về lưu trú du lịch. Hoạt động thông tin du lịch trong giai đoạn 2012 – 2016 tại Hải Phòng được Trung tâm Thông tin Xúc tiến du lịch Hải Phòng đảm nhiệm. Do đó, hầu hết kinh phí về thông tin du lịch cũng được bao gồm trong 750 triệu ngân sách cấp dành cho hoạt động thông tin và xúc tiến du lịch. Vì vậy, để triển khai các hoạt động thông tin, truyền thông tuyên truyền quảng bá cho các CSLTDL ở Hải Phòng đều phụ thuộc chủ yếu vào nguồn kinh phí tự chủ và nguồn kinh phí xã hội hóa, nguồn kinh phí ngân sách cấp còn nhiều hạn chế dẫn đến các hoạt động thông tin trong và ngoài nước đối với hoạt động lưu trú du lịch chưa thực sự phát huy và mang lại hiệu quả như mong muốn, hạn chế nguồn thông tin cung cấp tới khách du lịch. Do đó, để nâng cao hiệu quả công tác thông tin trong giai đoạn tới cần thiết phải có nguồn kinh phí cụ thể và thường niên đối với hoạt động thông tin về lưu trú du lịch tại Hải Phòng, đặc biệt trong giai đoạn hiện nay khi hoạt động thông tin, truyền thông đã thuộc trách nhiệm của Sở Du lịch Hải Phòng.

Thứ ba, cần lựa chọn các thông tin cần thiết, phù hợp và chất lượng liên quan đến hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng. Các thông tin cần được xử lý, phân loại để lựa chọn ra các thông tin thực sự cần thiết, phù hợp và chất lượng để truyền tải đến các CSLTDL, tránh những thông tin không cần thiết và không phù hợp, ảnh hưởng đến hiệu quả của công tác thông tin. Lựa chọn các thông tin cần triển khai sớm đến các cơ sở KDLTDL trên địa bàn thành phố, tránh để hiện tượng các thông tin, văn bản quan trọng liên quan đến hoạt động KDLTDL bị triển khai muộn, bị động ảnh hưởng đến các cơ sở KDLTDL.

Thứ tư, cần có sự phối hợp liên ngành trong cung cấp và trao đổi thông tin giữa cơ quan quản lý nhà nước về lưu trú du lịch và các ban, ngành liên quan. Thông tin liên quan đến hoạt động KDLTDL thường liên quan đến nhiều ban ngành khác nhau, do đó cần có sự phối hợp liên ngành nhằm đảm bảo các thông tin được kịp thời, chính xác và đảm bảo trong công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL. Như vậy, nhằm đảm bảo sự phối hợp trong công tác thông tin, trước tiên Sở Du lịch cần cung cấp danh sách của các cơ sở KDLTDL đang hoạt động trên địa bàn thành phố Hải Phòng cho các sở, ban, ngành và các đơn vị liên quan được biết. Sở Kế hoạch và Đầu tư kết hợp cung cấp danh sách các CSLTDL mới thành lập, các dự án đầu tư về lưu

trú du lịch, các CSLTDL ngừng hoạt động hoặc chuyển đổi hình thức kinh doanh về Sở Du lịch Hải Phòng định kỳ. Sở Xây dựng cung cấp thông tin tổng hợp các CSLTDL đã được cấp phép xây dựng về Sở Du lịch để Sở có thông tin quản lý và hướng dẫn doanh nghiệp chuẩn bị nguồn lực và hoàn thiện cơ sở vật chất theo quy định hạng CSLTDL theo định kỳ. Đối với Công an thành phố cần kết hợp cung cấp danh sách các CSLTDL đã được cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện về an ninh trật tự định kỳ. Đối với Sở Cảnh sát phòng cháy chữa cháy cần cung cấp danh sách các CSLTDL đã được cấp văn bản thẩm duyệt, nghiệm thu về phòng cháy chữa cháy về Sở Du lịch. Sở y tế cung cấp danh sách các CSLTDL đã được cấp chứng nhận đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm về Sở Du lịch. Sở Tài nguyên và Môi trường cần kết hợp cung cấp danh sách các CSLTDL đã được phê duyệt và kiểm tra đánh giá tác động môi trường về cho Sở Du lịch Hải Phòng. Các báo cáo liên quan của các Sở, Ban, Ngành cần được thực hiện định kỳ theo yêu cầu chung về Sở Du lịch hàng quý hoặc hàng năm để cơ quan QLNN về lưu trú du lịch Hải Phòng nắm được phục vụ cho việc nâng cao hiệu quả công tác QLNN về lưu trú du lịch tại Hải Phòng.

Thứ năm, cần đa dạng hóa hình thức và phương pháp thông tin về lưu trú du lịch tại Hải Phòng. Cụ thể, cần đẩy mạnh hoạt động thông tin về lưu trú du lịch Hải Phòng trên hệ thống mạng internet, phát triển các hình thức quảng bá về các CSLTDL của Hải Phòng trên các mạng xã hội, phát triển lưu trú du lịch điện tử. Duy trì hệ thống, bảo trì bảo dưỡng, bảo mật thông tin, biên tập nội dung, cập nhật thông tin, hình ảnh các website về lưu trú du lịch. Xây dựng bộ nhận diện thương hiệu du lịch Hải Phòng, hoàn thiện các ấn phẩm thông tin về lưu trú du lịch Hải Phòng trên cơ sở đa dạng về hình thức, phong phú về nội dung, hữu ích với khách du lịch. Tổ chức xây dựng hệ thống thông tin lưu trú du lịch trực quan bao gồm: Các điểm cung cấp thông tin về lưu trú du lịch, giá để ấn phẩm (tập gấp, bản đồ, chương trình du lịch du lịch, lịch sự kiện, các tập gấp về các CSLTDL) tại các điểm nhà ga, bến tàu, trung tâm thương mại, các khách sạn lớn, trên các phương tiện vận tải nhằm chuyển tải trực tiếp tới du khách mọi thông tin cần thiết về lưu trú du lịch Hải Phòng. Xây dựng hệ thống biển tấm lớn quảng bá về du lịch Hải Phòng nói chung và lưu trú du lịch tại Hải Phòng nói riêng trên các cửa ngõ vào thành phố; lắp đặt hệ thống thông tin điện tử về lưu trú du lịch tại các điểm trung chuyển khách du lịch như Trung tâm Thông tin và

Hỗ trợ du khách, Ga Hải Phòng, Bến Bính, sân bay Cát Bi... Triển khai hệ thống Tổng đài Thông tin du lịch để cung cấp thông tin 24/24 giờ phục vụ khách du lịch đến Hải Phòng.

4.2.3. Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực kinh doanh lưu trú du lịch

Để nâng cao chất lượng nhân lực đối với nguồn nhân lực KDLTDL cần tập trung nâng cao chất lượng nhân lực KDLTDL cũng như nhân lực QLNN đối với hoạt động KDLTDL. Qua phân tích cụ thể tình hình đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực KDLTDL tại Hải Phòng cũng như các kinh nghiệm trong quản lý đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực tại các địa phương trong và ngoài nước có thể nhận thấy: mặc dù đã cố gắng trong công tác đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực KDLTDL tại Hải Phòng nhưng công tác đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực KDLTDL vẫn còn nhiều hạn chế, tồn tại. Như vậy, để nâng cao hiệu quả QLNN đối với công tác đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực KDLTDL Thành phố Hải Phòng, Sở Du lịch Hải Phòng, các doanh nghiệp KDLTDL trên địa bàn Hải Phòng cần tập trung vào các giải pháp sau:

**Đối với công tác đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực kinh doanh lưu trú du lịch*

Thứ nhất, cần sớm ban hành chính sách hỗ trợ đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực phù hợp. Hiện nay, Hải Phòng đang xây dựng dự thảo Nghị quyết về nhiệm vụ, giải pháp và một số cơ chế chính sách phát triển du lịch Hải Phòng giai đoạn 2017 – 2020, định hướng đến năm 2030. Nội dung dự thảo đã đề ra các chính sách hỗ trợ đào tạo và phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch nói chung và lưu trú du lịch nói riêng tại Hải Phòng, trong đó có chia ra làm 03 nhóm đối tượng đào tạo: nhóm cán bộ nhân viên QLNN về lưu trú du lịch; nhóm bộ phận quản lý các doanh nghiệp lưu trú du lịch và nhóm cộng đồng dân cư tham gia phục vụ lưu trú du lịch. Trong đó, chính sách đãi ngộ đối với công tác đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực KDLTDL được quy định cụ thể đối với từng đối tượng trong hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng, cụ thể: Đối với người lao động tại CSLTDL đạt tiêu chuẩn phục vụ du lịch: Hỗ trợ 50% kinh phí đào tạo nghề trong nước cho số lượng nhân lực mới tuyển dụng. Mỗi lao động được hỗ trợ đào tạo một lần, thời gian đào tạo được hỗ trợ không quá 06

tháng và tối đa không quá 12 triệu đồng/học viên. Hàng năm ngân sách hỗ trợ 50% kinh phí tổ chức bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn cho nhân lực tại đơn vị theo hình thức hợp đồng lao động xác định thời hạn từ đủ 12 tháng trở lên hoặc hợp đồng lao động không xác định thời hạn, mức hỗ trợ tối đa không quá 02 triệu đồng/người/năm. Hỗ trợ 50% kinh phí tham gia các hội thi du lịch trong khu vực, quốc gia và quốc tế. Hỗ trợ tối đa 70% kinh phí tổ chức các cuộc thi cấp thành phố trong các lĩnh vực: lễ tân khách sạn, phục buồng, bàn; hội thi nấu ăn nhằm tôn vinh và nâng cao chất lượng dịch vụ. Hỗ trợ 100% chi phí tổ chức các lớp tập huấn nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ quản lý, giám đốc các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực lưu trú du lịch. Hỗ trợ 50% kinh phí đào tạo đối với các đội ngũ cán bộ quản lý, giám đốc các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực lưu trú du lịch khi tham gia các lớp đào tạo chuyên sâu do thành phố tổ chức.

Có thể nhận thấy đây cũng là một bước tiến thể hiện sự quyết tâm của thành phố Hải Phòng trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực về lưu trú du lịch của thành phố. Tuy nhiên, để nâng cao chất lượng nhân lực du lịch nói chung và lưu trú du lịch nói riêng cần sớm đưa dự thảo Nghị quyết thành Nghị quyết chính thức nhằm hỗ trợ đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực đối với các CSLTDL tại Hải Phòng.

Thứ hai, cần xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực kinh doanh lưu trú du lịch cụ thể dựa theo tình hình của địa phương. Hầu hết các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực KDLTDL tại Hải Phòng đều mang tính thời điểm và chưa có kế hoạch lộ trình cụ thể. Để có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực lưu trú du lịch phù hợp, cơ quan QLNN về lưu trú du lịch tại Hải Phòng cần tiến hành thống kê, rà soát tình hình nhân lực phục vụ hoạt động kinh doanh lưu trú trên toàn địa bàn thành phố, từ đó sàng lọc và phân loại số lượng nhân lực thực tế cần đào tạo, bồi dưỡng và phát triển dựa theo các tiêu chí về loại, hạng cơ sở lưu trú, độ tuổi, bộ phận, trình độ chuyên môn, trình độ ngoại ngữ... để có kế hoạch đào tạo hợp lý tránh lãng phí, mang lại hiệu quả thực sự cho các cơ sở lưu trú du lịch.

Thứ ba, cần hướng dẫn các cơ sở lưu trú du lịch tại Hải Phòng đào tạo theo hướng đào tạo trừ bị các đội ngũ kế cận để tránh tình trạng hụt hẫng khi có biến động về nhân lực. Thực tế không riêng ở Hải Phòng, nhân lực làm việc tại các CSLTDL nói chung thường có sự biến động lớn do nhiều nguyên nhân khách quan và chủ quan, vì vậy

một trong những giải pháp đối với các CSLTDL tại Hải Phòng là cần có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực theo hướng đào tạo trừ bị đội ngũ kế cận ở các vị trí để có sự biến động về nhân sự, tránh bị động về nhân sự gây ảnh hưởng đến chất lượng và hiệu quả kinh doanh tại các CSLTDL.

Cần có kế hoạch và chính sách đào tạo nâng cao tỷ lệ cán bộ quản lý điều hành KDLTDL giỏi tại các cơ sở lưu trú du lịch tại Hải Phòng thông qua việc cử đi đào tạo tại các quốc gia phát triển và có những thành công đặc biệt đối với quản lý về lưu trú du lịch như: Singapore; Thái Lan, Nhật Bản...

Sở Du lịch Hải Phòng cần thực sự phát huy vai trò của mình trong công tác tổ chức, quản lý, hỗ trợ và hướng dẫn các cơ sở kinh doanh lưu trú du lịch trong đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực tại các cơ sở KDLTDL. Dựa vào chính sách đối với công tác đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực KDLTDL, Sở Du lịch thực hiện vai trò của mình trong việc tổ chức, quản lý, hỗ trợ và hướng dẫn các doanh nghiệp kinh doanh lưu trú trong đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực như kết hợp mở các lớp đào tạo tập trung hoặc tại chỗ theo tiêu chuẩn VTOS cho các CSLTDL trên địa bàn thành phố.

Nâng cao nhận thức của các cơ sở lưu trú du lịch về hoạt động đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực. Bên cạnh những cố gắng từ phía cơ quan QLNN đối với công tác đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực phục vụ hoạt động KDLTDL, bản thân các cơ sở KDLTDL cũng cần chủ động có các kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp mình. Chủ động phân bổ ngân sách cho hoạt động đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp hàng năm. Bên cạnh đó, chủ động kết hợp với cơ quan QLNN về lưu trú du lịch để xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực phù hợp với thực tế của doanh nghiệp cũng như tiến trình hội nhập khu vực và quốc tế. Mặt khác, kết hợp với các cơ sở đào tạo nguồn nhân lực du lịch trong thành phố như trường Cao đẳng nghề Du lịch Dịch vụ Hải Phòng, trường Đại học Hải Phòng... trong hoạt động đào tạo chuẩn về nhân lực phục vụ lưu trú du lịch, đào tạo theo đơn đặt hàng để tuyển dụng được nguồn nhân lực phù hợp và có chất lượng tốt, giảm chi phí đào tạo lại. Mặt khác, cần xây dựng kế hoạch và chính sách đào tạo nhằm giữ chân nguồn nhân lực có chất lượng cao, tạo sự gắn kết giữa doanh nghiệp và người lao

động, tạo sự ổn định cho chính bản thân người lao động và doanh nghiệp trong quá trình hoạt động kinh doanh.

Cần có kế hoạch về nhân lực hợp lý nhằm khắc phục tính mùa vụ trong du lịch.

Cũng giống như các địa phương phát triển du lịch biển ở miền Bắc, hoạt động lưu trú du lịch tại Hải Phòng chịu tác động rất lớn của tính mùa vụ. Vào thời điểm mùa hè tại các CSLTDL thường thiếu người phục vụ, mùa đông lại thừa người phục vụ, đây cũng là nguyên nhân khiến cho lượng lao động mùa vụ tại Hải Phòng tăng, mất cân đối và gây ra sự xáo trộn về nhân lực cho các doanh nghiệp lưu trú du lịch. Chính vì vậy, các CSLTDL tại Hải Phòng cần xây dựng kế hoạch hợp lý, mang tính dài hạn nhằm sử dụng hợp lý nguồn nhân lực và khắc phục tính mùa vụ trong du lịch. Các CSLTDL tại Hải Phòng cần có kế hoạch chủ động về nguồn nhân lực trong mọi thời điểm, cân đối giữa nguồn nhân lực cơ hữu và nguồn nhân lực mùa vụ. Đặc biệt là đối với những CSLTDL ở khu du lịch chịu tác động của tính mùa vụ cao như Đồ Sơn và Cát Bà, cần có những chính sách sử dụng lao động hợp lý để có thể tiết kiệm chi phí mà vẫn mang lại hiệu quả cao cho doanh nghiệp. Cụ thể, các CSLTDL cần có những chính sách trong việc ký kết hợp đồng với các trường Đại học, Cao đẳng có đào tạo về du lịch tại Hải Phòng để có thể có nguồn nhân lực thường xuyên vào mùa cao điểm. Bên cạnh đó, cần xây dựng kế hoạch đào tạo nhân lực cơ hữu của cơ sở lưu trú vào những thời điểm ngoài mùa vụ nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực hợp lý, hướng tới mục tiêu phát triển lâu dài cho các CSLTDL tại Hải Phòng.

**Đối với hoạt động đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực phục vụ quản lý nhà nước về lưu trú du lịch*

Cần có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ đối với cán bộ, công chức QLNN về lưu trú du lịch thường xuyên, định kỳ. Mặc dù tại Hải Phòng, cơ quan QLNN về du lịch có quan tâm đến công tác bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn cho cán bộ, công chức QLNN về lưu trú du lịch, tuy nhiên, công tác này thực tế vẫn chưa được tiến hành thường xuyên, định kỳ và chưa mang lại hiệu quả. Chính vì vậy, cần xây dựng kế hoạch, bồi dưỡng và đào tạo nhân lực trung hạn và dài hạn, có tính chất luân phiên và phù hợp với đặc thù chuyên môn nghiệp vụ cần thiết phục vụ các mảng nhiệm vụ công việc được phân công đảm nhiệm. Các kế hoạch cần xây dựng dựa

trên thực tế của từng phòng ban chức năng liên quan đến công tác QLNN về kinh doanh lưu trú du lịch.

Cần có nguồn ngân sách và chính sách hợp lý phục vụ hoạt động đào tạo bồi dưỡng, đãi ngộ đối với cán bộ công chức QLNN về lưu trú du lịch tại Hải Phòng. Để có thể xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực phục vụ QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng trước hết cần có nguồn ngân sách ổn định và phù hợp. Cũng theo dự thảo Nghị quyết về nhiệm vụ, giải pháp và một số cơ chế chính sách phát triển du lịch Hải Phòng giai đoạn 2017 – 2020, định hướng đến năm 2030. Nội dung dự thảo đã đề ra các chính sách hỗ trợ đào tạo và phát triển nguồn nhân lực phục vụ QLNN về lưu trú du lịch bao gồm: Bổ sung đối tượng đào tạo nhân lực quản lý du lịch vào Đề án đào tạo lao động chất lượng cao của thành phố. Thực hiện song song cả phương thức gửi đi đào tạo, bồi dưỡng theo các chương trình của các tổ chức, trường đại học danh tiếng và tổ chức các lớp đào tạo chuyên sâu tại địa phương do các chuyên gia từ các tổ chức, trường đại học trong và ngoài nước về quản lý, phát triển du lịch cho đối tượng công chức, viên chức thuộc ngành du lịch. Như vậy, UBND thành phố Hải Phòng cần sớm đưa dự thảo Nghị quyết vào thực hiện, tạo động lực nâng cao chất lượng nguồn nhân lực QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng.

4.2.4. Kiện toàn và nâng cao năng lực bộ máy quản lý nhà nước về kinh doanh lưu trú du lịch

Kiện toàn và nâng cao năng lực bộ máy QLNN về KDLTDL là một trong những giải pháp quan trọng nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng hiện nay. Mặc dù trong thời gian qua, Hải Phòng đã có nhiều cố gắng trong việc kiện toàn và nâng cao năng lực bộ máy QLNN nói chung và QLNN về KDLTDL nói riêng. Tuy nhiên, do nhiều nguyên nhân mà chủ yếu là do sự không ổn định về bộ máy QLNN về du lịch, lực lượng QLNN đối với hoạt động KDLTDL còn mỏng, trình độ chuyên môn còn hạn chế hoặc chưa phù hợp. Việc thành lập Sở Du lịch Hải Phòng đã thể hiện sự quyết tâm của thành phố trong việc định hướng phát triển du lịch thông qua kiện toàn bộ máy QLNN về du lịch.

Như vậy, trên cơ sở phân tích và đánh giá thực trạng việc kiện toàn và nâng cao năng lực bộ máy QLNN về KDLTDL tại Hải Phòng cho thấy UBND thành phố

Hải Phòng và Sở Du lịch Hải Phòng cần thiết phải có những giải pháp thực tế, mang tính khả thi nhằm kiện toàn và nâng cao năng lực bộ máy QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng trong thời gian tới.

Thứ nhất, cần tiếp tục duy trì và củng cố bộ máy ổn định, phát huy hiệu lực, hiệu quả trong công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng. Sự ổn định của bộ máy QLNN là một trong những yếu tố quan trọng trong việc phát huy hiệu lực, hiệu quả QLNN. Tuy nhiên, sự thiếu ổn định do việc tách và sát nhập thường xuyên của bộ máy QLNN đối với hoạt động du lịch tại Hải Phòng là một nguyên nhân ảnh hưởng không nhỏ đến hiệu quả QLNN về KDLTDL trên địa bàn thành phố.

Thứ hai, phát huy vai trò của cơ quan QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng. Hiện nay Sở Du lịch Hải Phòng đã được thành lập, vì vậy để tăng cường hiệu lực, hiệu quả trong công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL cần phân định rõ ràng về trách nhiệm quản lý đối với mảng lưu trú du lịch. Hiện nay, Sở Du lịch Hải Phòng đã có một bộ phận mang tính chất chuyên trách về QLNN đối với các CSLTDL là phòng Quản lý cơ sở lưu trú và dịch vụ du lịch, có chức năng tham mưu giúp Giám đốc Sở Du lịch thực hiện nhiệm vụ QLNN đối với các CSLTDL trên địa bàn thành phố Hải Phòng. Như vậy, cần có sự phân cấp rõ ràng về chức năng, nhiệm vụ chuyên sâu đối với Phòng Quản lý cơ sở lưu trú và dịch vụ du lịch trong việc đề xuất cơ chế, chính sách quản lý, nâng cao hiệu quả QLNN đối với hoạt động lưu trú du lịch, nắm vững tình hình của các CSLTDL để báo cáo định kỳ về Sở các thông tin liên quan đến hoạt động thực tế của các CSLTDL, thống kê, lập các cơ sở dữ liệu về hoạt động kinh doanh lưu trú trên địa bàn thành phố. Tiếp nhận, thẩm định hồ sơ trình lãnh đạo Sở quyết định công nhận xếp loại CSLTDL theo quy định của Nhà nước và theo phân cấp của cấp trên. Phối hợp với các phòng ban của Sở có liên quan kiểm tra việc chấp hành pháp luật của các CSLTDL trên địa bàn thành phố. Phối hợp và chủ trì thực hiện nhiệm vụ đào tạo, bồi dưỡng nhân lực phục vụ KDLTDL. Từ đó, đề xuất các giải pháp quản lý hoạt động KDLTDL theo phạm vi thẩm quyền trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

Thứ ba, cần nâng cao vai trò QLNN trong việc phối hợp liên ngành đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng. Cụ thể, Hải Phòng cần sớm triển khai xây dựng quy chế phối hợp liên ngành nhằm nâng cao hiệu quả QLNN đối với hoạt động

KDLTDL trên địa bàn thành phố giữa các ngành liên quan như: Sở Kế hoạch và Đầu tư; Sở Xây dựng; Sở Tài nguyên và Môi trường; Sở Tài Chính; Cảnh sát phòng cháy chữa cháy; Cục Thuế thành phố... Nội dung phối hợp liên ngành đối với hoạt động KDLTDL có thể bao gồm: Hoạt động tuyên truyền nâng cao nhận thức, kiến thức pháp luật liên quan đến hoạt động KDLTDL; Việc xử lý các vấn đề phát sinh khi có khiếu nại, tố cáo của khách du lịch, công dân, các tổ chức liên quan đến hoạt động KDLTDL; Tổ chức phối hợp thanh tra, kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất việc thực hiện các quy định của pháp luật liên quan đến hoạt động KDLTDL trên địa bàn thành phố... Phương thức phối hợp có thể dựa trên sự trao đổi ý kiến bằng văn bản hoặc tổ chức họp liên ngành, tổng kết liên ngành, phối hợp và xử lý các vấn đề phát sinh liên quan đến hoạt động KDLTDL.

Thứ tư, nâng cao vai trò QLNN trong việc phối hợp liên vùng, liên quốc gia trong hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng với các địa phương trong nước và quốc tế. Thông qua hoạt động hợp tác với các địa phương trong nước và quốc tế, cơ quan QLNN về du lịch các địa phương trong nước và quốc tế cùng họp bàn để xây dựng kế hoạch phối hợp liên vùng đối với hoạt động du lịch nói chung và KDLTDL nói riêng. Để nâng cao hiệu quả trong việc phối hợp liên vùng, liên quốc gia, cơ quan QLNN tại địa phương cần phân tích kỹ lưỡng về thế mạnh sản phẩm du lịch cũng như thị trường khách để có thể đưa ra các kế hoạch khả thi trong việc phối hợp liên vùng, liên quốc gia đối với hoạt động KDLTDL.

Thứ năm, từng bước xây dựng, hoàn thiện đội ngũ cán bộ QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng. Do lực lượng nguồn nhân lực phục vụ công tác QLNN về lưu trú du lịch tại Hải Phòng còn quá mỏng cho nên sự chuyên môn hóa trong công việc không cao, một số cán bộ quản lý còn phải đảm nhận nhiều mảng khác nhau, vì vậy, ảnh hưởng đến sự chuyên môn hóa và hiệu quả của công việc, một số cán bộ quản lý có trình độ chuyên môn hạn chế, chưa đồng đều nên hiệu quả quản lý chưa cao. Như vậy, cần từng bước hoàn thiện đội ngũ cán bộ QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng cả về chất lượng và số lượng thông qua việc bổ sung nguồn nhân lực cho một số bộ phận còn quá mỏng như bộ phận Thanh tra, bộ phận Quản lý cơ sở lưu trú và dịch vụ du lịch. Mặt khác, cần có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp

vụ cho đội ngũ cán bộ thực hiện vai trò QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng.

4.2.5. Đẩy mạnh hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến kinh doanh lưu trú du lịch ở Hải Phòng

Giai đoạn 2010-2016, được sự quan tâm sâu sát và chỉ đạo kịp thời của Sở Du lịch Hải Phòng, Trung tâm Xúc tiến Du lịch Hải Phòng đã triển khai và hoàn thành tốt các nhiệm vụ mục tiêu mà UBND Thành phố, Sở Du lịch Hải Phòng giao. Tuy nhiên, do điều kiện thực tế hạn chế về kinh phí hoạt động và nguồn lực, số lượng cán bộ nhân viên trung tâm còn ít, đa số là cán bộ trẻ, lực lượng mỏng, chưa có nhiều kinh nghiệm về thực tiễn... trực tiếp dẫn đến hạn chế khả năng triển khai thực hiện nhiệm vụ và ảnh hưởng trực tiếp tới chất lượng công việc. Ngoài ra, một số hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến về lưu trú du lịch còn mang tính hình thức, chưa có các đợt khảo sát nghiên cứu thị trường một cách quy mô và chuyên nghiệp, các hoạt động hợp tác và xúc tiến còn mang tính riêng lẻ, liên ngành, liên vùng chưa cao, nhiều CSLTDL còn chưa nhận thức được vai trò của hoạt động xúc tiến, tổ chức bộ máy và lực lượng thực hiện hoạt động xúc tiến còn bất cập... đã ảnh hưởng đến hiệu quả của hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến về KDLTDL tại Hải Phòng.

Như vậy, trên cơ sở phân tích, đánh giá toàn diện thực trạng hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng theo góc nhìn QLNN cần thiết phải đưa ra các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả QLNN đối với hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến du lịch tại Hải Phòng. Như vậy, UBND thành phố Hải Phòng, Sở Du lịch Hải Phòng, Trung tâm Xúc tiến Đầu tư Thương mại và Du lịch Hải Phòng và các CSLTDL tại Hải Phòng cần kết hợp để có thể nâng cao hiệu quả hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến đối với hoạt động KDLTDL. Cụ thể:

Thứ nhất, cần có nguồn kinh phí phù hợp, thường xuyên và cố định dành cho hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch

Hiện nay, kinh phí dành cho hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến du lịch tại Hải Phòng chưa có nguồn kinh phí thường xuyên và cố định để Trung tâm Xúc tiến Du lịch Hải Phòng có thể lập kế hoạch trung hạn và dài hạn đối với hoạt động xúc tiến. Các hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến đối với hoạt động du lịch nói chung và lưu trú du lịch nói riêng được tiến hành dựa trên kế hoạch của từng thời điểm và được

cấp kinh phí dựa trên những hoạt động xúc tiến tại thời điểm xác định, trung bình mỗi năm khoảng 750 triệu đồng. Như vậy, với nguồn ngân sách được cấp hết sức hạn chế đã ảnh hưởng rất nhiều đến việc triển khai cũng như hiệu quả đối với hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến du lịch tại Hải Phòng. Theo Tổng cục trưởng Tổng cục Du lịch Nguyễn Văn Tuấn, việc đầu tư kinh phí của Nhà nước cho hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến du lịch rất thấp, hàng năm có từ 2% đến 5% nguồn lực dành cho hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến du lịch. Cụ thể năm 2017, ngành du lịch được đầu tư 54 tỷ đồng cho toàn bộ hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến du lịch của cả nước, như vậy, ngoài đầu tư cho những hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến du lịch mang tính quốc gia còn lại ngân sách sẽ được phân bổ về các địa phương để tiến hành hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến du lịch trong đó có thành phố Hải Phòng. Như vậy, giải pháp vĩ mô trước tiên và lâu dài trong việc nâng cao hiệu quả của hoạt động xúc tiến là cần tăng cường nguồn kinh phí cho hoạt động xúc tiến thông qua việc tăng ngân sách dành cho hoạt động xúc tiến du lịch của trung ương. Bên cạnh đó cần tăng cường ngân sách cho hoạt động xúc tiến du lịch của địa phương. Căn cứ theo Nghị quyết 08 của Bộ Chính trị đã tháo gỡ khó khăn cho vấn đề tài chính bằng cách “Đối với những vấn đề cấp bách cần triển khai ngay để tạo đột phá cho du lịch phát triển, nếu chưa có văn bản pháp luật quy định hoặc có quy định khác thì cho phép thực hiện thí điểm”. Điều này cho phép đề xuất thí điểm cấp visa điện tử, trích lại lệ phí nhập khách từ mỗi khách du lịch quốc tế để bổ sung cho nguồn lực làm công tác hợp tác quốc tế và xúc tiến du lịch, thí điểm thành lập Quỹ hỗ trợ phát triển du lịch với nhiệm vụ trọng tâm là dành cho hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến du lịch. Quỹ hỗ trợ phát triển du lịch có thể huy động từ các nguồn: nhà nước cấp; đóng góp tự nguyện của các doanh nghiệp du lịch (doanh nghiệp KDLTDL); khách du lịch; các nguồn hợp pháp khác.... Ngoài ra, để thành lập được Quỹ hỗ trợ phát triển du lịch cũng cần có một tổ chức quản lý hợp lý để làm sao gây được lòng tin đối với các cơ sở KDLTDL cũng như mang lại hiệu quả hoạt động tốt nhất. Như vậy, để quản lý quỹ thì giải pháp đưa ra là cần có tổ chức kết hợp giữa cơ quan QLNN và đại diện cho các doanh nghiệp KDLTDL, Hiệp hội Du lịch Hải Phòng (mảng lưu trú du lịch) đứng lên quản lý để đảm bảo tính khách quan, minh bạch và hiệu quả của việc quản lý và sử dụng quỹ.

Thứ hai, cần nâng cao hiệu quả hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến du lịch ở

nước ngoài

Như đã phân tích ở phần thực trạng, hiện nay hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến du lịch ở nước ngoài của Hải Phòng hầu hết mới chỉ dừng lại ở việc “đánh trống ghi tên”, tức là tham gia đăng ký thành viên của các tổ chức xúc tiến du lịch quốc tế mà chưa đóng góp kinh phí tham gia nên chưa thu được hiệu quả thông qua các chương trình hợp tác quốc tế và xúc tiến lưu trú du lịch của các tổ chức này. Như vậy, để nâng cao hiệu quả hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến du lịch cần có nguồn kinh phí cụ thể cùng tham gia đóng góp để mang lại hiệu quả thực sự cho hoạt động kinh doanh du lịch nói chung và KDLTDL nói riêng của thành phố. Bên cạnh đó, cần lựa chọn số lượng nhân lực cử đi nước ngoài làm công tác hợp tác quốc tế và xúc tiến du lịch hợp lý, có chuyên môn nghiệp vụ sâu về xúc tiến du lịch, nắm được các nội dung cũng như mục tiêu của chương trình xúc tiến. Thực tế thông qua khảo sát và phỏng vấn sâu lãnh đạo chịu trách nhiệm hoạt động hợp tác quốc tế xúc tiến du lịch ở Hải Phòng thì hầu hết các đợt xúc tiến ở nước ngoài rất nhiều nhân lực tham gia đoàn công tác mà không thuộc đơn vị xúc tiến du lịch, không có chuyên môn nghiệp vụ về hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến du lịch, gây lãng phí nhân lực và vật lực, ảnh hưởng không tốt đến mục đích và hiệu quả chuyến công tác. Bên cạnh đó, việc hạn chế trong kinh phí dẫn đến việc để cho doanh nghiệp du lịch đứng lên tổ chức xúc tiến du lịch ở nước ngoài, không có sự kiểm soát về nội dung dẫn đến những sai phạm, nhầm lẫn ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động xúc tiến cũng như ảnh hưởng đến hình ảnh của điểm đến. Do đó, nếu giao cho doanh nghiệp triển khai tham gia các chương trình xúc tiến du lịch tại nước ngoài thì cơ quan quản lý cũng cần có sự tham gia định hướng và kiểm soát về mặt nội dung và hình thức của chương trình hợp tác quốc tế và xúc tiến đảm bảo tính chuyên nghiệp, không sai sót và bị tác động ảnh hưởng ngược chiều từ hoạt động này.

Thứ ba, cần có các đợt khảo sát, nghiên cứu, đánh giá thị trường mang tính quy mô, chuyên nghiệp và khoa học

Hiện nay, hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến du lịch Hải Phòng đã và đang được triển khai tại nhiều quốc gia như: Nhật, Hàn Quốc, Pháp, Mỹ, Mê-hi-cô, Tây Ban Nha... Tuy nhiên, rất nhiều hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến ở các thị trường này chưa mang lại hiệu quả đối với hoạt động kinh doanh du lịch nói chung và hoạt

động KDLTDL nói riêng tại Hải Phòng. Như vậy, cơ quan QLNN về hợp tác quốc tế và xúc tiến du lịch tại Hải Phòng cần có kế hoạch và chương trình cụ thể nhằm khảo sát, nghiên cứu, đánh giá thị trường khách cho mỗi giai đoạn, từ đó tiến hành hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến phù hợp, mang lại hiệu quả thực sự. Bên cạnh đó, cần xây dựng một chiến lược hợp tác quốc tế và xúc tiến du lịch dài hạn, cụ thể cho từng thị trường khách du lịch.

Thứ tư, cần kiện toàn và nâng cao năng lực bộ máy quản lý nhà nước đối với hoạt động xúc tiến lưu trú du lịch tại Hải Phòng

Như đã phân tích ở chương 3, trước tháng 6 năm 2016, hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến du lịch tại Hải Phòng do Trung tâm Xúc tiến Du lịch thuộc Sở Du lịch Hải Phòng. Hiện nay Trung tâm Xúc tiến Du lịch Hải Phòng đã sát nhập với 03 Trung tâm khác trở thành Trung tâm Xúc tiến Đầu Tư, Thương Mại và Du lịch Hải Phòng. Tuy nhiên, hiện nay Trung tâm Xúc tiến Đầu Tư, Thương Mại và Du lịch hoàn toàn không có nhân sự từ Trung tâm Xúc tiến Du lịch Hải Phòng mà hầu hết là nhân sự của 03 trung tâm còn lại. Bên cạnh đó, căn cứ theo quy hoạch các phòng ban chức năng thì hoàn toàn không có phòng ban có chức năng chịu trách nhiệm về hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến cho hoạt động du lịch, mà hoạt động hợp tác quốc tế xúc tiến hiện nay sẽ do Sở Du lịch Hải Phòng triển khai, Trung tâm Xúc tiến Đầu tư, Thương mại và Du lịch chỉ hợp tác triển khai. Như vậy, có thể nhận thấy rõ ràng sự thiếu hụt một cơ quan chức năng chuyên trách đối với hoạt động xúc tiến du lịch tại Hải Phòng, điều này sẽ ảnh hưởng tiêu cực đến hoạt động xúc tiến du lịch nói chung và KDLTDL nói riêng tại Hải Phòng. Bên cạnh đó, Trung tâm Xúc tiến Đầu tư, Thương mại và Du lịch tại Hải Phòng hiện nay là cơ quan ngang Sở, trực thuộc UBND Thành phố Hải Phòng, như vậy sẽ khó khăn trong việc chỉ đạo và triển khai công việc giữa Sở Du lịch Hải Phòng và Trung tâm Xúc tiến Đầu tư, Thương mại Du lịch Hải Phòng. Do đó, việc cần thiết đối với hoạt động xúc tiến du lịch tại Hải Phòng hiện nay là cần có bộ máy quản lý nhà nước cụ thể chịu trách nhiệm mang tính chuyên môn hóa đối với hoạt động xúc tiến du lịch nói chung và hoạt động KDLTDL nói riêng.

Thứ năm, cần tăng cường liên kết liên ngành liên vùng, liên quốc gia trong hoạt động xúc tiến về lưu trú du lịch tại Hải Phòng

Hiện nay, Thành phố Hải Phòng đã và đang có mối quan hệ kết nghĩa và hợp

tác hữu nghị với nhiều tỉnh thành trong nước và quốc tế như: Đà Nẵng, Incheon (Hàn Quốc), Seattle (Mỹ), Thiên Tân (Trung Quốc), Nam Ninh (Trung Quốc), Longueuil (Canada), Brest (Pháp), Viêng Chăn (Lào), Bang Mecklenburg - Vorpommern (Đức), Sankt – Peterburg (Nga), Livorno (Ý)... Tuy nhiên, việc liên kết trong hoạt động xúc tiến về KDLTDL giữa Hải Phòng với các tỉnh thành có mối quan hệ kết nghĩa và hợp tác hữu nghị này vẫn chưa được triển khai hợp lý và chưa mang lại hiệu quả như mong muốn. Hầu hết các liên kết về hợp tác quốc tế và xúc tiến du lịch liên vùng, liên quốc gia mới chỉ dừng lại ở hình thức trao đổi kinh nghiệm và các bản ghi nhớ, việc thực hiện trên thực tế còn rất hạn chế và chưa mang lại hiệu quả. Do đó, cần có kế hoạch lộ trình phân công nhiệm vụ cụ thể cho các bên tham gia cùng phối hợp về cách thức triển khai những nội dung đã cam kết. Bên cạnh đó, cần có sự chia sẻ thông tin giữa các bên tham gia để cùng kết hợp xây dựng kế hoạch hợp tác quốc tế và xúc tiến trọng tâm, quy mô và thực sự hiệu quả, đặc biệt cần tìm hiểu các sản phẩm du lịch đặc thù của từng địa phương trên cơ sở nghiên cứu kỹ lưỡng về các nguồn lực tài nguyên tự nhiên và nhân văn. Trong thời gian tới, ngành Du lịch Hải Phòng cần phải tận dụng các mối quan hệ để tăng cường hợp tác và xúc tiến du lịch đối với hoạt động kinh doanh du lịch nói chung và KDLTDL nói riêng. Bên cạnh đó, cần tăng cường sự phối kết hợp trong hợp tác quốc tế và xúc tiến lưu trú du lịch với các cấp, các ngành và các doanh nghiệp KDLTDL trong và ngoài thành phố. Cơ quan QLNN về xúc tiến du lịch tại Hải Phòng cần có chính sách nhằm giảm chi phí trong việc kết hợp các hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến du lịch (lưu trú du lịch) với các hoạt động xúc tiến đầu tư trong lĩnh vực KDLTDL.

Thứ sáu, cơ quan quản lý về xúc tiến kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng cần giữ vai trò nòng cốt trong việc kết nối các doanh nghiệp du lịch trong hoạt động xúc tiến lưu trú du lịch

Cùng với việc kết nối giữa Trung ương với địa phương, các địa phương với địa phương, thì sự kết nối giữa các doanh nghiệp tham gia hoạt động du lịch là hết sức quan trọng. Để thực hiện được giải pháp này, cơ quan QLNN xúc tiến về lưu trú du lịch tại Hải Phòng cần nâng cao nhận thức, vai trò của các CSLTDL, các doanh nghiệp lữ hành, cơ sở mua sắm, vui chơi giải trí cùng xây dựng điểm đến, phát triển sản phẩm trong hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến du lịch nói chung và lưu trú du

lịch nói riêng. Cụ thể, cơ quan quản lý về xúc tiến du lịch tại Hải Phòng cần tuyên truyền cụ thể về các kế hoạch xúc tiến, kinh phí xúc tiến đối với các cơ sở kinh doanh du lịch cũng như hiệu quả mà hoạt động xúc tiến sẽ mang lại cho các cơ sở kinh doanh du lịch (lưu trú du lịch). Bên cạnh đó, cần có các chính sách cụ thể để các CSLTDL sẵn sàng phối hợp với cơ quan QLNN trong hoạt động xúc tiến về lưu trú du lịch tại Hải Phòng. Sự gắn bó chặt chẽ của các doanh nghiệp kinh doanh du lịch sẽ làm tăng thêm sức hấp dẫn và giá trị của hình ảnh, sản phẩm du lịch Hải Phòng, từ đó đảm bảo sự phát triển bền vững của hoạt động du lịch, đặc biệt là hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến KDLTDL.

Thứ bảy, cần tập trung xây dựng và hoàn thiện cơ sở dữ liệu phục vụ hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến lưu trú du lịch

Tăng cường hoạt động của Cổng Thông tin điện tử Sở Kế hoạch và Đầu tư, Trang thông tin về đầu tư nước ngoài của thành phố, Ban Quản lý Khu kinh tế Hải Phòng nhằm kết hợp hoạt động xúc tiến lưu trú du lịch với hoạt động xúc tiến đầu tư các dự án lưu trú du lịch cao cấp tại Hải Phòng.

Xây dựng và hoàn thiện cơ sở dữ liệu nhằm khai thác trang thông tin điện tử của Trung tâm Xúc tiến Đầu tư, Thương mại, Du lịch thành phố với nhiều ngôn ngữ (chú trọng xây dựng công thành phần tiếng Việt, Anh, Nhật, Hàn, Trung) về kinh tế - xã hội và tiềm năng, thế mạnh, chính sách liên quan đến lĩnh vực du lịch của thành phố; quảng bá, giới thiệu hình ảnh và cung cấp thông tin cho các CSLTDL trong và ngoài nước. Đưa Cổng Thông tin điện tử trở thành một trong những kênh thông tin xúc tiến quan trọng, mang lại hiệu quả hàng đầu trong việc tuyên truyền, quảng bá, cung cấp thông tin phục vụ đa dạng nhu cầu của các nhà đầu tư trong lĩnh vực du lịch nói chung và lưu trú du lịch nói riêng.

Liên kết với Cổng Thông tin điện tử thành phố nhằm tăng cường quảng bá thông tin, dữ liệu về du lịch, lưu trú du lịch của thành phố đồng thời phổ biến những thông tin cập nhật nhất về các CSLTDL tới thị trường khách du lịch của thành phố.

4.2.6. Hoàn thiện quy trình quản lý đăng ký kinh doanh lưu trú du lịch và thẩm định hạng cơ sở lưu trú du lịch

Hoàn thiện quy trình quản lý đăng ký và thu hồi giấy phép KDLTDL là một trong những công cụ quan trọng trong QLNN đối với hoạt động kinh doanh nói chung

và kinh doanh lưu trú du lịch nói riêng. Trong giai đoạn 2010 – 2016, công tác cấp và thu hồi giấy phép kinh doanh đối với các CSLTDL được triển khai và thực hiện theo đúng quy định của pháp luật trên địa bàn thành phố Hải Phòng. Bên cạnh những thành công đạt được, hoạt động cấp và thu hồi giấy phép vẫn còn tồn tại những hạn chế nhất định. Bên cạnh đó, theo định hướng phát triển du lịch Hải Phòng đến năm 2020 đã nêu rõ vấn đề cần hoàn thiện quy trình cấp và thu hồi giấy phép kinh doanh để tạo môi trường kinh doanh thông thoáng và thuận lợi cho các CSLTDL trên địa bàn thành phố. Như vậy, trên cơ sở phân tích thực trạng và định hướng phát triển du lịch của thành phố cho thấy cần hoàn thiện hoạt động cấp và thu hồi giấy phép kinh doanh đối với các CSLTDL nhằm nâng cao hiệu quả QLNN đối với hoạt động KDLTDL trên địa bàn thành phố Hải Phòng trong thời gian tới.

Đối với công tác cấp giấy phép, giấy đăng ký kinh doanh

Cần xem xét hoàn thiện việc quy định chức năng, quyền hạn và cơ chế phối hợp giữa các cơ quan chức năng về việc quản lý cấp phép kinh doanh cho các cơ sở KDLTDL tại Hải Phòng, cụ thể là giữa Sở Du lịch Hải Phòng và Sở Kế hoạch và Đầu tư Hải Phòng. Vì thông qua khảo sát có thể nhận thấy các ý kiến phản ánh liên quan đến thủ tục, quy trình cấp giấy phép đăng ký kinh doanh do Sở Kế hoạch và Đầu tư Hải Phòng cấp còn khá phức tạp. Do đó, việc hoàn thiện về quy định, chức năng, quyền hạn và cơ chế phối hợp sẽ giúp cho các cơ sở lưu trú có thể được hướng dẫn và nắm bắt kịp thời các thông tin liên quan đến thủ tục và quy trình cấp giấy phép, giấy đăng ký kinh doanh. Cụ thể, Sở Du lịch Hải Phòng và Sở Kế hoạch và Đầu tư Hải Phòng cần có sự phối hợp chặt chẽ với nhau để hướng dẫn cụ thể cho doanh nghiệp về quy trình cấp giấy phép, tránh việc của bên nào bên ấy làm, gây khó khăn cho doanh nghiệp. Bên cạnh đó, cần đăng tải công khai, cụ thể quy trình cấp giấy phép kinh doanh đối với các CSLTDL trên các phương tiện thông tin về du lịch như các website về du lịch và lưu trú du lịch tại Hải Phòng.

Rà soát, bổ sung và sửa đổi các quy định về ngành nghề kinh doanh có điều kiện và cấp giấy phép kinh doanh có điều kiện theo hướng đơn giản và thuận lợi đối với hoạt động KDLTDL cũng như công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng. Theo đó, Sở Du lịch Hải Phòng cần tổ chức các hội nghị hội thảo với sự tham gia của các doanh nghiệp KDLTDL trên địa bàn thành phố để trao đổi, tiếp nhận

các thông tin liên quan đến hoạt động cấp giấy phép kinh doanh có điều kiện, từ đó điều chỉnh các quy định cho phù hợp với thực tiễn QLNN đối với hoạt động KDLTDL, loại bỏ các quy định không phù hợp với nguyên tắc phục vụ, hỗ trợ đối với các cơ sở KDLTDL.

Cần tiến hành thủ tục thẩm định và cấp giấy phép nhanh chóng, rút ngắn thời gian phải chờ đợi của các cơ sở KDLTDL. Vấn đề thời gian thẩm định và cấp giấy phép đã được cơ quan QLNN về lưu trú du lịch tại Hải Phòng triển khai theo quy định của Nhà nước. Tuy nhiên một số trường hợp vẫn triển khai chậm, chưa đúng tiến độ về mặt thời gian. Nguyên nhân của thực trạng này được Sở Du lịch lý giải một phần là do các CSLTDL chưa hoàn thiện đúng hồ sơ theo quy định của pháp luật, mặt khác nhân lực của Phòng Quản lý các cơ sở lưu trú và dịch vụ du lịch còn mỏng, khối lượng công việc lại nhiều nên việc thẩm định hồ sơ gặp nhiều khó khăn. Việc phối hợp giữa Sở Du lịch Hải Phòng với các sở, ngành liên quan chưa linh hoạt dẫn đến việc thẩm định hồ sơ chậm. Như vậy, ngoài việc hướng dẫn các CSLTDL về thủ tục cấp giấy phép thì việc từng bước xây dựng kế hoạch bổ sung và hoàn thiện đội ngũ nhân lực cho phù hợp với tình hình thực tế công việc, tăng cường sự phối hợp giữa Sở Du lịch Hải Phòng với các sở, ngành liên quan nhằm nâng cao hơn nữa hiệu quả QLNN trong việc thẩm định và cấp giấy phép kinh doanh cho các CSLTDL tại Hải Phòng.

Đối với công tác thu hồi giấy phép, giấy chứng nhận kinh doanh

Bên cạnh kết quả đạt được, công tác thu hồi giấy phép, giấy chứng nhận kinh doanh đối với các doanh nghiệp KDLTDL tại Hải Phòng vẫn còn một số hạn chế. Do đó, nhằm nâng cao hiệu quả đối với công tác thu hồi giấy phép, giấy chứng nhận kinh doanh đối với các cơ sở KDLTDL tại Hải Phòng cần tập trung vào một số vấn đề sau:

Cần có sự quan tâm thường xuyên của cơ quan chức năng đối với công tác thu hồi giấy phép, giấy chứng nhận kinh doanh đối với các CSLTDL. Bởi vì nhiệm vụ của cơ quan QLNN ngoài việc cấp giấy phép kinh doanh đối với các cơ sở KDLTDL còn phải quản lý, giám sát số lượng CSLTDL không đủ điều kiện hoạt động hoặc không còn hoạt động trên địa bàn thành phố. Thực hiện đúng trình tự, thủ tục thu hồi giấy phép kinh doanh theo Điều 158 Luật Doanh nghiệp, Điều 38 Thông tư số 01/2013/TT – BKHTT và Điều 60 Nghị định số 43/2010/NĐ – CP.

Ngoài ra, cần có sự phối hợp chặt chẽ liên ngành trong việc kiểm tra hoạt động của các cơ sở KDLTDL để ra quyết định thu hồi giấy phép, giấy chứng nhận kinh doanh.

4.2.7. Tăng cường hoạt động thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch, phát hiện và xử lý những sai phạm, giải quyết khiếu nại trong hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch

Thông qua phân tích thực trạng công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng, song song với những thành công đã đạt được, công tác thanh, kiểm tra, giám sát hoạt động KDLTDL, phát hiện và xử lý những sai phạm trong hoạt động KDLTDL vẫn còn tồn tại một số hạn chế như: hoạt động thanh tra, kiểm tra bao gồm rất nhiều thủ tục, nội dung nên gây khó khăn cho cán bộ thanh tra cũng như khó khăn cho doanh nghiệp, lực lượng thanh tra còn thiếu về số lượng, một số cán bộ thanh tra còn chưa có nhiều kinh nghiệm, trình độ thanh tra còn hạn chế. Hiện nay, phòng thanh tra của Sở Du lịch Hải Phòng chỉ có 04 người đảm nhiệm toàn bộ các hoạt động thanh tra về lĩnh vực kinh doanh du lịch như: KDLTDL, kinh doanh ăn uống, kinh doanh lữ hành, kinh doanh vận chuyển khách, kinh doanh các dịch vụ bổ sung phục vụ khách du lịch... Như vậy, với số lượng nhân sự mỏng, khối lượng công việc nhiều, do đó sẽ ảnh hưởng rất nhiều đến hiệu quả công việc của phòng thanh tra. Theo định hướng phát triển du lịch của Hải Phòng đến năm 2020 đã chỉ rõ vai trò của công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát trong việc nâng cao hiệu quả QLNN về du lịch nói chung và KDLTDL nói riêng. Trong đó, nhiệm vụ quan trọng của công tác thanh tra, kiểm tra là phải nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ của cán bộ thanh tra, nâng cao chất lượng và hiệu quả của hoạt động thanh tra, kiểm tra đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng. Như vậy, trên cơ sở phân tích thực trạng của hoạt động thanh tra cũng như định hướng phát triển du lịch của thành phố cho thấy UBND Thành phố Hải Phòng, Sở Du lịch Hải Phòng, Sở Tài nguyên Môi trường, Công an Thành phố, Sở Cảnh sát phòng cháy chữa cháy, Sở Y tế, Sở Lao động Hải Phòng... cần có những giải pháp thiết thực nhằm tăng cường hiệu quả của công tác thanh tra, kiểm tra đối với hoạt động KDLTDL trên toàn địa bàn thành phố.

Một là, rà soát hoàn thiện hệ thống pháp luật về thủ tục, nội dung kiểm tra, giám sát đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch. Hoạt động thanh tra, kiểm tra đối với hoạt động KDLTDL nhằm mục đích một mặt thúc đẩy các cơ sở KDLTDL

kinh doanh minh bạch, đúng pháp luật, mặt khác giúp cơ quan QLNN phát hiện ra những sai sót của các cơ sở KDLTDL để kịp thời có những biện pháp xử lý, bảo đảm sự tôn nghiêm của pháp luật, tránh các sai phạm, không tuân thủ pháp luật trong hoạt động kinh doanh. Tại Hải Phòng, thông qua hoạt động thanh kiểm tra có thể nhận thấy vẫn còn nhiều cơ sở KDLTDL chưa tuân thủ các quy định của pháp luật trong hoạt động kinh doanh, như vậy, nhằm đảm bảo ổn định trật tự trong kinh doanh cần có các hình thức tăng cường các quy định về cưỡng chế thi hành quyết định xử phạt về việc vi phạm của các cơ sở KDLTDL trên địa bàn thành phố. Bên cạnh đó, cần rà soát, hoàn thiện hệ thống pháp luật về thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động KDLTDL, đặc biệt hoàn thiện hệ thống quy định về các chế tài xử phạt vi phạm đủ sức răn đe đối với các cơ sở KDLTDL, đảm bảo sự tôn nghiêm của pháp luật và quyền lợi của khách lưu trú. Mặt khác, cần có sự đổi mới về thủ tục, nội dung kiểm tra theo hình thức đơn giản hóa nhằm mục đích tránh gây khó khăn cho các cơ sở lưu trú cũng như cho chính bộ phận thanh tra của cơ quan QLNN về lưu trú du lịch. Nội dung kiểm tra, thanh tra không chỉ tập trung vào các thủ tục hành chính pháp lý đối với các cơ sở KDLTDL mà cần chú trọng kiểm tra các điều kiện thực hiện kinh doanh của các CSLTDL đã tương ứng với giấy phép kinh doanh được cấp hay chưa. Cụ thể, cần tập trung vào kiểm tra, thanh tra về các nội dung chính như: điều kiện về cơ sở vật chất kỹ thuật, đội ngũ nhân lực, vệ sinh an toàn thực phẩm, phòng cháy chữa cháy... của các CSLTDL tại Hải Phòng.

Hai là, cần tăng cường phương thức thanh tra, kiểm tra liên ngành đối với các cơ sở kinh doanh lưu trú du lịch. Mặc dù hiện nay bộ phận Thanh tra, kiểm tra đối với các CSLTDL tại Hải Phòng đã có nhiều tiến bộ theo hướng giảm phiền hà, gọn nhẹ, không trùng lặp chồng chéo theo đúng Nghị quyết 35/NQ – CP trong việc phối hợp liên ngành để giảm số lần thanh tra, kiểm tra đối với các cơ sở KDLTDL. Tuy nhiên, việc thanh tra, kiểm tra liên ngành thực sự chưa được phối hợp đồng đều giữa các ban ngành dẫn đến hiệu quả của phương thức thanh tra, kiểm tra liên ngành chưa thực sự phát huy được hiệu quả như mong muốn của cả phía các cơ sở kinh doanh lưu trú cũng như từ phía cơ quan QLNN về lưu trú du lịch tại Hải Phòng. Vì vậy, nhằm nâng cao hiệu quả công tác thanh tra, kiểm tra cũng như giảm phiền hà cho các cơ sở lưu trú du lịch cần thiết tăng cường hơn nữa các phương thức thanh tra, kiểm tra liên

ngành đối với các CSLTDL trên địa bàn thành phố.

Ba là, cần từng bước xây dựng, hoàn thiện đội ngũ cán bộ chuyên trách về công tác thanh tra, kiểm tra và giám sát đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng. Hiện nay, Hải Phòng có 215 CSLTDL đã được xếp hạng và phân loại, trong khi đó lực lượng thanh tra chỉ có 04 cán bộ thanh tra. Mặt khác, các cán bộ thanh tra này không chỉ chịu trách nhiệm thanh tra đối với các CSLTDL mà còn thanh tra về các mảng khác như lễ hành, vận chuyển du lịch, dịch vụ du lịch khác... Như vậy, có thể nhận thấy số lượng cán bộ thanh tra tại Hải Phòng còn quá mỏng, khó có thể chuyên trách một khối lượng công việc lớn với nhiều mảng khác nhau như vậy, từ đó ảnh hưởng đến hiệu quả QLNN về công tác thanh tra, kiểm tra, đặc biệt vào những thời điểm cao điểm về du lịch. Do đó, giải pháp cần thiết đối với công tác thanh tra, kiểm tra hiện nay là cần bổ sung lực lượng cho công tác QLNN về hoạt động thanh tra, kiểm tra cho phù hợp với tình hình thực tế của thành phố. Bên cạnh đó, cần có kế hoạch đào tạo, lựa chọn đội ngũ cán bộ thanh tra, kiểm tra có đủ năng lực, trình độ nhằm đáp ứng được yêu cầu của công tác thanh tra, kiểm tra phù hợp với thực tế tại Hải Phòng. Năng lực của các cán bộ làm công tác thanh tra, kiểm tra không chỉ bao gồm kiến thức chuyên môn nghiệp vụ mà còn có sự hiểu biết toàn diện về tình hình phát triển kinh tế - xã hội của thành phố, có quan điểm đúng đắn khi tiến hành thanh tra, kiểm tra để có những đánh giá khách quan, chính xác, nhanh chóng bản chất của vấn đề được thanh tra, kiểm tra đối với các CSLTDL tại Hải Phòng. Mặt khác, cần có kế hoạch phân công nhiệm vụ và quy trách nhiệm cụ thể cho từng cán bộ thanh tra, đảm bảo sự chuyên môn hóa và hợp lý, tránh trường hợp một người phải đảm nhiệm công tác thanh tra, kiểm tra ở nhiều mảng khác nhau.

Bốn là, cần tăng cường chế tài và biện pháp xử lý vi phạm đối với cán bộ thanh tra chưa tuân thủ các quy định của pháp luật về công tác thanh tra, kiểm tra đối với các cơ sở lưu trú du lịch.

Năm là, cần tăng cường hiệu quả trong việc tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại, phản ánh của các bên liên quan trong hoạt động du lịch. Hiện nay, Phòng Thanh tra đã có một bộ phận thường trực giúp lãnh đạo Sở tiếp dân và giải quyết các khiếu nại, phản ánh và kiến nghị thắc mắc liên quan đến hoạt động KDLTDL. Tuy nhiên, để nâng cao hiệu quả của hoạt động tiếp nhận và giải quyết khiếu nại cần phổ biến

rộng rãi và cung cấp số điện thoại đường dây nóng trên các phương tiện thông tin như: các website liên quan đến du lịch của thành phố, các doanh nghiệp KDLTDL, Hiệp hội du lịch Hải Phòng và những điểm thông tin du lịch trên địa bàn thành phố.

4.3. Các kiến nghị

4.3.1. Đối với Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch

Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch cần xây dựng hoàn thiện chiến lược về hợp tác quốc tế và xúc tiến du lịch mang tính chiến lược dài hạn đối với hoạt động du lịch nói chung và KDLTDL nói riêng, làm cơ sở cho việc định hướng công tác xây dựng chương trình hợp tác quốc tế và xúc tiến du lịch và kế hoạch hàng năm cho các địa phương phù hợp với chiến lược chung của ngành. Mặt khác, các chương trình hợp tác quốc tế và xúc tiến quảng bá chung cần được xây dựng kế hoạch trước ít nhất một năm để cho các địa phương có thể chủ động về kinh phí và thời gian xây dựng chương trình, kế hoạch để phối kết hợp thực hiện.

Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch cần tiếp tục có chính sách ưu tiên đầu tư phát triển du lịch thành phố Hải Phòng, đặc biệt ưu tiên đầu tư cơ sở hạ tầng, đào tạo và bồi dưỡng về nhân lực du lịch. Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch cần cố vấn Chính Phủ sớm ban hành chính sách ưu tiên về ngân sách phát triển du lịch cho thành phố Hải Phòng.

Xây dựng, ban hành cơ chế chính sách để tăng cường phối hợp liên ngành, liên vùng trong phát triển kinh doanh du lịch nói chung và KDLTDL nói riêng. Tăng cường sự hợp tác, phối hợp giữa các Bộ, Ngành ở trung ương, giữa trung ương với địa phương nhằm đảm bảo thống nhất, hiệu quả trong việc triển khai các chủ trương, đường lối của Nhà nước trong phát triển du lịch.

4.3.2. Kiến nghị đối với UBND Thành phố Hải Phòng

UBND thành phố Hải Phòng cần tiếp tục rà soát và thực hiện công tác Quy hoạch phát triển du lịch đến năm 2020, định hướng đến năm 2030. Triển khai thực hiện có hiệu quả Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch bền vững quần đảo Cát Bà đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2050, đưa Cát Bà trở thành khu du lịch quốc tế.

UBND Thành phố xem xét dự toán và tạo điều kiện tăng nguồn kinh phí hoạt động hàng năm cho các hoạt động nhằm thúc đẩy hoạt động KDLTDL Hải Phòng phát triển tương ứng với thế mạnh về du lịch của thành phố như: kinh phí cho hoạt

động quy hoạch, hợp tác quốc tế và xúc tiến, đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực... phục vụ hoạt động KDLTDL trên địa bàn thành phố.

UBND Thành phố xem xét chủ trương chỉ đạo tiếp tục bố trí địa điểm lập và tổ chức các hoạt động của 4 văn phòng thông tin và hỗ trợ khách du lịch tại Đồ Sơn, Cát Bà, Sân bay Cát Bi, Bến tàu khách Hải Phòng (Bến Bính). Cấp kinh phí đầu tư cơ sở vật chất ban đầu để đưa vào hoạt động cung cấp thông tin, xúc tiến du lịch và hỗ trợ du khách.

Cần tiếp tục đầu tư ngân sách phát triển kết cấu hạ tầng giao thông nhằm khai thác hiệu quả lợi thế vận chuyển khách du lịch của Cảng hàng không quốc tế Cát Bi và Cảng quốc tế Hải Phòng tại Lạch Huyện. Song song với việc cải tạo và nâng cấp các cảng thủy nội địa phục vụ du lịch theo quy hoạch, đặc biệt là tại khu du lịch trọng điểm Cát Bà, xây dựng cầu tàu du lịch quốc tế tại Cảng cửa ngõ quốc tế Lạch Huyện.

UBND thành phố Hải Phòng cần tiếp tục xây dựng và ban hành các cơ chế, chính sách thu hút đầu tư du lịch, đặc biệt là đối với các CSLTDL cao cấp, đạt tiêu chuẩn 4 đến 5 sao. Xây dựng chính sách khuyến khích, ưu đãi phát triển sản phẩm du lịch đặc thù, nghiên cứu phát triển thị trường du lịch, tăng cường hợp tác và xúc tiến quảng bá về du lịch.

Phát huy vai trò, trách nhiệm của Ban chỉ đạo phát triển du lịch thành phố nhằm phối hợp giữa các cấp các ngành địa phương trong phát triển du lịch, tăng cường hiệu quả của Trung tâm Xúc tiến Đầu tư, Thương mại và Du lịch, Hiệp hội du lịch và các tổ chức xã hội nghề nghiệp chung tay vì sự phát triển chung du lịch thành phố.

Nâng cao năng lực QLNN về du lịch; bổ sung nhân sự chuyên trách du lịch tại Phòng Văn hóa-Thông tin, xây dựng Trung tâm hỗ trợ du khách; xây dựng Quỹ hỗ trợ phát triển du lịch phù hợp với định hướng phát triển của thành phố; xây dựng, hoàn thiện các quy định phân công, phân cấp QLNN đối với hoạt động du lịch.

Trong thời gian qua, nhận thức của các ngành, các cấp và của nhân dân về vai trò phát triển du lịch đã có những chuyển biến rõ rệt. Ngành Du lịch Hải Phòng đã có nhiều cố gắng phối hợp với các ngành: Văn hóa Thông tin, Thương mại, Kế hoạch và Đầu tư, Tài chính, Giao thông Công chính... trong công tác quản lý du lịch. Song vẫn còn hạn chế, những yêu cầu phát triển du lịch phần nhiều vẫn chỉ được thể hiện trong nghị quyết của cấp ủy Đảng, chính quyền, việc phối hợp chỉ đạo tổ chức thực hiện trong thực tiễn còn kém hiệu quả. Trong thời gian tới, để du lịch thực sự là ngành

kinh tế mũi nhọn, đóng góp ngày càng lớn trong sự nghiệp phát triển kinh tế - xã hội của thành phố, cần sự phối hợp cụ thể hơn nữa của các cơ quan hữu quan:

Đối với Sở Kế hoạch và Đầu tư: Phối hợp với Sở Du lịch tổ chức triển khai các dự án ưu tiên đầu tư gắn với quy hoạch phát triển du lịch Hải Phòng đến năm 2020. Đẩy mạnh công tác hậu kiểm các dự án đầu tư phát triển du lịch đã được phê duyệt và các doanh nghiệp đăng ký kinh doanh du lịch; hướng dẫn và phối hợp với Sở Du lịch tổ chức các hội nghị xúc tiến đầu tư du lịch; Bố trí một phần kinh phí hội nhập cho hoạt động xúc tiến du lịch.

Đối với Sở Tài chính: Phối hợp cùng Sở Du lịch, Sở Kế hoạch và Đầu tư xây dựng kế hoạch tài chính nhằm thực hiện chương trình phát triển du lịch của thành phố cũng như bố trí nguồn vốn ngân sách hợp lý đầu tư cho phát triển du lịch. Đặc biệt quan tâm bố trí kinh phí quảng bá - xúc tiến du lịch cho giai đoạn đến năm 2020.

Đối với Sở Tài nguyên và Môi trường: Phối hợp với Sở Du lịch thực hiện nghiêm quy chế bảo vệ môi trường trong lĩnh vực du lịch (Quy định số 02/2004/BTN&MT); Phối hợp với Sở Du lịch, Sở Tài chính trong việc thu phí khai thác và bảo tồn tài nguyên du lịch, đồng thời xây dựng kế hoạch bố trí kinh phí để bảo vệ môi trường du lịch.

Đối với Công an thành phố: Hướng dẫn các cơ quan QLNN về du lịch ở địa phương, doanh nghiệp KDLTDL... trong việc đảm bảo an toàn cho khách lưu trú và an ninh trật tự xã hội.

Đối với Sở Văn hóa - Thể thao: Phối hợp với Sở Du lịch lập đề án đầu tư bảo tồn các di tích lịch sử - văn hóa, di tích cách mạng gắn với đầu tư hạ tầng du lịch vào các điểm tham quan du lịch, các di tích lịch sử - văn hóa.

Đối với Sở Giao thông Công chính: Có giải pháp tối ưu hỗ trợ các phương tiện giao thông hoạt động trên các tuyến du lịch trong và ngoài thành phố. Phối hợp với Sở Du lịch xây dựng các điểm dừng chân cho du khách trên quốc lộ có cung đường dài, lưu lượng khách du lịch lớn và thường xuyên nâng cấp, cải tạo các điều kiện cơ sở hạ tầng đến các khu, điểm du lịch để khách du lịch đi lại dễ dàng, thuận tiện.

Đối với Sở Xây dựng và Viện Quy hoạch: Phối hợp với Sở Du lịch và các địa phương hoàn thành nhanh các quy hoạch phát triển du lịch: Cát Bà, Đồ Sơn, Kiến Thụy, Vĩnh Bảo. Tiến hành khảo sát một số khu vực, điểm có tiềm năng phát triển lịch như: Lưu vực các sông Đa Độ, quận Kiến An, khu núi Voi, sông Giá, rừng ngập mặn Vinh Quang, làng hoa Đằng Hải... để quy hoạch tiếp theo.

Kết luận chương 4

Trên cơ sở lý luận và thực trạng công tác QLNN đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng, chương 4 của luận án đã tập trung giải quyết được các vấn đề chính sau:

Thứ nhất, chương 4 luận án đã làm rõ dự báo, quan điểm và mục tiêu định hướng công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng, làm cơ sở cho các định hướng, giải pháp của luận án.

Thứ hai, luận án đã đề xuất được các giải pháp nhằm hoàn thiện quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng: xây dựng và tổ chức thực hiện quy hoạch, kế hoạch và hệ thống văn bản pháp luật liên quan đến hoạt động kinh doanh lưu trú phù hợp với sự phát triển du lịch và đặc thù của Hải Phòng; Hoàn thiện chiến lược xây dựng hệ thống thông tin liên quan đến hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch; Lập kế hoạch và tổ chức quản lý định kỳ đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn và quản lý nhà nước về kinh doanh lưu trú du lịch; Kiện toàn và nâng cao năng lực bộ máy quản lý nhà nước về kinh doanh lưu trú du lịch; Đẩy mạnh hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến kinh doanh lưu trú du lịch; Quy trình quản lý đăng ký kinh doanh lưu trú du lịch và tăng cường hoạt động thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch, phát hiện và xử lý những sai phạm, giải quyết khiếu nại trong hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch trên địa bàn thành phố.

Thứ ba, luận án đã trình bày các đề xuất, kiến nghị với Chính Phủ và các Bộ, Ngành liên quan trong việc nâng cao hiệu quả QLNN đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng.

KẾT LUẬN

QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại địa phương là một vấn đề mới trong nghiên cứu. Hầu hết các nghiên cứu trước đây đều tập trung vào các vấn đề liên quan đến phát triển du lịch, du lịch bền vững, cạnh tranh trong du lịch hay quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh du lịch nói chung, nhưng nghiên cứu cụ thể về QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại địa phương thì hầu như chưa có công trình nào đề cập đến. Hải Phòng là thành phố có tiềm năng rất lớn về tài nguyên tự nhiên và tài nguyên nhân văn để phát triển du lịch nói chung và hoạt động KDLTDL nói riêng. Để hoạt động KDLTDL thực sự phát huy thế mạnh góp phần phát triển hoạt động kinh doanh du lịch cần thiết có vai trò của cơ quan QLNN về du lịch tại Hải Phòng. Luận án đã góp phần làm rõ hơn về vai trò của cơ quan QLNN về du lịch tại Hải Phòng đối với hoạt động KDLTDL cũng như các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động KDLTDL của thành phố. Với mục tiêu tổng quát là hoàn thiện công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng, luận án đã đạt được các kết quả nghiên cứu cụ thể như sau:

Thứ nhất, Luận án hệ thống hóa và làm rõ các luận cứ khoa học về mặt lý luận liên quan đến công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL của địa phương cấp tỉnh theo cách tiếp cận nội dung QLNN cũng như các nhân tố ảnh hưởng đến công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL. Thông qua tìm hiểu được một số bài học kinh nghiệm QLNN đối với hoạt động KDLTDL của một số địa phương trong và ngoài nước luận án đã rút ra các bài học kinh nghiệm cho thành phố Hải Phòng.

Thứ hai, từ kết quả nghiên cứu thực tế và khảo sát, luận án đã đánh giá và làm rõ thực trạng công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng giai đoạn 2012 -2016, tìm ra những nguyên nhân của những thành công và hạn chế trong công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng. Luận án nghiên cứu phát hiện ra những nhân tố ảnh hưởng đến công tác QLNN đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng (1) cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật, (2) vai trò của các bên liên quan, (3) trình độ, năng lực của cơ quan QLNN, (4) đội ngũ nhân lực, (5) tài nguyên du lịch, (6) tình hình phát triển kinh tế xã hội, (7) thị trường khách du lịch, (8) sự cạnh tranh trên thị trường khách du lịch, từ đó có những đánh giá toàn diện và sâu sắc hơn về công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL của thành phố.

Thứ ba, từ những hạn chế, nguyên nhân của các hạn chế trong công tác QLNN đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch tại Hải Phòng, các dự báo, quan điểm, mục tiêu và định hướng công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL, luận án đã đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng nhằm khắc phục các bất cập đã nêu. Trong đó tập trung vào các giải pháp:

Giải pháp về hoàn thiện và tổ chức thực hiện quy hoạch, kế hoạch và hệ thống văn bản pháp luật liên quan đến hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch phù hợp với sự phát triển du lịch và đặc thù của Hải Phòng thúc đẩy hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng.

Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực KDLTDL và QLNN về KDLTDL thông qua ban hành chính sách hỗ trợ đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực phù hợp đối; hoàn thiện kế hoạch và tổ chức quản lý định kỳ đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn và quản lý nhà nước về du lịch.

Kiện toàn và nâng cao năng lực bộ máy QLNN theo hướng ổn định, hoàn thiện đội ngũ, nâng cao vai trò trong công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL.

Giải pháp đẩy mạnh hoạt động hợp tác quốc tế và xúc tiến thông qua tăng nguồn kinh phí, kiện toàn nhân lực, ổn định bộ máy, tập trung xúc tiến có trọng tâm, trọng điểm, tăng cường tính liên ngành liên vùng trong hoạt động xúc tiến.

Giải pháp hoàn thiện quy trình quản lý kinh doanh lưu trú du lịch; Tăng cường hoạt động thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch, phát hiện và xử lý sai phạm trong hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng.

Bên cạnh đó, luận án cũng đã đề xuất các kiến nghị đối với Bộ VHTTDL, các cơ quan hữu quan và UBND Thành phố Hải Phòng nhằm tạo môi trường thuận lợi, hiệu quả cho cơ quan QLNN về du lịch Hải Phòng phát huy tối đa vai trò của mình trong công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL tại Hải Phòng trong thời gian tới.

Bên cạnh những thành công của luận án, chắc chắn luận án vẫn còn những hạn chế, thiếu sót khách quan mà luận án chưa nghiên cứu được sâu hơn. Luận án chưa nghiên cứu sâu và đầy đủ được về công tác QLNN đối với hoạt động KDLTDL theo ngành ngang mà mới chỉ tập trung nghiên cứu sâu theo ngành dọc. Vì vậy, hy vọng những vấn đề còn chưa hoàn thiện trong luận án sẽ tiếp tục được nghiên cứu hoàn thiện ở một nghiên cứu khoa học khác trong tương lai.

**DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH CÔNG BỐ KẾT QUẢ NGHIÊN
CỨU CỦA NCS CÓ LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI LUẬN ÁN**

TT	Các bài báo đã đăng	Năm	Nơi đăng
1	Nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với hệ thống cơ sở lưu trú tại thành phố Hải Phòng, Tạp chí Thương mại, Số 66, năm 2014	2014	Tạp chí Thương mại
2	Nâng cao hiệu quả công tác quản trị nhân lực của các khách sạn 4 sao tại Hải Phòng, Tạp chí ĐH Hải Phòng, Số 12, năm 2015	2015	Tạp chí ĐH Hải Phòng
3	Một số ý kiến về quản lý tận thu trong kinh doanh khách sạn, Tạp chí ĐH Hải Phòng, Số 14, năm 2016	2016	Tạp chí ĐH Hải Phòng
4	Tài sản trí tuệ của Hải Phòng: nguồn tài nguyên mới trong phát triển du lịch thành phố	2016	Kỷ yếu Hội thảo Khoa học Quốc tế: Khai thác tài sản trí tuệ địa phương trong phát triển du lịch, do trường ĐH Ngoại Thương và ĐH Kinh tế Quốc dân tổ chức
5	Quản lý năng lượng, nước và chất thải trong kinh doanh khách sạn khu vực Duyên hải Nam Trung Bộ	2016	Kỷ yếu Hội thảo Khoa học Quốc tế: Phát triển du lịch bền vững khu vực duyên hải Nam Trung Bộ Việt Nam, do trường ĐH Thương Mại tổ chức
6	Vai trò của cơ quan quản lý nhà nước, doanh nghiệp du lịch, cơ sở đào tạo, khách du lịch và cư dân địa	2016	Kỷ yếu Hội thảo Khoa học Quốc tế: Phát triển bền vững: Vai trò của Nhà nước, doanh nghiệp và cơ

	phương trong phát triển bền vững du lịch tại Hải Phòng		sở đào tạo, do trường ĐH Kinh tế Quốc dân tổ chức
7	Vai trò của doanh nghiệp trong phát triển du lịch bền vững tại Hải Phòng	2017	Kỷ yếu Hội thảo Khoa học Quốc tế: Phát triển kinh tế Việt Nam trong tiến trình hội nhập quốc tế, do trường ĐH Thương Mại và ĐH Hải Phòng tổ chức
8	Sustainable state management over tourism accommodation suppliers in Cat Ba, Hai Phong	2017	Kỷ yếu Hội thảo Khoa học Quốc tế: Critical issues for sustainable tourism development in South East ASIA, do trường ĐH Khoa học Xã hội và Nhân văn tổ chức
9	Tăng cường quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch, Số 3, năm 2018	2018	Tạp chí Du lịch

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

I. Tài liệu tiếng Việt

1. Ban thường vụ Thành ủy Hải Phòng, *Phát triển du lịch Hải Phòng giai đoạn 2006-2010, định hướng đến năm 2020*, Nghị quyết số 09-NQ/TU ngày 22/11/2006
2. Nguyễn Mạnh Cường (2015), *Vai trò của chính quyền địa phương cấp tỉnh trong phát triển du lịch bền vững tỉnh Ninh Bình*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Trường Đại học Kinh tế Quốc Dân, Hà Nội.
3. Cục thống kê Hải Phòng (2016), *Báo cáo tình hình kinh tế xã hội năm 2016 thành phố Hải Phòng*.
4. Nguyễn Văn Đính, Trần Thị Minh Hòa (2006), *Giáo trình Kinh tế du lịch*, NXB Lao động – Xã hội.
5. Nguyễn Văn Đính, Hoàng Thị Lan Hương (2007), *Giáo trình Công nghệ phục vụ trong khách sạn - nhà hàng*, NXB Thống Kê.
6. Hà Thanh Hải (2010), *Nâng cao năng lực cạnh tranh của các khách sạn Việt Nam trong thời gian tới*, Luận án Tiến sĩ kinh tế, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
7. Hà Thanh Hải (2008), *Năng lực cạnh tranh của các khách sạn Việt Nam trong hội nhập kinh tế quốc tế*, Tạp chí Du lịch Việt Nam, tháng 12, Tr.22-25.
8. Trần Thị Minh Hòa (2006), *Giáo trình Thanh toán quốc tế trong du lịch*, NXB Đại học KTQD, Hà Nội
9. Hoàng Văn Hoan (2002), *Hoàn thiện quản lý nhà nước về lao động trong kinh doanh du lịch ở Việt Nam*, Luận án Tiến sĩ kinh tế, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
10. Học viện Hành chính Quốc gia (2011), *Giáo trình Quản lý hành chính nhà nước - Tập 1*, NXB Lao Động, Hà Nội.
11. HĐND Thành phố Hải Phòng, *Đẩy mạnh phát triển du lịch giai đoạn 2006-2010, định hướng đến năm 2020*, Nghị quyết số 20/2006/NQ-HĐND ngày 15/12/2006
12. Nguyễn Thị Nguyên Hồng (2010), *Một số ý kiến về phát triển dịch vụ lưu trú chất lượng cao trong các khách sạn trên địa bàn Hà Nội*, Tạp chí Khoa học Thương Mại, số 34, tr.27-33.

13. Hoàng Thị Lan Hương (2010), *Phát triển kinh doanh lưu trú du lịch tại vùng du lịch Bắc Bộ của Việt Nam*, Luận án Tiến sĩ kinh tế, Trường Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
14. Hoàng Thị Lan Hương (2005), *Một số quan điểm về quản lý và bình ổn giá dịch vụ lưu trú Việt Nam*, Tạp chí Thị trường giá cả, tháng 11, Tr.22-25.
15. Hoàng Thị Lan Hương (2007), *Bài học cho Việt Nam từ kinh nghiệm phát triển bền vững kinh doanh lưu trú du lịch ở một số nước trên thế giới*, Tạp chí Kinh tế phát triển, Tr.76-79.
16. Nguyễn Doãn Thị Liễu (Chủ biên, 2010), Giáo trình *Quản trị tác nghiệp doanh nghiệp du lịch*, NXB Thống kê.
17. Nguyễn Văn Mạnh, Hoàng Thị Lan Hương (2013), Giáo trình *Quản trị kinh doanh khách sạn*, NXB Thống kê.
18. Trần Tiên Nghi (2005), *Công tác quản lý giá dịch vụ lưu trú trong nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa*, Tạp chí Thị trường giá cả, Tháng 11, Tr.21-22.
19. Trần Thị Phùng (2005), *Giải pháp hoàn thiện công tác quản lý nhà nước đối với các khách sạn sau cổ phần hóa tại Hà Nội*, Đề tài NCKH cấp Bộ, Trường Đại học Thương mại, Hà Nội.
20. Võ Quế (2001), *Những giải pháp tổ chức và quản lý hệ thống khách sạn trên địa bàn Hà Nội*, Luận án Tiến sĩ kinh tế, Trường Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
21. Lương Xuân Quỳ (2006), *Quản lý nhà nước trong nền kinh tế thị trường định hướng XHCN ở Việt Nam*, NXB Hà Nội.
22. Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch Hải Phòng (2015), *Báo cáo tổng hợp quy hoạch tổng thể phát triển ngành văn hóa, Thể thao và Du lịch thành phố Hải Phòng đến năm 2020 định hướng đến năm 2025*.
23. Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch Hải Phòng (2016), *Một số thông tin về hoạt động du lịch Hải Phòng giai đoạn 2012 – 2014 – 2016*.
24. Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch Hải Phòng (2015), *Báo cáo thực trạng công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch Hải Phòng*.
25. Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch Hải Phòng (2015), *Báo cáo nguồn nhân lực du lịch Hải Phòng 5 năm từ 2011 đến 2015, định hướng 2020*.

26. Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch Hải Phòng (2016), *Báo cáo hoạt động du lịch năm 2015, nhiệm vụ trọng tâm 2016*.
27. Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch Hải Phòng (2012 - 2016), *Báo cáo tổng kết từ năm 2012 đến năm 2016 gửi Tổng Cục Du lịch*.
28. Thủ tướng Chính Phủ, *Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam giai đoạn 1995 – 2010*, Quyết định số 307/QĐ-TTg ngày 24/5/1995
29. Thủ tướng Chính Phủ, *Hướng dẫn thực hiện Nghị định số 92/2007/NĐ-CP*, Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL ngày 03/12/2008
30. Thủ tướng Chính Phủ, *Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*, Quyết định số 2473/QĐ-TTg ngày 30/12/2011
31. Thủ tướng Chính Phủ, *Quy định về xử phạt hành chính trong lĩnh vực du lịch*, Nghị định số 16/2012/NĐ/CP, ngày 12/3/2012
32. Thủ tướng Chính Phủ, *Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*, Quyết định số 201/QĐ-TTg ngày 22/01/2013
33. Tổng cục Du lịch (2012), *Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*
34. Trung tâm thông tin xúc tiến du lịch Hải Phòng (2012 – 2016), *Báo cáo tổng kết hoạt động trung tâm từ năm 2012 đến năm 2016*.
35. Trung tâm thông tin xúc tiến du lịch Hải Phòng (2015), *Báo cáo thực trạng và đánh giá về kết quả tổ chức, hoạt động của Trung tâm Thông tin xúc tiến Du lịch 2010 – 2015*.
36. Nguyễn Thị Tâm, Nguyễn Thị Hạnh (2014), *Nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của khách hàng đối với hệ thống cơ sở lưu trú tại Hải Phòng*, Tạp chí Khoa học Thương mại, Tháng 2, Tr.54-61.
37. Đỗ Hoàng Toàn, Mai Văn Bru (2008), *Giáo trình Quản lý nhà nước về kinh tế*, NXB Giáo dục.
38. Nguyễn Việt Thái (2013), *Quản lý nhà nước về du lịch tại đảo Phú Quốc - thực trạng và giải pháp*, Tạp chí Khoa học Thương mại, Số 61, Tr.38-47.
39. Trịnh Đăng Thanh (2004), *Quản lý nhà nước bằng pháp luật đối với hoạt động du lịch ở Việt Nam hiện nay*, Luận án Tiến sĩ luật học, Hà Nội.

40. Phạm Ngọc Thúy, Phạm Thị Thục Đoan (2012), *Ảnh hưởng của giá trị dịch vụ và rào cản chuyển đổi lên lòng trung thành của khách hàng. So sánh hai ngành dịch vụ lưu trú: khách sạn và căn hộ dịch vụ*, Tạp chí Phát triển kinh tế, số 260, tr.57-63.
41. Nguyễn Minh Tuệ (1996), *Giáo trình Địa lý du lịch*, NXB TP Hồ Chí Minh.
42. Nguyễn Hoàng Tú (2016), *Quản lý nhà nước địa phương đối với phát triển du lịch bền vững trên địa bàn các tỉnh miền Trung Việt Nam*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Trường Đại học Thương Mại, Hà Nội.
43. Ủy ban Thường vụ Quốc hội (2017), *Luật Du lịch*, Hà Nội tháng 6/2017
44. Ủy ban Thường vụ Quốc hội (2005), *Luật Doanh nghiệp*, Hà Nội tháng 11/2005.
45. UBND thành phố Hải Phòng (2006), *Nghị quyết số 20/2006/NQ- HĐND về đẩy mạnh phát triển du lịch giai đoạn 2006- 2010, định hướng đến năm 2020*.
46. UBND thành phố Hải Phòng (2015), *Đề án phát triển du lịch Cát Bà định hướng 2020, tầm nhìn 2030*.
47. UBND thành phố Hải Phòng (2015), *Đề án Quy hoạch không gian biển thành phố Hải Phòng đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*.
48. UBND thành phố Hải Phòng (2006), *Đẩy mạnh phát triển du lịch Thành phố Hải Phòng giai đoạn 2016 – 2020, định hướng 2030*, Nghị quyết số 04-NQ/TU ngày 26/12/2016
49. Nguyễn Tấn Vinh (2008), *Hoàn thiện quản lý nhà nước về du lịch trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Trường Đại học Kinh tế Quốc Dân, Hà Nội.
50. Viện nghiên cứu phát triển du lịch (1999), *Cơ sở khoa học xác định tổ chức hệ thống khách sạn theo lãnh thổ*, Hà Nội.
51. Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch (2004), *Đánh giá tác động của hoạt động du lịch đến tài nguyên, môi trường khu vực Hải Phòng - Quảng Ninh*, Hà Nội.
52. Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch (2003), *Nghiên cứu xây dựng mô hình bảo vệ môi trường du lịch với sự tham gia của cộng đồng góp phần phát triển du lịch bền vững trên đảo Cát Bà - Hải Phòng*, Hà Nội.
53. Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch (2005), *Khảo sát các doanh nghiệp kinh doanh lưu trú trên địa bàn cả nước*, Hà Nội.

Tài liệu tham khảo khác**II. Tài liệu tham khảo tiếng Anh**

54. Brown, J (2002), *The Competitive Market Efficiency of Hotel Brands: An Application of Data Envelopment Analysis*, *Journal of Hospitality & Tourism Research*, November 2002 p.332-360.
55. Cho, W (1996), *Creating and Sustaining competitive advantage through an information technology application in the lodging industry*, Griffith University, Australia.
56. Brotherton, B and Shaw, J(1996), *Towards an identification and classification of critical success factor*, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, London.
57. M.C.Metti (2008), *Hotel Restaurant and travel law*, Anmol Publication Pvt Ltd.
58. M.C. Metti (2008), *Hospitality and tourism management system*, Anmol Publication Pvt Ltd.
59. M.C. Metti (2008), *Service quality management in hospitality tourism*, Anmol Publication Pvt Ltd.
60. Mohinder Chand (2009), *Managing hospitality operations*, Anmol Publication Pvt Ltd.
61. Paul Ingram and Peter W Roberts (2000), *Friendships among Competitors in the Sydney Hotel Industry*, *AJS Volume 106 Number 2 (September 2000)* p.387-423, *American Journal of Sociology*.
62. Kaye (Kye-Sung) Chon & Thomas A. Maier (2009), *Welcome to Hospitality- An introduction*.

Các website

63. <http://haiphong.gov.vn>
64. <http://vietnamtourism.gov.vn>
65. www.vietnamtourism.gov.vn
66. www.cinet.gov.vn.
67. www.vietnamtourism.gov.vn (2009), *Tiêu chuẩn Quốc gia 7795 :2009*, Tổng cục Du lịch Việt Nam

68. www.vietnamtourism.gov.vn (2009), *Tiêu chuẩn Quốc gia 7796 :2009*, Tổng cục Du lịch Việt Nam
69. www.vietnamtourism.gov.vn (2009), *Tiêu chuẩn Quốc gia 7797 :2009*, Tổng cục Du lịch Việt Nam
70. www.vietnamtourism.gov.vn (2009), *Tiêu chuẩn Quốc gia 7799 :2009*, Tổng cục Du lịch Việt Nam
71. www.vietnamtourism.gov.vn (2009), *Tiêu chuẩn Quốc gia 7800 :2009*, Tổng cục Du lịch Việt Nam
72. www.vietnamtourism.gov.vn (2012), *Tiêu chuẩn Quốc gia 9372 :2012*, Tổng cục Du lịch Việt Nam
73. www.vietnamtourism.gov.vn (2012), *Tiêu chuẩn Quốc gia 9506 :2012*, Tổng cục Du lịch Việt Nam
74. www.vietnamtourism.gov.vn (2014), *Tiêu chuẩn Quốc gia 7798 :2014*, Tổng cục Du lịch Việt Nam
75. www.vietnamtourism.gov.vn (2015), *Tiêu chuẩn Quốc gia 4391 :2015*, Tổng cục Du lịch Việt Nam