

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**



**LUẬN VĂN THẠC SĨ
LỮ ANH ĐÀO**

**QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG
KINH DOANH DU LỊCH TẠI THÀNH PHỐ CHÂU
ĐỐC - TỈNH AN GIANG**

NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ - 8310110



Tp. Hồ Chí Minh, tháng 09/2019

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ
LŨ ANH ĐÀO**

**QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC
ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DU LỊCH
TẠI THÀNH PHỐ CHÂU ĐỐC - TỈNH AN GIANG**

**NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ
MÃ SỐ: 8310110**

**Người hướng dẫn khoa học
TS. NGUYỄN QUỐC KHÁNH**

Thành phố Hồ Chí Minh, tháng 09 năm 2019

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ
LŨ ANH ĐÀO**

**QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC
ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DU LỊCH
TẠI THÀNH PHỐ CHÂU ĐỐC - TỈNH AN GIANG**

**NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ
MÃ SỐ: 8310110**

Thành phố Hồ Chí Minh, tháng 09 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

Về việc giao đề tài luận văn tốt nghiệp và người hướng dẫn năm 2019

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT TP. HỒ CHÍ MINH

Căn cứ Quyết định số 426/TTg ngày 27 tháng 10 năm 1976 của Thủ tướng Chính phủ về một số vấn đề cấp bách trong mạng lưới các trường đại học và Quyết định số 118/2000/QĐ-TTg ngày 10 tháng 10 năm 2000 của Thủ tướng Chính phủ về việc tổ chức lại Đại học Quốc gia Thành Phố Hồ Chí Minh, tách Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Thành phố Hồ Chí Minh trực thuộc Bộ Giáo dục và Đào tạo;

Căn cứ Quyết định số 70/2014/QĐ-TTg ngày 10 tháng 12 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Điều lệ trường Đại học;

Căn cứ Quyết định số 937/QĐ-TTg ngày 30 tháng 6 năm 2017 về việc phê duyệt đề án thí điểm đổi mới cơ chế hoạt động của Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Tp. Hồ Chí Minh;

Căn cứ Thông tư số 15/2014/TT-BGDĐT ngày 15/5/2014 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc Ban hành Quy chế đào tạo trình độ thạc sĩ;

Căn cứ vào Biên bản bảo vệ Chuyên đề của ngành Quản lý kinh tế vào ngày 16/02/2019;

Xét nhu cầu công tác và khả năng cán bộ;

Xét đề nghị của Trường phòng Đào tạo,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Giao đề tài Luận văn tốt nghiệp thạc sĩ và người hướng dẫn Cao học năm 2019 cho:

Học viên : *Lữ Anh Đào*

MSHV: 1881405

Ngành : *Quản lý kinh tế*

Tên đề tài : *Quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh du lịch tại Tp. Châu Đốc, tỉnh An Giang*

Người hướng dẫn : *TS. Nguyễn Quốc Khánh*

Thời gian thực hiện: *Từ ngày 28/02/2019 đến ngày 28/8/2019*

Điều 2. Giao cho Phòng Đào tạo quản lý, thực hiện theo đúng Quy chế đào tạo trình độ thạc sĩ của Bộ Giáo dục & Đào tạo ban hành.

Điều 3. Trưởng các đơn vị, phòng Đào tạo, các Khoa quản ngành cao học và các Ông (Bà) có tên tại Điều 1 chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký./.

Nơi nhận :

- BGH (để biết);
- Như điều 3;
- Lưu: VT, SDH (3b).

KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG
ĐẠI HỌC SƯ PHẠM
KỸ THUẬT
TP. HỒ CHÍ MINH
PGS.TS. Lê Hiếu Giang

BIÊN BẢN CHẤM LUẬN VĂN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ NĂM 2019
NGÀNH: Quản lý kinh tế_KHÓA 2018-2020

Hội đồng chấm LVTN theo QĐ số: 2168/QĐ-ĐHSPKT-SĐH, ngày 09/10/2019

Có mặt :⁰⁵..... Vắng mặt:⁰.....

Chủ tịch Hội đồng : TS. Trần Đăng Thịnh

Thư ký Hội đồng : TS. Nguyễn Giác Trí

Học viên bảo vệ LVTN : **Lữ Anh Đào**

MSHV: 1881405

Giảng viên hướng dẫn : TS. Nguyễn Quốc Khánh

Giảng viên phản biện : TS. Phạm Xuân Thu

TS. Đàng Quang Vắng

Tên đề tài LVTN : **QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DU LỊCH TẠI TP. CHÂU ĐỐC, TỈNH AN GIANG**

I. KẾT QUẢ BẢO VỆ:

TT	Thành viên hội đồng	Kết quả bảo vệ	Ghi chú
1	TS. Trần Đăng Thịnh	7,0	
2	TS. Nguyễn Giác Trí	7,0	
3	TS. Phạm Xuân Thu	7,0	
4	TS. Đàng Quang Vắng	6,7	
5	TS. Trần Độc Lập	6,5	
Tổng điểm		34,2	
Điểm trung bình		6,84	

II. KẾT LUẬN:

(Thư ký hội đồng ghi rõ các ý kiến của thành viên hội đồng về việc chỉnh sửa, bổ sung những nội dung gì trong LVTN)

Chỉnh sửa theo góp ý của 2 phản biện và
Cải thiện liên quan mọi đồng ý.

CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG

(Ký, ghi rõ học hàm, học vị & họ tên)

TS. Trần Đăng Thịnh

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 27 tháng 10 năm 2019

THƯ KÝ HỘI ĐỒNG

(Ký, ghi rõ học hàm, học vị & họ tên)

TS. Nguyễn Giác Trí



HCMUTE

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

PHIẾU NHẬN XÉT LUẬN VĂN THẠC SỸ - HƯỚNG ỨNG DỤNG

(Dành cho giảng viên phản biện)

Tên đề tài luận văn thạc sỹ: **QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DU LỊCH TẠI TP. CHÂU ĐỐC, TỈNH AN GIANG**

Tên tác giả: **Lữ Anh Đào**

MSHV: **1881405**

Ngành: **Quản lý kinh tế**

Khóa: **2018-2020**

Họ và tên người phản biện: **TS. Đặng Quang Vắng**

Chức danh:

Học vị: **Tiến Sĩ**

Cơ quan công tác: **SPKT**

Điện thoại liên hệ:

I. Ý KIẾN NHẬN XÉT

1. Về hình thức & kết cấu luận văn.

- Tên đề không nên sử dụng dấu phẩy,
- Lỗi chính tả rất nhiều và lỗi kỹ thuật rất nhiều, ngay tại trang mục lục (trang x).
- Lỗi trình bày xảy ra rất nhiều trang trong nội dung của luận văn (sau dấu chấm hoặc dấu phẩy thì phải có khoảng trắng) thể hiện tính chưa chính chu trong trình bày.
- Kết cấu của luận văn theo lối với truyền thống bao gồm chương mở đầu, cơ sở lý thuyết, thực trạng và giải pháp là phù hợp với đề tài nghiên cứu
- Sơ đồ, hình ghi ở dưới
- Sử dụng nhiều văn nói trong luận văn (trang 2 “mặc dầu”), dùng ngôi thứ 2 (tôi nghĩ)

2. Về nội dung

2.1 Nhận xét về tính khoa học, rõ ràng, mạch lạc, khúc chiết trong luận văn.

Luận văn được trình bày tương đối khoa học và rõ ràng

2.2 Nhận xét đánh giá việc sử dụng hoặc trích dẫn kết quả NC của người khác có đúng qui định hiện hành của pháp luật sở hữu trí tuệ.

- Việc trích dẫn có nguồn phù hợp, tuy nhiên tác giả cần làm rõ tham khảo những tài liệu nào? phần nào? của ai? cho phù hợp với quy định trích dẫn.
- Tài liệu tham khảo nên đánh số thứ tự và được trình bày theo quy định

2.3 Nhận xét về mục tiêu nghiên cứu, phương pháp nghiên cứu sử dụng trong LVTN.

- Phương pháp nghiên cứu phù hợp
- Đối tượng nghiên cứu của đề tài là chưa phù hợp khi sử dụng từ “chấn chỉnh” việc quản lý Nhà nước đối với hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố Châu Đốc tỉnh An Giang.

2.4 Nhận xét Tổng quan của đề tài.

Phần nghiên cứu tổng quan về cơ sở lý thuyết và thực nghiệm để phát triển các



HCMUTE

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

PHIẾU NHẬN XÉT LUẬN VĂN THẠC SỸ - HƯỚNG ỨNG DỤNG

(Dành cho giảng viên phân biện)

Tên đề tài luận văn thạc sỹ: **QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DU LỊCH TẠI TP. CHÂU ĐỐC, TỈNH AN GIANG**

Tên tác giả: **Lữ Anh Đào**

MSHV: **1881405**

Ngành: **Quản lý kinh tế**

Khóa: **2018-2020**

Họ và tên người phân biện: **TS. Phạm Xuân Thu**

Chức danh: **Giảng viên**

Học vị: **Tiến Sĩ**

Cơ quan công tác: **Trường CĐ KTĐN**

Điện thoại liên hệ:

I. Ý KIẾN NHẬN XÉT

1. Về hình thức & kết cấu luận văn.

Tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính để nghiên cứu thông qua việc thu thập số liệu, dữ liệu thứ cấp từ đó tiến hành phân tích và đánh giá công tác quản lý nhà nước đối với các hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang. Kết cấu luận văn bao gồm ba chương là phù hợp với phương pháp nghiên cứu định tính

2. Về nội dung

2.1 Nhận xét về tính khoa học, rõ ràng, mạch lạc, khúc chiết trong luận văn.

Ngoài phần mở đầu và kết luận, đề tài được kết cấu làm ba chương với nội hàm giữa các chương là khá tương đồng.

Bảng biểu, hình ảnh có chỉ rõ nguồn số liệu tham khảo.

Nội dung của 3 chương là khá mạch lạc, tuy nhiên vẫn còn nhiều lỗi chính tả và lỗi hành văn.

2.2 Nhận xét đánh giá việc sử dụng hoặc trích dẫn kết quả NC của người khác có đúng qui định hiện hành của pháp luật sở hữu trí tuệ.

Bảng biểu, hình ảnh có chỉ rõ nguồn số liệu tham khảo, tuy nhiên, các trích dẫn chưa gắn với phần phụ lục tài liệu tham khảo.

Nội dung của luận văn kế thừa khá nhiều các công trình nghiên cứu trước đây, chưa thấy điểm mới trong quan điểm phân tích

2.3 Nhận xét về mục tiêu nghiên cứu, phương pháp nghiên cứu sử dụng trong LVTN.

- Mục tiêu nghiên cứu: cần viết lại mục tiêu nghiên cứu theo hướng đánh giá thực trạng các hoạt động và giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả công tác quản lý đối với các hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang.

- Phương pháp nghiên cứu: cần cụ thể hóa việc thu thập số liệu và sử dụng số liệu cho việc phân tích và đánh giá ở từng chương

2.4 Nhận xét Tổng quan của đề tài.

□ Đây là một trong những đề tài được nghiên cứu bởi nhiều tác giả trong nước, tuy nhiên, đề tài có đặc thù riêng là nghiên cứu về quản lý nhà nước đối với hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang;

- Có tính kế thừa về Cơ sở lý luận;

- Số liệu minh chứng khá rõ ràng và phù hợp;
- Có chỉ dẫn nguồn tham khảo tài liệu kế thừa.
- Nội dung đề tài của tác giả phù hợp với vấn đề đặt ra, phù hợp với ngành Quản lý kinh tế và mã số đào tạo 8.31.01.10.

2.5 Nhận xét đánh giá về nội dung & chất lượng của LVTN.

(i.) Ưu điểm

- Luận văn đã có những đóng góp cụ thể sau:
- Tổng quan các lý luận cơ bản du lịch, quản lý nhà nước về du lịch;
 - Nêu được các yếu tố ảnh hưởng đến công tác quản lý nhà nước về hoạt động du lịch;
 - Phân tích và đánh giá được thực trạng công tác quản lý về du lịch trên địa bàn thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang;
 - Xác định được một số nguyên nhân chính gây ra những tồn tại trong công tác quản lý nhà nước về hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang;
 - Đề xuất được một số giải pháp gắn với công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang.

(ii.) Nhược điểm

- **Phần mở đầu:** Lý do chọn đề tài quá dài; Phần mục tiêu chưa đúng; Phần phương pháp nghiên cứu cần cụ thể hóa;
- **Chương 1,** Cần xác định và viết lại phần các tiêu chí đánh giá công tác Quản lý nhà nước đối với hoạt động du lịch; Phần Bài học kinh nghiệm chỉ cần phân tích bài học ở các tỉnh tương đồng về điều kiện.
- **Chương 2,** cần thiết phải phân tích thật sâu đặc điểm về điều kiện tự nhiên, văn hóa xã hội để hình thành nên các hoạt động du lịch tại địa bàn thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang, trong đó, cần nhấn mạnh đến sự khác biệt về các hoạt động du lịch mà chỉ có trên địa bàn thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang; Tác giả chưa đi sâu vào việc phân tích các hoạt động du lịch riêng biệt như du lịch tâm linh, du lịch cộng đồng, du lịch tự nhiên, và cần chỉ rõ hoạt động nào là hoạt động chính đóng góp vào kinh tế của địa phương, nét đặc trưng của hoạt động đó là gì? Những tồn tại trong việc phát triển những hoạt động du lịch đặc thù của thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang là gì? Từ đó mới cho thấy được những bất cập trong công quản lý các hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh; Nội dung Luận văn giống như một báo cáo tổng kết du lịch địa phương hơn là một công trình nghiên cứu ở cấp độ thạc sỹ.
- **Chương 3,** các giải pháp cần cụ thể và gắn với nội dung của phần phân tích trên chương 2; thiếu phần các giải pháp đặc thù cho các hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang

2.6 Nhận xét đánh giá về khả năng ứng dụng, giá trị thực tiễn của đề tài.

- Có thể sử dụng nghiên cứu của đề tài làm định hướng cho công tác quản lý các hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang.

2.7 Luận văn cần chỉnh sửa, bổ sung những nội dung gì (thiết sót và tồn tại).

Tác giả cần chỉnh sửa chương 1, bổ sung nội dung chương 2 và 3.

II. CÁC VẤN ĐỀ CẦN LÀM RÕ

(Các câu hỏi của giảng viên phân biện)

Hoạt động du lịch nào được cho là đặc thù riêng của thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang? Tác giả cần đề xuất giải pháp gì để quản lý và phát triển hoạt động này trên địa bàn thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang?

III. ĐÁNH GIÁ

TT	Mục đánh giá	Đánh giá	
		Đạt	Không đạt
1	Tính khoa học, rõ ràng, mạch lạc, khúc chiết trong luận văn.	x	
2	Đánh giá việc sử dụng hoặc trích dẫn kết quả NC của người khác có đúng qui định hiện hành của pháp luật sở hữu trí tuệ.	x	
3	Mục tiêu nghiên cứu, phương pháp nghiên cứu sử dụng trong LVTN.	x	
4	Tổng quan của đề tài.	x	
5	Đánh giá về nội dung & chất lượng của LVTN.	x	
6	Đánh giá về khả năng ứng dụng, giá trị thực tiễn của đề tài.	x	

Đánh dấu chéo (x) vào ô muốn Đánh giá

IV. KẾT LUẬN

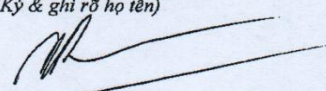
(Giảng viên phân biện ghi rõ ý kiến "Tán thành luận văn" hay "Không tán thành luận văn")

Qua những phân tích trên, với tư cách là người phân biện đồng ý cho tác giả bảo vệ trước hội đồng chấm luận văn của Đại học Sư phạm Kỹ thuật Thành phố Hồ Chí Minh và tác giả phải chỉnh sửa, bổ sung theo kết luận của Chủ tịch hội đồng

TP Hồ Chí Minh, ngày 24 tháng 10 năm 2019

Người nhận xét

(Ký & ghi rõ họ tên)


TS. Phạm Xuân Thu

LÝ LỊCH KHOA HỌC

I. LÝ LỊCH SƠ LƯỢC

Họ & tên: **Lữ Anh Đào** Giới tính: Nữ

Ngày, tháng, năm sinh: 27/9/1979 Nơi sinh: Châu Đốc, An Giang

Quê quán: Vĩnh Mỹ, Châu Đốc, tỉnh An Giang; Dân tộc: Kinh.

Chỗ ở riêng hoặc địa chỉ liên lạc: Khóm Vĩnh Đông 2, phường Núi Sam, thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang.

Điện thoại cơ quan: 02963.863994; Điện thoại nhà riêng: 0919812020

E-mail: luanhdao1979@gmail.com

II. QUÁ TRÌNH ĐÀO TẠO

1. Trung học chuyên nghiệp:

Hệ đào tạo: Tại chức Thời gian đào tạo từ 1999 đến 2002

Nơi học: Trường Chính trị Tôn Đức Thắng tỉnh An Giang

Ngành học: Luật.

2. Đại học:

Hệ đào tạo: Từ xa Thời gian đào tạo từ 2006 đến 2010

Nơi học: Trường Đại học Mở thành phố Hồ Chí Minh

Ngành học: Kinh Tế Luật.

3. Thạc sĩ:

Hệ đào tạo: **Chính quy** Thời gian đào tạo: từ **10/2018 đến 04/2020**

Nơi học (trường, thành phố): **Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TPHCM**

Ngành học: **Quản lý kinh tế**

Tên luận văn: *Quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh du lịch tại thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang*

Ngày & nơi bảo vệ luận văn: **ngày 27/10/2019**

Người hướng dẫn: **Tiến sĩ Nguyễn Quốc Khánh**

4. Trình độ ngoại ngữ (biết ngoại ngữ gì, mức độ): Anh văn, B1

III. QUÁ TRÌNH CÔNG TÁC CHUYÊN MÔN KỂ TỪ KHI TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Thời gian	Nơi công tác	Công việc đảm nhiệm
2003-2006	Phòng Tư Pháp thành phố Châu Đốc	Cán bộ công chứng chứng thực
2007 - 8/2010	UBND xã Vĩnh Châu, thành phố Châu Đốc	Công chức Tư Pháp
8/2010 đến nay	UBND xã Vĩnh Châu, thành phố Châu Đốc	Phó chủ tịch UBND

LỜI CAM ĐOAN

Tôi cam đoan đây là công trình nghiên cứu của tôi.

Các số liệu, kết quả nêu trong luận văn là trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

An Giang, ngày 09 tháng 09 năm 2019

(Ký tên và ghi rõ họ tên)

Lữ Anh Đào

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, tôi xin bày tỏ lòng kính trọng và biết ơn sâu sắc đến thầy TS. Nguyễn Quốc Khánh, Thầy đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ và động viên để tôi thực hiện đề tài này. Mặc dù rất bận rộn cho việc giảng dạy và nghiên cứu nhưng Thầy vẫn dành cho tôi những khoảng thời gian vô cùng quý báu để hướng dẫn và tháo gỡ những khó khăn trong quá trình tôi thực hiện luận văn. Với tôi, Thầy là nhà khoa học lao động không mệt mỏi, là tấm gương để tôi phấn đấu noi theo.

Xin trân trọng và biết ơn sâu sắc đến thầy giáo, cô giáo, Trường Đại học Sư phạm kỹ thuật - Thành phố Hồ Chí Minh, đã tận tình giảng dạy, hướng dẫn, truyền đạt những kinh nghiệm, đóng góp cho tôi nhiều thông tin quý báu để tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn Ban giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và du lịch tỉnh An Giang, lãnh đạo Văn phòng UBND thành phố Châu Đốc, Chi cục Thống kê thành phố Châu Đốc, lãnh đạo Ban Quản lý khu du lịch Núi Sam đã giúp đỡ tôi trong quá trình thu thập số liệu cũng như hỗ trợ về các nghiệp vụ liên quan trong quá trình thực hiện luận văn.

Cuối cùng, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành đến những người thân trong gia đình, các đồng nghiệp, bạn bè. Những lời động viên và sự giúp đỡ là những tình cảm vô giá, là nguồn động lực tinh thần vô tận giúp tôi hoàn thành luận văn.

Tuy có nhiều cố gắng nhưng do kiến thức và thời gian có hạn nên luận văn khó tránh khỏi những hạn chế và thiếu sót. Kính mong quý thầy thông cảm và đóng góp ý kiến để đề cương được hoàn thiện hơn.

Một lần nữa xin chân thành cảm ơn!

An Giang, ngày 09 tháng 09 năm 2019

Học viên

Lữ Anh Đào

TÓM TẮT

Thành phố Châu Đốc là trung tâm kinh doanh du lịch của tỉnh An Giang, với nhiều di tích cấp quốc gia được nhà nước công nhận. Mặc dù có nhiều tiềm năng và lợi thế nhưng công tác quản lý của nhà nước về hoạt động kinh doanh du lịch tại Châu Đốc vẫn còn nhiều hạn chế, bất cập.

Theo phát biểu của GS Guillaume V.G. tại Hội nghị xúc tiến đầu tư An Giang năm 2018 nhận định du lịch tỉnh An Giang có tiềm năng rất lớn nhưng chỉ là khách quá cảnh chứ không lưu trú. Cũng theo các báo cáo khác tại Hội nghị xúc tiến đầu tư An Giang năm 2018 cũng nêu lên tình hình du lịch ở Châu Đốc vẫn còn đề xảy ra các tệ nạn xã hội, đeo bám khách du lịch, mua bán lẩn chiếm lòng, lè đường,... nguyên nhân do công tác quản lý còn lỏng lẻo, đội ngũ nhân lực chất lượng cao cho ngành du lịch vẫn còn thiếu, cơ sở hạ tầng chưa đồng bộ, nhiều dự án quy hoạch vẫn chưa được xúc tiến đẩy mạnh, công tác xúc tiến quảng bá chưa chuyên nghiệp, chưa bài bản, chưa hiệu quả, mới dừng ở quảng bá hình ảnh chung, chưa tạo được tiếng vang và sức hấp dẫn đặc thù cho từng sản phẩm, thương hiệu du lịch, kinh phí nhà nước đầu tư còn hạn chế, chưa tạo được hiệu ứng kích cầu, việc ứng dụng công nghệ thông tin trong lĩnh vực kinh doanh du lịch vẫn còn chưa được thực hiện một cách rõ rệt.

Xuất phát từ thực trạng và định hướng giải pháp cho sự phát triển ngành du lịch ở Việt Nam nói chung và ở thành phố Châu Đốc nói riêng, trên cơ sở nghiên cứu kinh nghiệm ở các nơi, kết hợp với các nghiên cứu về phát triển hoạt động kinh doanh du lịch. Qua luận văn này, với mong muốn nêu bật thực trạng công tác quản lý nhà nước về phát triển hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố Châu Đốc, trên cơ sở tổng quan các công trình nghiên cứu khoa học và những kinh nghiệm trong thực tiễn quản lý, tác giả đề xuất một số giải pháp chấn chỉnh nhằm thúc đẩy sự phát triển hoạt động du lịch tại địa phương.

SUMMARY

Chau Doc city is the tourism business center of An Giang province, with many nationally recognized monuments. Although there are many potentials and advantages, the state management of tourism business in Chau Doc is still limited and inadequate.

According to a statement of Prof. Guillaume V.G. at An Giang Investment Promotion Conference in 2018, tourism in An Giang province has great potential but is only a transit, not a tourist. Also according to other reports at the An Giang Investment Promotion Conference 2018 also mentioned the tourism situation in Chau Doc, there are still social evils, sticking to tourists, encroaching trade, curb, ... the reason for the loose management, high quality human resources for the tourism industry is still lacking, the infrastructure is not synchronized, many planning projects have not been promoted., the promotion promotion is not professional, not methodical, ineffective, just stops to promote the general image, has not created a resonance and specific attraction for each product, tourism brand and business. State investment fees are limited, have not created a stimulus effect, the application of information technology in tourism business is still limited.

Stemming from the situation and orienting solutions for the development of tourism industry in Vietnam in general and in Chau Doc city in particular, based on experience research in various places, combined with research on tourism development tourism business development. Through this thesis, with the desire to highlight the status of state management of tourism development in Chau Doc city, I myself learn about scientific research and practical experience, since then propose practical and appropriate solutions to promote the development of tourism activities in this locality.

MỤC LỤC

TRANG TỰA.....	
QUYẾT ĐỊNH GIAO ĐỀ TÀI.....	
LÝ LỊCH KHOA HỌC	iii
LỜI CAM ĐOAN	xi
LỜI CẢM ƠN	xii
TÓM TẮT	xiii
MỤC LỤC.....	xv
DANH SÁCH CÁC CHỮ VIẾT TẮT.....	xix
DANH SÁCH CÁC HÌNH	xx
DANH SÁCH CÁC BẢNG	xxi
PHẦN MỞ ĐẦU.....	1
1. Lý do chọn đề tài.....	1
2. Các công trình nghiên cứu trước đó về quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh du lịch.	2
3. Mục tiêu nghiên cứu.....	3
4. Đối tượng nghiên cứu.....	4
5. Phạm vi nghiên cứu.....	4
6. Phương pháp nghiên cứu.....	4
7. Đóng góp của luận văn.....	5
8. Kết cấu của luận văn	5
PHẦN NỘI DUNG	6
Chương 1 CỞ SỞ LÝ LUẬN VỀ DU LỊCH, HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DU LỊCH VÀ QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ KINH DOANH DU LỊCH.....	6
1.1. Khái niệm.....	6
1.1.1. Du lịch là gì?	6
1.1.2. Hoạt động du lịch.....	6
1.1.3. Hoạt động kinh doanh du lịch	7
1.2. Vai trò của du lịch.	8

1.2.1. Đối với sự phát triển kinh tế.....	8
1.2.2. Đối với đời sống xã hội.....	9
1.3. Các yếu tố tác động tới hoạt động kinh doanh du lịch.....	12
1.3.1. Vị trí địa lý và điều kiện tự nhiên	12
1.3.2. Điều kiện kinh tế - xã hội.....	12
1.3.3. Tài nguyên du lịch.....	13
1.3.4. Kết cấu hạ tầng và cơ sở vật chất - kỹ thuật phục vụ du lịch.....	14
1.3.5. Thị trường.....	15
1.3.6. Quản lý du lịch	15
1.3.7. Các bên tham gia hoạt động du lịch	16
1.4. Quản lý nhà nước đối với hoạt động du lịch.....	16
1.4.1. Quan niệm và đặc điểm của quản lý nhà nước đối với hoạt động du lịch.	16
1.4.2. Vai trò quản lý nhà nước đối với hoạt động du lịch.	18
1.4.3. Các cơ sở pháp lý về quản lý nhà nước đối với hoạt động du lịch	19
1.5. Quản lý nhà nước về kinh doanh du lịch	20
1.5.1. Khái niệm	20
1.5.2. Nội dung quản lý nhà nước về kinh doanh du lịch	22
1.6. Các tiêu chí đánh giá và các nhân tố ảnh hưởng đến quản lý nhà nước về hoạt động kinh doanh du lịch.....	25
1.6.1. Tiêu chí đánh giá quản lý nhà nước về hoạt động kinh doanh du lịch	25
1.6.2. Các nhân tố tác động đến quản lý nhà nước về hoạt động kinh doanh du lịch	25
1.7. Kinh nghiệm quản lý nhà nước về hoạt động kinh doanh du lịch ở một số địa phương.....	30
1.7.1. Tỉnh Kiên Giang.....	30
1.7.2. Thành phố Cần Thơ.....	31
1.7.3. Tỉnh Cà Mau	32
Chương 2 THỰC TRẠNG QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DU LỊCH TẠI THÀNH PHỐ CHÂU ĐỐC, TỈNH AN GIANG ..	35
2.1. Khái quát về thành phố Châu Đốc	35
2.1.1. Vị trí địa lý	35

2.1.2. Điều kiện tự nhiên	36
2.1.3. Đặc điểm văn hoá, xã hội.....	37
2.1.4. Tình hình phát triển kinh tế.....	38
2.2. Phân tích thực trạng quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh du lịch tại thành phố Châu Đốc.....	41
2.3. Đánh giá thực trạng quản lý nhà nước về hoạt động kinh doanh du lịch tại thành phố Châu Đốc.....	64
2.3.1. Những thành quả đạt được	64
2.3.2. Những vấn đề tồn tại, hạn chế.....	66
2.3.3. Nguyên nhân những vấn đề tồn tại	67
Chương 3 GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DU LỊCH TẠI THÀNH PHỐ CHÂU ĐỐC	69
3.1. Phương hướng hoàn thiện quản lý nhà nước đối với hoạt động du lịch tại thành phố Châu Đốc đến 2020 và năm 2030	69
3.1.1. Xu hướng phát triển du lịch ở Việt Nam	69
3.1.2. Phương hướng và mục tiêu phát triển du lịch trên địa bàn thành phố Châu Đốc ..	71
3.1.3. Phương hướng hoàn thiện quản lý nhà nước đối với hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố Châu Đốc.	74
3.2. Một số giải pháp chủ yếu hoàn thiện quản lý nhà nước đối với hoạt động du lịch tại thành phố Châu Đốc đến 2020 và năm 2030	75
3.2.1. Tăng cường công tác giáo dục, tuyên truyền, phổ biến cơ chế, chính sách, pháp luật về du lịch cho các cấp, các ngành, doanh nghiệp và cán bộ, nhân dân trong thành phố.	75
3.2.2. Đẩy mạnh công tác quy hoạch, tập trung đầu tư có trọng điểm và thu hút đầu tư để phát triển du lịch.....	77
3.2.3. Mục tiêu của Thành phố Châu Đốc về hoạt động du lịch.....	78
3.3. Định hướng phát triển du lịch và quản lý nhà nước về du lịch đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030	79
3.3.1. Quan điểm của Đảng và Nhà nước	79
3.3.2. Quan điểm của Ủy ban Nhân dân tỉnh An Giang	80
3.3.3. củng cố tổ chức bộ máy, xây dựng đội ngũ cán bộ quản lý nhà nước về du lịch từ thành phố đến cơ sở, đẩy mạnh cải cách các thủ tục hành chính liên quan nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch	84

3.3.4. Đẩy mạnh công tác đào tạo, bồi dưỡng và hỗ trợ đào tạo, bồi dưỡng phát triển nguồn nhân lực cho hoạt động du lịch.	87
3.3.5. Tăng cường xúc tiến du lịch, kêu gọi đầu tư, liên kết hợp tác trong phát triển du lịch.....	88
3.3.6. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra đối với hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố.....	90
3.3.7. Tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy đảng đối với công tác quản lý nhà nước về du lịch.....	91
3.3.8. Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý nhà nước về du lịch.....	92
KIẾN NGHỊ.....	94
PHẦN KẾT LUẬN.....	95
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	95
PHỤ LỤC.....	99

DANH SÁCH CÁC CHỮ VIẾT TẮT

ASEAN	: Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á
CNTT	: Công nghệ thông tin
DLST	: du lịch sinh thái
DNDL	: Doanh nghiệp du lịch
DNNVV	: Doanh nghiệp nhỏ và vừa
ĐBSCL	: Đồng bằng sông Cửu Long
GRDP	: Tổng sản phẩm trên địa bàn
HDV	: Hướng dẫn viên
HDDL	: Hoạt động du lịch
HĐND	: Hội đồng nhân dân
HNQT	: Hội nhập quốc tế
KT-XH	: Kinh tế - xã hội
MDEC	: Diễn đàn Hợp tác kinh tế đồng bằng sông Cửu
Long PATA	: Hiệp hội du lịch châu Á - Thái Bình Dương
QLNN	: Quản lý nhà nước
TMV	: Thuyết minh viên
TTTU	: Trục thuộc trung ương
UBND	: Ủy ban nhân dân
UNWTO	: Tổ chức du lịch của Liên hợp quốc
VH-TT-DL	: Văn hóa, thể thao và du lịch
VNACCS/VCIS	: Hệ thống thông quan tự động và Cơ chế một
cửa quốc gia WTTC	: Hội đồng du lịch và Lữ hành thế giới
XHH	: Xã hội học

DANH SÁCH CÁC HÌNH

HÌNH	TRANG
Hình 1.1. Mối quan hệ giữa du lịch với người nghèo, thu nhập thấp	14
Hình 1.2. Sơ đồ quản lý	20
Hình 1.3. Sơ đồ quản lý nhà nước về hoạt động du lịch	21
Hình 2.1. Bảng đồ hành chính Thành phố Châu Đốc	37
Hình 2.2. Biểu đồ cơ cấu trình độ chuyên môn của lao động ngành du lịch tại thành phố Châu Đốc(2010 – 2017)	55
Hình 2.3. Biểu đồ lượt khách du lịch đến tỉnh An Giang và Châu Đốc	56
Hình 2.4. Tổng thu về khách du lịch và tổng thu từ phí tham quan du lịch tại thành phố Châu Đốc	57

DANH SÁCH CÁC BẢNG

BẢNG	TRANG
Bảng 2.1. Một số khách sạn nổi tiếng tại thành phố Châu Đốc năm 2018	50
Bảng 2.2. Một số đặc sản của KDL Núi Sam – Châu Đốc	51
Bảng 2.3. Số lượng nguồn nhân lực ngành du lịch tại thành phố Châu Đốc và tỉnh An Giang	53
Bảng 2.4. Trình độ chuyên môn của lao động ngành du lịch của thành phố Châu Đốc	54
Bảng 2.5. Độ tuổi cán bộ quản lý du lịch và đơn vị trực thuộc Sở(tính đến tháng 11/2017)	60
Bảng 2.6. Trình độ đào tạo, trình độ lý luận chính trị cán bộ quản lý du lịch và đơn vị trực thuộc Sở(tính đến tháng 11/2017)	60

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Thành phố Châu Đốc được xem là trung tâm thu hút du lịch của tỉnh An Giang, với nhiều khu du lịch nổi tiếng được cả nước biết đến như Khu quần thể di tích cấp quốc gia Bà Chúa Xứ, Khu Resort nổi Sao Mai, Nhà hàng - khách sạn Bên đá Núi Sam,... Theo Báo cáo Ban chỉ đạo Phát triển du lịch Thành phố Châu Đốc năm 2018, ước có 4.905.000 lượt khách tham quan, đạt 102% kế hoạch, tăng 7,1% so với cùng kỳ, thu phí tham quan trên 49.876.000.000 đồng, đạt 114% kế hoạch năm, tăng 14% so với năm 2017. Đây là những bước tiến khả quan cho hoạt động du lịch của địa phương (Ban Quản lý Khu di tích và du lịch Núi Sam, 6/2018).

Tuy đã được Đảng và Nhà nước đã ban hành nhiều cơ chế, chính sách, nhưng nhìn chung công tác quản lý Nhà nước về du lịch tại Trung ương và một số địa phương vẫn còn diễn ra nhiều bất cập, chất lượng dịch vụ duy trì chưa thường xuyên, công tác xúc tiến quảng bá còn thiếu chuyên nghiệp, sản phẩm du lịch chưa được đầu tư tương xứng với tiềm năng và thiếu bền vững (Ban Quản lý Khu di tích và du lịch Núi Sam, 6/2018).

Thực tế cho thấy, năng lực cạnh tranh của ngành du lịch cả nước vẫn còn thấp, thiếu những sản phẩm du lịch khác biệt, đầu tư phát triển thiếu đồng bộ, chắp vá kể cả những địa bàn trọng điểm (Đoàn Thị Trang, 2016). Theo các chuyên gia phân tích Châu Đốc có nhiều tiềm năng và lợi thế trong các lĩnh vực thương mại, dịch vụ và các loại hình du lịch chính như du lịch tâm linh, du lịch sinh thái, du lịch tham quan các di tích văn hoá, lịch sử quốc gia. Tuy nhiên, thực tế cho thấy công tác quản lý của Nhà nước về hoạt động kinh doanh du lịch tại Châu Đốc vẫn còn nhiều bất cập. Nghiên cứu của Guillaume Van Grinsven nhận định du lịch tỉnh An Giang có tiềm năng rất lớn nhưng chỉ là khách quá cảnh chứ không lưu trú. Từ việc đặt vấn đề “tại sao có hơn 4 triệu khách đi ngang qua nhưng An Giang lại không giữ được chân các du khách tham quan”, Guillaume chỉ ra rằng “đa phần khách du lịch hiện nay đều thích những tour trải nghiệm an toàn, phiêu lưu gắn với văn hóa; Những vấn đề này An Giang đều đang sở hữu” (dẫn theo phát biểu của GS Guillaume V. G., tại Hội

ngộ xúc tiến đầu tư An Giang, 2018). Theo các báo cáo khác tại Hội nghị xúc tiến đầu tư An Giang 2018 cũng nêu lên tình hình du lịch ở Châu Đốc vẫn còn để xảy ra các tệ nạn xã hội, đeo bám khách du lịch, mua bán lẩn chiếm lòng, lẻ đường,... nguyên nhân do công tác quản lý còn lỏng lẻo, cơ sở hạ tầng chưa đồng bộ, nhiều dự án quy hoạch vẫn chưa được xúc tiến đẩy mạnh... Công tác xúc tiến quảng bá chưa chuyên nghiệp, chưa bài bản, chưa hiệu quả, mới dừng ở quảng bá hình ảnh chung, chưa tạo được tiếng vang và sức hấp dẫn đặc thù cho từng sản phẩm, thương hiệu du lịch. Kinh phí Nhà nước đầu tư còn hạn chế, chưa tạo được hiệu ứng kích cầu, việc ứng dụng công nghệ thông tin lĩnh vực du lịch vẫn còn đang bỏ ngõ (dẫn theo tài liệu báo cáo tại Hội nghị xúc tiến đầu tư An Giang, 2018).

Xuất phát từ thực trạng và định hướng giải pháp cho sự phát triển ngành du lịch ở Việt Nam nói chung và ở Thành phố Châu Đốc nói riêng, trên cơ sở nghiên cứu kinh nghiệm ở các địa phương khác, kết hợp với các nghiên cứu về lý thuyết phát triển kinh tế du lịch, dịch vụ, tác giả quyết định chọn đề tài ***“Quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh du lịch tại thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang”*** làm hướng nghiên cứu cho luận văn tốt nghiệp cao học chuyên ngành Quản lý kinh tế. Với mong muốn nêu bật thực trạng công tác quản lý nhà nước về phát triển hoạt động du lịch tại Châu Đốc, tìm hiểu các nghiên cứu khoa học và kinh nghiệm thực tiễn, từ đó đề xuất các giải pháp thiết thực, phù hợp nhằm thúc đẩy sự phát triển hoạt động du lịch tại địa phương.

2. Các công trình nghiên cứu trước đó về quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh du lịch.

Luận văn được xây dựng trên cơ sở tiếp thu chọn lọc từ một số công trình nghiên cứu sau.

- Nguyễn Minh Đức (2007), luận án tiến sĩ kinh tế với đề tài “Quản lý nhà nước đối với hoạt động thương mại, du lịch tỉnh Sơn La trong quá trình CNH, HĐH”. Tác giả đã làm rõ chức năng, nhiệm vụ QLNN về thương mại, du lịch nhưng nghiên cứu mang tính đặc thù của khu vực miền núi, đậm nét vùng Tây bắc bộ Việt Nam;

- Trần Xuân Ảnh (2007), "*Giải pháp tăng cường quản lý nhà nước về thị trường du lịch*", Tạp chí Quản lý nhà nước, số 132;

- Nguyễn Văn Mạnh (2007), "*Đề du lịch Việt Nam phát triển nhanh và bền vững sau khi gia nhập WTO*", Tạp chí Kinh tế và phát triển, số 115;

- Huỳnh Vĩnh Lạc(2005), luận văn thạc sỹ kinh tế chính trị học với đề tài "*Khai thác tiềm năng du lịch đảo Phú Quốc, tỉnh Kiên Giang*". Tác giả đã đánh giá thực trạng tiềm năng phát triển du lịch vùng biển, tuy nhiên mới dừng lại trong phạm vi của một huyện.

- Trịnh Đăng Thanh(2004), Luận án tiến sĩ luật với đề tài "*Quản lý nhà nước bằng pháp luật đối với hoạt động du lịch ở Việt Nam hiện nay*". Tác giả đã xây dựng cơ sở lý luận pháp lý đối với hoạt động kinh doanh du lịch, tuy nhiên mới chỉ dừng lại ở những nguyên lý chung mang tính khái quát;

- Ngô Nguyễn Hiệp Phước(2018),bàn về "*Quản lý nhà nước về du lịch trên địa bàn thành phố Cần Thơ trong hội nhập quốc tế*". Nghiên cứu đã chỉ ra một số tồn tại và giải pháp trong công tác quản lý nhà nước về du lịch trên địa bàn Cần Thơ.

- Nguyễn Trùng Khánh (2012) bàn về "*Phát triển dịch vụ lữ hành du lịch trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế*". Nghiên cứu đã chia sẻ kinh nghiệm của một số nước Đông Á và gợi ý chính sách phát triển du lịch cho Việt Nam;

Nhìn chung, các nghiên cứu cho thấy công tác quản lý nhà nước về hoạt động kinh doanh du lịch hiện nay tuy có nhiều bước phát triển mới đóng góp cho sự phát triển ngành du lịch nói riêng và phát triển kinh tế, xã hội cho đất nước nói chung nhưng vẫn còn nhiều hạn chế. Trên cơ sở đó, tác giả đặt câu hỏi nghiên cứu, liệu Châu Đốc có thể tiếp thu kinh nghiệm để trở thành một thành phố du lịch chuyên nghiệp, phát huy được bản sắc đặc thù vốn có của địa phương không.

3. Mục tiêu nghiên cứu

Phân tích thực trạng quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh du lịch tại thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang;

- Đánh giá và phân tích thực trạng hoạt động kinh doanh du lịch tại thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang

- Đề xuất một số giải pháp chủ yếu về quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh du lịch tại thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang đến năm 2020.

4. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là nghiên cứu quản lý nhà nước về hoạt động kinh doanh du lịch dưới góc độ khoa học chuyên ngành Quản lý kinh tế. Đề tài tập trung tìm hiểu nghiên cứu về thực trạng phát triển du lịch của Thành phố Châu Đốc và công tác quản lý nhà nước về hoạt động kinh doanh du lịch như: công tác quy hoạch tổng thể, các cơ chế, chính sách, công tác bồi dưỡng, phát triển nguồn nhân lực, công tác kiểm tra, giám sát hoạt động kinh doanh, công tác xúc tiến quảng bá và ứng dụng công nghệ thông tin trong ngành du lịch trên địa bàn Thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang thông các số liệu thu thập từ các báo cáo trong những năm gần nhất đến thời điểm nghiên cứu.

5. Phạm vi nghiên cứu

Phạm vi nghiên cứu của đề tài được giới hạn ở các hoạt động quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh du lịch trên địa bàn thành phố Châu Đốc tỉnh An Giang. Thời gian khảo sát từ năm 2010 đến năm 2018.

6. Phương pháp nghiên cứu

Các phương pháp được sử dụng trong đề tài bao gồm:

- Phương pháp phân tích và tổng hợp lý thuyết. Đề tài tiến hành phân tích tổng hợp các tài liệu tham khảo và các nghiên cứu trước đó về cơ sở pháp lý trong công tác quản lý nhà nước về du lịch như các văn bản, quyết định, báo cáo kết quả có liên quan đến công tác quản lý nhà nước. Phân loại và hệ thống các cơ sở lý thuyết về quản lý, kinh doanh du lịch, các công trình nghiên cứu trước đó và các bài học kinh nghiệm về quản lý và pháp triển du lịch trong nước và quốc tế.

- Đề tài sử dụng phương pháp quan sát khoa học và phương pháp tổng kết kinh nghiệm để thu thập các số liệu có liên quan đến quản lý nhà nước và phát triển du lịch ở địa phương, các số liệu, tài liệu từ các nghiên cứu liên quan đến đề tài nhằm đưa ra thực trạng của vấn đề nghiên cứu.

- Phương pháp thu thập số liệu và phân tích xử lý số liệu được sử dụng để thống kê mô tả, thống kê so sánh, đối chiếu, phân tích tương quan các số liệu thu

thập để phân tích đánh giá thực trạng công tác quản lý nhà nước về du lịch nhằm thấy rõ những thuận lợi, khó khăn, những bất cập và những nguyên nhân gây ra hạn chế trong quản lý nhà nước. Đây là cơ sở cho việc đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả, chất lượng quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh du lịch trên địa bàn nghiên cứu.

7. Đóng góp của luận văn

Về mặt khoa học, đề tài hệ thống hoá lý thuyết phát triển kinh tế du lịch, góp phần làm sáng tỏ cơ sở lý luận và thực tiễn quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh du lịch.

Về mặt thực tiễn, đề tài tập hợp dữ liệu một cách khoa học, so sánh, đối chiếu một cách có hệ thống, qua đó phân tích chỉ ra nguyên nhân của các khó khăn, bất cập và kế thừa có chọn lọc bài học kinh nghiệm từ các địa phương khác cũng như từ thực tiễn quản lý để đề xuất các giải pháp phù hợp, thiết thực nhất.

Nghiên cứu gợi ý một số hàm ý chính sách làm tiền đề cho những công trình nghiên cứu tiếp theo cho các nhà nghiên cứu và quản lý trực tiếp tại địa phương và có thể làm tài liệu phục vụ học tập cho sinh viên học sinh.

8. Kết cấu của luận văn

Ngoài phần mở đầu, mục lục, các danh mục bảng, hình ảnh, phụ lục thì kết cấu của luận văn được chia thành 03 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về du lịch; hoạt động kinh doanh du lịch và quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh du lịch;

Chương 2: Thực trạng phát triển du lịch và quản lý nhà nước về hoạt động kinh doanh du lịch tại Thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang;

Chương 3: Giải pháp nâng cao quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh du lịch trên địa bàn Thành phố Châu Đốc;

Cuối cùng là những kết luận rút ra của tác giả trong nghiên cứu này.

PHẦN NỘI DUNG

Chương 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DU LỊCH, HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DU LỊCH VÀ QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ KINH DOANH DU LỊCH

1.1. Khái niệm

1.1.1. Du lịch là gì?

Theo Tổ chức du lịch Thế giới (*World Tourist Organization*), du lịch bao gồm tất cả mọi hoạt động của những người du hành, tạm trú vì mục đích tham quan, khám phá và tìm hiểu, trải nghiệm hoặc nghỉ ngơi, giải trí, thư giãn; hành nghề,... trong thời gian liên tục nhưng không quá một năm, ở bên ngoài môi trường sống định cư nhưng không vì mục đích chính là kiếm tiền. Nói khác đi du lịch là một dạng nghỉ ngơi năng động trong môi trường sống khác hẳn nơi định cư.

Theo Luật du lịch Việt Nam (Số 09/2017/QH14), “du lịch là các hoạt động có liên quan đến chuyến đi của con người ngoài nơi cư trú thường xuyên trong thời gian không quá 01 năm liên tục nhằm đáp ứng nhu cầu tham quan, nghỉ dưỡng, giải trí, tìm hiểu, khám phá tài nguyên du lịch hoặc kết hợp với mục đích hợp pháp khác (*Luật du lịch VN, 2017*).

Từ các định nghĩa trên, nói chung du lịch có thể hiểu là tất cả các mối quan hệ, các hoạt động liên quan đến chuyến đi và lưu trú của con người ở ngoài nơi cư trú thường xuyên của họ nhằm đáp ứng nhu cầu tìm hiểu, khám phá, nghỉ dưỡng, chữa bệnh, giải trí, phát triển thể chất và tinh thần kèm theo việc tiêu thụ những giá trị về tự nhiên, kinh tế và văn hóa trong một khoảng thời gian nhất định.

1.1.2. Hoạt động du lịch

Cũng như khái niệm du lịch, cũng có rất nhiều quan niệm khác nhau về hoạt động du lịch. Trước đây, người ta chỉ quan niệm hoạt động du lịch là một hoạt động mang tính chất văn hóa nhằm thỏa mãn nhu cầu giải trí và những nhu cầu hiểu biết của con người, hoạt động du lịch không được coi là hoạt động kinh tế, không mang tính chất kinh doanh và ít được đầu tư phát triển. Ngày nay, khi du lịch được nhiều quốc gia

trên thế giới xem là một ngành kinh tế quan trọng thì quan niệm về hoạt động du lịch được hiểu một cách đầy đủ hơn.

Trên cơ sở tổng hợp lý luận và thực tiễn hoạt động du lịch ở Việt Nam thời gian một vài thập kỷ gần đây, Luật Du lịch do Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XI, kỳ họp lần thứ 7 thông qua ngày 14-6-2005 đưa ra khái niệm hoạt động du lịch như sau: "Hoạt động du lịch là hoạt động của khách du lịch, tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch, cộng đồng dân cư và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến du lịch" [36, tr.9].

Với cách tiếp cận này, hoạt động du lịch được nhìn nhận ở ba khía cạnh: *Thứ nhất*, "hoạt động của khách du lịch" nghĩa là việc di chuyển và lưu trú tạm thời của người đi du lịch đến một nơi ngoài nơi cư trú thường xuyên của họ để tham quan, nghỉ dưỡng, chữa bệnh, tìm hiểu lịch sử, văn hóa, nghệ thuật... *Thứ hai*, "tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch", tức là những người hoạt động tổ chức lưu trú, phục vụ ăn uống, hướng dẫn tham quan, vận chuyển đưa đón du khách, kinh doanh các hàng hóa, dịch vụ khác... nhằm mục tiêu lợi nhuận. *Thứ ba*, "cộng đồng dân cư và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan", tức là cơ quan nhà nước và các tổ chức có liên quan tại địa phương du lịch tổ chức quản lý, điều phối, phục vụ hoạt động của "khách du lịch" và "tổ chức, cá nhân hoạt động kinh doanh du lịch" nhằm đảm bảo cho các đối tượng này thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình khi tham gia HDDL theo đúng luật định.

1.1.3. Hoạt động kinh doanh du lịch

Về bản chất, hoạt động kinh doanh du lịch là tổng hòa mối quan hệ giữa các hiện tượng kinh tế với kinh tế của hoạt động du lịch. Kinh doanh du lịch vận hành trên cơ sở lấy tiền tệ làm môi giới để trao đổi sản phẩm giữa du khách và người kinh doanh. Sự vận hành này lấy mâu thuẫn trong quá trình vận động giữa cung cấp và nhu cầu du lịch làm đặc trưng chủ yếu.

Khác với các loại hàng hóa thông thường, trong du lịch sản phẩm hàng hóa không phải là vật cụ thể, cái du khách có được đó là sự cảm giác, thể nghiệm hoặc hưởng thụ, do đó giao lưu hàng hóa và giao lưu vật tách rời nhau. Trao đổi sản

phẩm trong du lịch không làm thay đổi quyền sở hữu, không xảy ra sự chuyển dịch sản phẩm, du khách chỉ có quyền chiếm hữu tạm thời tại nơi du lịch. Cùng một sản phẩm du lịch có thể bán được nhiều lần cho nhiều du khách, sản phẩm du lịch chỉ tạm thời chuyển dịch quyền sử dụng, còn quyền sở hữu vẫn nằm trong tay người kinh doanh, đây chính là đặc điểm cơ bản của kinh doanh du lịch. (Nguồn: <http://www.dankinhhte.vn/khai-niem-ve-kinh-doanh-du-lich/>).

1.2. Vai trò của du lịch.

1.2.1. Đối với sự phát triển kinh tế.

Đối với các quốc gia, đặc biệt những quốc gia có tiềm năng về du lịch, kinh doanh du lịch đã và đang đóng góp một phần đáng kể trong tăng trưởng kinh tế và trong tổng sản phẩm quốc nội (GDP). Thực tiễn cũng cho thấy, du lịch là một ngành có hiệu quả kinh tế cao, vốn đầu tư ít và khả năng thu hồi vốn nhanh, đồng thời góp phần giữ gìn, tôn tạo, phát triển những nét văn hoá truyền thống đặc sắc của quốc gia, thúc đẩy sự phát triển của các ngành, nghề khác, góp phần làm thay đổi bộ mặt kinh tế - xã hội của vùng, miền và quốc gia, Cụ thể:

- Đối với sản xuất – xuất khẩu: Việc mở cửa, thu hút nhiều khách du lịch là một trong những phương thức xuất khẩu tại chỗ, đạt nguồn thu ngoại tệ lớn với hiệu quả cao, thông qua các cửa hàng miễn thuế tại sân bay, bến cảng. Phát triển du lịch còn giúp duy trì và củng cố và phát triển các làng nghề truyền thống, tạo thêm công ăn việc làm và thu nhập cho người lao động và cải thiện đời sống cho người dân địa phương.

- Đối với thu hút vốn đầu tư: đặc biệt đầu tư nước ngoài vào phát triển cơ sở hạ tầng, xây dựng cơ sở vật chất phục vụ hoạt động kinh doanh. Tỷ suất lợi nhuận trên vốn đầu tư trong ngành du lịch thường cao nên có khả năng thu hút tốt vốn đầu tư. Thông qua đầu tư, sử dụng lao động đặc biệt nhu cầu khá lớn. Đây cũng là phương thức hữu hiệu để giải quyết nạn thất nghiệp.

- Đối với giao thông vận tải: du lịch phát triển kéo theo nhu cầu thúc đẩy phát triển các hệ thống giao thông kết nối giữa các vùng miền và các phương tiện vận

chuyển hành khách và hàng hoá. Giao thông càng thuận lợi sẽ tạo động lực thúc đẩy nhu cầu du lịch nhiều hơn và ngược lại.

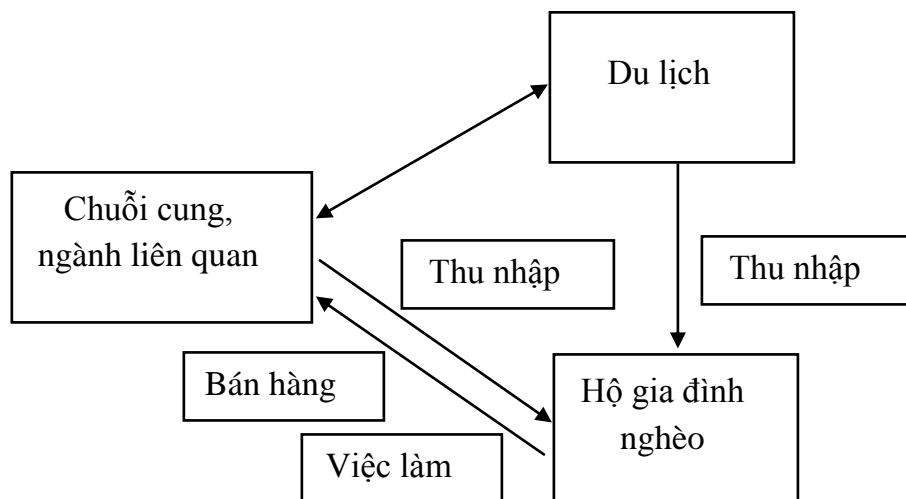
- Đối với công nghệ thông tin: cùng với sự phát triển của hệ thống giao thông, cơ sở hạ tầng thông tin, truyền dẫn cũng phải phát triển theo tương xứng để đáp ứng nhu cầu dịch vụ nhiều mặt của khách du lịch. Công nghệ thông tin và viễn thông càng phát triển sẽ thúc đẩy nhu cầu du lịch càng cao và ngược lại.

- Đối với vấn đề đô thị hóa: phát triển đô thị hóa tạo nên cơ sở hạ tầng chung cho nền kinh tế đồng thời cũng cung cấp thêm tài nguyên nhân tạo cho ngành du lịch. Ngược lại việc phát triển du lịch sẽ kích thích các ngành nghề có liên quan phát triển làm thay đổi nhanh chóng cảnh quan thiên nhiên đô thị, gia tăng nguồn thu ngân sách, giúp tăng thêm đầu tư và đẩy nhanh quá trình đô thị hóa.

Nói chung, hoạt động kinh doanh du lịch có tác động tích cực đến nền kinh tế của một đất nước, một vùng, một địa phương. Thông qua tiêu dùng, du lịch tác động mạnh lên lĩnh vực lưu thông và do đó gây ảnh hưởng lớn lên những lĩnh vực khác của quá trình tái sản xuất xã hội. Qua đó, du lịch có ảnh hưởng tích cực lên sự phát triển của nhiều ngành công nghiệp và nông nghiệp. Tuy nhiên, du lịch cũng là ngành đòi hỏi hàng hóa phải có chất lượng cao, phong phú về chủng loại, mỹ thuật và hình thức. Vì vậy, phát triển du lịch sẽ góp phần định hướng cho sự phát triển của các ngành kinh tế trên các mặt: số lượng, chất lượng, chủng loại sản phẩm và chuyên môn hóa trong sản xuất, kinh doanh.

1.2.2. Đối với đời sống xã hội

Du lịch là nguồn lực quan trọng cho tăng trưởng, tạo việc làm và tăng thu nhập, qua đó đóng góp đáng kể vào tăng trưởng kinh tế và tác động đến an sinh xã hội, xoá đói, giảm nghèo. Theo Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO), có 3 loại tác động của du lịch đối với người nghèo đó là : 1) tăng thêm thu nhập cho người nghèo; 2) phát triển kinh tế địa phương, nông thôn và sinh kế của người nghèo; 3) tác động đến môi trường tự nhiên và văn hóa của người nghèo (ILO, 2012).



Hình 1.1. Mối quan hệ giữa du lịch với người nghèo, thu nhập thấp

**Nguồn: ILO - Bộ Công cụ hướng dẫn giảm nghèo thông qua du lịch, 2012.*

Theo đó khi người thu nhập thấp tham gia cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho khách du lịch là họ đã tham gia trực tiếp vào hoạt động du lịch. Đồng thời, họ có thể làm việc trong khách sạn, nhà hàng, bán hàng thủ công mỹ nghệ, kéo xe hoặc chèo thuyền cho khách du lịch, hoặc tổ chức lưu trú tại địa phương... Ngoài ra, người nghèo cũng có thể tham gia gián tiếp vào hoạt động du lịch khi tham gia vào các ngành cung ứng các sản phẩm và dịch vụ cho du lịch, như cung ứng thực phẩm, các sản phẩm đáp ứng nhu cầu cho các điểm du lịch...

Hoạt động kinh doanh du lịch không đơn thuần vì mục đích vui chơi giải trí, tham quan nghỉ dưỡng,... mà còn là cơ hội để học hỏi, tìm hiểu, giao lưu về văn hóa giữa các vùng miền với nhau từ đó góp phần tạo nên sự phát triển xã hội, nâng cao sự hiểu biết cũng như làm phong phú thêm đời sống tinh thần của con người. Nguyễn Khắc Viện(2009) trong Văn hóa Thăng Long Hà Nội đã nhận định du lịch là “sự mở rộng không gian văn hóa của con người”. Con người ở những nền văn hóa khác nhau có nhu cầu di chuyển để tìm kiếm, trao đổi, học hỏi những cái mới lạ, trau dồi những cái tốt, bổ sung những cái thiếu, làm giàu vốn tri thức, nâng cao nhu cầu tinh thần của mình sau khi những nhu cầu vật chất đã được thỏa mãn. Đó là một trong những lý do chính yếu để hoạt động du lịch hình thành và phát triển nhanh chóng. Thông qua việc tiêu thụ các sản phẩm du lịch, du khách được mở rộng kiến

thức, hiểu biết thêm được nhiều điều mới lạ về văn hóa nghệ thuật, phong tục tập quán... của các địa phương, của các quốc gia.

Thông qua các hoạt động du lịch đặc biệt là du lịch sinh thái sẽ giúp củng cố thêm kiến thức cho người dân về vấn đề bảo vệ môi trường. Bên cạnh đó các chuyến du lịch tập thể có thể giúp rèn luyện tinh thần đồng đội, khả năng làm việc nhóm, các kỹ năng giải quyết vấn đề, đây là loại hình du lịch mà các công ty thường dùng để huấn luyện nhân viên. Khi tham gia vào các hoạt động du lịch sẽ tạo cơ hội tiếp xúc trực tiếp giữa du khách với nhau và giữa du khách với cộng đồng giúp con người có thể hiểu biết nhau nhiều hơn, con người được hoà với thiên nhiên giúp nâng cao ý thức bảo vệ môi trường. du lịch giúp con người nâng cao hiểu biết về tự nhiên, văn hoá nâng cao kỹ năng mềm. Du lịch kết hợp với các hoạt động xã hội, từ thiện làm cho chuyến du lịch trở nên có ý nghĩa nhân văn hơn.

Thông qua du lịch, con người được thay đổi môi trường, có ấn tượng và cảm xúc mới, thỏa mãn được trí tò mò, mở mang kiến thức, đáp ứng lòng ham hiểu biết, do đó tạo cho du khách nguồn cảm xúc mới, góp phần hình thành phương hướng đúng đắn trong ước mơ sáng tạo, trong kế hoạch cho tương lai của con người.

Và du lịch là một hình thức quan trọng để các dân tộc giao lưu văn hóa với nhau. Thông qua hoạt động kinh doanh du lịch, đông đảo quần chúng có điều kiện tiếp xúc với những thành tựu văn hóa phong phú và lâu đời của các dân tộc, từ đó tăng thêm lòng yêu nước, tinh thần đoàn kết quốc tế, hình thành những phẩm chất đạo đức tốt đẹp như lòng yêu lao động, tình bạn. . . Điều đó quyết định sự phát triển cân đối về nhân cách của mỗi cá nhân trong toàn xã hội. Ngoài ra, sự phát triển du lịch có ý nghĩa lớn đối với việc góp phần khai thác bảo tồn các di sản văn hóa và dân tộc.

Ngoài ra, việc làm quen với các danh thắng và môi trường thiên nhiên bao quanh tạo điều kiện cho họ hiểu biết sâu sắc các tri thức về tự nhiên, hình thành quan niệm và thói quen bảo vệ tự nhiên, góp phần giáo dục cho khách du lịch về mặt sinh thái học. Giữa xã hội và môi trường trong lĩnh vực du lịch có mối quan hệ chặt chẽ. Một mặt, xã hội cần đảm bảo sự phát triển tối ưu của du lịch, nhưng mặt khác lại phải bảo vệ môi trường tự nhiên khỏi tác động phá hoại của dòng khách du

lich và của việc xây dựng cơ sở vật chất phục vụ du lịch. du lịch - bảo vệ môi trường là những hoạt động gắn gũi và liên quan với nhau.

1.3. Các yếu tố tác động tới hoạt động kinh doanh du lịch

1.3.1. Vị trí địa lý và điều kiện tự nhiên

Vị trí địa lý và điều kiện tự nhiên của một quốc gia, một vùng, một địa phương như địa hình, rừng, biển, khí hậu, nguồn nước, tài nguyên thực vật, động vật. . . có ý nghĩa rất quan trọng đối với việc hình thành các trung tâm, khu, điểm đến du lịch và tính bền vững của các sản phẩm du lịch. cộng với nằm ở vị trí có hệ thống giao thông thuận lợi thì ở nơi đó chắc chắn sẽ có sức hấp dẫn lớn thu hút khách du lịch đến tham quan, nghiên cứu. Đồng thời, nơi đó cũng sẽ có khả năng đáp ứng các yêu cầu của nhiều loại hình du lịch với các đối tượng khác nhau góp phần thúc đẩy mạnh hoạt động kinh doanh du lịch phát triển.

1.3.2. Điều kiện kinh tế - xã hội

- Sự phát triển của nền sản xuất xã hội và các ngành kinh tế:

Sự phát triển của du lịch bị chi phối bởi nền sản xuất xã hội. Để giải quyết nhu cầu ăn, ở, đi lại nghỉ ngơi du lịch của con người, những cái thiết yếu nhất đối với khách du lịch như mạng lưới đường giao thông, phương tiện giao thông, khách sạn, nhà hàng. . . khó có thể trông cậy vào một nền kinh tế yếu kém.

- Dân cư và lao động: Số dân, thành phần dân tộc, đặc điểm nhân khẩu, cấu trúc, sự phân bố và mật độ dân cư có ý nghĩa rất lớn đối với sự phát triển du lịch. Nhu cầu du lịch của con người tùy thuộc vào đặc điểm xã hội, nhân khẩu của dân cư. Việc nghiên cứu, phân tích kết cấu dân cư theo nghề nghiệp, lứa tuổi để xác định nhu cầu nghỉ ngơi du lịch có ý nghĩa quan trọng để phát triển du lịch.

- Điều kiện sống của dân cư: Hình thành nhờ việc tăng thu nhập thực tế và cải thiện điều kiện sinh hoạt, nâng cao khẩu phần ăn uống, phát triển đầy đủ mạng lưới y tế, văn hóa, giáo dục, . . . du lịch chỉ có thể phát triển khi mức sống (vật chất, tinh thần) của con người đạt tới trình độ nhất định. Cùng với việc tăng mức thu nhập thực tế, các điều kiện sống khác cũng phải liên tục được cải thiện. Các phương tiện

đi lại của cá nhân tăng lên góp phần phát triển rộng rãi hoạt động kinh doanh du lịch.

- Nhu cầu nghỉ ngơi du lịch: sự thay đổi của nhu cầu này theo thời gian và không gian trở thành một trong những nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến quá trình ra đời và phát triển du lịch. Nhu cầu này được hình thành trong quá trình phát triển KT-XH dưới tác động của các yếu tố khách quan thuộc môi trường bên ngoài, giữa điều kiện sống hiện có với điều kiện sống cần có thông qua các dạng nghỉ ngơi khác nhau. Nhu cầu nghỉ ngơi du lịch là kết quả tác động tổng hợp của quá trình công nghiệp hóa và đô thị hóa, tăng mật độ và sự tập trung dân cư vào các thành phố, kéo dài tuổi thọ,...

- Thời gian rỗi: là thời gian cần thiết cho việc hồi phục sức lực của con người đã bỏ ra để tạo nên sản phẩm nào đấy trong điều kiện bình thường của sản xuất và cả thời gian cần thiết cho việc phục hồi mở rộng để đảm bảo tiếp tục nâng cao năng suất lao động. Nguồn quan trọng nhất làm tăng thời gian rỗi là giảm độ dài của tuần làm việc và giảm thời gian của công việc nội trợ.

1.3.3. Tài nguyên du lịch

Tài nguyên du lịch là tổng thể tự nhiên và văn hóa, lịch sử cùng các thành phần của chúng được sử dụng cho nhu cầu trực tiếp và gián tiếp cho việc sản xuất dịch vụ du lịch nhằm góp phần khôi phục và phát triển thể lực và trí lực của con người, khả năng lao động và sức khỏe của họ. Tài nguyên du lịch 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 kinh doanh du lịch. Tài nguyên du lịch bao gồm các thành phần và những kết hợp khác nhau của cảnh quan tự nhiên cùng cảnh quan nhân văn(văn hóa) có thể sử dụng cho dịch vụ du lịch và thỏa mãn nhu cầu về chữa bệnh, nghỉ ngơi, tham quan hay du lịch. Về thực chất, tài nguyên du lịch là các điều kiện tự nhiên, các đối tượng văn hóa – lịch sử đã bị biến đổi ở mức độ nhất định dưới ảnh hưởng của nhu cầu xã hội và khả năng sử dụng trực tiếp vào mục đích du lịch.

Xét về cơ cấu, tài nguyên du lịch có thể chia làm 2 nhóm: Tài nguyên thiên nhiên và tài nguyên nhân văn.

Các tài nguyên thiên nhiên gồm: địa hình, khí hậu, suối nước khoáng, biển, sông, hồ, thực vật, động vật, rừng, núi,...

Các tài nguyên nhân văn gồm: các tượng đài kiến trúc, công trình văn hóa (viện bảo tàng, triển lãm trưng bày nghệ thuật, nhà hát, thư viện,...), các di tích văn hóa, lịch sử, các loại hình văn hóa phi vật thể (lễ hội, âm nhạc cổ truyền, nghệ thuật,...).

Các đối tượng du lịch gắn với dân tộc học, các đối tượng văn hóa - thể thao và hoạt động nhận thức khác,... thường có sức hút lớn đối với khách du lịch và chúng có ý nghĩa quan trọng đến chiến lược phát triển du lịch của một quốc gia, một vùng, một địa phương. Mặt khác, tài nguyên du lịch đa dạng, giàu bản sắc cả về thiên nhiên (bãi biển, hang động, suối nước nóng, nước khoáng, đảo, lớp phủ thực vật và thế giới động vật quý hiếm, nhiều cảnh quan tự nhiên độc đáo điển hình,...) lẫn nhân văn (các di tích lịch sử, nghệ thuật kiến trúc, những phong tục tập quán, các làng nghề và truyền thống văn hóa đặc sắc của các dân tộc,...) tạo điều kiện phát triển nhiều loại hình du lịch phong phú hấp dẫn như: nghỉ dưỡng, thể thao, nghiên cứu khoa học, hội chợ, hội nghị, festival,.... dài ngày và ngắn ngày.

1.3.4. Kết cấu hạ tầng và cơ sở vật chất - kỹ thuật phục vụ du lịch.

Kết cấu hạ tầng là mạng lưới và phương tiện giao thông và các hệ thống thông tin liên lạc, điện, nước,... du lịch gắn với sự di chuyển của con người trên một khoảng cách nhất định phụ thuộc vào giao thông (mạng lưới đường sá và phương tiện giao thông). Mạng lưới giao thông càng thuận tiện, nhanh chóng, hệ thống thông tin liên lạc, điện, nước thì hoạt động kinh doanh du lịch càng được đẩy mạnh và trở thành hiện tượng phổ biến trong xã hội.

CSVK-KT du lịch gồm: tất cả các trang thiết bị kỹ thuật cần thiết để đón tiếp và phục vụ khách du lịch về lưu trú, ăn uống, vui chơi giải trí, các dịch vụ bổ sung khác. CSVK-KT du lịch đóng quan trọng trong quá trình tạo ra và thực hiện sản phẩm du lịch cũng như quyết định mức độ khai thác các tiềm năng du lịch nhằm thỏa mãn các nhu cầu của khách du lịch.

Nhìn chung, một quốc gia, một vùng, một địa phương sẽ không khai thác được tiềm năng phát triển du lịch nếu như không có điều kiện về KCHT và CSVC-KT du lịch thuận lợi.

1.3.5. Thị trường.

Thị trường phản ánh toàn bộ quan hệ giữa cung - cầu và các mối quan hệ như thông tin kinh tế, kỹ thuật nảy sinh từ các mối quan hệ đó. Thị trường du lịch là một bộ phận cấu thành của thị trường chung. Các mối quan hệ và cơ chế kinh tế này được hình thành trên cơ sở yêu cầu của các quy luật sản xuất và lưu thông hàng hóa, tồn tại trong các hình thái KT-XH nhất định. Ngày nay, thị trường du lịch đã mở rộng trên phạm vi toàn cầu, phát triển năng động với tốc độ nhanh, hội tụ các yếu tố văn minh của nhân loại. Do đó, có ảnh hưởng trực tiếp đến sự phát triển kinh tế du lịch. Thực tế cho thấy các quốc gia phát triển là các quốc gia có nền công nghiệp du lịch phát triển, thúc đẩy chuyển dịch cơ cấu kinh tế ngành và cơ cấu nền kinh tế quốc dân hợp lý và hiện đại.

1.3.6. Quản lý du lịch

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. Khi nói đến du lịch là nói đến con người đi tìm cái "chân, thiện, mỹ" để hưởng thụ, bảo vệ và tái tạo những sản phẩm, tài nguyên du lịch, nhà nước phải điều phối các thành viên, các nhóm xã hội khác nhau để họ thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình khi tham gia hoạt động kinh doanh du lịch với tư cách là một chủ thể (người bán, người mua và người trung gian). Bộ máy tổ chức và đội ngũ cán bộ quản lý nhà nước về du lịch cũng có ảnh hưởng lớn đến sự phát triển du lịch. Đội ngũ cán bộ quản lý có chuyên môn nghiệp vụ về du lịch, có trình độ ngoại ngữ tốt, am hiểu luật pháp quốc tế về du lịch, sử dụng thành thạo các thiết bị thông tin, điện tử. . . cộng với tổ chức bộ máy QLNN đối với hoạt động kinh doanh du lịch thống nhất, đồng bộ thì sẽ thúc đẩy du lịch phát triển nhanh. Ngược lại, sẽ làm cho du lịch chậm phát triển, thậm chí không phát triển và sử dụng lãng phí tài nguyên du lịch.

1.3.7. Các bên tham gia hoạt động du lịch

Các bên tham gia hoạt động kinh doanh du lịch bao gồm: khách du lịch; tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch; cộng đồng dân cư và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến du lịch. Các bên tham gia hoạt động kinh doanh du lịch có mối quan hệ chặt chẽ, tác động qua lại lẫn nhau, ảnh hưởng quyết định đến sự phát triển du lịch của một quốc gia, một vùng, một địa phương. Hoạt động kinh doanh du lịch chỉ phát triển, khi quốc gia, địa phương tạo điều kiện thuận lợi cho các bên tham gia cùng phát triển, không xem nhẹ bên nào.

1.4. Quản lý nhà nước đối với hoạt động du lịch.

1.4.1. Quan niệm và đặc điểm của quản lý nhà nước đối với hoạt động du lịch.

1.4.1.1. Quan niệm về quản lý nhà nước đối với hoạt động du lịch

Hoạt động du lịch là một vấn đề cần thiết được đặt lên hàng đầu. Hơn nữa du lịch ở Việt Nam mới trong giai đoạn đầu phát triển, còn gặp nhiều khó khăn và thách thức lớn do vậy rất cần có sự định hướng của Nhà nước để du lịch phát triển. Có thể kết luận rằng hoạt động du lịch trong nền kinh tế thị trường cần phải có sự quản lý của Nhà nước bởi vì:

- Một mặt, do những khuyết tật và hạn chế của cơ chế thị trường gây nên. Mặt khác, do Nhà nước đóng vai trò chủ đạo trong nền kinh tế, thể hiện ở việc định hướng phát triển kinh tế - xã hội nói chung, cũng như đối với ngành kinh tế du lịch nói riêng trong từng thời kỳ. Nhà nước còn điều tiết, can thiệp vào các quan hệ du lịch nhằm đảm bảo sự ổn định thị trường, giá cả và sự phát triển bền vững củangành.

- Quản lý nhà nước về hoạt động du lịch tạo ra sự thống nhất trong tổ chức và phối

hợp cáchoạtđộng củacoquanquảnlý nhànướcvềhoạtđộngdulịch.Đồngthời, chỉ có sự quản lý thống nhất của Nhà nước về hoạt động du lịch mới giúp cho việc khai thác các thế mạnh của từng vùng, từng địa phương đạt kết quả, hơn nữa lại phát huy lợi thế so sánh của quốc gia trong phát triển du lịch quốc tế.

Ngoài ra, du lịch còn là một ngành kinh tế mũi nhọn của nước ta. Nó liên quan đến nhiều ngành, nhiều lĩnh vực khác. Do vậy, cần thiết phải có sự quản lý của Nhà nước để điều hòa mối quan hệ giữa du lịch với các ngành, các lĩnh vực có liên quan.

1.4.1.2. Đặc điểm của quản lý nhà nước đối với hoạt động du lịch.

Một là, Nhà nước là người tổ chức và quản lý các HDDL diễn ra trong nền kinh tế thị trường. Xuất phát từ đặc trưng của nền kinh tế thị trường là tính phức tạp, năng động và nhạy cảm. Vì vậy, HDDL đòi hỏi phải có một chủ thể có tiềm lực về mọi mặt để đứng ra tổ chức và điều hành, chủ thể ấy không ai khác chính là Nhà nước - vừa là người quản lý, vừa là người tổ chức HDDL. Để hoàn thành sứ mệnh của mình, Nhà nước phải đề ra pháp luật, chính sách, chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, . . . và sử dụng các công cụ này để tổ chức và quản lý HDDL.

Hai là, hệ thống công cụ như pháp luật, chính sách, chiến lược, quy hoạch, kế hoạch. . . phát triển du lịch là cơ sở, là những công cụ để Nhà nước tổ chức và quản lý HDDL. Trong nền kinh tế thị trường, HDDL diễn ra hết sức phức tạp với sự đa dạng về chủ thể, về hình thức tổ chức và quy mô hoạt động. . . Dù phức tạp thế nào đi chăng nữa, sự quản lý của Nhà nước cũng phải bảo đảm cho HDDL có tính tổ chức cao, ổn định, công bằng và có tính định hướng rõ rệt. Do đó, Nhà nước phải ban hành pháp luật, đề ra các chính sách, chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển du lịch. . . và dùng các công cụ này tác động vào lĩnh vực du lịch.

Ba là, QLNN đối với HDDL đòi hỏi phải có một bộ máy nhà nước mạnh, có hiệu lực, hiệu quả và một đội ngũ cán bộ quản lý nhà nước có trình độ, năng lực thật sự. QLNN đối với HDDL phải tạo được những cân đối chung, điều tiết được thị trường, ngăn ngừa và xử lý những đột biến xấu, tạo môi trường pháp lý thuận lợi cho mọi HDDL phát triển. Và để thực hiện tốt điều này thì tổ chức bộ máy và đội ngũ cán bộ QLNN không thể khác hơn là phải được tổ chức thống nhất, đồng bộ, có hiệu quả từ Trung ương đến địa phương.

Bốn là, QLNN đối với HDDL còn xuất phát từ chính nhu cầu khách quan của sự gia tăng vai trò của chính sách, pháp luật. . . trong nền kinh tế thị trường với tư cách là công cụ quản lý. Nền kinh tế thị trường với những quan hệ kinh tế rất đa dạng và năng động đòi hỏi có một sân chơi an toàn và bình đẳng, đặc biệt khi vấn đề toàn cầu hoá kinh tế, hội nhập kinh tế quốc tế là mục tiêu mà các quốc gia hướng tới. Trong bối cảnh đó, phải có một hệ thống chính sách, pháp luật hoàn chỉnh, phù hợp không chỉ với điều kiện ở trong nước mà còn với thông lệ và luật pháp quốc tế. Đây là sự thách thức lớn đối với mỗi quốc gia. Bởi vì, mọi quan hệ hợp tác dù ở bất kỳ lĩnh vực nào và với đối tác nào cũng cần có trình tự nhất định và chỉ có thể dựa trên cơ sở chính sách, pháp luật.

1.4.2. Vai trò quản lý nhà nước đối với hoạt động du lịch.

Với mục đích hỗ trợ và tạo điều kiện cho du lịch phát triển nhanh và bền vững, Nhà nước sử dụng tất cả các biện pháp có thể để can thiệp vào HDDL nhằm tạo ra môi trường du lịch lành mạnh, phân bổ nguồn lực một cách tối ưu và thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, phát triển xã hội một cách hài hòa, phù hợp với giá trị truyền thống và văn hóa của một quốc gia, một vùng, một địa phương. Mặt khác, với tính chất là một ngành KT-XH mang lại những hiệu quả tổng hợp, cũng như các ngành kinh tế khác, du lịch muốn phát triển bền vững không thể đặt ngoài sự quản lý vĩ mô của Nhà nước. Vai trò QLNN đối với HDDL được thể hiện ở những khía cạnh sau:

Thứ nhất, nếu không có sự quản lý của Nhà nước thì HDDL sẽ vận động theo hai hướng vừa tích cực, vừa tiêu cực. Đó là quy luật vận động của nền kinh tế thị trường nói chung. Vai trò QLNN thể hiện ở chỗ, Nhà nước trên cơ sở nắm bắt những quy luật vận động khách quan của nền kinh tế, định hướng cho HDDL phát triển theo hướng tích cực, hạn chế tiêu cực để nhanh chóng đạt được các mục tiêu đã đề ra.

Thứ hai, trong quá trình tham gia HDDL, các tổ chức và cá nhân không thể tự giải quyết những vấn đề vượt quá khả năng của mình như các vấn đề về môi

trường, an ninh, an toàn cho du khách cũng như các vấn đề về hợp tác quốc tế và vấn đề về thủ tục hành chính trong du lịch. Do đó, cần phải có sự quản lý của Nhà nước nhằm tạo điều kiện cho HDDL phát triển.

Thứ ba, du lịch là ngành có định hướng tài nguyên. Vì thế, trong quá trình hoạt động, tổ chức và doanh nghiệp du lịch thường chỉ quan tâm đến lợi nhuận riêng của mình mà không quan tâm đến việc bảo vệ tài nguyên du lịch. Do vậy, Nhà nước phải tham gia vào việc phân phối và sử dụng tài nguyên bằng việc ban hành các quy định về duy trì và bảo vệ tài nguyên du lịch.

Thứ tư, QLNN đối với HDDL thực chất cũng là để Nhà nước bảo vệ lợi ích của chính mình. Bởi vì bất cứ một hoạt động KT-XH nào cũng có một phần tài sản của Nhà nước, đó là các doanh nghiệp du lịch của Nhà nước, KCHT, CSVC-KT của Nhà nước đầu tư cho HDDL.

Thứ năm, du lịch là một ngành KT-XH liên quan đến nhiều ngành, nhiều lĩnh vực khác. Để du lịch phát triển tốt, Nhà nước cần ban hành những quy định pháp luật nhằm điều hòa lợi ích cũng như đảm bảo sự hỗ trợ phát triển giữa du lịch với các ngành, lĩnh vực có liên quan.

1.4.3. Các cơ sở pháp lý về quản lý nhà nước đối với hoạt động du lịch

Theo điều 10 của luật du lịch thì quản lý nhà nước về du lịch có 09 nội dung để đánh giá hoạt động quản lý về du lịch của cơ quan nhà nước ở Châu Đốc :

Xây dựng và tổ chức thực hiện chiến lược, quy hoạch, kế hoạch và chính sách phát triển du lịch.

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.

Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật và thông tin về du lịch.

Tổ chức, quản lý hoạt động đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực; nghiên cứu, ứng dụng khoa học và công nghệ.

Tổ chức điều tra, đánh giá tài nguyên du lịch để xây dựng quy hoạch phát triển du lịch, xác định khu du lịch, điểm du lịch, tuyến du lịch, đô thị du lịch.

Tổ chức thực hiện hợp tác quốc tế về du lịch; hoạt động xúc tiến du lịch ở trong nước và nước ngoài.

Quy định tổ chức bộ máy quản lý nhà nước về du lịch, sự phối hợp của các cơ quan nhà nước trong việc quản lý nhà nước về du lịch.

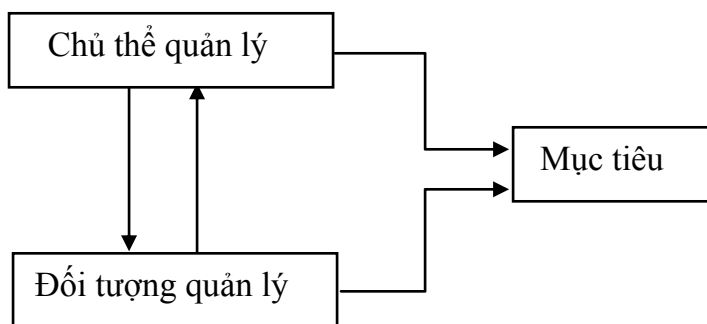
Cấp, thu hồi giấy phép, giấy chứng nhận về hoạt động du lịch.

Kiểm tra, thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm pháp luật về du lịch.

1.5. Quản lý nhà nước về kinh doanh du lịch

1.5.1. Khái niệm

Quản lý nói chung là sự tác động có tổ chức, có mục đích của chủ thể quản lý lên đối tượng quản lý và khách thể quản lý nhằm sử dụng có hiệu quả các nguồn lực để đạt được các mục đích đặt ra trong sự vận động của sự vật (Phan Huy Đường & cộng sự, 2017).

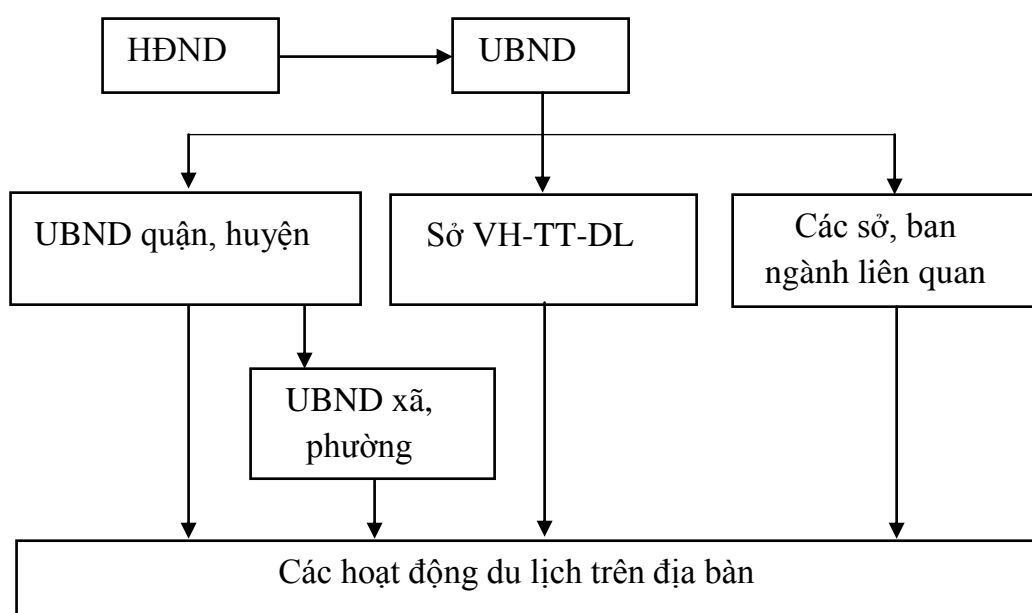


Hình 1.2. Sơ đồ quản lý

* Nguồn: Phan Huy Đường & cộng sự, 2017.

Trong quá trình tồn tại và phát triển của xã hội loài người, quản lý xuất hiện như một tất yếu khách quan. Có thể theo đó có nhiều dạng quản lý, nhiều chủ thể quản lý khác nhau trong sự vận động và phát triển của xã hội. Quản lý nhà nước là một dạng quản lý do nhà nước làm chủ thể, định hướng điều hành, chi phối,... để đạt được mục tiêu kinh tế xã hội trong những giai đoạn khác nhau. Theo tác giả Phan Huy Đường & cộng sự (2017) cho rằng quản lý nhà nước là sự quản lý xã hội bằng quyền lực nhà nước, ý chí nhà nước, thông qua bộ máy nhà nước làm thành hệ thống tổ chức điều khiển quan hệ xã hội và hành vi hoạt động của con người để đạt được mục tiêu kinh tế xã hội nhất định, theo những thời gian nhất định với hiệu quả cao.

Từ khái niệm về quản lý, có thể thấy quản lý nhà nước là sự tác động của cơ quan nhà nước có thẩm quyền đến đối tượng chịu sự quản lý, nhằm hướng hành vi của họ đến các mục tiêu nhà nước mong muốn thực hiện. Đối với hoạt động kinh doanh du lịch, các thành phần tham gia vào hoạt động này bao gồm: khách du lịch, các doanh nghiệp cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho khách du lịch, chính quyền sở tại, cộng đồng dân cư địa phương. Từ đó, ta có thể thấy rằng các thành tố trong hoạt động quản lý nhà nước về du lịch, gồm: Chủ thể quản lý(các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch); đối tượng quản lý(các hoạt động trong lĩnh vực du lịch); công cụ quản lý(chiến lược, quy hoạch, chính sách, kế hoạch phát triển du lịch). Cụ thể là:



Hình 1.3. Sơ đồ quản lý nhà nước về hoạt động du lịch

** Nguồn: Tổng hợp của tác giả.*

- Chủ thể QLNN về du lịch gồm: Cơ quan QLNN về du lịch là Hội đồng nhân dân(HĐND) và Ủy ban nhân dân(UBND) tỉnh thành cùng với các cơ quan tư vấn, giúp việc như Sở Văn hóa, Thể thao và du lịch(VH-TT-DL), các sở ngành có liên quan. Cơ quan QLNN về du lịch cấp thành phố thực hiện quản lý theo phân cấp được quy định, dưới sự chỉ đạo của các cơ quan quản lý cấp tỉnh và chịu sự giám sát của nhân dân.

- Đối tượng quản lý: là các hoạt động kinh doanh du lịch và các hoạt động liên quan đến du lịch trên địa bàn quản lý.

- Công cụ quản lý: các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền ở địa phương thực hiện quản lý các hoạt động kinh doanh du lịch bằng hệ thống các công cụ quản lý kinh tế như các chiến lược, quy hoạch, chính sách, kế hoạch phát triển hoạt động kinh doanh du lịch, các quy định của pháp luật trong phạm vi thẩm quyền được phân cấp.

1.5.2. Nội dung quản lý nhà nước về kinh doanh du lịch

QLNN về du lịch có chức năng quản lý trên địa bàn và chịu sự chỉ đạo của các cơ quan ngành dọc ở cấp tỉnh và trung ương. Trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, chính quyền cấp thành phố có trách nhiệm thực hiện QLNN về du lịch tại địa phương theo sự phân cấp, cụ thể hóa chính sách phát triển hoạt động kinh doanh du lịch phù hợp với thực tế địa phương, có biện pháp bảo vệ an ninh, trật tự, an toàn xã hội, vệ sinh môi trường tại khu du lịch, điểm du lịch, tuyến du lịch, đô thị du lịch. Từ các phân tích trên, có thể tiếp cận QLNN về du lịch gồm các nội dung cụ thể như sau: Hoạch định phát triển hoạt động kinh doanh du lịch ở địa phương; xây dựng và thực hiện chính sách về hoạt động kinh doanh du lịch trên địa bàn; tổ chức hoạt động kinh doanh du lịch trên địa bàn; phát triển kết cấu hạ tầng du lịch trên địa bàn; khuyến khích, hỗ trợ các cơ sở kinh doanh du lịch trên địa bàn; kiểm tra, kiểm soát hoạt động kinh doanh du lịch trên địa bàn (dẫn theo Ngô Nguyễn Hiệp Phước, 2018).

- Hoạch định phát triển các hoạt động kinh doanh du lịch: Là việc định hướng phát triển thông qua các công cụ như chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, thông tin và các nguồn lực của nhà nước. Để hoạt động kinh doanh du lịch phát triển cần phải có hoạch định phát triển du lịch, đây là một trong những nội dung QLNN có tính quyết định đối với sự phát triển hoạt động kinh doanh du lịch. Hoạch định phát triển du lịch để định hướng hoạt động kinh doanh du lịch địa phương phát triển theo quỹ đạo và mục tiêu KT-XH đã được định ra, hướng dẫn các nhà kinh doanh, các tổ chức kinh tế hoạt động hướng đích theo các mục tiêu chung. Việc định hướng phải đảm bảo theo các nguyên tắc của thị trường, mang tính mềm dẻo, uyển chuyển, vừa đảm

bảo tính tự chủ vừa thực hiện mục tiêu chung. Việc hoạch định phát triển các hoạt động kinh doanh du lịch ở địa phương phải đảm bảo phù hợp với chiến lược, quy hoạch phát triển chung của vùng và cả nước, phù hợp với nhu cầu hội nhập ngày càng sâu, rộng vào nền kinh tế thế giới gắn với tiến trình phát triển đất nước.

- Xây dựng và thực thi chính sách về hoạt động du lịch: Nhằm tạo lập môi trường thuận lợi cho các doanh nghiệp và các hoạt động kinh doanh du lịch hoạt động hiệu quả. Tạo lập môi trường thuận lợi, bao gồm: môi trường chính trị ổn định; môi trường văn hóa xã hội phù hợp nền kinh tế thị trường; xây dựng và hoàn thiện kết cấu hạ tầng; môi trường an ninh trật tự, kỷ luật, kỷ cương; môi trường thông tin. Thực hiện nội dung này, chính quyền địa phương có chức năng tạo ra các dịch vụ công về môi trường chính trị, pháp lý, an ninh, thủ tục quản lý, điều kiện kinh doanh, thông tin, an toàn xã hội. Đồng thời, ban hành và bảo đảm thi hành pháp luật, bảo đảm các điều kiện và nguyên tắc cơ bản như: quyền sở hữu, tự do kinh doanh, xử lý tranh chấp, bảo đảm xã hội phát triển lành mạnh, có văn hóa. Hoạt động du lịch là khâu đột phá, kích thích sự phát triển của nhiều hoạt động khác trong các ngành, lĩnh vực và cũng là hoạt động tạo ra lợi nhuận cao. Vì vậy phải có chính sách hợp lý để hướng doanh nghiệp sử dụng nguồn lợi nhuận thu được tiếp tục đầu tư cho sự phát triển lâu dài và bền vững, khai thác hợp lý tiềm năng du lịch sẵn có của địa phương để góp phần cải thiện đời sống vật chất và tinh thần cho người dân, thúc đẩy phát triển kinh tế địa phương mạnh mẽ và bền vững.

- Tổ chức hoạt động kinh doanh du lịch: Là nhiệm vụ của chính quyền địa phương nhằm tổ chức điều hành hoạt động kinh doanh du lịch làm cho sự phát triển hoạt động kinh doanh du lịch địa phương đi đúng hướng theo chiến lược, quy hoạch, kế hoạch đã định. Tham gia hoạt động kinh doanh du lịch gồm có: các chủ thể kinh doanh du lịch, du khách, cộng đồng dân cư địa phương, chính quyền sở tại, hàng hóa và dịch vụ du lịch. Trong đó, để có hàng hóa, dịch vụ du lịch cần phải có tài nguyên du lịch và cơ sở hạ tầng du lịch. Do đó, Chính quyền địa phương tổ chức hoạt động kinh doanh du lịch có thể phân chia các yếu tố trên thành đối tượng và chủ thể tổ chức, điều hành. Đối tượng tổ chức, điều hành chủ yếu là: các chủ thể

kinh doanh du lịch, tài nguyên du lịch và cơ sở hạ tầng du lịch. Chủ thể tổ chức, điều hành là chính quyền địa phương.

- Phát triển kết cấu hạ tầng du lịch: Kết cấu hạ tầng cho phát triển hoạt động kinh doanh du lịch là nhân tố tác động trực tiếp đến sự phát triển nhanh hay chậm, là một trong các yếu tố để tổ chức hoạt động kinh doanh du lịch, bán các sản phẩm du lịch và phát triển du lịch ở địa phương nhằm tăng thu nhập và nâng cao đời sống cho người dân. Có thể thấy phát triển kết cấu hạ tầng du lịch sẽ bao gồm phát triển hệ thống kết cấu hạ tầng xã hội và cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch để phục vụ nhu cầu du khách và sự phát triển hoạt động kinh doanh du lịch địa phương. Kinh doanh du lịch có cạnh tranh thu hút được nhiều du khách hay không một phần lớn là nhờ vào mức độ hiện đại của kết cấu hạ tầng du lịch. Mức độ hiện đại của kết cấu hạ tầng du lịch hoàn toàn phụ thuộc vào quy mô, hiệu quả sử dụng nguồn vốn đầu tư.

- Khuyến khích, hỗ trợ các cơ sở kinh doanh du lịch: Các cơ sở kinh doanh du lịch vừa là nơi sản xuất, vừa là nơi cung ứng dịch vụ nên du khách muốn tiêu dùng dịch vụ thì phải đến các cơ sở kinh doanh du lịch. Có 4 loại hình kinh doanh du lịch tiêu biểu: kinh doanh lữ hành, kinh doanh khách sạn, kinh doanh vận chuyển khách du lịch và kinh doanh các dịch vụ du lịch khác. Để đảm bảo được tính hiệu quả kinh tế, tính cạnh tranh giúp các doanh nghiệp tham gia hoạt động kinh doanh du lịch tồn tại, phát triển và đạt lợi nhuận lâu dài, bên cạnh việc tạo môi trường thuận lợi cho doanh nghiệp hoạt động cần có các chính sách khuyến khích, hỗ trợ đối với các cơ sở kinh doanh du lịch trên địa bàn, bao gồm các chính sách về vốn, thuế; chính sách ổn định thị trường, phát triển sản phẩm du lịch; chính sách đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch; chính sách liên kết phát triển hoạt động kinh doanh du lịch.

- Kiểm tra, kiểm soát hoạt động du lịch: Trong sự phát triển của du lịch và thực hiện các hoạt động kinh doanh du lịch sẽ phát sinh các hành vi tiêu cực như khai thác quá mức các công trình, khu, điểm du lịch, làm ô nhiễm môi trường sinh thái, những hoạt động kinh doanh du lịch không lành mạnh, trái với bản sắc văn hóa của đất nước, của địa phương. Do đó, phải thực hiện thường xuyên công tác kiểm tra, thanh tra và giám sát đối với hoạt động kinh doanh du lịch nhằm phòng ngừa

hoặc ngăn chặn kịp thời những hành vi tiêu cực có thể xảy ra. Kiểm tra, kiểm soát là tổng thể các hoạt động của cơ quan QLNN nhằm phát hiện và xử lý những hành vi vi phạm, thông qua đó để nắm được những khó khăn, trở ngại của các chủ thể kinh doanh du lịch nhằm thúc đẩy hoạt động kinh doanh du lịch địa phương phát triển đúng hướng và vững chắc. Việc kiểm tra, kiểm soát gồm: Kiểm tra, giám sát; thanh tra chuyên ngành du lịch và thanh tra nhà nước; xử lý vi phạm. Thông qua các hình thức này có thể đánh giá chuẩn xác và xác định các can thiệp cần thiết của nhà nước đối với hoạt động kinh doanh du lịch ở thành phố, kiểm tra, kiểm soát hoạt động kinh doanh du lịch cần sâu sát, kịp thời, nhưng không làm ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh du lịch.

1.6. Các tiêu chí đánh giá và các nhân tố ảnh hưởng đến quản lý nhà nước về hoạt động kinh doanh du lịch

1.6.1. Tiêu chí đánh giá quản lý nhà nước về hoạt động kinh doanh du lịch

Nhằm tăng cường công tác quản lý nhà nước về hoạt động du lịch và khuyến khích đầu tư, nâng cấp chất lượng dịch vụ của hoạt động du lịch, Bộ Văn hóa, Thể thao và du lịch đã xây dựng Bộ tiêu chí đánh giá điể đến các khu du lịch bao gồm tổng 32 tiêu chí, trong đó gồm 6 nhóm tiêu chí cụ thể là: (1) Nhóm tiêu chí về tài nguyên du lịch, (2) Nhóm tiêu chí về sản phẩm dịch vụ, (3) Nhóm tiêu chí về quản lý điể đến, (4) Nhóm tiêu chí về cơ sở hạ tầng, (5) Nhóm tiêu chí về sự tham gia của cộng đồng địa phương và (6) Nhóm tiêu chí về sự hài lòng của khách (Quyết định số 4640/QĐ-BVHTTDL, 28/12/2016 của Bộ Văn hóa, Thể thao và du lịch).

1.6.2. Các nhân tố tác động đến quản lý nhà nước về hoạt động kinh doanh du lịch

Nghiên cứu của Ngô Nguyễn Hiệp Phước (2018) về Quản lý nhà nước về du lịch trên địa bàn thành phố Cần Thơ trong hội nhập quốc tế đã chỉ ra các nhân tố tác động đến quản lý nhà nước về hoạt động du lịch như sau:

- Các nhân tố chủ quan:

Thứ nhất, nhân tố cơ cấu tổ chức QLNN về du lịch: có ảnh hưởng lớn đến sự phát triển hoạt động kinh doanh du lịch. Tổ chức bộ máy QLNN đối với hoạt động

kinh doanh du lịch phù hợp với yêu cầu phát triển thì sẽ thúc đẩy hoạt động kinh doanh du lịch phát triển nhanh và mạnh ngược lại, sẽ làm cho hoạt động kinh doanh du lịch chậm phát triển, thậm chí không phát triển và sử dụng lãng phí tài nguyên du lịch.

Thứ hai, nhân tố trình độ của cán bộ QLNN về du lịch: Đội ngũ cán bộ, công chức thực hiện chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan QLNN về du lịch, tham mưu xây dựng chính sách phát triển hoạt động kinh doanh du lịch, ban hành các văn bản, quy định và tổ chức, điều hành, quản lý các hoạt động kinh doanh du lịch của địa phương. Do đó, họ sẽ là nhân tố quan trọng góp phần xây dựng, tạo lập môi trường cho hoạt động kinh doanh du lịch như: Lập kế hoạch quản lý và xây dựng cơ sở hạ tầng; phát triển nguồn nhân lực; phát triển sản phẩm, công nghệ và phát triển các hệ thống; các ngành liên quan và mua sắm.

Thứ ba, nhân tố về cơ chế, chính sách QLNN về du lịch: Các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền thực hiện quản lý du lịch bằng hệ thống các công cụ quản lý kinh tế như chiến lược, quy hoạch, chính sách, kế hoạch phát triển du lịch, các quy định của pháp luật trong phạm vi thẩm quyền được phân cấp. Việc QLNN về du lịch của địa phương tốt sẽ tháo gỡ được nhiều khó khăn vướng mắc, giải phóng các rào cản để huy động nguồn lực cho đầu tư phát triển du lịch, đảm bảo sử dụng nguồn lực đúng mục đích, tiết kiệm, hiệu quả và bảo vệ được môi trường sinh thái; khai thác được nguồn lực du lịch phục vụ quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước; chuyển dịch cơ cấu kinh tế và các mục tiêu KT-XH, quốc phòng, an ninh. Nếu như Chính quyền địa phương thiếu quan tâm, buông lỏng QLNN về du lịch, thiếu kiểm tra, kiểm soát việc thực thi chủ trương, chính sách về hoạt động kinh doanh du lịch của các bên tham gia sẽ làm phát sinh các hiện tượng vi phạm, tác động tiêu cực đến phát triển hoạt động kinh doanh du lịch.

- Các nhân tố khách quan:

Thứ nhất, các nhân tố từ môi trường bên ngoài: Trong QLNN về du lịch ở địa phương phải đảm bảo môi trường an ninh - chính trị, trật tự an toàn xã hội hòa bình, ổn định. Địa phương có môi trường an ninh - chính trị, trật tự an toàn xã hội, ổn định tạo điều kiện phát triển hoạt động kinh doanh du lịch, có sức thu hút đối với

du khách vì họ có cảm giác an toàn, yên ổn và đảm bảo trong chuyến du lịch. Ngược lại, địa phương sẽ không thu hút được du khách, nếu không đảm bảo được an toàn, khó khăn trong việc đi lại, cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch bị tàn phá. Điều đó ảnh hưởng đến sự phát triển hoạt động kinh doanh du lịch. Xu hướng phổ biến hiện nay là du khách luôn tìm đến những nơi có điều kiện an ninh, chính trị ổn định, nhằm đảm bảo sự an toàn cho chuyến đi.

Vị trí địa lý cũng có vai trò quan trọng đối với QLNN về du lịch. Vị trí địa lý được coi là thuận lợi đối với du lịch gồm điểm du lịch nằm trong khu vực phát triển du lịch, khoảng cách từ điểm du lịch đến các nguồn gửi khách du lịch không quá xa (khách không mất nhiều thời gian và chi phí đi lại trong chuyến du lịch của mình). Trong một số trường hợp, khoảng cách xa lại có sức hút đối với du khách có khả năng thanh toán cao và có tính hiếu kỳ.

Điều kiện về kinh tế sẽ có tác động đến QLNN về du lịch của địa phương. Với nền kinh tế phát triển, sẽ đảm bảo cung cấp hàng hóa thiết yếu cho hoạt động kinh doanh du lịch và nguồn vốn để duy trì, phát triển hoạt động kinh doanh du lịch cũng như thiết lập các mối quan hệ kinh tế với bạn hàng trong việc cung ứng hàng hóa và dịch vụ đủ về số lượng, đảm bảo về chất lượng. Từ đó tạo điều kiện tăng thu ngoại tệ cho các tổ chức du lịch và cho địa phương. Do đó, với điều kiện kinh tế phát triển sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho cơ quan QLNN về du lịch của địa phương xây dựng chính sách phát triển hoạt động kinh doanh du lịch.

Hệ thống kết cấu hạ tầng xã hội, điều kiện về cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch và tài nguyên du lịch, danh lam thắng cảnh, công trình, di sản văn hóa, lịch sử, nghệ thuật, phong tục tập quán,... là yếu tố giúp cho việc QLNN về du lịch hiệu quả. Đây là cơ sở để khai thác tiềm năng du lịch và nâng cao chất lượng sản phẩm du lịch, đảm bảo thỏa mãn các nhu cầu của du khách, thu hút đa dạng du khách và giữ vai trò quan trọng trong quá trình sản xuất và tiêu thụ sản phẩm du lịch.

Nguồn nhân lực là một trong những nhân tố ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động kinh doanh du lịch và QLNN về du lịch. Người lao động sẽ trực tiếp thực hiện các hoạt động kinh doanh du lịch, khai thác các nguồn lực phục vụ du lịch, cung cấp hàng hóa, sản phẩm phục vụ du khách. Thành phố xây dựng được nguồn nhân lực

du lịch chất lượng cao là yếu tố quan trọng để tạo ra nhiều sản phẩm du lịch có chất lượng cao, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh của điểm đến du lịch nói chung và mỗi doanh nghiệp nói riêng.

Nguồn vốn và quy mô, chất lượng hoạt động của các cơ sở cung ứng sản phẩm, dịch vụ du lịch cũng ảnh hưởng lớn đến QLNN về du lịch của thành phố. hoạt động kinh doanh du lịch là một hoạt động kinh tế tổng hợp nên rất cần vốn để đầu tư phát triển như đầu tư trang bị cơ sở vật chất - hạ tầng, cơ sở lưu trú du lịch. hoạt động kinh doanh du lịch địa phương có cạnh tranh thu hút được nhiều du khách hay không một phần lớn là nhờ vào mức độ hiện đại của cơ sở vật chất - hạ tầng và cơ sở lưu trú du lịch và điều này phụ thuộc vào quy mô, hiệu quả sử dụng nguồn vốn đầu tư. Số lượng, quy mô và chất lượng hoạt động của các cơ sở cung ứng sản phẩm, dịch vụ du lịch có ảnh hưởng quan trọng tới sự phát triển hoạt động kinh doanh du lịch. Do đó, QLNN về du lịch cần đảm bảo điều kiện thuận lợi cho việc tham gia và hoạt động kinh doanh du lịch của các doanh nghiệp. Các DNDL cung ứng ra thị trường những sản phẩm du lịch đáp ứng nhu cầu của du khách; đồng thời, cùng tồn tại và phát triển sẽ tạo ra sự cạnh tranh để nâng cao chất lượng phục vụ; đầu tư mở rộng quy mô để có điều kiện đầu tư chiều sâu, ứng dụng khoa học - công nghệ, mở rộng liên doanh liên kết, đào tạo nguồn nhân lực, phát triển đồng bộ các loại hình du lịch để hợp tác và hỗ trợ lẫn nhau cùng phát triển.

Thứ hai, các nhân tố từ phía du khách: Nhu cầu, sở thích của du khách rất đa dạng. Du khách có thể là sinh viên, học sinh, người trong độ tuổi lao động, người cao tuổi quan tâm đến giá cả phải chăng nhiều hơn. Nhiều du khách không mua chương trình du lịch trọn gói mà muốn tự do trong chuyến đi về ăn, ngủ, thời gian... Ngoài ra, du khách khi đi du lịch có nhiều nhu cầu chi tiêu, nếu đáp ứng, kích thích được nhu cầu trong chi tiêu của du khách, tức chi tiêu càng nhiều thì hoạt động kinh doanh du lịch càng phát triển, nguồn thu của địa phương càng gia tăng. du khách ngoài chi tiêu các dịch vụ cơ bản(ăn, ở, vận chuyển), còn chi tiêu cho các dịch vụ bổ sung(mua sắm hàng hóa, đặc sản, đồ lưu niệm, tham quan, giải trí...). Vì vậy, trong QLNN về du lịch của chính quyền địa phương cũng như các DNDL cần nắm bắt

được nhu cầu này để đưa ra các chính sách phát triển sản phẩm du lịch nói riêng và hoạt động kinh doanh du lịch nói chung.

Thứ ba, cạnh tranh quốc tế: Hội nhập quốc tế sẽ làm gia tăng tiếp cận nguồn khách quốc tế, mở rộng thị trường và phát triển những loại hình du lịch mới. Hội nhập quốc tế về du lịch sẽ tác động đến năng lực cạnh tranh trong hoạt động kinh doanh du lịch, từ đó tác động nâng cao chất lượng, đa dạng hóa sản phẩm du lịch và quảng bá du lịch. Hội nhập quốc tế có nhiều biến động, nhiều yếu tố mới vừa là cơ hội vừa là thách thức đối với ngành du lịch.

Trong hội nhập quốc tế, đi liền với hợp tác là cạnh tranh. Cạnh tranh quốc gia, nhất là giữa các quốc gia trong cùng khu vực ngày càng gay gắt hơn. Kinh nghiệm quản lý tiên tiến, công nghệ hiện đại, nguồn nhân lực chất lượng cao là công cụ cạnh tranh chủ yếu trong tất cả các lĩnh vực của hoạt động du lịch.

Tùy thuộc vào mức độ hội nhập và trình độ thích ứng của nền kinh tế, hoạt động kinh doanh du lịch chịu sự tác động của cách mạng khoa học - công nghệ. Cách mạng khoa học - công nghệ thúc đẩy kinh tế tri thức phát triển, tác động đến sự phát triển của kinh tế thế giới, mở ra triển vọng mới cho mỗi nền kinh tế tham gia vào phân công lao động toàn cầu. Công nghệ mới làm thay đổi căn bản phương thức quan hệ kinh tế, đặc biệt là công nghệ thông tin truyền thông được ứng dụng mạnh trong du lịch. Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch, nhân lực du lịch sẽ chịu ảnh hưởng sâu sắc của tác động này, vừa có cơ hội nhưng cũng vừa là thách thức. Internet đã kết nối cả thế giới lại với nhau, sự cách trở về không gian địa lý từng bước thu hẹp lại. Các ngành, nghề biến đổi liên tục, chu kỳ vòng đời của mỗi loại sản phẩm du lịch ngày càng ngắn lại, sản phẩm mới liên tục xuất hiện, khu vực dịch vụ phát triển nhanh và chiếm tỷ trọng lớn về giá trị gia tăng và việc làm.

Hoạt động kinh tế liên kết giữa các quốc gia tạo thành chuỗi giá trị gia tăng toàn cầu. Các địa phương buộc phải tham gia vào chuỗi giá trị gia tăng toàn cầu để cạnh tranh và hưởng lợi nhiều hơn. Đây là yếu tố đặc biệt quan trọng trong lĩnh vực du lịch. Hợp tác ASEAN ngày càng tăng cường cả bề rộng lẫn chiều sâu. Hiệp hội du lịch châu Á - Thái Bình Dương(PATA) hoạt động ngày càng có tiêu điểm hơn,

đang thu hẹp chênh lệch giữa các nước thành viên thông qua các sáng kiến hợp tác mới.

Quá trình hội nhập du lịch đòi hỏi hệ thống các văn bản pháp luật, chính sách liên quan đến phát triển hoạt động kinh doanh du lịch phải phù hợp với quy định và thông lệ của quốc tế, khu vực (UNWTO, ASEAN...). Đồng thời, HNQT cũng tác động tích cực đến nhận thức và kiến thức quản lý về du lịch.

Tuy nhiên, HNQT có tác động tiêu cực khi du lịch tăng trưởng gia tăng sức ép lên môi trường, chịu tác động mạnh mẽ của những bất ổn chính trị, xung đột, khủng bố, dịch bệnh, thiên tai, khủng hoảng kinh tế, tài chính tại các nước đối tác, các thị trường truyền thống. Bên cạnh đó, HNQT còn có các tác động tiêu cực lên môi trường KT-XH, văn hóa và cản trở sự phát triển hoạt động kinh doanh du lịch của địa phương.

1.7. Kinh nghiệm quản lý nhà nước về hoạt động kinh doanh du lịch ở một số địa phương

1.7.1. Tỉnh Kiên Giang

Kiên Giang được nhiều người biết đến là vùng đất du lịch nổi tiếng ở khu vực ĐBSCL, qua danh thắng nổi bật là đảo Phú Quốc và hòn Phụ Tử. Kiên Giang có trung tâm là thành phố Rạch Giá - một thành phố biển duy nhất ở miệt vườn sông nước, kể đến là địa danh Hà Tiên - một thời vang bóng với "thập cảnh" xưa. Ngoài ra, Kiên Giang có nền văn hóa phong phú, thể hiện qua các lĩnh vực văn học, nghệ thuật, ẩm thực, các làng nghề đậm chất truyền thống như đan đệm bàng, dệt chiếu Tà Niên, nắn nôi Hòn Đất, làm hàng thủ công mỹ nghệ bằng đôi môi, làm huyền phách ở Hà Tiên. Nhiều lễ hội được tổ chức hàng năm.

Những năm gần đây, du lịch Kiên Giang đã có sự phát triển đáng khích lệ. Tính từ năm 2013 đến 2017, Kiên Giang đã đón khoảng 20,4 triệu lượt khách, trong đó có 1,1 triệu lượt khách quốc tế, tăng trưởng bình quân hằng năm là 12,2%. Hệ thống cơ sở lưu trú toàn tỉnh có hơn 14.000 phòng, trong đó 3.455 phòng đạt tiêu chuẩn từ 3 đến 5 sao; doanh thu du lịch đạt 8.525 tỷ đồng. Các chuyến bay, chuyến tàu ra Phú Quốc rất đông hành khách, nhất là trong dịp Tết Nguyên đán vừa qua, các

hãng hàng không, tàu cao tốc phải tăng chuyến mới đủ cho nhu cầu đi lại(Xuân Quang, 2018).

Bài học kinh nghiệm quản lý nhà nước về hoạt động du lịch ở tỉnh Kiên Giang: Thứ nhất, việc nắm bắt được thời cơ để có những định hướng phát triển du lịch cho phù hợp với tình hình thực tế của tỉnh; triển khai thực hiện tốt pháp luật và các chính sách phát triển du lịch nhằm tạo lập môi trường pháp lý, kinh tế, xã hội và kết cấu hạ tầng thuận lợi cho sự phát triển du lịch ở địa phương. Thứ hai, trong quá trình phát triển, Kiên Giang đã và đang triển khai nhiều chính sách đồng bộ, đặc biệt là chính sách khuyến khích, thu hút đầu tư trong và ngoài nước vào khai thác ngày càng có hiệu quả các tiềm năng du lịch địa phương.

1.7.2. Thành phố Cần Thơ

Cần Thơ là thành phố trực thuộc Trung ương, phía Bắc giáp tỉnh An Giang và Đồng Tháp, phía Nam giáp tỉnh Sóc Trăng, phía Đông giáp tỉnh Vĩnh Long, phía Tây giáp tỉnh Kiên Giang, Hậu Giang và Bạc Liêu.

Với tiềm năng và lợi thế sẵn có, TP Cần Thơ đã xác định du lịch là ngành kinh tế quan trọng được ưu tiên phát triển. Trong những năm qua, công tác QLNN đối với hoạt động kinh doanh du lịch của TP Cần Thơ đã có nhiều tiến bộ rõ rệt, góp phần thúc đẩy sự phát triển du lịch trên địa bàn. KCHT, CSVC-KT, doanh thu, số lượng du khách,... năm sau luôn tăng hơn năm trước. Cụ thể, tổng số khách sạn năm 2005 là 97 với 2.355 phòng, có 21 khách sạn từ 1 đến 4 sao; năm 2006 là 115 khách sạn với 2.892 phòng, có 24 khách sạn từ 1 đến 4 sao; 2007 là 135 khách sạn với 3.269 phòng, có 25 khách sạn từ 1 đến 4 sao. Tổng số lượt khách du lịch năm 2005 là 462.141 lượt, trong đó 104.841 lượt khách quốc tế; năm 2006 là 543.650 lượt, trong đó 121.221 lượt khách quốc tế; năm 2007 là 693.055 lượt, trong đó 155.735 lượt khách quốc tế. Tổng doanh thu năm 2005 là 231, 2 tỷ đồng; năm 2006 là 270, 9 tỷ đồng; năm 2007 là 365 tỷ đồng,...

Bài học kinh nghiệm quản lý nhà nước về hoạt động du lịch ở thành phố Cần Thơ: xây dựng cơ chế, chính sách thu hút đầu tư phát triển du lịch(với chính sách cởi mở và khuyến khích đầu tư, TP Cần Thơ đã thu hút được nhiều dự án đầu tư phát triển các khu du lịch, đã hình thành được nhiều khu, điểm du lịch mới tạo thành

chuỗi các điểm du lịch thu hút nhiều khách du lịch đến tham quan, giải trí, nghỉ dưỡng. . .); bổ sung hoàn chỉnh quy hoạch, kế hoạch phát triển du lịch cho từng giai đoạn phù hợp với xu thế phát triển chung hiện nay và những năm tiếp theo, đó là coi du lịch miệt vườn sông nước Cửu Long và du lịch văn hóa là hướng đột phá trong chiến lược phát triển du lịch của thành phố; tập trung đẩy mạnh công tác xúc tiến, quảng bá du lịch, tăng cường việc liên doanh, liên kết trong và ngoài nước; ưu tiên hỗ trợ cho đầu tư xây dựng KCHT, CSVC-KT du lịch; xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch đào tạo và đào tạo lại đội ngũ cán bộ QLNN nói chung và cán bộ QLNN trong lĩnh vực du lịch nói riêng nhằm đáp ứng yêu cầu mới.

1.7.3. Tỉnh Cà Mau

Cà Mau là tỉnh cực Nam của Tổ quốc, có 3 mặt giáp biển với 307 km bờ biển. Phía Bắc giáp tỉnh Kiên Giang, phía Đông Bắc giáp tỉnh Bạc Liêu, phía Đông và Đông Nam giáp Biển Đông, phía Tây và Tây Nam giáp vịnh Thái Lan. Trong những năm qua, được sự quan tâm chỉ đạo, hỗ trợ của các ngành, các cấp trong tỉnh, ngành du lịch Cà Mau đã đạt được những thành tựu quan trọng, góp phần thúc đẩy chuyển dịch cơ cấu kinh tế của tỉnh theo hướng CNH, HĐH. Các sản phẩm du lịch ngày càng đa dạng, phong phú hơn, nhiều điểm du lịch mới được đưa vào hoạt động như khu du lịch Mũi Cà Mau, khu du lịch Hòn Đá Bạc, Vườn sưu tập động vật hệ sinh thái rừng tràm lâm - ngư trường sông Trẹm, khu du lịch Lý Thanh Long, Vườn chim trong lòng TP Cà Mau,...du lịch ở Cà Mau được tập trung phát triển theo hướng du lịch sinh thái, đây được coi là hướng đột phá trong phát triển du lịch của tỉnh. Theo chương trình phát triển tổng thể du lịch Cà Mau giai đoạn 2005-2010 và định hướng đến năm 2020, tỉnh sẽ tập trung triển khai thực hiện các quy hoạch bảo tồn, phát triển khu du lịch sinh thái Vườn quốc gia rừng ngập mặn Mũi Cà Mau; Khu du lịch sinh thái Vườn quốc gia U Minh hạ; phát triển du lịch cụm đảo Hòn Khoai; đầu tư xây dựng KCHT, CSVC-KT cần thiết cho ngành du lịch vận hành và phát triển phù hợp với xu thế chung của khu vực và cả nước, trong đó tập trung bảo vệ, tôn tạo tài nguyên môi trường và những giá trị văn hóa, sinh thái đặc thù của tỉnh.

Bài học kinh nghiệm quản lý nhà nước về hoạt động du lịch ở tỉnh Cà Mau:

Thực hiện các biện pháp, phương pháp thích hợp để nâng cao nhận thức của người dân về vị trí, vai trò của du lịch đối với sự phát triển KT-XH của tỉnh; tăng cường tuyên truyền, giáo dục về pháp luật du lịch nhằm giúp họ hiểu và nghiêm chỉnh chấp hành; xây dựng chiến lược, quy hoạch phát triển du lịch tổng thể, lâu dài, hợp lý và các quy hoạch, kế hoạch chi tiết cho từng giai đoạn phát triển trên cơ sở coi trọng bảo vệ môi trường; đảm bảo an toàn cho du khách; có chính sách nhằm tăng cường thu hút vốn đầu tư KCHT, CSVC-KT du lịch; đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực cho ngành. Bên cạnh đó, chính quyền tỉnh luôn quan tâm, tạo điều kiện thuận lợi nhằm đưa công nghệ thông tin hiện đại vào quản lý du lịch; đặt văn phòng xúc tiến du lịch tại các thị trường trọng điểm, tranh thủ sự hỗ trợ quốc tế để quảng bá du lịch của tỉnh. Thực hiện các chương trình tuyên truyền, quảng bá theo chuyên đề, kết hợp những sự kiện thể thao, văn hóa, lễ hội lớn trên phạm vi toàn quốc và tham gia hội chợ triển lãm, hội thảo du lịch trong nước, quốc tế để giới thiệu rộng rãi tiềm năng du lịch của tỉnh; xây dựng chiến lược thị trường, đa dạng hóa và nâng cao chất lượng sản phẩm du lịch; tăng cường việc liên kết, hợp tác với các địa phương khác trong phát triển du lịch.

**** Từ kinh nghiệm hoàn thiện QLNN đối với HĐKDDL ở các địa phương nêu trên, có thể rút ra một số bài học cho thành phố Châu Đốc như sau:***

Thứ nhất, Công tác quy hoạch, hoạch định chiến lược về phát triển du lịch phải thực sự mang lại hiệu quả thiết thực, chính quyền phải có những chính sách đúng đắn, để thu hút các nhà đầu tư, đặc biệt hỗ trợ các doanh nghiệp kinh doanh du lịch, tạo điều kiện thuận lợi nhất thông qua các thủ tục hành chính, tạo môi trường đầu tư tốt nhất cho doanh nghiệp phát triển. Nắm bắt tốt tình hình để có những định hướng phát triển du lịch cho phù hợp với tình hình thực tế của địa phương; triển khai thực hiện tốt pháp luật và các chính sách phát triển du lịch nhằm tạo lập môi trường pháp lý, kinh tế, xã hội và kết cấu hạ tầng thuận lợi cho sự phát triển du lịch ở địa phương.

Thứ hai, tăng cường xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch đào tạo và đào tạo đội ngũ cán bộ QLNN nói chung và cán bộ QLNN trong lĩnh vực du lịch nói

riêng nhằm đáp ứng yêu cầu trong tình hình mới. Đồng thời, xây dựng chiến lược thị trường, đa dạng hóa và nâng cao chất lượng sản phẩm du lịch; tăng cường việc liên kết, hợp tác với các địa phương khác trong phát triển du lịch.

Thứ ba, thực hiện tốt các biện pháp, phương pháp thích hợp để nâng cao nhận thức của người dân về vị trí, vai trò của du lịch đối với sự phát triển KT-XH của thành phố; tạo điều kiện thuận lợi nhằm đưa công nghệ thông tin hiện đại vào quản lý du lịch. Thực hiện các chương trình tuyên truyền, quảng bá theo chuyên đề, kết hợp những sự kiện thể thao, văn hóa, lễ hội lớn trên phạm vi toàn quốc và tham gia hội chợ triển lãm, hội thảo du lịch trong nước, quốc tế để giới thiệu rộng rãi tiềm năng du lịch của tỉnh.

Tóm tắt chương 1.

Chương 1 nêu lên cơ sở lý luận và thực tiễn về du lịch và quản lý nhà nước về hoạt động kinh doanh du lịch làm rõ mục tiêu của đề tài là hệ thống hoá lý luận về quản lý nhà nước đối với hoạt động du lịch thông qua lược khảo các lý thuyết về kinh tế du lịch và phát triển hoạt động du lịch, yêu cầu quản lý nhà nước và các căn cứ pháp lý có liên quan đối với hoạt động du lịch, bao gồm:

- Chỉ ra các khái niệm chung về du lịch, phân loại du lịch, tài nguyên du lịch và kinh tế du lịch.

- Nêu được vai trò của ngành du lịch đối với sự phát triển kinh tế, đời sống văn hóa, xã hội.

- Làm rõ các lý luận về quản lý nhà nước, cụ thể là các điểm của các nhà kinh tế học, quan điểm của Đảng và nhà nước về công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh du lịch.

- Chỉ ra các tiêu chí đánh giá và các nhân tố tác động đến quản lý nhà nước về hoạt động kinh doanh du lịch.

Và rút ra các bài học kinh nghiệm về quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh du lịch từ kinh nghiệm quản lý ở một số địa phương phát triển du lịch hiện nay.

Chương 2

THỰC TRẠNG QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DU LỊCH TẠI THÀNH PHỐ CHÂU ĐỐC, TỈNH AN GIANG

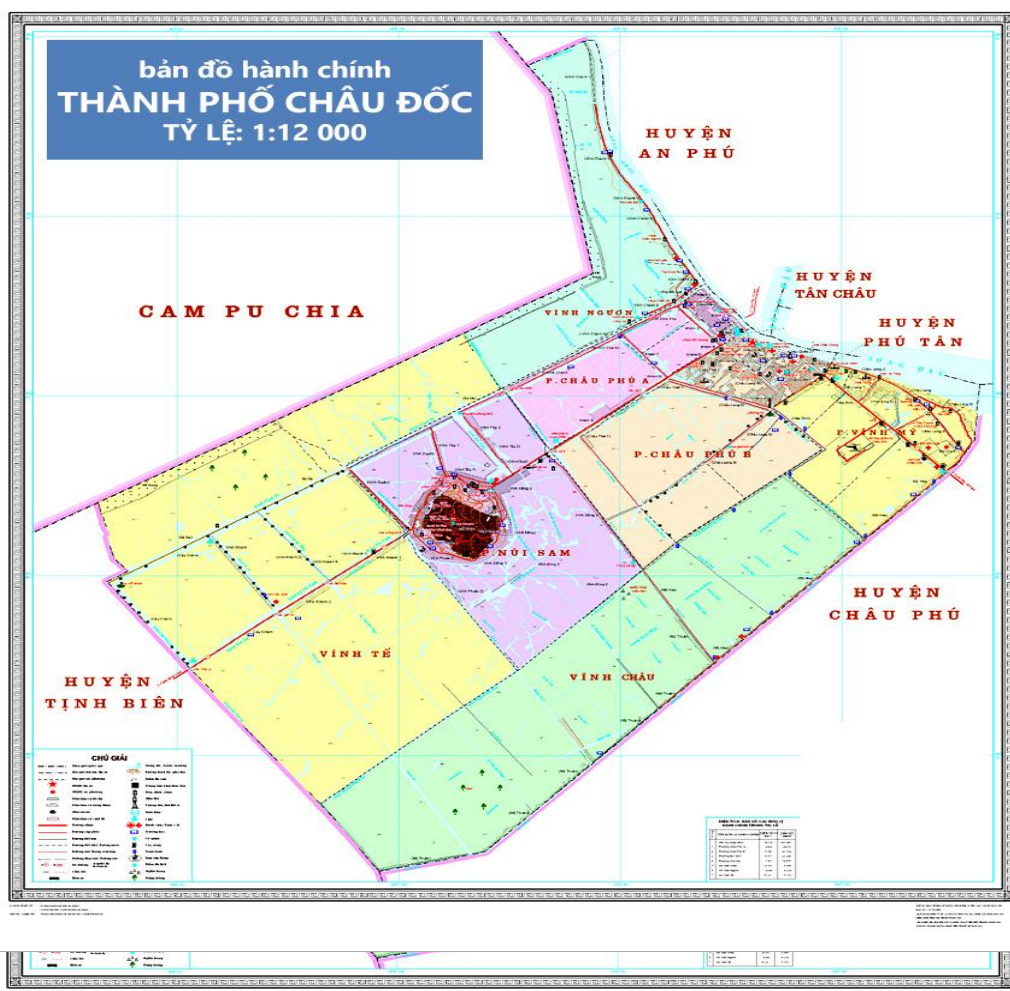
2.1. Khái quát về thành phố Châu Đốc

2.1.1. Vị trí địa lý

Châu Đốc là thành phố trực thuộc tỉnh An Giang, sát biên giới Việt Nam với Vương quốc Campuchia, cách Thành phố Long Xuyên 54 km theo Quốc lộ 91. Đông bắc tiếp giáp huyện An Phú; Tây bắc giáp Campuchia; phía Đông giáp huyện Phú Tân; phía Nam giáp huyện Châu Phú; phía Tây giáp huyện Tịnh Biên. Thành phố Châu Đốc có 07 đơn vị hành chính trực thuộc bao gồm: phường Châu Phú A; phường Châu Phú B; phường Núi Sam; phường Vĩnh Mỹ; phường Vĩnh Nguơn (có tài liệu ghi nhầm là Vĩnh Nguơn); xã Vĩnh Châu; xã Vĩnh Tế.

Châu Đốc có vị trí địa lý khá đặc biệt nằm ở ngã ba sông, nơi sông Hậu và sông Châu Đốc gặp nhau; giữa 4 cửa khẩu kinh tế là: cửa khẩu quốc tế Tịnh Biên - huyện Tịnh Biên, cửa khẩu quốc gia Khánh Bình - huyện An Phú và cửa khẩu quốc tế Vĩnh Xương - thị xã Tân Châu. Từ vị trí này, thành phố Châu Đốc được xem là cửa ngõ giao thương quan trọng của tỉnh An Giang và vùng Đồng bằng sông Cửu Long, là nơi tập trung hàng hoá buôn bán với Vương quốc Campuchia qua cả hai đường thuỷ và đường bộ.

Thành phố Châu Đốc thuộc vùng đồng bằng của tỉnh An Giang do phù sa sông Hậu bồi đắp. Địa hình thấp dần theo hướng Đông Bắc - Tây Nam. Ở trung tâm có Núi Sam đột khởi lên giữa đồng bằng tạo nên cảnh quan độc đáo. Phía đông có sông Châu Đốc và sông Hậu chảy theo chiều Bắc - Nam. Phía Tây có kênh Vĩnh Tế chạy song song với biên giới Campuchia, nối liền với thị xã Hà Tiên, tỉnh Kiên Giang. Địa hình chia cắt bởi các kênh rạch ngang dọc. Với địa hình đa dạng, Châu Đốc có điều kiện phát triển về thương mại, dịch vụ, du lịch và nông nghiệp.



Hình 2.1. Bản đồ hành chính Thành phố Châu Đốc

Nguồn: <http://chaudoc.angiang.gov.vn/>

2.1.2. Điều kiện tự nhiên

Thành phố Châu Đốc nằm trong vùng nhiệt đới gió mùa, mang những đặc tính chung của khí hậu vùng Đồng bằng sông Cửu Long, nóng ẩm quanh năm, nhiệt độ bình quân hàng năm 25⁰C - 29⁰C, nhiệt độ cao nhất từ 36⁰C - 38⁰C, nhiệt độ thấp nhất hàng năm thường xuất hiện vào tháng 10, dưới 18⁰C. Khí hậu hàng năm chia làm 2 mùa rõ rệt. Mùa mưa từ tháng 5 đến tháng 11 trùng với gió mùa Tây Nam; mùa khô từ tháng 12 đến tháng 4 năm sau trùng với gió mùa Đông Bắc; lượng mưa trung bình hàng năm khoảng 1500mm. Khí hậu, thời tiết thành phố Châu Đốc có

nhiều điều kiện thuận lợi cho sản xuất nông nghiệp, thích nghi với các loại cây trồng; đặc biệt là cây lúa và cây màu. Thành phố ít chịu ảnh hưởng của gió bão nhưng chịu sự tác động mạnh của chế độ thủy văn gây nên hiện tượng ngập lụt, sạt lở đất bờ sông...

Theo đặc điểm thổ nhưỡng, Châu Đốc có 6 nhóm đất chính; trong đó nhóm phù sa ngọt và phù sa có phèn chiếm 72% diện tích tự nhiên. Phần lớn đất đai của Châu Đốc rất màu mỡ, có độ thích nghi để canh tác, phù hợp với nhiều loại cây lương thực, cây ăn trái, một số cây công nghiệp nhiệt đới và một phần diện tích có khả năng dành cho chăn nuôi. Trữ lượng nguồn nước của thành phố khá dồi dào, có thể khai thác và phục vụ sản xuất công nghiệp, sinh hoạt. Rừng ở Châu Đốc đa phần là rừng đồi núi với diện tích 210ha, tập trung chủ yếu ở Núi Sam. Trong đó, rừng trồng khoảng 99ha, còn lại là rừng tự nhiên thuộc rừng ẩm nhiệt đới, đa số là cây lá rộng với 154 loài cây quý hiếm, thuộc 54 họ.

Thành phố Châu Đốc ngày nay còn là trung tâm du lịch của tỉnh An Giang và Đồng bằng sông Cửu Long, là thành phố đồng bằng đặc biệt có sông, có núi với phong cảnh tự nhiên hấp dẫn và nhiều di tích lịch sử - văn hoá được xếp hạng cấp Quốc gia và cấp địa phương(cấp Tỉnh); địa điểm du lịch phong phú đa dạng được trải đều và liên hoàn trên toàn thành phố. Hạ tầng kỹ thuật được đầu tư mới, kinh tế - xã hội ngày càng phát triển; thu nhập bình quân đầu người tăng, đời sống nâng cao, nhu cầu vui chơi giải trí từng bước được phát triển đã tạo điều kiện cho ngành du lịch thu hút khách đến tham quan ngày càng đông. Du khách phần lớn là viếng Miếu bà Chúa Xứ Núi Sam, hàng năm có trên 4 triệu lượt khách đến tham quan, hành hương. Ngoài ra, du khách còn có thể ngồi thuyền tham quan dòng sông Hậu, dạo quanh làng bè, khu chợ nổi trên sông và sang Cồn Tiên tham quan thánh đường Hồi Giáo, xem nghề dệt thổ cẩm truyền thống của người Chăm An giang và mua sắm hàng hoá, đặc sản tại chợ Châu Đốc như: mắm thái, đường thốt nốt, khô bò, khô cá tra phòng...

2.1.3. Đặc điểm văn hoá, xã hội

Về dân số: Thành phố Châu Đốc có số dân là 107.261 người, bao gồm các dân tộc Việt, Hoa, Khmer, Chăm, chiếm 5,15% dân số cả Tỉnh. Dân cư thành phố Châu

Độc sinh sống tập trung ở khu vực ven sông Hậu, ven Quốc lộ 91, tại các phường trung tâm thành phố, tại các khu dân cư... với cơ cấu dân số trẻ, dân cư đô thị chiếm gần 80%.

Về tôn giáo: toàn thành phố có 67.673 tín đồ đạo Phật, 15.146 tín đồ Phật Giáo Hòa hảo, 3.259 tín đồ Cao Đài, 4.113 tín đồ Công giáo và Tin Lành và một số tín đồ đạo giáo khác như Tứ Ân Hiếu Nghĩa(73 khẩu), Hồi giáo(17 nhân khẩu).

Đặc thù của Châu Đốc là trung tâm du lịch nổi tiếng của tỉnh An Giang cũng như vùng Đồng bằng sông Cửu Long. Châu Đốc có khu danh thắng Núi Sam với nhiều di tích văn hoá được xếp hạng cấp Quốc gia, trong đó có Miếu Bà Chúa Xứ nổi tiếng cả nước. Châu Đốc có chiều dài lịch sử gắn liền với những sự kiện trong công cuộc gìn giữ đất nước nhất là sự kiện Thoại Ngọc Hầu huy động sức dân đào kênh Vĩnh Tế, vừa phục vụ công tác thuỷ lợi, vừa có ý nghĩa về mặt quân sự và phát triển du lịch...

Về thành phần dân tộc: thiên nhiên vốn ưu đãi cho Châu Đốc với địa hình lân đồi núi, thêm vào đó sự kết hợp hài hòa nét văn hóa riêng của từng dân tộc: Kinh, Khmer, Hoa, Chăm tạo nên bức tranh văn hóa đa màu sắc.

+ Người Kinh vẫn giữ truyền thống trồng lúa, chế biến nông sản(các loại mắm và khô cá nước ngọt rất nổi tiếng).

+ Người Hoa giỏi buôn bán, thường xuyên đến các chùa chiền cầu an đặc biệt là chùa Huỳnh Đạo và miếu Bà Chúa Xứ.

+ Người Khmer đặc trưng với những chiếc khăn quấn trên đầu, những con bò kéo cày và những chiếc xe ngựa thồ hàng ra chợ. Ẩm thực của người Khmer nổi tiếng với bánh bò làm từ trái thốt lốt, cốm dẹp làm từ loại nếp trồng trên vùng đất cát ven núi rất đặc biệt.

+ Người Chăm rất đặc trưng bởi chiếc xà rồng và nghề dệt thổ cẩm.

Chính vì vậy mỗi khi đến Châu Đốc, du khách không quên thưởng thức cá basa, bò vò viên, bún nước kèn, khô, mắm và các món liên quan đến mắm... để hiểu thêm về một vùng đất giàu bản sắc.

2.1.4. Tình hình phát triển kinh tế

Một trong những địa phương có tiềm năng lớn để phát triển du lịch theo tinh thần chỉ đạo của Thủ Tướng Chính phủ, An Giang là vùng đất có nhiều lợi thế và tiềm năng phát triển kinh tế xã hội mà thiên nhiên ban tặng. Nơi đây có thế núi dáng sông mang nét đẹp riêng, hội tụ đa văn hóa, tín ngưỡng, tâm linh của dân tộc Kinh, Chăm, Khmer, Hoa và các thành phần dân tộc khác, có vị trí và điều kiện tự nhiên thuận lợi thuộc Vùng kinh tế trọng điểm Đồng bằng sông Cửu Long. Trong nhiều năm qua, lãnh đạo UBND tỉnh An Giang đã thực hiện nhiều định hướng, chiến lược phát triển kinh tế - xã hội đúng đắn và đạt hiệu quả cao. Thực hiện theo chương trình hành động về phát triển hạ tầng du lịch đến năm 2020, định hướng đến năm 2030, mục tiêu ngành du lịch An Giang sẽ “vừa thu hút, vừa giữ chân du khách” với các chỉ tiêu cụ thể như đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của tỉnh, tỷ trọng đóng góp trực tiếp trong GDP là 8,8%; dự kiến ngành du lịch đón trên 10 triệu lượt khách(tỷ trọng khách lưu trú chiếm 20%) vào năm 2020 và có GDP đóng góp ước khoảng là 13% vào năm 2030.

Châu Đốc là một trong hai đô thị lớn của tỉnh An Giang. Sau 10 năm đổi mới, cơ cấu kinh tế đã có những đổi thay phù hợp. Dịch vụ và xây dựng tiếp tục gia tăng, đường giao thông, điện, nước tương đối hoàn chỉnh, dịch vụ bưu điện tăng mạnh(10,03 máy trên 100 dân). An ninh chính trị - trật tự an toàn xã hội - An ninh biên giới luôn được giữ vững. Cơ cấu nền kinh tế của thành phố Châu Đốc hiện nay là thương mại, dịch vụ du lịch(tỷ trọng 57, 33 %), Công nghiệp - tiểu thủ công nghiệp và xây dựng(tỷ trọng 14, 61%), nông nghiệp và ngư nghiệp(tỷ trọng 28,07%). Đặc biệt Châu Đốc có một số ngành nghề truyền thống, trong đó nuôi cá bè là một trong những nét đặc trưng của nền kinh tế Châu Đốc nói riêng, An Giang nói chung.

Kinh tế Châu Đốc tăng trưởng nhanh và mạnh.Năm 2017, tốc độ tăng trưởng GDP của thành phố Châu Đốc đạt 17,10%, thu nhập bình quân đầu người trên 67,32 triệu đồng, tổng vốn đầu tư phát triển gần 3.720 tỷ đồng, lĩnh vực thương mại - dịch vụ - du lịch tiếp tục phát huy thế mạnh, với mức tăng trưởng đạt 18,01% và chiếm 70,47% tỷ trọng cơ cấu kinh tế địa phương năm 2018. Ngoài ra, thành phố cũng tập

trung phát triển công nghiệp và tiểu thủ công nghiệp trên địa bàn phường Vĩnh Mỹ, Vĩnh Châu,...(Ban quản lý Khu di tích và du lịch Núi Sam, Châu Đốc, 2017).

Với tiềm năng là một thành phố du lịch nên thương mại-dịch vụ của thành phố là một ngành mũi nhọn trong phát triển kinh tế thành phố. Hệ thống siêu thị, trung tâm thương mại, chợ, các trung tâm mua bán phân bố rộng khắp trên địa bàn thành phố. Hàng hóa phân bố rộng khắp đến các địa bàn trong thành phố. Dịch vụ nhà hàng khách sạn cũng phát triển, với một chuỗi các khách sạn, nhà hàng lớn như Victoria Châu Đốc(4,5 sao), Victoria Núi Sam(3 sao), Châu Phố(3 sao), Bến Đá(3 sao), Đông Nam(2 sao), Song Sao(2 sao), Trung Nguyễn(2 sao), Hải Châu(2 sao)...

Công nghiệp và tiểu thủ công nghiệp không phải là một ngành trọng điểm của thành phố nhưng cũng đóng góp một phần vào sự phát triển của thành phố. Các cụm công nghiệp, tiểu thủ công nghiệp được thành phố quan tâm đầu tư và phát triển đã giải quyết một phần cho lao động nhàn rỗi nông thôn.

Nông nghiệp đã hình thành và phát triển từ rất lâu đời ở thành phố. Loại hình nông nghiệp đô thị là một thế mạnh của thành phố. Các cánh đồng đã được cơ giới hóa trong công tác trước, trong và sau thu hoạch do đó năng suất không ngừng tăng và chất lượng nông phẩm cũng tăng lên.

Đặc biệt, Châu Đốc là địa phương đầu tiên của tỉnh hoàn thành chương trình xây dựng nông thôn mới. Đềnay, Châu Đốc đã có 5/7 phường, xã không còn hộ nghèo, tỷ lệ hộ nghèo chỉ còn 0,12%(tương đương 41 hộ) và đang tiếp tục đẩy mạnh công tác này để đến cuối năm 2017, đạt mục tiêu thành phố không còn hộ nghèo đầu tiên của cả nước.

Quy hoạch giao thông Thành phố đang tiếp tục hoàn thiện hệ thống giao thông nội ô, nâng cấp, mở rộng, nối dài các tuyến đường trong trung tâm thành phố. Thành phố sẽ nâng cấp Quốc lộ 91 từ 4 làn xe lên 10 làn xe. Quy hoạch tuyến N1 nối kết thành phố với các tỉnh, thành khu vực Nam Bộ. Trong tương lai gần sẽ có tuyến cao tốc Sóc Trăng - Cần Thơ - Khánh Bình đi qua thành phố.

Phát triển dịch vụ vận tải hàng hóa tăng bình quân 7%/năm và vận tải hành khách tăng 7,5 %/năm. Thành lập và phát triển của khâu phụ Vĩnh Nguơn để xây dựng các chợ cửa khẩu, tạo lợi thế cạnh tranh, tăng cường giao thương hàng hóa với

nước bạn Campuchia, nhằm xây dựng Châu Đốc trở thành địa bàn kinh tế mở. Đẩy mạnh hoạt động xúc tiến thương mại và kêu gọi đầu tư, mở rộng biên mậu thông qua việc tổ chức các hội chợ thương mại nhằm giới thiệu các sản phẩm đặc trưng và có thể mạnh của Châu Đốc với các doanh nghiệp Campuchia và các doanh nghiệp trên địa bàn, doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh.

Phát triển đồng bộ mạng lưới kết cấu hạ tầng thương mại, trong đó có hệ thống chợ, trung tâm thương mại, siêu thị để vừa đáp ứng nhu cầu cơ bản thiết yếu cho đời sống hàng ngày của người dân, vừa cung ứng các dịch vụ phân phối cao cấp. Phấn đấu đến năm 2020, trên địa bàn thành phố có 1 chợ loại I, 2 chợ loại II, 9 chợ loại III và 100% chợ đô thị đạt chuẩn trật tự - vệ sinh. Doanh thu dịch vụ thông qua chợ tăng 13-14%/năm.

Như vậy, có thể nói Châu Đốc là thành phố giàu tiềm năng đang nghiên mình đổi mới theo xu hướng thời đại. Tận dụng những thế mạnh sẵn có, mặc khác đầu tư đổi mới toàn diện trên mọi lĩnh vực tạo nên tiềm lực to lớn phát triển KT – VH – XH...góp phần nâng cao chất lượng đời sống người dân trên địa bàn Thành phố. Hơn thế nữa, Châu Đốc biết lấy những giá trị truyền thống văn hóa để thu hút khách du lịch. Văn hóa vừa là nền tảng vừa là nguồn tài nguyên phong phú để phát triển du lịch bền vững. Bên cạnh đó, đây cũng là cách để lưu giữ, truyền bá nét văn hóa đẹp của dân tộc.

2.2. Phân tích thực trạng quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh du lịch tại thành phố Châu Đốc

2.2.1. Phân tích các nhân tố tác động đến công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh du lịch tại thành phố Châu Đốc

2.2.1.1. Các nhân tố từ môi trường bên ngoài

- Vị trí địa lý, danh lam thắng cảnh:

Với một vị trí địa lý thuận lợi, địa hình bao gồm cả núi và đồng bằng, nằm gần sông Hậu và có kênh Vĩnh Tế chảy qua nên thành phố Châu Đốc được thiên nhiên ưu đãi nhiều điều kiện thuận lợi để phát triển du lịch. Tiềm năng du lịch thiên nhiên bao gồm:

Núi Sam: có tên gọi là Vĩnh Tế Sơn hay Học Lãnh Sơn, có độ cao vừa phải (khoảng 237 mét), chu vi khoảng 5.200 mét, trước kia thuộc xã Vĩnh Tế, nay thuộc phường Núi Sam, thành phố Châu Đốc. Đây là một ngọn núi độc lập nổi lên giữa đồng bằng như một con Sam khổng lồ bám trên mặt ruộng. Một cách giải thích khác cho rằng nơi đây xưa kia là một hòn đảo nhô lên giữa biển, có nhiều con Sam biển sinh sống nên được gọi là “Học Lãnh Sơn” hay là núi “Con Sam”. KDL Núi Sam là địa điểm DL nổi tiếng và lớn nhất của thành phố Châu Đốc. Nơi đây có nhiều di tích lịch sử văn hóa có giá trị như: Miếu Bà Chúa Xứ, Tây An Cổ Tự, chùa Hang ... cùng với cảnh quan thiên nhiên tuyệt đẹp. Núi Sam có thể phát triển các loại hình DL như: DL sinh thái Vườn Tao Ngô trên đỉnh Núi Sam, DL khám phá hang động, DL gắn với hoạt động thể thao, giải trí như: leo núi, đua xe đạp vượt núi, hệ thống máng trượt, cáp treo, dù lượn trên đỉnh núi Sam... Phát triển loại hình DL dã ngoại, cắm trại trên núi Sam.

Đồng bằng ven núi Sam: với cánh đồng lúa và vườn trái cây xung quanh chân núi có thể phát triển loại hình DL gắn với cộng đồng như: DL nông trại, DL nông dân và phát triển dịch vụ Homestay tại địa phương.

Kênh Vĩnh Tế: đây là một con kênh do trấn thủ Nguyễn Văn Thoại chỉ huy dân binh bắt đầu đào từ năm 1819, dài khoảng 87 km đi qua địa phận phường Núi Sam nối liền Châu Đốc với cửa biển Hà Tiên, song song với biên giới Việt Nam – Campuchia. Vua Minh Mạng lấy tên vợ của Nguyễn Văn Thoại là Châu Thị Tế đặt tên kênh là Vĩnh Tế. Công trình đào kênh Vĩnh Tế đã huy động hàng vạn nhân dân cùng binh lính của Việt Nam và cả Campuchia ở vùng biên giới với Việt Nam. Trong triều Nguyễn, kênh có giá trị về mặt giao thông, thủy lợi, thương mại, biên phòng... Qua đó thể hiện sức mạnh và sự sáng tạo xây dựng đất nước của nhân dân ta và chính sách coi trọng thủy lợi để phát triển nông nghiệp. Ngày nay, ngoài những giá trị trên, kênh Vĩnh Tế còn góp phần phục vụ cho phát triển DL của thành phố Châu Đốc.

- Hệ thống di tích lịch sử, văn hóa:

Miếu Bà Chúa Xứ: Miếu Bà Chúa Xứ tọa lạc tại chân núi Sam, thuộc phường Núi Sam, thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang. Đây là một di tích lịch sử,

kiến trúc và tâm linh quan trọng của địa phương cũng như của tỉnh An Giang. Miếu Bà được dựng lên từ năm 1870, lúc đầu chỉ cất đơn sơ bằng tre và lá. Đến năm 1972, miếu được xây dựng lại theo kiến trúc của phương Đông, ngôi miếu có màu xanh đặc trưng với vẻ lộng lẫy, đồ sộ và rất độc đáo. Bên trong miếu, tượng Bà được đặt giữa chánh điện, đầu đội mũ, mặc áo thêu rồng, phụng lấp lánh. Tại đây, từ ngày 23 – 27 tháng 4 Âm lịch hàng năm diễn ra Lễ hội cấp quốc gia Vía Bà Chúa Xứ Núi Sam thu hút đông đảo du khách khắp nơi trong và ngoài nước về tham dự.

Chùa Hang: Chùa Hang hay Phước Điền Tự, tọa lạc tại triền núi Sam là một danh lam – thắng cảnh của tỉnh An Giang được xây dựng vào khoảng năm 1840 – 1845. Đây là một di tích lịch sử cấp quốc gia tại Việt Nam. Chùa Hang được biết đến như một nơi trang nghiêm cổ kính với nhiều huyền thoại truyền từ đời nay sang đời khác, tạo sức hấp dẫn có tính hiếu kỳ cho du khách tham quan. Đến đây ngoài việc tìm hiểu giá trị văn hóa lịch sử của địa phương, du khách còn cầu mong được sức khỏe, may mắn cho mình và gia đình.

Lăng Thoại Ngọc Hầu: Lăng Thoại Ngọc Hầu còn gọi là Sơn Lăng, thuộc phường Núi Sam, thành phố Châu Đốc. Đây là một danh thắng, một công trình kiến trúc cổ tiêu biểu dưới thời phong kiến. Đây là một di tích lịch sử cấp quốc gia được xếp hạng năm 1997. Sơn Lăng nằm kề bên quốc lộ 91. Đây là một khối kiến trúc to lớn nhưng hài hòa. Du khách muốn vào tham quan Lăng phải đi qua chín bậc đá ong dài trên trăm mét. Sân của Lăng bằng phẳng, có hai tiểu đình do người đời sau xây dựng: một là dùng để chứa tám bia Thoại Sơn bằng đá cẩm thạch trắng, hai là để tượng ngựa và người lính hầu. Tiếp đến là vòng thành và hai cổng vào Lăng hình bán nguyệt được đúc dày nên trông Lăng thật vững vàng. Qua khỏi cổng là ba phần mộ nằm giữa vuông Lăng. Mộ Thoại Ngọc Hầu nằm giữa, hai bên là mộ bà chính thất Châu Thị Tế và mộ bà thứ thất Trương Thị Miệt. Lăng Thoại Ngọc Hầu nằm gần đối diện với Miếu Bà Chúa Xứ nên du khách đến tham quan cũng thật thuận tiện khi đến KDL Núi Sam.

Đình Châu Phú: Đình Châu Phú có tên chữ là Trung Nghĩa Từ, còn được gọi là Lễ Công Từ Đường, tọa lạc tại góc đường Trần Hưng Đạo – Nguyễn Văn Thoại. Đây là một ngôi đình xưa nhất của tỉnh và là một di tích kiến trúc nghệ thuật

cấp quốc gia. Ngôi đình được Nguyễn Văn Thoại đứng ra xây dựng vào năm 1817 để thờ Nguyễn Hữu Cảnh. Ban đầu đình được dựng đơn sơ với mái lá, vách ván, nền đất, tọa lạc trong một khuôn viên rộng rãi, thoáng mát, nhiều bóng cây cổ thụ, mặt chính hướng ra sông Hậu. Đến những năm 1838 – 1858, đình đã sửa lại và xây nền gạch.

Đình có diện tích 240m², được xây với lối kiến trúc cổ kính, kiểu chữ “Tam”, nóc có lầu, mái tam cấp, lợp ngói đại tiểu, cột gỗ căm xe. Trên nóc chạm khắc nhiều tượng đẹp như: lưỡng long tranh châu, lưỡng long châu nguyệt, cá hóa long, chim, công, phụng, sư tử ... Đình còn lưu giữ các sắc phong thần cho Nguyễn Hữu Cảnh có từ thời Minh Mạng, Tự Đức ... và 29 hoành phi, 22 liễn đối, bia kí và hàng trăm hiện vật quý khác như: lư hương, khánh thờ, kiệu, đồ lễ bộ, trống, đàn ...

Ngày 16 tháng 11 năm 1988, Bộ Văn hóa Thông tin (nay là Bộ Văn hóa – Thể thao và du lịch) đã ra quyết định số 1288/VH-QĐ công nhận đình Châu Phú là một “Di tích kiến trúc nghệ thuật cấp quốc gia”. Du khách có thể đến đây tham quan, đặc biệt vào các ngày mùng 9, 10 và 11 tháng 5 Âm lịch đều có tổ chức cúng ki yên (cầu an) trọng thể.

Đình Vĩnh Nguơn: Đình Vĩnh Nguơn được xây dựng thờ Nguyễn Hữu Lễ, một nhân vật do vua sắc phong, không rõ sự tích. Ngôi đình được xây dựng theo kiểu ba gian, hai chái, gồm các công trình: đại điện, võ qui, võ ca, nhà khói... Công trình có sự gắn kết tài tình giữa các cột, xiên, kèo tạo nên một khung sườn kiên cố có sức chịu lực rất cao cho toàn bộ khối kiến trúc. Mặt ngoài của đình có 3 cánh cửa lớn hình vòm. Các hàng cột đều có khắc câu đối chữ đen, nổi bật trên nền đỏ. Những cổ vật quý còn lưu giữ ở đình Vĩnh Nguơn có: 12 đôi liễn, 6 hoành phi gỗ, 20 bộ lư đồng, 2 cặp chân đèn, trống, chiêng, 1 long đình, 3 long vị, cùng 80 bức tranh sơn thủy và phù điêu.

Ngày 02/6/2011, ngôi đình đã được Bộ Văn hóa – Thể thao và du lịch công nhận là “Di tích kiến trúc nghệ thuật cấp quốc gia” theo quyết định số 1713/QĐ-BVHTTDL.

Chùa Huỳnh Đạo: là một ngôi chùa có diện tích chùa và khuôn viên lớn nhất so với các chùa trong KDL Núi Sam. Đây là một ngôi chùa được xây dựng theo kiến

trúc hiện đại nhưng mang đậm nét văn hóa của Phật giáo. Vào các ngày lễ lớn như: lễ Phật Đản, lễ Vu Lan, ngày rằm các tháng Âm lịch... thu hút đông đảo các tín đồ Phật giáo và du khách khắp nơi về tham dự lễ hội và cúng viếng.

Công viên Núi Sam: Theo quốc lộ 91 hướng từ Thành phố Châu Đốc vào Núi Sam, cách Núi Sam chừng 500 m là công viên Núi Sam. Du khách đến đây sẽ bắt gặp 130 tác phẩm nghệ thuật được điêu khắc bằng đá của nhiều nghệ nhân nổi tiếng trong nước và quốc tế. Du khách có thể dừng chân nghỉ mát thưởng thức không khí trong lành, chụp ảnh với những cảnh đẹp làm kỉ niệm trong chuyến tham quan.

- Các lễ hội văn hóa, thể thao:

Một trong sản phẩm du lịch chính của Châu Đốc là Lễ hội Vía Bà Chúa Xứ Núi Sam được tổ chức từ ngày 23 đến ngày 27 tháng 4 Âm lịch hàng năm, trong đó ngày vía chính là ngày 25. Song song với phần lễ là phần hội diễn ra với các hoạt động ca múa nhạc, hát bội, thi đấu thể thao, hội chợ mua sắm thực phẩm và trang phục. Cùng với Lễ hội Vía Bà Chúa Xứ hàng năm, tại Núi Sam còn diễn ra các lễ kỷ yên tại đình Châu Phú, đình Vĩnh Ngươn... Trong tương lai, KDL Núi Sam có thể xây dựng khu thể thao giải trí như: đua bò giải trí tại đồng bằng ven núi, loại hình đua thuyền trên kênh Vĩnh Tế vào dịp mùa nước nổi... Ngoài ra, trong tua DL gắn với khu Núi Sam còn có các lễ hội độc đáo khác của các địa phương lân cận trong tỉnh An Giang như: Lễ hội đua bò Bảy Núi ở Tri Tôn và Tịnh Biên, Tết Ramadan của người Chăm, Lễ Dolta của người Khmer, Lễ giỗ các danh nhân như Đức cố quân Trần Văn Thành, Nguyễn Hữu Cảnh, Thoại Ngọc Hầu, ...

- Phát triển làng nghề thủ công:

Nét đặc biệt và độc đáo khi du khách đến Châu Đốc là tham quan làng nghề truyền thống làm mắm các loại cá nước ngọt như: mắm cá lóc, mắm cá linh, mắm cá sặc, mắm thái, mắm ruột,... Nghề chế biến các loại cá khô cũng nổi tiếng và có thương hiệu như: khô cá tra phồng, khô cá lóc, khô cá sặc,... mà không có một địa phương nào sánh bằng. Du khách cũng không quên mua sắm các loại sản phẩm đặc sản này về làm quà cho người thân, bạn bè khi đến tham quan làng nghề thủ công tại Châu Đốc.

- Phát triển các loại hình nghệ thuật truyền thống:

Núi Sam – Châu Đốc là nơi hội tụ tinh hoa văn hóa dân tộc độc đáo của bốn cộng đồng dân tộc anh em: Kinh – Chăm – Khơmer – Hoa với nhiều đặc trưng văn hóa truyền thống đã hình thành bức tranh văn hóa nghệ thuật sinh động, nhiều màu sắc khác nhau. Trong những ngày diễn ra Lễ hội ở KDL Núi Sam, các loại hình văn hóa nghệ thuật này biểu diễn phục vụ du khách với nhiều hình thức phong phú như: Người Kinh nổi tiếng với đờn ca tài tử, cải lương, điệu hò Nam bộ; người Khơmer với nghệ thuật truyền thống là hát Dù Kê, múa trống, múa Chàng, đàn Chapay...; người Chăm nổi tiếng với dân ca Chăm và biểu diễn kèn Saranai, trống Pà nà, trống Paranung theo phong cách Hồi giáo. Riêng người Hoa độc đáo với nghệ thuật múa Dù, múa Quạt, múa Lân Sư Rồng và hát Hồ Quảng.

- Hệ thống thông tin liên lạc:

Với đà phát triển nhảy vọt của hệ thống bưu chính viễn thông cả nước, hệ thống thông tin liên lạc của Thành phố Châu Đốc cũng được phát triển nhanh chóng. Hệ thống viễn thông ngày càng được đầu tư mạnh về khoa học và công nghệ, đổi mới trang thiết bị.

Về bưu chính viễn thông: Châu Đốc có hai Bưu cục, một của VNPT và một của Viettel. Dịch vụ vận chuyển phát nhanh thư từ và hàng hóa phục vụ rất tốt đáp ứng nhu cầu của khách DL nói riêng và người dân địa phương nói riêng.

Về thông tin liên lạc: mạng viễn thông ngày càng phát triển và nâng cao chất lượng phục vụ gồm mạng điện thoại cố định, mạng di động, mạng Internet,... Hiện nay, các nhà cung cấp mạng phổ biến như: Vinaphone, Viettel, MobiFone, Vietnammobile,... đang được phát triển mạnh, phục vụ khách hàng khá tốt.

- Văn hóa, giáo dục, y tế:

Về giáo dục và đào tạo: được chú trọng nâng cao chất lượng, bồi dưỡng nghiệp vụ để cung cấp nguồn nhân lực DL cho địa phương.

Về y tế: công tác phòng chống dịch bệnh và chăm sóc sức khỏe cho người dân địa phương và du khách tiếp tục được tăng cường. Cơ sở y tế của phường đang

được đầu tư thêm trang thiết bị và mở rộng quy mô. Phường có 1 trạm y tế và 8 điểm bán thuốc tây.

- Cơ sở hạ tầng, vật chất kỹ thuật:

Cơ sở hạ tầng là tiền đề quan trọng trong hoạt động kinh tế - xã hội trong đó có DL. Thành phố Châu Đốc đã đầu tư kinh phí rất lớn cho việc nâng cấp, sửa chữa và xây dựng mới rất nhiều công trình để phục vụ cho phát triển DL. Thành phố Châu Đốc đang xây dựng nhiều khu vui chơi giải trí, công viên văn hóa, cáp treo, khu thương mại dịch vụ, hệ thống đường giao thông,... bởi các dự án đang đầu tư và mời gọi đầu tư bởi những điều kiện cơ sở hạ tầng thuận lợi.

Đường bộ: Toàn bộ hệ thống giao thông đường bộ Thành phố Châu Đốc dài khoảng 60,5 km, mặt đường được mở rộng từ 5 – 10 m. Thành phố đã xây dựng hoàn thành đường Trưng Nữ Vương nối dài, đường tránh nội ô (quốc lộ N1) đi vào KDL Núi Sam và mở rộng nhiều ngõ hẻm. Có hơn 10 km quốc lộ 91 chạy ngang nối liền KDL Núi Sam với Long Xuyên và cửa khẩu quốc tế Tịnh Biên. Hệ thống đường bộ ở Thành phố Châu Đốc bao gồm đường cấp 1 (quốc lộ 91 và quốc lộ N1), đường cấp 2 (đường nội ô thành phố Châu Đốc và đường vòng Núi Sam) và đường cấp 3 (đường dẫn lên Núi Sam). Tất cả các tuyến đường bộ đều được rải nhựa và nâng cấp có chất lượng tốt. Đây là điều kiện thuận lợi để phát triển DL và các hoạt động kinh tế của Thành phố Châu Đốc. Về phương tiện vận tải với nhiều doanh nghiệp xe khách như: Phương Trang, Huệ Nghĩa, Hùng Cường,... Ngoài ra còn có dịch vụ vận chuyển hành khách trong nội ô thành phố bằng taxi và xe gắn máy.

Đường thủy: Thành phố Châu Đốc có sông Hậu và kênh Vĩnh Tế chảy qua, là tuyến giao thông đường thủy và là cầu nối cho du khách đến KDL Núi Sam, Thành phố Châu Đốc từ các địa phương trong vùng Đồng bằng sông Cửu Long và các nước bạn như: Campuchia, Thái Lan. Ngoài ra kênh Vĩnh Tế nối liền Châu Đốc và Hà Tiên (Kiên Giang) phát triển loại hình DL trên sông. Về hệ thống bến tàu: Châu Đốc có một bến tàu tại khách sạn Victoria và bến phà Châu Giang (đi Tân Châu – Phú Tân – An Phú). Đường thủy với dịch vụ vận chuyển khách DL tham quan trên sông Hậu, tham quan các làng nghề và cập bến tại bến tàu Châu Đốc.

Cung cấp điện: Thành phố Châu Đốc cũng như cả tỉnh An Giang được cung cấp điện từ nhà máy điện Trà Nóc với công suất sử dụng 166 MW và lưới truyền tải 220 KV với nguồn điện Phú Mỹ và trạm 500 KV Phú Lâm, có 2 lưới điện là 220 KV và 110KV. Lưới hạ áp: hệ thống mạng lưới điện được phủ đầy trong KDL Núi Sam, số hộ có điện đạt tỷ lệ 100%. Tuy nhiên tình trạng cắt điện vẫn còn xảy ra gây khó khăn cho hoạt động DL cũng như kinh doanh trên địa bàn.

Cung cấp nước: Nguồn nước sinh hoạt được cung cấp từ nhà máy nước của Thành phố Châu Đốc khai thác nguồn nước từ sông Hậu. Nguồn nước ngầm tại Núi Sam cũng khá phong phú và được khai thác từ các giếng bơm từ khi chưa có nguồn nước máy. Tình hình cung cấp nước sạch dành cho người dân và khách DL tại thành phố Châu Đốc rất được quan tâm. Tuy nhiên, nó còn hạn chế do công suất nhà máy chưa lớn và đường ống dẫn còn quá xa (hơn 10km). Mục tiêu sắp tới là đầu tư nâng cấp nhà máy nước và hệ thống ống dẫn để tăng công suất hoạt động phục vụ nhu cầu ăn uống, sinh hoạt và sản xuất cho địa phương. Hệ thống nước thải chưa được thiết kế riêng mà còn dùng chung với hệ thống thoát nước mưa. Các loại nước thải sinh hoạt đều được thải trực tiếp ra sông mà chưa có hình thức xử lý nào.

*** Cơ sở hạ tầng kỹ thuật phục vụ hoạt động kinh doanh du lịch:**

Cơ sở hạ tầng vật chất kỹ thuật phục vụ cho hoạt động du lịch bao gồm các cơ sở lưu trú và ăn uống, phương tiện vận chuyển khách, các cơ sở phục vụ thể thao, vui chơi giải trí và các dịch vụ bổ sung khác. Để đáp ứng được nhu cầu của khách DL thì việc đánh giá khả năng cung ứng trong khả năng lưu trú cả về số lượng và chất lượng là rất cần thiết, trên cơ sở đó khắc phục những khó khăn và tăng cường những mặt mạnh nhằm đẩy mạnh chất lượng phục vụ.

Cơ sở lưu trú: Cùng với xu hướng chung của các địa phương trong cả nước, lượng khách DL nội địa và quốc tế ngày càng tăng nên các khách sạn, nhà trọ ngày càng được xây dựng thêm để đáp ứng nhu cầu của du khách. Ngành DL của Núi Sam – Châu Đốc cũng không ngừng đầu tư nâng cấp, xây dựng mới khách sạn, nhà nghỉ, nhà trọ để phục vụ khách DL quốc tế và nội địa.

Cơ sở lưu trú tại thành phố Châu Đốc nói chung không ngừng được đầu tư nâng cấp, xây dựng mới. Năm 2017, thành phố Châu Đốc có 29 khách sạn với 912

buồng và 1.606 giường, trong đó có 01 khách sạn 4 sao (khách sạn Victoria Châu Đốc với 92 buồng). Ngoài ra còn có 03 khách sạn 3 sao (khách sạn nghỉ dưỡng Victoria Núi Sam với 40 buồng; Khách sạn Châu Phô với 51 buồng; khách sạn Hạ Long với 80 buồng); 04 khách sạn 2 sao; 08 khách sạn 1 sao.

Hầu hết các khách sạn đều có niêm yết bảng giá buồng lưu trú và có các dịch vụ đi kèm như giặt là, vận chuyển khách, các cơ sở xếp sao có thêm dịch vụ ăn uống (Phụ lục 4).

Bảng 2.1. Một số khách sạn nổi tiếng tại thành phố Châu Đốc năm 2018

Tên khách sạn	Đạt chuẩn	Số phòng	Số giường
Victoria	4 sao	92	160
Hạ Long	3 sao	80	135
Châu Phô	2 sao	67	120
Đông Nam	2 sao	44	90
Bông Sao	2 sao	29	55

* Nguồn: Phòng Thống kê thành phố Châu Đốc (2018).

Với số lượng buồng lưu trú 912 buồng, ngày lưu trú trung bình 1,5 ngày, hệ số chung buồng 2, công suất sử dụng buồng trung bình khoảng 70%, đáp ứng nhu cầu cho 310.688 lượt khách lưu trú mỗi năm. Năm 2017, lượng khách lưu trú là 292.315 lượt. Như vậy, hiện tại cơ sở lưu trú tại Núi Sam và thành phố Châu Đốc hoàn toàn đáp ứng nhu cầu lưu trú của khách du lịch. Tuy nhiên, để đáp ứng nhu cầu lưu trú cho 800.000 lượt khách vào năm 2025 và 1 triệu lượt khách vào năm 2030 (Theo dự báo Quy hoạch tổng thể), khu du lịch quốc gia Núi Sam và thành phố Châu Đốc cần phát triển hệ thống cơ sở lưu trú về quy mô và chất lượng dịch vụ. Trước mắt, cần đẩy nhanh tiến độ thực hiện dự án của Công ty Cổ phần Tập đoàn Sao Mai đã đăng ký đầu tư xây dựng khách sạn quốc tế tiêu chuẩn 5 sao và khu du lịch sinh thái Sao Mai tại Núi Sam (quy mô 28 ha) và triển khai thực hiện các dự án được đề xuất trong Quy hoạch tổng thể: Khu du lịch vui chơi nghỉ dưỡng thành phố Châu Đốc; Khách sạn nổi thành phố Châu Đốc.

Cơ sở vui chơi giải trí: Địa điểm tham quan, vui chơi giải trí của khu di tích lịch sử - văn hóa Núi Sam với 2 địa điểm tham quan tiêu biểu là Miếu Bà Chúa Xứ

và Lăng Thoại Ngọc Hầu với tổng diện tích khoảng 2 ha. Chợ Núi Sam với nhiều mặt hàng đặc sản của địa phương như các loại mắm, khô, quần áo thời trang. Du khách cũng có thể thưởng thức loại hình đờn ca tài tử đặc sắc của Nam Bộ ở các nhà hàng, quán ăn hoặc giải trí với thể loại nhạc hiện đại tại Bar Ấn Tượng.

Tuyến phố đi bộ đường vòng Núi Sam: Tổ chức vào ngày thứ bảy, chủ nhật hàng tuần vào các khung giờ buổi sáng: 8h00-10h45, buổi chiều: 13h-16h30, buổi tối 18h00-22h00. Chiều dài của tuyến phố đi bộ khoảng 600 m, bắt đầu từ chùa Tây An đến đình Vĩnh Tế. Tuyến phố đi bộ là nơi giao thoa các công trình kiến trúc nghệ thuật và các nghi thức lễ hội tâm linh; là không gian đi bộ cho người dân và du khách đến tham quan, tâm linh, thưởng ngoạn cảnh đẹp của núi non, giải trí, mua sắm sản phẩm đặc sản của địa phương; đồng thời thể hiện khai thác và phát huy hiệu quả tiềm năng, thế mạnh về du lịch của Núi Sam, tạo nét đặc trưng văn hóa, hấp dẫn du khách đến nơi đây.

Công viên vườn tượng điêu khắc: Nằm bên chân Núi Sam, diện tích 5ha, là địa chỉ nghệ thuật, nơi trưng bày các tác phẩm nghệ thuật giá trị, thu hút đông đảo nghệ nhân và khách du lịch tham gia.

Cơ sở ăn uống, mua sắm: Khu du lịch Núi Sam và thành phố Châu Đốc có 13 cơ sở dịch vụ ăn uống phục vụ du lịch phát triển theo mô hình nhà hàng, khách sạn kết hợp nhà hàng ăn uống, quán ăn, cơ bản đáp ứng nhu cầu ăn uống của du khách khi đến Núi Sam. Một số cơ sở có quy mô lớn như Châu Phố, Victoria Núi Sam Lodge, Hạ Long, Bến đá Núi Sam, Nhà hàng Nổi, Trường Phát với tổng số khoảng 1.600 ghế. Hầu hết các nhà hàng đều có bảng giá niêm yết về món ăn và đồ uống. (Phụ lục 4).

Bảng 2.2. Một số đặc sản của KDL Núi Sam – Châu Đốc

Ăn thực	Mua sắm đặc sản
- Bún mắm Châu Đốc	- Các loại mắm Châu Đốc
- Lẩu mắm	- Khô cá tra phòng
- Lẩu chua cá linh, bông điên điển	- Khô cá lóc
- Bún cá Châu Đốc	- Đường thốt lốt

Ẩm thực	Mua sắm đặc sản
- Bún kèn dừa Châu Đốc	- Mật ong rừng Núi Sam
- Canh chua cá bông lau	- Cốm dẹp của người Khmer
- Gỏi sấu đầu khô cá tra phòng	- Thỏ cẩm Chấm
- Cá linh kho mía	- Thỏ cẩm Khmer
- Cá heo nước ngọt nướng muối ớt	- Sản phẩm mỹ nghệ từ cây thốt lốt(tranh lá, quạt, đũa,)
- Bánh xèo rau rừng Châu Đốc	
- Bánhbò đường thốt lốt	
- Nước thốt lốt tươi	
- Các món bánh của người Chấm(bánh Pai carah, bánh Vay Vah, bánh Hapangur, ...)	
- Cốm dẹp của người Khmer	

** Nguồn: Chi cục Thống kê Thành phố Châu Đốc, năm 2018.*

Chợ Châu Đốc: Cung cấp nhiều mặt hàng đặc sản của địa phương cho khách du lịch như các loại mắm, cá khô, thỏ cẩm, sản phẩm mỹ nghệ..... Trong thời gian tới, chợ Châu Đốc được mở rộng với quy mô khoảng 922 sạp, diện tích xây dựng khoảng 7.700 m² nhằm đáp ứng nhu cầu mua sắm của người dân và khách du lịch khi đến Núi Sam.

Ngoài ra, Châu Đốc còn có các cơ sở, hộkinh doanh đặc sản, siêu thị....tại khu du lịch Núi Sam và phụ cận: Các cơ sở kinh doanh đặc sản dọc tuyến phố đi bộ đường vòng Núi Sam; siêu thị Coopmart, siêu thị Tứ Sơn, chợ Châu Thạnh...đều có niềm yết giá, chứng nhận an toàn thực phẩm, đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.

Dịch vụ vận chuyển khách du lịch: Về phương tiện vận chuyển khách DL ở Thành phố Châu Đốc còn nhiều hạn chế, số lượng phương tiện chỉ dành cho việc chuyên chở khách DL còn rất ít. Hầu hết du khách được vận chuyển bằng các phương tiện chuyên chở khách. Phương tiện vận tải với nhiều doanh nghiệp xe khách như: Phương Trang, Huệ Nghĩa, Hùng Cường Ngoài ra còn có dịch vụ vận chuyển hành khách trong KDL Núi Sam và nội ô thành phố bằng taxi và xe gắn máy.

Hạ tầng kỹ thuật phục vụ du lịch được quan tâm đầu tư, đặc biệt tuyến đường trục Châu Đốc – Núi Sam được nâng cấp, cải tạo tạo điều kiện thuận lợi cho khách du lịch đến Núi Sam. Ngoài ra, một số dự án hạ tầng giao thông tại khu du lịch Núi Sam đang và chuẩn bị đầu tư như: dự án cải tạo đường lên đỉnh Núi Sam; cáp treo Núi Sam; đường vòng Công viên Văn hóa Núi Sam kết hợp bãi đỗ xe; đường dẫn cầu Cồn Tiên đến Công viên Văn hóa Núi Sam; cầu Châu Đốc; tuyến đường nối từ đường tránh Quốc lộ 91 đến chợ Vĩnh Đông; Nâng cấp, mở rộng đường Hoàng Đạo Cật; Nâng cấp, mở rộng đường Nguyễn Thị Minh Khai – Lê Hồng Phong.

- Nguồn nhân lực trong ngành du lịch:

Đội ngũ nguồn nhân lực trong DL giữ một vai trò rất quan trọng trong việc nâng cao chất lượng các dịch vụ DL. Chất lượng các dịch vụ DL phụ thuộc rất nhiều vào trình độ chuyên môn, trình độ ngoại ngữ, vào thái độ giao tiếp của nhân viên phục vụ. Số lượng lao động và chất lượng lao động có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ DL. Lực lượng lao động trong DL bao gồm lực lượng phục vụ trực tiếp phục vụ trong ngành như lữ hành, khách sạn, nhà hàng, các KDL và lực lượng lao động gián tiếp tham gia vào lĩnh vực DL như ngành thủ công mỹ nghệ, dịch vụ hỗ trợ như ngành y tế, viễn thông, ngân hàng, giao thông vận tải.

Trong những năm qua, cùng với sự gia tăng nhanh của khách du lịch và sự phát triển của hệ thống cơ sở lưu trú, doanh nghiệp lữ hành, đã thu hút được lực lượng lao động khá lớn tham gia trong các hoạt động kinh doanh du lịch ở tỉnh An Giang.

Bảng 2.3. Số lượng nguồn nhân lực ngành du lịch tại thành phố Châu Đốc và tỉnh An Giang

Năm	Tỉnh An Giang (người)	Tp. Châu Đốc (người)	Tỷ lệ LĐ của Tp. Châu Đốc so với tỉnh An Giang(%)
2010	1.461	93	6,37
2011	1.495	98	6,56
2012	1.728	127	7,35

2013	1.812	145	8,00
2014	1.965	238	12,11
2015	2.297	282	12,28
2016	2.693	398	14,78
2017	3.596	635	17,66

**Nguồn: Sở Văn hóa - Thể thao và du lịch tỉnh An Giang(2018).*

Tổng số lao động trực tiếp trong toàn ngành du lịch của tỉnh An Giang năm 2010 là 1.461 người, Thành phố Châu Đốc là 93 người chiếm 6,37 % so với toàn tỉnh. Số lao động trong ngành du lịch Thành phố Châu Đốc đã tăng lên 635 người năm 2017 và chiếm tỷ lệ là 17,66% so với toàn tỉnh An Giang. Bảng 2.4 cho thấy số lượng lao động trong ngành du lịch của thành phố Châu Đốc nói riêng và tỉnh An Giang nói chung tăng dần từ 2010 đến 2014 và tăng mạnh trong giai đoạn 2015 đến 2017. Điều này chứng tỏ ngành du lịch ngày càng có sức thu hút nguồn nhân lực phù hợp với định hướng phát triển đưa du lịch trở thành ngành mũi nhọn theo tinh thần chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ. Thành phố Châu Đốc chiếm tỷ lệ lao động trong lĩnh vực du lịch khá cao trên 17% lao động toàn tỉnh năm 2017. Số liệu này cho thấy, tiềm năng phát triển du lịch của thành phố Châu Đốc rất lớn đối với tỉnh An Giang và trung tâm du lịch của tỉnh.

Tuy có sự phát triển về số lượng như vậy nhưng tỉnh An Giang vẫn còn tình trạng thiếu lao động nói chung và sự thiếu hụt bộ phận hướng dẫn viên nói riêng. Số lượng lao động hiện cung cấp cho ngành du lịch của tỉnh An Giang mới chỉ chiếm 60% nhu cầu. Nhiều công ty phải sử dụng những sinh viên ngành du lịch hoặc những khoa ngoại ngữ của các trường Đại học, Cao đẳng trên địa bàn khác. Thậm chí là ký hợp đồng hợp tác thời vụ với các nhân viên làm tại các ngành nghề khác chiếm 5% lao động.

Trước sự gia tăng nhanh chóng số lượng du khách, cùng với nhu cầu về chất lượng sản phẩm dịch vụ du lịch ngày càng cao, đòi hỏi lực lượng lao động trong ngành du lịch phải được đầu tư, nâng cao chất lượng. Đặc biệt khi thỏa thuận ASEAN về tự do luân chuyển nguồn nhân lực giữa các nước trong khu vực được

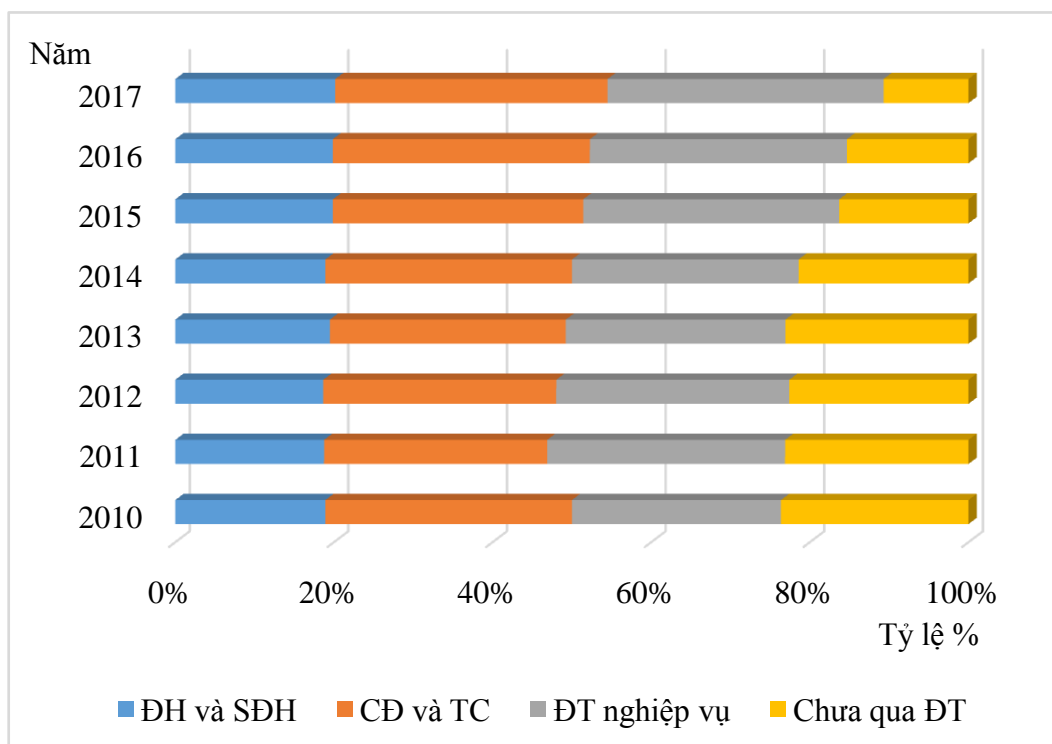
triển khai thì nhu cầu nguồn nhân lực có tay nghề chuyên môn vững vàng càng được các sở ban ngành tỉnh cũng như của các trường đào tạo du lịch quan tâm.

Bảng 2.4. Trình độ chuyên môn của lao động ngành du lịch của thành phố Châu Đốc

Năm	Đại học, sau đại học	Cao đẳng, trung cấp	Đào tạo nghiệp vụ	Chưa qua đào tạo	Tổng
2010	28	46	39	35	148
2011	30	45	48	37	160
2012	33	52	52	40	177
2013	38	58	54	45	195
2014	45	74	68	51	238
2015	56	89	91	46	282
2016	79	129	129	61	398
2017	128	218	221	68	635

* Nguồn: Ban quản lý khu di tích văn hóa lịch sử và du lịch Núi Sam(2018).

Theo thống kê năm 2017, thành phố Châu Đốc có 635 lao động(Bảng 2.4), trong đó, trình độ Đại học – Sau đại học chiếm 20,16%, Cao đẳng - Trung cấp chiếm 34,33%, qua đào tạo nghiệp vụ chiếm 34,8% và chưa qua đào tạo chiếm 10,71%. So với năm 2010 trình độ Đại học – Sau đại học tăng hơn gần 1,24% và lao động qua đào tạo tăng mạnh từ 26,35% lên 34,80% tương đương 8,5%, trong khi đó, lao động có trình độ cao đẳng -trung cấp trong các năm có biến động tăng nhẹ trong khi lao động chưa qua đào tạo giảm mạnh từ 23,65% năm 2010 giảm còn 10,71% tương đương gần 13%. Tuy nhiên, theo số liệu thống kê lao động được qua đào tạo nghiệp vụ và chưa qua đào tạo vẫn còn cao chiếm tỷ trọng 45,5% so với lao động toàn Thành phố Châu Đốc(Hình 2.3). Số lao động đã qua đào tạo, có trình độ chủ yếu là số lao động trực tiếp tại các doanh nghiệp liên doanh, doanh nghiệp nhà nước, công ty Trách nhiệm hữu hạn. Điều này cho thấy, trình độ nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch của Châu Đốc vẫn là một trong những vấn đề bất cập hiện nay.



Hình 2.2. Biểu đồ cơ cấu trình độ chuyên môn của lao động ngành du lịch tại thành phố Châu Đốc (2010 – 2017)

* Nguồn: Ban quản lý khu di tích văn hóa lịch sử và du lịch Núi Sam(2018).

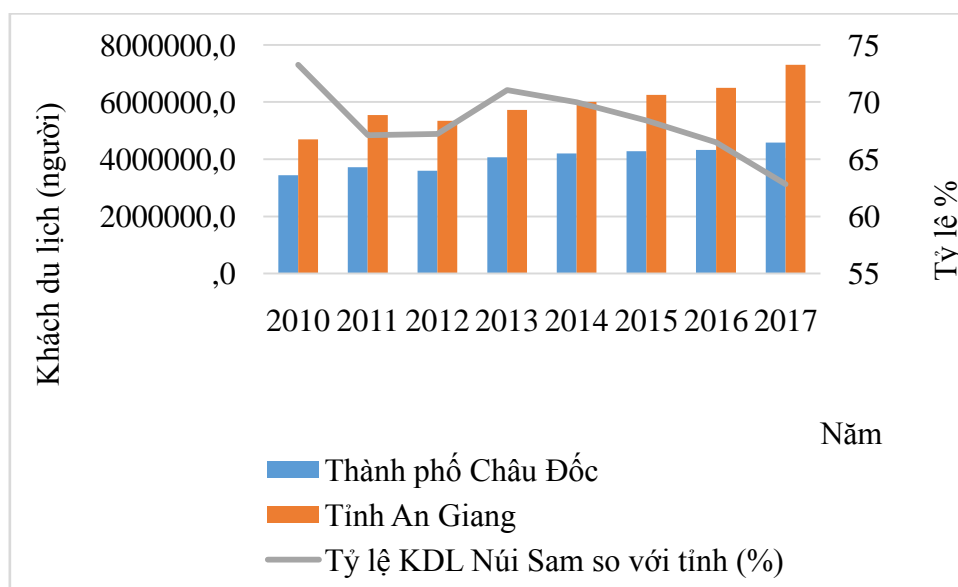
Bên cạnh đó, trình độ đội ngũ Ban giám đốc, quản lý các công ty lữ hành hiện nay rất ít được đào tạo chính quy về quản lý du lịch, nhất là tại các công ty vừa và nhỏ thì lực lượng quản lý chủ yếu là từ hướng dẫn viên.

Lực lượng lao động tại các khách sạn 2-4 sao được đào tạo khá bài bản về chuyên môn và ngoại ngữ. Tuy nhiên, hầu hết lao động tại các khách sạn khác không đạt yêu cầu về trình độ từ cấp quản lý đến nhân viên phục vụ.

Lực lượng hướng dẫn viên du lịch chưa đáp ứng được nhu cầu ngày càng tăng và cao của khách du lịch, lực lượng hướng dẫn viên du lịch giỏi ngoại ngữ, giỏi chuyên môn nghiệp vụ và có tâm huyết với nghề là khá hiếm...

Lực lượng Thuyết minh viên tại các bảo tàng, điểm tham quan, khu vui chơi giải trí tại tỉnh An Giang chưa tích cực tham gia các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch nhằm nâng cao chất lượng phục vụ cho khách du lịch quốc tế. Hiện mới chỉ có khoảng 2/3 Thuyết minh viên tham gia lớp bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch, còn lại 1/3 vẫn chưa tham gia lớp đào tạo bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch.

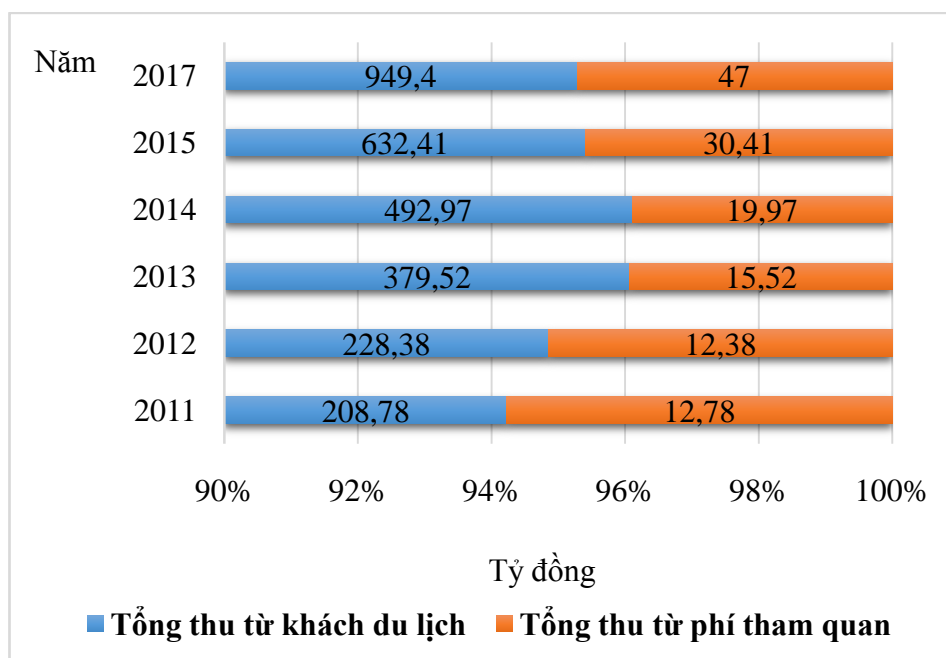
2.2.1.2. Các nhân tố từ phía du khách



Hình 2.3. Biểu đồ lượt khách du lịch đến tỉnh An Giang và Châu Đốc

* Nguồn: Ban quản lý khu di tích văn hóa lịch sử và du lịch Núi Sam(2018).

Tổng thu từ du lịch:Năm 2011 đạt 208,78 tỷ đồng(trong đó thu từ phí tham quan là 12,78 tỷ đồng), năm 2017 đạt 949,40 tỷ đồng(trong đó thu từ phí tham quan khoảng 47 tỷ đồng), chiếm 25,65% tổng thu từ khách du lịch của tỉnh, tốc độ tăng trưởng bình quân giai đoạn 2011-2017 đạt 28,71%, đóng góp vào GRDP thành phố Châu Đốc trên 7%(Xem thêm Phụ lục 2)



Hình 2.4. Tổng thu về khách du lịch và tổng thu từ phí tham quan du lịch tại thành phố Châu Đốc

**Nguồn: Ban quản lý khu di tích văn hóa lịch sử và du lịch Núi Sam(2018).*

Trong năm 2018 vừa qua, khách du lịch đến tham quan thành phố Châu Đốc đạt 5.445.000 lượt, đạt 101% kế hoạch năm, tăng 11% so với cùng kỳ. Khách lưu trú 219.258 người(trong đó Việt Nam 173.270 người; Việt kiều và nước ngoài 45.988 người) so với cùng kỳ giảm 23%. Thu phí tham quan đạt 49,63 tỷ đồng.

Nhìn chung, khách đến KDL Núi Sam – Châu Đốc liên tục tăng trong các năm qua(đạt gần 4,9 triệu lượt khách trong năm 2017). Tuy nhiên, khách DL đến đây chỉ tập trung vào một số thời điểm trong năm, đông nhất là thời gian diễn ra Lễ hội Vía Bà Chúa Xứ vào tháng 4 Âm lịch hàng năm, số lượt khách đạt mức trung bình là từ tháng Giêng đến tháng 3 Âm lịch, thời gian còn lại số lượt khách đến ít hơn.

2.2.1.3. Cơ cấu tổ chức QLNN về du lịch

Thành phố Châu Đốc có ban quản lý, được gọi là Ban quản lý Khu di tích văn hóa, lịch sử và du lịch Núi Sam trực thuộc UBND Thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang(gọi tắt Ban quản lý). Ban quản lý được thành lập tại Quyết định số 1892/QĐ-UBND ngày 04/9/2013 của UBND tỉnh An Giang, là đơn vị sự nghiệp thực hiện quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm về tài chính. Thực hiện chức năng trực tiếp quản lý khu du lịch Núi Sam theo quy định; Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân thành phố Châu Đốc quản lý các hoạt động kinh doanh dịch vụ, du lịch và đảm bảo an ninh trật tự, an toàn cho khách du lịch; Bảo tồn và phát huy các di sản văn hóa, các khu di tích được công nhận, tạo cảnh quan, môi trường du lịch an toàn. Nhiệm vụ và quyền hạn của Ban quản lý xem tại phụ lục kèm theo Quyết định số 10/2015/QĐ-UBND ngày 11/11/2015 của UBND thành phố Châu Đốc về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ban quản lý Khu di tích văn hóa, lịch sử và du lịch Núi Sam, thành phố Châu Đốc.

Bảng 2.5. Độ tuổi cán bộ quản lý du lịch và đơn vị trực thuộc Sở
(tính đến tháng 11/2017)

Độ tuổi	Số lượng
Dưới 30 tuổi	19 người
30 đến 50 tuổi	36 người

Trên 50 tuổi	07 người
Chung	62 người

**Nguồn: Sở Văn hóa - Thể thao và du lịch tỉnh An Giang.*

Về trình độ, phần lớn cán bộ quản lý du lịch có trình độ đại học và có 7 người có bằng thạc sĩ, không có Tiến sĩ. Về lý luận chính trị, tỷ lệ người được đào tạo lý luận về cao cấp và cử nhân chính trị không nhiều, chủ yếu là sơ và trung cấp.

Bảng 2.6. Trình độ đào tạo, trình độ lý luận chính trị cán bộ quản lý du lịch và đơn vị trực thuộc Sở (tính đến tháng 11/2017)

	Trình độ	Số người
Trình độ chuyên môn	Thạc sĩ	11
	Đại học	38
	Cao đẳng	8
	Trung cấp	5
	Khác	0
Trình độ Chính trị	Cử nhân Chính trị	2
	Cao cấp Chính trị	3
	Trung cấp Chính trị	32

**Nguồn: Sở Văn hóa - Thể thao và du lịch tỉnh An Giang*

2.2.1.4. Chiến lược, quy hoạch và cơ chế, chính sách QLNN về du lịch

Thời gian qua, Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang đã ban hành *Chương trình hành động về phát triển hạ tầng du lịch tỉnh An Giang giai đoạn 2016-2020, định hướng đến năm 2025* theo Chương trình số 59/Ctr-UBND ngày 13/02/2017 với mục tiêu đưa du lịch An Giang thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của tỉnh cùng hệ thống giải pháp phát triển hạ tầng du lịch đồng bộ. Đây là một trong những điều kiện thuận lợi để phát triển du lịch An Giang và khu du lịch quốc gia Núi Sam một cách bền vững.

- Công tác quy hoạch và đầu tư tại các khu du lịch:

Thành phố Châu Đốc đã hoàn thành từng bước theo tiến độ của Dự án Quy hoạch tổng thể phát triển khu du lịch quốc gia Núi Sam, tỉnh An Giang đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030: Thủ tướng Chính phủ đã ký Quyết định số 2098/QĐ-

TTg ngày 27 tháng 12 Căn cứ Quyết định số 2098/QĐ-TTg ngày 27/12/2017 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Quy hoạch tổng thể phát triển khu du lịch quốc gia Núi Sam, tỉnh An Giang đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030.

Thành phố Châu Đốc vinh dự được công nhận Khu du lịch Quốc gia Núi Sam, Châu Đốc, tỉnh An Giang ngày 13/7/2018 Bộ Văn hóa, Thể thao và du lịch đã ban hành quyết định số 2646/QĐ-BVHTTDL. Tham mưu, hoàn chỉnh các hồ sơ thiết kế, phối cảnh tại các vị trí lắp đặt biển, cổng chào vào Khu du lịch quốc gia Núi Sam trình UBND thành phố phê duyệt.

Tiếp tục tham mưu thực hiện Đề án Khu di tích danh thắng Núi Sam được xếp hạng di tích quốc gia đặc biệt và Đề án Lễ hội Vía Bà Chúa Xứ Núi Sam được UNESCO công nhận là di sản văn hóa phi vật thể đại diện của nhân loại.

Phối hợp Viện Văn hóa nghệ thuật xây dựng đề cương chi tiết đề án bảo tồn và phát huy Lễ hội Vía Bà Chúa Xứ Núi Sam đến năm 2030; Trình UBND thành phố Quyết định thành lập Hội đồng thẩm định Đề án Bảo tồn và phát huy Lễ hội Vía Bà Chúa Xứ Núi Sam đến năm 2030.

Trình UBND thành phố xem xét, trình UBND tỉnh phê duyệt Đề án thí điểm thực hiện sử dụng xe bốn bánh gắn động cơ điện chở khách trong khu du lịch quốc gia Núi Sam(theo công văn số 1149/BGTVT-VT ngày 10/10/2018 của Bộ giao thông vận tải).

Trong thời gian qua, công tác quản lý quy hoạch tại khu du lịch Núi Sam(Thành phố Châu Đốc) được tổ chức thực hiện và công khai đúng quy định. Các đồ án quy hoạch sau khi được phê duyệt bước đầu được triển khai thực hiện:Quy hoạch phân khu tỷ lệ 1/2000 Tuyến đường vòng Công viên văn hoá Núi Sam, phường Núi Sam, thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang; Quy hoạch phân khu tỷ lệ 1/2000 Khu du lịch Bắc Miếu Bà, phường Núi Sam, thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang; Quy hoạch phân khu chức năng tỷ lệ 1/2000 đường nối Khu dân cư Chợ Vĩnh Đông đến đường tránh Quốc lộ 91, phường Núi Sam, thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang. Quy hoạch chi tiết tỷ lệ 1/500 Khu du lịch Văn hoá tâm linh cáp treo Núi Sam, phường Núi Sam, thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang; Quy hoạch chi tiết

tỷ lệ 1/500 Công viên văn hóa Núi Sam; Quy hoạch tổng thể phát triển khu du lịch quốc gia Núi Sam, tỉnh An Giang đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030.

- Công tác mời gọi đầu tư và thực hiện các dự án đầu tư:

Dự án đã hoàn thành: Nâng cấp tuyến đường trục Châu Đốc – Núi Sam.

Các dự án đang triển khai: Khu công viên văn hóa Núi Sam với các hạng mục, quy mô mang tầm vóc quốc tế; Dự án cải tạo đường lên đỉnh Núi Sam; Dự án cáp treo Núi Sam.

Các dự án đang bố trí vốn đầu tư: Dự án xây dựng tuyến đường tránh Quốc lộ 91 đến Trung tâm Thương mại Vĩnh Đông; Tuyến đường vòng Công viên văn hóa Núi Sam; Dự án nâng cấp mở rộng đường Nguyễn Thị Minh Khai – Lê Hồng Phong (đoạn từ 955A – N1); Dự án nâng cấp, mở rộng đường Hoàng Đạo Cật ; ...

Ngoài ra, thành phố Châu Đốc đã mời gọi đầu tư 5 dự án tại Khu du lịch Núi Sam, cụ thể:

+ Dự án Khu văn hóa tâm linh cáp treo Núi Sam với quy mô 39 ha do công ty TNHH MGA Việt Nam đầu tư. Hiện dự án đang tiến hành giai đoạn 1 (xây dựng ga đi, khu tái định cư, san lấp mặt bằng, đường dẫn vào nhà ga) và tiếp tục triển khai giai đoạn 2.

+ Dự án đầu tư xây dựng khách sạn quốc tế tiêu chuẩn 5 sao và khu sinh thái nghỉ dưỡng do Công ty cổ phần Tập đoàn Sao Mai An Giang đăng ký đầu tư với vốn đầu tư trên 600 tỷ đồng.

+ Dự án sân đua bò thành phố Châu Đốc giai đoạn 2 với quy mô 3,7 ha do Công ty Cổ phần đầu tư Nam Việt Hưng đăng ký đầu tư với vốn đầu tư 67,61 tỷ đồng.

+ Dự án khu du lịch lòng hồ Trương Gia Mô và dự án hoa viên Núi Sam do Công ty TNHH MTV Vạn Bình An đăng ký đầu tư.

- Công tác tuyên truyền quảng bá, xúc tiến du lịch:

Trong những năm gần đây, công tác tuyên truyền quảng bá, xúc tiến du lịch khu du lịch Núi Sam được quan tâm, từng bước phát huy được tiềm năng, lợi thế của khu du lịch. Hoạt động thông tin và xúc tiến du lịch đang dần được cải thiện,

được đầu tư cả về nội dung và hình thức, tham gia tích cực các hội chợ, hội thảo, các sự kiện về du lịch trong và ngoài tỉnh như: tham dự Hội chợ du lịch Quốc tế Việt Nam VITM Hà Nội, Ngày hội du lịch Thành phố Hồ Chí Minh, Hội chợ quốc tế Đà Nẵng, Hội chợ du lịch quốc tế ITE – thành phố Hồ Chí Minh...; Phối hợp đài truyền hình An Giang, đài Truyền hình Vĩnh Long, truyền hình Vĩnh Long, truyền hình Việt Nam tại thành phố Cần Thơ, công ty Cổ phần NETVIET... thực hiện một số phóng sự, chương trình có liên quan nhằm góp phần quảng bá hình ảnh du lịch Núi Sam nói riêng và thành phố Châu Đốc nói chung.

Tổ chức phát 1.500 brouchure, sơ đồ du lịch thành phố Châu Đốc và lịch bà cho du khách, các đoàn famtrip. Phát 500 bộ quy tắc ứng xử và gửi 80 bản đồ du lịch và 80 brochure cho tất cả các trường học để thực hiện công tác tuyên truyền trong học sinh và người dân về du lịch của thành phố Châu Đốc. Thành lập 3 Điểm thông tin và hỗ trợ khách du lịch. Nhóm thuyết minh, hướng dẫn viên của Ban đã đón tiếp được 54 đoàn khách trong và ngoài nước. Tham gia Đoàn xúc tiến du lịch cùng Sở Văn hóa, thể thao và du lịch tỉnh An Giang tại các tỉnh Quảng Bình, Huế, Hà Nội.

Phối hợp với Đài truyền thanh thành phố, phường Núi Sam tuyên truyền, phổ biến rộng rãi đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và nhân dân về giá trị, hiệu quả kinh tế do ngành du lịch mang lại nhằm nâng cao nhận thức của các cấp, các ngành và nhân dân về phát triển du lịch. Tuyên truyền cho nhân dân hiểu rõ, tham gia các hoạt động du lịch là phát triển kinh tế, phát huy và bảo tồn giá trị văn hóa dân tộc, tạo việc làm, tăng thu nhập góp phần xóa đói, giảm nghèo, từ đó có ý thức nâng cao chất lượng tay nghề, nghiệp vụ.

Thiết kế bộ nhận diện thương hiệu du lịch Châu Đốc với logo và slogan: tổ chức 11 cuộc họp để đưa ra đánh giá hợp lý về các yếu tố như tên thương hiệu, câu định vị, mẫu logo, kiểu chữ thương hiệu, cách trình theo hướng mục tiêu truyền thông đã đề ra. Hoàn chỉnh bộ nhận diện: Miếu bà và sen đá - “An nhiên Châu Đốc”.

Xây dựng hệ thống các kênh truyền thông như: Thiết kế xây dựng Website, đăng ký hợp đồng thực hiện mua 28 tên miền, với tên miền chính là: dulichtamlinhnuisam.vn; đăng ký địa chỉ email: dulichtamlinhnuisam.vn; Thiết

kế website với giao diện chuyên nghiệp tạo sự ấn tượng đối với khách hàng ghé thăm. Bố cục trang tiện ích với người xem. Style phù hợp với xu hướng mới. Truyền tải được bản sắc thương hiệu; Truyền thông facebook Fanpage “An nhiên Châu Đốc”: thành lập Facebook Fanpage “An nhiên Châu Đốc, đăng tải 10 bài posts mỗi tuần về các thông tin du lịch Châu Đốc, đạt 1.200 lượt thích của các đối tác, khách hàng tiềm năng và mục tiêu, đạt 100 lượt tiếp cận trung bình trên mỗi bài viết. Đảm bảo an ninh mạng và không có nội dung nào không phù hợp tồn tại trên Facebook Fanpage.

Thành phố Châu Đốc đã ban hành Kế hoạch truyền thông, xúc tiến, đào tạo nguồn nhân lực và xây dựng thương hiệu du lịch Châu Đốc giai đoạn 2018-2025 theo Quyết định số 3615/QĐ-UBND ngày 18/12/2017. Ban quản lý Khu di tích văn hóa, lịch sử và du lịch Núi Sam xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện "Đề án truyền thông, xúc tiến, đào tạo nguồn nhân lực và xây dựng thương hiệu du lịch Châu Đốc giai đoạn 2018-2025" năm 2018 theo Quyết định số 1348/QĐ-UBND ngày 14/3/2018 của UBND thành phố Châu Đốc với kinh phí là 5,37 tỷ đồng, trong đó tập trung đầu tư các nhóm dự án chính:

Nhóm dự án xây dựng thương hiệu quan trọng: Thiết kế logo/slogan du lịch Châu Đốc; Xây dựng trang website du lịch Châu Đốc; Xây dựng các kênh truyền thông xã hội khác (fanpage facebook, youtube, Linked in); Dựng phim 3D về truyền thuyết Bà Chúa Xứ và tổng quan khu du lịch Núi Sam.

Nhóm dự án xúc tiến du lịch: Nghiên cứu thị trường, tiềm năng du lịch của Châu Đốc; Xây dựng và phát triển môi quan hệ đối tác với 6 nước tiểu vùng Sông Mê Kông và các tổ tác khác liên quan; Xây dựng bộ tiêu chí và các ấn phẩm kêu gọi đầu tư; Tổ chức các đoàn cán bộ đi học tập kinh nghiệm về phát triển du lịch tại các vùng miền ở trong nước và một số nước có ngành du lịch phát triển mạnh, dự kiến 02 đoàn/năm.

Trong thời gian tới, Núi Sam cần thực hiện dự án tuyên truyền, xúc tiến quảng bá đầu tư trong Kế hoạch đã được ban hành một cách hiệu quả nhằm nâng cao năng lực nguồn nhân lực du lịch, hấp dẫn khách du lịch và thu hút nhà đầu tư, đặc biệt nhà

đầu tư chiến lược vào khu du lịch quốc gia này. Đây cũng chính là tiền đề để phát triển khu du lịch quốc gia Núi Sam trong thời gian tới bền vững.

- Công tác đào tạo nguồn nhân lực về du lịch

Thực hiện tư vấn và đào tạo nâng cao năng lực nhân sự địa phương. Lên kế hoạch đào tạo phù hợp với từng nhóm đối tượng theo từng giai đoạn:

Tổ chức 3 cuộc tập huấn cho cán bộ chủ chốt thành phố và cán bộ Đoàn Thanh niên cộng sản Hồ Chí Minh; Triển khai chuẩn nghề du lịch Việt Nam(VTOS) cho các cơ quan quản lý Nhà nước, trường học, công ty lữ hành và doanh nghiệp kinh doanh nhà hàng, khách sạn, báo chí... với tổng số tham dự trên 450 lượt người. Tổ chức phát phiếu lấy ý kiến các doanh nghiệp về nhu cầu đào tạo theo chuẩn nghề du lịch VN(VTOS).

Trao đổi và làm việc với Phòng Giáo Dục, Thành Đoàn, Hội Liên hiệp phụ nữ, Trung Tâm văn hóa để thống nhất và có cơ sở xây dựng các kế hoạch triển khai đề án 1301, chương trình tôi yêu du lịch Châu Đốc, chương trình âm nhạc đường phố, ngày chạy cộng đồng, thu gom rác, mở các lớp dạy nghề cho phụ nữ nghèo...

- Công tác kiểm tra, đảm bảo an ninh, trật tự tại các khu du lịch:

Phối hợp với công an phường và chính quyền địa phương phân luồng hướng dẫn giao thông, chống ùn tắc giao thông đảm bảo tuyệt đối trật tự, ATGT phục vụ nhân dân trên tuyến phố đi bộ Đường Vòng Núi Sam vào ngày thứ bảy và chủ nhật hàng tuần. Trong 6 tháng đầu năm có 192 lượt đồng chí tham gia.

Thường xuyên tổ chức tuần tra, kiểm tra tại các khu di tích và khu du lịch Núi Sam nhằm phát hiện, ngăn chặn và xử lý kịp thời những hành vi vi phạm trong hoạt động xây dựng trái phép, lấn chiếm đất đai thuộc Khu di tích, xâm chiếm, hủy hoại, làm sai lệch các danh lam thắng cảnh, di tích, di sản văn hóa, lợi dụng việc bảo vệ phát huy giá trị di sản văn hóa để trục lợi.

Phối hợp với chính quyền địa phương và các lực lượng chức năng tăng cường kiểm tra, xử lý và giải tỏa các trường hợp kinh doanh buôn bán lấn chiếm lòng đường, hè phố; Tổ chức 234 cuộc tuần tra tại các khu di tích nhằm đảm bảo an ninh trật tự kịp thời hỗ trợ du khách khi có yêu cầu. Đồng thời, phân công 1080 lượt đồng

chí phối hợp với công an phường tham gia kế hoạch lập lại trật tự lòng, lề đường, vỉa hè. Qua đó, đẩy lùi 954 lượt chủ các loại phương tiện đậu đỗ không đúng nơi quy định, tạm giữ 1.102 dụng cụ mua bán lấn chiếm lòng đường, vỉa hè, 105 xe ô tô đậu đỗ ở lòng đường cản trở giao thông, tháo dỡ 13 mái che, 9 biển quảng cáo và nhắc nhở 3 hộ giữ xe tự phát.

Thực hiện bảo vệ an ninh trật tự tại khu vực bãi xe trung tâm thương mại. Đồng thời chuyển 41 đối tượng ăn xin, lang thang, 4 đối tượng tâm thần vào trung tâm bảo trợ xã hội.

Thực hiện theo Quyết định số 4336/QĐ-UBND ngày 27/12/2018 của UBND thành phố Châu Đốc về việc phê duyệt kế hoạch tổ chức thu phí tham quan khu di tích văn hóa lịch sử và du lịch Núi Sam năm 2018, tổng thu từ đầu năm đến 14/6/2018 là 40.200.000.000 đồng.

Thực hiện tốt công tác phân luồng giao thông, đảm bảo an ninh trật tự an toàn cho du khách; Phân công nhân viên trực gác để sắp xếp xe, thực hiện tốt công tác vệ sinh môi trường và đẩy lùi các xe bán hàng rong, xe ô tô, honda đầu nhằm đảm bảo trật tự an toàn cho du khách tại bãi xe trung tâm thương mại chợ Vĩnh Đông. Thực hiện nhiệm vụ trung chuyển khách trong khu du lịch, ước tính lượng khách trung chuyển đến nay trên 1 triệu lượt khách.

2.3. Đánh giá thực trạng quản lý nhà nước về hoạt động kinh doanh du lịch tại thành phố Châu Đốc

2.3.1. Những thành quả đạt được

Thành phố Châu Đốc sẵn có về tài nguyên du lịch văn hóa và lịch sử, cơ sở hạ tầng tốt, năng lực đầu tư của địa phương và nhu cầu thị trường sẽ góp phần phát triển các cơ sở vật chất và kinh doanh du lịch địa phương. Tuy nhiên, cần xây dựng một quy hoạch tổng thể phát triển Châu Đốc để làm cơ sở chỉ đạo các dự án đầu tư, quản lý tài nguyên, xây dựng các sản phẩm du lịch bền vững và kế hoạch quản lý rủi ro.

Đang từng bước củng cố và đưa hoạt động của ngành du lịch vào nề nếp, du khách đến Châu Đốc liên tục tăng, thu nhập về du lịch gia tăng tạo nhiều việc làm góp phần xóa đói giảm nghèo cho người dân địa phương.

Công tác quản lý nhà nước về du lịch ngày càng tiến bộ. Đội ngũ cán bộ quản lý từng bước được trẻ hóa, công tác cải thiện môi trường du lịch được các cấp lãnh đạo quan tâm chỉ đạo sát sao, sản phẩm du lịch ở Châu Đốc từng bước được khẳng định và nâng cao năng lực cạnh tranh trong khu vực.

Mô hình liên kết phát triển du lịch giáp với biên giới Vương quốc Campuchia và du lịch khám phá sông Mê Công được khai thác và mở rộng có hiệu quả. Khách du lịch quốc tế và nội địa liên tục tăng tạo cơ hội cho việc gia tăng đầu tư du lịch của tỉnh góp phần nâng cao khả năng phục vụ khách du lịch trong thời gian tới, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội. Công tác đào tạo, huấn luyện, tuyên truyền được duy trì thường xuyên góp phần nâng cao nhận thức của cộng đồng về du lịch.

Trong thời gian qua sự phát triển của du lịch Châu Đốc góp phần cho sự phát triển kinh tế, sự ổn định về chính trị, xã hội, an ninh quốc phòng được đảm bảo, góp phần vào việc xóa đói giảm nghèo và tạo việc làm cho người lao động trong khu vực. Những ưu đãi từ thiên nhiên tạo ra nét đặc trưng rất riêng cho thành phố này phát triển các sản phẩm du lịch độc đáo, khác hẳn với các vùng miền khác trên đất nước. Đồng thời, với nền văn hóa sông nước, cùng với các giá trị văn hóa, lịch sử truyền thống lâu đời, góp phần tạo nên những điều kiện thuận lợi cho việc phát triển đa dạng hóa các loại hình du lịch, đặc biệt là du lịch miệt vườn, du lịch sinh thái.

Công tác tuyên truyền, quảng bá cho du lịch của thành phố trẻ đã mang lại hiệu quả tốt. Đưa hình ảnh của du lịch Châu Đốc đến với các vùng miền khác trên đất nước cũng như đến với bạn bè các nước trong khu vực và trên thế giới. Việc khảo sát các tour, tuyến du lịch ngày càng được chú trọng, nhằm tạo ra các tour thật sự mang lại hiệu quả trong khai thác cũng như mang đến sự hài lòng cho du khách khi đến với vùng đất thiêng này.

Cơ sở vật chất kỹ thuật của thành phố Châu Đốc ngày càng phát triển, đã đáp ứng và tạo điều kiện cho phát triển du lịch chung của tỉnh nhà. Trình độ quản lý nhà nước và quản lý du lịch của thành phố cũng ngày càng được nâng cao thể hiện qua sự thành công trong các lần tổ chức các sự kiện quảng bá du lịch, các hội nghị về thu hút đầu tư... Hệ thống cơ sở hạ tầng giao thông đã được xây dựng mới và cải tạo nâng cấp, hệ thống thông tin liên lạc, ngân hàng, các cơ sở y tế,... đáp ứng đủ các

nhu cầu cho khách du lịch. Điều này đã tạo điều kiện thuận lợi, khuyến khích cho các thành phần kinh tế phát triển, từ đó du lịch cũng tạo thế cho du lịch phát triển. Các cơ sở lưu trú, các khu vui chơi giải trí, các trung tâm thương mại được tập trung đầu tư phát triển, cải tạo và nâng cấp cho phù hợp với quá trình phát triển.

Công tác đào tạo, phát triển nguồn nhân lực cho phát triển du lịch trong Vùng cũng được chú trọng đầu tư phát triển, với nguồn nhân lực được đào tạo từ nhiều nguồn khác nhau cả trong và ngoài nước, từ đó đã nâng dần số lượng, chất lượng và cơ cấu nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu hội nhập quốc tế. Công tác quản lý nhà nước về du lịch ngày càng tiến bộ. Đội ngũ cán bộ quản lý từng bước được trẻ hóa, công tác cải thiện môi trường du lịch được các cấp lãnh đạo quan tâm chỉ đạo sát sao, sản phẩm du lịch ở Châu Đốc từng bước được khẳng định và nâng cao năng lực cạnh tranh trong khu vực.

Đặc biệt, thành tựu đáng kể nhất đến nay, khi Núi Sam được công nhận là khu du lịch quốc gia, An Giang nói chung và khu du lịch quốc gia Núi Sam nói riêng sẽ có những cơ hội tốt thu hút các nhà đầu tư, đặc biệt các nhà đầu chiến lược. Cùng với đó, các dịch vụ du lịch ngày càng phát triển, ngoài sản phẩm du lịch đặc trưng của An Giang là du lịch văn hóa tâm linh, các sản phẩm du lịch chủ đạo khác được hình thành, tăng tính đa dạng hóa và hấp dẫn, kéo dài thời gian lưu trú của khách du lịch, tăng tổng thu cũng như đóng góp GRDP của tỉnh cao hơn.

2.3.2. Những vấn đề tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, du lịch Châu Đốc vẫn còn tồn tại, hạn chế như: chưa tạo ra được những sản phẩm du lịch đặc trưng, có chất lượng, mang thương hiệu Châu Đốc để hấp dẫn khách du lịch. Chính vì vậy, hàng năm số lượng khách lưu trú, đặc biệt là khách quốc tế đến thành phố Châu Đốc còn hạn chế, đóng góp của ngành du lịch trong tổng thể kinh tế - xã hội của thành phố chưa cao.

Ngoài ra, ứng xử trong du lịch của một số hộ kinh doanh cũng chưa thân thiện, chuyên nghiệp; vẫn còn tình trạng chèo kéo khách du lịch; các loại hình du lịch còn đơn điệu chưa đủ sức giữ chân du khách; môi trường du lịch, sản phẩm và các dịch vụ du lịch chưa đáp ứng được nhu cầu của khách tham quan; nguồn nhân lực phục vụ du lịch còn yếu và thiếu, cán bộ quản lý du lịch chưa được đào tạo

chuyên sâu, thiếu đội ngũ hướng dẫn viên, thuyết minh viên du lịch; đội ngũ lễ tân, nhân viên trong các nhà hàng, khách sạn, trình độ chưa đồng đều, trình độ ngoại ngữ còn yếu; khách sạn chưa đáp ứng nhu cầu lưu trú; thiếu các dịch vụ khác phục vụ nhu cầu của khách du lịch; công tác thông tin xúc tiến du lịch tuy đã có nhiều cố gắng, nhưng các chương trình quảng bá giới thiệu chưa được thực hiện theo chiều sâu, nội dung quảng bá chưa đậm nét, phong phú.

Nền kinh tế nước ta phát triển chưa cao, trình độ khoa học - công nghệ còn rất hạn chế. Đây là một thách thức đặc biệt lớn đối với hoạt động quản lý, điều hành của Nhà nước về kinh tế nói chung và hoạt động du lịch nói riêng trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế.

Cơ chế, chính sách, pháp luật liên quan đến phát triển kinh tế nói chung và phát triển du lịch nói riêng có mặt chậm sửa đổi, chưa đồng bộ, thiếu nhất quán và thiếu thông thoáng; việc ban hành các văn bản hướng dẫn thực hiện Luật Du lịch còn chậm, chưa kịp thời, gây khó khăn cho hoạt động quản lý nhà nước về du lịch ở các địa phương, nhất là ở cấp huyện, cấp xã. Mặt khác, du lịch là ngành kinh tế tổng hợp, có tính liên ngành, liên vùng và xã hội hóa cao nên công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực này có liên quan đến nhiều ngành, nhiều cấp, nhiều lĩnh vực khác nhau, do đó đòi hỏi phải có sự phối hợp, đổi mới liên tục mới theo kịp đà phát triển của thời đại.

2.3.3. Nguyên nhân những vấn đề tồn tại

Một số cấp ủy đảng và chính quyền phường, xã chưa coi trọng và quan tâm đúng mức đến công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động du lịch trên địa bàn. Nhận thức về vị trí của du lịch trong phát triển kinh tế - xã hội của thành phố còn hạn chế, nên nhiều nơi, nhiều đơn vị trong thành phố còn tư tưởng trông chờ, ỷ lại, chưa năng động, sáng tạo, chưa quan tâm tạo môi trường thuận lợi cho du lịch phát triển, chưa chú trọng huy động các thành phần kinh tế tham gia phát triển du lịch.

Nội dung, phương thức và phương pháp tuyên truyền, phổ biến, giáo dục chính sách, pháp luật về du lịch cho cộng đồng dân cư trên địa bàn còn nghèo nàn, đơn điệu và chưa phù hợp với điều kiện thực tế.

Nguồn vốn nhà nước dành cho đầu tư và hỗ trợ đầu tư kết cấu hạ tầng và cơ

sở vật chất - kỹ thuật du lịch còn thấp, trong khi đó việc phân bổ vốn vẫn còn thiếu tập trung, dẫn đến tình trạng đầu tư phân tán, nhỏ lẻ, các dự án đầu tư bị chậm tiến độ. Điều này cùng với việc thiếu cương quyết trong công tác đền bù, giải phóng mặt bằng cho hoạt động đầu tư và những bất cập về thủ tục hành chính đối với kinh doanh nói chung, hoạt động du lịch nói riêng, đã và đang ảnh hưởng tiêu cực rất lớn đến môi trường thu hút đầu tư trong lĩnh vực du lịch.

Bộ máy quản lý nhà nước về du lịch thay đổi quá nhanh do sáp nhập, chia tách nhiều lần, thiếu tính ổn định nên không đảm bảo tính liên tục trong quản lý, hiệu lực quản lý chưa cao, nhất là bộ máy quản lý nhà nước về du lịch ở cấp huyện chưa được hoàn thiện.

Trình độ của đội ngũ cán bộ, công chức trong ngành du lịch của thành phố còn nhiều bất cập. Công tác quản lý cán bộ, quy hoạch đào tạo, sử dụng cán bộ quản lý nhà nước về du lịch của thành phố, nhất là đội ngũ cán bộ kế cận, tuy có được quan tâm nhưng chưa thường xuyên.

Tóm tắt chương 2.

Dựa trên cơ sở các căn cứ khoa học về phát triển kinh tế du lịch, căn cứ pháp lý về quản lý nhà nước đối với ngành du lịch, Chương 2 tác giả làm rõ hai mục tiêu là phân tích thực trạng phát triển và quản lý nhà nước về hoạt động kinh doanh du lịch tại Thành phố Châu Đốc và đánh giá thực trạng phát triển và quản lý nhà nước về du lịch trên địa bàn để chỉ ra những ưu điểm đạt được, những mặt hạn chế còn tại và nguyên nhân của các tồn tại từ công tác quản lý nhà nước về hoạt động du lịch. Đây là tiền đề để đưa ra các giải pháp nâng cao quản lý nhà nước về hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang.

Chương 3

GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DU LỊCH TẠI THÀNH PHỐ CHÂU ĐỐC

3.1. Phương hướng hoàn thiện quản lý nhà nước đối với hoạt động du lịch tại thành phố Châu Đốc đến 2020 và năm 2030

3.1.1. Xu hướng phát triển du lịch ở Việt Nam

- *Quan điểm của Đảng và Nhà nước ta về phát triển du lịch:*

Bước vào thời kỳ đổi mới toàn diện đất nước, Đảng ta xác định: phát triển du lịch là một hướng chiến lược quan trọng trong đường lối phát triển KT-XH của Đảng, góp phần đẩy mạnh sự nghiệp CNH, HĐH đất nước nhằm thực hiện thắng lợi mục tiêu: "*Dân giàu, nước mạnh, xã hội công bằng, dân chủ, văn minh*". HDDL phải đồng thời đạt hiệu quả cao trên nhiều mặt: kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội, an ninh, quốc phòng, trật tự, an toàn xã hội.

Hiến pháp nước Cộng hòa XHCN Việt Nam năm 2013 cũng ghi rõ: “Nhà nước và xã hội phát triển du lịch, mở rộng hoạt động du lịch trong nước và du lịch quốc tế”.

Nội dung quan điểm phát triển du lịch của Đảng và Nhà nước ta được thể hiện ở một số điểm chủ yếu sau đây:

Một là, phát triển du lịch với sự tham gia của nhiều thành phần kinh tế và có sự quản lý thống nhất của Nhà nước.

Sự tham gia của nhiều thành phần kinh tế vào HDDL và sự quản lý của Nhà nước đối với HDDL là hai mặt thống nhất của một vấn đề: vừa huy động được nhiều nguồn lực, vừa làm cho du lịch nước ta phát triển nhanh, bền vững.

Hai là, phát triển du lịch đạt hiệu quả nhiều mặt.

Du lịch là ngành kinh tế mang tính chất tổng hợp, phát triển du lịch sẽ thúc đẩy nhiều ngành kinh tế khác phát triển theo. Điều này rất phù hợp với thực tế hiện nay ở nước ta, bởi vì phân công lao động trong nước chưa phát triển, đời sống nhân dân còn thấp, giải quyết việc làm là yêu cầu bức xúc của xã hội, du lịch phát triển sẽ góp phần tích cực trong việc tạo việc làm cho người lao động.

Ba là, phát triển cả du lịch quốc tế và du lịch nội địa.

Quan điểm phát triển du lịch quốc tế bắt nguồn từ đường lối đối ngoại độc lập tự chủ, rộng mở, đa phương hóa, đa dạng hóa các quan hệ quốc tế của Đảng và Nhà nước ta là “Việt Nam sẵn sàng là bạn, là đối tác tin cậy của các nước trong cộng đồng quốc tế, phấn đấu vì hòa bình, độc lập và phát triển”, phù hợp với xu thế phát triển của du lịch thế giới và đón trước thời cơ của làn sóng du lịch thế giới đang đổ dồn về khu vực Châu Á - Thái Bình Dương.

Có thể thấy, phát triển du lịch quốc tế và du lịch nội địa đều là những động lực quan trọng thúc đẩy du lịch Việt Nam phát triển thành ngành kinh tế mũi nhọn trong nền kinh tế quốc dân. Muốn đạt được điều đó, cần tránh tư tưởng xem nhẹ mặt này hay mặt khác.

Bốn là, phát triển du lịch nhanh và bền vững.

Việc phát triển du lịch ở nước ta đang nằm trong bối cảnh thuận lợi và khó khăn, thời cơ và nguy cơ đan xen nhau. Phát triển du lịch nhanh là để tránh rơi vào nguy cơ tụt hậu xa hơn so với nhiều nước trong khu vực. Song mặt khác, ngành du lịch cũng như nhiều ngành kinh tế khác ở nước ta đang hoạt động trong môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt, hơn nữa du lịch là ngành định hướng tài nguyên nên phát triển du lịch phải đảm bảo yếu tố bền vững, đảm bảo đủ sức cạnh tranh với du lịch bên ngoài.

Năm là, phát triển du lịch phải đi đôi bảo đảm an ninh quốc gia và giữ gìn bản sắc văn hoá dân tộc.

Mục tiêu của công cuộc phát triển kinh tế, xã hội ở nước ta là: "*Dân giàu, nước mạnh, xã hội công bằng, dân chủ, văn minh*". Điều đó cho thấy, kinh doanh du lịch cũng như các ngành kinh doanh khác, ngoài việc đảm bảo lợi nhuận nhằm góp phần thực hiện mục tiêu phát triển kinh tế chung của đất nước, còn phải bảo đảm an ninh quốc gia và giữ gìn bản sắc văn hóa dân tộc. Hơn nữa, đây cũng chính là điều kiện cơ bản cho việc phát triển du lịch bền vững và lâu dài.

- Định hướng phát triển du lịch ở nước ta:

Văn kiện Đại hội XI của Đảng ghi rõ: "Phát triển nhanh du lịch, từng bước đưa nước ta thành một trung tâm du lịch có tầm cỡ trong khu vực". Đại hội XII của Đảng tiếp tục khẳng định:

Phát triển du lịch thật sự trở thành một ngành kinh tế mũi nhọn; nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động trên cơ sở khai thác lợi thế về điều kiện tự nhiên, sinh thái, truyền thống văn hóa, lịch sử, đáp ứng nhu cầu du lịch trong nước và phát triển nhanh du lịch quốc tế, sớm đạt trình độ phát triển du lịch của khu vực. Xây dựng và nâng cấp cơ sở vật chất, hình thành các khu du lịch trọng điểm, đẩy mạnh hợp tác, liên kết với các nước.

Trên cơ sở định hướng phát triển du lịch của Đảng, Nhà nước ta xác định du lịch là một ngành kinh tế tổng hợp, có những nét đặc thù riêng, mang nội dung văn hóa sâu sắc, có tính liên ngành, liên vùng và xã hội hóa cao.

Phát triển du lịch có thể kéo theo phát triển các ngành kinh tế khác có liên quan như tài chính, ngân hàng, hải quan, văn hóa, thông tin, bưu điện, công nghiệp, nông nghiệp, giao thông vận tải, xây dựng. . . thúc đẩy phát triển kinh tế các vùng, miền, có ý nghĩa quan trọng trong việc điều hòa phát triển kinh tế cả nước, thực hiện xóa đói, giảm nghèo. . . Vì vậy, Đảng và Nhà nước ta đánh giá rất cao vai trò của du lịch, đặt du lịch vào vị trí rất quan trọng.

3.1.2. Phương hướng và mục tiêu phát triển du lịch trên địa bàn thành phố Châu Đốc

3.1.2.1. Phương hướng phát triển du lịch trên địa bàn thành phố Châu Đốc

Nghị quyết Đại hội XI Đảng bộ thành phố đã xác định: "Tập trung đầu tư ngành du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, phát triển nhanh và bền vững".

Theo đó, phương hướng phát triển du lịch trên địa bàn thành phố Châu Đốc tập trung vào một số nội dung chủ yếu sau:

Một là, huy động tổng hợp mọi nguồn lực của các thành phần kinh tế trong tỉnh, trong nước và nước ngoài để khai thác một cách có hiệu quả các tiềm năng du lịch, đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, phát triển nhanh và bền vững, góp phần đẩy mạnh sự nghiệp CNH, HĐH và hội nhập kinh tế quốc tế của tỉnh nói chung và Châu Đốc nói riêng.

Hai là, tập trung đầu tư có trọng điểm và đồng bộ về xây dựng KCHT, CSVN-KT, tôn tạo danh lam thắng cảnh, di tích văn hóa, lịch sử ở các khu du lịch, coi đây là yếu tố quyết định sự phát triển của du lịch. Xây cơ chế, chính sách để

vừa ưu đãi các thành phần kinh tế tham gia đầu tư phát triển CSVC-KT du lịch, hoạt động kinh doanh du lịch. . . , vừa bảo đảm môi trường thông thoáng thuận lợi trong kinh doanh dịch vụ trên cơ sở các quy hoạch đã được xây dựng.

Ba là, phát triển du lịch phải gắn với giữ gìn và phát huy truyền thống địa phương, bản sắc văn hóa dân tộc, nhân phẩm con người Việt Nam, nâng cao trình độ dân trí, lòng yêu quê hương, đất nước, chống các tệ nạn xã hội và mê tín dị đoan, bảo vệ môi trường sinh thái và cảnh quan thiên nhiên.

Bốn là, phát triển du lịch kết hợp chặt chẽ với củng cố và tăng cường quốc phòng, an ninh.

3.1.2.2. Mục tiêu phát triển du lịch trên địa bàn thành phố Châu Đốc

- *Mục tiêu tổng quát:*

Thứ nhất, từng bước hình thành đa dạng, phong phú, các loại hình du lịch theo đặc điểm, ưu thế của từng vùng, từng khu du lịch, tạo ra các sản phẩm vừa mang tính hiện đại, vừa mang được nét đặc thù của thành phố Châu Đốc

Thứ hai, hoàn thành cơ bản KCHT (đường giao thông, hệ thống điện, sân bay, bến cảng, hệ thống cấp nước sinh hoạt, thông tin liên lạc. . .) trong thành phố nói chung và đến các khu, điểm du lịch nói riêng. Đầu tư tu bổ nâng cấp một số cảnh quan, duy tu tôn tạo các di tích lịch sử - văn hóa, đi đôi với đầu tư sáng tạo thêm tài nguyên du lịch mới ở những nơi có điều kiện. Trang bị các phương tiện vận tải đường bộ, đường thủy hiện đại. Có chính sách ưu đãi để huy động các thành phần kinh tế trong thành phố, trong tỉnh và nước ngoài đầu tư khách sạn, nhà nghỉ, trong đó có khách sạn đạt tiêu chuẩn nhằm đáp ứng nhu cầu của khách tham quan du lịch.

Thứ ba, phát triển du lịch nội địa gắn liền với phát triển du lịch quốc tế, đặc biệt chú trọng liên kết với các nước trong khu vực ASEAN, xây dựng các tour du lịch liên tuyến, nối tuyến trong nước và nước ngoài bằng đường biển, đường hàng không, đường bộ đi các nước ASEAN và ngược lại.

Thứ tư, Triển khai thực hiện có hiệu quả nhóm nhiệm vụ, giải pháp thực hiện tại Quyết định 2098/QĐ-TTg ngày 27/12/2017 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt quy hoạch tổng thể phát triển Khu Du lịch Quốc gia Núi Sam, tỉnh An Giang đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030.

- Mục tiêu cụ thể:

Thứ nhất, phân đầu từ nay đến năm 2020 và 2025 hoàn thành các dự án xây dựng điểm, khu du lịch trọng điểm của thành phố.

Thứ hai, phân đầu đến năm 2020 đón được khoảng 6 triệu lượt khách du lịch, trong đó có khoảng 30-35% lượt khách quốc tế. Tổng doanh thu đạt khoảng hơn 900 tỷ đồng, đạt tốc độ tăng trưởng bình quân trong giai đoạn này từ 30% trở lên. Thời gian lưu trú bình quân của khách du lịch từ 2 ngày trở lên.

Thứ ba, đối với Núi Sam:

Núi Sam có trong danh mục các khu vực tiềm năng phát triển khu du lịch quốc gia được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt.

Ngày 27/12/2017, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 2098/QĐ-TTg phê duyệt Quy hoạch tổng thể phát triển khu du lịch quốc gia Núi Sam, tỉnh An Giang đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030.

Núi Sam có trong danh mục các khu vực tiềm năng phát triển khu du lịch quốc gia đã khẳng định vai trò quan trọng trong phát triển du lịch tỉnh An Giang và vùng Đồng bằng sông Cửu Long:

Núi Sam gắn với lễ hội Vía Bà Chúa Xứ trở thành điểm đến thu hút lượng khách du lịch nhiều nhất của tỉnh, hầu hết khách du lịch nội địa đến An Giang đều đến Núi Sam. Có thể nói Núi Sam có những đóng góp tích cực, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội, là điểm nhấn, hình ảnh đại diện và sản phẩm du lịch quan trọng bậc nhất của tỉnh An Giang cho tới thời điểm hiện tại.

Núi Sam là một trong 05 khu vực tiềm năng phát triển khu du lịch quốc gia của vùng Đồng bằng sông Cửu Long, là khu du lịch văn hóa tâm linh duy nhất và lớn nhất của vùng, tạo được sức cạnh tranh với các khu du lịch khác, đặc biệt với khu du lịch Phú Quốc (Kiên Giang) đang phát triển mạnh về du lịch biển đảo.

Nằm trong danh mục các khu vực tiềm năng phát triển khu du lịch quốc gia, Núi Sam đã nhận được sự quan tâm, kỳ vọng, mong muốn của các cấp chính quyền từ Trung ương đến địa phương trong phát triển du lịch. Đặc biệt, Quy hoạch tổng thể phát triển khu du lịch quốc gia Núi Sam đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030 được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt là cơ hội để Núi Sam nhận được cơ chế, chính sách ưu đãi, hỗ trợ cho các nhà đầu tư trong lĩnh vực du lịch vào khu du lịch quốc gia Núi Sam.

3.1.3. Phương hướng hoàn thiện quản lý nhà nước đối với hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố Châu Đốc.

Để đạt được mục tiêu phát triển du lịch nói trên, QLNN đối với HDDL phải được hoàn thiện với phương hướng chung là: "Tiếp tục kiên toàn, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý điều hành của bộ máy chính quyền các cấp; đẩy mạnh cải cách hành chính toàn diện về bộ máy tổ chức, thể chế và thủ tục".

Trên cơ sở đó, các phương hướng cụ thể được xác định như sau:

Một là, hoàn thiện QLNN đối với HDDL gắn liền với đổi mới nhận thức và đổi mới tư duy kinh tế về vai trò của du lịch trong phát triển KT-XH của thành phố. Đổi mới nhận thức và đổi mới tư duy kinh tế trước hết phải làm cho mọi người nhận thức được vai trò của du lịch trong sự phát triển KT-XH và chuyển dịch cơ cấu kinh tế theo hướng CNH, HĐH. Theo xu hướng phát triển đó, tỷ trọng của du lịch sẽ ngày càng tăng lên trong cơ cấu kinh tế của tỉnh nói chung và thành phố Châu Đốc nói riêng. Mặt khác, du lịch được coi là một ngành "*công nghiệp không khói*", nó không chỉ tạo ra thu nhập mà còn làm thay đổi diện mạo cuộc sống của người dân nơi diễn ra các HDDL.

Hai là, hoàn thiện QLNN đối với HDDL phải đặt trong tiến trình đẩy mạnh CNH, HĐH và hội nhập kinh tế quốc tế, tạo ra sự phát triển du lịch với tốc độ cao, góp phần thực hiện thắng lợi các nghị quyết của Đảng bộ của tỉnh nói chung và thành phố Châu Đốc nói riêng đã đề ra.

Ba là, đổi mới công tác chỉ đạo, điều hành nhằm hoàn thiện QLNN về du lịch. Trong thời kỳ đẩy mạnh CNH, HĐH và hội nhập kinh tế quốc tế, QLNN về

du lịch trên địa bàn thành phố Châu Đốc cần hướng vào việc hoàn thiện chiến lược, quy hoạch phát triển và cơ chế, chính sách cho phù hợp với những yêu cầu mới, đặc biệt là những quy định của WTO. Vấn đề cần quan tâm trong QLNN về du lịch Châu Đốc là sự vận dụng cơ chế, chính sách của tỉnh và Trung ương vào điều kiện đặc thù của địa phương, tăng cường kiểm tra, thanh tra đối với HĐDL, cải cách thủ tục hành chính tích cực hơn nữa để tạo ra sự thông thoáng trong QLNN đối với HĐDL phù hợp với tình hình hiện nay.

Bốn là, đổi mới mạnh mẽ về tổ chức bộ máy và đội ngũ cán bộ QLNN về du lịch. Đổi mới mạnh hơn về tổ chức bộ máy và con người là một trong những nhiệm vụ trọng tâm và ngày trở nên quan trọng của công tác hoàn thiện QLNN về du lịch hiện nay. Theo đó, bộ máy QLNN về kinh tế nói chung và du lịch nói riêng, thành phố Châu Đốc cần được sắp xếp lại trên cơ sở rà soát lại chức năng, phân công nhiệm vụ cụ thể, rõ ràng; tuyển chọn, bố trí sắp xếp lại đội ngũ cán bộ, công chức; quy định rõ quyền hạn, trách nhiệm, nghĩa vụ, lợi ích.

3.2. Một số giải pháp chủ yếu hoàn thiện quản lý nhà nước đối với hoạt động du lịch tại thành phố Châu Đốc đến 2020 và năm 2030

3.2.1. Tăng cường công tác giáo dục, tuyên truyền, phổ biến cơ chế, chính sách, pháp luật về du lịch cho các cấp, các ngành, doanh nghiệp và cán bộ, nhân dân trong thành phố.

Châu Đốc là thành phố có mặt bằng dân trí còn thấp, nên việc nhận thức về pháp luật, cơ chế, chính sách về phát triển kinh tế nói chung và du lịch nói riêng còn nhiều hạn chế. Vì vậy, đòi hỏi các cấp ủy đảng, chính quyền, đoàn thể trong thành phố, nhất là những nơi có tiềm năng du lịch cần phải tiếp thu, quán triệt các quan điểm, chủ trương của Đảng, Nhà nước và nhận thức về phát triển du lịch một cách nghiêm túc; đồng thời đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến cơ chế, chính sách, pháp luật du lịch, nhất là Luật Du lịch và các văn bản hướng dẫn thực hiện của Chính phủ cho cán bộ, đảng viên và nhân dân trong thành phố để vừa góp phần đưa các quy định pháp luật đi vào cuộc sống, tạo môi trường hoạt động du lịch lành mạnh, vừa nâng cao nhận thức của họ về vai trò, ý nghĩa của HĐDL

trong phát triển KT-XH, về yêu cầu hoàn thiện QLNN đối với HDDL trong tình hình mới.

Việc giáo dục, tuyên truyền, phổ biến pháp luật và các cơ chế, chính sách về du lịch phải được tiến hành thường xuyên, liên tục, thông qua nhiều hình thức như: xây dựng chuyên mục phát trên các đài phát thanh - truyền hình tỉnh, thành phố; đăng tải nội dung trên báo An Giang, Thông tin tư tưởng của Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy, các tạp chí chuyên đề, tài liệu sinh hoạt tổ nhân dân tự quản; tổ chức các đợt nghiên cứu học tập trong các cơ quan Đảng, Nhà nước, các đoàn thể, các doanh nghiệp trên địa bàn thành phố; tổ chức các cuộc tọa đàm, hội thảo chuyên đề; đưa vào chương trình giáo dục học đường, nhất là bậc trung học cơ sở và trung học phổ thông về thái độ đối với môi trường thiên nhiên, thái độ và cung cách ứng xử thân thiện đối với du khách. . . Ngoài ra, cũng cần nâng cao ý thức pháp luật du lịch cho khách du lịch thông qua việc phát hành các ấn phẩm ngắn gọn và súc tích, trong đó tóm tắt những quy định thiết yếu chỉ dẫn cho khách du lịch khi đến du lịch và thông qua vai trò của hướng dẫn viên du lịch giúp cho khách du lịch tuân thủ pháp luật chặt chẽ hơn.

Mặt khác, cần tuyên truyền, vận động nhân dân trong vùng dự án đầu tư phát triển du lịch thực hiện việc giải phóng mặt bằng; khuyến khích, động viên các doanh nghiệp du lịch thành lập các hiệp, hội nhằm bảo vệ lợi ích và chia sẻ trách nhiệm cùng nhau phát triển trong xu thế hội nhập kinh tế quốc tế.

Song song với công tác giáo dục, tuyên truyền, phổ biến pháp luật du lịch, thành phố cần đề ra những biện pháp cụ thể, thiết thực như hỗ trợ phục hồi các làng nghề truyền thống của người dân địa phương, tạo ra sản phẩm thu hút du khách; nghiên cứu cho phép thành lập một số làng du lịch; tiến hành rà soát tất cả các dự án đầu tư trong lĩnh vực du lịch, cần chú trọng đến vấn đề giải quyết việc làm, tạo thu nhập cho các hộ dân và lợi ích của cộng đồng dân cư nơi có dự án để cải thiện cuộc sống của người dân, qua đó nâng cao dần nhận thức cho quần chúng nhân dân về vai trò của HDDL trong phát triển KT-XH của thành phố.

3.2.2. Đẩy mạnh công tác quy hoạch, tập trung đầu tư có trọng điểm và thu hút đầu tư để phát triển du lịch

Mục tiêu tổng quát

Sớm đưa ngành du lịch của tỉnh An Giang trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, tăng tỉ lệ đóng góp trong cơ cấu GDP chung của tỉnh, góp phần thúc đẩy chuyển dịch cơ cấu kinh tế, phát triển các ngành dịch vụ, tạo công ăn việc làm cho xã hội. Xây dựng thương hiệu và phân đấu đưa AG trở thành trung tâm du lịch của vùng ĐBSCL và cả nước.

Phát huy tổng hợp các nguồn lực để phát triển du lịch, đa dạng hóa sản phẩm du lịch, đẩy mạnh liên doanh, liên kết với các đơn vị hoạt động du lịch trong và ngoài nước. Phát triển các điểm, tuyến du lịch: các điểm du lịch Núi Sam, Núi Cấm, Núi Cô Tô, Núi Giài, Óc Eo – Ba Thê, Khu lưu niệm Bác Tôn; Tuyến du lịch Long Xuyên – Chợ Mới – Phú Tân – Tân Châu – An Phú; tuyến du lịch Long Xuyên – Châu Thành – Châu Phú – Châu Đốc – Tịnh Biên – Tri Tôn – Thoại Sơn và các tuyến du lịch ngoài tỉnh và nước ngoài.

Phát triển đa dạng hóa loại hình du lịch như tham quan, du lịch nghỉ dưỡng, du lịch sinh thái, du lịch thể thao, vui chơi giải trí, du lịch văn hóa, du lịch tâm linh, gắn du lịch với mua sắm sản phẩm lưu niệm thủ công mỹ nghệ và ẩm thực. Phát triển du lịch Ô Tà Sóc, huyện Tri Tôn kết hợp với du lịch vùng Thất Sơn (các huyện Tịnh Biên, Tri Tôn, Thoại Sơn), gắn với nghỉ dưỡng, chữa bệnh bằng thuốc nam trồng trên vùng Thất Sơn.

Mục tiêu cụ thể

Phấn đấu đến 2020, thu hút 6.500.000 lượt khách (trong đó, khách lưu trú ước đạt 905.000 lượt, gồm khách quốc tế là 117.000 và khách nội địa 788.800 lượt). Đến năm 2030, thu hút 8.300.000 lượt khách (trong đó, khách lưu trú ước đạt 1.689.000 lượt, gồm khách quốc tế là 279.000 và khách nội địa 1.410.000 lượt).

Về giải quyết việc làm căn cứ lượng khách lưu trú và số phòng tăng theo các thời kì, dự báo nhu cầu lao động tham gia các hoạt động du lịch năm 2020 khoảng 11.742 người và năm 2030 là 19.416 người.

Dự kiến tổng doanh thu từ du lịch năm 2020 khoảng 2.032 tỷ đồng, năm 2030 khoảng 6.598 tỷ đồng. Đến năm 2020 tỷ trọng góp phần của ngành du lịch trong cơ cấu GDP chung của tỉnh khoảng 7% và năm 2030 khoảng 13%.

3.2.3. Mục tiêu của Thành phố Châu Đốc về hoạt động du lịch

Một là, thu hút ngày càng nhiều du khách đến với Châu Đốc tham quan, mua sắm, lưu trú góp phần tăng tỷ trọng du lịch - dịch vụ trong cơ cấu phát triển kinh tế xã hội của địa phương và góp phần thực hiện các mục tiêu kế hoạch phát triển du lịch của thành phố Châu Đốc đến năm 2020.

Thông qua hoạt động xúc tiến du lịch góp phần tạo điều kiện cho du khách dễ dàng tìm hiểu và đến Châu Đốc tham quan du lịch nhiều hơn, góp phần vào việc tăng trưởng lượt khách, doanh thu du lịch, tăng thu nhập và tạo việc làm cho người dân địa phương.

- Chỉ tiêu: Phần đầu thu hút lượng khách du lịch Núi Sam tăng từ 5-10% so với cùng kỳ năm trước trong các năm tiếp theo.

Hai là, hoàn thành các công trình, dự án do Ban làm chủ đầu tư. Kêu gọi đầu tư, mở rộng nâng cấp kết cấu hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch trên địa bàn thành phố. Thực hiện Đề án xe điện.

- Chỉ tiêu: Đưa vào sử dụng có hiệu quả những công trình do Ban làm chủ đầu tư. Quản lý và tổ chức qui hoạch có hiệu quả theo Quyết định 2098/QĐ-TTg.

Ba là, tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố Châu Đốc quản lý nhà nước về các hoạt động kinh doanh dịch vụ, du lịch và bảo đảm an ninh trật tự, phòng chống các tệ nạn mê tín dị đoan lợi dụng tín ngưỡng trục lợi trên địa bàn, hoàn thành tốt công tác phối hợp và xuyên suốt trong quá trình tổ chức thực hiện tuyến phố đi bộ. Thực hiện tốt công tác quản lý về trật tự an toàn, văn minh trong khu du lịch và vệ sinh môi trường đúng theo quy định của pháp luật, đảm bảo kỷ cương pháp luật và hoàn thành tốt các chức năng nhiệm vụ và quyền hạn của Ban đối với Khu di tích văn hóa lịch sử và du lịch Núi Sam.

- Chỉ tiêu: Hoàn thành tốt theo đúng nhiệm vụ, yêu cầu Đề án Quản lý An ninh trật tự - Thương mại Khu Du lịch Núi Samgiai đoạn 2016 - 2020. Giảm các loại phương tiện đậu đỗ không đúng quy định, giải tỏa trường hợp mua bán hàng rong lấn chiếm lòng lề đường. Hạn chế đến mức thấp nhất các tình trạng cò mồi, chèo kéo khách du lịch, các đối tượng bán thuốc sơn đông mãi võ.

Bốn là, thực hiện có hiệu quả việc thu, nộp, quản lý, sử dụng phí tham quan khu di tích, văn hóa, lịch sử trên địa bàn thành phố đúng mục đích và đạt hiệu quả. Đề án thu phí tham quan danh lam thắng cảnh trong khu du lịch núi sam được phê duyệt.

- Chỉ tiêu: Phần đầu tổng thu năm 2019 đạt trên 48 tỷ đồng.

3.3. Định hướng phát triển du lịch và quản lý nhà nước về du lịch đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030

3.3.1. Quan điểm của Đảng và Nhà nước

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

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

- Phát triển đồng thời cả du lịch nội địa và du lịch quốc tế; chú trọng du lịch quốc tế đến; tăng cường quản lý du lịch ra nước ngoài.

- Phát triển du lịch bền vững gắn chặt với việc bảo tồn và phát huy các giá trị văn hóa dân tộc; giữ gìn cảnh quan, bảo vệ môi trường; bảo đảm an ninh, quốc phòng, trật tự an toàn xã hội; đảm bảo hài hòa tương tác giữa khai thác phát triển du lịch với bảo vệ giá trị tài nguyên tự nhiên và nhân văn.

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

Mục tiêu đến năm 2020, du lịch cơ bản trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, có tính chuyên nghiệp với hệ thống cơ sở vật chất - kỹ thuật đồng bộ, hiện đại; sản phẩm du lịch có chất lượng cao, đa dạng, có thương hiệu, mang đậm bản sắc văn hóa dân tộc, cạnh tranh được với các nước trong khu vực và thế giới. Đến năm 2030, Việt Nam trở thành quốc gia có ngành du lịch phát triển (Chính phủ VN, 2011).

3.3.2. Quan điểm của Ủy ban Nhân dân tỉnh An Giang

3.3.2.1. Định hướng sản phẩm du lịch

Tăng chất lượng loại hình du lịch gắn với lễ hội văn hóa truyền thống, tín ngưỡng, tôn giáo, dân tộc; Lễ hội Vía Bà Chúa Xứ Núi Sam – thành phố Châu Đốc; Lễ hội Đôn – ta – hội đua bò Bảy Núi, Lễ Chool – chnăm – thmây của dân tộc Khmmer huyện Tri Tôn, Tịnh Biên; Lễ hội văn hóa Búng Bình Thiên – Thangd chay Ramadan, Tết Roya Haji của dân tộc Chăm huyện An Phú; Lễ khai sáng đạo Phật giáo Hòa Hảo – 18/5 huyện Phú Tân; Lễ hội kỷ niệm ngày mất Quán cơ Trần Văn Thành huyện Châu Phú...

Phát triển loại hình du lịch gắn với hệ sinh thái sông, núi, rừng và đồng quê; Tour du lịch trên sông Hậu tham quan làng bè, tour trên sông Tiền tham quan Cù lao Giêng, làng lụa Tân Châu, cửa khẩu quốc tế sông Vĩnh Xương, tour Rừng Tràm Trà Sư, vùng Thất Sơn, tour du lịch homestay đồng quê tại Cù lao Ông Hổ, Cù lao Giêng; tour tham quan Búng Bình Thiên, Giồng cây da, Bàu Nâu...

Đa dạng hóa sản phẩm du lịch gắn với đời sống văn hóa của cộng đồng dân cư: An Giang là nơi sinh sống của 4 cộng đồng người Kinh, Chăm, Hoa, Khmer với những nét rất phong phú và đa dạng. Do đó cần mở rộng khai thác các tour du lịch tìm hiểu đời sống văn hóa dân cư, đặc biệt là các làng nghề truyền thống như rèn, dệt, đan lát lục bình, sản xuất đường thốt nốt, bánh phồng... Đặc biệt là thưởng thức các loại hình văn hóa đặc sắc của dân tộc như hát di kê, múa trống, múa chèo của người Khmer, hát dân ca, múa trống Paranung, Kèn Saranai của người Chăm...

Gắn loại hình du lịch với hội chợ, hoạt động thương mại vùng biên giới, tour du lịch mua sắm đặc sản Châu Đốc và siêu thị miễn thuế Cửa khẩu quốc tế Tịnh Biên.

Phát triển loại hình du lịch gắn với thể thao truyền thống và hiện đại: tour tham quan đua thuyền tại Búng Bình Thiên, đua bò định kì tại Châu Đốc, dù lượn trên đỉnh núi Cấm...

Đẩy mạnh loại hình phát triển du lịch gắn với mua sắm và ẩm thực: An Giang là vùng đất có nhiều đặc sản được chế biến từ các loại nông, thủy sản tự nhiên nổi tiếng từ xa xưa như mắm Châu Đốc, các loại khô chế biến từ cá lươn răn..., bánh phồng cá linh, xôi chiên phồng làm từ lúa nếp, gỏi sấu đầu, gà hấp lá chúc, bọ rày Bảy Núi, bánh bò thốt nốt, tung lò mò (lạp xưởng bò), cơm nị ăn với cá púa, cà ri chà(bò hoặc dê, cừu, gà, cá...)và rất nhiều loại bánh như đin- pà – gong, ha – nàm – căn. . của dân tộc Chăm.

3.3.2.2. Định hướng xây dựng thương hiệu

Tích cực xây dựng thương hiệu các điểm đến để tạo lợi thế so sánh về du lịch với các tỉnh trong vùng ĐBSCL, đây là việc cần làm ngay để tạo đòn bẩy thúc đẩy phát triển, tạo ra giá trị gia tăng trong quá trình hoạt động ngành du lịch. Xây dựng thương hiệu điểm đến bằng việc đẩy mạnh công tác tuyên truyền, quản bá, xúc tiến du lịch trên cơ sở khảo sát, đo lường hiệu quả của ngành du lịch An Giang.

3.3.2.3. Định hướng công tác quảng bá, xúc tiến du lịch

Chú trọng việc xuất bản, phát hành các ấn phẩm quảng bá về du lịch như bản đồ du lịch, cẩm nan du lịch, đĩa VCD, bản tin du lịch, postcard, webside để giới thiệu về du lịch AG. Yêu cầu ấn phẩm này phải hấp dẫn về hình ảnh phong phú về nội dung.

3.3.2.4. Định hướng chiến lược duy trì năng lực cạnh tranh du lịch

Xây dựng, cập nhật, cải tiến thông tin du lịch, xác định du lịch tâm linh, sinh thái rừng, núi, sông, đồng ruộng và văn hóa cộng đồng các dân tộc (lễ hội, làng nghề) là sản phẩm du lịch chủ đạo của tỉnh An Giang; chú trọng duy trì mở rộng thị

phần thu hút khách nội địa và quốc tế đến thưởng thức các lễ hội này. Cải tiến việc cung cấp thông tin, giới thiệu rộng rãi các sản phẩm du lịch An Giang cho du khách trong và ngoài nước. Tính toán mức giá dịch vụ du lịch sao cho có tính cạnh tranh so với mức giá dịch vụ trong vùng và cả nước.

Xây dựng cơ chế quản lý có hiệu quả ngành du lịch của tỉnh, tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức và cá nhân tham gia hoạt động du lịch. Xây dựng Trung tâm hỗ trợ khách du lịch (visitor center), thiết lập phổ biến đường dây nóng để tiếp nhận thông tin và hỗ trợ kịp thời cho du khách. Đào tạo, thu hút nguồn nhân lực hoạt động du lịch có chất lượng, chuyên nghiệp nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển của ngành du lịch AG. Xây dựng kịch bản ứng phó với những khủng hoảng biến động bất thường của môi trường du lịch.

3.3.2. 5. Định hướng phát triển hạ tầng du lịch

Ưu tiên phát triển hạ tầng giao thông bến bãi vận chuyển và đón khách.

Có kế hoạch thống kê, kết nối các sở lưu trú nhằm đáp ứng về số lượng và nâng cao chất lượng phục vụ khách du lịch.

Quy hoạch, phát triển hệ thống các điểm, khu du lịch và các sở dịch vụ thương mại, ăn uống, giải trí theo hướng văn minh lịch sự.

3.3.2. 6. Định hướng phát triển nguồn nhân lực

Đến năm 2020, dự kiến An Giang cần thêm 2.000 lao động trực tiếp và 4.200 lao động gián tiếp tham gia các hoạt động dịch vụ, du lịch. Lao động qua đào tạo trình độ sơ cấp và trung cấp sẽ chiếm khoảng 70% đặc biệt là đối với các nghiệp vụ lễ tân, pha chế, phục vụ buồng, phục vụ bàn, bếp Âu – Á và hướng dẫn, thuyết minh du lịch. Vì vậy, cần có kế hoạch đào tạo phát triển nguồn nhân lực phù hợp đặc biệt lao động chuyên nghiệp du lịch.

3.3.2.7. Định hướng phát triển bền vững

Quy hoạch phát triển du lịch của tỉnh theo hướng bền vững là mục tiêu nhiệm vụ cần phải ưu tiên thực hiện trong thời gian sắp tới. Cần xác định rõ nhiệm vụ của

quy hoạch là thúc đẩy phát triển du lịch của tỉnh sao cho vừa đảm bảo đáp ứng tốt các nhu cầu hiện tại và lâu dài. Cần phát triển du lịch trên cơ sở đảm bảo môi trường kinh tế, môi trường tự nhiên, môi trường xã hội.

3.3.2.8. Định hướng hoàn thiện môi trường du lịch

Hoàn thiện môi trường du lịch của tỉnh nhằm thu hút khách ngày càng nhiều, bao gồm hoàn thiện môi trường tự nhiên và môi trường xã hội,

Đối với môi trường tự nhiên: Cần ưu tiên giải quyết các khu vực bị ô nhiễm nhất là tại các điểm tham quan du lịch, khu du lịch thực hiện các biện pháp bảo vệ môi trường tại các điểm du lịch xanh sạch đẹp.

Đối với môi trường XH: giáo dục tuyên truyền nâng cao nhận thức của người dân về trách nhiệm xã hội với hoạt động du lịch tại địa phương. Từng bước tổ chức quản lý tốt các hoạt động tín ngưỡng tâm linh của người dân địa phương và khách du lịch hành hương. Đồng thời, có nhiều biện pháp kiên quyết đẩy lùi các tệ nạn xã hội, nạn chèo kéo, nâng giá vào các dịp lễ hội hành hương tại các điểm du lịch.

3.3.2.9. Định hướng liên kết hợp tác cùng phát triển

Điều quan trọng của các ấn phẩm du lịch là phải kết hợp làm cho du khách không bị giới hạn phạm vi trong một địa bàn khi đi du lịch, du khách thường xuyên có xu hướng muốn có nhiều trải nghiệm ở những nơi khác nhau trong chuyến đi. Do vậy, liên kết hợp tác là hoạt động cốt lõi có ý nghĩa sống còn của ngành du lịch. Trong những năm qua, hoạt động liên kết hợp tác đa chiều giữa các vùng và địa phương trong hoạt động du lịch đang diễn ra khá sôi động cần tiếp tục phát huy.

Đối với ngành du lịch An Giang việc xác định phương hướng liên kết hợp tác là nhiệm vụ quan trọng để tạo động lực thúc đẩy toàn ngành du lịch phát triển nhanh chóng, chủ động, kịp thời. Để kiên kết hợp tác toàn diện và hiệu quả AG cần liên kết trong xây dựng sản phẩm, liên kết trong công tác quản bá, xúc tiến thị trường, liên kết trong công tác nghiên cứu đào tạo phát triển nguồn nhân lực, liên kết trong công tác quản lý phát triển

3.3.3. Củng cố tổ chức bộ máy, xây dựng đội ngũ cán bộ quản lý nhà nước về du lịch từ thành phố đến cơ sở, đẩy mạnh cải cách các thủ tục hành chính liên quan nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch

Một là, củng cố tổ chức bộ máy QLNN ở thành phố gắn với việc cụ thể hóa chức năng, nhiệm vụ QLNN về du lịch, đẩy mạnh cải cách các thủ tục hành chính có liên quan.

Hệ thống cơ quan QLNN về du lịch cần được tổ chức thống nhất từ thành phố cho đến xã, phường, đảm bảo sự phối hợp có hiệu quả giữa các ngành, các cấp trong QLNN về du lịch, phân định rõ quyền hạn và trách nhiệm của mỗi ngành, mỗi cấp nhằm khắc phục tình trạng chồng chéo, đùn đẩy trong quản lý, đảm bảo giải quyết nhanh gọn các vấn đề phát sinh trong HDDL (như quản lý quy hoạch, đầu tư, khai thác tài nguyên du lịch, quản lý trật tự trong hoạt động kinh doanh du lịch. . .). Theo đó, cần nghiên cứu việc phân cấp quản lý HDDL phù hợp, theo vị trí của các khu, tuyến, điểm du lịch. Thành lập ban quản lý du lịch tại một số khu vực trọng điểm để trực tiếp quản lý các dự án đầu tư phát triển, dự án tăng cường năng lực quản lý ngành bằng các nguồn vốn ngân sách trung ương, tỉnh và tài trợ của các tổ chức quốc tế. Củng cố tổ chức bộ máy QLNN về du lịch ở thành phố phải đảm bảo việc tổ chức hướng dẫn về chuyên môn, nghiệp vụ, thanh tra, kiểm tra hoạt động của các doanh nghiệp trong việc chấp hành chính sách, pháp luật, các quy hoạch, kế hoạch phát triển du lịch; kiểm tra hoạt động của các ban quản lý các khu, điểm du lịch của thành phố.

Tiếp tục đẩy mạnh cải cách các thủ tục hành chính có liên quan: Minh bạch hóa các thủ tục hành chính, áp dụng mô hình một cửa liên thông trong đăng ký đầu tư, kinh doanh du lịch nhằm đảm bảo cho các hoạt động này được thực hiện một cách thuận tiện và tiết kiệm nhất.

Bên cạnh đó, cần đẩy mạnh ứng dụng công nghệ hiện đại trong QLNN đối với HDDL: Tăng cường sử dụng các công nghệ thông tin hiện đại, khai thác hiệu quả Internet, thiết lập hệ thống cơ sở dữ liệu chuyên ngành phục vụ công tác quản lý nhà nước về du lịch.

Ngoài ra, cần khuyến khích và tạo điều kiện thuận lợi cho việc thành lập và hoạt động của Hiệp hội du lịch của thành phố để làm cầu nối giữa các cá nhân, tổ chức kinh doanh du lịch và Nhà nước trong việc giải quyết các vấn đề liên quan đến phát triển du lịch trên địa bàn.

Hai là, tăng cường sự phối hợp giữa phòng Văn hóa, Thể thao và Du lịch với các sở, ngành khác trong QLNN đối với HDDL cũng như trong việc tham mưu cho UBND thành phố về QLNN đối với HDDL trên địa bàn.

Xây dựng quy hoạch, kế hoạch phát triển du lịch phải luôn gắn với việc xây dựng quy hoạch, kế hoạch phát triển KT-XH củathành phố, đảm bảo phù hợp với quy hoạch phát triển du lịch của tỉnh và tùy thuộc vào khả năng đáp ứng các điều kiện về chính trị, xã hội, quốc phòng, an ninh, trật tự, an toàn xã hội và môi trường đầu tư củathành phố. . . Chính vì vậy, QLNN về du lịch không thể thiếu sự phối hợp của các cơ quan QLNN về kinh tế, chính trị, xã hội, quốc phòng, an ninh, trật tự, an toàn xã hội của thành phố.

Theo đó, tập trung chỉ đạo xây dựng và ban hành quy chế phối hợp giữa phòng Văn hóa, Thể thao và Du lịch với các phòng, ban khác trong thành phố thực hiện nhiệm vụ tham mưu cho UBND thành phố về QLNN đối với HDDL. Cụ thể như sau:

Quy chế phối hợp với Trung tâm xúc tiến Đầu tư, phòng quản lý Đô thị, phòng Tài nguyên - Môi trường, . . . và UBND xã phườngtrong việc xây dựng quy hoạch tổng thể, quy hoạch chi tiết, kế hoạch đầu tư KCHT, CSVC-KT du lịch tại các khu, điểm du lịch, đầu tư mua sắm phương tiện vận chuyển phục vụ du khách, kiểm tra, giám sát đối với các dự án đầu tư xây dựng các công trình du lịch (khu du lịch, khu vui chơi giải trí, khách sạn. . .).

Quy chế phối hợp với phòng kinh Tế trong phát triển hệ thống cửa hàng dịch vụ đạt chuẩn để khuyến khích hoạt động mua sắm, tăng chi tiêu của du khách khi đến thành phố.

Quy chế phối hợp với Phòng Quản lý xuất nhập cảnh, Bộ đội biên phòng, Cục Hải quan trong việc xây dựng đề án nâng cao chất lượng phục vụ tại các đầu mối tiếp xúc với du khách.

Quy chế phối hợp với Công an thành phố trong việc quy hoạch mở các tuyến du lịch mới, các loại hình du lịch mới; xây dựng các nội quy, chế độ chung cho HDDL, các khách sạn, cơ sở phục vụ du lịch và xử lý những vi phạm xảy ra trên địa bàn tỉnh đối với các tổ chức, cá nhân (kể cả trong nước và ngoài nước) trong HDDL. . .

Ngoài ra, thường xuyên kết hợp với các cơ quan thông tấn, báo chí ở Trung ương và địa phương, các đoàn thể, Mặt trận Tổ quốc đẩy mạnh công tác tuyên truyền, quảng bá du lịch nhằm nâng cao nhận thức xã hội về du lịch.

Ba là, tăng cường đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ QLNN về du lịch.

Từng bước xây dựng đội ngũ cán bộ QLNN đối với HDDL trên địa bàn tỉnh thông về nghề nghiệp, có phẩm chất tốt, có năng lực tổ chức quản lý, điều hành theo mục tiêu đã định. Theo đó, cần thực hiện các biện pháp chủ yếu sau:

Trên cơ sở định hướng phát triển du lịch thành phố, tính toán nhu cầu về số lượng cán bộ QLNN về du lịch cho từng thời kỳ, từng cấp để xây dựng quy hoạch, kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng với nhiều hình thức thích hợp, kể cả ngắn hạn và dài hạn, kể cả trong nước và ngoài nước về chuyên môn nghiệp vụ du lịch, kiến thức về luật pháp quốc tế, khả năng sử dụng ngoại ngữ và kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin hiện đại. . . Cần chú trọng đào tạo các chức danh chủ chốt của bộ máy QLNN về du lịch.

Trong đào tạo, cần định hướng đúng nội dung đào tạo, những gì còn hụt hẫng, chưa chuyên sâu thì tổ chức đào tạo lại, hoặc mở các lớp bồi dưỡng ngắn hạn theo từng chuyên đề. Mặt khác, phải từng bước thực hiện "xã hội hóa" công tác đào tạo; thực hiện chế độ Nhà nước hỗ trợ một phần kinh phí đào tạo, mua tài liệu học tập. . . Bên cạnh đó, khuyến khích cán bộ tự rèn luyện, học tập để trưởng thành, hạn chế sự

trông chờ, ỷ lại, dựa dẫm vào sự bao cấp của Nhà nước.

Xây dựng và thực hiện cơ chế thi tuyển, tuyển chọn cán bộ và sử dụng cán bộ đúng khả năng và trình độ chuyên môn được đào tạo để phát huy sở trường, kiên quyết thay thế những cán bộ có phẩm chất kém và năng lực yếu. Đổi mới cách thức đánh giá cán bộ. Theo đó, không thể đánh giá cán bộ một cách chung chung mà phải dựa trên tiêu chuẩn đã quy định. Năng lực cán bộ phải được đo bằng chất lượng và hiệu quả công việc được giao.

3.3.4. Đẩy mạnh công tác đào tạo, bồi dưỡng và hỗ trợ đào tạo, bồi dưỡng phát triển nguồn nhân lực cho hoạt động du lịch.

Chăm lo đào tạo, bồi dưỡng và hỗ trợ đào tạo bồi dưỡng phát triển nguồn nhân lực cho HDDL trên địa bàn thành phố Châu Đốc. Trước mắt, cần tranh thủ sự hỗ trợ của dự án đào tạo nguồn nhân lực của Tổng cục Du lịch do EU tài trợ để bồi dưỡng nâng cao năng lực quản lý, phổ cập kiến thức tin học, ngoại ngữ, kỹ năng nghiệp vụ nghề du lịch... cho người lao động trong ngành. Về lâu dài, cần phải xây dựng chiến lược phát triển nguồn nhân lực mang tính toàn diện và chất lượng cao nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển. Đây là trách nhiệm của cấp ủy đảng và chính quyền các cấp.

Xuất phát từ thực trạng nguồn nhân lực của ngành du lịch thành phố hiện nay, chiến lược phát triển nguồn nhân lực cần hướng vào một số nội dung chủ yếu sau:

Thứ nhất, thực hiện phương châm Nhà nước, doanh nghiệp và người lao động cùng làm để đào tạo, bồi dưỡng lực lượng lao động cho ngành du lịch. Mở rộng quy mô các cơ sở đào tạo hiện có, mở thêm một số cơ sở mới, đa dạng hoá các loại hình và tiến tới xã hội hoá công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực cho HDDL, kể cả việc hỗ trợ các tổ chức dạy nghề du lịch dân lập hoặc bán công. Việc này cần có sự hỗ trợ và phối hợp giữa chính quyền địa phương, cơ quan QLNN về du lịch cấp trên, chính quyền địa phương và một số doanh nghiệp lớn trong ngành du lịch. Xây dựng và hoàn thiện hệ thống giáo trình và kế hoạch giảng dạy. Chuẩn hóa và bổ sung đội ngũ giáo viên tại các cơ sở đào tạo; mặt khác, cần tạo điều kiện để các cán bộ khoa học có trình độ, đã và đang hoạt động nhiều năm trong ngành du lịch, trong

các doanh nghiệp du lịch lớn tham gia giảng dạy. Ngoài ra, có thể mời chuyên gia nổi tiếng tham gia giảng dạy, bồi dưỡng nghiệp vụ và kinh nghiệm quản lý tiên tiến cho lực lượng lao động trong hệ thống khách sạn, lữ hành, thông tin quảng cáo và tiếp thị.

Thứ hai, công tác đào tạo nguồn nhân lực phải vừa đảm bảo chất lượng chuyên môn, vừa đảm bảo sự hiểu biết về văn hoá du lịch để nâng cao chất lượng phục vụ du khách. Có thể nghiên cứu và áp mô hình đào tạo: "*trường-khách sạn*" và đại học chuyên ngành du lịch. Gắn giáo dục và đào tạo du lịch với hệ thống giáo dục quốc gia.

Mô hình đào tạo "*trường-khách sạn*" có thể tổ chức ở các địa bàn du lịch trọng điểm, lấy thực tập tay nghề làm phương thức đào tạo chủ yếu. Mô hình này có hai hình thức: (1) Doanh nghiệp du lịch (khách sạn, dịch vụ) gắn với trường, coi những đơn vị này là một bộ phận cấu thành trong cơ cấu tổ chức của trường. Khách sạn trong mô hình này phải đúng tiêu chuẩn, tốt nhất là từ 3 sao trở lên. (2) Trường và doanh nghiệp du lịch (khách sạn, dịch vụ) riêng biệt. Đối với loại hình này, cơ sở đào tạo không có các doanh nghiệp du lịch (khách sạn, dịch vụ) riêng mà có những doanh nghiệp ngoài trường, nhưng được chỉ định là nơi thực hiện một số nhiệm vụ phục vụ đào tạo theo chương trình định sẵn, không chỉ là thực tập theo từng thời gian mà là thường xuyên. Những đơn vị này phải được hỗ trợ phần kinh phí đào tạo.

Thứ ba, vấn đề quan trọng trong chiến lược phát triển nguồn nhân lực cho HDDL của thành phố là giáo dục cán bộ, công nhân viên và nhân dân trên địa bàn phát huy lòng mến khách. Trước hết, cần phối hợp tốt giữa các ngành du lịch, hải quan, công an, bộ đội biên phòng để giáo dục tinh thần, thái độ cho cán bộ, nhân viên khi tiếp xúc với khách nhằm tạo văn minh du lịch và nâng cao uy tín của thành phố.

3.3. 5. Tăng cường xúc tiến du lịch, kêu gọi đầu tư, liên kết hợp tác trong phát triển du lịch

Tập trung nâng cao tính chuyên nghiệp và hiệu quả của các hoạt động xúc tiến du lịch thành phố. Đây là yêu cầu hết sức bức thiết của du lịch Châu Đốc trong giai

đoạn hiện nay, đặc biệt sau khi Việt Nam chính thức trở thành thành viên của WTO. Để thực hiện được điều này, tỉnh cần tập trung làm tốt những công việc chủ yếu sau:

Một là, tăng cường cơ sở vật chất, nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ, xây dựng phong cách hoạt động chuyên nghiệp. Đổi mới quan điểm và phương pháp xúc tiến, quảng bá du lịch; đổi mới cách xây dựng ấn phẩm, sản phẩm quảng bá du lịch; xúc tiến xây dựng thư viện ảnh, ngân hàng dữ liệu của thành phố phục vụ xây dựng ấn phẩm.

Hai là, đẩy mạnh khai thác các phương tiện và công nghệ truyền thông trong và ngoài tỉnh, tăng cường tham gia các sự kiện du lịch mang tính tuyên truyền cao như hội chợ, lễ hội, các sự kiện thể thao lớn. . . để tuyên truyền quảng bá, xúc tiến kêu gọi đầu tư, liên kết, hợp tác phát triển du lịch của thành phố. Đặc biệt chú trọng các thị trường du lịch trọng điểm để mở rộng hoạt động quảng bá hình ảnh du lịch Châu Đốc.

Ba là, hoàn thiện hệ thống thông tin về tiềm năng và lợi thế phát triển du lịch của thành phố; các cơ chế, chính sách ưu đãi đầu tư của tỉnh An Giang. Xây dựng hệ thống chỉ dẫn thông tin du lịch. Đẩy nhanh dự án ứng dụng công nghệ thông tin và tổ chức triển khai ngay vào công tác quản lý, quảng bá du lịch, hoàn thiện và đưa website du lịch Châu Đốc vào hoạt động. Đồng thời, công khai hóa các quy hoạch, các dự án du lịch, các chính sách ưu đãi đầu tư bằng nhiều hình thức như: biên soạn, phát hành các ấn phẩm về tiềm năng du lịch của thành phố để giới thiệu với các đại lý du lịch ngoài tỉnh nhằm mở rộng phạm vi quảng bá.

Bốn là, chú trọng và chủ động phối hợp với các huyện, thị trong tỉnh, xây dựng các phương án, kế hoạch hợp tác phát triển du lịch một cách cụ thể, thiết thực và hiệu quả. Bên cạnh đó, tranh thủ với tỉnh mở rộng hợp tác quốc tế trong phát triển du lịch với các nước, các tổ chức UNWTO, ASEAN. . . để tranh thủ kinh nghiệm quản lý, vốn, công nghệ và nguồn khách, tạo điều kiện vật chất cho hoạt động QLNN về du lịch. Trước mắt, đẩy nhanh việc kí kết các kế hoạch hợp tác phát

triển du lịch với các nước trong khu vực, nhất là Vương quốc Campuchia và Thái Lan.

Năm là, tích cực vận động đăng cai tổ chức tại thành phố các hoạt động văn hóa - du lịch, văn hóa - thể thao, giao lưu văn hóa. . . cấp quốc gia, quốc tế để xây dựng thương hiệu cho du lịch Châu Đốc nói chung và Núi Sam nói riêng.

Sáu là, tiến hành phân tích nhu cầu vốn đầu tư; xây dựng kế hoạch và phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng phòng, ban ngành trong việc thu hút, tranh thủ nguồn lực bên ngoài, đồng thời khai thác tối đa nguồn lực bên trong cho phát triển du lịch.

3.3. 6. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra đối với hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố

Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm pháp luật trong lĩnh vực du lịch, coi đây là nhiệm vụ thường xuyên của thành phố nhằm hoàn thiện QLNN đối với HDDL. Cần đẩy mạnh việc thanh tra, kiểm tra tình hình thực hiện các quy định của Chính phủ về tăng cường quản lý công tác trật tự trị an, bảo vệ môi trường tại các điểm tham quan du lịch, tình hình thực hiện quy chế bảo vệ môi trường trong lĩnh vực du lịch của Bộ Tài nguyên và Môi trường tại các khu, điểm du lịch trên địa bàn thành phố; nâng cao chất lượng công tác thẩm định các cơ sở lưu trú; thực hiện nghiêm túc việc xét, cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch theo đúng quy định của pháp luật; đẩy mạnh việc giáo dục ý thức pháp luật cho nhân dân, khuyến khích mọi cá nhân, tổ chức, cơ quan nghiêm chỉnh chấp hành các quy định của pháp luật về du lịch; tổ chức quán triệt và chỉ đạo thực hiện các văn bản pháp luật của các cơ quan nhà nước cấp trên, của thành phố cho các doanh nghiệp; xây dựng môi trường hoạt động kinh doanh lành mạnh, nâng cao hiệu quả công tác thanh tra, kiểm tra trong lĩnh vực du lịch

Để đạt được những nội dung trên, cần tập trung vào một số công việc chủ yếu như:

Một là, hoạt động thanh tra, kiểm tra nhằm mục đích vừa thúc đẩy các doanh

nghiệp kinh doanh trung thực, minh bạch, vừa giúp Nhà nước phát hiện những sai sót của doanh nghiệp để có những biện pháp xử lý kịp thời, đảm bảo sự tôn nghiêm của pháp luật. Vì vậy, để công tác thanh tra, kiểm tra nói riêng, QLNN đối với HDDL nói chung có hiệu lực, hiệu quả cũng như đảm bảo quyền lợi hợp pháp của doanh nghiệp kinh doanh du lịch, phải xác định một cách chính xác phạm vi thanh tra, kiểm tra đối với các doanh nghiệp.

Hai là, đổi mới phương thức thanh tra, kiểm tra. Trình tự, thủ tục thanh tra, kiểm tra phải được nghiên cứu và thiết kế lại một cách hết sức khoa học để làm sao vừa đảm bảo được mục đích, yêu cầu thanh tra, kiểm tra, vừa có sự kết hợp, phối hợp với các cơ quan chức năng khác để tiến hành gọn nhẹ, không trùng lặp chồng chéo, giảm bớt thời gian, không gây phiền hà cho doanh nghiệp kinh doanh du lịch.

Ba là, đào tạo, lựa chọn một đội ngũ những người làm công tác thanh tra, kiểm tra có đủ năng lực, trình độ, đáp ứng được yêu cầu của công tác thanh tra, kiểm tra trong tình hình mới. Vấn đề này đòi hỏi người lãnh đạo quản lý và những người làm công tác thanh tra, kiểm tra phải thay đổi nhận thức về công tác thanh tra, kiểm tra. Năng lực của người cán bộ làm công tác thanh tra, kiểm tra không đơn giản chỉ dừng lại ở kiến thức chuyên môn mà đòi hỏi phải có một sự hiểu biết toàn diện về tình hình phát triển KT-XH và có quan điểm đúng đắn khi tiến hành thanh tra, kiểm tra để có thể đánh giá nhanh chóng, chính xác, khách quan bản chất của vấn đề được thanh tra, kiểm tra, tránh sự khô cứng, máy móc.

3.3.7. Tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy đảng đối với công tác quản lý nhà nước về du lịch

Nghị quyết Đại hội XII của Đảng xác định: "Nâng cao năng lực lãnh đạo và sức chiến đấu của Đảng. . . Đổi mới phương thức lãnh đạo của Đảng, bảo đảm vừa nâng cao vai trò lãnh đạo của Đảng, vừa phát huy tính chủ động, sáng tạo, tinh thần trách nhiệm của Nhà nước". Để thực hiện được phương hướng, mục tiêu phát triển du lịch cũng như việc hoàn thiện QLNN đối với HDDL ở thành phố Châu Đốc trong thời kỳ đẩy mạnh CNH, HĐH và hội nhập kinh tế quốc tế như hiện nay thì vai trò lãnh đạo của các cấp ủy đảng phải được tăng cường, nội dung và phương thức lãnh đạo phải được đổi mới theo hướng sau:

Một là, tiếp tục nâng cao nhận thức cho đảng viên về vai trò, vị trí của du lịch trước yêu cầu phát triển KT-XH trong giai đoạn hiện nay.

Hai là, đổi mới phương thức lãnh đạo của các cấp ủy đảng đối với chính quyền trong việc thực hiện nhiệm vụ phát triển KT-XH nói chung và nhiệm vụ phát triển du lịch của thành phố nói riêng. Cần xây dựng các chương trình chỉ đạo chuyên đề, coi trọng chỉ đạo xây dựng các tập thể chi, đảng bộ trong các cơ quan QLNN về du lịch, trong các doanh nghiệp nhà nước và các doanh nghiệp thuộc thành phần kinh tế khác trong sạch, vững mạnh và tổng kết các phong trào thi đua để từ đó tiếp tục đổi mới phương thức lãnh đạo của các cấp ủy đảng trước yêu cầu mới đặt ra.

Ba là, xây dựng kế hoạch thực hiện và chỉ đạo triển khai đồng bộ các chỉ thị, nghị quyết của Đảng, nhất là các chỉ thị, nghị quyết về tăng cường công tác phòng ngừa sai phạm trong cán bộ đảng viên, công tác phòng chống tham nhũng, lãng phí, về phát triển du lịch trong tình hình mới. . . Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát của Đảng đối với tổ chức đảng và đảng viên trong việc chấp hành Điều lệ Đảng, các quy định của Nhà nước, nhất là các quy định đối với hoạt động đầu tư và kinh doanh trong lĩnh vực du lịch.

Bốn là, củng cố và phát triển các tổ chức cơ sở đảng trong các doanh nghiệp hoạt động du lịch thuộc mọi thành phần kinh tế, nhất là các doanh nghiệp ngoài nhà nước; tăng cường vai trò của cấp ủy cơ sở trong việc lãnh đạo cán bộ, đảng viên và quần chúng nhân dân tham gia lao động sản xuất, làm giàu chính đáng, đấu tranh với các biểu hiện sai trái và các tiêu cực trong cơ quan, đơn vị.

Năm là, tăng cường quản lý cán bộ, đảng viên trong các doanh nghiệp, xây dựng đội ngũ cán bộ trong sạch, vững mạnh, thật sự là những người lãnh đạo quản lý và kinh doanh giỏi.

3.3.8. Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý nhà nước về du lịch

Trong bối cảnh hiện nay, để đáp ứng nhu cầu QLNN về du lịch tăng cao, chính quyền thành phố Châu Đốc cần hiện đại hóa QLNN về du lịch trên địa bàn thành phố Châu Đốc như sau:

- Xây dựng cơ sở dữ liệu lớn về du lịch. Ứng dụng CNTT, xây dựng số liệu thống kê và đăng tải lên mạng các số liệu thống kê cơ bản về du lịch (kể cả bằng tiếng Anh) để giúp các nhà đầu tư có quan tâm muốn thiết lập hoạt động kinh doanh, làm ăn tại thành phố, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho các bên liên quan trong phối hợp quản lý. Ứng dụng CNTT đưa các thông tin về du lịch Châu Đốc và các thủ tục hành chính liên quan lên website cơ quản lý du lịch.

- Ứng dụng CNTT vào quản lý như sử dụng mạng, kết nối mạng với các bộ phận, cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan để quản lý hoạt động kinh doanh du lịch; áp dụng mô hình chính phủ điện tử trong quản lý ở địa phương.

- Áp dụng mô hình lý thuyết quản trị hiện đại trong QLNN về du lịch. Ứng dụng mô hình quản lý hiện đại để quản lý hoạt động kinh doanh du lịch hiệu quả, giải quyết các vấn đề nhanh chóng, kịp thời. Đề cao trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu. Phân cấp quản lý mạnh mẽ cho các khâu, cấp thực hiện và chịu trách nhiệm với nội dung công việc.

- Thực hiện bán vé điện tử tại các khu du lịch lớn. Triển khai các chương trình kiểm soát an ninh số hóa.

- Triển khai chương trình QLNN về du lịch online để việc quản lý được linh hoạt, mạnh mẽ, nhanh chóng và chính xác hơn.

Tóm tắt Chương 3.

Ở chương này, đề tài làm rõ các mục tiêu và định hướng quản lý nhà nước về hoạt động du lịch của Đảng, UBND tỉnh An Giang và thành phố Châu đốc. Trên cơ sở đó và các vấn đề đã nghiên cứu ở các phần trước, tác giả đưa ra các giải pháp nâng cao quản lý nhà nước về hoạt động du lịch tại đại bàn Thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang ở thời điểm nghiên cứu, bao gồm:

- Một là, hoàn thiện tổ chức bộ máy, nâng cao năng lực quản lý nhà nước về hoạt động du lịch trên địa bàn.

- Hai là, nâng cao năng lực hoạch định chiến lược, quy hoạch phát triển hoạt động du lịch và mời gọi đầu tư.

- Ba là, tăng cường quảng bá, xúc tiến du lịch, quản lý kinh doanh du lịch.

- Bốn là, hoàn thiện cơ chế về phát triển nguồn nhân lực du lịch.

- Năm là, nâng cao hiệu quả công tác kiểm tra, giám sát, đảm bảo an ninh trật tự.

- Sáu là, phối hợp liên ngành, liên địa phương trong quản lý nhà nước về kinh doanh du lịch.

Và một số giải pháp khác.

KIẾN NGHỊ

Đối với Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch:

- Trên cơ sở các nghị định của Chính phủ hướng dẫn thực hiện Luật Du lịch và các luật khác, các văn bản pháp quy có liên quan đến du lịch, điều chỉnh, bổ sung hoặc ban hành mới các văn bản hướng dẫn thực hiện nhằm tạo cơ sở pháp lý thống nhất, đồng bộ cho công tác quản lý du lịch phù hợp với quy định của Nhà nước ta và thông lệ quốc tế, tăng cường hội nhập quốc tế.

- Kiến nghị Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch hỗ trợ thành lập Trường trung học chuyên nghiệp du lịch chất lượng cao tại Châu Đốc để tạo điều kiện phát triển nguồn nhân lực cho HDDL của thành phố.

Đối với cơ quan quản lý Nhà nước cấp tỉnh

- Triển khai thực hiện quy hoạch tổng thể phát triển ngành du lịch An Giang đến năm 2020 và tầm nhìn đến năm 2030. Trong đó, tập trung các nhóm giải pháp trọng tâm về đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng phục vụ du lịch, đầu tư nâng chất các khu du lịch, xây dựng chương trình quảng bá hình ảnh du lịch địa phương, đặc biệt đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao trong ngành du lịch.

- Nghiên cứu, xây dựng chính sách khuyến khích các thành phần kinh tế tham gia đầu tư các dự án du lịch trong quy hoạch chung của tỉnh. Đồng thời, xây dựng chính sách hỗ trợ đặc thù cho từng loại hình du lịch.

PHẦN KẾT LUẬN

An Giang là vùng đồng bằng rộng lớn, nhiều sông rạch, đồi núi với hệ rừng sinh thái, môi trường phong phú, đa dạng; có hệ thống đường bộ, đường thủy thông thương với các tỉnh Nam bộ; có biên giới và nhiều cửa khẩu thuận lợi đi đến Campuchia, Lào, Thái Lan; có nhiều di tích văn hoá lịch sử được xếp hạng cấp quốc gia; có nhiều lễ hội văn hoá, tín ngưỡng, tâm linh nổi tiếng. Đây là tiềm năng, lợi thế, điều kiện quan trọng để phát triển du lịch, góp phần phát triển kinh tế - xã hội bền vững của tỉnh. Thành phố Châu Đốc được nhiều giới chuyên gia, các tổ chức chính quyền nhận định sẽ trở thành trung tâm thu hút du lịch của tỉnh An Giang và đang từng bước hoàn thiện đưa du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn trong giai đoạn hiện tại.

Để phát huy lợi thế, trong những năm gần đây, DL Châu Đốc đã có nhiều cố gắng, nỗ lực, chủ động hợp tác hội nhập và giao lưu trong và ngoài tỉnh nhằm củng cố và ngày càng phát triển. Ngành DL phát triển đã tác động tích cực đến phát triển kinh tế - xã hội của địa phương cũng như của tỉnh nhà, khôi phục các ngành nghề truyền thống, tạo việc làm, cải thiện đời sống của người dân địa phương, góp phần xóa đói giảm nghèo, đảm bảo an sinh xã hội. Nâng cao ý thức người dân trong việc bảo tồn và giữ gìn giá trị văn hóa nhân văn, phát huy nét đẹp văn hóa văn minh trong cộng đồng dân cư, bảo vệ môi trường và giữ vững an ninh trật tự trong việc phát triển DL. Tạo điều kiện giao lưu với bên ngoài, quảng bá, giới thiệu quê hương, đất nước, con người Núi Sam – Châu Đốc với bạn bè trong khu vực.

Những nỗ lực xúc tiến điểm DL như việc tổ chức Lễ hội Vía Bà Chúa Xứ Núi Sam hàng năm đã tạo ra tác động đến phát triển DL tại địa phương. Núi Sam đã có sự tăng trưởng vững vàng về lượng khách và doanh thu DL. Điều này chứng tỏ Núi Sam – Châu Đốc đã khẳng định được vị thế phát triển của ngành DL và đang tiến đến tầm xa hơn là phát triển DL bền vững trong tương lai.

Đó là sự nỗ lực, sự phấn đấu vượt qua khó khăn của chính quyền và toàn thể nhân dân địa phương, là kết quả của những chính sách ưu đãi khuyến khích đầu tư và môi trường kinh doanh thuận lợi có tác dụng thu hút các nhà đầu tư đến làm ăn, kinh doanh tại Châu Đốc.

Vì vậy, để KDL Núi Sam phát triển tương xứng với tiềm năng, thế mạnh, để giữ chân khách ở lại lâu hơn, KDL Núi Sam cần phải ra sức thực hiện đồng bộ các giải pháp đã đề ra theo Nghị quyết 04 của Ban thường vụ thành ủy, đồng thời KDL Núi Sam đang rất cần và kêu gọi sự ủng hộ, giúp đỡ của các cấp, các ngành, các doanh nghiệp trên các lĩnh vực quy hoạch, đầu tư, xây dựng cơ sở hạ tầng DL, nâng cao chất lượng thương mại, dịch vụ trong DL và đào tạo nhân lực, tạo điều kiện cho KDL Núi Sam phát triển nhanh, bền vững trong thời kỳ đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước và hội nhập kinh tế quốc tế nhằm xây dựng và phát triển DL Núi Sam trở thành DL trọng điểm của Châu Đốc và của tỉnh, nhanh chóng đưa Châu Đốc trở thành “Thành phố DL về văn hóa”, là trung tâm thương mại - dịch vụ - DL của tỉnh. Đây là trách nhiệm của Đảng ủy và nhân dân phường Núi Sam, cũng như của Đảng bộ và nhân dân thành phố Châu Đốc, cũng là trách nhiệm của tỉnh ủy, các ngành, các cấp và nhân dân tỉnh nhà.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Bộ Văn hóa - Thể thao và du lịch - Tổng cục du lịch(2016), *Báo cáo tổng hợp: Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch vùng đồng bằng sông Cửu Long đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030.*

Bùi Thị Hải Yến, Phạm Hồng Long (2007), *Tài nguyên DL*, Hà Nội, NXB Giáo dục.

Bùi Thị Hải Yến(2009), *Quy hoạch du lịch*, Hà Nội, NXB Giáo dục.

Đông Ngọc Minh, Vương Lôì Đình, Nguyễn Xuân Quý dịch;

Đoàn Thị Trang(2017), "Bài học từ phát triển kinh tế du lịch ở một số nước", *Tạp chí Tài chính kỳ 1, Số tháng 3.*

Lê Thanh Tùng, Lê Tuấn Anh, "Hoàn thiện chiến lược phát triển ngành du lịch Việt Nam trong bối cảnh Cộng đồng Kinh tế ASEAN được thành lập", *Tạp chí Phát triển & Hội nhập, Số 26(36), Tr. 70-77.*

Ngô Nguyễn Hiệp Phước(2018), *Quản lý nhà nước về du lịch trên địa bàn thành phố Cần Thơ trong hội nhập quốc tế: Luận án Tiến sĩ Quản lý Kinh tế*, Hà Nội.

Nguyễn Đình Sơn(2007), *Phát triển kinh tế du lịch ở vùng du lịch Bắc Bộ và tác động của nó tới quốc phòng - an ninh*, Luận án tiến sĩ Kinh tế, Học viện Chính trị - Quân sự, Hà Nội.

Nguyễn Trùng Khánh(2012), *Phát triển dịch vụ lữ hành du lịch trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế: kinh nghiệm của một số nước Đông Á và gợi ý chính sách cho Việt Nam. Luận án tiến sĩ kinh tế*, Hà Nội.

Nguyễn Thị Lan Anh (2012), "Bàn về nâng cao hiệu quả kinh doanh du lịch", *Tạp chí Du lịch Việt Nam, Số 6, Tr. 18 - 19.*

Nguyễn Minh Đức(21/3/2006), "Quản lý Nhà nước đối với hoạt động thương mại, du lịch", *Tạp chí du lịch.*

Phan Huy Đường, Phan Anh(2017), *Quản lý nhà nước về kinh tế*, NXB Đại học Quốc Gia Hà Nội.

Thủ tướng Chính Phủ(2011), *Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*, Số 2473/QĐ-TTg, Hà Nội.

Thủ tướng Chính phủ(2017), *Phê duyệt quy hoạch tổng thể phát triển khu du lịch quốc gia Núi Sam, tỉnh An Giang đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030*, Số 2098/QĐ-TTg, Hà Nội.

UBND tỉnh An Giang(2017), Quyết định: Về việc phê duyệt “điều chỉnh quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế - xã hội huyện Tịnh Biên đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”

Võ Quế(2018), "Chính sách phát triển du lịch đô thị của một số nước và bài học cho Việt Nam", *Kỷ yếu Hội thảo Nghiên cứu phát triển sản phẩm du lịch Việt Nam, tháng 8-2018*, tháng 8-2018.

PHỤ LỤC

Phụ lục 1. THÔNG KÊ KHÁCH DU LỊCH VÀ TỐC ĐỘ TĂNG BÌNH QUÂN CỦA THÀNH PHỐ CHÂU ĐỐC VÀ TỈNH AN GIANG(TỪ 2010 – 2018)

TT	Khách du lịch	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Tốc độ TTBQ 2010-2017 (%/năm)
1	Khu du lịch Núi Sam	3.443.800	3.723.000	3.595.600	4.069.100	4.200.000	4.274.800	4.322.033	4.585.000	4,17
	Trong đó: Khách lưu trú tại Núi Sam	549.606	456.638	306.826	325.528	336.000	341.984	334.326	292.315	
2	Tỉnh An Giang	4.700.000	5.549.087	5.348.851	5.726.000	6.000.000	6.250.000	6.500.000	7.300.000	6,49
	-Khách quốc tế	43.000	51.816	55.498	50.491	61.002	58.051	70.000	75.000	8,27
	-Khách nội địa	4.657.000	5.497.271	5.293.353	5.675.509	5.938.998	6.191.949	6.430.000	7.225.000	6,47
3	Tỷ lệ KDL Núi Sam so với tỉnh(%)	73,27	67,09	67,22	71,06	70	68,4	66,49	62,81	

* Nguồn: Sở Văn hóa, Thể thao và du lịch tỉnh An Giang.

Phụ lục 2. TỔNG THU TỪ HOẠT ĐỘNG DU LỊCH THÀNH PHỐ CHÂU ĐỐC(2011 – 2017)

Năm	Tổng thu từ khách du lịch (tỷ đồng)	Trong đó thu từ phí tham quần khu du lịch Núi Sam (tỷ đồng)
2011	208,78	12,78
2012	228,38	12,38
2013	379,52	15,52
2014	492,97	19,97
2015	632,41	30,41
2017	949,4	47
TTBQ 2011- 2017 (%/năm)	28,71	24,25

* Nguồn: Ban quản lý khu di tích văn hóa lịch sử và du lịch Núi Sam.

**Phụ lục 3. THỐNG KÊ LAO ĐỘNG VÀ TỶ LỆ LAO ĐỘNG NGÀNH DU
LỊCH CỦA THÀNH PHỐ CHÂU ĐỐC SO VỚI TỈNH AN GIANG**

Năm	Tỉnh An Giang	Thành phố Châu Đốc	Tỷ lệ LĐ của Tp. Châu so với tỉnh An Giang(%)
2010	1.461	93	6,37
2011	1.495	98	6,56
2012	1.728	127	7,35
2013	1.812	145	8,00
2014	1.965	238	12,11
2015	2.297	282	12,28
2016	2.693	398	14,78
2017	3.596	635	17,66

* *Nguồn: Sở Văn hóa, Thể thao và du lịch tỉnh An Giang.*

Phụ lục 4. DANH MỤC CƠ SỞ DỊCH VỤ ĂN UỐNG PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH ĐẾN KHU DU LỊCH NÚI SAM

TT	Cơ sở dịch vụ ăn uống	Địa chỉ	Loại dịch vụ đăng ký	Cơ sở chuyên phục vụ
1	Châu Phố	88 Trưng Nữ Vương nối dài, P. Châu Phú B	Khách sạn, nhà hàng	
2	Nhà hàng Victoria	32 Lê Lợi, P. Châu Phú B	Khách sạn, nhà hàng	
3	Victoria Núi Sam Lodge	Vĩnh Đông 1, P. Núi Sam	Khách sạn, nhà hàng	x
4	Bến tàu du lịch	03 Lê Lợi, P. Châu Phú B	Khách sạn, nhà hàng	
5	Hạ Long	Vĩnh Đông, P. Núi Sam	Khách sạn, nhà hàng	x
6	Đông Nam	Quốc Lộ 91, Khóm 8, P. Châu Phú A	Khách sạn, nhà hàng	
7	Nhà hàng Bến Đá Núi Sam	Quốc Lộ 91, P. Núi Sam	Khách sạn, nhà hàng	x
8	Chi nhánh Cty TNHH TM & DV P Golstar	63 Thượng Đăng Lễ, P. Châu Phú A	Quán ăn	x
9	Cỏ May	Trưng Nữ Vương, P. Châu Phú B	Quán ăn	
10	Hương Phù Sa	Trưng Nữ Vương, P. Châu Phú B	Nhà hàng, karaoke	x
11	Nhà hàng Trường Phát		Nhà hàng, khách sạn	
12	Bảy Bông		Nhà hàng	
13	Marina		Nhà hàng	

Nguồn: Ban quản lý khu di tích văn hóa lịch sử và du lịch Núi Sam

Phụ lục 5.DANH MỤC CÔNG TY LỮ HÀNH

TT	Tên doanh nghiệp	Tên giám đốc	Địa chỉ	Ghi chú
1	Cty TNHH MTV du lịch Việt Hòa	Lê Ngọc Quý	41 Quang Trung, Tp. Châu Đốc An Giang Email: mekongtours@yahoo.com	Vận chuyển
2	Cty TNHH DV DL Khám phá Mekong	Đặng Dũng	443Bis Lê Lợi, Tp. Châu Đốc, An Giang website: www.kimtravel.com Email: dangdung@kimtravel.com	Lữ hành nội địa, vận chuyển đường thủy
3	Cty CP TM-DL Hàng Châu	Nguyễn Văn Hộ	Nhà hàng nội Châu Giang - khóm 5, đường Trần Hưng Đạo, thành phố Châu Đốc	Vận chuyển đường thủy
4	Cty TNHH MTV DV lữ hành Châu Đốc Tourist	Trần Thị Khánh Vân	211 Trần Hưng Đạo, P. Châu Phú A Tp. Châu Đốc, An Giang	Lữ hành nội địa
5	Văn phòng Đại diện Cty TNHH Truyền Thông du lịch Nam Á Châu VPĐD Châu Đốc	Kim Khánh	11D Lê Lợi, P. Châu Phú B, Tp. Châu Đốc, An Giang	Đại lý du lịch

* Nguồn: Ban quản lý khu di tích văn hóa lịch sử và du lịch Núi Sam.

QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DU LỊCH TẠI THÀNH PHỐ CHÂU ĐỐC - TỈNH AN GIANG

STATE MANAGEMENT OVER TOURISM BUSINESS ACTIVITIES IN CHAU DOC CITY - AN GIANG PROVINCE

Lữ Anh Đào

Học viên Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP.HCM

TÓM TẮT

Định hướng và giải pháp cho quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh du lịch đang đặt ra vấn đề cấp thiết cho tổng thể ngành du lịch Việt Nam. Thành phố Châu Đốc là trung tâm kinh doanh du lịch của tỉnh An Giang có nhiều tiềm năng và lợi thế nhưng công tác quản lý của nhà nước về hoạt động kinh doanh du lịch tại Châu Đốc vẫn còn nhiều hạn chế, bất cập. Trên cơ sở nghiên cứu kinh nghiệm ở các địa phương khác, kết hợp với các nghiên cứu về lý thuyết phát triển kinh tế du lịch, dịch vụ, tác giả nêu bật thực trạng công tác quản lý nhà nước về phát triển hoạt động du lịch tại Châu Đốc từ đó đề xuất các giải pháp thiết thực, phù hợp nhằm thúc đẩy sự phát triển hoạt động du lịch tại địa phương. Nghiên cứu gợi ý một số hàm ý chính sách làm tiền đề cho những công trình nghiên cứu tiếp theo cho các nhà nghiên cứu và quản lý trực tiếp tại địa phương và có thể làm tài liệu phục vụ học tập cho sinh viên học sinh.

Từ khóa: quản lý nhà nước, kinh doanh du lịch, Châu Đốc.

ABSTRACT

Orientations and solutions for state management of tourism business activities are posing an urgent problem for the overall tourism industry of Vietnam. Chau Doc city is a tourism business center of An Giang province with many potentials and advantages but the state management of tourism business activities in Chau Doc is still limited and inadequate. Based on the study of experience in other localities, combined with the research on the development of tourism economy, service, the author highlights the status of state management on tourism development. Since then, the calendar in Chau Doc has proposed practical and appropriate solutions to promote the development of local tourism activities. The study suggests some policy implications as a premise for further research for researchers and local direct managers and can be a learning material for students.

Keywords: state management, tourism business, Chau Doc.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Thành phố Châu Đốc được xem là trung tâm thu hút du lịch của tỉnh An Giang, với nhiều khu du lịch nổi tiếng được cả nước biết đến. Tuy nhiên, thực tế cho thấy công tác quản lý của Nhà nước về hoạt động kinh doanh du lịch tại Châu Đốc vẫn còn nhiều bất cập. Công tác xúc tiến quảng bá chưa chuyên nghiệp, chưa bài bản, chưa hiệu quả, mới dừng ở quảng bá hình ảnh chung, chưa tạo được tiếng

vang và sức hấp dẫn đặc thù cho từng sản phẩm, thương hiệu du lịch. Kinh phí Nhà nước đầu tư còn hạn chế, chưa tạo được hiệu ứng kích cầu, việc ứng dụng công nghệ thông tin lĩnh vực du lịch vẫn còn đang bỏ ngõ (dẫn theo tài liệu báo cáo tại Hội nghị xúc tiến đầu tư An Giang, 2018).

Xuất phát từ thực trạng trên, nghiên cứu đã nêu bật thực trạng công tác quản lý nhà nước về phát triển hoạt động du lịch tại Châu

Độc, tìm hiểu các nghiên cứu khoa học và kinh nghiệm thực tiễn, từ đó đề xuất các giải pháp thiết thực, phù hợp nhằm thúc đẩy sự phát triển hoạt động du lịch tại địa phương.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

- Phương pháp phân tích và tổng hợp lý thuyết. Đề tài tiến hành phân tích tổng hợp các tài liệu tham khảo và các nghiên cứu trước đó về cơ sở pháp lý trong công tác quản lý nhà nước về du lịch như các văn bản, quyết định, báo cáo kết quả có liên quan đến công tác quản lý nhà nước. Phân loại và hệ thống các cơ sở lý thuyết về quản lý, kinh doanh du lịch, các công trình nghiên cứu trước đó và các bài học kinh nghiệm về quản lý và pháp triển du lịch trong nước và quốc tế.

- Phương pháp quan sát khoa học và phương pháp tổng kết kinh nghiệm để thu thập các số liệu có liên quan đến quản lý nhà nước và phát triển du lịch ở địa phương, các số liệu, tài liệu từ các nghiên cứu liên quan đến đề tài nhằm đưa ra thực trạng của vấn đề nghiên cứu.

- Phương pháp thu thập số liệu và phân tích xử lý số liệu được sử dụng để thống kê mô tả, thống kê so sánh, đối chiếu, phân tích tương quan các số liệu thu thập để phân tích đánh giá thực trạng công tác quản lý nhà nước về du lịch nhằm thấy rõ những thuận lợi, khó khăn, những bất cập và những nguyên nhân gây ra hạn chế trong quản lý nhà nước. Đây là cơ sở cho việc đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả, chất lượng quản lý nhà nước đối với hoạt động kinh doanh du lịch trên địa bàn nghiên cứu.

3. KẾT QUẢ THẢO LUẬN

3.1 Đánh giá chung tình hình

Thành phố Châu Đốc với nhiều khu du lịch nổi tiếng được cả nước biết đến như Khu quần thể di tích cấp quốc gia Bà Chúa Xứ, Khu Resort nổi Sao Mai, Nhà hàng - khách sạn Bến đá Núi Sam,... Theo Báo cáo Ban chỉ đạo Phát triển du lịch Thành phố Châu Đốc năm 2018, ước có 4.905.000 lượt khách tham quan, đạt 102% kế hoạch, tăng 7,1% so với cùng kỳ, thu phí tham quan trên 49.876.000.000 đồng, đạt 114% kế hoạch năm, tăng 14% so với năm 2017. Đây là những bước tiến khả quan cho hoạt động du lịch của địa phương (Ban Quản lý Khu di tích và du lịch Núi Sam, 6/2018).

Tuy đã được Đảng và Nhà nước đã ban hành nhiều cơ chế, chính sách, nhưng nhìn chung công tác quản lý Nhà nước về du lịch tại Trung ương và một số địa phương vẫn còn diễn ra nhiều bất cập, chất lượng dịch vụ duy trì chưa thường xuyên, công tác xúc tiến quảng bá còn thiếu chuyên nghiệp, sản phẩm du lịch chưa được đầu tư tương xứng với tiềm năng và thiếu bền vững (Ban Quản lý Khu di tích và du lịch Núi Sam, 6/2018).

Thực tế cho thấy, năng lực cạnh tranh của ngành du lịch cả nước vẫn còn thấp, thiếu những sản phẩm du lịch khác biệt, đầu tư phát triển thiếu đồng bộ, chắp vá kể cả những địa bàn trọng điểm (Đoàn Thị Trang, 2016). Theo các chuyên gia phân tích Châu Đốc có nhiều tiềm năng và lợi thế trong các lĩnh vực thương mại, dịch vụ và các loại hình du lịch chính như du lịch tâm linh, du lịch sinh thái, du lịch tham quan các di tích văn hoá, lịch sử quốc gia. Tuy nhiên, thực tế cho thấy công tác quản lý của Nhà nước về hoạt động kinh doanh du lịch tại Châu Đốc vẫn còn nhiều bất cập. Nghiên cứu của Guillaume Van Grinsven nhận định du lịch tỉnh An Giang có tiềm năng rất lớn nhưng chỉ là khách quá cảnh chứ không lưu trú. Từ việc đặt vấn đề “tại sao có hơn 4 triệu khách đi ngang qua nhưng An Giang lại không giữ được chân các du khách tham quan”, Guillaume chỉ ra rằng “đa phần khách du lịch hiện nay đều thích những tour trải nghiệm an toàn, phiêu lưu gắn với văn hóa; Những vấn đề này An Giang đều đang sở hữu” (dẫn theo phát biểu của GS Guillaume V. G., tại Hội nghị xúc tiến đầu tư An Giang, 2018). Theo các báo cáo khác tại Hội nghị xúc tiến đầu tư An Giang 2018 cũng nêu lên tình hình du lịch ở Châu Đốc vẫn còn để xảy ra các tệ nạn xã hội, đeo bám khách du lịch, mua bán lấn chiếm lòng, lề đường,... nguyên nhân do công tác quản lý còn lỏng lẻo, cơ sở hạ tầng chưa đồng bộ, nhiều dự án quy hoạch vẫn chưa được xúc tiến đẩy mạnh... Công tác xúc tiến quảng bá chưa chuyên nghiệp, chưa bài bản, chưa hiệu quả, mới dừng ở quảng bá hình ảnh chung, chưa tạo được tiếng vang và sức hấp dẫn đặc thù cho từng sản phẩm, thương hiệu du lịch. Kinh phí Nhà nước đầu tư còn hạn chế, chưa tạo được hiệu ứng kích cầu, việc ứng dụng công nghệ thông tin lĩnh vực du lịch vẫn còn đang bỏ ngõ (dẫn theo tài liệu báo cáo tại Hội nghị xúc tiến đầu tư An Giang, 2018).

3.2 Kết quả nghiên cứu tại thành phố Châu Đốc

- Nguồn nhân lực trong ngành du lịch:

Đội ngũ nguồn nhân lực trong DL giữ một vai trò rất quan trọng trong việc nâng cao chất lượng các dịch vụ DL. Chất lượng các dịch vụ DL phụ thuộc rất nhiều vào trình độ chuyên môn, trình độ ngoại ngữ, vào thái độ giao tiếp của nhân viên phục vụ. Số lượng lao động và chất lượng lao động có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ DL. Lực lượng lao động trong DL bao gồm lực lượng phục vụ trực tiếp phục vụ trong ngành như lễ hành, khách sạn, nhà hàng, các KDL và lực lượng lao động gián tiếp tham gia vào lĩnh vực DL như ngành thủ công mỹ nghệ, dịch vụ hỗ trợ như ngành y tế, viễn thông, ngân hàng, giao thông vận tải.

Trong những năm qua, cùng với sự gia tăng nhanh của khách du lịch và sự phát triển của hệ thống cơ sở lưu trú, doanh nghiệp lữ hành, đã thu hút được lực lượng lao động khá lớn tham gia trong các hoạt động kinh doanh du lịch ở tỉnh An Giang.

Bảng 1. Số lượng nguồn nhân lực ngành du lịch tại thành phố Châu Đốc và tỉnh An Giang

Năm	Tỉnh An Giang (người)	Tp. Châu Đốc (người)	Tỷ lệ LĐ của Tp. Châu Đốc so với tỉnh An Giang(%)
2010	1.461	93	6,37
2011	1.495	98	6,56
2012	1.728	127	7,35
2013	1.812	145	8,00
2014	1.965	238	12,11
2015	2.297	282	12,28
2016	2.693	398	14,78
2017	3.596	635	17,66

*Nguồn: Sở Văn hóa - Thể thao và du lịch tỉnh An Giang (2018).

Tổng số lao động trực tiếp trong toàn ngành du lịch của tỉnh An Giang năm 2010 là 1.461 người, Thành phố Châu Đốc là 93 người chiếm 6,37 % so với toàn tỉnh. Số lao động trong ngành du lịch Thành phố Châu Đốc đã tăng lên 635 người năm 2017 và chiếm tỷ lệ là 17,66% so với toàn tỉnh An Giang. Bảng 2 cho thấy số lượng lao động trong ngành du lịch của thành phố Châu Đốc nói riêng và tỉnh An Giang nói chung tăng dần từ 2010 đến 2014 và

tăng mạnh trong giai đoạn 2015 đến 2017. Điều này chứng tỏ ngành du lịch ngày càng có sức thu hút nguồn nhân lực phù hợp với định hướng phát triển đưa du lịch trở thành ngành mũi nhọn theo tinh thần chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ. Thành phố Châu Đốc chiếm tỷ lệ lao động trong lĩnh vực du lịch khá cao trên 17% lao động toàn tỉnh năm 2017. Số liệu này cho thấy, tiềm năng phát triển du lịch của thành phố Châu Đốc rất lớn đối với tỉnh An Giang và trung tâm du lịch của tỉnh.

Tuy có sự phát triển về số lượng như vậy nhưng tỉnh An Giang vẫn còn tình trạng thiếu lao động nói chung và sự thiếu hụt bộ phận hướng dẫn viên nói riêng. Số lượng lao động hiện cung cấp cho ngành du lịch của tỉnh An Giang mới chỉ chiếm 60% nhu cầu. Nhiều công ty phải sử dụng những sinh viên ngành du lịch hoặc những khoa ngoại ngữ của các trường Đại học, Cao đẳng trên địa bàn khác. Thậm chí là ký hợp đồng hợp tác thời vụ với các nhân viên làm tại các ngành nghề khác chiếm 5% lao động.

Trước sự gia tăng nhanh chóng số lượng du khách, cùng với nhu cầu về chất lượng sản phẩm dịch vụ du lịch ngày càng cao, đòi hỏi lực lượng lao động trong ngành du lịch phải được đầu tư, nâng cao chất lượng. Đặc biệt khi thỏa thuận ASEAN về tự do luân chuyển nguồn nhân lực giữa các nước trong khu vực được triển khai thì nhu cầu nguồn nhân lực có tay nghề chuyên môn vững vàng càng được các sở ban ngành tỉnh cũng như của các trường đào tạo du lịch quan tâm.

Bảng 2. Trình độ chuyên môn của lao động ngành du lịch của thành phố Châu Đốc

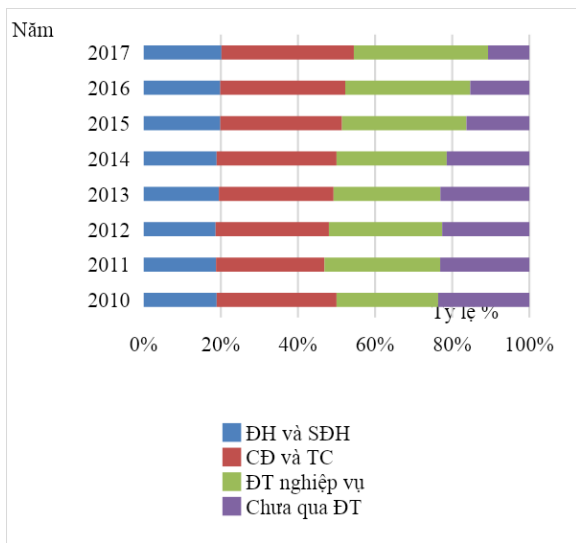
Năm	Đại học, sau đại học	Cao đẳng, trung cấp	Đào tạo nghiệp vụ	Chưa qua đào tạo	Tổng
2010	28	46	39	35	148
2011	30	45	48	37	160
2012	33	52	52	40	177
2013	38	58	54	45	195
2014	45	74	68	51	238
2015	56	89	91	46	282
2016	79	129	129	61	398
2017	128	218	221	68	635

* Nguồn: Ban quản lý khu di tích văn hóa lịch sử và du lịch Núi Sam (2018).

Theo thống kê năm 2017, thành phố

Châu Đốc có 635 lao động (Bảng 2), trong đó, trình độ Đại học – Sau đại học chiếm 20,16%, Cao đẳng - Trung cấp chiếm 34,33%, qua đào tạo nghiệp vụ chiếm 34,8% và chưa qua đào tạo chiếm 10,71%. So với năm 2010 trình độ Đại học – Sau đại học tăng hơn gần 1,24% và lao động qua đào tạo tăng mạnh từ 26,35% lên 34,80% tương đương 8,5%, trong khi đó, lao động có trình độ cao đẳng - trung cấp trong các năm có biến động tăng nhẹ trong khi lao động chưa qua đào tạo giảm mạnh từ 23,65% năm 2010 giảm còn 10,71% tương đương gần 13%.

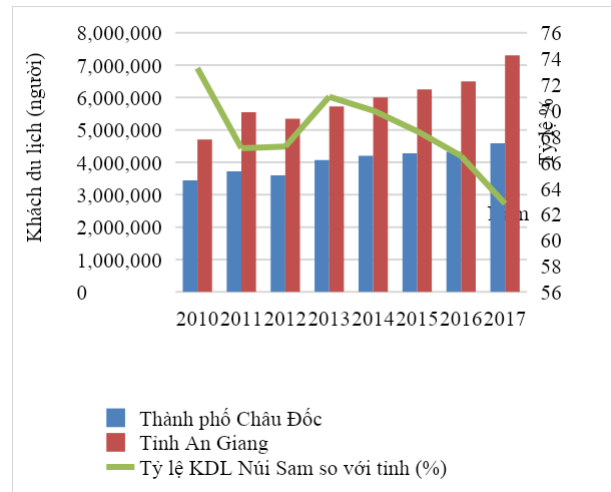
Tuy nhiên, theo số liệu thống kê lao động được qua đào tạo nghiệp vụ và chưa qua đào tạo vẫn còn cao chiếm tỷ trọng 45,5% so với lao động toàn Thành phố Châu Đốc (Hình 1). Số lao động đã qua đào tạo, có trình độ chủ yếu là số lao động trực tiếp tại các doanh nghiệp liên doanh, doanh nghiệp nhà nước, công ty Trách nhiệm hữu hạn. Điều này cho thấy, trình độ nguồn nhân lực trong lĩnh vực du lịch của Châu Đốc vẫn là một trong những vấn đề bất cập hiện nay.



Hình 1. Biểu đồ cơ cấu trình độ chuyên môn của lao động ngành du lịch tại thành phố Châu Đốc (2010 – 2017)

* Nguồn: Ban quản lý khu di tích văn hóa lịch sử và du lịch Núi Sam (2018).

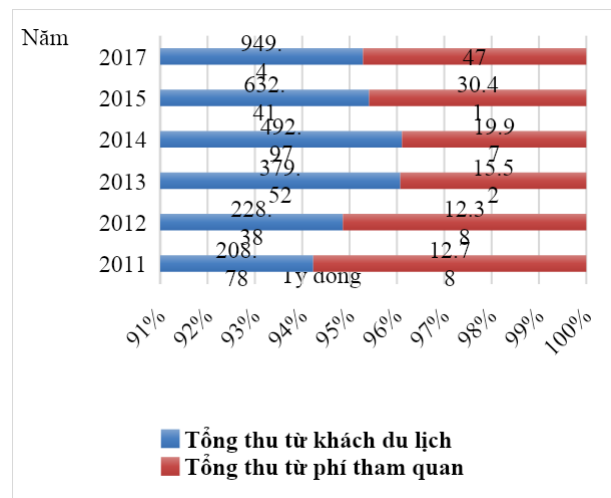
- Du khách



Hình 2. Biểu đồ lượt khách du lịch đến tỉnh An Giang và Châu Đốc

* Nguồn: Ban quản lý khu di tích văn hóa lịch sử và du lịch Núi Sam (2018).

Tổng thu từ du lịch: Năm 2011 đạt 208,78 tỷ đồng (trong đó thu từ phí tham quan là 12,78 tỷ đồng), năm 2017 đạt 949,40 tỷ đồng (trong đó thu từ phí tham quan khoảng 47 tỷ đồng), chiếm 25,65% tổng thu từ khách du lịch của tỉnh, tốc độ tăng trưởng bình quân giai đoạn 2011-2017 đạt 28,71%, đóng góp vào GRDP thành phố Châu Đốc trên 7%.



Hình 3. Tổng thu về khách du lịch và tổng thu từ phí tham quan du lịch tại thành phố Châu Đốc

* Nguồn: Ban quản lý khu di tích văn hóa lịch sử và du lịch Núi Sam (2018).

Trong năm 2018 vừa qua, khách du lịch đến tham quan thành phố Châu Đốc đạt 5.445.000 lượt, đạt 101% kế hoạch năm, tăng 11% so với cùng kỳ. Khách lưu trú 219.258 người (trong đó Việt Nam 173.270 người; Việt kiều và nước ngoài 45.988 người) so với cùng kỳ giảm 23%. Thu phí tham quan đạt 49,63 tỷ đồng.

Nhìn chung, khách đến KDL Núi Sam – Châu Đốc liên tục tăng trong các năm qua (đạt gần 4,9 triệu lượt khách trong năm 2017). Tuy nhiên, khách DL đến đây chỉ tập trung vào một số thời điểm trong năm, đông nhất là thời gian diễn ra Lễ hội Vía Bà Chúa Xứ vào tháng 4 Âm lịch hàng năm, số lượt khách đạt mức trung bình là từ tháng Giêng đến tháng 3 Âm lịch, thời gian còn lại số lượt khách đến ít hơn.

- Cơ cấu tổ chức QLNN về du lịch

Thành phố Châu Đốc có ban quản lý, được gọi là Ban quản lý Khu di tích văn hóa, lịch sử và du lịch Núi Sam trực thuộc UBND Thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang (gọi tắt Ban quản lý). Ban quản lý được thành lập tại Quyết định số 1892/QĐ-UBND ngày 04/9/2013 của UBND tỉnh An Giang, là đơn vị sự nghiệp thực hiện quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm về tài chính. Thực hiện chức năng trực tiếp quản lý khu du lịch Núi Sam theo quy định; Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân thành phố Châu Đốc quản lý các hoạt động kinh doanh dịch vụ, du lịch và đảm bảo an ninh trật tự, an toàn cho khách du lịch; Bảo tồn và phát huy các di sản văn hóa, các khu di tích được công nhận, tạo cảnh quan, môi trường du lịch an toàn. Nhiệm vụ và quyền hạn của Ban quản lý xem tại phụ lục kèm theo Quyết định số 10/2015/QĐ-UBND ngày 11/11/2015 của UBND thành phố Châu Đốc về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ban quản lý Khu di tích văn hóa, lịch sử và du lịch Núi Sam, thành phố Châu Đốc.

Bảng 3. Độ tuổi cán bộ quản lý du lịch và đơn vị trực thuộc Sở (tính đến tháng 11/2017)

Độ tuổi	Số lượng
Dưới 30 tuổi	19 người
30 đến 50 tuổi	36 người
Trên 50 tuổi	07 người
Chung	62 người

*Nguồn: Sở Văn hóa - Thể thao và du lịch tỉnh An Giang.

Về trình độ, phần lớn cán bộ quản lý du lịch có trình độ đại học và có 7 người có bằng thạc sĩ, không có Tiến sĩ. Về lý luận chính trị, tỷ lệ người được đào tạo lý luận về cao cấp và cử nhân chính trị không nhiều, chủ yếu là sơ và trung cấp.

Bảng 4. Trình độ đào tạo, trình độ lý luận chính trị cán bộ quản lý du lịch và đơn vị trực thuộc Sở (tính đến tháng 11/2017)

	Trình độ	Số người
Trình độ chuyên môn	Thạc sĩ	11
	Đại học	38
	Cao đẳng	8
	Trung cấp	5
Cử nhân	Khác	0
		2
Trình độ Chính trị	Chính trị	
	Cao cấp Chính trị	3
	Trung cấp Chính trị	32

*Nguồn: Sở Văn hóa - Thể thao và du lịch tỉnh An Giang

3.3. Nhận xét và đánh giá

3.3.1. Những mặt tích cực

Thành phố Châu Đốc sẵn có về tài nguyên du lịch văn hóa và lịch sử, cơ sở hạ tầng tốt, năng lực đầu tư của địa phương và nhu cầu thị trường sẽ góp phần phát triển các cơ sở vật chất và kinh doanh du lịch địa phương. Tuy nhiên, cần xây dựng một quy hoạch tổng thể phát triển Châu Đốc để làm cơ sở chỉ đạo các dự án đầu tư, quản lý tài nguyên, xây dựng các sản phẩm du lịch bền vững và kế hoạch quản lý rủi ro.

Đang từng bước củng cố và đưa hoạt động của ngành du lịch vào nề nếp, du khách đến Châu Đốc liên tục tăng, thu nhập về du lịch gia tăng tạo nhiều việc làm góp phần xóa đói giảm nghèo cho người dân địa phương.

Công tác quản lý nhà nước về du lịch ngày càng tiến bộ. Đội ngũ cán bộ quản lý từng bước được trẻ hóa, công tác cải thiện môi trường du lịch được các cấp lãnh đạo quan tâm chỉ đạo sát sao, sản phẩm du lịch ở Châu Đốc từng bước được khẳng định và nâng cao năng lực cạnh tranh trong khu vực.

Mô hình liên kết phát triển du lịch giáp với biên giới Vương quốc Campuchia và du lịch khám phá sông Mê Công được khai thác và mở rộng có hiệu quả. Khách du lịch quốc tế và nội địa liên tục tăng tạo cơ hội cho việc gia tăng đầu tư du lịch của tỉnh góp phần nâng cao khả năng phục vụ khách du lịch trong thời gian tới, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội. Công tác đào tạo, huấn luyện, tuyên truyền được duy trì thường xuyên góp phần nâng cao nhận thức

của cộng đồng về du lịch.

Trong thời gian qua sự phát triển của du lịch Châu Đốc góp phần cho sự phát triển kinh tế, sự ổn định về chính trị, xã hội, an ninh quốc phòng được đảm bảo, góp phần vào việc xóa đói giảm nghèo và tạo việc làm cho người lao động trong khu vực. Những ưu đãi từ thiên nhiên tạo ra nét đặc trưng rất riêng cho thành phố này phát triển các sản phẩm du lịch độc đáo, khác hẳn với các vùng miền khác trên đất nước. Đồng thời, với nền văn hóa sông nước, cùng với các giá trị văn hóa, lịch sử truyền thống lâu đời, góp phần tạo nên những điều kiện thuận lợi cho việc phát triển đa dạng hóa các loại hình du lịch, đặc biệt là du lịch miệt vườn, du lịch sinh thái.

Công tác tuyên truyền, quảng bá cho du lịch của thành phố trẻ đã mang lại hiệu quả tốt. Đưa hình ảnh của du lịch Châu Đốc đến với các vùng miền khác trên đất nước cũng như đến với bạn bè các nước trong khu vực và trên thế giới. Việc khảo sát các tour, tuyến du lịch ngày càng được chú trọng, nhằm tạo ra các tour thật sự mang lại hiệu quả trong khai thác cũng như mang đến sự hài lòng cho du khách khi đến với vùng đất thiêng này.

Cơ sở vật chất kỹ thuật của thành phố Châu Đốc ngày càng phát triển, đã đáp ứng và tạo điều kiện cho phát triển du lịch chung của tỉnh nhà. Trình độ quản lý nhà nước và quản lý du lịch của thành phố cũng ngày càng được nâng cao thể hiện qua sự thành công trong các lần tổ chức các sự kiện quảng bá du lịch, các hội nghị về thu hút đầu tư, ... Hệ thống cơ sở hạ tầng giao thông đã được xây dựng mới và cải tạo nâng cấp, hệ thống thông tin liên lạc, ngân hàng, các cơ sở y tế, ... đáp ứng đủ các nhu cầu cho khách du lịch. Điều này đã tạo điều kiện thuận lợi, khuyến khích cho các thành phần kinh tế phát triển, từ đó du lịch cũng tạo thế cho du lịch phát triển. Các cơ sở lưu trú, các khu vui chơi giải trí, các trung tâm thương mại được tập trung đầu tư phát triển, cải tạo và nâng cấp cho phù hợp với quá trình phát triển.

Công tác đào tạo, phát triển nguồn nhân lực cho phát triển du lịch trong Vùng cũng được chú trọng đầu tư phát triển, với nguồn nhân lực được đào tạo từ nhiều nguồn khác nhau cả trong và ngoài nước, từ đó đã nâng dần số lượng, chất lượng và cơ cấu nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu hội nhập quốc tế. Công tác quản lý nhà nước về du lịch ngày càng tiến bộ. Đội ngũ cán bộ quản lý

từng bước được trẻ hóa, công tác cải thiện môi trường du lịch được các cấp lãnh đạo quan tâm chỉ đạo sát sao, sản phẩm du lịch ở Châu Đốc từng bước được khẳng định và nâng cao năng lực cạnh tranh trong khu vực.

Đặc biệt, thành tựu đáng kể nhất đến nay, khi Núi Sam được công nhận là khu du lịch quốc gia, An Giang nói chung và khu du lịch quốc gia Núi Sam nói riêng sẽ có những cơ hội tốt thu hút các nhà đầu tư, đặc biệt các nhà đầu chiến lược. Cùng với đó, các dịch vụ du lịch ngày càng phát triển, ngoài sản phẩm du lịch đặc trưng của An Giang là du lịch văn hóa tâm linh, các sản phẩm du lịch chủ đạo khác được hình thành, tăng tính đa dạng hóa và hấp dẫn, kéo dài thời gian lưu trú của khách du lịch, tăng tổng thu cũng như đóng góp GRDP của tỉnh cao hơn.

3.3.2. Những mặt hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, du lịch Châu Đốc vẫn còn tồn tại, hạn chế như: chưa tạo ra được những sản phẩm du lịch đặc trưng, có chất lượng, mang thương hiệu Châu Đốc để hấp dẫn khách du lịch. Chính vì vậy, hàng năm số lượng khách lưu trú, đặc biệt là khách quốc tế đến thành phố Châu Đốc còn hạn chế, đóng góp của ngành du lịch trong tổng thể kinh tế - xã hội của thành phố chưa cao.

Ngoài ra, ứng xử trong du lịch của một số hộ kinh doanh cũng chưa thân thiện, chuyên nghiệp; vẫn còn tình trạng chèo kéo khách du lịch; các loại hình du lịch còn đơn điệu chưa đủ sức giữ chân du khách; môi trường du lịch, sản phẩm và các dịch vụ du lịch chưa đáp ứng được nhu cầu của khách tham quan; nguồn nhân lực phục vụ du lịch còn yếu và thiếu, cán bộ quản lý du lịch chưa được đào tạo chuyên sâu, thiếu đội ngũ hướng dẫn viên, thuyết minh viên du lịch; đội ngũ lễ tân, nhân viên trong các nhà hàng, khách sạn, trình độ chưa đồng đều, trình độ ngoại ngữ còn yếu; khách sạn chưa đáp ứng nhu cầu lưu trú; thiếu các dịch vụ khác phục vụ nhu cầu của khách du lịch; công tác thông tin xúc tiến du lịch tuy đã có nhiều cố gắng, nhưng các chương trình quảng bá giới thiệu chưa được thực hiện theo chiều sâu, nội dung quảng bá chưa đậm nét, phong phú.

Nền kinh tế nước ta phát triển chưa cao, trình độ khoa học - công nghệ còn rất hạn chế. Đây là một thách thức đặc biệt lớn đối với

hoạt động quản lý, điều hành của Nhà nước về kinh tế nói chung và hoạt động du lịch nói riêng trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế.

Cơ chế, chính sách, pháp luật liên quan đến phát triển kinh tế nói chung và phát triển du lịch nói riêng có mặt chậm sửa đổi, chưa đồng bộ, thiếu nhất quán và thiếu thông thoáng; việc ban hành các văn bản hướng dẫn thực hiện Luật Du lịch còn chậm, chưa kịp thời, gây khó khăn cho hoạt động quản lý nhà nước về du lịch ở các địa phương, nhất là ở cấp huyện, cấp xã. Mặt khác, du lịch là ngành kinh tế tổng hợp, có tính liên ngành, liên vùng và xã hội hóa cao nên công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực này có liên quan đến nhiều ngành, nhiều cấp, nhiều lĩnh vực khác nhau, do đó đòi hỏi phải có sự phối hợp, đổi mới liên tục mới theo kịp đà phát triển của thời đại.

4. KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT

An Giang là vùng đồng bằng rộng lớn, nhiều sông rạch, đồi núi với hệ rừng sinh thái, môi trường phong phú, đa dạng; có hệ thống đường bộ, đường thủy thông thương với các tỉnh Nam bộ; có biên giới và nhiều cửa khẩu thuận lợi đi đến Campuchia, Lào, Thái Lan; có nhiều di tích văn hoá lịch sử được xếp hạng cấp quốc gia; có nhiều lễ hội văn hoá, tín ngưỡng, tâm linh nổi tiếng. Đây là tiềm năng, lợi thế, điều kiện quan trọng để phát triển du lịch, góp phần phát triển kinh tế - xã hội bền vững của tỉnh. Thành phố Châu Đốc được nhiều giới chuyên gia, các tổ chức chính quyền nhận định sẽ trở thành trung tâm thu hút du lịch của tỉnh An Giang và đang từng bước hoàn thiện đưa du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn trong giai đoạn hiện tại.

Để phát huy lợi thế, trong những năm gần đây, DL Châu Đốc đã có nhiều cố gắng, nỗ lực, chủ động hợp tác hội nhập và giao lưu trong và ngoài tỉnh nhằm củng cố và ngày càng phát triển. Ngành DL phát triển đã tác động tích cực đến phát triển kinh tế - xã hội của địa phương cũng như của tỉnh nhà, khôi phục các ngành nghề truyền thống, tạo việc làm, cải thiện đời sống của người dân địa phương, góp phần xóa đói giảm nghèo, đảm bảo an sinh xã hội. Nâng cao ý thức người dân trong việc bảo tồn và giữ gìn giá trị văn hóa nhân văn, phát huy nét đẹp văn hóa văn minh trong cộng đồng dân cư, bảo vệ môi trường và giữ vững an ninh trật tự trong việc phát triển

DL. Tạo điều kiện giao lưu với bên ngoài, quảng bá, giới thiệu quê hương, đất nước, con người Núi Sam – Châu Đốc với bạn bè trong khu vực.

Những nỗ lực xúc tiến điểm DL như việc tổ chức Lễ hội Vía Bà Chúa Xứ Núi Sam hàng năm đã tạo ra tác động đến phát triển DL tại địa phương. Núi Sam đã có sự tăng trưởng vững vàng về lượng khách và doanh thu DL. Điều này chứng tỏ Núi Sam – Châu Đốc đã khẳng định được vị thế phát triển của ngành DL và đang tiến đến tầm xa hơn là phát triển DL bền vững trong tương lai.

Đó là sự nỗ lực, sự phấn đấu vượt qua khó khăn của chính quyền và toàn thể nhân dân địa phương, là kết quả của những chính sách ưu đãi khuyến khích đầu tư và môi trường kinh doanh thuận lợi có tác dụng thu hút các nhà đầu tư đến làm ăn, kinh doanh tại Châu Đốc.

Từ nghiên cứu trên, tác giả đưa ra các đề xuất sau:

Đối với Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch: Trên cơ sở các nghị định của Chính phủ hướng dẫn thực hiện Luật Du lịch và các luật khác, các văn bản pháp quy có liên quan đến du lịch, điều chỉnh, bổ sung hoặc ban hành mới các văn bản hướng dẫn thực hiện nhằm tạo cơ sở pháp lý thống nhất, đồng bộ cho công tác quản lý du lịch phù hợp với quy định của Nhà nước ta và thông lệ quốc tế, tăng cường hội nhập quốc tế. Kiến nghị Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch hỗ trợ thành lập Trường trung học chuyên nghiệp du lịch chất lượng cao tại Châu Đốc để tạo điều kiện phát triển nguồn nhân lực cho HDDL của thành phố.

Đối với cơ quan quản lý Nhà nước cấp tỉnh: Triển khai thực hiện quy hoạch tổng thể phát triển ngành du lịch An Giang đến năm 2020 và tầm nhìn đến năm 2030. Trong đó, tập trung các nhóm giải pháp trọng tâm về đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng phục vụ du lịch, đầu tư nâng cấp các khu du lịch, xây dựng chương trình quảng bá hình ảnh du lịch địa phương, đặc biệt đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao trong ngành du lịch.

Nghiên cứu, xây dựng chính sách khuyến khích các thành phần kinh tế tham gia đầu tư các dự án du lịch trong quy hoạch chung của tỉnh. Đồng thời, xây dựng chính sách hỗ trợ đặc thù cho từng loại hình du lịch.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Văn hóa - Thể thao và du lịch - Tổng cục du lịch (2016), Báo cáo tổng hợp: Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch vùng đồng bằng sông Cửu Long đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030.
2. Bùi Thị Hải Yến, Phạm Hồng Long (2007), Tài nguyên DL, Hà Nội, NXB Giáo dục.
3. Bùi Thị Hải Yến (2009), Quy hoạch du lịch, Hà Nội, NXB Giáo dục.
4. Đồng Ngọc Minh, Vương Lôi Đình, Nguyễn Xuân Quý dịch;
5. Đoàn Thị Trang (2017), "Bài học từ phát triển kinh tế du lịch ở một số nước", Tạp chí Tài chính kỳ 1, Số tháng 3.
6. Lê Thanh Tùng, Lê Tuấn Anh, "Hoàn thiện chiến lược phát triển ngành du lịch Việt Nam trong bối cảnh Cộng đồng Kinh tế ASEAN được thành lập", Tạp chí Phát triển & Hội nhập, Số 26 (36), Tr. 70-77.
7. Ngô Nguyễn Hiệp Phước (2018), Quản lý nhà nước về du lịch trên địa bàn thành phố Cần Thơ trong hội nhập quốc tế: Luận án Tiến sĩ Quản lý Kinh tế, Hà Nội.
8. Nguyễn Đình Sơn (2007), Phát triển kinh tế du lịch ở vùng du lịch Bắc Bộ và tác động của nó tới quốc phòng - an ninh, Luận án tiến sĩ Kinh tế, Học viện Chính trị - Quân sự, Hà Nội.
9. Nguyễn Trùng Khánh (2012), Phát triển dịch vụ lữ hành du lịch trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế: kinh nghiệm của một số nước Đông Á và gợi ý chính sách cho Việt Nam. Luận án tiến sĩ kinh tế, Hà Nội.
10. Nguyễn Thị Lan Anh (2012), "Bàn về nâng cao hiệu quả kinh doanh du lịch", Tạp chí Du lịch Việt Nam, Số 6, Tr. 18 - 19.
11. Nguyễn Minh Đức (21/3/2006), "Quản lý Nhà nước đối với hoạt động thương mại, du lịch", Tạp chí du lịch.
12. Phan Huy Đường, Phan Anh (2017), Quản lý nhà nước về kinh tế, NXB Đại học Quốc Gia Hà Nội.
13. Thủ tướng Chính Phủ (2011), Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030, Số 2473/QĐ-TTg, Hà Nội.
14. Thủ tướng Chính phủ (2017), Phê duyệt quy hoạch tổng thể phát triển khu du lịch quốc gia Núi Sam, tỉnh An Giang đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030, Số 2098/QĐ-TTg, Hà Nội.
15. UBND tỉnh An Giang (2017), Quyết định: Về việc phê duyệt "điều chỉnh quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế - xã hội huyện Tịnh Biên đến năm 2025, định hướng đến năm 2030"
16. Võ Quế (2018), "Chính sách phát triển du lịch đô thị của một số nước và bài học cho Việt Nam", Kỷ yếu Hội thảo Nghiên cứu phát triển sản phẩm du lịch Việt Nam, tháng 8-2018, tháng 8-2018.

Tác giả chịu trách nhiệm bài viết:

Họ tên: Lữ Anh Đào

Đơn vị: Ủy ban nhân dân xã Vĩnh Châu, thành phố Châu Đốc

Điện thoại: 091 981 2020

Email: luanhdao1979@gmail.com

