

Giải pháp hoàn thiện quản lý nhà nước về du lịch trên địa bàn TP. Cần Thơ

NGÔ NGUYỄN HIỆP PHƯỚC*

Tóm tắt

Nghiên cứu tiến hành thu thập số liệu thứ cấp và điều tra xã hội học với các đối tượng: (i) Nhóm du khách (du khách trong nước và du khách quốc tế); (ii) Nhóm đối tượng khác (gồm các doanh nghiệp; hộ nông dân kinh doanh du lịch; các quan chức của TP. Cần Thơ; các chuyên gia du lịch; người dân địa phương ở các khu, điểm du lịch, nơi diễn ra hoạt động du lịch trên địa bàn) về thực trạng du lịch và quản lý nhà nước (QLNN) về du lịch trên địa bàn TP. Cần Thơ. Từ đó phân tích và đề xuất một số giải pháp hoàn thiện QLNN về du lịch, góp phần phát triển du lịch Cần Thơ trong thời gian tới.

Từ khóa: Cần Thơ, các yếu tố ảnh hưởng, quản lý nhà nước về du lịch

Summary

The study has collected secondary data and conducted sociological surveys to the subjects: (i) Visitor group (domestic and international visitors), (ii) Other groups (including enterprises and households doing business in tourism; officials of Can Tho city; tourism specialists; local people in the tourist sites of Can Tho city) about the status of tourism and state management of tourism in Can Tho city. Upon that, the study can evaluate, analyze and propose some solutions to enhance the state management of tourism in Can Tho city in order to contribute to the development of tourism.

Keywords: Can Tho, determinants, state management of tourism

GIỚI THIỆU

Cần Thơ là một trong năm thành phố trực thuộc Trung ương, được ví như trái tim của Đồng bằng sông Cửu Long, thủ phủ của miền Tây Nam Bộ. Vùng đất này được thiên nhiên ưu đãi cho điều kiện tự nhiên lý tưởng với ruộng đất phì nhiêu, sông ngòi chằng chịt chở nặng phù sa... Về Cần Thơ, du khách có cơ hội thăm bến Ninh Kiều, ngắm cầu Quang Trung, dạo chợ nổi Cái Răng nhộn nhịp, tham quan Nhà Cổ, thưởng thức đặc sản trái cây miền Tây trĩu ngọt... Ngoài ra, Cần Thơ còn có bề dày lịch sử, văn hóa truyền thống vô cùng đặc sắc. Và một điều vô cùng quan trọng là yếu tố con người. Người Cần Thơ chân chất, hào hiệp, mến khách đã để lại những ấn tượng tốt đẹp trong lòng du khách.

Trong những năm qua, ngành du lịch TP. Cần Thơ phát triển khá nhanh và đạt được một số thành tựu quan trọng. Tuy vậy, so với tiềm năng, lợi thế so sánh vốn có, thì sự phát triển du lịch TP. Cần Thơ vẫn chưa tương xứng. Để du lịch thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của TP. Cần Thơ, thì một trong những vấn

đề bức thiết hiện nay là phải hoàn thiện QLNN về du lịch. Đây là vấn đề có tính cấp thiết cả về lý luận và thực tiễn. Đó cũng là lý do nghiên cứu được thực hiện.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu tiến hành thu thập nguồn số liệu thứ cấp và sơ cấp. Trong đó, số liệu thứ cấp được lấy từ các báo cáo của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch TP. Cần Thơ qua các năm. Đối với số liệu sơ cấp, tác giả khảo sát 2 nhóm đối tượng: (i) Nhóm đối tượng du khách đến Cần Thơ (gồm khách trong nước và khách quốc tế); (ii) Nhóm đối tượng khác (gồm: doanh nghiệp, hộ nông dân kinh doanh du lịch trên địa bàn TP. Cần Thơ; quan chức; chuyên gia du lịch Cần Thơ; người dân địa phương ở các khu, điểm du lịch, nơi diễn ra hoạt động du lịch). Số phiếu

* ThS., Trường Cao đẳng Cần Thơ | Email: nnhiepphuoc@gmail.com

Ngày nhận bài: 06/04/2018; Ngày phản biện: 03/05/2018; Ngày duyệt đăng: 15/05/2018

phát ra là 830, sau khi thu về và làm sạch còn 800 phiếu hợp lệ được đưa vào xử lý. Thời gian tiến hành khảo sát trong tháng 06/2017.

Nghiên cứu sử dụng phương pháp tính toán và so sánh tỷ lệ phần trăm (%) để phân tích, đánh giá các nội dung liên quan.

KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

Thực trạng về du lịch và QLNN về du lịch TP. Cần Thơ

Trong thời gian qua, du lịch Cần Thơ đã thu hút được nhiều thành phần kinh tế tham gia và đạt được những thành tựu đáng kể. Thị trường du lịch ngày càng được mở rộng, sản phẩm du lịch, hệ thống cơ sở vật chất hạ tầng, nguồn nhân lực du lịch được quan tâm đầu tư phát triển. Lượng khách du lịch đến TP. Cần Thơ và thu nhập từ du lịch không ngừng tăng lên. Theo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch TP. Cần Thơ, năm 2017, Thành phố đã đón hơn 7,5 triệu lượt khách, tăng 41% so cùng kỳ 2016 và đạt 135% so với kế hoạch đề ra. Trong đó, khách lưu trú cũng tăng mạnh với gần 2,2 triệu lượt (khách quốc tế hơn 305.000 lượt). Tổng doanh thu từ du lịch đạt hơn 2.897 tỷ đồng, tăng 59% so cùng kỳ, đạt 145% so kế hoạch. Kết quả này đã đóng góp tích cực vào sự nghiệp phát triển kinh tế - xã hội và sự chuyển dịch mạnh mẽ cơ cấu kinh tế của Thành phố; tạo được nhiều việc làm, nâng cao đời sống nhân dân và góp phần xóa đói giảm nghèo.

Bên cạnh những kết quả đạt được của du lịch Cần Thơ trong thời gian qua, thì QLNN về du lịch trên địa bàn TP. Cần Thơ còn những hạn chế. Du lịch thành phố có phát triển, nhưng chưa xứng tầm với thành phố trực thuộc Trung ương; chưa phát huy, khai thác hết lợi thế, tiềm năng du lịch; thiếu những khu vui chơi giải trí tâm cổ, hiện đại, những công trình tạo điểm nhấn nhằm thu hút khách du lịch. Theo kết quả khảo sát thực tế của tác giả, đánh giá của các đối tượng về loại hình sản phẩm du lịch cho thấy, các hoạt động vui chơi giải trí, làng nghề còn hạn chế, tỷ lệ đánh giá tốt chỉ đạt 20,6% và 25,2% tương ứng. Một số tuyến, điểm du lịch mới hình thành, nhưng chưa bổ sung dịch vụ thu hút du khách. Việc gắn du lịch với các làng nghề truyền thống chưa được quan tâm đúng mức. Qua khảo sát thực tế du khách cho thấy, chỉ có 34% đối tượng thích thăm quan làng nghề.

Giá và phí dịch vụ cũng chưa được đánh giá cao; mức độ phù hợp với nhu cầu của du khách, tính cạnh tranh và cung cấp thông tin đầy đủ về giá dịch vụ cho du khách còn thấp.

Đặc biệt, sản phẩm du lịch của Thành phố còn thiếu tính độc đáo, hấp dẫn, phân bố không đồng đều, chưa phong phú. Sự đa dạng về sản phẩm du lịch và hoạt động vui chơi, giải trí ở Cần Thơ được du khách đánh giá ở mức bình thường hoặc không tốt (chỉ 34% và 32% đánh giá tốt tương ứng từng vấn đề).

Nguyên nhân của hạn chế

Trước hết, đầu tư cho công tác QLNN về du lịch còn hạn chế. Việc phối hợp giữa các cơ quan QLNN để hỗ trợ, thúc đẩy phát triển du lịch chưa được triển khai đồng bộ và quyết liệt. Qua khảo sát thực tế cho thấy, những nguyên nhân ảnh hưởng đến kết quả hoạt động QLNN về du lịch ở TP. Cần Thơ là do: Định hướng phát triển du lịch (43,57% ý kiến đồng ý); Chất lượng đội ngũ cán bộ (47,39%); Số lượng cán bộ trong lĩnh vực du lịch chưa đủ (14,86%); Chính sách hỗ trợ phát triển du lịch còn chung chung, chưa cụ thể (46,99%); Cơ sở vật chất hạ tầng chưa đồng bộ (41,97%).

Bên cạnh đó, kinh phí nhà nước cho hoạt động du lịch chưa đáp ứng yêu cầu, trong khi nguồn kinh phí xã hội hóa thì có hạn. Ngành du lịch của Thành phố vẫn còn chậm chuyển biến trong việc thu hút đầu tư vào các dự án lớn, chưa có những dự án quy mô, đột phá. Nguồn lực đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng du lịch còn hạn chế, chưa đủ mạnh để thúc đẩy sự phát triển. Việc đầu tư xây dựng sản phẩm du lịch đặc thù của Thành phố triển khai còn chậm. Công tác liên kết, hợp tác trong phát triển du lịch và xây dựng hệ thống đảm bảo thông tin du lịch chưa được các cấp chính quyền quan tâm đầu tư đúng mức. Cần Thơ vẫn chưa đủ điều kiện để phát huy được vai trò trung tâm vùng Đồng bằng sông Cửu Long, là nơi kết nối và điều phối phát triển du lịch cả Vùng.

Việc phổ biến, tuyên truyền để nâng cao hiểu biết về du lịch, QLNN về du lịch trong tình hình mới, hội nhập quốc tế, còn chưa được quan tâm đúng mức. Khảo sát thực tế cho thấy, việc tổ chức các chương trình tuyên truyền, nâng cao nhận thức về du lịch trong hội nhập quốc tế còn hạn chế, chỉ được 57% đối tượng khảo sát đánh giá tốt, con số này chỉ trên mức trung bình.

Nguồn nhân lực phục vụ cho phát triển du lịch cũng chưa đáp ứng được nhu cầu. Khảo sát thực tế cho thấy, yếu tố con người và dịch vụ khách hàng có tỷ lệ đánh giá tốt còn thấp. Yếu tố bị đánh giá thấp nhất là tính chuyên nghiệp của nhân viên (chỉ 23% cho là tốt) và trình độ ngoại ngữ (chỉ 7,4% đánh giá tốt). Yếu tố phục vụ tận tình chu đáo của nhân viên cũng chưa được đánh giá cao (32% cho là tốt).

Mặt khác, Cần Thơ còn hạn chế trong việc chủ động tìm kiếm thị trường, đáp ứng nhu cầu phát triển du lịch trong hội nhập quốc tế. Các doanh nghiệp kinh doanh du lịch vẫn chậm trễ trong xây dựng chiến lược kinh doanh phù hợp với chiến lược phát triển ngành của Thành phố, việc vươn ra các thị trường mới còn

thụ động. Thách thức này xuất phát từ: Tâm nhìn quản lý (44,2%); Thực hiện theo yêu cầu gấp của lãnh đạo (12,4%); Năng lực đội ngũ cán bộ (46,4%); Chính sách thu hút du lịch (49,8%).

Ngoài ra, môi trường du lịch tuy được cải thiện nhưng một số nơi vẫn còn nhiều bất cập, nhất là vệ sinh môi trường. Các hộ nông dân làm du lịch gặp khó khăn về vốn đầu tư, một số điểm du lịch xa trung tâm, gặp trở ngại về giao thông, như: các khu du lịch, vườn du lịch ở quận Bình Thủy, quận Cái Răng, huyện Phong Điền. Các di tích lịch sử còn thiếu dịch vụ phụ trợ để phát triển du lịch.

MỘT SỐ GIẢI PHÁP

Trên cơ sở phân tích thực trạng QLNN về du lịch trên địa bàn TP. Cần Thơ, tác giả đề xuất một số giải pháp để nâng cao chất lượng công tác QLNN về du lịch trong thời gian tới, như sau:

Thứ nhất, hoàn thiện tổ chức bộ máy QLNN về du lịch trên địa bàn TP. Cần Thơ

Tổ chức rà soát, kiện toàn tổ chức bộ máy và đội ngũ cán bộ, công chức ngành du lịch từ cấp thành phố tới cấp xã, phường đủ về số lượng, đảm bảo chất lượng đáp ứng yêu cầu QLNN về du lịch theo hướng tinh gọn, hiệu quả, đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch.

Ứng dụng mô hình quản lý hiện đại để quản lý hoạt động 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. Ứng dụng công nghệ tin học, thông tin 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.

Bên cạnh đó, chính quyền TP. Cần Thơ cần phải quan tâm đến việc nâng cao tính pháp lý, tính hiệu lực của chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển du lịch và hoàn thiện cơ chế quản lý du lịch.

Thứ hai, hỗ trợ các cơ sở kinh doanh du lịch, đầu tư phát triển kết cấu hạ tầng giao thông phục vụ du lịch và bảo vệ môi trường

Việc khuyến khích, hỗ trợ các cơ sở kinh doanh du lịch sẽ giúp nâng cao năng lực phục vụ du khách, từ

đó làm tăng lượng khách du lịch, kéo dài thời gian lưu trú và nâng cao mức chi tiêu của khách du lịch. Đặc biệt, để thu hút nguồn vốn trong dân cho đầu tư phát triển du lịch, phải cho họ thấy rõ lợi ích sẽ được hưởng khi tham gia hoạt động du lịch.

Bên cạnh đó, TP. Cần Thơ cần tăng cường đầu tư phát triển kết cấu hạ tầng giao thông phục vụ du lịch và bảo vệ môi trường. Tăng cường đầu tư, cải thiện các tuyến đường giao thông qua các tuyến du lịch quan trọng. Cải thiện hạ tầng dịch vụ xe khách, xe buýt và có các biện pháp giúp khách du lịch, đặc biệt là khách du lịch phương Tây đi lại bằng xe khách, xe buýt dễ dàng, thuận tiện hơn. Cải thiện và thực thi công tác quản lý môi trường, quản lý nguồn rác thải tốt hơn, giảm thiểu ô nhiễm môi trường, tăng cường kế hoạch kiểm tra tình trạng môi trường.

Thứ ba, tăng cường kiểm tra, kiểm soát hoạt động du lịch

Thực hiện việc kiểm tra, kiểm soát hoạt động du lịch trên địa bàn TP. Cần Thơ nhằm thiết lập trật tự, kỷ cương trong hoạt động du lịch, phát hiện các sai phạm, chệch hướng với chiến lược, chính sách phát triển của Thành phố. Để nâng cao chất lượng kiểm tra, kiểm soát hoạt động du lịch, Cần Thơ cần: Nhận thức đúng mục đích kiểm tra, kiểm soát là nhằm phát hiện sai sót lệch lạc, từ đó cần thiết điều chỉnh, bổ sung phù hợp; Xác định chính xác phạm vi thanh tra, kiểm tra đối với các doanh nghiệp nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của doanh nghiệp kinh doanh du lịch; Tích hợp các hoạt động kiểm tra, kiểm soát về một đầu mối mang tính tổng hợp; Nâng cao năng lực của cán bộ làm công tác kiểm tra, kiểm soát hoạt động du lịch trên địa bàn Thành phố để có đủ năng lực và trình độ đáp ứng yêu cầu. □

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. UBND TP. Cần Thơ (2014). *Báo cáo điều chỉnh Quy hoạch Tổng thể Phát triển Du lịch TP. Cần Thơ đến năm 2020, định hướng đến năm 2030*
2. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch TP. Cần Thơ (2016-2018). *Báo cáo tổng kết hoạt động du lịch các năm 2015-2017*
3. Lưu Thanh Đức Hải, Nguyễn Hồng Giang (2011). Phân tích nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách đến du lịch ở Kiên Giang, *Tạp chí Khoa học Đại học Cần Thơ*, (19b), 85-96
4. Ngô Quang Minh, Trần Thị Minh Châu, Đặng Ngọc Lợi, Lê Chi Mai, Kim Văn Chính, Nguyễn Hữu Thắng (2016). *Giáo trình Cao cấp lý luận chính trị Tập 12: Quản lý kinh tế*, Nxb Lý luận chính trị, Hà Nội