

HIỆN TRẠNG SẢN PHẨM DU LỊCH TỈNH KHÁNH HOÀ

● ĐỖ PHƯƠNG QUYÊN - PHAN THỊ HẢI YẾN

TÓM TẮT:

Sự ưu đãi từ điều kiện tự nhiên và bề dày lịch sử đã đem đến cho Khánh Hòa một tiềm năng du lịch vượt trội. Tuy nhiên, hệ thống sản phẩm du lịch của tỉnh hiện nay chưa tương xứng với nguồn tài nguyên dồi dào và còn tồn tại một số vấn đề bất cập, nên khó thu hút du khách. Bài viết phân tích hiện trạng sản phẩm du lịch, từ đó đưa ra một số giải pháp nhằm phát triển sản phẩm du lịch tỉnh Khánh Hòa.

Từ khóa: Khánh Hòa, du lịch, sản phẩm du lịch, sản phẩm du lịch đặc thù.

1. Tổng quan về hệ thống sản phẩm du lịch

Khánh Hòa là địa phương có sự quan tâm khá sớm về việc phát triển hệ thống sản phẩm du lịch. Điều này được thể hiện rõ từ Chương trình hành động ngành Du lịch Khánh Hòa giai đoạn 2012-2015 và định hướng 2020, tỉnh đã tập trung vào các nội dung: Nghiên cứu thị hiếu, tâm lý khách du lịch các thị trường khách truyền thống và tiềm năng làm cơ sở định hướng phát triển các sản phẩm du lịch; Xây dựng các khu ẩm thực; Phát triển các điểm vui chơi, văn hóa, văn nghệ; Hình thành các khu mua sắm chuyên phục vụ khách du lịch; Nghiên cứu phát triển các sản phẩm thủ công mỹ nghệ; Tổ chức cuộc thi sáng tác sản phẩm lưu niệm đặc thù; Đánh giá các chương trình tham quan hiện có và xây dựng các chương trình tham quan mới; Phát triển sản phẩm du lịch cao cấp; Xây dựng các chương trình tham quan với hình thức khuyến mãi nhằm thu hút du khách vào mùa thấp điểm.

Trong Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch tỉnh Khánh Hòa đến năm 2010 và định hướng đến 2020 đề cập đến 5 loại hình du lịch: Nghỉ dưỡng biển, vui chơi giải trí, tham quan, thể thao mạo hiểm, khám phá đáy biển và các đảo ven bờ, du lịch tàu

biển...; Du lịch sinh thái núi; Du lịch văn hóa; Du lịch lịch MICE; Du lịch công vụ, thăm thân (VFR).

Tính đến năm 2019, tỉnh Khánh Hòa đã xây dựng được thương hiệu du lịch “Nha Trang - Khánh Hòa” và là vị trí trung tâm của vùng du lịch Duyên hải Nam Trung bộ với sự phát triển mạnh mẽ về cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch, sự hấp dẫn nhiều thương hiệu du lịch nổi tiếng đến đầu tư. Tuy nhiên, hệ thống sản phẩm du lịch chủ yếu dựa vào việc khai thác nguồn tài nguyên du lịch tự nhiên.

Nhóm sản phẩm du lịch phổ biến nhất là tham quan biển đảo, đặc biệt là cảnh quan biển đảo vịnh Nha Trang, vịnh Vân Phong, đầm Nha Phu, kết hợp hoạt động vui chơi giải trí trên biển và khám phá thế giới trong lòng biển, như: tàu đáy kính, dù lượn, mô tô nước, lặn biển, đi bộ dưới biển, bay nhào trên mặt nước bằng thiết bị áp suất,... Tham quan các đảo, như: Hòn Mun, Hòn Tre, Diệp Sơn, Bình Ba, Bình Hưng... và thưởng thức đặc sản biển.

Sản phẩm nghỉ dưỡng biển cũng được du khách lựa chọn với nhiều khu nghỉ dưỡng chạy dọc bờ đông của tỉnh và trên các đảo lớn: Vinpearl Nha Trang, Mía Resort Nha Trang, Amiana Resort & Spa Nha Trang, Intercontinental Nha Trang,

Merperle Hon Tam Resort, Dimonbay Resort, Khu nghỉ dưỡng & Spa Cát Trắng Đốc Lết, An Lam Retreats Ninh Van Bay.... góp phần đáng kể vào việc nâng cao chất lượng và sự đa dạng của sản phẩm du lịch.

Đặc biệt, có những sản phẩm đã trở thành thương hiệu và nổi tiếng khắp cả nước như dịch vụ tắm bùn khoáng; sử dụng sản phẩm yến sào.






Du lịch gắn với sự kiện (MICE) cũng là sản phẩm đang được quan tâm và tạo được dấu ấn riêng. Thành phố Nha Trang ngày càng chứng tỏ khả năng và được lựa chọn tổ chức các sự kiện quan trọng, như hội thảo, hội nghị, hội chợ, thể thao, cuộc thi sắc đẹp quốc gia và quốc tế.




Trải nghiệm các tài nguyên du lịch văn hoá

chưa nhiều, đó là những sản phẩm gắn với: lễ hội dân gian lễ hội Cầu ngư, lễ hội Tháp Bà và tìm hiểu các phong tục văn hoá làng chài trong vịnh Nha Trang, vịnh Cam Ranh, vịnh Vân Phong; thưởng thức ẩm thực biển với các món nổi tiếng: sò huyết Thủy Triều, tôm hùm Bình Ba, nước mắm; tham quan di tích tôn giáo: Tháp Bà Ponagar, chùa Long Sơn; trải nghiệm cảnh quan sông nước dọc sông Cát; đi tàu trên sông du ngoạn cảnh làng quê, thăm nhà vườn và các làng nghề truyền thống ở nông thôn ngoại thành Nha Trang, Diên Khánh,...

Riêng 2 loại hình du lịch được Tỉnh xác định phát triển là du lịch sinh thái núi và du lịch công vụ, thăm thân hầu như chưa có sản phẩm cụ thể. (Bảng 1)

Bảng 1. Các sản phẩm du lịch tiêu biểu của tỉnh Khánh Hòa năm 2019

Hình ảnh	Sản phẩm du lịch
	Tham quan và trải nghiệm cảnh quan biển, đảo, trải nghiệm hệ sinh thái biển tại các điểm đến tiêu biểu: vịnh Vân Phong, đầm Nha Phu, vịnh Nha Trang, bán đảo Cam Ranh, vịnh Cam Ranh.
	Tham quan Thành phố Nha Trang; di tích tôn giáo, trung tâm nghiên cứu, làng nghề truyền thống (làng gốm Lu Cấm, làng chiếu Ngọc Hiệp).
	Trải nghiệm, phục hồi sức khỏe qua dịch vụ tắm bùn khoáng: Suối khoáng nóng Tháp Bà, I-Resort, Trầm Trúng, Khu tắm bùn trong khách sạn Galina, Khu tắm bùn trên đảo hòn Tằm
	Tham quan, trải nghiệm hang yến thiên nhiên trên đảo với điểm đến là Hòn Nội và Hòn Ngoại
	Vui chơi giải trí trên đảo tại khu vui chơi giải trí hiện đại bậc nhất Việt Nam (Vinpearl Land)

Hình ảnh	Sản phẩm du lịch
	Nghỉ dưỡng biển với hệ thống resort cao cấp trải dài từ Cam Ranh đến Vạn Ninh
	Tham gia các lễ hội: Festival biển (2 năm một lần), lễ hội Tháp Bà Ponagar (là sự giao thoa giữa lễ hội tôn vinh mẹ xứ sở của người Chăm và lễ hội thánh Mẫu Thiên Y A Na của người Việt)
	Du lịch gắn với sự kiện (MICE). Từ năm 2006 Nha Trang đã được chọn làm nơi tổ chức hàng loạt cuộc thi nhan sắc (Hoa hậu thế giới người Việt, Hoa hậu Việt Nam, Hoa hậu Hoàn vũ thế giới, Hoa hậu Trái đất, Hoa hậu Hoàn vũ Việt Nam....)

Nguồn: Nhóm tác giả điều tra và tổng hợp

2. Đánh giá hiện trạng sản phẩm du lịch

Với mục đích nghiên cứu thực trạng sản phẩm du lịch Khánh Hòa (sản phẩm tổng thể với tên gọi du lịch Khánh Hòa) làm cơ sở để phát triển sản phẩm đặc thù của điểm đến, nhóm tác giả đánh giá các đặc tính của sản phẩm ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch và tạo tính hấp dẫn cho sản phẩm thông qua bộ tiêu chí gồm 4 nhóm: Tài nguyên du lịch; Dịch vụ, môi trường du lịch; Cơ sở hạ tầng và Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch. Qua khảo sát đối tượng bằng thang đo Likert 5 chọn từ 1 đến 5 (1 = hoàn toàn không đồng ý, 2 = không đồng ý, 3 = trung lập, 4 = đồng ý, 5 = hoàn toàn đồng ý), sử dụng phương pháp thống kê giá trị trung bình của từng biến quan sát trong mỗi nhóm tiêu chí, kết quả đánh giá mức độ hấp dẫn của sản phẩm du lịch thể hiện qua các ngưỡng giá trị mang ý nghĩa như sau:

Từ 1,00 đến 1,80: Rất kém

Từ 1,81 đến 2,60: Kém

Từ 2,61 đến 3,40: Trung bình

Từ 3,41 đến 4,20: Tốt

Từ 4,21 đến 5,00: Rất tốt

Nhóm nghiên cứu đã tiến hành điều tra xã hội học 100 chuyên gia là những nhà nghiên cứu du lịch, giảng dạy về du lịch, lãnh đạo một số doanh nghiệp lữ hành và cán bộ quản lý chuyên môn tại

các cơ quan quản lý du lịch và tổ chức liên quan. Kết quả thống kê miêu tả đánh giá mức độ hấp dẫn của sản phẩm du lịch Khánh Hòa thu được từ 100 chuyên gia qua thang đo Likert 5 điểm được thể hiện ở Bảng 2.

Qua kết quả thu được từ ý kiến chuyên gia cho phép nhóm nghiên cứu có được các nhận định về sản phẩm du lịch Khánh Hòa như sau:

Về tài nguyên du lịch: Với giá trị trung bình từ 3,51 đến 4,30 cho thấy các chuyên gia đánh giá Khánh Hòa là địa phương có tài nguyên du lịch hấp dẫn, là nguồn tiềm năng lớn để phát triển sản phẩm du lịch. Xét về tính duy nhất/ độc đáo của tài nguyên du lịch đều đạt mức tối (mức đánh giá 3,51 và 4,04). Đây là yếu tố quan trọng để phát triển sản phẩm du lịch đặc thù; quy mô sức chứa và khả năng tiếp cận tài nguyên du lịch đều được đánh giá tốt (mức đánh giá 3,80 và 3,90); yếu tố tính mùa vụ là lực cản lớn cho địa phương nổi trội về tài nguyên du lịch tự nhiên như Khánh Hòa. Tuy nhiên các chuyên gia cho biết tính mùa vụ ít ảnh hưởng đến việc khai thác tài nguyên du lịch của tỉnh.

Về dịch vụ du lịch: nhóm tiêu chí nhân được điểm trung bình 3,66, nghĩa là dịch vụ du lịch tỉnh Khánh Hòa ở mức tốt. Tuy nhiên, khi xem xét các tiêu chí cụ thể thì tiêu chí về sự đa dạng của dịch

Bảng 2. Đánh giá chuyên gia về mức độ hấp dẫn của sản phẩm du lịch

Tiêu chí	Số trung bình
1. Tài nguyên du lịch	3,91
Tính duy nhất của tài nguyên	3,51
Tính độc đáo của tài nguyên du lịch	4,04
Quy mô và sức chứa của điểm tài nguyên	3,80
Tính mùa vụ của tài nguyên du lịch	4,30
Khả năng tiếp cận của điểm tài nguyên	3,90
2. Dịch vụ	3,66
Sự đầy đủ của các dịch vụ cơ bản (lưu trú, ăn uống, vận chuyển)	4,10
Chất lượng các dịch vụ (Tiêu chuẩn kỹ thuật dịch vụ, kỹ năng, thái độ của người cung cấp dịch vụ)	3,50
Sự đa dạng dịch vụ bổ sung (mua sắm, vui chơi giải trí, chăm sóc sức khoẻ,...)	3,30
Mức độ phù hợp của giá cả các dịch vụ	4,18
Khả năng tiếp cận thông tin du lịch (Doanh nghiệp lữ hành, trung tâm xúc tiến du lịch..)	3,20
3. Môi trường du lịch	3,24
Tình trạng an ninh an toàn cho khách du lịch	2,62
Chất lượng môi trường tự nhiên (Xanh, sạch đẹp .)	3,61
Mức độ thân thiện của công đồng cư dân địa phương	3,48
Mức độ hấp dẫn tổng thể của sản phẩm du lịch Khánh Hòa	3,54
4. Cơ sở hạ tầng và cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch	3,33
Chất lượng cơ sở hạ tầng du lịch (hệ thống giao thông, hệ thống cung cấp điện nước, thu gom xử lý chất thải, viễn thông)	3,15
Tính đồng bộ của cơ sở hạ tầng du lịch	2,65
Tính đa dạng của loại hình giao thông	3,70
Chất lượng của cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch (nhà hàng, khách sạn,...)	3,80

Nguồn: Nhóm tác giả điều tra và phân tích số liệu

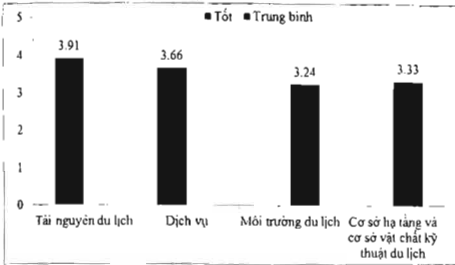
vụ và khả năng tiếp cận thông tin du lịch còn nhiều hạn chế và chỉ ở mức trung bình (mức đánh giá 3,30 và 3,20); các tiêu chí về sự đầy đủ, chất lượng, giá cả của dịch vụ đạt mức tốt (mức đánh giá 4,10, 3,50 và 4,18).

Về môi trường du lịch: các chuyên gia cho thấy mức độ đảm bảo an toàn, an ninh cho du khách và cho nhà đầu tư của môi trường du lịch Khánh Hòa chỉ nằm ở ngưỡng trung bình (mức đánh giá 3,20); chất lượng môi trường tự nhiên xanh, sạch, đẹp và không khí trong lành (mức đánh giá 3,61); cộng đồng cư dân địa phương khá thân thiện đối với khách du lịch và nhà đầu tư (mức đánh giá 3,48).

Về cơ sở hạ tầng và cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch: nhóm tiêu chí này nhận được điểm thấp nhất với mức đánh giá trung bình là 3,33. Trong đó chất lượng và tính đồng bộ của cơ sở hạ tầng chỉ ở mức trung bình (mức đánh giá 3,15 và 2,65), riêng tiêu chí về tính đa dạng của loại hình giao thông và chất lượng của cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch tốt và đáp ứng được nhu cầu của khách du lịch đến với Khánh Hòa (mức đánh giá 3,70 và 3,80).

Xét tổng thể sản phẩm du lịch Khánh Hòa được các chuyên gia đánh giá ở mức tốt với điểm đánh giá là 3,54 phản ánh ở biểu đồ 1. Trong đó hai tiêu chí: tài nguyên du lịch, dịch vụ tốt; riêng tiêu chí chỉ ở mức trung bình là môi trường du lịch vì mức độ an toàn an ninh du lịch chưa cao, cơ sở hạ tầng và cơ sở vật chất kỹ thuật cũng chỉ đạt mức trung bình do hạn chế về chất lượng và tính đồng bộ. Ý kiến từ các chuyên gia qua kết quả cụ thể nêu trên là cơ sở khoa học để điều chỉnh những mặt còn hạn chế của sản phẩm du lịch Khánh Hòa, đồng thời xác định hướng phát triển cho du lịch Khánh Hòa nói chung và sản phẩm du lịch đặc thù tỉnh Khánh Hòa nói riêng. (Biểu đồ 1)

Biểu đồ 1. Mức độ hấp dẫn của các tiêu chí cấu thành sản phẩm du lịch



*** Ưu điểm:**

Sở Du lịch Khánh Hòa đã từng bước tăng cường công tác quản lý nhà nước trên lĩnh vực du lịch. Theo đó, Sở đã tổ chức phát động và in phát 23.000 bộ quy tắc ứng xử văn minh du lịch bằng 4 ngôn ngữ: Việt, Anh, Nga, Trung Quốc, áp dụng cho 3 đối tượng: doanh nghiệp du lịch, du khách, cộng đồng dân cư. Bên cạnh đó, Sở đã gửi văn bản đề nghị UBND các huyện, thị xã, thành phố tăng cường quản lý, chấn chỉnh hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; đề nghị các DN kinh doanh dịch vụ du lịch đảm bảo trật tự an toàn giao thông, an toàn cho khách du lịch. Tập trung khai thác tài nguyên du lịch tự nhiên và tạo ra được nhóm sản phẩm thu hút khách là du lịch biển, đảo. Các doanh nghiệp thường xuyên tìm kiếm những điểm tài nguyên mới để xây dựng sản phẩm nhằm thu hút khách, có một số sản phẩm đã gây được sự chú ý và tạo nên trào lưu check in cho du khách nội địa như tour Diệp Sơn - con đường trên mặt biển, tour Bình Ba - đảo quốc tôm hùm.

Sản phẩm nghỉ dưỡng và chăm sóc sức khỏe bằng bùn khoáng phát triển tốt, chất lượng đảm bảo, hình thức phong phú nên thuận tiện cho khách lựa chọn.

Sản phẩm nghỉ dưỡng biển được đầu tư về số lượng và chất lượng với hệ thống khách sạn 5 sao và resort cao cấp ven biển, trên đảo.

Sản phẩm vui chơi giải trí biển, đảo phát triển nhanh với nhiều sản phẩm hiện đại thu hút được khách du lịch: khu vui chơi giải trí tổng hợp trên đảo (Vinpearl Land), xem san hô bằng tàu đáy kính,

lặn ngắm san hô và sinh thái biển, đi bộ dưới biển, Flyboard....

Vấn đề giá cả sản phẩm du lịch tổng hợp (chương trình du lịch) bước đầu được quan tâm và có những biện pháp quản lý khả quan, mở đầu là việc quy định về mức giá sản kèm theo mức chất lượng đối với chương trình tham quan 4 đảo trong vịnh Nha Trang.

Chú trọng công tác bồi dưỡng đội ngũ hướng dẫn viên du lịch vì đây là nguồn nhân lực chịu trách nhiệm triển khai các dịch vụ trong sản phẩm du lịch

tổng hợp, chất lượng hướng dẫn viên ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng sản phẩm du lịch. Sở Du lịch thực hiện các đợt bồi dưỡng kiến thức cho hướng dẫn viên, rà soát hồ sơ trong các đợt cấp mới hoặc gia hạn thẻ, thường xuyên thanh tra tại các cảng du lịch và một số điểm du lịch. Phối hợp giữa Sở Du lịch, Chi hội Hướng dẫn viên du lịch tổ chức thi xếp hạng sao hướng dẫn viên theo tiêu chuẩn VTOS.

*** Nhược điểm:**

Hoạt động của ngành Du lịch tỉnh Khánh Hòa hiện nay còn bộc lộ một số hạn chế, chưa phát triển tương xứng với tiềm năng. Những vấn đề thường xuyên được nhắc đến là sản phẩm du lịch chưa đa dạng, phong phú; chất lượng dịch vụ chưa đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của du khách; công tác xúc tiến quảng bá du lịch còn nhiều hạn chế; sự phối hợp và tính chuyên nghiệp, hiệu quả chưa cao; nguồn nhân lực du lịch vừa thiếu, vừa yếu; vai trò của cộng đồng trong phát triển du lịch chưa được phát huy;... Khánh Hòa có nhiều lợi thế để phát triển du lịch, nhưng việc khai thác phát triển các sản phẩm du lịch vẫn còn nhiều hạn chế, vẫn chưa có cảng biển du lịch chuyên dùng đạt tiêu chuẩn quốc tế nên chưa thu hút được khách du lịch tàu biển đến tham quan, cơ sở hạ tầng giao thông nội thị và đi một số địa phương trong tỉnh cũng như kết nối đến các điểm tài nguyên du lịch tự nhiên trên bờ còn thiếu đồng bộ và chất lượng thấp.

Chất lượng một số sản phẩm du lịch khai thác dựa vào tài nguyên du lịch tự nhiên chưa cao và còn đơn điệu, thậm chí sản phẩm du lịch chủ đạo là biển đảo trong 10 năm qua cũng không có

chuyển biến nhiều về chất lượng và loại hình. Dịch vụ du lịch bổ sung còn rời rạc và thiếu sự quy hoạch, còn thiếu những trung tâm vui chơi giải trí vào ban đêm, thiếu các trung tâm mua sắm mang tầm cỡ quốc tế, thiếu các điểm sự kiện văn hóa ban đêm.

Sản phẩm du lịch văn hóa hầu như không được chú ý khai thác chỉ dừng lại ở chương trình tham quan thành phố Nha Trang với các điểm đến khiếm tốn là Tháp Bà Ponagar, chùa Long Sơn, Nhà thờ Núi, làng gốm Lư Cấm, làng chiếu Ngọc Hiệp, nhà cổ ông Hải, lễ hội Tháp Bà. Nhiều điểm tài nguyên văn hóa có giá trị đặc sắc chưa được đánh giá tiềm năng.

Vấn đề sức chứa của điểm du lịch chưa được quan tâm đúng mức, thường xuất hiện tình trạng quá tải ở một số điểm du lịch chính trong các sản phẩm du lịch: Tháp Bà Ponagar, Danh thắng Hòn Chồng - Hòn Đò, các đảo trong vịnh Nha Trang, đảo Bình Ba, đảo Diệp Sơn. Điều này ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của du khách đối với chất lượng sản phẩm du lịch.

Công tác xúc tiến quảng bá du lịch: thường chỉ tham gia khi được mời đến các hội chợ du lịch, còn lại đa phần do các doanh nghiệp tư thực hiện nên hiệu quả chưa cao, nhỏ về quy mô và khó tiếp cận đến các thị trường quốc tế.

Tình hình an ninh trật tự, an toàn cho du khách tuy có những chuyển biến tích cực nhưng đôi khi vẫn còn xảy ra tình trạng bán hàng rong, ăn xin, "cò mồi" đeo bám, chèo kéo, cướp giật tài sản khách du lịch. Vấn đề này ảnh hưởng rất lớn đến tâm lý khách du lịch.

3. Một số giải pháp nhằm phát triển sản phẩm du lịch

Để hoạt động kinh doanh du lịch tỉnh Khánh Hòa có bước đi vững chắc và hiệu quả hơn, tiếp cận được nhiều thị trường khách trong thời gian tới. Tỉnh nên tập trung vào một số giải pháp sau:

Tăng cường phối hợp giữa Sở Du lịch với các doanh nghiệp trong khâu tổ chức xúc tiến du lịch dưới nhiều hình thức nhằm đa dạng nguồn khách. Đồng thời, cần tăng cường quản lý kinh doanh dịch vụ lữ hành; quản lý điều kiện tối thiểu cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú và ăn uống; kiểm tra chất lượng cơ sở vui chơi giải trí, mua sắm, tham quan... tiếp tục thực hiện tối quy chế phối hợp giữa Thanh tra Sở Du lịch với thanh tra các ngành, địa phương

để nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước về hoạt động du lịch. Phối hợp chặt chẽ với các địa phương triển khai bộ quy tắc ứng xử văn minh du lịch trên địa bàn tỉnh; tổ chức nhiều kênh tuyên truyền du lịch nhằm nâng cao nhận thức về vai trò của tỉnh: Du lịch trong phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh; vận động người dân tham gia giữ gìn an ninh trật tự, vệ sinh môi trường, thực hiện nếp sống văn minh, có ý thức bảo vệ và phát triển thương hiệu du lịch Nha Trang - Khánh Hòa.

Xây dựng kế hoạch, định hướng cụ thể nhằm nâng cao chất lượng sản phẩm du lịch chính và phát triển sản phẩm du lịch đặc thù: Xác định chính xác những sản phẩm đặc thù, cần làm gì, khi nào, do ai và các nguồn lực để phát triển. Đảm bảo nguyên tắc phát triển sản phẩm du lịch: bảo tồn tài nguyên, sự tham gia của các bên (cơ quan quản lý, doanh nghiệp, khách du lịch, cộng đồng địa phương), có ràng buộc và lợi ích cụ thể đối với các bên liên quan, đáp ứng đa dạng nhu cầu của khách du lịch, thường xuyên làm mới sản phẩm, hợp tác liên vùng và liên quốc gia, chú trọng hiệu ứng quảng bá sản phẩm, thu hút đầu tư. Nghiên cứu xây dựng bộ tiêu chí đánh giá chất lượng sản phẩm du lịch, các biện pháp quản lý cưỡng chế chống bán phá giá, chống độc quyền, chống sao chép sản phẩm du lịch.

Đầu tư phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao có chuyên môn nghiệp vụ vững, đạo đức nghề nghiệp tốt, có khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ; phát triển hệ thống các trường đào tạo nghề du lịch trên địa bàn tỉnh, khuyến khích các doanh nghiệp du lịch đào tạo bồi dưỡng nhân viên; phối hợp với Tổng cục Du lịch và các Hội nghề nghiệp trong các chương trình tập huấn nghiệp vụ, kỹ năng quản lý du lịch, phổ biến chính sách phát triển du lịch bền vững; có chính sách khuyến khích, hỗ trợ cho lao động du lịch chất lượng cao làm việc tại Khánh Hòa.

Tăng cường năng lực phục vụ khách du lịch cho cộng đồng cư dân địa phương: tổ chức chương trình tập huấn kỹ năng phục vụ khách, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng làm du lịch cộng đồng; phát triển lực lượng hướng dẫn viên tại điểm là người địa phương đối với các điểm du lịch di tích, làng nghề, lễ hội truyền thống; tuyên truyền phổ biến nâng cao nhận thức, đạo đức kinh doanh du lịch của các hộ kinh doanh ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Hội đồng Nhân dân tỉnh Khánh Hòa (2007), *Nghị quyết số 01/2007/NQ-HĐND ngày 02/02/2007, Phê duyệt Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch tỉnh Khánh Hòa đến năm 2010 và định hướng đến năm 2020*, Khánh Hòa.
2. Thủ tướng Chính phủ (2006), *Quyết định số 251/2006/QĐ-TTg, Quy hoạch tổng thể phát triển Kinh tế - Xã hội tỉnh Khánh Hòa đến năm 2020*, Hà Nội.
3. Trung tâm Bảo tồn di tích Khánh Hòa (2015), *Danh mục xếp hạng di tích lịch sử văn hóa ở Khánh Hòa*.
4. UBND tỉnh Khánh Hòa (2012), *Quyết định về việc phê duyệt Chương trình hành động ngành Du lịch Khánh Hòa giai đoạn 2012 - 2015 và định hướng 2020*, Khánh Hòa.
5. UBND tỉnh Khánh Hòa (2003), *Địa chí Khánh Hòa*, NXB Chính trị quốc gia, Hà Nội.

Ngày nhận bài: 20/5/2020

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 29/5/2020

Ngày chấp nhận đăng bài: 10/6/2020

Thông tin tác giả:

1. ThS. ĐỖ PHƯƠNG QUYÊN

2. ThS. PHAN THỊ HẢI YẾN

Trường Đại học Khánh Hòa

THE CURRENT SITUATION OF TOURISM PRODUCTS OF KHANH HOA PROVINCE

● M.A. DO PHUONG QUYEN

● M.A. PHAN THI HAI YEN

University of Khanh Hoa

ABSTRACT:

Thanks to the provincial favourable natural conditions and history, Khanh Hoa Province has remarkable tourism potential. However, the current system of tourism products of Khanh Hoa Province is not commensurate with the province's abundant resources and the provincial tourism products have some shortcomings. This paper analyzes the current situation of tourism products, thereby offering some solutions to develop tourism products of Khanh Hoa province.

Keywords: Khanh Hoa Province, tourism, tourist products, specific tourism products.