

# Tăng cường công tác quản lý nhà nước về du lịch tại huyện Mỹ Đức, TP. Hà Nội

NGUYỄN VĂN HỢP\*  
TRẦN THỊ TUYẾT\*\*

Bài viết tập trung phân tích thực trạng công tác quản lý nhà nước về du lịch tại huyện Mỹ Đức, TP. Hà Nội. Trên cơ sở đó, nhóm tác giả đề xuất những giải pháp phù hợp giúp hoàn thiện công tác quản lý nhà nước về du lịch, sớm đưa ngành du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của Huyện.

## THỰC TRẠNG

### Kết quả thu hút khách du lịch giai đoạn 2016-2019

Với những lợi thế về tài nguyên để phát triển du lịch (Quần thể di tích danh lam thắng cảnh Chùa Hương, Khu du lịch Quan Sơn, Khu du lịch nghỉ dưỡng Tuy Lai; các điểm du lịch khác, như: Trung tâm Festival Hoa Sen, làng nghề Phùng Xá...), lượng khách đến với huyện Mỹ Đức tăng qua các năm, từ 1.419 nghìn lượt khách năm 2016, tăng lên gần 1.600 nghìn lượt khách năm 2019 (Hình). Tuy nhiên, lượng khách đến với huyện Mỹ Đức chủ yếu là khách trong nước, khách nước ngoài chỉ chiếm khoảng 1,5%.

### Công tác quản lý nhà nước về du lịch

Để đánh giá được thực trạng công tác quản lý nhà nước về du lịch trên địa bàn huyện Mỹ Đức, nhóm tác giả tiến hành khảo sát các đối tượng liên quan bao gồm 37 cơ sở kinh doanh ăn uống, 25 cơ sở kinh doanh lưu trú và 2 công ty kinh doanh dịch vụ du lịch (cáp treo, công ty lữ hành) trong năm 2019 như Bảng.

### Công tác quản lý tài nguyên du lịch

Kết quả khảo sát cho thấy, chỉ có 15,63% đánh giá công tác quản lý tài nguyên du lịch trên địa bàn Huyện ở mức trung bình, còn lại là đánh giá ở mức độ tốt và

rất tốt. Điều này cũng phù hợp với thực trạng quản lý trên địa bàn Huyện.

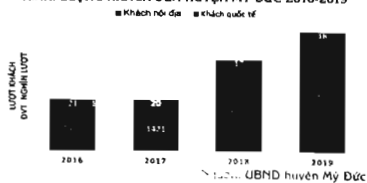
Đối với công tác quy hoạch phát triển du lịch trên địa bàn Huyện, khi phỏng vấn các hộ kinh doanh du lịch, thì có 24% đánh giá ở mức độ trung bình, còn lại nhận định tốt. Hiện nay, UBND Huyện đã quy hoạch khoanh vùng bảo vệ Quần thể Khu di tích lịch sử và danh thắng Hương Sơn là 3.900ha (được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt là di tích quốc gia đặc biệt tại Quyết định số 2082/QĐ-TTg, ngày 25/12/2017). Ngoài ra, Huyện còn thực hiện quy hoạch xây dựng Khu du lịch sinh thái nghỉ dưỡng Hương Sơn; Khu du lịch sinh thái tổng hợp hồ Quan Sơn; Khu du lịch nghỉ dưỡng Tuy Lai; Khu du lịch hồ Thượng Lâm; Trung tâm Festival hoa sen Hương Sơn; Khu du lịch sinh thái An Phú, Trung tâm Festival hoa Sen An Phú; Khu du lịch sinh thái gắn với khôi phục văn hóa dân tộc Mường. Điều này tạo thuận lợi cho công tác quản lý tài nguyên du lịch được hiệu quả.

### Công tác bảo đảm an ninh trật tự, an toàn xã hội và vệ sinh an toàn thực phẩm

Theo đánh giá của các hộ kinh doanh du lịch, thì công tác quản lý nhà nước về an ninh trật tự và an toàn xã hội về cơ bản là tốt và rất tốt; chỉ có 17,19% là đánh giá ở mức trung bình. Vì vậy, đây cũng là một lợi thế để hấp dẫn khách du lịch.

Công tác vệ sinh an toàn thực phẩm có 12,5% số ý kiến được khảo sát cho rằng chưa tốt. Nguyên nhân là do, bên cạnh một số hộ làm tốt, thì vẫn có một số

HÌNH: LƯỢNG KHÁCH ĐẾN HUYỆN MỸ ĐỨC 2016-2019



\* TS., \*\* ThS., Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Lâm nghiệp

BẢNG: ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ DU LỊCH

| STT | Nội dung   | Điểm (tỷ lệ %) |       |           |               |
|-----|--|----------------|-------|-----------|---------------|
|     |  | Rất tốt        | Tốt   | Không tốt | Rất không tốt |
| 1   | Quản lý tài nguyên du lịch trên địa bàn  | 35,94          | 48,44 | 15,62     |               |
|     | Quản lý hoạt động kinh doanh du lịch, hướng dẫn viên du lịch   | 7,81           | 42,19 | 50,00     |               |
| 2   | Bảo đảm an ninh trật tự, an toàn xã hội, môi trường  | 43,75          | 39,06 | 17,19     |               |
|     | Bảo đảm vệ sinh an toàn thực phẩm  | -              | 45,31 | 42,19     | 12,5          |
| 3   | Tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn chủ trương, pháp luật du lịch của chính quyền địa phương (quy hoạch, kế hoạch, quy định, dự án...) | 18,75          | 51,56 | 29,69     |               |
|     | Tuyên truyền, nâng cao nhận thức của người dân   | 6,25           | 56,25 | 37,50     |               |
| 4   | Tổ chức nơi dừng đỗ các phương tiện giao thông đối với các khu, điểm du lịch   | -              | 21,18 | 65,62     | 13,2          |
|     | Tổ chức các lớp tập huấn về nghiệp vụ du lịch cho doanh nghiệp, hộ gia đình kinh doanh du lịch                                       | 7,81           | 42,19 | 50,00     |               |
|     | Tổ chức các cuộc hội thảo về du lịch thu hút doanh nghiệp hộ gia đình kinh doanh về du lịch và người dân tham gia du lịch            | 17,19          | 43,75 | 39,06     |               |
| 5   | Khuyến khích, hỗ trợ các cơ sở kinh doanh du lịch trên địa bàn (tài chính, đầu tư, thủ tục hành chính...)                            | 18,75          | 39,06 | 42,19     |               |
| 6   | Đảm bảo sự tham gia của doanh nghiệp, người dân trong hoạt động du lịch (kinh doanh, hội chợ triển lãm...)                           | 10,94          | 45,31 | 43,75     |               |
| 7   | Việc kiểm tra, kiểm soát hoạt động du lịch trên địa bàn của chính quyền (lưu trú, lữ hành, ăn uống, an ninh...)                      | 18,75          | 54,69 | 26,56     |               |
| 8   | Giải quyết các vụ việc liên quan hoạt động du lịch (chèo kéo khách du lịch...)   | 17,19          | 34,37 | 48,44     |               |

Nguồn: Tổng hợp từ phiếu phỏng vấn 2019

**Công tác tiếp nhận và giải quyết kiến nghị của khách du lịch**

Trên địa bàn huyện Mỹ Đức có Quần thể di tích danh thắng chùa Hương vào dịp tháng 2 thường rất đông khách, do đó, không tránh khỏi những kiến nghị của khách du lịch chưa giải quyết thỏa đáng. Kết quả khảo sát chỉ ra, có tới 48,44% đánh giá ở mức trung bình. Đây cũng là một trong những vấn đề Ban quản lý du lịch tại các địa điểm cần lưu tâm để ngày càng làm hài lòng khách du lịch hơn nữa.

Bên cạnh công tác tổ chức, UBND Huyện luôn khuyến khích, hỗ trợ các cơ sở kinh doanh du lịch cũng như kiểm tra, kiểm soát các hoạt động du lịch trên địa bàn Huyện.

**Chính sách hỗ trợ, đầu tư phát triển du lịch**

Hiện nay, Huyện đang triển khai thực hiện hiệu quả các cơ chế, chính sách tạo điều kiện để thu hút các nhà đầu tư phát triển du lịch, như: thực hiện cải cách thủ tục hành chính; công khai, minh bạch về quy hoạch và các dự án du lịch tạo điều kiện cho các tổ chức, doanh nghiệp tham gia đầu tư phát triển du lịch Huyện; hỗ trợ đào tạo kỹ năng cho các doanh nghiệp, cộng đồng dân cư địa phương nhằm phát triển du lịch.

Đánh giá về chính sách hỗ trợ, đầu tư phát triển du lịch các hộ kinh doanh trên địa bàn huyện Mỹ Đức, có

hộ trong giai đoạn mùa cao điểm đã có những sai phạm ảnh hưởng tới hình ảnh du lịch của địa phương. Do đó, Ban quản lý cần lưu tâm để khắc phục khâu vệ sinh an toàn thực phẩm giúp cho công tác quản lý nhà nước về du lịch được hiệu quả.

**Công tác tuyên truyền nâng cao nhận thức của người dân**

Đối với công tác tuyên truyền, bên cạnh 56,25% ý kiến đánh giá tốt, thì có 37,5% ý kiến cho rằng công tác này chưa tốt. Bởi theo họ, đôi khi các thông tin đến chậm làm ảnh hưởng tới tình hình kinh doanh du lịch. Do đó, Huyện cần lưu ý để các thông tin đến được đúng với đối tượng cần và đảm bảo thời gian.

**Công tác tổ chức**

Thời gian qua, mặc dù UBND Huyện đã tổ chức các lớp tập huấn, hội thảo về du lịch; trong đó có vấn đề tổ chức các nơi dừng đỗ các phương tiện giao thông ở các khu, điểm du lịch. Tuy nhiên, vào mùa cao điểm, đặc biệt dịp tháng 1, 2, 3 âm lịch là mùa du lịch tại lễ hội chùa Hương, tình trạng ùn tắc vẫn xảy ra, công tác phân luồng xe còn chưa tốt. Kết quả khảo sát chỉ rõ, có tới 65,63% đánh giá ở mức trung bình, 13,2% đánh giá chưa tốt. Đây là vấn đề cần khắc phục trong thời gian tới để khách du lịch đến các điểm thuận lợi hơn.

**Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực**

Hàng năm, UBND Huyện đã phối hợp với Sở Du lịch, Sở Văn hóa và thể thao Thành phố, các ngành liên quan mở các lớp tập huấn về du lịch cộng đồng, văn hóa ứng xử, tuyên truyền Luật Du lịch, Luật Di sản văn hóa, Luật Giao thông đường thủy nội địa, vệ sinh an toàn thực phẩm, văn minh thương mại cho chủ cơ sở kinh doanh, cán bộ, công chức, viên chức và người dân trên địa bàn. Qua đó, nâng cao nhận thức của các chủ cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch, người trực tiếp phục vụ các hoạt động du lịch theo hướng văn minh chuyên nghiệp.

Ngoài ra, UBND Huyện còn tổ chức tập huấn cho cán bộ các cơ quan liên quan của Huyện, Ban quản lý di tích và danh thắng Hương Sơn, các xã, thị trấn về kỹ năng xúc tiến du lịch, phát triển sản phẩm du lịch, kỹ năng lập kế hoạch và quản lý điểm đến, bảo tồn và phát huy các giá trị di sản văn hóa...

UBND Huyện cũng đã triển khai thực hiện hiệu quả bộ Quy tắc ứng xử nơi công cộng trên địa bàn Huyện, góp phần nâng cao ý thức của người dân trong cách ứng xử văn minh, lịch sự, đặc biệt là với du khách.

tới 56% ý kiến đánh giá ở mức độ chính quyền đã chú trọng, có 36% đánh giá bình thường và 8% cho rằng không chú trọng.

**Công tác tuyên truyền, quảng bá, hợp tác xúc tiến đầu tư và phát triển thị trường**

Những năm qua, UBND Huyện đã triển khai hiệu quả công tác thông tin, tuyên truyền, quảng bá phát triển du lịch trên hệ thống truyền thanh Huyện và các xã, thị trấn; in và phát miễn phí 15.000 cuốn sổ tay du lịch để quảng bá huyện Mỹ Đức. Hàng năm, UBND còn xây dựng trên 800m<sup>2</sup> pano, băng rôn, khẩu hiệu, biển hướng dẫn, tuyên truyền trên Cổng Thông tin điện tử của Huyện, trang điện tử Người Mỹ Đức, các điểm du lịch những thông tin hữu ích cho du khách khi đến Mỹ Đức; quảng bá các sản phẩm làng nghề tiêu biểu, như: lụa tơ tằm, tơ sen độc đáo của nghệ nhân Phan Thị Thuần - Phùng Xá, Múa rối Tế Tiều...

UBND Huyện đã phối hợp với các cơ quan truyền thông, như: Mạng Tin tức Truyền hình cáp Mỹ (CNN), Đài Truyền hình Việt Nam, Truyền hình Hà Nội, Báo Hà Nội mới, Kinh tế đô thị, các trang báo điện tử trong nước... Phối hợp hợp báo Lễ hội chùa Hương nhằm giới thiệu, quảng bá hình ảnh Mỹ Đức với du khách trong nước và quốc tế. Ngoài ra Huyện còn đăng tải thông tin trên các trang thông tin điện tử, như: lehoichuahuong; dulichchuahuong, mạng xã hội... Đây là kênh thông tin quan trọng để giới thiệu các danh lam, thắng cảnh, hệ thống các cơ sở dịch vụ nhà hàng, khách sạn, các món ăn ẩm thực, các nét văn hóa truyền thống của Huyện để thu hút khách du lịch và nhà đầu tư.

**CÁC GIẢI PHÁP CẦN THỰC HIỆN**

Trên cơ sở phân tích thực trạng, nhóm tác giả đề xuất một số giải pháp nhằm tăng cường công tác quản lý nhà nước về du lịch trên địa bàn huyện Mỹ Đức, TP. Hà Nội, như sau:

**Hiện đại hóa quản lý nhà nước về du lịch**

Đối với hoạt động du lịch, công nghệ thông tin là một trong những vấn đề quan trọng. Do vậy, để quản lý tốt hoạt động du lịch, các dữ liệu cần số hóa, đồng thời đăng tải lên mạng các số liệu thống kê cơ bản về du lịch (kể cả bằng tiếng Anh), vừa tạo điều kiện thuận lợi cho các bên liên quan trong phối hợp quản lý, vừa giúp các nhà đầu tư có thêm thông tin để thiết lập hoạt động kinh doanh một cách dễ dàng.

Ngoài ra, ứng dụng công nghệ thông tin giúp kết nối với các bộ phận, cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan để quản lý và giải quyết các hoạt động du lịch một cách hiệu quả và kịp thời.

**Áp dụng mô hình lý thuyết quản trị hiện đại trong quản lý nhà nước về 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. Trong đó, đề cao trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cũng như phân cấp quản lý mạnh mẽ cho các khâu, cấp thực hiện và chịu trách nhiệm với nội dung công việc.

**Tăng cường kiểm tra, kiểm soát hoạt động du lịch**

Để kịp thời giải quyết các vấn đề liên quan đến hoạt động du lịch, hạn chế những sai phạm phát sinh trong mùa du lịch, như: an toàn vệ sinh thực phẩm, tổ chức nơi dừng đỗ các phương tiện giao thông tại khu điểm du lịch, tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách du lịch, UBND Huyện cần phải tăng cường kiểm tra, kiểm soát hoạt động du lịch trên địa bàn. Để thiết lập trật tự, kỷ cương trong hoạt động du lịch, cần phát hiện các sai phạm, chệch hướng nhằm xử phạt kịp thời các cơ sở kinh doanh vi phạm trong hoạt động du lịch.

**Các giải pháp về nhân lực**

Để đổi mới những người làm du lịch của Huyện làm việc hiệu quả, thì cần có cơ chế phân công trách nhiệm rõ ràng, cụ thể, không để tình trạng chồng chéo chức năng giữa các bộ phận.

Cùng với việc tổ chức tập huấn định kỳ cho cán bộ du lịch về chuyên môn nghiệp vụ, UBND Huyện cần đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch của các hộ kinh doanh du lịch để trên địa bàn có đủ lực lượng lao động có chuyên ngành liên quan đến du lịch; hỗ trợ các doanh nghiệp, cơ sở du lịch tự tổ chức các lớp truyền nghề, đào tạo tại chỗ. □

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Quốc hội (2017). *Luật Du lịch*, số 09/2017/QH14, ngày 19/6/2017
2. UBND huyện Mỹ Đức (2019). *Kết quả 03 năm thực hiện Nghị quyết số 06-NQ/TU, ngày 26/6/2016 của Thành ủy Hà Nội về phát triển du lịch Thủ đô Hà Nội giai đoạn 2016-2020 và những năm tiếp theo*
3. Nguyễn Văn Đình, Trần Thị Minh Hòa (chủ biên) (2006). *Giáo trình Kinh tế du lịch*, Nxb Đại học Kinh tế Quốc dân
4. Lê Thu Hương (2011). *Giáo trình Nhập môn du lịch*, Nxb Giáo dục Việt Nam, Hà Nội
5. Bùi Thị Hải Yến (2009). *Quy hoạch du lịch*, Nxb Giáo dục