

## Áp dụng “Bộ tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch” đối với Danh thắng Ngũ Hành Sơn, Thành phố Đà Nẵng

### The application of “Destination Evaluation Criteria” for Marble Mountains, Da Nang City

Lê Thái Phượng<sup>1\*</sup>, Lê Ngọc Nhất<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng, Việt Nam

<sup>2</sup>Ban Quản lý Di tích Danh thắng Ngũ Hành Sơn, Việt Nam

\*Tác giả liên hệ, Email: phuonglt@dau.edu.vn

#### THÔNG TIN

DOI:10.46223/HCMCOUJS.  
econ.vi.17.1.1416.2022

Ngày nhận: 25/01/2021

Ngày nhận lại: 02/03/2021

Duyệt đăng: 09/03/2021

#### Từ khóa:

đánh giá điểm đến du lịch; điểm  
du lịch; Ngũ Hành Sơn; tiêu chí  
đánh giá điểm đến du lịch

#### Keywords:

destination evaluation;  
destination; Marble Mountains;  
destination evaluation criteria

#### TÓM TẮT

“Bộ tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch” được Bộ Văn hóa, thể thao và Du lịch (2016) ban hành theo Quyết định số 4640/QĐ-BVHTTDL, ngày 28 tháng 12 năm 2016 nhằm tăng cường công tác quản lý nhà nước và khuyến khích đầu tư, nâng cấp chất lượng dịch vụ tại các điểm đến. Hằng năm, Danh thắng Ngũ Hành Sơn đã thực hiện tự đánh giá dựa trên bộ tiêu chí này. Tuy nhiên, Ban Quản lý Di tích Danh thắng Ngũ Hành Sơn là đơn vị thực hiện đánh giá nên kết quả còn mang tính chủ quan, khả năng áp dụng để cơ quan quản lý du lịch đưa ra các chính sách còn hạn chế. Nghiên cứu này thực hiện đánh giá Danh thắng Ngũ Hành Sơn qua khảo sát hai đối tượng là chuyên gia trong ngành du lịch và khách đã tham quan Ngũ Hành Sơn để đạt tính khách quan cao hơn. Kết quả cho thấy các tiêu chí về tài nguyên du lịch, cảnh quan, cơ sở vật chất, cảnh quan môi trường và công tác quản lý danh thắng được đánh giá tốt. Ngược lại dịch vụ phục vụ tham quan, mua sắm, giải trí của danh thắng là những vấn đề còn hạn chế.

#### ABSTRACT

“Destination Evaluation Criteria” was issued by the Ministry of Culture, Sports and Tourism No. 4640/QĐ-BVHTTDL on December 28, 2016, to strengthen state management và encourage investment, improve the quality of the destination. Every year, Marble Mountains has done a self-assessment based on the criteria. However, the Management Board of Marble Mountains is the assessment unit, so the results are subjective, and the applicability to make policies is limited. This study assesses Marble Mountains through survey experts and visitors to achieve higher objectivity. The results showed that tourism resources, landscape, facilities, environmental landscape and management were evaluated well. On the contrary, sightseeing, shopping, and entertainment are limited issues.

## 1. Đặt vấn đề

Di tích Danh thắng Ngũ Hành Sơn nằm ở phía Đông Nam Thành phố Đà Nẵng, cách trung tâm thành phố khoảng 10km. Phía Đông giáp Biển Đông; phía Tây giáp sông Cỏ Cò; phía Nam và phía Bắc giáp khu dân cư phường Hòa Hải. Ngũ Hành Sơn bao gồm 05 ngọn núi đá vôi nhô lên trên một bãi cát ven biển với diện tích khoảng 2km<sup>2</sup>.

Ngũ Hành Sơn, năm ngọn núi cẩm thạch: Kim, Mộc, Thủy, Hỏa, Thổ do vua Minh Mạng đặt tên từ đầu thế kỷ 19, là một thắng tích nổi tiếng của cả nước, là điểm đến du lịch hấp dẫn của Thành phố Đà Nẵng. Ngoài các yếu tố do thiên nhiên ban tặng, trong lòng nó còn chứa ẩn những giá trị lịch sử, văn hóa, tâm linh cùng với làng nghề điêu khắc đá hình thành và phát triển trên 400 năm nay đã trở thành sản phẩm du lịch đặc sắc, là điểm đến không thể thiếu của du khách trong hành trình đến với Đà Nẵng và các di sản văn hóa miền Trung (Đà Nẵng - Huế - Hội An - Mỹ Sơn). Với vẻ đẹp độc đáo của thiên nhiên và bề dày văn hóa, lịch sử - năm ngọn núi Ngũ Hành từ lâu đã trở thành là biểu tượng văn hóa của Thành phố Đà Nẵng, được bộ văn hoá xếp hạng là Di tích lịch sử Quốc gia năm 1980, Di tích Quốc gia đặc biệt năm 2018.

Cảnh trí thiên nhiên, chùa chiền, hang động cùng với các di vật, cổ vật đến các công trình kiến trúc chùa, tháp thời hoàng kim của triều Nguyễn, các văn bia giá trị như bia “Phổ Đà Sơn Linh Trung Phật”, bia “Ngũ Uẩn Sơn cổ tích Phật diệt lặc” trong động Hoa Nghiêm và động Vân Thông, các tượng thần Chăm-pa tại các hang động, các tượng Phật cổ hiện đang còn tại chùa Quán Thế Âm, chùa Thái Bình, tấm Kim bài của vua Minh Mạng sắc phong Quốc tự chùa Tam Thai năm 1825 đến các bài thơ, bài ca trù bằng chữ Hán, Nôm khắc trên các vách đá cùng vô vàn những di vật, dấu tích lịch sử khác in đậm ở mỗi ngọn núi, mỗi ngôi chùa là những giá trị văn hóa vật thể cần được giữ gìn, tôn tạo và phát huy.

Nơi đây rất phù hợp với những du khách có niềm đam mê du lịch khám phá vẻ đẹp cảnh quan, giá trị văn hóa, lịch sử, giá trị tâm linh; tham quan hệ thống hang động phong phú và độc đáo. Theo Báo cáo tổng kết 05 năm giai đoạn 2015 - 2020 (Ban Quản lý Di tích Danh thắng Ngũ Hành Sơn, 2020a), lượng khách đến tham quan di tích này không ngừng tăng qua các năm, năm sau luôn cao hơn năm trước (trung bình khoảng 15 - 20%), cụ thể: Năm 2017 lượng khách tham quan Ngũ Hành Sơn gần 1.5 triệu lượt, năm 2018 gần 02 triệu lượt và năm 2019 hơn 2.1 triệu lượt; trong đó, lượt khách quốc tế luôn chiếm tỷ trọng lớn và tăng mạnh trong 03 năm (Bảng 1).

### Bảng 1

Lượt khách tham quan Danh thắng Ngũ Hành Sơn

Chỉ tiêu	Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019	
	Số lượt	Tỷ trọng (%)	Số lượt	Tỷ trọng (%)	Số lượt	Tỷ trọng (%)
Khách nội địa	644,833	43.4	780,803	39.2	772,558	36.7
Khách quốc tế	842,311	56.6	1,209.711	60.8	1,331.738	63.3
Tổng lượt khách	1,487.144	100.0	1,990.514	100.0	2,104.296	100.0

Nguồn: Ban Quản lý Di tích Danh thắng Ngũ Hành Sơn (2020a)

Để tăng cường công tác quản lý Nhà nước về du lịch và khuyến khích đầu tư, nâng cấp chất lượng dịch vụ tại các điểm đến, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2016) đã ban hành Quyết định số 4640/QĐ-BVHTTDL ngày 28/12/2016 về việc ban hành Bộ tiêu chí đánh giá

điểm đến du lịch. Ngũ Hành Sơn là di tích Quốc gia đặc biệt và là điểm đến không thể thiếu của du khách trong và ngoài nước khi đến với Thành phố Đà Nẵng. Chính vì vậy, việc đánh giá điểm du lịch Ngũ Hành Sơn có ý nghĩa rất lớn nhằm khai thác tốt tài nguyên du lịch và các nguồn lực của danh thắng, đồng thời góp phần nâng cao hình ảnh du lịch và sức hấp dẫn cho du lịch Đà Nẵng.

## **2. Cơ sở lý luận và phương pháp nghiên cứu**

### **2.1. Giới thiệu Bộ tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch**

Bộ tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch được Bộ Văn hóa, thể thao và Du lịch (2016) ban hành theo Quyết định số 4640/QĐ-BVHTTDL, ngày 28 tháng 12 năm 2016. Bộ tiêu chí này được xây dựng nhằm tăng cường công tác quản lý nhà nước về du lịch và khuyến khích đầu tư, nâng cấp chất lượng dịch vụ tại các điểm đến.

Tiêu chí đánh giá điểm đến là các điểm du lịch gồm 29 tiêu chí, chia thành 06 nhóm, cụ thể như sau:

(1) Nhóm tiêu chí về tài nguyên du lịch gồm các tiêu chí đánh giá cụ thể sau:

- Sự đa dạng và độc đáo của tài nguyên;
- Sức chứa của điểm tài nguyên;
- Bảo vệ và tôn tạo tài nguyên.

(2) Nhóm tiêu chí về sản phẩm và dịch vụ gồm các tiêu chí đánh giá cụ thể sau:

- Cung cấp thông tin cho khách hàng;
- Chỉ dẫn thông tin trong toàn bộ điểm du lịch;
- Thuyết minh;
- Quầy thông tin du lịch;
- Hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ lưu trú của khách du lịch;
- Dịch vụ cung cấp cho khách trong các khu lưu trú;
- Hệ thống nhà hàng phục vụ khách du lịch;
- Dịch vụ ăn uống;
- Dịch vụ tham quan, nghỉ dưỡng, khám phá, tìm hiểu các giá trị về tự nhiên, văn hóa;
- Dịch vụ tổ chức sự kiện, hội nghị, hội thảo;
- Dịch vụ mua sắm.

(3) Nhóm tiêu chí về quản lý điểm đến gồm các tiêu chí đánh giá cụ thể sau:

- Quản lý chung;
- Môi trường tự nhiên và vệ sinh chung;
- Xử lý rác thải;
- Hệ thống nhà vệ sinh công cộng;
- Môi trường xã hội;
- Tổ chức lực lượng an ninh, trật tự;

- Phương án đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch;
  - Cơ sở vật chất kỹ thuật đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch.
- (4) Nhóm tiêu chí về cơ sở hạ tầng gồm các tiêu chí đánh giá cụ thể sau:
- Hệ thống đường giao thông;
  - Biển báo chỉ dẫn tiếp cận khu du lịch bằng đường bộ, đường thủy;
  - Đường giao thông nội bộ;
  - Hệ thống điện;
  - Hệ thống cấp, thoát nước.
- (5) Nhóm tiêu chí về sự tham gia của cộng đồng địa phương:  
Tỷ lệ lao động là người địa phương trong điểm du lịch.
- (6) Nhóm tiêu chí về sự hài lòng của khách:  
Sự hài lòng của khách du lịch thông qua phiếu điều tra.

## 2.2. Phương pháp nghiên cứu

Để đánh giá điểm đến du lịch Danh thắng Ngũ Hành Sơn, tác giả thực hiện khảo sát 02 đối tượng là các chuyên gia, những người công tác trong ngành du lịch và du khách đã tham quan Danh thắng Ngũ Hành Sơn trong năm 2020.

Điểm đánh giá tổng hợp của điểm du lịch bằng tổng điểm đánh giá của chuyên gia và điểm đánh giá của khách du lịch.

### 2.2.1. Đánh giá của các chuyên gia, những người công tác trong ngành du lịch

- Số lượng chuyên gia: 15;
- Nội dung khảo sát: Theo 05 nhóm tiêu chí đánh giá của Bộ tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch, gồm: (1) Tài nguyên du lịch, (2) sản phẩm và dịch vụ, (3) quản lý điểm đến, (4) cơ sở hạ tầng, (5) sự tham gia của cộng đồng địa phương;
- Thang điểm đánh giá: Tổng cục du lịch (2017) đã dựa trên vai trò của các nhóm tiêu chí để phân bổ tỷ lệ điểm đánh giá của chuyên gia (Bảng 2). Tổng điểm cao nhất của 05 nhóm tiêu chí do chuyên gia đánh giá là 85/85.

## Bảng 2

Phân bổ điểm đánh giá của chuyên gia

Tiêu chí	Điểm tối đa
Tài nguyên du lịch	15
Sản phẩm và dịch vụ	30
Quản lý điểm đến	15
Cơ sở hạ tầng	15
Sự tham gia của cộng đồng địa phương	10
<b>Tổng</b>	<b>85</b>

Nguồn: Tổng cục du lịch (2017)

### 2.2.2. Đánh giá của khách tham quan

- Số lượng khách được khảo sát: 220 khách;

- Nội dung khảo sát: Nội dung đánh giá được Tổng cục du lịch (2017) đưa ra đối với khách tham quan gồm: (1) Điều kiện giao thông đến và tại điểm du lịch, (2) việc đảm bảo vệ sinh môi trường của điểm du lịch, (3) cảnh quan của điểm du lịch, (4) các dịch vụ vui chơi, giải trí, tham quan trong điểm du lịch, (5) dịch vụ ăn uống trong điểm du lịch, (6) nhân viên phục vụ trong điểm du lịch, (7) các chính sách phục vụ của điểm du lịch, (8) giá dịch vụ của điểm du lịch, (9) giá dịch vụ của điểm du lịch;

- Thang điểm đánh giá:

+ Hoàn toàn hài lòng: 15 điểm;

+ Hài lòng: 10 điểm;

+ Bình thường: 7 điểm;

+ Không hài lòng: 3 điểm;

+ Rất không hài lòng: 1 điểm.

Tổng điểm cao nhất của nhóm tiêu chí “Sự hài lòng của khách du lịch” là 15 điểm.

## 3. Kết quả nghiên cứu

### 3.1. Kết quả đánh giá của chuyên gia

Kết quả đánh giá của chuyên gia về điểm đến Danh thắng Ngũ Hành Sơn (Bảng 3) là 74.7/85 điểm - đạt tỷ lệ (87.9%), trong đó: Tài nguyên du lịch và sự tham gia của cộng đồng địa phương được chuyên gia đánh giá với điểm tối đa. Công tác quản lý điểm đến và cơ sở hạ tầng được đánh giá khá tốt. Ngược lại, sản phẩm và dịch vụ du lịch chỉ đạt 22.2/30 điểm.

**Bảng 3**

Kết quả đánh giá của chuyên gia

Tiêu chí	Điểm tối đa	Điểm đánh giá trung bình
Tài nguyên du lịch	15	15
Sản phẩm và dịch vụ	30	22.2
Quản lý điểm đến	15	13.5
Cơ sở hạ tầng	15	14.0
Sự tham gia của cộng đồng địa phương	10	10.0
<b>Tổng</b>	<b>85</b>	<b>74.7</b>

Nguồn: Tính toán của tác giả

Về sản phẩm và dịch vụ du lịch: Kết quả khảo sát cho thấy đây là nhóm tiêu chí bị trừ nhiều điểm nhất (7.5/30 điểm) và điều này phản ánh chính xác thực trạng nghèo dịch vụ, cũng như sản phẩm tại điểm đến Danh thắng Ngũ Hành Sơn.

Về công tác quản lý điểm đến: Môi trường tự nhiên và vệ sinh chung (tiêu chí 3.2) chỉ đạt 1.5/2 điểm; hệ thống nhà vệ sinh công cộng (tiêu chí 3.4) chỉ đạt 1/2 điểm. Như vậy, có thể thấy công tác đảm bảo vệ sinh của danh thắng chưa được chuyên gia đánh giá cao.

Về cơ sở hạ tầng, hệ thống giao thông nội bộ kết nối tới các điểm tham quan và hệ thống thang máy của danh thắng không được chuyên gia đánh giá cao. Do đó, tiêu chí 4.3 - Đường giao thông nội bộ chỉ đạt 2/3 điểm.

### 3.2. Kết quả đánh giá của khách tham quan

Qua bảng điểm đánh giá trung bình 08 tiêu chí của khách tham quan đối với Danh thắng Ngũ Hành Sơn (Bảng 4) là 9.9/15 điểm - đạt tỷ lệ 66%. Điểm đánh giá này lớn hơn 07 nhưng thấp hơn 10 nên có thể nhận thấy khách tham quan đã hài lòng khi đến với Danh thắng Ngũ Hành Sơn nhưng mức độ hài lòng chưa cao.

#### Bảng 4

Kết quả đánh giá của khách tham quan

Tiêu chí	Điểm đánh giá trung bình
1. Điều kiện giao thông đến và tại điểm	10.2
2. Vệ sinh môi trường	9.7
3. Cảnh quan	11.8
4. Các dịch vụ vui chơi, giải trí, tham quan	8.8
5. Dịch vụ ăn uống	7.8
6. Nhân viên phục vụ	10.4
7. Các chính sách phục vụ	10.8
8. Giá dịch vụ	9.6
<b>Trung bình chung</b>	<b>9.9</b>

Nguồn: Tính toán của tác giả

Điểm đánh giá trên 10 điểm gồm 04 tiêu chí: Cảnh quan (11.8/15 điểm), chính sách phục vụ (10.8/15 điểm), nhân viên phục vụ (10.4/15 điểm), điều kiện giao thông đến và tại điểm (10.2/15 điểm).

Điểm đánh giá dưới 10 điểm gồm 04 tiêu chí: Vệ sinh môi trường (9.7/10 điểm), giá dịch vụ (9.6/10 điểm), các dịch vụ vui chơi, giải trí, tham quan (8.8/10 điểm), dịch vụ ăn uống (7.8/10 điểm)

Như vậy, đánh giá của khách tham quan có sự tương đồng khá lớn với đánh giá của chuyên gia. Cả hai đối tượng đều đánh tốt về tài nguyên du lịch và cơ sở hạ tầng của Danh thắng Ngũ Hành Sơn. Ngược lại, vệ sinh môi trường và các dịch vụ vui chơi, giải trí, tham quan là những vấn đề còn hạn chế của Danh thắng Ngũ Hành Sơn.

### 3.3. Kết quả đánh giá tổng hợp

Điểm đánh giá tổng hợp của chuyên gia và khách tham quan đối với Danh thắng Ngũ Hành Sơn (Bảng 5) đạt 84.6/100 điểm. Trong đó, chuyên gia có đánh giá khá cao đối với Danh thắng Ngũ Hành Sơn nên điểm đánh giá đạt 87.9%, khách tham quan thì chỉ đánh giá Danh thắng Ngũ Hành Sơn đạt 66%.

**Bảng 5**

Kết quả đánh giá tổng hợp

Đối tượng đánh giá	Điểm tối đa	Kết quả đánh giá	
		Điểm đánh giá	Tỷ lệ đạt (%)
Chuyên gia	85	74.7	87.9
Khách tham quan	15	9.9	66.0
<b>Tổng</b>	<b>100</b>	<b>84.6</b>	<b>84.6</b>

Nguồn: Tính toán của tác giả

Mặc dù, về hướng đánh giá, cả hai đối tượng khảo sát là chuyên gia và khách tham quan đều đánh giá tài nguyên du lịch, cơ sở hạ tầng cao hơn yếu tố vệ sinh và các dịch vụ tham quan, vui chơi giải trí tại Danh thắng Ngũ Hành Sơn. Tuy nhiên, xem xét một cách tổng thể, Danh thắng Ngũ Hành Sơn dưới góc nhìn của chuyên gia được đánh giá cao hơn của khách tham quan. Điều này xuất phát từ hai nguyên nhân chính. Thứ nhất, so với khách tham quan, chuyên gia đánh giá rất cao về giá trị tài nguyên của Danh thắng Ngũ Hành Sơn. Thứ hai, tiêu chí đánh giá của chuyên gia bao gồm cả công tác quản lý điểm đến, sự tham gia của cộng đồng địa phương. Đây là các tiêu chí mà Danh thắng Ngũ Hành Sơn đã thực hiện tốt.

**4. Kết luận một số lợi thế và hạn chế của Danh thắng Ngũ Hành Sơn****4.1. Những lợi thế, ưu điểm của Danh thắng Ngũ Hành Sơn**

Danh thắng Ngũ Hành Sơn là di tích Quốc gia đặc biệt, yếu tố gốc của di tích, các di chỉ, chứng tích còn lưu giữ và có rất nhiều giá trị, trong đó 05 giá trị đặc trưng nổi bật của danh thắng là: Cảnh quan, văn hóa, lịch sử, tâm linh, làng nghề và lễ hội. Chính vì vậy, tài nguyên du lịch của danh thắng là một trong những tiêu chí được đánh giá cao nhất bởi chuyên gia cũng như khách tham quan. Bên cạnh đó, danh thắng có sức chứa rất lớn, tại đây có thể đón khoảng 5,000 đến 7,000 lượt khách tham quan mỗi ngày (dịp lễ, tết đón khoảng 10,000 lượt khách).

Tỷ lệ lao động là người địa phương sinh sống trên địa bàn quận Ngũ Hành Sơn chiếm 100%, tỷ lệ hộ gia đình của địa phương được tham gia kinh doanh tại danh thắng đạt trên 90%. Hằng năm, UBND quận Ngũ Hành Sơn sử dụng nguồn thu đầu tư, tôn tạo và trích một phần để hỗ trợ các hoạt động phong trào của địa phương, hỗ trợ xây dựng, nâng cấp các công trình công cộng. Do đó, tiêu chí sự tham gia của cộng đồng địa phương vào hoạt động du lịch tại Danh thắng Ngũ Hành Sơn được đánh giá rất cao.

Về cơ sở hạ tầng, Danh thắng Ngũ Hành Sơn được đánh giá tốt, đường vào Danh thắng Ngũ Hành Sơn rất thuận tiện, nằm trên tuyến đường di sản miền Trung: Huế - Đà Nẵng - Hội An. Hệ thống điện sinh hoạt và chiếu sáng được thiết kế và lắp đặt với những trang thiết bị phù hợp dọc đường giao thông nội bộ, tại các điểm dừng tham quan và các khu dịch vụ liên quan. Danh thắng có hệ thống nước sạch đảm bảo nhu cầu nước sạch của khách và hệ thống nước phục vụ công tác chữa cháy, có hệ thống thoát nước đảm bảo vệ sinh môi trường.

Về công tác quản lý, Danh thắng Ngũ Hành Sơn đã ban hành nội quy, quy chế hoạt động, quy tắc ứng xử trong hoạt động du lịch; thành lập bộ phận hỗ trợ du khách, có niêm yết công khai số hotline ở nhiều điểm để du khách tiện phản ánh, đội Bảo vệ và đội công tác liên ngành 01 nhằm đảm bảo môi trường buôn bán văn minh, chuyên nghiệp; sẵn sàng hỗ trợ và hướng dẫn du khách về các thông tin; hệ thống biển báo, điện chiếu sáng thường xuyên được bảo trì, bảo dưỡng; công tác an ninh trật tự, chống chèo kéo khách được thực hiện thường xuyên. Đây là

những thành công của danh thắng đã được các chuyên gia ghi nhận.

Về sản phẩm dịch vụ, thành lập tổ quảng bá, tổ hướng dẫn để cung cấp hỗ trợ thông tin cho du khách, chỉ dẫn thông tin trong điểm du lịch, thuyết minh về Danh thắng Ngũ Hành Sơn được chuyên gia và khách tham quan đánh giá tốt. Ngoài ra, hệ thống cơ sở lưu trú trong phạm vi bán kính 5km rất đa dạng và có chất lượng cao cũng là một lợi thế lớn đối với Danh thắng Ngũ Hành Sơn.

#### **4.2. Những hạn chế của Danh thắng Ngũ Hành Sơn**

Bên cạnh những lợi thế, những kết quả mà Danh thắng Ngũ Hành Sơn đạt được, thì tại điểm đến này cũng đang gặp phải một số hạn chế như sau:

- Thứ nhất, hệ thống giao thông nội bộ trong khu danh thắng còn hạn chế do đặc điểm địa hình khiến việc quy hoạch khép kín tuần hoàn và khai thác tối đa lợi thế, những giá trị tiềm ẩn (nhất là khu vực phía Tây) chưa hiệu quả;

- Thứ hai, vệ sinh môi trường (nhất là hệ thống nhà vệ sinh công cộng) trong khu danh thắng chưa được đầu tư hiện đại, đạt chuẩn nên chưa được chuyên gia đánh giá cao và chưa làm hài lòng khách tham quan;

- Thứ ba, khách tham quan chưa hài lòng về giá cả dịch vụ tham quan và các dịch vụ khác, nhất là giá sản phẩm lưu niệm;

- Thứ tư, sản phẩm tham quan còn nghèo nàn, dịch vụ tham quan chưa phong phú, vui chơi giải trí chưa đa dạng, chủ yếu là cảnh quan thiên nhiên, những giá trị đặc thù nên chưa đủ sức hấp dẫn và chưa đáp ứng nhu cầu của khách tham quan, nhất là du khách trẻ tuổi.

#### **5. Những biện pháp phát huy giá trị, đáp ứng bộ tiêu chí chuẩn trong hoạt động du lịch tại Danh thắng Ngũ Hành Sơn**

Từ kết quả khảo sát và thực tế ở điểm đến Danh thắng Ngũ Hành Sơn, xuất phát từ điểm mạnh, điểm yếu phân tích ở trên, tác giả mạnh dạn đề xuất một số biện pháp nhằm vừa bảo vệ, bảo tồn, phát huy giá trị di tích, vừa đáp ứng Bộ tiêu chí chuẩn trong hoạt động du lịch tại điểm đến Danh thắng Ngũ Hành Sơn, cụ thể:

**Một là**, Ban Quản lý Di tích Danh thắng Ngũ Hành Sơn cần làm tốt hơn nữa công tác quản lý, giữ gìn, bảo vệ, bảo tồn và phát huy các giá trị văn hóa hiện hữu, các công trình văn hóa - du lịch, các công trình phụ trợ; chống các hành vi tiêu cực làm xâm hại di tích; cùng các chùa trong khu di tích và các tổ chức, cá nhân thống kê, sưu tầm, tổng hợp các tài liệu liên quan đến di vật, cổ vật hiện hữu, định kỳ kiểm tra hiện trạng, cùng có trách nhiệm trong việc bảo quản và gìn giữ hiện vật trong khu di tích;

**Hai là**, cần kêu gọi và sớm đầu tư các hạng mục Công viên Văn hóa - Lịch sử Ngũ Hành Sơn, xây dựng Kế hoạch trùng tu, tôn tạo, phát huy giá trị di tích theo phân kỳ đầu tư, nhất là khu vực phía Tây Danh thắng Ngũ Hành Sơn, nhằm đánh thức các giá trị tiềm ẩn, giảm tải cho ngọn Thủy Sơn và tạo thêm các sản phẩm du lịch mới cho điểm đến;

**Ba là**, cần khớp nối quy hoạch khu danh thắng liên hoàn đồng bộ để du khách có thể trải nghiệm toàn bộ 05 ngọn núi, khai thác tối đa lợi thế ven sông Cỏ Cò và hướng nhìn ngắm biển; đặc biệt chú trọng giữ gìn yếu tố gốc của di tích, hạn chế tối đa việc đầu tư hệ thống giao thông nội bộ làm ảnh hưởng đến cảnh quan chung của di tích;

**Bốn là**, chú trọng hơn nữa công tác an ninh trật tự, an toàn cho du khách; thường xuyên tuyên truyền, ký cam kết với các hộ buôn bán trong khu danh thắng để bảo đảm môi trường buôn bán văn hóa, văn minh thương mại; thường xuyên làm đẹp cảnh quan môi trường, nhất là đầu tư,



cải tạo nâng cấp các nhà vệ sinh công cộng đạt chuẩn, hiện đại để phục vụ nhu cầu của du khách tốt hơn;

**Năm là**, phối hợp với các ngành chức năng có liên quan của thành phố và quận trong việc đầu tư các dịch vụ phụ trợ; thường xuyên phối hợp với đội Quản lý thị trường, chính quyền địa phương trong việc quản lý các hộ buôn bán hàng lưu niệm, bán đúng giá đúng chất lượng sản phẩm;

**Sáu là**, đa dạng hóa các dịch vụ vui chơi, giải trí trong khu danh thắng. Hiện tại hằng năm Danh thắng đón khoảng 02 triệu lượt khách đến tham quan (chỉ thống kê lượng khách tại ngọn Thủy Sơn), việc đa dạng hóa các dịch vụ vui chơi, giải trí sẽ góp phần thu hút khách, đáp ứng nhu cầu tham quan, giải trí của khách và cũng góp phần gia tăng thu nhập cho Danh thắng. Tại đây có thể phát triển các loại hình dịch vụ hướng đến du lịch tâm linh, du lịch sinh thái, du lịch cộng đồng, du lịch nông nghiệp và các dịch vụ phụ trợ khác; xây dựng khu lưu trú và sử dụng không gian các chùa làm nơi lưu trú; cần đầu tư hoặc kêu gọi xã hội hóa hạng mục xây dựng nhà hàng chay tại đây để đáp ứng nhu cầu của du khách khi dừng chân, nghỉ ngơi thư giãn, thưởng thức bữa cơm chay theo phương pháp thực dưỡng, thực đơn phải đảm bảo thích hợp khẩu vị không chỉ cho những du khách tâm linh mà còn cho mọi đối tượng khác;

**Bảy là**, đẩy mạnh công tác quảng bá trên các kênh thông tin, truyền thông; tổ chức các sự kiện hoạt động văn hóa, tạo thêm sản phẩm du lịch để thu hút khách đến tham quan. Xây dựng cơ chế tham gia cùng với Sở Du lịch và các đơn vị liên quan tổ chức xúc tiến du lịch tại các thị trường du lịch trong và ngoài nước nhằm đẩy mạnh công tác quảng bá thu hút du khách, giữ vững và phát huy điểm đến “an toàn - văn minh - thân thiện.”

---

### Tài liệu tham khảo

- Ban Quản lý Di tích Danh thắng Ngũ Hành Sơn. (2020a). *Báo cáo tổng kết 5 năm giai đoạn 2015 - 2020 [Five-year summary report, 2015 - 2020]*. Retrieved January 11, 2021, from <https://nguhanhson.org/>
- Ban Quản lý Di tích Danh thắng Ngũ Hành Sơn. (2020b). *Tài liệu thuyết minh điểm đến [Destination explanatory literature]*. Retrieved January 12, 2021, from <https://nguhanhson.org/>
- Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch. (2016). *Quyết định số 4640/QĐ-BVHTTDL ngày 28/12/2016 về việc ban hành bộ tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch [Decision No. 4640/QĐ-BVHTTDL dated December 28, 2016 on promulgating destination evaluation criteria]*. Retrieved January 15, 2021, from <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Van-hoa-Xa-hoi/Quyết-dinh-4640-QĐ-BVHTTDL-Bo-tieu-chi-danh-gia-diem-den-du-lich-2016-340594.aspx>
- Tổng Cục du lịch. (2017). *Báo cáo tóm tắt đề án xây dựng bộ tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch [Summary report of the project to develop destination evaluation criteria]*. Retrieved January 15, 2021, from <https://vietnamtourism.gov.vn/index.php/items/22384>

