

XÚC TIẾN DU LỊCH VIỆT NAM NHÌN TỪ GÓC ĐỘ QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC

VŨ NAM

Tổng cục Du lịch Việt Nam

PHẠM HỒNG LONG

Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn

1. Môi trường pháp lý của công tác xúc tiến du lịch.

Trong một thời gian dài, thuật ngữ “xúc tiến du lịch” (XTDL) được hiểu là hoạt động quảng bá du lịch, là biện pháp để giới thiệu, tuyên truyền hình ảnh du lịch. Cách hiểu như vậy tuy không sai nhưng chưa đầy đủ.

Tại khoản 10, Điều 10 Chương I *Pháp lệnh Du lịch* năm 1999 nêu rõ “Xúc tiến du lịch là những hoạt động nhằm tìm hiểu, thúc đẩy cơ hội phát triển du lịch” và tại Điều 17 có ghi: “Nhà nước có chính sách và biện pháp đẩy mạnh xúc tiến du lịch theo các nội dung chủ yếu sau đây:

1. Tuyên truyền, giới thiệu rộng rãi về đất nước, con người Việt Nam, danh lam, thắng cảnh, di tích lịch sử, di tích cách mạng, di sản văn hoá, công trình lao động sáng tạo của con người, bản sắc văn hoá dân tộc cho các tầng lớp nhân dân trong nước và bạn bè quốc tế.

2. Nâng cao nhận thức xã hội về du lịch, tạo môi trường du lịch văn minh, lành mạnh, an toàn, phát huy truyền thống mến khách của dân tộc.

3. Phát triển các khu du lịch, điểm du lịch đa dạng, độc đáo, có chất lượng cao, mang đậm bản sắc văn hoá dân tộc trong

cả nước, từng vùng, từng địa phương.

4. Phát triển kết cấu hạ tầng, cơ sở vật chất - kĩ thuật du lịch, đa dạng hoá và nâng cao chất lượng các dịch vụ du lịch”.

Như vậy, có thể nhận thấy nội dung của hoạt động XTDL rất rộng (không chỉ gồm công tác tuyên truyền, giới thiệu về đất nước, con người mà còn bao gồm cả việc nâng cao nhận thức xã hội về du lịch, phát triển cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kĩ thuật...).

Pháp lệnh Du lịch năm 1999 với việc pháp quy hoá bằng văn bản quy phạm pháp luật các vấn đề về XTDL là hành lang pháp lý chủ yếu tạo điều kiện thuận lợi cho công tác XTDL phát huy hiệu quả. Tuy nhiên, sự phát triển của lĩnh vực XTDL đang đòi hỏi các cơ quan QLNN về du lịch phải nỗ lực hơn nữa nhằm làm cho hành lang pháp lý này ngày càng được cụ thể hoá, thông thoáng và hiệu quả hơn.

2. Công tác XTDL Việt Nam trong những năm qua.

a. Kết quả đạt được.

Thời gian trước đây, lĩnh vực XTDL chưa hoặc ít được chú ý. Năm 1992, Tổng cục Du lịch được thành lập lại, tuy nhiên, do điều kiện khó khăn nên công tác này vẫn chưa được quan tâm đúng mức, đặc

biệt là việc đưa hình ảnh du lịch Việt Nam tới du khách quốc tế. Du lịch Việt Nam không được biết đến nhiều trên thế giới, lượng khách tới Việt Nam còn ít, nhận thức xã hội về tầm quan trọng của du lịch và điều kiện cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất phục vụ du lịch chưa được nâng cao...

Trong những năm gần đây, cùng với sự phát triển chung của du lịch cả nước, hoạt động XTDL bắt đầu được chú ý. Cuối năm 1999, Bộ Chính trị ra Chỉ thị về phát triển du lịch trong tình hình mới và một hành lang pháp lý vững chắc hơn được thiết lập khi *Pháp lệnh Du lịch* ra đời, tạo điều kiện cho các doanh nghiệp, các thành phần kinh tế tham gia hoạt động du lịch, nâng cao hiệu quả QLNN về du lịch, đảm bảo quyền và lợi ích của khách du lịch, người kinh doanh du lịch, giúp các đối tác nước ngoài, khách du lịch nước ngoài yên tâm khi đầu tư, hợp tác, đến du lịch tại Việt Nam. Hơn nữa, với sự thành lập của Ban Chỉ đạo nhà nước về Du lịch và đặc biệt là Cục Xúc tiến Du lịch, hoạt động XTDL ngày càng được quan tâm đúng mức. Năm 2000, Chương trình hành động quốc gia về du lịch được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt đã góp phần làm chuyển biến mạnh mẽ nhận thức của các cấp, các ngành và toàn xã hội về vai trò của du lịch. Các cơ sở hạ tầng du lịch, cơ sở vật chất - kỹ thuật được quan tâm đầu tư: đường sá, sân bay, bến cảng, phương tiện giao thông được nâng cấp, bổ sung, giúp cho việc đi lại thuận tiện hơn; bưu chính - viễn thông với chính sách "đi tắt, đón đầu" đã được trang bị các thiết bị hiện đại ngang tầm khu vực. Hiện nay, ngành Du lịch Việt Nam đã có 4 website giới thiệu về du lịch Việt Nam, những website này có thể giúp du khách trong và ngoài nước thuận tiện trong việc tra cứu, tìm hiểu thông tin; các nhà hàng, khách sạn, khu

vui chơi giải trí cũng được nâng cấp, xây dựng hiện đại để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch. Các chính sách mới nhằm khuyến khích, thu hút đầu tư phát triển các khu du lịch, điểm du lịch cũng được chú trọng. Vì vậy, hình ảnh của du lịch Việt Nam được phổ biến rộng rãi hơn và kết quả là lượng khách đã tăng lên rõ rệt.

Trong 5 năm gần đây (1999-2004), Tổng cục Du lịch đã tổ chức thành công hàng chục sự kiện XTDL ở nước ngoài như tổ chức các tuần văn hoá Việt Nam, các roadshow giới thiệu điểm đến, tham gia các hội chợ du lịch quốc tế lớn trên thế giới và trong khu vực nhằm giới thiệu hình ảnh du lịch Việt Nam tới các thị trường trọng điểm. Ở trong nước, Tổng cục Du lịch cũng đã hỗ trợ và chỉ đạo tổ chức rất nhiều sự kiện văn hoá - lễ hội du lịch như Liên hoan du lịch Hà Nội, Lễ hội gặp gỡ đất phương Nam, Festival Huế, Liên hoan nghệ thuật du lịch Thủ đô, năm du lịch Hạ Long 2003, kỉ niệm 350 năm thành phố Nha Trang, kỉ niệm 110 năm thành phố Đà Lạt và 100 năm Sa Pa, kỉ niệm 50 năm chiến thắng Điện Biên Phủ...; đăng cai và tổ chức thành công các hội thảo, hội nghị quốc tế về du lịch tổ chức tại Việt Nam như: Hội thảo "Quy trình tổ chức thành công một lễ hội đường phố và các sự kiện du lịch" của Hiệp hội Du lịch châu Á - Thái Bình Dương (PATA), Hội nghị của Hội đồng xúc tiến du lịch châu Á (CPTA) lần thứ 2, tham gia Chương trình hợp tác du lịch ASEAN - Nhật Bản, Chiến dịch xúc tiến du lịch ASEAN - một điểm đến (Visit ASEAN Campaign)...

Ở các địa phương, hoạt động XTDL cũng được chú trọng nhiều hơn. Một số tỉnh, thành phố đã thành lập Ban Chỉ đạo về du lịch. Tỉnh uỷ, thành uỷ, HĐND một

số địa phương đã ra những nghị quyết về phát triển du lịch, trong đó dành sự quan tâm ngày càng lớn tới công tác XTDL. Hiện nay, 8/13 sở du lịch đã có trung tâm XTDL để thực hiện các hoạt động này.

Ngoài ra, nhận thức của các doanh nghiệp về tầm quan trọng của công tác XTDL ngày càng rõ. Nhiều doanh nghiệp lớn như Saigon tourist, Công ty Du lịch Việt Nam tại Hà Nội, Công ty Du lịch tại TP. Hồ Chí Minh đã có những bước đi tích cực để quảng bá, giới thiệu các sản phẩm của mình qua nhiều cách khác nhau. Những công ty du lịch liên doanh với nước ngoài đã chú trọng thực hiện công tác này một cách chuyên nghiệp và bài bản với nguồn kinh phí lớn. Nhiều doanh nghiệp đã xây dựng website riêng cho phép du khách có thể đăng kí, đặt hàng trực tiếp trên mạng. Các dịch vụ du lịch cung cấp cho du khách cũng từng bước được xây dựng với chất lượng cao và đa dạng hơn.

Trong 2 năm gần đây, Việt Nam đã có chính sách song phương và đơn phương miễn visa cho một số nước như Thái Lan, Xinh-ga-po, Phi-lip-pin, In-đô-nê-xi-a, Ma-lai-xi-a và Nhật Bản. Điều này càng tạo điều kiện thuận lợi cho công tác XTDL và thu hút ngày càng nhiều khách du lịch quốc tế đến Việt Nam.

b. Những khó khăn, hạn chế.

Thứ nhất, môi trường pháp lý về công tác XTDL tuy đã được thiết lập nhưng hệ thống văn bản quy phạm pháp luật còn thiếu và chồng chéo. Đến nay, *Pháp lệnh Du lịch* năm 1999 đã bộc lộ một số bất cập nhưng chưa có các quy phạm pháp luật điều chỉnh những yêu cầu mới nảy sinh của quá trình phát triển du lịch nói chung và XTDL nói riêng. Hệ thống văn bản dưới luật nhằm cụ thể hoá *Pháp lệnh* và các nội dung về XTDL còn thiếu. Tình

trạng này không những gây khó khăn cho công tác QLNN mà cho cả hoạt động sản xuất - kinh doanh của các doanh nghiệp du lịch. Hơn nữa, làm cho các đối tác nước ngoài không yên tâm khi hợp tác du lịch với Việt Nam.

Thứ hai, việc nhận thức, quán triệt các chủ trương, chính sách du lịch nói chung và công tác XTDL nói riêng của các cấp, các ngành, các địa phương còn chưa đồng đều, toàn diện, mặt khác, thiếu sự phối hợp thực hiện nên gây nhiều trở ngại trong việc triển khai các chủ trương, chính sách đó. Các hoạt động về QLNN đối với công tác XTDL chưa được hiểu đầy đủ và xác định rõ ràng. Bên cạnh đó, nguồn nhân lực của ngành phục vụ cho công tác XTDL còn thiếu về số lượng và kém về chất lượng chuyên môn. Một số sở thương mại- du lịch chỉ có 1 - 2 cán bộ chuyên trách về du lịch nên khó có thể thực hiện tốt công tác XTDL.

Thứ ba, tuy Cục Xúc tiến Du lịch đã được thành lập nhưng do cơ cấu tổ chức chưa hoàn thiện, hơn nữa, chưa có nhiều kinh nghiệm trong tổ chức các hoạt động XTDL nên trong một số trường hợp, Cục phải đề nghị Tổng cục Du lịch uỷ nhiệm việc tổ chức sự kiện XTDL cho công ty làm thay. Chính vì vậy, hoạt động XTDL còn manh mún, nhỏ lẻ, chưa xứng tầm với ngành Du lịch Việt Nam.

Thứ tư, hiện nay, Việt Nam chưa có văn phòng đại diện du lịch quốc gia ở nước ngoài. Việc quảng bá hình ảnh của du lịch Việt Nam trên các kênh truyền hình quốc tế như CNN, TV5,... cũng chưa được tiến hành. Đây là những hạn chế rất lớn đối với công tác XTDL, marketing thu hút khách du lịch, xác lập vị thế hình ảnh của du lịch Việt Nam tại những thị trường trọng điểm và thị trường tiềm năng quốc tế.

Thứ năm, các sản phẩm du lịch Việt Nam còn đơn điệu và kém chất lượng. Tuy đã có sự quan tâm đầu tư nhưng các sản phẩm du lịch chưa đa dạng, khách du lịch chưa có nhiều sự lựa chọn trong các loại hình và các dịch vụ du lịch ở Việt Nam. Chất lượng các sản phẩm chưa cao, ở nhiều cơ sở du lịch, quá trình phục vụ còn thiếu bài bản và tính chuyên nghiệp. Giá cả của nhiều dịch vụ như khách sạn, hàng không... còn cao so với dịch vụ cùng loại của một số nước trong khu vực. Tài nguyên du lịch mới được khai thác ở dạng tự nhiên, chưa được chú ý tôn tạo. Các khu vui chơi giải trí đạt tiêu chuẩn quốc tế chưa nhiều. Cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng tại các điểm du lịch chưa đồng bộ. Hiện tượng mất trật tự, mất vệ sinh, chèo kéo khách còn diễn ra ở nhiều khu du lịch ...

Thứ sáu, cuộc cạnh tranh du lịch giữa các nước trong khu vực và trên thế giới ngày càng trở nên gay gắt. Hiện nay, hoạt động XTDL của các nước trong khu vực được đầu tư rất lớn và có tính chuyên nghiệp cao: Xinh-ga-po đầu tư khoảng 60 triệu USD/1 năm cho công tác XTDL, hàng năm đón 7 triệu lượt khách quốc tế trong khi dân số chỉ khoảng 3 triệu người; Thái Lan dành 70-80 triệu USD hàng năm để đầu tư cho XTDL... Trong khi đó, vốn sử dụng cho công tác này của nước ta chưa nhiều (năm 1998, nguồn kinh phí đầu tư XTDL Việt Nam chỉ bằng 1/2000 của Thái Lan); quỹ phát triển du lịch (ghi trong Điều 19 của *Pháp lệnh Du lịch* năm 1999) hiện vẫn chỉ đang trong giai đoạn xây dựng quy chế mà chưa được thành lập.

Thứ bảy, trong những năm gần đây, tình hình quốc tế diễn biến rất phức tạp và không ổn định, đặc biệt là sau sự kiện 11-9-2001 tại Mỹ; những cuộc khủng hoảng và xung đột, chiến tranh, dịch bệnh đã gây

tổn thất cho du lịch của nhiều nước, trong đó có Việt Nam. Đây là một trong những thách thức lớn đối với việc phát triển ngành Du lịch Việt Nam nói chung và công tác XTDL nói riêng.

3. Một số giải pháp nhằm tăng cường công tác XTDL.

Một là, các cơ quan QLNN về du lịch cần hoàn thiện môi trường pháp lý đối với công tác XTDL để các cơ sở trong ngành, các đối tác nước ngoài có thể hoạt động một cách thuận lợi nhất. Đồng thời, phải tuyên truyền, quán triệt, thực hiện tốt những văn bản quy phạm pháp luật đã ban hành.

Bộ máy tổ chức của các cơ quan QLNN về du lịch cần kiện toàn cả ở cấp trung ương và địa phương nhằm thống nhất hoạt động XTDL theo kế hoạch và định hướng. Những cán bộ làm việc trong lĩnh vực này phải được đào tạo chuyên môn sâu ở trong và ngoài nước.

Hai là, đẩy mạnh đầu tư xây dựng và nâng cấp cơ sở hạ tầng phục vụ du lịch. Những khu du lịch đã có cần được nâng cấp, bổ sung thêm những dịch vụ và đặc biệt chú trọng tới trật tự an ninh, vệ sinh môi trường cũng như môi trường văn hoá. Đồng thời, xây dựng các khu du lịch trọng điểm, khu du lịch tổng hợp, khu du lịch chuyên đề nhằm hấp dẫn khách và kéo dài thời gian của chương trình du lịch, tránh sự đơn điệu, nhàm chán của các tour du lịch hiện nay. Song song với xây dựng, nâng cấp các khu vực, cần đa dạng và tiêu chuẩn hoá các sản phẩm du lịch. Nhiều loại hình như du lịch lễ hội văn hoá, du lịch sinh thái, du lịch làng nghề... cần được chú trọng phát triển. Để nâng cao chất lượng dịch vụ, nên thường xuyên tổ chức các cuộc thi cho nhân viên phục vụ trong lĩnh vực lễ hành, khách sạn của ngành, bình bầu topten cho các hãng lữ

hành, khách sạn. Tiếp tục triển khai xây dựng tiêu chuẩn và giáo trình đào tạo hướng dẫn viên du lịch. Đồng thời, phối hợp với các ngành liên quan (hải quan, hàng không...) để nâng cao trách nhiệm và tinh thần phục vụ của nhân viên.

Ba là, chú trọng đầu tư cho công tác nghiên cứu thị trường du lịch, xác định các thị trường trọng điểm, thị trường mục tiêu, thị trường tiềm năng, trên cơ sở đó, xây dựng kế hoạch XTDL cụ thể. Hiện tại, các thị trường mục tiêu của du lịch Việt Nam là thị trường Tây Bắc Âu, Bắc Mỹ, Nhật Bản, Đông Bắc Á và các nước ASEAN. Trong tương lai, công tác XTDL cần vươn tới thị trường tiềm năng như Ấn Độ, Nam Phi, các nước Đông Âu...

Tăng cường các phương tiện, công nghệ, cách thức (các ấn phẩm như tập gấp, các báo trong và ngoài nước, đài truyền hình trung ương, các phòng thông tin ở sân bay quốc tế, các cửa khẩu quốc tế, thông qua mạng Internet) để tuyên truyền quảng bá trong và ngoài nước, nâng cao nhận thức xã hội về du lịch, nâng cao nhu cầu du lịch trong nước.

Ngành Du lịch cần tiếp tục phối hợp với Tổng cục Hàng không, Bộ Ngoại giao, Bộ Văn hoá - Thông tin... để tăng cường tuyên truyền du lịch Việt Nam ra nước ngoài bằng cách mở các văn phòng XTDL tại các thị trường trọng điểm (Nhật Bản, Hàn Quốc, Mỹ, Anh, Pháp, CHLB Đức, các nước ASEAN, Trung Quốc, Ôt-xtrây-li-a, Niu Di-lân, Đông Âu...). Chú trọng tập trung quảng bá hình ảnh du lịch Việt Nam trên một số kênh truyền hình quốc tế phổ biến như CNN, TV5, NHK... Tổ chức các Farm tour, Press tuor cho đại diện các hãng lữ hành lớn ở các thị trường trọng điểm. Thiết lập quỹ XTDL, trong đó có khoản chi từ ngân sách nhà nước cũng như đóng góp từ các khoản thu của ngành

Du lịch.

Bốn là, nghiên cứu và tiếp tục đơn giản hoá thủ tục xuất cảnh, nhập cảnh, miễn thị thực cho công dân của một số nước có nhiều khách du lịch tới Việt Nam. Với những dự án nước ngoài đầu tư vào lĩnh vực du lịch, ngành cần khuyến khích, tạo điều kiện để các dự án được thực hiện tốt, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, đặc biệt là dự án cho các khu du lịch tổng hợp, khu du lịch chuyên đề tại các địa bàn trọng điểm, đồng thời, có chính sách khuyến khích các doanh nghiệp Việt Nam đầu tư ra nước ngoài, mở rộng sản xuất - kinh doanh.

Nhanh chóng thành lập Quỹ Hỗ trợ và phát triển du lịch để tạo cơ sở huy động nguồn cho công tác XTDL, hỗ trợ công tác XTDL địa phương và các doanh nghiệp kinh doanh du lịch. Vừa qua, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 08/2003/NĐ-CP ngày 10-02-2003 về hoạt động của Cơ quan đại diện nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam ở nước ngoài phục vụ nhiệm vụ phát triển kinh tế, vì vậy, ngành Du lịch cần nhanh chóng kí thoả thuận hợp tác với Bộ Ngoại giao để phối hợp thực hiện các hoạt động XTDL ở nước ngoài, tìm kiếm các cơ hội đầu tư vào ngành Du lịch cũng như tranh thủ sự hỗ trợ của Quỹ Hỗ trợ hoạt động phục vụ kinh tế của Bộ Ngoại giao và các ngành có liên quan... □

1. Pháp lệnh Du lịch, NXB CTQG năm 1999.
2. Chiến lược phát triển Du lịch Việt Nam giai đoạn 2001-2010, Tổng cục Du lịch Việt Nam, năm 2002.
3. Chương trình hành động quốc gia về du lịch 2002 - 2005, Tổng cục Du lịch Việt Nam.
4. Báo cáo tổng kết công tác các năm 2002-2003 và phương hướng, nhiệm vụ các năm 2004, 2005 của ngành Du lịch, Tổng cục Du lịch Việt Nam.