

# THỰC THI CÁC GIẢI PHÁP CHÍNH SÁCH LINH HOẠT, CHỦ ĐỘNG ĐỂ PHỤC HỒI VÀ PHÁT TRIỂN DU LỊCH BỀN VỮNG: NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP HUYỆN CÔ TÔ, TỈNH QUẢNG NINH GIAI ĐOẠN 2020 - 2022

★ THS TÔ THỊ THANH LÊ

*Trường Đào tạo Cán bộ Nguyễn Văn Cừ, tỉnh Quảng Ninh*

- **Tóm tắt:** Đại dịch Covid-19 đã ảnh hưởng rất nghiêm trọng đến sự phát triển kinh tế - xã hội của huyện Cô Tô, đặc biệt là sự phát triển du lịch của huyện nói riêng. Chính quyền huyện Cô Tô đã chủ động xây dựng và tổ chức các hoạt động lập kế hoạch, phổ biến, tuyên truyền, phân công, phối hợp, kiểm tra, giám sát và đánh giá quá trình thực thi nhiều giải pháp chính sách nhằm phục hồi và phát triển du lịch bền vững, tạo động lực để ngành kinh tế mũi nhọn của huyện nhanh chóng lấy lại đà tăng trưởng.
- **Từ khóa:** Thực thi chính sách; phục hồi và phát triển du lịch; du lịch bền vững ở huyện Cô Tô.

## 1. Vai trò của phát triển du lịch bền vững và các thách thức để phục hồi và phát triển du lịch bền vững huyện Cô Tô, tỉnh Quảng Ninh

### *(1) Vai trò của phát triển du lịch bền vững*

Khoản 1 Điều 3 Luật Du lịch năm 2017 định nghĩa: “Du lịch là các hoạt động có liên quan đến chuyến đi của con người ngoài nơi cư trú thường xuyên trong thời gian không quá 01 năm liên tục nhằm đáp ứng nhu cầu tham quan, nghỉ dưỡng, giải trí, tìm hiểu, khám phá tài nguyên du lịch hoặc kết hợp với mục đích hợp pháp khác”<sup>(1)</sup>.

Có rất nhiều quan điểm về phát triển du lịch bền vững đã được đưa ra tại các hội nghị bàn về chiến lược phát triển du lịch bền vững, bảo vệ môi trường. Trong đó, Tổ chức Du lịch Thế giới

(UNWTO) đưa ra định nghĩa về du lịch bền vững: “Du lịch bền vững, nói một cách đơn giản, là du lịch có suy tính đầy đủ đến những ảnh hưởng kinh tế, xã hội và môi trường cả trong hiện tại và tương lai, đến những nhu cầu của khách du lịch, của ngành du lịch, của môi trường và của sự phát triển các cộng đồng”<sup>(2)</sup>.

Khoản 14 Điều 3 Luật Du lịch năm 2017 định nghĩa phát triển du lịch bền vững như sau: “Phát triển du lịch bền vững là sự phát triển du lịch đáp ứng đồng thời các yêu cầu về kinh tế - xã hội và môi trường, bảo đảm hài hòa lợi ích của các chủ thể tham gia hoạt động du lịch, không làm tổn hại đến khả năng đáp ứng nhu cầu về du lịch trong tương lai”<sup>(3)</sup>.

Có thể hiểu, chính sách phát triển du lịch bền vững là sự cụ thể hóa chủ trương, đường lối, quan điểm của Đảng bằng những quyết định, quy định của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền nhằm phát triển du lịch theo hướng bền vững, kết hợp giữa phát triển du lịch với phát triển kinh tế xã hội và bảo vệ môi trường.

Ở Việt Nam, chính sách phát triển du lịch bền vững được xác định trong chiến lược phát triển kinh tế - xã hội phù hợp với từng thời kỳ phát triển của đất nước. Gần đây nhất là Quyết định số 201/QĐ-TTg ngày 22/01/2013 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt “Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030” với quan điểm phát triển cụ thể sau: “Phát triển du lịch bền vững gắn chặt với việc bảo tồn và phát huy các giá trị văn hóa dân tộc; giữ gìn cảnh quan, bảo vệ môi trường; bảo đảm an ninh, quốc phòng, trật tự an toàn xã hội; đảm bảo hài hòa tương tác giữa khai thác phát triển du lịch với bảo vệ giá trị tài nguyên tự nhiên và nhân văn”<sup>(4)</sup>.

Phát triển du lịch bền vững có vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế - xã hội, đáp ứng các nhu cầu hiện tại của khách du lịch và người dân bản địa trong khi vẫn quan tâm đến việc bảo tồn và tôn tạo các nguồn tài nguyên cho việc phát triển hoạt động du lịch trong tương lai. Đồng thời, việc phát triển du lịch bền vững góp phần quản lý hiệu quả các nguồn tài nguyên nhằm thỏa mãn các nhu cầu về kinh tế, xã hội, thẩm mỹ của

con người, duy trì được sự toàn vẹn về văn hóa, đa dạng sinh học, sự phát triển của các hệ sinh thái và các hệ thống hỗ trợ cho cuộc sống của con người.

(2) *Một số thách thức đối với phục hồi và phát triển du lịch bền vững huyện Cô Tô, tỉnh Quảng Ninh*

Với tổng diện tích 50,1 km<sup>2</sup> bao gồm 50 đảo lớn nhỏ, cùng hệ thống tài nguyên thiên nhiên đa dạng, phong phú, đồng thời lưu giữ những di sản văn hóa vật thể và phi vật thể đặc biệt quan trọng

đối với cả nước chính là tiềm năng du lịch đặc sắc đang đưa huyện Cô Tô trở thành điểm nóng của du lịch tỉnh Quảng Ninh.

Những năm qua, huyện Cô Tô đã nhận được sự quan tâm của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh nên hệ thống cơ sở hạ tầng ngày càng được hoàn thiện, đặc biệt là dự án đưa điện lưới ra đảo được khánh thành năm 2013 đã tạo điều kiện

thúc đẩy mạnh mẽ các hoạt động phát triển du lịch nói riêng và phát triển kinh tế - xã hội nói chung của huyện đảo. Du lịch huyện Cô Tô đang trở thành điểm nóng của du lịch Quảng Ninh, tốc độ tăng trưởng mạnh, khách du lịch trong và ngoài nước biết đến huyện Cô Tô nhiều hơn, góp phần thúc đẩy phát triển tổng thể ngành du lịch Quảng Ninh.

Tuy nhiên, việc phát triển du lịch ở huyện Cô Tô chưa thực sự tương xứng với tiềm năng, thế mạnh, doanh thu từ hoạt động du lịch dịch vụ chưa cao do vẫn còn tồn tại nhiều trở ngại cho sự phát triển của hoạt động du lịch nơi đây:

**Những năm qua, huyện Cô Tô đã nhận được sự quan tâm của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh nên hệ thống cơ sở hạ tầng ngày càng được hoàn thiện, đặc biệt là dự án đưa điện lưới ra đảo được khánh thành năm 2013 đã tạo điều kiện thúc đẩy mạnh mẽ các hoạt động phát triển du lịch nói riêng và phát triển kinh tế - xã hội nói chung của huyện đảo. Du lịch huyện Cô Tô đang trở thành điểm nóng của du lịch Quảng Ninh, tốc độ tăng trưởng mạnh.**

*Thứ nhất*, ảnh hưởng của dịch bệnh Covid-19:

Ngay từ đầu năm 2020, du lịch huyện Cô Tô nói riêng và cả nước nói chung có nhiều khó khăn, thách thức do bị ảnh hưởng bởi dịch bệnh Covid-19 gây ra. Hoạt động du lịch của huyện suy giảm sâu ở cả thị trường nội địa và quốc tế, số lượng khách du lịch đã giảm mạnh, chỉ còn 150.000 lượt khách, giảm 49,7% so với cùng kỳ (288.000 khách), trong đó, có 450 lượt khách nước ngoài, giảm 89% so với cùng kỳ (4.200 khách); tổng doanh thu ước đạt 363.000 triệu đồng, giảm 48% so với cùng kỳ (699.000 triệu đồng). Năm 2021, tổng số khách du lịch chỉ đạt 50.000 lượt khách (bằng 33,4% so cùng kỳ), tổng doanh thu đạt 121.000 triệu đồng (bằng 29,9% so với cùng kỳ)<sup>(5)</sup>.

Như vậy, có thể thấy, dịch bệnh Covid-19 đã có những ảnh hưởng rất nghiêm trọng đến sự phát triển kinh tế - xã hội của huyện Cô Tô nói chung, đặc biệt là sự phát triển du lịch của huyện nói riêng.

*Thứ hai*, khó khăn từ điều kiện địa lý, cơ sở hạ tầng:

Cô Tô là huyện đảo cách xa đất liền, việc đi lại bằng đường thủy đặc biệt trong mùa mưa bão, biển động dẫn đến hoạt động vận tải đường thủy phải tạm dừng đã gây ra nhiều khó khăn trong việc vận chuyển, cung cấp hàng hóa, nhu yếu phẩm phục vụ hoạt động du lịch và phát triển kinh tế - xã hội với mức giá ngày càng tăng. Điển hình là đầu tháng 9/2022 khi giá xăng dầu thế giới tăng cao do ảnh hưởng của cuộc chiến giữa Nga và Ukraina, giá xăng dầu trong nước lên đến mức 30.000đ/lít, thì tại huyện Cô Tô có lúc người dân phải mua với giá 40.000đ đến 45.000đ/lít, điều này gây khó khăn cho các hộ dân, doanh nghiệp kinh doanh các dịch vụ du lịch.

Hệ thống cơ sở hạ tầng kỹ thuật phục vụ các hoạt động du lịch chưa được đầu tư đồng bộ, các

phương tiện giao thông đường thủy như tàu cao tốc, xuồng, ca nô, đò... còn thiếu về số lượng, chất lượng phục vụ chưa cao, chưa đáp ứng nhu cầu đi lại của cư dân và du khách, đặc biệt là khách quốc tế.

*Thứ ba*, tính chất đặc thù của đảo tiền tiêu:

Huyện Cô Tô là một trong những tiền đồn, có vị trí đặc biệt quan trọng về chính trị, kinh tế - xã hội, quốc phòng - an ninh... trên vùng biển Đông Bắc của Tổ quốc. Do đó, huyện Cô Tô được quản lý theo cơ chế đặc thù, điều này đã tác động đến công tác tham mưu, đề xuất và ban hành cơ chế, chính sách phát triển huyện đảo nói chung, trong đó có phát triển du lịch.

Hiện nay, số lượng người dân, doanh nghiệp tham gia các hoạt động cung cấp dịch vụ du lịch tuy nhiều, nhưng chủ yếu là các hộ gia đình nhỏ, tiềm lực tài chính hạn chế, kinh nghiệm quản lý và nghiệp vụ du lịch còn thiếu, nguồn nhân lực tham gia các dịch vụ du lịch chưa được đào tạo bài bản dẫn đến chất lượng phục vụ chưa đáp ứng được yêu cầu của du khách và xu thế phát triển.

Bên cạnh đó, tiềm năng khách du lịch có yếu tố nước ngoài là rất lớn. Tuy nhiên, những khó khăn trong công tác quản lý cấp phép tới huyện đảo đã hạn chế đáng kể số lượng du khách.

*Thứ tư*, cản trở từ chất lượng nguồn nhân lực:

Nhìn chung, nguồn nhân lực cho hoạt động du lịch - dịch vụ còn thiếu, người dân chủ yếu đầu tư kinh doanh dịch vụ du lịch tự phát, thiếu chuyên nghiệp dẫn đến chất lượng dịch vụ chưa cao. Bên cạnh đó, cơ quan nhà nước có thẩm quyền chưa có những giải pháp hữu hiệu để đào tạo, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch của địa phương.

**2. Nỗ lực thực thi chính sách để đổi mới với các thách thức, phục hồi và phát triển du lịch bền vững giai đoạn 2020 - 2022**

Những tác động tiêu cực mà đại dịch Covid-

19 gây ra trong suốt hơn hai năm qua đã khiến cho nền kinh tế - xã hội nói chung và hoạt động du lịch của cả nước, trong đó có huyện Cô Tô bị ảnh hưởng nặng nề. Các kế hoạch phát triển du lịch đều đối mặt với muôn vàn khó khăn. Để lấy lại đà tăng trưởng du lịch, huyện Cô Tô đã chủ động đưa ra những chính sách tháo gỡ khó khăn và định hướng, giải pháp phát triển kịp thời, phù hợp với tình hình diễn biến của dịch bệnh ở từng thời điểm.

### *(1) Công tác lập kế hoạch*

Năm 2020, ngay sau khi tình hình dịch bệnh được kiểm soát, để phục hồi kinh tế - xã hội, kích cầu du lịch, huyện Cô Tô đã chủ động xây dựng kế hoạch triển khai các giải pháp đồng bộ như: Báo cáo số 588/BC-UBND ngày 14/6/2020 của Ủy ban nhân dân huyện Cô Tô về các nội dung, giải pháp kích cầu du lịch, phát triển du lịch huyện Cô Tô giai đoạn từ nay đến hết năm 2020 và sẵn sàng cho du lịch năm 2021; Công văn số 784/UBND-VHTT ngày 03/7/2020 của Ủy ban nhân dân huyện Cô Tô về việc thực hiện các giải pháp đảm bảo môi trường du lịch trong giai đoạn cao điểm kích cầu du lịch; Công văn số 1054/UBND-VHTT ngày 04/9/2020 của Ủy ban nhân dân huyện Cô Tô về việc đề xuất nội dung hoạt động, kích cầu du lịch huyện Cô Tô giai đoạn từ nay đến hết năm 2020.

Huyện đã chỉ đạo Ủy ban nhân dân thị trấn triển khai các hoạt động của tuyến phố đi bộ, xử lý trật tự đô thị, tăng cường chỉnh trang đô thị và vệ sinh môi trường, lập lại trật tự của đội xe ôm, xe điện phục vụ khách du lịch bài bản, chuyên nghiệp, văn minh, lịch sự.

Tổ chức các hoạt động, sự kiện hưởng ứng Tuần Du lịch Hạ Long - Quảng Ninh 2020 trên địa bàn huyện Cô Tô như: chương trình nghệ thuật Cô Tô chào đón du lịch hè 2020; chương trình triển lãm cây Tùng Cô Tô; giải chạy

marathon tại bãi biển chủ đề “Cô Tô nói không với túi nilon”; Hội thi người giới thiệu hay nhất về du lịch Cô Tô; khai trương tàu Cao Tốc 5 sao tuyến Tuần Châu Cô Tô; đón trên 100 đơn vị lữ hành tổ chức Famtrip xúc tiến Du lịch Cô Tô 2020; kết nối du lịch Hạ Long - Cô Tô<sup>(6)</sup>.

Song song với nhiệm vụ phòng, chống dịch Covid-19, huyện Cô Tô đã triển khai đồng bộ các phương án sẵn sàng cho mùa du lịch hè như: chuẩn bị các hoạt động xúc tiến quảng bá du lịch từng năm phù hợp với kết quả điều tra, nghiên cứu thị trường du lịch; nâng cấp và tăng cường hiệu quả website, fanpage du lịch, duy trì tin nhắn SMS hỗ trợ khách du lịch; phối hợp với các đơn vị vận tải hành khách đường thủy tổ chức đón hơn 100 đơn vị lữ hành, câu lạc bộ lữ hành Hà Nội ra khảo sát, xúc tiến du lịch huyện Cô Tô.

Tổ chức bố trí lực lượng trực ban, tăng cường công tác kiểm tra đột xuất, kiểm soát việc bán đúng giá đăng ký và niêm yết, nghiêm cấm mọi hành vi trục lợi, tăng giá, bớt xén dịch vụ; xử lý nghiêm, đình chỉ hoạt động kinh doanh theo quy định của các cơ sở kinh doanh nếu phát hiện vi phạm.

Không chỉ chú trọng đến du lịch mùa cao điểm, huyện Cô Tô còn triển khai thực hiện giải pháp kích cầu cho mùa du lịch thấp điểm như: kêu gọi các doanh nghiệp và hộ dân kinh doanh dịch vụ du lịch giảm giá kích cầu du lịch với những loại hình du lịch khám phá, trải nghiệm, các tour du lịch với giá cả cạnh tranh, hấp dẫn; nghiên cứu phát triển sản phẩm nhằm kích cầu du lịch mùa thấp điểm; tổ chức vận động các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ vận tải giảm giá vé mùa thấp điểm với mức giảm 50% giá vé, tàu cao tốc 5 sao giảm 30% giá vé trong quý IV. Bên cạnh đó, các dịch vụ lưu trú, ăn uống, ca nô, đồ vận chuyển... đều tích cực tham gia giảm giá

với mức giảm thấp nhất là 15% đối với các dịch vụ ăn uống và cao nhất lên đến 40% đối với các dịch vụ ca nô, đò, lưu trú, tặng phiếu giảm giá khi du khách đăng bài check in tại các nhà hàng, khách sạn, nhà nghỉ... trên mạng xã hội<sup>(7)</sup>. Không chỉ chú trọng phục hồi và phát triển du lịch mùa cao điểm, huyện Cô Tô còn xây dựng kế hoạch quảng bá du lịch mùa thấp điểm với những du khách muốn trải nghiệm du lịch biển đảo vào mùa thu đông, kết hợp du lịch với chụp ảnh cưới, tổ chức hội thảo...

*(2) Công tác phổ biến, tuyên truyền, xúc tiến, quảng bá du lịch huyện Cô Tô*

Phổ biến, tuyên truyền, xúc tiến, quảng bá du lịch là khâu có vai trò quan trọng giúp các kế hoạch phục hồi và phát triển du lịch huyện Cô Tô sau đại dịch Covid-19 được hiện thực hóa và đạt hiệu quả cao. Đây là khâu giúp nâng cao nhận thức của các chủ thể tham gia hoạt động quản lý, kinh doanh dịch vụ du lịch có thể nắm bắt, hiểu rõ được những kế hoạch chính sách phục hồi và phát triển du lịch của huyện Cô Tô, từ đó, giúp các chủ thể và đối tượng thực thi các kế hoạch chủ động, tích cực tham gia vào quá trình hiện thực hóa các kế hoạch đã được ban hành.

*Thứ nhất*, huyện đã nâng cấp website du lịch huyện Cô Tô, Cổng Thông tin điện tử du lịch huyện Cô Tô, cung cấp dịch vụ hosting, gia hạn tên miền Coto.gov.vn, duy trì chạy quảng cáo Top 1 trên Google với những từ khóa tìm kiếm về du lịch huyện Cô Tô đối với website du lịch huyện Cô Tô; nâng cấp bản đồ số du lịch huyện Cô Tô; triển khai thực hiện tin nhắn SMS hỗ trợ khách du lịch; hạn chế tối đa thanh toán tiền mặt, khuyến khích khách du lịch thanh toán chuyển khoản (qua máy post, quét thẻ, ipay...); kiến nghị các ngân hàng trên địa bàn ưu tiên triển khai các hình thức thanh toán qua máy post, quét thẻ, sử dụng ipay...; dùng công nghệ kiểm soát người và

phương tiện vào địa bàn huyện qua đường thủy nội địa.

*Thứ hai*, tổ chức tuyên truyền, quảng bá du lịch huyện Cô Tô trên các kênh truyền hình có tỷ lệ người xem cao của Đài Truyền hình Việt Nam, Đài Truyền hình kỹ thuật số, một số đài phát thanh và truyền hình địa phương, kênh truyền hình quốc tế dưới hình thức phát sóng tin, bài, phóng sự, clip quảng bá... Hoạt động quảng bá hình ảnh du lịch huyện Cô Tô ngày càng được đẩy mạnh trên các nền tảng mạng xã hội có nhiều tương tác, như: Facebook, Zalo, Twister, Instagram, Youtube...

*Thứ ba*, Ủy ban nhân dân huyện Cô Tô đã phối hợp với Trung tâm Thông tin và Xúc tiến Du lịch Quảng Ninh, các doanh nghiệp kinh doanh du lịch thực hiện quảng bá du lịch bằng nhiều hình thức đa dạng, phong phú; tổ chức các chương trình giới thiệu sản phẩm du lịch đặc sắc, sản phẩm OCOP, tham gia các hội trợ, triển lãm du lịch; tổ chức các hoạt động văn hóa văn nghệ, thể dục, thể thao hỗ trợ phát triển du lịch; tổ chức chương trình “Du lịch cộng đồng”, “Du lịch nghỉ dưỡng”, “Du lịch trải nghiệm” tại xã Thanh Lân, đảo Trần... Đưa các chương trình xúc tiến vào nội dung cuốn “Cẩm nang du lịch Cô Tô”, tăng cường đăng tải các tin bài trên website, mạng xã hội, đầu tư làm phóng sự truyền hình về du lịch huyện Cô Tô.

Nhờ những nỗ lực trên, năm 2022, khi dịch bệnh cơ bản được kiểm soát tốt, tỷ lệ người dân được tiêm phòng vắc xin Covid-19 cao đã tạo cơ hội cho hoạt động du lịch được phục hồi mạnh mẽ và tạo đà phát triển. Tính đến cuối năm 2022, Cô Tô đã đón trên 215.000 lượt khách (tăng 430% so với cùng kỳ), doanh thu ước đạt 540.000 triệu đồng (bằng 446% so với cùng kỳ năm 2021)<sup>(8)</sup>.

Các số liệu thống kê đều cho thấy sự phục hồi ấn tượng của ngành công nghiệp không khói sau những năm ảm đạm vì đại dịch.

### (3) Phân công, phối hợp thực hiện chính sách

Để bảo đảm chính sách phục hồi du lịch được thực hiện một cách khoa học và đồng bộ, Ủy ban nhân dân huyện Cô Tô đã phân công rõ trách nhiệm phối hợp tổ chức thực hiện của từng cơ quan, đơn vị, phòng, ban chức năng của huyện và Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn, cụ thể như sau:

*Thứ nhất*, Phòng Văn hóa và Thông tin:

(i) Là cơ quan chủ trì xây dựng chương trình, kế hoạch phối hợp với các cơ quan, ban ngành, các xã, thị trấn triển khai nhiệm vụ phục hồi du lịch trên địa bàn huyện, giúp Ủy ban nhân dân huyện theo dõi, tổng hợp. Định kỳ hàng tháng tổng hợp, báo cáo tình hình triển khai thực hiện kế hoạch và đề xuất những nội dung, biện pháp cần điều chỉnh, bổ sung trình Ủy ban nhân dân huyện xem xét, quyết định.

(ii) Chủ trì, phối hợp với Phòng Tài chính Kế hoạch và Công thương, Phòng Tài nguyên, Môi trường và Nông nghiệp, các ngành liên quan, ủy ban nhân dân các xã, thị trấn để: huy động nguồn lực xã hội hóa, xây dựng phương án, nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng, kỹ thuật đề nghị công nhận bãi tắm Du lịch Hồng Vân (bố trí khu vực hoạt động riêng cho các loại hình kinh doanh thể thao dưới nước). Mời gọi doanh nghiệp xây dựng các sản phẩm du lịch đặc sắc, thân thiện với môi trường tại bãi biển cho du khách check-in, trải nghiệm, thu hút khách du lịch đến huyện Cô Tô (nhà hàng, quán cà phê, mini bar bãi biển... để khách trải nghiệm những khoảnh khắc đặc biệt trong ngày, nhất là trải nghiệm ngắm hoàng hôn trên biển). Vận động các hộ dân thuộc phố đi bộ (đường Nguyễn Trãi, đường Lý Thường Kiệt) xây dựng tuyến phố du lịch, văn minh kiểu mẫu của huyện (tổ chức chỉnh trang mặt tiền, biển chỉ dẫn, quảng cáo, hệ thống chậu hoa, cây xanh mặt tiền, đèn chiếu sáng). Tổ chức tập huấn cho đội ngũ nhân viên

trực tiếp tham gia hoạt động du lịch, nhất là đội ngũ hướng dẫn viên, đội ngũ lái xe điện, xe ôm trên địa bàn, triển khai bộ quy tắc ứng xử du lịch huyện Cô Tô, Luật Du lịch năm 2017.

*Thứ hai*, Phòng Tài chính - Kế hoạch: Vận động các khách sạn 2, 3 sao trên địa bàn ứng dụng công nghệ trong thanh toán dịch vụ du lịch hướng tới giảm thiểu thanh toán bằng tiền mặt, hướng dẫn du khách du lịch sử dụng các hình thức thanh toán điện tử trên các thiết bị thông minh.

*Thứ ba*, Phòng Tài nguyên Môi trường và Nông nghiệp: Phối hợp với Phòng Văn hóa - Thông tin, Phòng Tài chính - Kế hoạch và Phòng Công Thương, Ban quản lý Dự án huyện tạo điều kiện thu hút các doanh nghiệp đầu tư xây dựng cơ sở vật chất phục vụ khách du lịch; xây dựng đề án phát triển sản phẩm tiêu thụ công nghiệp phục vụ du lịch. Quản lý chặt chẽ các phương tiện tàu đang hoạt động, đánh bắt trên vùng biển huyện Cô Tô, yêu cầu ký cam kết không xả rác xuống biển, có thùng đựng rác riêng, yêu cầu các phương tiện tàu, thuyền không đỗ tại khu vực bãi biển trước tượng đài Bác Hồ, khu vực cảng tàu du lịch gây mất mỹ quan (yêu cầu toàn bộ phương tiện đỗ tại khu vực Âu cảng...). Hướng tới phát triển tour thăm quan làng chài trên biển về đêm tại khu vực Âu cảng, vừa tạo điều kiện phát triển các dịch vụ tại Âu cảng. Xây dựng kế hoạch phát triển các sản phẩm nông nghiệp sạch, kinh doanh tại chỗ, tiếp thị quảng bá trên thị trường góp phần phát triển kinh tế địa phương. Tổ chức quản lý, kiểm tra, hướng dẫn công tác bảo vệ môi trường tại các khu, điểm du lịch bảo đảm sự phát triển du lịch một cách bền vững. Căn cứ vào quy hoạch của các khu, điểm du lịch đã được phê duyệt để phối hợp với các cơ quan, đơn vị trên địa bàn triển khai thực hiện có hiệu quả và tạo điều kiện thuận lợi cho các đơn vị đầu tư trong việc giao đất và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.

*Thứ tư*, Phòng Y tế: chủ trì, phối hợp với các cơ quan, ban ngành, đơn vị trong công tác kiểm tra, bảo đảm vệ sinh an toàn thực phẩm tại các nhà hàng, các điểm kinh doanh du lịch, các cơ sở bán quán ăn đêm. Chủ động triển khai các biện pháp phòng, chống các dịch bệnh tại các khu di tích, các điểm tham quan du lịch.

*Thứ năm*, Phòng Lao động, Thương binh và Xã hội: Chủ trì, phối hợp với Phòng Tài nguyên - Môi trường, Phòng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn khảo sát nhu cầu học nghề. Tham mưu giúp Ủy ban nhân dân huyện mở các lớp đào tạo nghề nông nghiệp, phi nông nghiệp cho các tầng lớp nhân dân nhằm phục vụ phát triển du lịch trên địa bàn. Chú trọng tham mưu công tác đào tạo nghề du lịch cho Nhân dân trên đảo.

*Thứ sáu*, Đài Truyền thanh - Truyền hình huyện: xây dựng các chuyên trang, chuyên mục, tăng cường các tin, bài tuyên truyền quảng bá hình ảnh du lịch của huyện. Phản ánh kịp thời những việc làm tốt, cách làm hay, đồng thời phê phán những việc còn hạn chế trong quá trình thực hiện công tác phục hồi và phát triển du lịch của huyện.

*Thứ bảy*, Công an huyện: có phương án bảo đảm an toàn cho du khách theo hướng tăng cường tuyên truyền, vận động nhân dân địa phương chấp hành các phương án phòng chống dịch bệnh, tuân thủ Luật Giao thông đường bộ, đường thủy và tích cực tham gia bảo đảm an ninh trật tự, an toàn xã hội tại địa phương. Chủ trì, phối hợp với các xã, thị trấn chỉ đạo các phương tiện tham gia vận chuyển hành khách phải bố trí đủ nhân lực bảo đảm vệ sinh môi trường, an ninh an toàn, có thái độ phục vụ thân thiện; tổ chức các lớp tập huấn văn hóa ứng xử đối với lái xe, thông tin hướng dẫn, hỗ trợ khách du lịch bảo đảm thuận tiện.

*Thứ tám*, Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn: căn cứ nội dung Kế hoạch, theo dõi sát diễn biến của dịch bệnh và đặc điểm tình hình, điều kiện thực tế của địa phương để xây dựng kế hoạch phục hồi du lịch trên địa bàn.

*(4) Kiểm tra, giám sát và đánh giá quá trình thực thi chính sách*

Trong việc lãnh đạo, chỉ đạo tổ chức thực hiện chính sách phục hồi và phát triển du lịch, huyện Cô Tô rất quan tâm đến công tác kiểm tra, đánh giá, giám sát, sơ kết, tổng kết việc thực thi chính sách. Trên cơ sở đánh giá kết quả phục hồi và phát triển du lịch năm 2020, huyện đã rút ra những kinh nghiệm trong triển khai thực hiện chính sách phục hồi và phát triển du lịch bền vững, từ đó, tiếp tục ban hành Kế hoạch số 64/KH-UBND ngày 07/4/2021 của Ủy ban nhân dân huyện Cô Tô về kế hoạch du lịch năm 2021.

Thời gian qua, Ủy ban nhân dân huyện đã chỉ đạo các phòng, ban chức năng và Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn thực hiện kiểm tra, hướng dẫn và yêu cầu 100% các cơ sở lưu trú ký cam kết thực hiện nghiêm việc khai báo lưu trú, xử phạt 66 cơ sở lưu trú vi phạm các quy định về đăng ký lưu trú và quản lý an ninh, trật tự, xử phạt tổng số tiền là 48,75 triệu đồng; xử phạt hành chính 01 cơ sở vi phạm lỗi kinh doanh ngành, nghề có điều kiện về an ninh trật tự mà không có giấy chứng nhận đủ điều kiện về an ninh trật tự, xử phạt 10 triệu đồng<sup>(9)</sup>.

Tổ chức 01 đợt kiểm tra đối với 03 cơ sở tại bãi tắm Vàn Cháy và bãi tắm tự phát Hồng Vàn về hoạt động mô tô nước và khu vui chơi dưới nước; các cơ sở vi phạm quy định không có giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh hoạt động thể thao dưới nước; đăng ký phương tiện; an toàn kỹ thuật theo quy định; không có chứng chỉ nghiệp vụ liên quan đến hoạt động kinh doanh. Đã lập biên bản đối với các hành vi vi phạm; ban

hành Công văn số 780/UBND-VHTT ngày 13/4/2020 của Phòng Văn hóa và Thông tin về việc dừng hoạt động kinh doanh thể thao dưới nước đối với các hộ kinh doanh không đủ điều kiện trên địa bàn xã Đồng Tiến.

Kiểm tra 40 đò chở khách tuyến Bắc Vân - Cô Tô Con, đối với đò chở khách du lịch đã tuyên truyền nâng cao nhận thức, kỹ năng phục vụ khách du lịch, niêm yết giá cả công khai, có nội quy phục vụ rõ ràng, bảo đảm cơ sở vật chất, an toàn cho khách du lịch, nâng cao ý thức bảo vệ môi trường, cảnh quan.

Công tác bảo đảm vệ sinh an toàn thực phẩm thường xuyên được quan tâm, kiểm tra trên 80 lượt cơ sở trên địa bàn huyện, tiến hành xử lý vi phạm 04 cơ sở kinh doanh hàng quá hạn sử dụng, số tiền phạt 02 triệu đồng, buộc tiêu hủy hàng tại chỗ trị giá 6,915 triệu đồng; cấp 35 giấy chứng nhận cơ sở đủ điều kiện an toàn thực phẩm<sup>(10)</sup>.

Ủy ban nhân dân huyện chỉ đạo các phòng, ban, ngành căn cứ chức năng, nhiệm vụ của từng ngành, thực hiện tốt nhiệm vụ đã được phân công; Phát huy vai trò của cơ quan thường trực quản lý môi trường kinh doanh du lịch, tăng cường quản lý theo từng lĩnh vực liên quan đến môi trường kinh doanh du lịch, tổ chức kiểm tra thường xuyên, liên tục, kịp thời xử lý những vi phạm, những phản ánh của khách du lịch trong hoạt động kinh doanh du lịch, bảo đảm an ninh trật tự, an toàn cho du khách. Chỉ đạo cơ quan chuyên môn phối hợp với các cơ quan chức năng, Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn duy trì và làm tốt công tác kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở các trường hợp bày bán hàng lấn chiếm lòng đường, vỉa hè.

Tại các điểm du lịch, công tác an ninh trật tự, an toàn giao thông, phòng chống cháy nổ được bảo đảm, công tác vệ sinh được quan tâm thường xuyên, không để tồn đọng rác, nước thải mất vệ

sinh trong các khu du lịch. Tình hình an toàn giao thông được bảo đảm, chỉ đạo các ngành chức năng phối hợp với Cảng vụ đường thủy nội địa Quảng Ninh tại huyện Cô Tô, Công ty KaLong điều hành thông suốt, thuận tiện cho khách du lịch. Tại các bãi tắm, bãi đá, điểm cao có nguy cơ tiềm ẩn tai nạn đã tăng cường cắm các biển cảnh báo, biển cấm, phao tiêu và bố trí nhân lực trực bảo đảm an toàn cho khách du lịch. Duy trì thường trực y tế, cứu hộ, cứu nạn tại bãi tắm du lịch Vân Cháy. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền về bảo đảm vệ sinh môi trường đến người dân và du khách hành hương được thường xuyên, liên tục. Bố trí khu vực bến bãi cho đội ngũ xe điện, xe ôm khu vực cảng phục vụ du khách bảo đảm trật tự, văn minh.

### **3. Đề xuất giải pháp tiếp tục phục hồi và phát triển du lịch huyện Cô Tô**

Trong thời gian tới, để tiếp tục phục hồi và phát triển du lịch bền vững, huyện Cô Tô cần thực hiện đồng bộ một số giải pháp sau:

*(1) Chủ động xây dựng kế hoạch, hoàn thiện cơ chế, chính sách phát triển du lịch*

*Thứ nhất*, chủ động xây dựng và ban hành các kế hoạch phát triển du lịch phù hợp với những diễn biến của dịch bệnh và điều kiện thực tiễn kinh tế - xã hội của huyện.

*Thứ hai*, có cơ chế khuyến khích tinh thần khởi nghiệp, đổi mới, sáng tạo trong hoạt động du lịch, phát triển lực lượng doanh nghiệp du lịch trong các lĩnh vực lữ hành, khách sạn, vận tải khách, cung ứng các sản phẩm, dịch vụ du lịch, vui chơi giải trí, tư vấn du lịch... đơn giản hóa thủ tục hành chính, hỗ trợ hình thành doanh nghiệp du lịch có tính bền vững, có thương hiệu mạnh và đủ sức cạnh tranh cao để chủ động khai thác thị trường khách nội địa.

*Thứ ba*, có chính sách, cơ chế thích hợp huy động nguồn lực của khối tư nhân để phát triển du

lịch; ưu tiên nguồn lực cho công tác quy hoạch, đào tạo nhân lực, nghiên cứu thị trường, xúc tiến, quảng bá, phát triển sản phẩm du lịch; phát triển du lịch cộng đồng; bảo vệ tài nguyên và môi trường du lịch; bảo tồn, tôn tạo và phát huy các giá trị lịch sử, văn hóa, giữ gìn bản sắc địa phương.

(2) *Tiếp tục đổi mới nhận thức, tư duy về phát triển du lịch*

*Thứ nhất*, đẩy mạnh tuyên truyền, nâng cao nhận thức của người dân, doanh nghiệp về vai trò và những đóng góp của du lịch đối với phát triển kinh tế - xã hội của huyện Cô Tô, từ đó nâng cao ý thức, trách nhiệm của người dân, doanh nghiệp và cộng đồng trong thực hiện Bộ quy tắc ứng xử du lịch huyện Cô Tô, ứng xử văn minh, thân thiện với khách du lịch và bảo vệ hình ảnh, môi trường, góp phần phát triển bền vững, không ngừng nâng cao uy tín, thương hiệu và năng lực cạnh tranh của du lịch huyện Cô Tô.

*Thứ hai*, nâng cao nhận thức của cộng đồng doanh nghiệp về trách nhiệm đối với xã hội và môi trường bảo đảm thực hiện các nguyên tắc và lợi ích của hoạt động kinh doanh bền vững, bao gồm gắn phát triển sản phẩm với hỗ trợ nền kinh tế địa phương, tạo việc làm, giảm nghèo và bảo vệ tài nguyên, môi trường. Nâng cao nhận thức của đội ngũ nhân viên ngành du lịch về việc không ngừng nâng cao tính chuyên nghiệp trong cung cấp dịch vụ bảo đảm chất lượng.

(3) *Đẩy mạnh xúc tiến quảng bá du lịch huyện Cô Tô*

*Thứ nhất*, biên tập, thiết kế, xuất bản và phát hành các ấn phẩm quảng bá du lịch huyện Cô Tô dưới nhiều hình thức đa dạng, phong phú và hấp dẫn phù hợp với nhu cầu thị hiếu của từng phân khúc thị trường khách du lịch, phục vụ tuyên truyền tại chỗ, tuyên truyền tại các hội chợ, hội thảo, sự kiện du lịch lớn trong nước.

*Thứ hai*, đầu tư xây dựng các phóng sự, phim

quảng bá du lịch huyện Cô Tô trên các kênh truyền hình quốc gia về các sản phẩm du lịch đặc sắc như: du lịch biển đảo, du lịch trải nghiệm 01 ngày làm ngư dân, truyền thống lịch sử, văn hóa ẩm thực nổi tiếng của huyện Cô Tô...

*Thứ ba*, nâng cấp và xây dựng mới các website để giới thiệu về các điểm du lịch hấp dẫn, các sản phẩm du lịch đặc sắc; thiết lập và quản lý các Group chia sẻ các trải nghiệm và kinh nghiệm của du khách khi sử dụng các dịch vụ du lịch trên đảo. Đồng thời, tích cực quảng bá thương hiệu du lịch huyện Cô Tô trên các nền tảng mạng xã hội có lượt truy cập cao, thu hút sự tương tác trực tiếp của người dùng như: Facebook, Zalo, Twister, Instagram, Youtube...

*Thứ tư*, đăng ký với cơ quan nhà nước có thẩm quyền tổ chức các hoạt động xúc tiến, hội chợ, triển lãm, các hoạt động văn hóa nghệ thuật, thể dục thể thao nhằm tăng cường quảng bá và thu hút khách du lịch.

*Thứ năm*, tích cực tham gia các hoạt động trong chương trình, sự kiện du lịch quốc gia do Tổng cục Du lịch tổ chức, các sự kiện “Năm Du lịch quốc gia” tại các địa phương đăng cai tổ chức, các hội chợ du lịch trong nước, các hội nghị, hội thảo xúc tiến du lịch của Trung ương, khu vực và các tỉnh, huyện có tiềm năng phát triển du lịch để tuyên truyền, quảng bá về du lịch huyện Cô Tô; vận động các doanh nghiệp du lịch tham gia giới thiệu và chào bán sản phẩm tại các hội chợ, sự kiện du lịch lớn, khuyến khích các doanh nghiệp có chương trình giảm giá, kích cầu nhằm thu hút khách du lịch đến với huyện Cô Tô.

*Thứ sáu*, tổ chức sự kiện Tuần Văn hóa Thể thao và Du lịch nhằm tuyên truyền, quảng bá du lịch huyện Cô Tô, tập trung nguồn lực cho tổ chức các sự kiện quảng bá du lịch huyện Cô Tô vào mùa du lịch thấp điểm (tháng 1, 2, 3, 9, 10, 11, 12).

(4) *Phát triển kết cấu hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch*

*Thứ nhất*, tăng cường đầu tư nâng cấp cơ sở hạ tầng, nhất là hệ thống cảng biển tại khu vực Âu cảng, bến đò Thanh Tân... bảo đảm các hoạt động vận chuyển hành khách được thông suốt, thuận tiện trên toàn huyện.

*Thứ hai*, khuyến khích các nhà đầu tư và tập đoàn du lịch lớn, có kinh nghiệm và ý thức trách nhiệm cao về bảo vệ môi trường đầu tư khu nghỉ dưỡng, trung tâm tổ chức hội nghị, khu dịch vụ phức hợp, trung tâm mua sắm, giải trí cao cấp.

*Thứ ba*, khuyến khích phát triển cơ sở lưu trú, công trình du lịch gắn gũi với thiên nhiên, thân thiện môi trường, sử dụng hiệu quả tài nguyên, bảo vệ môi trường và ứng phó với biến đổi khí hậu. Đa dạng hóa loại hình du lịch, nâng cao tính chuyên nghiệp, đổi mới phương thức, phong cách phục vụ. Quản lý chặt chẽ các nhà

hàng bảo đảm chất lượng, an toàn vệ sinh thực phẩm, bảo đảm trình độ nghiệp vụ phục vụ khách du lịch.

(5) *Phát triển nguồn nhân lực*

*Thứ nhất*, nâng cao chất lượng nhân lực cả về quản lý nhà nước, quản trị doanh nghiệp và kỹ năng nghề du lịch, chú trọng đào tạo lao động lành nghề, quan tâm giáo dục du lịch cộng đồng.

*Thứ hai*, đa dạng các hình thức đào tạo, tăng thời lượng đào tạo thực hành, thăm quan mô hình thực tế; chú trọng đào tạo kỹ năng cho đội ngũ trực tiếp phục vụ du lịch, đặc biệt là đội ngũ hướng dẫn viên, thuyết minh viên. Khuyến khích doanh nghiệp trực tiếp phối hợp với cơ sở đào tạo tham gia đào tạo nhân lực du lịch.

*Thứ ba*, định hướng, tuyên truyền người dân có ý thức, thái độ ứng xử văn minh, thân thiện với khách du lịch hướng tới mỗi người dân là một đại sứ du lịch ♦

(1), (3) Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam: *Luật Du lịch*, Nxb. Chính trị quốc gia Sự thật, Hà Nội, khoản 1 Điều 3, khoản 14 Điều 3, 2017.

(2) UNEP, UNWTO: *“Making Tourism More Sustainable - A Guide for Policy Makers”*, Madrid, Spain, 2005.

(4) Thủ tướng Chính phủ: *Quyết định số 201/QĐ-TTg ngày 22/01/2013 về phê duyệt Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*, 2013.

(5) Ủy ban nhân dân huyện Cô Tô: *Báo cáo số 619/BC-UBND ngày 02/12/2021 của Ủy ban nhân dân huyện Cô Tô về Tình hình kinh tế - xã hội năm 2021; phương hướng, nhiệm vụ năm 2022*.

(6), (9), (10) Ủy ban nhân dân huyện Cô Tô: *Báo cáo số 602/BC-UBND ngày 30/9/2020 của Ủy ban nhân dân huyện Cô Tô về: Các nội dung, giải pháp kích cầu du lịch, phát triển du lịch Cô Tô giai đoạn từ nay đến hết năm 2020 và sẵn sàng cho du lịch năm 2021*.

(7) Ủy ban nhân dân huyện Cô Tô: *Kế hoạch số 64/KH-UBND ngày 07/4/2021 của Ủy ban nhân dân huyện Cô Tô về Kế hoạch du lịch năm 2021*.

(8) Ủy ban nhân dân huyện Cô Tô: *Báo cáo số 685/BC-UBND ngày 15/12/2022 của Ủy ban nhân dân huyện Cô Tô về Tình hình kinh tế - xã hội năm 2022; Phương hướng, nhiệm vụ năm 2023*.