

TĂNG CƯỜNG VAI TRÒ QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI HẢI PHÒNG

Lê Thị Luyến, Ngô Thị Giang

Khoa Du lịch

Email: luyenlt@dhhp.edu.vn

Ngày nhận bài: 27/3/2020

Ngày PB đánh giá: 27/4/2020

Ngày duyệt đăng: 08/5/2020

TÓM TẮT: Hoạt động du lịch ngày càng phát triển tại thành phố Hải Phòng. Trong những năm vừa qua, đội ngũ hướng dẫn viên du lịch trên địa bàn thành phố luôn nhận được sự quan tâm, đãi ngộ từ các ban ngành và các cấp. Tuy nhiên, hoạt động quản lý Nhà nước đối với đội ngũ hướng dẫn viên còn nhiều bất cập. Tăng cường vai trò quản lý Nhà nước đối với hướng dẫn viên du lịch tại Hải Phòng là giải pháp hữu hiệu cho những hạn chế trên.

Từ khóa: quản lý nhà nước, du lịch, hướng dẫn viên du lịch

INCREASE THE ROLE OF STATE MANAGEMENT FOR TOUR GUIDE IN HAI PHONG

ABSTRACT: Tourism activities have been growing in Haiphong city. In recent years, the team of tour guides in the city has always received the attention and preferential treatment from many departments. However, the state management activities for the tour guides are still inadequate. Increasing the role of state management for tour guides in Hai Phong is an effective solution to the above limitations.

Keywords: state management, tourism, tour guides

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong những năm qua, ngành du lịch thành phố Hải Phòng đã phát triển và đạt được những thành tựu đáng kể. Để có được điều này, các ngành, địa phương, thành viên Ban Chỉ đạo thường xuyên phối hợp chặt chẽ trong công tác quản lý Nhà nước về du lịch, kiểm tra xử lý vi phạm, từng bước chấn chỉnh, đưa hoạt động kinh doanh du lịch vào nề nếp.

Tuy nhiên, công tác quản lý Nhà nước về hướng dẫn viên du lịch của Hải Phòng còn nhiều hạn chế như: Các điểm du lịch vẫn xuất hiện các hướng dẫn viên hành

nghề nhưng không có thẻ hướng dẫn; hiện tượng bằng giả trong hồ sơ cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch ngày càng phổ biến;... Điều này làm cho chất lượng dịch vụ du lịch cung cấp cho khách không được đảm bảo, gây ảnh hưởng đến việc xây dựng thương hiệu du lịch của thành phố. Do đó, vấn đề cấp thiết hiện nay là cần phải có những giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả công tác quản lý Nhà nước về hướng dẫn viên du lịch của Hải Phòng.

2. NỘI DUNG

2.1. Quản lý Nhà nước đối với hướng dẫn viên du lịch

2.1.1. Khái niệm quản lý Nhà nước về du lịch

Có rất nhiều khái niệm Quản lý Nhà nước về du lịch được các tác giả nghiên cứu đưa ra. Dưới đây là các khái niệm được dùng phổ biến.

S.Medlik (1995) đã cho rằng, trong quản lý Nhà nước về du lịch, các chính sách phải dựa trên một kết hợp chặt chẽ của kinh tế, chính trị, xã hội và các đối tượng về không gian. Những đối tượng này phải được đặt vào một khuôn khổ mang tính quyết định mà chức năng chính của nó là việc đạt được mục tiêu với những ý nghĩa cụ thể trong một khoảng thời gian nhất định. Thiết lập chính sách trong du lịch không phải là một nhiệm vụ phức tạp với chính phủ, mà là việc phát triển thông qua sự cộng tác với các tổ chức du lịch và ngành công nghiệp du lịch [7; Tr. 18].

Theo TS Phạm Hồng Long thì quản lý Nhà nước về du lịch được định nghĩa như sau: “Quản lý Nhà nước về du lịch là sự tác động có tổ chức và điều chỉnh bằng quyền lực pháp luật Nhà nước đối với các quá trình, các hoạt động du lịch của con người để duy trì và phát triển ngày càng cao các hoạt động du lịch trong nước và du lịch quốc tế nhằm đạt được các hiệu quả kinh tế xã hội mà Nhà nước đặt ra” [1; Tr. 22].

Như vậy, quản lý Nhà nước về du lịch là sự tác động có tổ chức của Nhà nước thông qua các công cụ và phương thức mang bản chất quyền lực Nhà nước để điều chỉnh và định hướng cho hoạt động du lịch nhằm đạt được những mục tiêu định trước của Nhà nước.

2.1.2. Vai trò của quản lý Nhà nước về du lịch

Về vai trò của quản lý Nhà nước đối với du lịch, tác giả Nguyễn Tấn Vinh (2008) cho rằng:

- Quản lý Nhà nước về du lịch có vai trò thúc đẩy ngành du lịch địa phương phát triển mạnh mẽ và bền vững;

- Giúp thị trường du lịch được mở rộng;

- Quản lý Nhà nước xác lập thể chế thị trường du lịch, mở rộng và giúp cho sự vận động của các yếu tố thị trường được thông suốt.

- Việc xác định đúng chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan nhà nước, xác định rõ mức độ và hình thức can thiệp vào nền kinh tế nhằm khai thác triệt để các lợi thế, đồng thời khắc phục những thất bại của Nhà nước lẫn thị trường.

2.1.3. Quản lý Nhà nước đối với hướng dẫn viên du lịch (theo thông tư 06/2017 - BVHTTDL) [3]

Thông tư 06/2017/TT-BVHTTDL được Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành ngày 15/12/2017. Trong đó, các quy định về hướng dẫn viên được thể hiện từ điều 13 đến 17 trong chương 4 của thông tư. Cụ thể như sau:

Điều 13. Tiêu chuẩn thành thạo ngoại ngữ của hướng dẫn viên du lịch quốc tế

1. Người sử dụng thành thạo ngoại ngữ quy định tại điểm c Khoản 2 Điều 59 Luật Du lịch là người đáp ứng một trong các tiêu chuẩn sau:

a) Có bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành ngoại ngữ;

b) Có bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên theo chương trình đào tạo bằng tiếng nước ngoài;

c) Có bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên ở nước ngoài;

d) Có chứng chỉ hoặc giấy chứng nhận ngoại ngữ bậc 4 trở lên Khung năng lực

ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam hoặc B2 trở lên Khung tham chiếu trình độ ngoại ngữ chung Châu Âu, còn thời hạn hoặc được cấp trong vòng 05 năm đối với chứng chỉ hoặc giấy chứng nhận ngoại ngữ không quy định thời hạn, do tổ chức, cơ quan có thẩm quyền cấp đạt mức yêu cầu theo quy định tại Phụ lục I Thông tư này.

2. Văn bằng, chứng chỉ, giấy chứng nhận do cơ sở đào tạo nước ngoài cấp phải được công nhận theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo và Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

Điều 14. Nội dung bồi dưỡng nghiệp vụ hướng dẫn du lịch

1. Nội dung bồi dưỡng nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa gồm:

a) Kiến thức cơ sở ngành: địa lý Việt Nam; lịch sử Việt Nam; văn hóa Việt Nam; hệ thống chính trị Việt Nam và các văn bản pháp luật liên quan đến du lịch;

b) Kiến thức chuyên ngành và nghiệp vụ: tổng quan du lịch; khu du lịch, điểm du lịch Việt Nam; tâm lý khách du lịch; nghệ thuật giao tiếp và ứng xử trong hướng dẫn du lịch; kỹ năng nghiệp vụ hướng dẫn; y tế du lịch;

c) Thực hành kỹ năng nghiệp vụ hướng dẫn;

d) Thực tế nghề nghiệp cuối khóa.

2. Nội dung bồi dưỡng nghiệp vụ hướng dẫn du lịch quốc tế gồm:

a) Kiến thức cơ sở: địa lý Việt Nam; lịch sử Việt Nam; văn hóa Việt Nam; lịch sử văn minh thế giới; hệ thống chính trị Việt Nam và các văn bản pháp luật liên quan đến du lịch;

b) Kiến thức chuyên ngành và nghiệp vụ: tổng quan du lịch; khu du lịch, điểm du lịch Việt Nam; tâm lý khách du lịch; giao lưu văn hóa quốc tế; nghệ thuật giao tiếp và ứng xử trong hướng dẫn du lịch quốc tế; kỹ năng nghiệp vụ hướng dẫn; y tế du lịch; xuất nhập cảnh, hàng không và lưu trú; lễ tân ngoại giao;

c) Thực hành kỹ năng nghiệp vụ hướng dẫn;

d) Thực tế nghề nghiệp cuối khóa.

Điều 15. Tổ chức thi, cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch

1. Cơ sở đào tạo đáp ứng các tiêu chí sau được tổ chức thi, cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch:

a) Là cơ sở đào tạo bậc cao đẳng trở lên có chức năng đào tạo chuyên ngành hướng dẫn du lịch, quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành;

b) Có đề án tổ chức thi gồm các nội dung chủ yếu sau đây: ngân hàng đề thi đáp ứng nội dung quy định tại Điều 14 và điểm a Khoản 3 Điều này, quy trình tổ chức, cơ sở vật chất kỹ thuật và hội đồng thi;

c) Không vi phạm các quy định về tổ chức thi, cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch trong thời hạn 03 năm tính đến ngày cơ sở đào tạo tổ chức kỳ thi.

2. Cơ sở đào tạo có trách nhiệm:

a) Tuân thủ sự kiểm tra, giám sát và hướng dẫn về nghiệp vụ của Tổng cục Du lịch;

b) Cập nhật, bổ sung 02 năm một lần ngân hàng đề thi;

c) Lưu trữ hồ sơ thí sinh, bài thi, kết quả thi và các giấy tờ liên quan đến kỳ thi theo quy định của pháp luật;

d) Gửi thông báo kèm theo đề án tổ chức thi quy định tại điểm b Khoản 1 Điều này về Tổng cục Du lịch trước 30 ngày tổ chức kỳ thi;

đ) Gửi kết quả thi về Tổng cục Du lịch và cập nhật danh sách thí sinh được cấp chứng chỉ lên trang thông tin điện tử về quản lý hướng dẫn viên trong thời hạn 45 ngày, kể từ ngày kết thúc kỳ thi.

3. Thẩm quyền của Tổng cục Du lịch:

a) Quy định cấu trúc và dung lượng đề thi nghiệp vụ hướng dẫn du lịch trên cơ sở nội dung quy định tại Điều 14 Thông tư này và công bố công khai trên Cổng thông tin điện tử Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Đề thi bao gồm phần lý thuyết và kỹ năng;

b) Hướng dẫn, kiểm tra, giám sát công tác tổ chức thi, cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch;

c) Yêu cầu cơ sở đào tạo không được tổ chức thi nghiệp vụ điều hành du lịch khi phát hiện cơ sở đào tạo không đáp ứng các tiêu chí quy định tại Khoản 1 Điều này cho đến khi đáp ứng đủ tiêu chí.

4. Chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa, chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch quốc tế được cấp cho người đạt kết quả trong kỳ thi nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tương ứng.

Điều 16. Nội dung kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm

1. Lý thuyết về nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm:

a) Đặc điểm tâm lý khách du lịch theo thị trường, giới tính, lứa tuổi;

b) Kỹ năng giao tiếp bằng lời nói, bằng ngôn ngữ cơ thể;

c) Kỹ năng giải quyết tình huống;

d) Quy trình hướng dẫn du lịch tại điểm, các kỹ năng hướng dẫn du lịch chuyên biệt.

2. Kiến thức về khu du lịch, điểm du lịch:

a) Khái quát chung về địa phương;

b) Khái quát chung về lịch sử phát triển của khu du lịch, điểm du lịch;

c) Các đặc điểm cơ bản của khu du lịch, điểm du lịch;

d) So sánh giá trị của khu du lịch, điểm du lịch của địa phương với một vài khu du lịch, điểm du lịch tương đồng.

3. Thực hành bài giới thiệu về khu du lịch, điểm du lịch.

Điều 17. Khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế

1. Nội dung khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế có thời lượng 30 tiết, bao gồm:

a) Tình hình du lịch thế giới, xu hướng và triển vọng;

b) Tình hình kinh tế, chính trị, xã hội của đất nước;

c) Hệ thống các văn bản pháp luật mới liên quan đến du lịch;

d) Hệ thống tổ chức quản lý Nhà nước về du lịch;

đ) Tình hình phát triển du lịch Việt Nam, thông tin về sản phẩm du lịch mới, sản phẩm du lịch chủ đạo;

e) Các biện pháp bảo đảm an ninh, an toàn cho khách du lịch.

2. Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch công bố kế hoạch tổ chức các

khóa cập nhật kiến thức và cấp Giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế.

3. Căn cứ Kế hoạch tổ chức các khóa cập nhật kiến thức do Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch công bố, hướng dẫn viên gửi đăng ký đến Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày kết thúc khóa cập nhật kiến thức, Sở Du lịch,

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch có trách nhiệm cấp Giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế. Giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức có giá trị 01 năm kể từ ngày cấp.

2.2. Thực trạng quản lý Nhà nước đối với hướng dẫn viên du lịch tại Hải Phòng

2.2.1. Cơ cấu bộ máy tổ chức quản lý Nhà nước về du lịch của Hải Phòng



Sơ đồ 1. Cơ cấu tổ chức bộ máy Sở Du lịch Hải Phòng

(Nguồn: Sở Du lịch Hải Phòng [5])

Theo sơ đồ trên, bộ máy quản lý Nhà nước về du lịch của Hải Phòng được chia thành 5 phòng ban. Trong đó, phòng Thanh tra và phòng Quản lý Lữ hành chịu trách nhiệm trực tiếp trong công tác quản lý Nhà nước về du lịch tại đây. Có thể thấy, bộ máy tổ chức quản lý Nhà nước về du lịch của Hải Phòng đã được tổ chức đúng theo Quyết định 666/QĐ-UBND về việc thành lập Sở Du lịch Hải Phòng ngày 26/4/2016. Đây là tiền đề căn bản và quan trọng trong công tác quản lý Nhà nước về du lịch tại Hải Phòng. Tuy nhiên, số lượng thanh tra

du lịch tại Hải Phòng là 4 người. Con số này là quá ít ỏi để có thể kiểm soát hoạt động du lịch trên tất cả các điểm du lịch của thành phố theo đúng quy định và đảm bảo chất lượng.

2.2.2. Hoạt động quản lý Nhà nước đối với hướng dẫn viên du lịch tại Hải Phòng

* Về trình độ ngoại ngữ của hướng dẫn viên du lịch quốc tế tại Hải Phòng

Tính đến tháng 3 năm 2020, Sở Du lịch Hải Phòng thực hiện cấp, đổi 114 thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, 79

thể hướng dẫn viên du lịch nội địa, nâng tổng số lên 258 thể hướng dẫn viên nội địa và 209 thể hướng dẫn viên quốc tế. Các

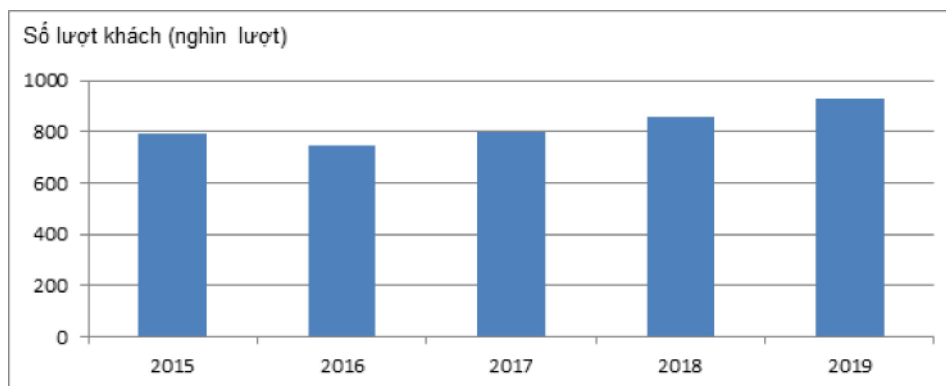
hướng dẫn viên du lịch quốc tế tập trung vào các nhóm ngôn ngữ sau:

Bảng 1. Cơ cấu hướng dẫn viên du lịch quốc tế tại Hải Phòng tháng 3 năm 2020

STT	Ngôn ngữ	Số lượng (Người)	Tỉ lệ (%)
1	Anh	96	45,9
2	Pháp	11	5,2
3	Đức	2	0,9
4	Trung Quốc	84	40,1
5	Nhật Bản	6	2,8
6	Hàn Quốc	2	0,9
7	Nga	8	4,2
Tổng		209	100

(Nguồn: *huongdanvien.vn*[6])

Trong đó, số lượng khách du lịch quốc tế đến Hải Phòng được thể hiện trong bảng dưới đây:



Biểu đồ 1: Số lượng khách quốc tế đến Hải Phòng từ năm 2015 đến năm 2019

(Nguồn: *Tổng hợp từ số liệu thống kê Kinh tế - Xã hội Hải Phòng* [5])

Khách quốc tế đến Hải Phòng chủ yếu là khách Trung Quốc (chiếm 32%). Ngoài ra còn có các thị trường khách Hàn Quốc (chiếm 9,5%), Nhật Bản (chiếm 6,6%), Mỹ (4,4%), Anh, Pháp, Đức, Đài Loan,... Trong khi đó, qua bảng 1 cho thấy hướng dẫn viên tiếng Anh và tiếng Trung Quốc chiếm tỷ lệ 86% so với tổng hướng dẫn viên quốc tế tại Hải Phòng. Số lượng

hướng dẫn viên tiếng Nhật Bản và Hàn Quốc chiếm tỷ lệ rất nhỏ. Sự mất cân đối trong cơ cấu theo ngoại ngữ của đội ngũ hướng dẫn viên quốc tế gây ra những thiếu hụt nghiêm trọng đối với thị trường khách du lịch trên địa bàn thành phố. Điều này dẫn đến thực tế là vào mùa cao điểm, các công ty lữ hành buộc phải thuê các cộng tác viên biết ngoại ngữ nhưng chưa được

đào tạo và có thể hành nghề hướng dẫn để phục vụ khách du lịch.

*** Về hoạt động bồi dưỡng nghiệp vụ hướng dẫn du lịch**

Sở Du lịch Hải Phòng thường phối hợp với Trường Cao đẳng Nghề Du lịch dịch vụ Hải Phòng tổ chức các lớp bồi dưỡng kiến thức định kỳ mỗi năm một lần (từ năm 2006 đến nay) cho hướng dẫn viên thuộc các công ty du lịch, hãng lữ hành và đơn vị kinh doanh, dịch vụ du lịch trên địa bàn thành phố. Mỗi khóa học thường diễn ra trong 3 ngày. Trong 3 ngày đó, các hướng dẫn viên được giảng viên là các chuyên gia, nhà quản lý, nghiên cứu về du lịch truyền đạt, trao đổi các nội dung liên quan đến bối cảnh du lịch trong và ngoài nước; tình hình phát triển kinh tế - xã hội và du lịch của cả nước và Hải Phòng; quy hoạch chiến lược phát triển du lịch Việt Nam trong tương lai; một số sản phẩm du lịch, thương hiệu du lịch của cả nước và thành phố... Các học viên được trao đổi, chia sẻ những kinh nghiệm trong công tác lữ hành, hướng dẫn... Khóa học ngày càng nhận được sự quan tâm của các hướng dẫn viên. Từ chỗ chỉ có 26 học viên năm 2006, số lượng các học viên tăng trên 50 năm 2016 và cho đến năm 2019 đã thu hút được trên 90 học viên tham gia. Sau khóa học, các học viên viết bài thu hoạch và được cấp chứng chỉ.

*** Về công tác tổ chức thi, cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch**

Hiện tại, trên địa bàn thành phố Hải Phòng có hai cơ sở đủ thẩm quyền và chức năng trong việc tổ chức thi cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch là trường Cao đẳng nghề Du lịch Hải Phòng và trường

Cao đẳng Duyên Hải. Quy trình thi và cấp chứng chỉ tuân thủ theo quy định đã đề ra trong Luật Du lịch Việt Nam năm 2017.

Về thủ tục xin cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch, Sở Du lịch Hải Phòng đã áp dụng quy chế một cửa và tiếp nhận hồ sơ qua cổng thông tin điện tử của thành phố. Điều này tạo thuận lợi cho các thí sinh trong việc tiết kiệm thời gian và chi phí đi lại; phù hợp với xu thế phát triển của cuộc cách mạng khoa học công nghệ.

Theo điều 14 của thông tư 06/2017 - BVHTTDL, cũng như Luật Du lịch Việt Nam năm 2017, đối tượng được xin cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch rất đa dạng. Tuy nhiên, việc phối hợp giữa Sở Du lịch Hải Phòng với các trường đào tạo về du lịch và các chuyên ngành khác trong cả nước còn lỏng lẻo, dẫn đến tình trạng khó phát hiện bằng giả trong hồ sơ xin cấp thẻ của thí sinh.

*** Nội dung kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm**

Hiện nay, số lượng hướng dẫn viên của Hải Phòng là 467 người, bao gồm hướng dẫn viên du lịch quốc tế, hướng dẫn viên du lịch nội địa nhưng không có hướng dẫn viên du lịch tại điểm. Các hoạt động hướng dẫn tại điểm đều do nhân viên thuộc các Ban quản lý điểm đến thực hiện. Vậy nên, công tác kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm của thành phố Hải Phòng đều do Ban quản lý các điểm đến tự triển khai và tiến hành. Điều này gây nên nhiều bất cập trong công tác thanh tra, kiểm tra và đảm bảo chất lượng của Sở Du lịch thành phố.

*** Khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế**

Khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế được Sở Du lịch Hải Phòng tổ chức mỗi năm một lần. Đối tượng của khóa học là những hướng dẫn viên du lịch cần gia hạn thẻ. Sở Du lịch Hải Phòng sẽ gửi thông tin về khóa học thông qua địa chỉ thư điện tử của từng hướng dẫn viên. Lớp học thường được tổ chức ngay tại trụ sở của Sở Du lịch Hải Phòng. Thông qua những khóa học này, hướng dẫn viên du lịch sẽ được cập nhật thông tin về tình hình, xu hướng, triển vọng phát triển du lịch của Việt Nam và thế giới, vị trí của du lịch Việt Nam so với du lịch một số quốc gia khác, bổ sung những thông tin mới, cần thiết để trau dồi thêm vào kho tàng kiến thức của mình, vận dụng lý thuyết một cách linh hoạt, hiệu quả vào thực tiễn, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch.

Đây là một trong những điều kiện để cơ quan chức năng xét cấp, đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch cho các học viên, đồng thời góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, tạo sức hấp dẫn cho các điểm đến du lịch trên địa bàn thành phố.

2.2.3. Thuận lợi và khó khăn của công tác quản lý Nhà nước về hướng dẫn viên du lịch tại Hải Phòng

*** Thuận lợi:**

- Ngày 19/10/2017, UBND thành phố Hải Phòng đã ban hành Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết 08 – NQ/TW ngày 16/1/2017 của Bộ Chính trị về phát triển du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn. Để thực hiện các mục tiêu trên, Hải Phòng đã tập trung nâng cao nhận thức của các cấp, các ngành và nhân dân về tầm quan trọng, ý nghĩa của việc phát triển du lịch, cơ

cấu lại ngành du lịch đảm bảo tính chuyên nghiệp. Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực có chất lượng cao phục vụ phát triển du lịch là ưu tiên hàng đầu của thành phố [4].

- Hải Phòng đã ứng dụng những tiến bộ của khoa học công nghệ vào việc nộp hồ sơ xin cấp thẻ hướng dẫn viên trực tuyến, tiết kiệm chi phí và thời gian cho các ứng viên. Thời gian cấp thẻ được rút ngắn từ 3-5 ngày thay vì từ 7 – 14 ngày như trước đây.

*** Khó khăn:**

- Du lịch phát triển kéo theo số lượng hướng dẫn viên ngày càng nhiều. Tình trạng này dẫn đến việc khó kiểm soát tình hình hoạt động của các hướng dẫn viên trên địa bàn thành phố.

- Vào thời gian cao điểm của mùa du lịch, nhu cầu về hướng dẫn viên của các công ty lữ hành tăng lên, số lượng hướng dẫn viên du lịch của Hải Phòng không đủ để đáp ứng. Hệ quả của điều này là tình trạng những cộng tác viên là sinh viên của các trường Du lịch và các ngành ngoại ngữ tác nghiệp như những hướng dẫn viên mà không có thẻ hành nghề. Kinh nghiệm và trình độ của họ không đủ để đáp ứng những nhu cầu khắt khe của du khách.

- Hiện nay, Ban Thanh tra của Sở Du lịch Hải Phòng chỉ có 04 người trong khi khối lượng công việc quá lớn. Từ đó dẫn đến tình trạng thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động của các hướng dẫn viên tại các điểm du lịch gặp nhiều khó khăn và không bao quát hết được các điểm du lịch.

- Việc phối hợp giữa các cơ sở đào tạo với Sở Du lịch Hải Phòng còn hạn chế nên đã xuất hiện tình trạng bằng giả (bằng tốt nghiệp, chứng chỉ ngoại ngữ) trong hồ sơ cấp thẻ.

2.3. Giải pháp nâng cao hiệu quả công tác quản lý Nhà nước đối với hướng dẫn viên du lịch Hải Phòng

- Giải pháp đầu tiên nhóm tác giả đề ra đó là cần triển khai phổ biến nghị định xử phạt hành chính tới các doanh nghiệp lữ hành, các hội/chi hội hướng dẫn viên và hướng dẫn viên trên địa bàn thành phố. Chỉ khi các doanh nghiệp lữ hành và hướng dẫn viên du lịch nắm bắt và thông hiểu các nghị định, quy định hành nghề cũng như những sai phạm trong quá trình tác nghiệp thì họ mới có thể yên tâm làm việc. Việc triển khai này cần công bố rộng rãi trên các trang web của Sở Du lịch thành phố, trên trang Cổng thông tin điện tử của thành phố, trên những kênh thông tin chính thống của các hội/chi hội hướng dẫn viên.

- Tăng cường thanh tra, kiểm tra, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm và có những hình thức cung cấp những thông tin sai phạm này đến đông đảo khách du lịch để tăng tính chất răn đe. Phối hợp chặt chẽ với ngành Công an trong việc xử lý các cá nhân sử dụng bằng giả trong hồ sơ cấp thẻ.

- Tăng cường mối liên kết với các cơ sở đào tạo trong xác minh tính hợp pháp của văn bằng, chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn.

- Nâng cao tinh thần trách nhiệm trong kiểm tra các văn bằng, chứng chỉ do cơ sở đào tạo nước ngoài cấp.

- Tăng cường nội dung tuyên truyền qui tắc ứng xử văn minh du lịch, qui tắc đạo đức nghề nghiệp hướng dẫn du lịch.

- Tăng cường liên kết giữa các địa phương và giữa địa phương với cơ sở đào tạo để bồi dưỡng cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch trước khi đi làm.

3. KẾT LUẬN

Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết số 08-NQ/TW được UBND thành phố Hải Phòng ban hành ngày 19/10/2017 đã xác định mục tiêu xây dựng, phát triển du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn; phấn đấu đến năm 2030, Hải Phòng trở thành trung tâm du lịch của cả nước. Để thực hiện được mục tiêu trên, thành phố đã đưa ra rất nhiều các giải pháp, một trong số đó là đào tạo và phát triển nguồn nhân lực có chất lượng cao phục vụ phát triển du lịch. Nhóm tác giả đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả công tác quản lý Nhà nước về hướng dẫn viên du lịch, góp phần phát triển du lịch thành phố.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Thị Huy Hoàng (2016), *Quản lý Nhà nước về du lịch ở tỉnh Tây Ninh*, Luận văn thạc sĩ Quản lý công, Học viện Hành chính Quốc Gia.
2. Nguyễn Tấn Vinh (2008), *Hoàn thiện quản lý Nhà nước về du lịch trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng*, Luận án tiến sĩ Kinh tế, Trường Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
3. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2017), *Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL v/v “Quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch”*.
4. Thu Thủy (2017), *Hải Phòng ban hành Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết số 08 của Bộ Chính trị về phát triển du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn*, truy cập ngày 20.3.2020, từ <http://vietnamtourism.gov.vn/index.php/items/25183>.
5. Sở Du lịch Hải Phòng (2017), *Tổ chức bộ máy của Sở Du lịch Hải Phòng*, <http://www.haiphong.gov.vn:8888/Portal/Content.aspx?Organization=SDL&MenuID=17969>, 11/08/2017.
6. Tổng cục du lịch Việt Nam, *Cơ sở dữ liệu trực tuyến hướng dẫn viên du lịch*, truy cập ngày 20/3/2020, <http://www.huongdanvien.vn/index.php/guide/cat/05>.
7. S.Medlik (1995), *Managing Tourism*, Butterworth - Heinemann Ltd.