

QUẢN LÝ ĐIỂM ĐẾN TRONG PHÁT TRIỂN DU LỊCH TẠI TỈNH LONG AN

ĐẶNG HỮU GIANG*

Điểm đến du lịch luôn được coi là vấn đề cốt lõi cần được chú trọng đầu tư nghiên cứu trong hoạt động phát triển du lịch. Hiện nay ngành du lịch tỉnh Long An chưa có những điểm đến du lịch đặc thù chất lượng cao tạo điểm nhấn, ấn tượng, hấp dẫn để thu hút, lưu giữ du khách. Đây là một trong những nguyên nhân quan trọng dẫn đến việc chưa tận dụng được hết lợi thế, tiềm năng sẵn có của điểm đến. Vì vậy, nghiên cứu hoạt động quản lý và các giải pháp về điểm đến để phát triển du lịch bền vững tại tỉnh Long An được tác giả đề cập trong bài viết này.

Từ khóa: chiến lược phát triển du lịch, quản lý điểm đến du lịch, du lịch Long An

Nhận bài ngày: 11/10/2018; đưa vào biên tập: 20/10/2018; phản biện: 20/11/2018; duyệt đăng: 20/12/2018

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Nghị quyết 08 (khóa XII) của Bộ Chính trị đã đề ra đến năm 2020, ngành du lịch cơ bản trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của đất nước, tạo động lực thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội, có tính chuyên nghiệp, có hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật tương đối đồng bộ, hiện đại, sản phẩm du lịch có chất lượng cao, đa dạng, có thương hiệu, mang đậm bản sắc văn hóa dân tộc,

cạnh tranh được với các nước trong khu vực (Bộ Chính trị, 2017).

Để phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn cần có các giải pháp phát triển du lịch, trong đó có vấn đề tạo ra những điểm đến thu hút du khách ở các địa phương.

Tùy vào góc độ nghiên cứu hay quản lý, các nhà khoa học, các nhà quản lý đưa ra nhiều định nghĩa khác nhau về điểm đến du lịch. Tổ chức Du lịch Thế giới (UN World Tourism Organization - UNWTO) (2005: 13) cho rằng: “Điểm đến du lịch là một không gian vật chất

* Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh.

mà du khách lưu trú lại ít nhất một đêm. Nó bao gồm các sản phẩm du lịch như các dịch vụ hỗ trợ, các điểm đến và tuyến điểm du lịch trong thời gian một ngày. Nó có các giới hạn vật chất và quản lý giới hạn hình ảnh, sự quản lý xác định tính cạnh tranh trong thị trường”.

Quản lý điểm đến du lịch là thông qua sự hợp tác giữa các nhà cung ứng dịch vụ, đảm bảo cung cấp chuỗi dịch vụ liên tục tại điểm đến và đảm bảo cho hoạt động marketing, hoạt động dịch vụ lưu trú, giải trí cũng như hoạt động tham quan tại một số điểm du lịch trong vùng.

Trên cơ sở tiếp cận nguồn dữ liệu thứ cấp và điều tra khảo sát trong nghiên cứu, bài viết đã phân tích làm rõ về quản lý điểm đến nhằm đề xuất giải pháp phát triển du lịch Long An.

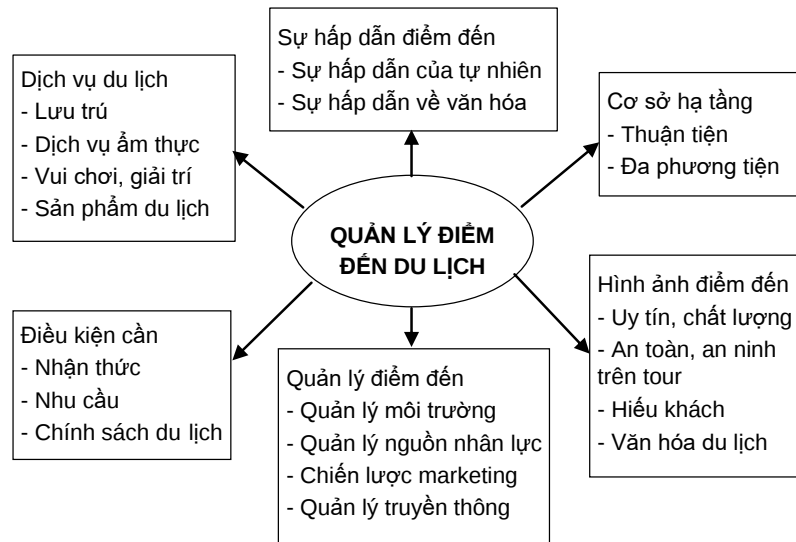
2. MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU, PHƯƠNG PHÁP VÀ DỮ LIỆU NGHIÊN CỨU

2.1. Mô hình nghiên cứu

Nghiên cứu này được thực hiện dựa trên mô hình quản lý theo tiêu chuẩn chất lượng Châu Âu. Đây là mô hình giúp thiết lập một cơ cấu tổ chức thích hợp và một hệ thống quản lý tương ứng ưu việt. Vai trò quyết định trong việc quản lý chất lượng các điểm đến du lịch bao gồm các yếu tố: khả năng lãnh đạo; chiến lược và chính sách; quản lý con người; nguồn tài nguyên; quá trình thực hiện; sự hài lòng của du khách; sự hài lòng của mọi người; tác động lên xã hội và lợi nhuận từ hoạt động du lịch.

Dựa trên các mô hình quản lý theo tiêu chuẩn chất lượng Châu Âu và các mô hình cạnh tranh điểm đến được phát triển bởi các nhà nghiên cứu du lịch, đặc biệt là Yoon (2002), Ritchie và Crouch (2003), Craigwell và More (2008), nghiên cứu đề xuất mô hình quản lý điểm đến cho du lịch tỉnh Long

Sơ đồ 1. Mô hình quản lý điểm đến du lịch tại Long An



Nguồn: Đặng Hữu Giang, 2017.

An như Sơ đồ 1.

Mô hình quản lý điểm đến tại Long An nhấn mạnh các yếu tố: sự hấp dẫn điểm đến; sự hấp dẫn về văn hóa; dịch vụ du lịch; cơ sở hạ tầng; quản lý điểm đến; hình ảnh điểm đến.

2.2. Phương pháp và dữ liệu nghiên cứu

Để tìm hiểu hoạt động quản lý điểm đến du lịch tại tỉnh Long An, ngoài thông tin từ các báo cáo của Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch Long An mà chủ yếu là dữ liệu về hoạt động quản lý điểm đến tại tỉnh Long An từ năm 2010 đến 2020, thì nghiên cứu còn được thực hiện thông qua khảo sát và

phỏng vấn sâu đối với các đơn vị, doanh nghiệp và cá nhân về điểm đến và quản lý điểm đến du lịch Long An.

Với đề tài *Nghiên cứu hoạt động quản lý điểm đến nhằm phát triển du lịch bền vững tại tỉnh Long An* do Đặng Hữu Giang làm chủ nhiệm (Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh, năm 2017) đã khảo sát là 250 phiếu, trong đó 150 phiếu đối với khách du lịch; 100 phiếu đối với các công ty lữ hành được thực hiện từ tháng 3 đến tháng 10 năm 2017 với nội dung câu hỏi khảo sát như Bảng 1.

Bảng 1. Câu hỏi khảo sát đánh giá điểm đến du lịch tỉnh Long An

I	Ông/Bà đánh giá thế nào về điều kiện giao thông đến và tại điểm du lịch
1	Chất lượng đường giao thông đến điểm du lịch
2	Chất lượng đường giao thông nội bộ điểm du lịch
3	Chất lượng và tính hữu ích của hệ thống biển chỉ dẫn giao thông đến điểm du lịch (vị trí đặt, chất lượng, thiết kế của biển)
4	Chất lượng và tính hữu ích của hệ thống biển chỉ dẫn trong nội bộ điểm du lịch (vị trí đặt, chất lượng, thiết kế của biển...)
5	Sự thuận lợi trong việc tiếp cận điểm du lịch (tiếp cận bằng nhiều loại phương tiện giao thông)
6	Sự thuận lợi, vị trí và qui mô khu vực đỗ xe cho khách của điểm du lịch
II	Ông/Bà đánh giá như thế nào về việc đảm bảo vệ sinh môi trường của điểm du lịch
7	Chất lượng nước sạch sử dụng
8	Sự bố trí và phục vụ tại các nhà vệ sinh trong điểm du lịch
9	Sự trong lành của môi trường không khí trong điểm du lịch
10	Sự kiểm soát tiếng ồn trong điểm du lịch
11	Sự bố trí hệ thống thùng rác và công tác thu gom rác thải từ các thùng rác
12	An ninh, an toàn trong điểm du lịch
III	Ông/Bà đánh giá thế nào về cảnh quan của điểm du lịch
13	Sự hấp dẫn của quang cảnh thiên nhiên
14	Sự bố trí hệ thống điện chiếu sáng, điện sinh hoạt
15	Sự bố trí các công trình kiến trúc và không gian tổng thể của điểm du lịch

IV	Ông/Bà đánh giá thế nào về các dịch vụ vui chơi, giải trí, tham quan trong điểm du lịch
16	Sự đa dạng của các điểm tham quan và sự đa dạng của các chương trình tham quan
17	Sự phong phú của các điểm mua sắm hàng hóa và đồ lưu niệm
18	Sự phong phú của các hoạt động vui chơi giải trí
V	Ông/Bà đánh giá thế nào về dịch vụ lưu trú và ăn uống trong điểm du lịch
19	Các dịch vụ trong cơ sở lưu trú của điểm du lịch (khách sạn, nhà nghỉ...)
20	Các dịch vụ phục vụ ăn uống trong các nhà hàng của điểm du lịch
21	Món ăn ngon, hấp dẫn
VI	Ông/Bà đánh giá thế nào về các chính sách phục vụ của điểm du lịch
22	Thời gian phục vụ
23	Quy trình tiếp nhận và xử lý việc đặt/hủy dịch vụ
24	Các chương trình khuyến mại
25	Việc áp dụng các hình thức thanh toán
VII	Ông/Bà đánh giá thế nào về giá dịch vụ của điểm du lịch
26	Giá vé tham quan
27	Giá dịch vụ vui chơi giải trí
28	Giá đồ ăn uống
29	Giá dịch vụ lưu trú
30	Giá dịch vụ vận chuyển tại điểm du lịch

Nguồn: Đặng Hữu Giang, 2017.

Để thu thập thông tin, ý kiến đại diện về điểm đến du lịch, chất lượng khai thác và dịch vụ tại điểm đến, những giải pháp góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả khai thác điểm đến du lịch, nghiên cứu tiến hành phỏng vấn sâu các nhà quản lý ở Sở Văn hóa Thông tin và Du lịch, các doanh nghiệp tham gia khai thác hoạt động du lịch, Hiệp hội Du lịch, cộng đồng dân cư địa phương, nơi có các điểm đến du lịch trong thời gian từ tháng 3 đến tháng 10 năm 2017.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ BÌNH LUẬN

3.1. Kết quả nghiên cứu

Thị trường khách du lịch đến Long An

những năm qua tăng trưởng liên tục và mở rộng nhiều thị trường mới.

3.1.1. Số lượng khách du lịch đến Long An

Theo Báo cáo số 2186/BC-SVHTTDL của Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch Long An, trong năm 2017, Long An thu hút 1.060.000 lượt khách, đạt 95% so với kế hoạch, tăng 16% so với năm 2016. Trong đó, khách quốc tế là 15.000 lượt khách, đạt 94% so với kế hoạch, tăng 25% so với năm 2016. Tổng doanh thu du lịch ước đạt khoảng 485 tỷ đồng, đạt 95% so với kế hoạch, tăng 18% so với cùng kỳ năm 2016 (Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch Long An, 2017).

Kết quả điều tra của nhóm nghiên cứu điểm đến du lịch tỉnh Long An cho thấy: Khách du lịch biết đến Long An thông qua gia đình và bạn bè (44,2%), qua Internet (40,3%), số ít khác biết về Long An qua hãng lữ hành hay qua tivi.

Phần lớn khách được hỏi cho biết: đi du lịch Long An kết hợp đi đến Tiền Giang (32,3%) và Cần Thơ (32,3%), một số khách chỉ đi du lịch ở Long An (21,5%) và số ít khách du lịch kết hợp đi Đồng Tháp, An Giang hay Vĩnh Long.

Khách du lịch quốc tế đến Long An với lý do chính vì đây là điểm đến mới (40,9% người được hỏi trả lời) và là

điểm đến dễ tiếp cận (40,9%), số ít đến đây với lý do Long An là điểm đến có hoạt động du lịch phong phú (18,2%).

3.1.2. Đánh giá của khách du lịch đối với dịch vụ điểm đến du lịch Long An

Qua kết quả điều tra cho thấy, đánh giá của khách du lịch nội địa về điểm đến du lịch tại tỉnh như sau:

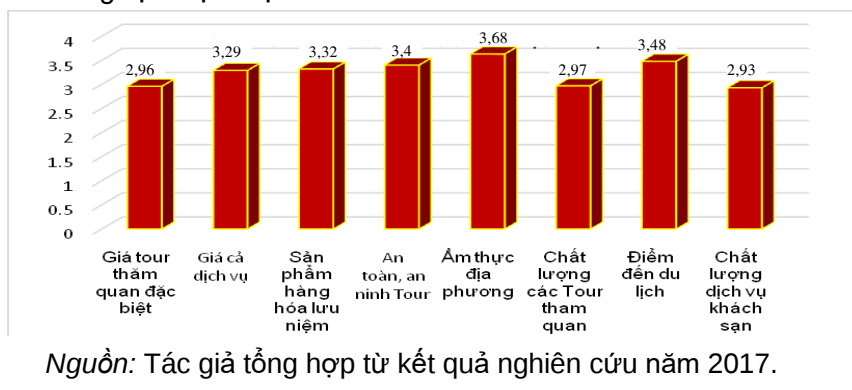
Về chất lượng cơ sở lưu trú tại Long An: Khách du lịch nội địa hài lòng với chất lượng dịch vụ (đạt trung bình 2,93 điểm), đồ ăn và vệ sinh (trung bình đạt 3 điểm).

Về dịch vụ vận chuyển: Khách du lịch hài lòng với dịch vụ mặt đất hơn (3,37 điểm) so với dịch vụ mặt nước (2,96 điểm).

Về đánh giá tour tham quan: Khách du lịch nội địa hài lòng nhiều nhất với phong cảnh của Long An (3,48), chất lượng tham quan (3,04).

Đánh giá chung của khách du lịch nội địa đến Long An là hài lòng với điểm đến, dịch vụ du lịch tại đây (trung bình đạt 3,13 điểm).

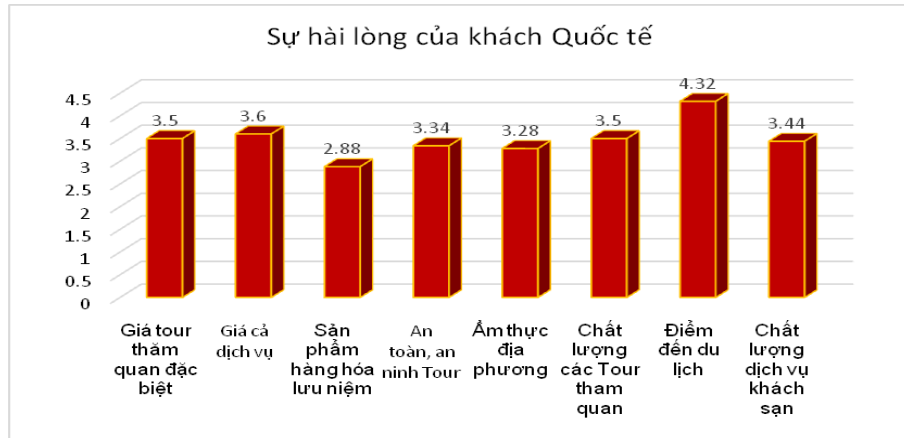
Biểu đồ 1. Kết quả đánh giá của khách du lịch nội địa về chất lượng dịch vụ du lịch



Đánh giá của khách du lịch quốc tế về điểm đến du lịch tại tỉnh Long An như sau:

Về chất lượng dịch vụ của cơ sở lưu trú tại Long An: Khách du lịch quốc tế đánh giá chất lượng của dịch vụ khách sạn, nhà nghỉ trên mức trung bình (điểm đánh giá trung bình đạt 3,44) nhưng chưa đạt mức hài lòng; tương tự với chất lượng của đồ ăn, uống cũng chưa đạt mức hài lòng (3,25); đáng lưu ý khi khách du lịch đánh giá chất lượng vệ sinh chung còn thấp, chưa đạt mức trung bình (2,89).

Biểu đồ 2. Kết quả đánh giá của khách du lịch quốc tế về chất lượng dịch vụ du lịch



Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả nghiên cứu năm 2017.

Đánh giá chung của khách du lịch quốc tế về du lịch Long An là đạt mức hài lòng (đạt trung bình 3,33 điểm).

Như vậy, khách du lịch nội địa hài lòng về chất lượng của dịch vụ khách sạn, nhà nghỉ, đa phần hài lòng với phong cảnh hấp dẫn của Long An và chất lượng của tour tham quan. Tuy nhiên, khách quốc tế chưa hài lòng với dịch vụ khách sạn, nhà nghỉ, chất lượng của đồ ăn, uống tại các cơ sở lưu trú. Họ cho rằng, chất lượng vệ sinh chung (phòng ốc, thực phẩm...) của các cơ sở lưu trú còn thấp, món ăn, đồ uống chưa hợp khẩu vị, hệ thống thông tin tại điểm du lịch chưa

rõ ràng, thiếu bản đồ và biển chỉ dẫn... Điều này ảnh hưởng không nhỏ đến tâm lý quay trở lại của du khách. Riêng đối với dịch vụ và mặt nước thì khách du lịch trong nước chưa hài lòng. Nguyên nhân vì hệ thống cảng và bến thủy nội địa, trên toàn tỉnh có 101 bến thủy nội địa, trong đó có 39 bến đò ngang, nhưng các tàu thủy du lịch trọng tải lớn thiếu, các loại hình kinh doanh vận tải mặt nước chủ yếu là thuyền, ghe quy mô nhỏ, kém chất lượng. Số bến phà ít, chủ yếu lợi dụng địa điểm tự nhiên để cập bến, chưa thể đáp ứng nhu cầu phục vụ cho du khách.

Bảng 2. Hiện trạng nguồn nhân lực quản lý du lịch tại Long An.

TT	Chỉ tiêu	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1	Lao động du lịch (dài hạn)	650	910	944	970	1.136	1.298
1.1	<i>Phân theo trình độ đào tạo</i>						
	- Trình độ trên đại học	0	0	0	0	0	0
	- Trình độ đại học	57	65	68	70	70	60
	- Trình độ cao đẳng	36	45	49	55	55	55
	- Trình độ trung cấp	40	45	55	60	70	70

	- Trình độ sơ cấp	50	150	200	230	250	300
	- Trình độ dưới sơ cấp (qua đào tạo tại chỗ hoặc huấn luyện nghiệp vụ ngắn hạn)	467	605	572	555	691	813
1.2	<i>Phân theo ngành nghề kinh doanh</i>						
	- Cơ sở lưu trú du lịch	502	742	812	830	946	987
	- Nhà hàng	75	77	80	85	100	120
	- Lữ hành	20	20	22	25	30	110
	- Vận chuyển khách du lịch	15	15	17	20	20	25
	- Dịch vụ khác	38	56	13	10	40	56
2	Lao động du lịch mùa vụ	810	830	855	885	1.000	1.100
	- Khách sạn, nhà hàng	360	370	380	390	500	600
	- Lữ hành, vận chuyển khách du lịch	90	95	105	115	120	200
	- Dịch vụ khác	360	365	370	380	380	300

Nguồn: Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch Long An, 2017.

3.1.3. Nhân lực

Qua báo cáo của Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch Long An về nguồn nhân lực du lịch có thể thấy như Bảng 2.

Số liệu cho thấy hiện phần lớn lao động làm việc trong các cơ sở lưu trú, nhà hàng (xấp xỉ 85% tổng số lao động trực tiếp), chỉ có số ít lao động làm việc trong lĩnh vực lữ hành, vận chuyển khách (khoảng 10,5%). Số lượng lao động mùa vụ thấp hơn số lượng lao động dài hạn.

Phần đông lao động có trình độ dưới sơ cấp (qua đào tạo tại chỗ hoặc huấn luyện nghiệp vụ ngắn hạn) là 813 người, chiếm 64% tổng số lao động. Lao động có trình độ sơ cấp, trung cấp chiếm khoảng 30%. Lao động có trình độ cao đẳng, đại học chỉ chiếm 8,9%. Nhìn chung, trình độ nghiệp vụ, ngoại ngữ vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu ngày càng tăng của khách du lịch. Toàn tỉnh mới có một hướng dẫn

viên quốc tế, 31 hướng dẫn viên có thẻ hướng dẫn viên nội địa. Lao động gián tiếp trên địa bàn tỉnh ước khoảng 4.000 người.

Theo đánh giá tổng quát của Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch Long An, thì nguồn nhân lực du lịch của tỉnh hiện nay có những bước phát triển so với các năm trước đây. Đa số nhân lực hoạt động du lịch có tinh thần chịu khó, cần cù, sáng tạo, tuy nhiên chất lượng nhân lực chưa đồng bộ và chưa đều ở từng cơ sở kinh doanh du lịch. Nhìn chung lao động ngành du lịch Long An vẫn ở trong tình trạng vừa thừa, vừa thiếu, chưa đáp ứng được yêu cầu phục vụ khách du lịch trong và ngoài nước. Bên cạnh đó, ngành du lịch của tỉnh còn đặc biệt thiếu nguồn nhân lực chất lượng cao để đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch trong tương lai gần.

3.2. Thảo luận về kết quả nghiên cứu

Điểm mạnh của du lịch Long An được xác định trên cơ sở phân tích những đặc điểm lợi thế so sánh về các yếu tố chủ yếu có tác động đến hoạt động phát triển du lịch.

- *Tính đa dạng về tài nguyên du lịch.* Với bề dày lịch sử và do đặc điểm địa hình là nơi Đồng bằng sông Cửu Long tiếp giáp với Đông Nam Bộ, Long An là địa phương có tiềm năng du lịch khá đa dạng và phong phú, trong đó có nhiều tài nguyên du lịch có giá trị đặc biệt như: cảnh quan và đa dạng sinh học hệ sinh thái đất ngập nước Đồng Tháp Mười; cảnh quan sông Vàm Cỏ Đông, Vàm Cỏ Tây, nhiều di tích mang đậm dấu ấn văn hóa, lịch sử và giá trị tâm linh.

Tiềm năng du lịch đa dạng này là một trong những điểm mạnh quan trọng của du lịch Long An so với một số địa phương thuộc vùng Đồng bằng sông Cửu Long như Vĩnh Long, Đồng Tháp,...

Với tính đa dạng về tài nguyên du lịch, trong đó có nhiều tài nguyên khá đặc sắc, Long An hoàn toàn có cơ sở để phát triển những điểm đến du lịch không trùng với hoạt động du lịch của nhiều địa phương khác trong khu vực. Điều này sẽ tạo cho du lịch Long An có được sức hấp dẫn riêng là yếu tố quan trọng để phát triển du lịch Long An trong bối cảnh hiện nay.

- *Vị trí địa lý và hạ tầng du lịch tương đối phát triển.* Tỉnh Long An nằm ở vị trí “giao thoa” giữa vùng Đông Nam Bộ và vùng Đồng bằng sông Cửu

Long, liền kề với TPHCM, trung tâm của vùng kinh tế trọng điểm phía Nam, nằm trên tuyến du lịch quốc gia TPHCM - Đồng bằng sông Cửu Long, trên trục tuyến du lịch xuyên Á, nên tỉnh có lợi thế trong phát triển du lịch. Có thể khẳng định vị trí địa lý và hạ tầng du lịch, đặc biệt là hệ thống giao thông là một “điểm mạnh” của du lịch Long An so với nhiều địa phương trong vùng Đồng bằng sông Cửu Long.

Hiện nay, du lịch Long An đang đứng trước cơ hội phát triển do nhu cầu của thị trường ngày một tăng, đặc biệt từ những thị trường quốc tế trọng điểm trong khu vực như Trung Quốc, Hàn Quốc, Nhật Bản, ASEAN và TPHCM - thị trường phân phối khách lớn nhất ở khu vực phía Nam.

Trong bối cảnh bùng nổ nhu cầu du lịch và có những điều kiện tiềm năng, thì Long An có thể phát triển du lịch trên cơ sở các lợi thế.

Kết quả nghiên cứu cho thấy khách du lịch trong và ngoài nước tới Long An tăng đáng kể trong năm qua (16%), kéo theo doanh thu du lịch tăng (18%). Tuy nhiên, với thực trạng về điểm đến và quản lý điểm đến du lịch Long An hiện nay thì dường như Long An mới dừng ở khai thác một phần từ lợi thế này

. *Về du lịch điểm đến.* Mức độ hài lòng của khách nội địa là 3,25 điểm, trong đó mức hài lòng về giá tour tham quan đặc biệt, chất lượng các tour tham quan, chất lượng dịch vụ khách sạn chỉ dừng lại lần lượt 2,96 - 2,97 - 2,98 điểm. Mức độ hài lòng của khách

quốc tế là 3,47 điểm, tuy nhiên khách quốc tế đánh giá thấp về sản phẩm hàng hóa lưu niệm, cũng như chất lượng thực phẩm và an toàn vệ sinh.

. Về nhân lực. Qua nghiên cứu cho thấy, nguồn nhân lực du lịch Long An đã có sự phát triển trong những năm gần đây, tuy nhiên chất lượng nhân lực chưa đồng bộ và chưa chuẩn hóa ở các cơ sở du lịch. Đặc biệt nguồn nhân lực chất lượng cao còn hạn chế, chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển của du lịch địa phương.

4. MỘT SỐ GIẢI PHÁP QUẢN LÝ ĐIỂM ĐẾN NHẪM PHÁT TRIỂN DU LỊCH TẠI TỈNH LONG AN

Từ kết quả nghiên cứu và phân tích thực tiễn du lịch Long An về quy mô khách, dịch vụ điểm đến và nguồn nhân lực, nghiên cứu đề xuất giải pháp quản lý điểm đến như sau:

4.1. Nâng cao nhận thức của xã hội về phát triển du lịch

Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến sâu rộng, vận động nhân dân tự giác và tích cực tham gia giữ gìn an ninh trật tự, vệ sinh môi trường; thực hiện nếp sống văn minh, lịch sự, tôn trọng pháp luật; xây dựng phong trào ứng xử văn minh, có thái độ cởi mở, chân thành, lịch sự đối với du khách.

Tổ chức các khóa đào tạo, bồi dưỡng cho nguồn lao động trực tiếp phục vụ khách du lịch, cho chủ doanh nghiệp và người dân kinh doanh du lịch những kiến thức về nghiệp vụ du lịch, văn hóa địa phương, về bảo vệ môi trường, an toàn vệ sinh thực phẩm, phòng cháy, chữa cháy, phát động

phong trào bảo vệ an ninh tổ quốc, phòng, chống tội phạm.

4.2. Xây dựng ban quản lý tại các điểm đến du lịch, tăng cường công tác quản lý phát triển du lịch

Đối với các khu vực được định hướng phát triển thành khu du lịch quốc gia, khu du lịch địa phương dựa theo Luật Du lịch, cần tiến hành lập các quy hoạch theo trình tự tổng thể và từng khu chức năng. Trong đó đặc biệt chú ý việc xác định quy mô khu du lịch phù hợp với quy định của Luật Du lịch và thực tế yêu cầu phát triển của địa phương.

Nâng cao trình độ quản lý du lịch theo quy hoạch cho các cấp, các ngành. Thực hiện chế độ bồi dưỡng luân phiên đối với công chức, viên chức và cán bộ quản lý, hoạt động kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh về công tác quy hoạch phát triển du lịch.

Nâng cao trình độ chuyên môn cho đội ngũ chuyên gia làm công tác quy hoạch phát triển du lịch để tăng cường hiệu quả và tính khả thi của công tác lập quy hoạch du lịch trên địa bàn tỉnh Long An.

4.3. Đào tạo phát triển nguồn nhân lực du lịch

Trong bối cảnh du lịch Long An còn chưa thật sự phát triển, song đứng trước cơ hội có thể phát triển đột phá về du lịch, cần thiết phải có chính sách ưu tiên phát triển nguồn nhân lực chuyên nghiệp, chất lượng cao bên cạnh du lịch cộng đồng. Để phát triển nguồn nhân lực du lịch mang tính chuyên nghiệp, cần có các chế độ ưu

đãi, thu hút nguồn nhân lực có trình độ cao về công tác tại các khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh nói riêng.

Khuyến khích các tổ chức kinh tế, xã hội, doanh nghiệp tăng cường công tác đào tạo nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch.

Bên cạnh đó, đối với du lịch mang tính cộng đồng, cần khuyến khích phát triển nguồn nhân lực tại chỗ, ưu tiên lao động là đồng bào các dân tộc với những công việc giản đơn để dần dần xã hội hóa phát triển nguồn nhân lực tại các khu, điểm du lịch trên địa bàn tỉnh Long An.

4.4. Tăng cường công tác quản lý môi trường du lịch, bảo đảm an ninh, an toàn cho du khách

Thực hiện quản lý Nhà nước ở tất cả các lĩnh vực theo pháp luật và quy chế nhằm tạo môi trường tự nhiên và nhân văn thuận lợi cho du lịch phát triển.

Có hình thức thưởng, phạt nghiêm minh đối với những hành vi vi phạm quy tắc bảo vệ môi trường.

Đối với các điểm du lịch phân tán và ở những vùng điểm nhạy cảm như rừng tràm, vùng dân cư tập trung... khi lập các quy hoạch, kế hoạch cụ thể cần phải có các giải pháp đồng bộ về kiến trúc, hạ tầng và báo cáo đánh giá tác động môi trường.

Việc liên kết với cộng đồng dân cư là điều cần thiết và có thể thực hiện bằng nhiều hình thức, như: tạo việc làm, giáo dục nhận thức, chia sẻ quyền lợi... đảm bảo du lịch đem lại

lợi ích kinh tế thiết thực cho cộng đồng dân cư.

4.5. Thực hiện xã hội hóa du lịch và khuyến khích sự tham gia của cộng đồng

Có chế độ hợp lý về thuế, đặc biệt thuế thuê đất đối với những không gian cảnh quan; miễn giảm thuế đối với ngành sản xuất hàng lưu niệm cho khách du lịch; cho phép hoạt động kinh doanh du lịch quốc tế được hưởng các chế độ ưu đãi, khuyến khích của các ngành hàng xuất khẩu.

Ưu tiên đầu tư hạ tầng khung cho các khu du lịch, các điểm du lịch quốc gia. Đối với các điểm du lịch tiềm năng cần định hướng trong quy hoạch để tạo điều kiện thuận lợi cho các nhà đầu tư phát triển cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch, sản phẩm dịch vụ du lịch.

Khuyến khích đầu tư vào các khu vui chơi giải trí hiện đại, đặc biệt là các công viên chuyên đề cũng như trang thiết bị kỹ thuật công nghệ vui chơi giải trí hiện đại.

Khuyến khích xã hội hóa đầu tư phát triển du lịch để huy động nguồn vốn từ các thành phần kinh tế trong và ngoài nước.

4.6. Tăng cường liên kết, hợp tác về du lịch

Ngành du lịch tỉnh cần hợp tác liên kết phát triển du lịch với các địa phương trên cả nước, các tỉnh Đồng bằng sông Cửu Long và các địa phương trong vùng kinh tế trọng điểm phía Nam, phát triển tuyến du lịch xuyên Á qua TPHCM.

Tăng cường mối quan hệ giữa cơ quan quản lý nhà nước với doanh nghiệp kinh doanh du lịch trong quản lý và khai thác điểm đến du lịch địa phương. Xúc tiến quảng bá du lịch Long An để thu hút du khách và tạo cơ hội hợp tác quốc tế đầu tư phát triển du lịch địa phương.

5. KẾT LUẬN

Quản lý điểm đến du lịch là nhân tố ảnh hưởng quyết định đến sự phát triển của ngành du lịch tỉnh Long An, có tác động không nhỏ vào quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa cũng như sự phát triển chung về kinh tế, xã hội của tỉnh. Tiềm năng, tài nguyên du lịch Long An khá phong phú và đa dạng, hội tụ được nhiều yếu tố quan trọng để hình thành các loại hình điểm đến du lịch, đặc biệt loại hình du lịch

sinh thái, du lịch vui chơi giải trí và du lịch lịch sử - văn hóa.

Để du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn cần tập trung giải quyết các vấn đề như: nâng cao nhận thức của xã hội về phát triển du lịch; xây dựng ban quản lý tại điểm đến du lịch, tăng cường công tác quản lý phát triển du lịch; đào tạo phát triển nguồn nhân lực du lịch; tăng cường công tác quản lý môi trường du lịch, bảo đảm an ninh, an toàn cho du khách tại điểm đến du lịch; thực hiện xã hội hóa du lịch và khuyến khích sự tham gia của cộng đồng; đẩy mạnh liên kết, hợp tác về du lịch. Việc thực hiện đồng bộ các giải pháp trên sẽ góp phần phát triển du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn tại tỉnh Long An. □

TÀI LIỆU TRÍCH DẪN

1. Bộ Chính trị. 2017. *Nghị quyết số 08-NQ/TW ngày 16/01/2017 Về phát triển du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn*.
2. Craigwell and More. 2007. *Tourism Competitiveness in Small Island Developing States*. United University.
3. Đặng Hữu Giang. 2017. "Nghiên cứu hoạt động quản lý điểm đến nhằm phát triển du lịch bền vững tại tỉnh Long An". Đề tài do Đặng Hữu Giang chủ nhiệm, Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TPHCM chủ trì.
4. Kim, S., and C., Lee. 2002. "Push and Pull Relationships". *Annals of Tourism Research*, 29 (1).
5. Ritchie, J. R. B. and J. I. Crouch. 2003. *The Competitive Destination - A Sustainable Tourism Perspectives*. CABI Publishing, CAB International.
6. Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch Long An. 2017. *Báo cáo tình hình hoạt động du lịch năm 2017*. Long An.
7. UN World Tourism Organization (UNWTO). 2005. *A Practical Guide to Tourism Destination Management*. Published. Madrid: World Tourism Organization.
8. Yoon, Y., 2002. *Development of a Structural Model for Tourism Destination Competitiveness from Stakeholders' Perspectives* (Doctoral Dissertation, Virginia Tech).