

**LUẬN ÁN TIẾN SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH
LÊ THỊ THANH HUYỀN. Kinh doanh du
lịch di sản văn hóa ở Việt Nam**

*Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh
Mã số: 9.34.01.01*

Kinh doanh du lịch di sản văn hóa (DSVH) là lĩnh vực không chỉ hấp dẫn và cuốn hút đối với cá nhân những nhà kinh doanh, những nhà cung cấp dịch vụ hay các chuyên gia trong ngành du lịch mà nó còn là một trong những chiến lược và mục tiêu lâu dài nhằm phát triển nền kinh tế và xã hội bền vững của hầu hết các quốc gia trên thế giới. Với sự phong phú và đa dạng về các kiểu loại DSVH, có hệ thống chính trị ổn định, kinh tế năng động, chính sách đối ngoại cởi mở, là điểm đến cho sự hợp tác kinh doanh và tổ chức các sự kiện trên thế giới, Việt Nam thực sự có tiềm năng rất lớn để khai thác, kinh doanh và phát triển du lịch DSVH. Tuy nhiên, vấn đề kinh doanh du lịch DSVH ở Việt Nam vẫn chưa được phát triển một cách rõ ràng, đồng bộ, chưa tương xứng với tiềm năng và các giá trị của nó. Chính vì vậy, việc nghiên cứu kinh doanh du lịch DSVH ở Việt Nam thực sự có ý nghĩa quan trọng cả về mặt khoa học lẫn thực tiễn. Nghiên cứu của Luận án góp phần làm rõ vấn đề này.

Ngoài phần Mở đầu, Kết luận và Tài liệu tham khảo, bố cục của Luận án gồm 4 chương: 1- Tổng quan tình hình nghiên cứu; 2- Cơ sở khoa học và mô hình nghiên cứu về kinh doanh du lịch DSVH; 3- Tiềm năng và thực trạng kinh doanh du lịch DSVH ở Việt Nam, nghiên cứu trường hợp phố cổ Hội An; 4- Các giải pháp thúc đẩy kinh doanh du lịch DSVH ở Việt Nam. Dưới đây là một số điểm nổi bật của Luận án.

Theo thống kê của Luận án, Việt Nam có nhiều di sản được UNESCO công nhận là di sản của thế giới, trong đó có 2 di sản thiên nhiên thế giới; 5 DSVH thế giới; 1 di sản thế giới hỗn hợp; 12 DSVH phi vật thể đại diện của nhân loại. Bên cạnh đó, Việt Nam có 3.000 di sản cấp quốc gia và 7.500 di sản cấp tỉnh (theo phân loại của Việt Nam) cùng rất nhiều đặc trưng văn hóa, phong tục, tập quán, danh lam thắng cảnh. Với những lợi thế như vậy, Việt Nam được đánh giá là đất nước có tiềm năng rất lớn về nguồn cung điểm di sản.

Luận án thực hiện phỏng vấn, điều tra khảo sát ở các điểm di sản điển hình là phố cổ Hội An, Văn Miếu Quốc Tử Giám, thành nhà Hồ và quần thể di tích Cố đô Huế cùng một số vùng phụ cận quanh các điểm di sản này để đánh giá chung về tiềm năng và thực trạng kinh doanh du lịch DSVH ở Việt Nam. Bên cạnh đó, Luận án chọn phố cổ Hội An - điểm di sản đại diện có đầy đủ các yếu tố cấu thành một hệ thống du lịch hoàn thiện bao gồm điểm đến, các dịch vụ về ẩm thực, lưu trú, giải trí, vận chuyển và có giá trị lịch sử - văn hóa cao để nghiên cứu cụ thể các hoạt động kinh doanh du lịch DSVH, phân tích các đặc điểm và nét tương đồng cũng như khác biệt của hoạt động kinh doanh du lịch DSVH ở di sản này so với nơi khác.

Theo kết quả nghiên cứu của Luận án, số lượng khách du lịch trong nước và quốc tế đến Việt Nam tăng nhanh, chỉ trong vòng 10 năm, tăng trưởng là 264,3% từ 4.256.740 lượt người năm 2008 lên 15.497.791 lượt năm 2018. Năm 2019, các điểm DSVH thế giới của Việt Nam đã đón gần 21 triệu lượt khách du lịch, chiếm khoảng 20,39% tổng khách du lịch quốc tế và nội địa đến các điểm DSVH của Việt Nam và mang lại

nguồn thu không nhỏ cho nền kinh tế quốc gia. Trong đó, doanh thu từ du lịch ở quần thể danh thắng Tràng An ước đạt 867,5 tỷ đồng, quần thể di tích Cố đô Huế đạt khoảng 378 tỷ đồng, Vườn Quốc gia Phong Nha - Kẻ Bàng đạt 266 tỷ đồng, khu Di tích Mỹ Sơn đạt 61 tỷ đồng, khu Trung tâm Hoàng thành Thăng Long - Hà Nội đạt 11,1 tỷ đồng, Thành Nhà Hồ đạt 2,1 tỷ đồng,...

Luận án chỉ ra rằng, sự hài lòng của khách du lịch về chất lượng dịch vụ du lịch DSVH là một trong những yếu tố để đánh giá thực trạng kinh doanh du lịch DSVH một cách rõ ràng, trực tiếp và cụ thể nhất. Nếu sự hài lòng của khách du lịch về chất lượng dịch vụ càng cao thì có nghĩa thực trạng kinh doanh càng tốt, đạt được hiệu quả cao, đồng thời cho thấy tiềm năng sẽ đạt được hiệu quả cao hơn nữa trong tương lai. Theo đó, kết quả đánh giá mức độ hài lòng của khách du lịch về chất lượng dịch vụ du lịch DSVH ở các khu di sản với cỡ mẫu là 750 người (mức đánh giá thấp nhất là 1, cao nhất là 5) cho thấy: Mức độ hài lòng của khách du lịch về chất lượng dịch vụ ẩm thực, lưu trú và đặc điểm của các di sản là tốt với giá trị trung bình lần lượt là 4,1, 4,3 và 4,1, cao hơn so với các dịch vụ còn lại. Mức độ hài lòng của khách du lịch về các dịch vụ giải trí, vận chuyển và cung cấp kiến thức DSVH ở mức khá với giá trị trung bình lần lượt là 3,9, 3,8 và 4,0. Tuy nhiên, mức độ hài lòng chung về chất lượng các dịch vụ cũng đạt ở mức khá tốt với giá trị trung bình đạt 3,8. Như vậy, chất lượng các dịch vụ được cung cấp ở các điểm di sản nói chung là khá tốt và đa dạng với các dịch vụ về ẩm thực, lưu trú, vận chuyển, giải trí, các kênh thông tin và kiến thức về di sản, có nhiều chương trình, sự kiện sáng tạo và cải tiến hơn so với trước đây.

Đánh giá hoạt động kinh doanh du lịch DSVH tại phố cổ Hội An cho thấy, đóng góp

của ngành này đối với nền kinh tế quốc gia tăng liên tục trong suốt 5 năm từ 2015-2019. Doanh thu từ ngành du lịch - thương mại - dịch vụ nói chung năm 2019 là 8.563 tỷ đồng. So với năm 2018, doanh thu năm 2019 của du lịch di sản Hội An đã tăng trưởng lên 19,26%. Bên cạnh đó, mức độ hài lòng của khách du lịch về chất lượng các dịch vụ ở phố cổ Hội An là khá tốt, trong đó, nhân tố ảnh hưởng lớn nhất chính là chất lượng dịch vụ ẩm thực, sau đó là giải trí, vận chuyển, lưu trú, cung cấp kiến thức về DSVH và đặc điểm của di sản phố cổ Hội An.

Khi đánh giá chất lượng các dịch vụ tại điểm di sản, Luận án cho rằng các dịch vụ hầu như được tách ra khỏi ý niệm về đặc điểm di sản hay thông tin/kiến thức về các di sản. Bởi vậy, cho dù điểm di sản có đạt mức độ vô cùng đặc sắc về giá trị lịch sử và văn hóa hơn nữa hay dịch vụ cung cấp kiến thức về DSVH tốt, hoàn hảo đến mấy thì cũng không thể làm tăng lên hay nâng cao hơn sự hài lòng của khách du lịch nếu các dịch vụ ẩm thực, lưu trú, vận chuyển, giải trí có chất lượng không tốt. Vậy nên, chất lượng các dịch vụ ẩm thực, lưu trú, vận chuyển, giải trí tại các điểm di sản có ảnh hưởng rất lớn và ảnh hưởng thuận chiều đối với sự hài lòng của khách du lịch về chất lượng các dịch vụ tại điểm di sản.

Trên cơ sở phân tích, đánh giá tiềm năng và hình thức kinh doanh, một số nội dung về thực trạng kinh doanh du lịch DSVH ở Việt Nam nói chung, điểm di sản phố cổ Hội An nói riêng, Luận án đề xuất một số giải pháp thúc đẩy kinh doanh du lịch DSVH ở Việt Nam hiện nay.

Luận án được bảo vệ thành công tại Hội đồng chấm luận án cấp Học viện, họp tại Học viện Khoa học xã hội, Viện Hàn lâm Khoa học xã hội Việt Nam năm 2022.

TV.

giới thiệu