

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Tình hình nghiên cứu đề tài	2
3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu	7
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	7
5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu	7
6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của luận văn	9
7. Kết cấu của luận văn	9
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH PHÁT TRIỂN DU LỊCH BỀN VỮNG CẤP THÀNH PHỐ	10
1.1. Khái niệm phát triển du lịch bền vững	10
1.1.1. Du lịch	10
1.1.2. Phát triển bền vững	11
1.1.3. Phát triển du lịch bền vững	14
1.2. Chính sách phát triển du lịch bền vững	20
1.2.1. Khái niệm chính sách phát triển du lịch bền vững	20
1.2.2. Nội dung chính sách phát triển du lịch bền vững	22
1.3. Thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững cấp tỉnh	26
1.3.1. Quy trình thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững cấp tỉnh	26
1.3.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến việc thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững	31
1.4. Kinh nghiệm thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững tại một số địa phương và bài học cho thành phố Hà Nội	34
1.4.1. Tỉnh Quảng Ninh	34
1.4.2. Tỉnh Thừa Thiên Huế	36
1.4.3. Tỉnh Lâm Đồng	37
1.4.4. Bài học cho thành phố Hà Nội	38
TIỂU KẾT CHƯƠNG 1	39

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH PHÁT TRIỂN DU LỊCH BỀN VỮNG TẠI THÀNH PHỐ HÀ NỘI

2.1. Tình hình phát triển du lịch bền vững tại thành phố Hà Nội	41
2.1.1. Số lượng và tổng thu từ khách du lịch	41
2.1.2. Lực lượng lao động	43
2.1.3. Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch	45
2.1.4. Sản phẩm du lịch	45
2.1.5. Công tác quảng bá xúc tiến du lịch	47
2.2. Quy trình thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững tại thành phố Hà Nội	48
2.2.1. Xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện chính sách	48
2.2.2. Phổ biến, tuyên truyền về chính sách	51
2.2.3. Phân công, phối hợp thực hiện chính sách	57
2.2.4. Duy trì và điều chỉnh chính sách	59
2.2.5. Theo dõi, kiểm tra quá trình thực hiện chính sách	61
2.3. Đánh giá chung về việc thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững	66
2.3.1. Kết quả đạt được	66
2.3.2. Hạn chế, tồn tại và nguyên nhân của hạn chế	68
TIỂU KẾT CHƯƠNG 2	74

CHƯƠNG 3: QUAN ĐIỂM VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH PHÁT TRIỂN DU LỊCH BỀN VỮNG TẠI THÀNH PHỐ HÀ NỘI TRONG THỜI GIAN TỚI

3.1. Quan điểm phát triển du lịch theo hướng bền vững ở thành phố Hà Nội	75
3.1.1. Xu hướng phát triển du lịch trong thời gian tới	75
3.1.2. Quan điểm phát triển du lịch bền vững tại thành phố Hà Nội	78
3.2. Giải pháp hoàn thiện thực hiện chính sách phát triển du lịch theo hướng	

bền vững ở thành phố Hà Nội	81
3.2.1. Triển khai thực hiện, hoàn thiện chính sách phát triển du lịch bền vững một cách đồng bộ	81
3.2.2. Đẩy mạnh tuyên truyền, nâng cao nhận thức của người dân và doanh nghiệp về phát triển du lịch bền vững	84
3.2.3. Đẩy mạnh tính liên ngành, liên kết vùng trong phát triển du lịch bền vững	86
3.2.4. Xây dựng nguồn nhân lực chất lượng cao phục vụ phát triển du lịch bền vững	88
3.2.5. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững	91
TIỂU KẾT CHƯƠNG 3	95
KẾT LUẬN	96
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	98

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

HĐND	: Hội đồng nhân dân
TP	: Thành phố
UBND	: Ủy ban nhân dân

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1: Số lượng khách du lịch đến Hà Nội giai đoạn 2016 – 2020	42
---	----

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1: Tổng thu từ khách du lịch của thành phố Hà Nội	42
Biểu đồ 2.2: Thống kê các điểm đến du lịch trên địa bàn thành phố Hà Nội.	63

DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1: Mối quan hệ giữa các yếu tố trong phát triển bền vững	12
Hình 2.1: Chương trình Tập huấn kiến thức quản lý nhà nước về du lịch năm 2020 do Sở Du lịch TP. Hà Nội tổ chức	52
Hình 2.2: Tập huấn du lịch cho cộng đồng dân cư tại thị xã Sơn Tây	53
Hình 2.3: Hình ảnh từ video Hà Nội – cái nôi của di sản	54
Hình 2.4: ký kết Chương trình phối hợp nâng cao hiệu quả thông tin tuyên truyền, ứng dụng công nghệ trong hoạt động du lịch Thủ đô	56

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Tại Việt Nam, Chiến lược phát triển du lịch đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030 đã nhận định tầm quan trọng của phát triển du lịch thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, đồng thời, chiến lược nhấn mạnh phát triển du lịch bền vững và bao trùm, trên nền tảng tăng trưởng xanh, tối đa hóa sự đóng góp của du lịch cho các mục tiêu phát triển bền vững của Liên Hợp Quốc; quản lý, sử dụng hiệu quả nguồn tài nguyên thiên nhiên, bảo vệ môi trường và đa dạng sinh học, chủ động thích ứng với biến đổi khí hậu, đảm bảo quốc phòng - an ninh.

Thủ đô Hà Nội – Thành phố vì hòa bình đã và đang trở thành điểm đến hấp dẫn, thu hút ngày càng đông du khách trong nước và quốc tế. Trong thời gian qua, ngành kinh tế du lịch của Hà Nội có sự tăng trưởng khá bền vững, duy trì nhịp độ phát triển theo chỉ tiêu Nghị quyết số 06-NQ/TU của Thành ủy đề ra, đạt được những thành tựu quan trọng về thu hút nguồn vốn đầu tư trong và ngoài nước, sản phẩm du lịch mới, các loại hình dịch vụ đạt chất lượng được đầu tư phát triển.

Tuy nhiên, so với tiềm năng và lợi thế về tài nguyên thiên nhiên, vị trí địa lý, ngành kinh tế du lịch vẫn đang phát triển chưa tương xứng. Hoạt động khai thác nguồn tài nguyên du lịch ở thủ đô Hà Nội đang diễn ra ồ ạt trong những năm gần đây. Công tác quản lý hiện nay còn chông chéo, chưa thể hiện trách nhiệm rõ ràng, nhận thức về khai thác, bảo vệ nguồn tài nguyên. Phát triển du lịch một cách tự phát, manh mún, nhỏ lẻ, chưa hài hoà giữa bảo tồn và phát triển, bảo tồn để phát triển, phát triển để bảo tồn. Chính quyền địa phương chưa đánh giá được mức độ xuống cấp của các khu du lịch, các khu bảo tồn.

Đặc biệt, dịch Covid 19 đã gây ảnh hưởng lớn cho nhiều đơn vị kinh doanh du lịch bị “tê liệt”, công suất sử dụng buồng, phòng khỏi khách sạn 9

tháng năm 2020 giảm tới 40,8% so với cùng kỳ năm 2019, hoạt động tại các điểm đến giảm từ 75% đến 80% khách. Lượng khách du lịch đến Hà Nội giảm sâu, ước tính cả năm 2020, Hà Nội chỉ đón được 14,08 triệu lượt khách.

Như vậy, ngành du lịch tại Hà Nội đang đứng trước nhiều thách thức trong quá trình phát triển bền vững như: Sản phẩm du lịch còn trùng lặp, chưa mang tính đặc thù; ô nhiễm môi trường ngày càng diễn biến phức tạp; điều kiện cơ sở vật chất, hạ tầng du lịch chưa đáp ứng kịp thời; việc khai thác, bảo tồn và tôn tạo tài nguyên du lịch còn tồn tại nhiều yếu kém,... Đây là những thách thức đối với sự phát triển du lịch bền vững của thành phố nếu không kiểm soát được các tiêu chí bền vững. Và một trong những nguyên nhân quan trọng khiến du lịch thủ đô Hà Nội chưa phát huy hết thế mạnh của mình là do việc thực thi chính sách phát triển du lịch bền vững vẫn còn có những tồn tại, hạn chế. Việc triển khai và ban hành các chính sách đặc thù liên quan đến phát triển du lịch bền vững chưa đồng bộ, triệt để; một số chính sách ra đời chưa đáp ứng với sự đổi thay nhanh chóng của đời sống xã hội; việc phổ biến, tuyên truyền chính sách kết quả chưa cao; công tác theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, đôi lúc vẫn mang tính hình thức; đánh giá tổng kết còn mang tính chung chung, chưa cụ thể...

Để nâng cao chất lượng thực thi chính sách phát triển du lịch bền vững, góp phần thực hiện mục tiêu kinh tế - xã hội của thành phố, nâng cao đời sống cho nhân dân, thủ đô Hà Nội cần có những giải pháp phù hợp để khắc phục tồn tại, hạn chế nêu trên. Vì vậy, học viên đã lựa chọn đề tài ***“Thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững ở thành phố Hà Nội”*** làm đề tài nghiên cứu luận văn cao học chuyên ngành Quản lý công.

2. Tình hình nghiên cứu đề tài

Với sự đóng góp quan trọng trong sự phát triển của nền kinh tế, du lịch đang ngày càng nhận được sự quan tâm ngày càng nhiều hơn từ mỗi quốc gia cũng như mỗi địa phương, cùng với đó việc quan tâm tới chính sách thu hút đầu tư là vấn đề có tính then chốt trong phát triển du lịch bền vững.

Liên quan đến chủ đề nghiên cứu, đã có một số tài liệu, công trình khoa học được thực hiện, cụ thể như sau:

Ban Tuyên giáo tỉnh ủy Ninh Bình (2013), đã ban hành cuốn *Phát triển bền vững du lịch Ninh Bình*. Cuốn sách đã đưa ra những thông tin, tư liệu, nhận thức cập nhật và một số kinh nghiệm trong và ngoài nước về phát triển du lịch bền vững; chỉ ra những thực trạng phát triển du lịch Ninh Bình, từ đó đưa ra những gợi ý về giải pháp phát triển du lịch bền vững, đặc biệt cuốn sách cũng giới thiệu về những giá trị nổi bật của quần thể Danh thắng Tràng An – di sản văn hóa và thiên nhiên thế giới được UNESCO công nhận.[2]

Nguyễn Thị Hồng Bích (2018), *Chính sách phát triển du lịch của Nhật Bản và một số gợi ý cho phát triển du lịch Việt Nam hiện nay*, Đề tài nghiên cứu khoa học, Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu. Trong bối cảnh của Cách mạng Công nghiệp 4.0, nhiều quốc gia hướng đến chính sách du lịch để bảo tồn tốt hơn môi trường tự nhiên - văn hoá của mình, và phân phối đồng đều hơn các lợi ích kinh tế xã hội cho cộng đồng địa phương, trong đó có Nhật Bản. Mục tiêu của đề tài này là nghiên cứu thực trạng và kinh nghiệm phát triển du lịch của Nhật Bản qua các chính sách cụ thể, từ đó chọn lọc các chính sách phù hợp và rút ra bài học kinh nghiệm cho Việt Nam.[3]

Lê Đức Thọ, Lê Thị Hồng Nhung (2019), *Phát triển du lịch theo hướng bền vững ở Quảng Bình – thực trạng và một số đề xuất giải pháp*, Tạp chí Thông tin Khoa học và công nghệ Quảng Bình, số 4/2019. Trong những năm qua, ngành du lịch Quảng Bình đã nỗ lực bứt phá mạnh mẽ trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, khẳng định Quảng Bình là điểm đến an toàn, thân thiện và chuyên nghiệp trong công tác tổ chức, đón tiếp du khách. Sở dĩ đạt được những kết quả trên là do cơ quan quản lý nhà nước, doanh nghiệp du lịch, người dân Quảng Bình đã “chung sức, chung lòng” hướng tới mục tiêu bảo tồn, tu tạo các nguồn tài nguyên phục vụ cho phát triển bền vững. Và tác giả đã đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển du lịch theo hướng bền vững ở Quảng Bình hiện nay: (i) phát triển du lịch bền vững phải gắn liền với chiến

lược phát triển kinh tế bền vững; (ii) đẩy mạnh hoạt động quảng bá, xúc tiến và liên kết du lịch; (iii) phát triển du lịch bền vững phải gắn với phát triển nguồn lực con người; (iv) đầu tư cơ sở hạ tầng; (v) chú trọng bảo vệ môi trường.[21]

Nguyễn Đức Phúc (2021), *Quảng Ninh thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững*, Tạp chí điện tử Quản lý nhà nước. Bài viết khẳng định Quảng Ninh là tỉnh biên giới, có vị trí địa lý thuận lợi, vừa có phần đất liền, vừa có phần biển, đảo. Tiềm năng phát triển du lịch của tỉnh Quảng Ninh tương đối phong phú, đa dạng và đang được khai thác để phục vụ công cuộc đổi mới kinh tế – xã hội. Vì vậy, tác giả đã đề xuất một số giải pháp tăng cường thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững của tỉnh Quảng Ninh: Một là, hoàn thiện thể chế, cơ chế, chính sách đầu tư phát triển du lịch. Hai là, đẩy mạnh chính sách về xúc tiến quảng bá, hợp tác quốc tế và xây dựng thương hiệu. Ba là, đa dạng hóa các loại hình sản phẩm du lịch, xây dựng các sản phẩm du lịch cao cấp. Bốn là, xây dựng nguồn nhân lực chất lượng cao phục vụ phát triển du lịch trong xu thế hội nhập kinh tế quốc tế. Năm là, tăng cường đầu tư cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ phát triển du lịch bền vững. Sáu là, khuyến khích các doanh nhân, doanh nghiệp hoạt động kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh tham gia đóng góp đầu tư các công trình phúc lợi, hoạt động an sinh xã hội, nâng cao nhận thức về phát triển du lịch bền vững. Bảy là, giáo dục tuyên truyền nâng cao nhận thức về vai trò, ý nghĩa của tài nguyên và môi trường đối với hoạt động phát triển du lịch. Tám là, triển khai thực hiện triệt để cơ chế “một thẩm định, một phê duyệt” đối với tất cả các thủ tục hành chính tại trung tâm hành chính công các cấp để giải quyết các thủ tục hành chính cho doanh nghiệp, trong đó có doanh nghiệp về du lịch.[12]

Nguyễn Mạnh Cường (2015), *Vai trò của chính quyền địa phương cấp tỉnh trong phát triển du lịch bền vững tỉnh Ninh Bình*, luận án Tiến sĩ kinh tế chính trị, Trường Đại học kinh tế quốc dân. Luận án đã hệ thống hóa các vấn

đề lý luận về phát triển du lịch bền vững, vai trò của chính quyền địa phương cấp tỉnh trong phát triển du lịch bền vững. Trên cơ sở đó đề xuất các nhóm giải pháp tăng cường vai trò của chính quyền địa phương trong phát triển du lịch bền vững trên địa bàn tỉnh Ninh Bình đến năm 2020, tầm nhìn 2030. Tuy nhiên, luận án chỉ đi sâu đến vai trò của chính quyền địa phương cấp tỉnh mà chưa nghiên cứu đến vai trò của chính quyền địa phương các cấp ở tỉnh Ninh Bình trong phát triển du lịch bền vững.[5]

Nguyễn Tư Lương (2016), *Chiến lược phát triển du lịch bền vững tỉnh Nghệ An đến năm 2020*, luận án Tiến sĩ kinh tế, Đại học Thương mại, Hà Nội. Luận án đã tổng hợp, phân tích các quan điểm tiếp cận về phát triển du lịch bền vững và chiến lược phát triển du lịch bền vững đối với sự phát triển kinh tế, xã hội và môi trường của một địa phương. Tuy nhiên, luận án chủ yếu chỉ tiếp cận và tập trung nghiên cứu các vấn đề liên quan đến chiến lược phát triển du lịch bền vững, do đó một số nội dung lý luận như các nguyên tắc, tiêu chí đánh giá phát triển bền vững chưa được đề cập. Mặt khác, trong nội dung nghiên cứu về quy trình xây dựng chiến lược, luận án chưa đề cập sâu đến vấn đề dự báo dài hạn các yếu tố liên quan và vấn đề liên kết, phối hợp chiến lược giữa các địa phương.[11]

Lê Thị Thu Trang (2017), *Chính sách phát triển du lịch bền vững khu du lịch Cát Bà, thành phố Hải Phòng*, luận văn thạc sĩ Chính sách công, Học viện Hành chính Quốc gia. Luận văn đã xây dựng hệ thống cơ sở lý luận của đề tài bao gồm chính sách, du lịch, chính sách phát triển du lịch bền vững với những nội dung cơ bản là khái niệm, vai trò, mối quan hệ giữa chính sách phát triển du lịch và các chính sách kinh tế- xã hội. Từ đó đánh giá được các nội dung chính sách tại thành phố Hải Phòng bao gồm mục tiêu và các giải pháp dựa trên các phương pháp điều tra có độ tin cậy cao và dựa trên các tài liệu thu thập được. Và đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện chính sách phát triển du lịch bền vững tại khu du lịch Cát Bà trong thời gian tới.[24]

Tô Thị Thanh Lê (2018), *Thực thi chính sách phát triển du lịch bền vững tại huyện Cô Tô, tỉnh Quảng Ninh*, luận văn thạc sĩ Chính sách công, Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh. Tác giả đã nghiên cứu và đưa ra một số lý luận cơ bản về phát triển bền vững, phát triển du lịch bền vững; nghiên cứu thực tiễn, phân tích thực trạng của việc thực thi phát triển du lịch bền vững tại Cô Tô, tỉnh Quảng Ninh, từ đó chỉ ra những vấn đề còn bất cập và đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng thực thi chính sách phát triển du lịch bền vững tại huyện Cô Tô, tỉnh Quảng Ninh.[10]

Lã Thanh Huyền (2019), *Thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững từ thực tiễn thành phố Hà Giang, tỉnh Hà Giang*, luận văn thạc sĩ chính sách công, Học viện Khoa học xã hội. Luận văn vận dụng cách tiếp cận đa ngành, liên ngành xã hội học, trong đó chủ yếu vận dụng cách tiếp cận chính sách công về chu trình thực hiện chính sách từ lập kế hoạch cho đến tổng kết, đánh giá thực hiện chính sách để nghiên cứu về chính sách phát triển du lịch bền vững tại thành phố Hà Giang giai đoạn từ 2016 đến 2018 và tầm nhìn 2020. Từ đó, tác giả đề xuất mục tiêu, định hướng và giải pháp tăng cường thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững tại thành phố Hà Giang trong thời gian tới.[9]

Tóm lại, đã có rất nhiều công trình nghiên cứu về phát triển du lịch bền vững cũng như chính sách phát triển du lịch bền vững tại các tỉnh, thành phố của Việt Nam. Các công trình nghiên cứu trên từ các góc độ khác nhau đã đề cập đến vấn đề phát triển du lịch về định hướng đầu tư, quy hoạch tổng thể, bảo tồn di tích, đa dạng sinh học, đánh giá thực trạng, phân tích những yếu tố đến phát triển bền vững. Tuy nhiên, chưa có nghiên cứu nào khai thác cụ thể thực trạng quá trình thực thi chính sách phát triển du lịch bền vững trên địa bàn thành phố Hà Nội dưới góc độ quản lý công, và trong bối cảnh dịch Covid19 gây ra những hậu quả nặng nề đối với ngành du lịch nói chung.

Do vậy, nghiên cứu vấn đề thực thi chính sách phát triển du lịch bền vững trên địa bàn thành phố Hà Nội sẽ góp phần bổ sung các hoạt động chính

trong tổ chức thực thi chính sách, phân tích các hạn chế và đề xuất các giải pháp để thực hiện chính sách có hiệu quả hơn, nhằm sớm đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, góp phần thúc đẩy chuyển dịch cơ cấu kinh tế theo hướng hợp lý, đưa kinh tế- xã hội của thành phố Hà Nội phát triển bền vững.

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

- Mục đích nghiên cứu là qua phân tích thực trạng triển khai thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững tại thành phố Hà Nội, luận văn đề xuất một số giải pháp hoàn thiện việc thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững tại thành phố Hà Nội.

- Nhiệm vụ nghiên cứu: để thực hiện được mục đích nêu trên, luận văn cần tập trung giải quyết các nhiệm vụ sau:

- + Hệ thống hóa các vấn đề lý luận và thực tiễn về thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững ở cấp thành phố

- + Phân tích, đánh giá thực trạng thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững tại thành phố Hà Nội.

- + Đề xuất một số giải pháp hoàn thiện thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững tại thành phố Hà Nội

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu của luận văn là quá trình thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững tại thành phố Hà Nội

- Phạm vi nghiên cứu của Luận văn:

- + về không gian: thành phố Hà Nội

- + về thời gian: từ năm 2016 đến năm 2021

5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp luận: luận văn được nghiên cứu trên cơ sở phương pháp luận của chủ nghĩa Mác – Lê Nin và tư tưởng Hồ Chí Minh.

- Phương pháp nghiên cứu cụ thể:

+ Phương pháp thu thập thông tin, tài liệu thứ cấp: việc thu thập số liệu bao gồm việc sưu tầm và thu thập các số liệu, tài liệu, thông tin liên quan đã được công bố và thu thập những thông tin mới trên phạm vi toàn thành phố, cụ thể như: các văn bản của thành ủy, HĐND, UBND thành phố Hà Nội về phát triển du lịch bền vững; các văn bản của sở ban, ngành trên địa bàn thành phố liên quan đến hoạt động phát triển du lịch bền vững... Các tài liệu này cung cấp những thông tin cần thiết cho phần nghiên cứu cơ sở lý luận và thực tiễn của đề tài, đánh giá thực trạng và đưa ra các giải pháp nhằm hoàn thiện thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững.

Các số liệu được thu thập từ các nguồn khác nhau như sách, báo, tạp chí, báo của các bộ, ngành, các cấp... có liên quan đến nội dung nghiên cứu.

Số liệu thứ cấp chủ yếu trong các năm từ 2016 đến 2020 để phân tích so sánh biến động chỉ tiêu nghiên cứu giữa các tiêu thức, các chỉ tiêu. Các số liệu thứ cấp được thu thập nhằm phân tích tình hình kinh tế xã hội của địa phương, phân tích tăng trưởng và cơ cấu ngành.

+ Phương pháp xử lý thông tin, tài liệu thứ cấp: được sắp xếp cho từng nội dung nghiên cứu: (i) những tài liệu về lý luận; (ii) những tài liệu tổng quan về thực tiễn địa phương và (iii) những tài liệu, thông tin của một số địa phương. Công cụ tính toán chủ yếu sử dụng phần mềm Excel để xử lý thông tin, tính toán các số liệu và chỉ tiêu nghiên cứu, phân tích, đánh giá.

+ Phương pháp thống kê mô tả: trên cơ sở tổng hợp số liệu thu thập được, tiến hành phân tích, kết hợp lý luận và thực tiễn, so sánh số lượng khách du lịch nội địa, quốc tế, doanh thu về du lịch nhằm đánh giá trạng thái của thành phố nói chung và hoạt động du lịch nói riêng.

+ Phương pháp so sánh: được ứng dụng rộng rãi trong luận văn, nhằm để so sánh các chỉ tiêu thống kê. Từ đó căn cứ sử dụng phương pháp biểu đồ để chứng minh hoặc lý giải vấn đề cần phân tích.

+ Phương pháp tổng hợp: dựa trên các kết quả phân tích về từng nội dung nghiên cứu đánh giá toàn diện thực trạng thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững tại thành phố Hà Nội.

6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của luận văn

- Ý nghĩa lý luận: luận văn hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản về du lịch, du lịch bền vững và thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững. Đề tài góp phần bổ sung và làm đa dạng thêm về lý luận liên quan đến du lịch bền vững, chính sách phát triển du lịch bền vững và các yếu tố ảnh hưởng đến việc thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững.

- Ý nghĩa thực tiễn: nghiên cứu thực trạng phát triển du lịch bền vững tại thành phố Hà Nội từ năm 2016 – 2021, những tác động của chính sách đối với ngành du lịch thủ đô Hà Nội, trên cơ sở đó đề xuất một số giải pháp đẩy mạnh công tác phát triển du lịch bền vững của thành phố trong thời gian tới, góp phần phát triển kinh tế - xã hội của thành phố.

Kết quả nghiên cứu của luận văn có thể làm tài liệu tham khảo cho các cơ quan hoạch định chính sách về phát triển du lịch bền vững tại thành phố Hà Nội.

Luận văn có thể là tài liệu tham khảo cho lớp cao học chuyên ngành quản lý công

7. Kết cấu của luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo, nội dung luận văn được chia làm 03 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững cấp thành phố.

Chương 2: Thực trạng thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững tại thành phố Hà Nội.

Chương 3: Quan điểm và giải pháp hoàn thiện thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững tại thành phố Hà Nội trong thời gian tới.

Chương 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH PHÁT TRIỂN DU LỊCH BỀN VỮNG CẤP THÀNH PHỐ

1.1. Khái niệm phát triển du lịch bền vững

1.1.1. Du lịch

Năm 1963, với mục đích quốc tế hóa, tại hội nghị Liên Hợp Quốc về du lịch họp tại Roma, các chuyên gia đã đưa ra định nghĩa về du lịch như sau: “Du lịch là tổng hợp các mối quan hệ, hiện tượng và các hoạt động kinh tế bắt nguồn từ các cuộc hành trình và lưu trú của các cá nhân hay tập thể ở bên ngoài nơi ở thường xuyên của họ hay ngoài nước họ với mục đích hòa bình. Nơi họ đến lưu trú không phải là nơi làm việc của họ”. Định nghĩa này là cơ sở cho định nghĩa du khách đã được Liên minh quốc tế các tổ chức du lịch chính thức, tiền thân của Tổ chức du lịch thế giới thông qua [8, tr12]

Tổ chức du lịch thế giới UNWTO định nghĩa: “Du lịch là một hoạt động di chuyển vì mục đích giải trí, tiêu khiển và tổ chức các dịch vụ xung quanh hoạt động này. Người đi du lịch là người đi ra khỏi nơi cư trú một quãng đường tối thiểu là 80km trong khoảng thời gian hơn 24h với mục đích giải trí tiêu khiển” [8, tr12]

Theo Luật Du lịch năm 2017 như sau: “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” [13]

Từ các định nghĩa trên cho ta thấy du lịch là một hoạt động liên quan đến một cá nhân, một nhóm hay một tổ chức đi ra khỏi nơi cư trú thường xuyên của họ bằng các cuộc hành trình ngắn ngày hoặc dài ngày ở một nơi khác với mục đích chủ yếu không phải là kiếm lời. Quá trình đi du lịch của họ

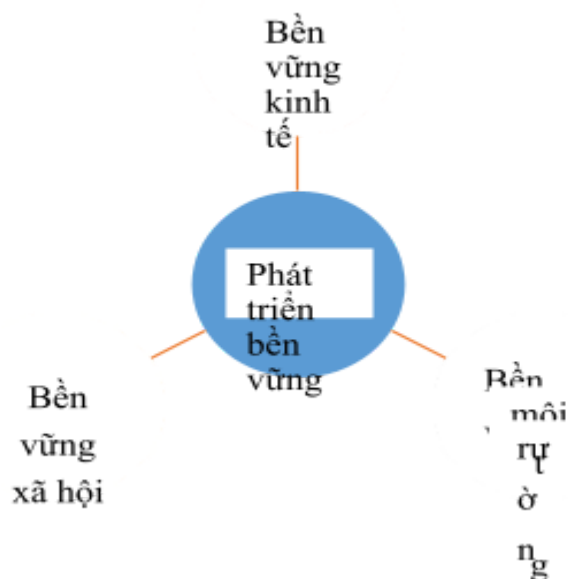
được gắn với các hoạt động kinh tế, các mối quan hệ, hiện tượng ở nơi họ đến.

1.1.2. Phát triển bền vững

Phát triển bền vững là một khái niệm mới xuất hiện trên thế giới trong vài thập kỉ gần đây. Khái niệm này được đưa ra khi mâu thuẫn giữa môi trường và phát triển đã trở nên sâu sắc ở nhiều nước trên thế giới do con người đẩy nhanh tốc độ phát triển kinh tế mà không quan tâm đúng mức tới bảo vệ môi trường, bảo vệ các giá trị văn hóa, hài hòa lợi ích các thành phần trong hệ kinh tế. Điều đó đã khiến cho những tài nguyên thiên nhiên bị sử dụng quá mức dẫn tới nguy cơ bị cạn kiệt, ô nhiễm môi trường gia tăng đe dọa sự phát triển lâu bền của nhân loại.

Vấn đề phát triển bền vững được Ngân hàng thế giới (WB) đề cập lần đầu tiên vào năm 1987 như sau: “Sự phát triển đáp ứng các nhu cầu hiện tại mà không làm nguy hại đến khả năng đáp ứng các nhu cầu của thế hệ tương lai”. Quan điểm này chủ yếu nhấn mạnh đến khía cạnh sử dụng có hiệu quả nguồn tài nguyên thiên nhiên và bảo đảm môi trường sống của con người trong quá trình phát triển của con người, nhưng chưa đề cập đến vấn đề xã hội (Goodian và Hecdue, 1988) [8, tr24]

Liên hợp quốc thống nhất khái niệm về phát triển bền vững là “Một sự phát triển thỏa mãn những nhu cầu của thế hệ hiện tại mà không làm hại đến khả năng đáp ứng những nhu cầu của thế hệ tương lai”[25, tr107]. Đó là sự phát triển luôn giữ được sự kết hợp cân đối, hài hòa trên cả 3 trụ cột phát triển về kinh tế, về xã hội và về sinh thái/tài nguyên, môi trường [14, Tr45-50].



Hình 1.1: Mối quan hệ giữa các yếu tố trong phát triển bền vững

- Bền vững về mặt kinh tế chính là việc phát triển kinh tế nhanh và ổn định trong một thời gian dài. Tăng trưởng nhanh chưa chắc đã có được phát triển bền vững về mặt kinh tế. Vì thế chúng ta phải luôn duy trì một tốc độ tăng trưởng ổn định hợp lý và lâu dài không nên chỉ chú trọng và nhấn mạnh vào tăng trưởng kinh tế nhanh.

- Bền vững về mặt môi trường là ở đó con người có cuộc sống chất lượng cao dựa trên nền tảng sinh thái bền vững.

- Bền vững về xã hội: tính bền vững đó phải mang tính nhân văn hay nói một cách khác là phải đem lại phúc lợi và chia sẻ công bằng cho mọi cá nhân trong xã hội. Phát triển phải được gắn liền với một xã hội ổn định, hòa bình, mở rộng và nâng cao năng lực lựa chọn cho mọi người cùng với đó là việc nâng cao sự tham gia của cộng đồng vào quá trình phát triển.

Như vậy, lý luận và thực tiễn của phát triển bền vững được nghiên cứu bởi: (i) về lý thuyết, tất yếu khách quan cần phải tính đến một cách đầy đủ các yếu tố phát triển, trong đó có yếu tố tài nguyên và môi trường mà trong quản lý phát triển thường không hoặc hầu như ít được chú ý trong các quyết định quản lý phát triển, thậm chí còn coi tài nguyên và môi trường là tặng vật của tự nhiên, làm sai lệch trong tính toán giá trị hàng hoá, dịch vụ cũng như hiệu

quả phát triển; (ii) về thực tiễn, việc không chú ý đến tài nguyên và môi trường, thường ưu tiên cao cho kinh tế, cũng ít chú ý tới phát triển xã hội, đặc biệt là trụ cột tài nguyên và môi trường đã tác động xấu trở lại tới tiến trình phát triển, thậm chí còn cản trở tiếp tục phát triển. Các vấn đề xã hội như xung đột, đói nghèo, phân hóa giàu nghèo, thất nghiệp và môi trường ô nhiễm, suy thoái môi trường, cạn kiệt tài nguyên, vv được tích tụ đến mức không còn là vấn đề cục bộ mà ảnh hưởng đến phát triển bền vững chung [7].

Ở nước ta, trong các văn kiện Đại hội IX, X, và đặc biệt là văn kiện Đại hội XI của Đảng, quan điểm phát triển bền vững được làm rõ. Để chỉ đạo thực hiện thành công Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội 2011-2020, Đảng ta đã đưa ra 5 quan điểm phát triển, trong đó, quan điểm đầu tiên là: “Phát triển nhanh gắn liền với phát triển bền vững, phát triển bền vững là yêu cầu xuyên suốt trong Chiến lược”.

Luật Bảo vệ môi trường năm 2014 tại Chương I, điều 3, mục 4 đã đưa ra khái niệm về PTBV như sau: “*Phát triển bền vững là phát triển đáp ứng được nhu cầu của hiện tại mà không làm tổn hại đến khả năng đáp ứng nhu cầu đó của các thế hệ tương lai trên cơ sở kết hợp chặt chẽ, hài hòa giữa tăng trưởng kinh tế, bảo đảm tiến bộ xã hội và bảo vệ môi trường.*”. Đây là khái niệm có tính tổng quát, nêu bật những yêu cầu và mục tiêu quan trọng nhất của PTBV, phù hợp với điều kiện và tình hình Việt Nam. Sự khác biệt giữa quan điểm phát triển bền vững ở Việt Nam là phát triển nhanh và bền vững, trong khi quan điểm phát triển bền vững trên thế giới là thỏa mãn những nhu cầu của thế hệ hiện tại mà không làm hại đến khả năng đáp ứng những nhu cầu của thế hệ tương lai. [4]

Tóm lại, có thể hiểu phát triển bền vững là phát triển kinh tế - xã hội có hiệu quả, sự gia tăng hiệu quả ổn định trong thời gian dài dựa trên nền tảng sử dụng công nghệ cao và có được sự phát triển cân đối, nhịp nhàng, hài hòa giữa các bộ phận cấu thành của nền kinh tế.

1.1.3. Phát triển du lịch bền vững

1.1.3.1. Khái niệm

Phát triển du lịch bền vững và phát triển bền vững có mối quan hệ rất chặt chẽ. Trên thực tế, phát triển bền vững và phát triển du lịch bền vững đều liên quan đến môi trường. Trong du lịch, môi trường mang một hàm ý rất rộng. Đó là môi trường tự nhiên, kinh tế, văn hóa, chính trị và xã hội; là yếu tố rất quan trọng để tạo nên các sản phẩm du lịch đa dạng, độc đáo. Rõ ràng, nếu không có bảo vệ môi trường thì sự phát triển sẽ suy giảm; nhưng nếu không có phát triển thì việc bảo vệ môi trường sẽ thất bại. Chính vì vậy, chúng ta cần phát triển du lịch nhưng không được làm tổn hại đến tài nguyên, không làm ảnh hưởng tiêu cực đến môi trường. Hay nói một cách khác, du lịch bền vững phải là xu thế phát triển của ngành du lịch. Ngoài sự phát triển thân thiện với môi trường, khái niệm bền vững còn bao hàm cách tiếp cận du lịch thừa nhận vai trò của cộng đồng địa phương, phương thức đối xử với lao động và mong muốn tối đa hóa lợi ích kinh tế của du lịch cho cộng đồng địa phương. Nói cách khác, du lịch bền vững không chỉ có bảo vệ môi trường, mà còn quan tâm tới khả năng duy trì kinh tế dài hạn và công bằng xã hội. Du lịch bền vững không thể tách rời phát triển bền vững.

Tổ chức du lịch thế giới (WTO) định nghĩa: “Phát triển bền vững trong du lịch là sự phát triển có thể đáp ứng được những nhu cầu hiện tại mà không ảnh hưởng, tồn tại đến những khả năng đáp ứng nhu cầu của các thế hệ tương lai. Sự phát triển này quan tâm đến lợi ích kinh tế, xã hội mang tính lâu dài trong khi vẫn đảm bảo sự đóng góp cho bảo tồn và tôn tạo các nguồn tài nguyên, duy trì được sự toàn vẹn về văn hóa để phát triển hoạt động du lịch trong tương lai; cho công tác bảo vệ môi trường và góp phần nâng cao mức sống của cộng đồng địa phương. [32, tr20]

Theo quy định tại khoản 14, điều 3 Luật Du lịch Việt Nam năm 2017: 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. [13].

Như vậy, mặc dù được hiểu theo những góc độ khác nhau song nhìn chung các khái niệm trên đều đề cập tới: phát triển du lịch bền vững là việc quản lý toàn bộ các thành phần cấu thành ngành du lịch đảm bảo phát triển cân bằng để có thể mang lại những kết quả có lợi ích về kinh tế, xã hội mang tính lâu dài mà không gây ra những tổn hại cho môi trường tự nhiên và bản sắc văn hóa của du lịch. Quá trình phát triển du lịch bền vững phải kết hợp hài hòa nhu cầu của hiện tại và tương lai trên cả hai góc độ: sản xuất và tiêu dung du lịch; nhằm mục đích bảo tồn và tái tạo nguồn tài nguyên thiên nhiên, giữ gìn và phát huy bản sắc văn hóa dân tộc.

1.1.3.2. Đặc điểm phát triển du lịch bền vững

Một là, phát triển du lịch bền vững là sự phát triển có kiểm soát về mặt kinh tế, đảm bảo chất lượng tăng trưởng. Đây là một trong những điểm đặc trưng của phát triển du lịch bền vững, thể hiện sự khác biệt với phát triển du lịch không bền vững. Phát triển du lịch bền vững không đặt ra mục tiêu tối đa hóa tăng trưởng kinh tế bằng mọi giá, đánh đổi sự ổn định và công bằng xã hội, đánh đổi tài nguyên, môi trường để lấy tốc độ tăng trưởng cao, mà duy trì tốc độ tăng trưởng kinh tế hợp lý, ổn định, phù hợp với điều kiện và an toàn nguồn lực. Nguồn lực tài nguyên du lịch, bao gồm cả tài nguyên du lịch tự nhiên và nhân văn, không bị khai thác quá mức đến cạn kiệt hoặc phải đối mặt với nguy cơ suy giảm, xuống cấp để phục vụ mục tiêu tăng trưởng và thu lợi ích ngắn hạn. Việc khai thác nguồn khách du lịch cũng không bị áp lực phải tối đa hóa để phục vụ mục tiêu lợi nhuận mà có sự kiểm soát để tránh vượt quá sức tải của tài nguyên, môi trường và đảm bảo chất lượng phục vụ.

Hai là, phương thức phát triển hướng đến sự cân đối, hài hòa giữa các khía cạnh kinh tế, xã hội và môi trường, giữa mục tiêu, lợi ích ngắn hạn và dài hạn trong quá trình phát triển. Nếu như phát triển du lịch không bền vững chỉ chú trọng mục tiêu kinh tế, tối đa hóa lợi nhuận thì trong phát triển du lịch

bền vững, có sự cân đối các nội dung và mục tiêu phát triển, trong đó các khía cạnh kinh tế, xã hội, môi trường đều là những trụ cột quan trọng của phát triển bền vững. Phát triển du lịch bền vững cũng bao hàm sự cân nhắc kỹ lưỡng, hợp lý giữa mục tiêu, lợi ích ngắn hạn và dài hạn để có phương án phân bổ nguồn lực và các giải pháp phù hợp trong tổ chức thực hiện, hướng đến đạt được các mục tiêu này.

Ba là, trong phát triển du lịch bền vững, bảo vệ tài nguyên du lịch, bảo vệ môi trường vừa là cơ sở, giải pháp, vừa là mục tiêu của sự phát triển. Tài nguyên, môi trường du lịch là nguồn lực đầu vào, là điều kiện cần thiết cho mọi phương thức phát triển du lịch, trong đó có phát triển du lịch bền vững. Tuy nhiên, trong khi du lịch không bền vững chỉ coi tài nguyên, môi trường du lịch là yếu tố đầu vào cần tận dụng, khai thác triệt để và sẵn sàng đánh đổi việc bảo vệ tài nguyên để hướng đến tối đa hóa lợi ích kinh tế, thì phát triển du lịch bền vững đặt ra yêu cầu bảo vệ, bảo tồn tài nguyên, phát triển các loại tài nguyên có khả năng tái sinh, bảo vệ môi trường trong suốt quá trình phát triển.

Bốn là, phát triển du lịch bền vững đặt ra yêu cầu trách nhiệm cao và sự công bằng về lợi ích đối với các chủ thể tham gia hoạt động du lịch. Các chủ thể chính tham gia hoạt động du lịch bao gồm cơ sở kinh doanh du lịch, khách du lịch, cộng đồng bản địa nơi có hoạt động du lịch và cơ quan quản lý nhà nước về du lịch. Yêu cầu về trách nhiệm đối với mỗi chủ thể bao gồm cả trách nhiệm về kinh tế, xã hội và môi trường, vị trí riêng và thông qua hoạt động tham gia, bằng hành vi cụ thể của mình, đều có những đóng góp, tác động, ảnh hưởng đến sự phát triển của du lịch.

Năm là, phát triển du lịch bền vững dựa trên các nguyên tắc phù hợp, được quán triệt xuyên suốt và tuân thủ nghiêm túc trong quá trình phát triển. Đây cũng là một đặc trưng riêng có thể đạt được và duy trì sự phát triển du lịch bền vững. Trong khi phát triển du lịch không bền vững không trên cơ sở hoặc thường xuyên phá vỡ các nguyên tắc phát triển, thì phát triển du lịch bền

vững luôn tuân thủ nghiêm túc và đầy đủ các nguyên tắc – vốn cũng đã được xác định để định hướng và đảm bảo sự phát triển bền vững.

1.1.3.3. Mục tiêu và nguyên tắc phát triển du lịch bền vững

Để phát triển du lịch và xây dựng được những nguyên tắc phát triển bền vững trước hết cần xác định được các mục tiêu cơ bản. Đó là:

- Hiệu quả kinh tế: Đảm bảo tính hiệu quả kinh tế và tính cạnh tranh để các doanh nghiệp và các điểm du lịch có khả năng tiếp tục phát triển phồn thịnh và đạt lợi nhuận lâu dài.

- Phát triển cho địa phương: Tăng tối đa đóng góp của du khách đối với sự phát triển thịnh vượng của nền kinh tế địa phương tại các điểm du lịch, khu du lịch, bao gồm phần tiêu dùng của khách du lịch được giữ lại tại địa phương.

Tạo ra việc làm và nâng cao mức thu nhập: Tăng cường số lượng và chất lượng việc làm tại địa phương do ngành Du lịch tạo ra và được ngành Du lịch hỗ trợ, không có sự phân biệt đối xử về giới và các mặt khác.

- Công bằng xã hội: Cần có sự phân phối lại lợi ích kinh tế và xã hội thu được từ hoạt động du lịch một cách công bằng và rộng rãi cho tất cả những người trong cộng đồng đáng được hưởng.

- Đáp ứng sự thỏa mãn của khách du lịch: Cung cấp những dịch vụ an toàn, chất lượng thỏa mãn tối đa các nhu cầu của du khách.

- Nâng cao vai trò chức năng của đơn vị tổ chức du lịch: Thu hút và trao quyền cho cộng đồng địa phương xây dựng kế hoạch và đề ra các quyết định về quản lý và phát triển du lịch, có sự tham khảo tư vấn của các bên liên quan.

- An sinh xã hội: Duy trì và tăng cường chất lượng cuộc sống của người dân địa phương, bao gồm cơ cấu tổ chức xã hội và cách tiếp cận các nguồn tài nguyên, hệ thống hỗ trợ đời sống, tránh làm suy thoái và khai thác quá mức môi trường cũng như xã hội dưới mọi hình thức.

- Bảo tồn các giá trị văn hóa: Tôn trọng và tăng cường giá trị các di sản lịch sử, bản sắc văn hóa dân tộc, truyền thống và những bản sắc đặc biệt của cộng đồng dân cư địa phương tại các điểm du lịch.

- Bảo vệ tự nhiên: Duy trì và nâng cao chất lượng của cảnh vật, kể cả ở nông thôn cũng như thành thị, tránh để môi trường xuống cấp.

- Sử dụng hiệu quả các nguồn lực: Giảm thiểu mức sử dụng những nguồn tài nguyên quý hiếm và không thể tái tạo được trong việc phát triển và triển khai các cơ sở, phương tiện và dịch vụ du lịch.

- Bảo vệ môi trường: Giảm thiểu ô nhiễm không khí, nước, đất và rác thải từ du khách và các hãng du lịch.

Và để thực hiện những mục tiêu trên, cần xác định được các nguyên tắc của phát triển du lịch bền vững, lấy làm kim chỉ nam cho những hoạt động tiếp theo, giúp du lịch phát triển bền vững trong tương lai.

- Khai thác sử dụng nguồn lực một cách hợp lý: Nguồn lực là tổng thể vị trí địa lý, tài nguyên thiên nhiên, hệ thống tài sản quốc gia, nguồn nhân lực, đường lối chính sách, vốn và thị trường... ở cả trong nước và ngoài nước có thể được khai thác nhằm phục vụ cho việc phát triển du lịch. Việc sử dụng, bảo tồn bền vững tài nguyên thiên nhiên văn hóa xã hội là hết sức cần thiết đảm bảo cho sự phát triển lâu dài, khai thác phục vụ hoạt động du lịch dựa trên sự tính toán nhu cầu hiện tại.

- Giảm thiểu sự tiêu thụ quá mức tài nguyên thiên nhiên: Việc tiêu thụ tài nguyên thiên nhiên ở mức vừa đủ một mặt giúp cho việc phục hồi tài nguyên thiên nhiên, mặt khác giảm chất thải ra môi trường. Các tài nguyên thiên nhiên cần được quy hoạch, quản lý tránh sự khai thác một cách ồ ạt hoặc phát triển nóng.

- Duy trì bảo tồn sự đa dạng thiên nhiên, xã hội và nhân văn: Cần trân trọng tính đa dạng của thiên nhiên, xã hội, môi trường của điểm đến, đảm bảo nhịp độ, quy mô và loại hình phát triển du lịch, để bảo vệ tính đa dạng của văn hóa địa phương. Xem xét quy mô và sức chứa của mỗi vùng, giám sát

chặt chẽ các hoạt động du lịch đối với động thực vật, lồng ghép các hoạt động du lịch vào các hoạt động của cộng đồng dân cư, ngăn ngừa sự thay thế các ngành nghề truyền thống lâu đời bằng các ngành nghề hiện đại. Phát triển du lịch phù hợp với văn hóa bản địa, phúc lợi xã hội, nhu cầu của sự phát triển, đảm bảo quy mô, tiến độ của các loại hình du lịch nhằm gia tăng sự hiểu biết lẫn nhau giữa du khách và dân cư sở tại...

- Phát triển du lịch phải đặt trong quy hoạch tổng thể của kinh tế xã hội: Sự tồn tại lâu dài của ngành du lịch phải nằm trong khuôn khổ chiến lược của quốc gia, vùng, địa phương về kinh tế - xã hội. Để đảm bảo sự phát triển, ngành du lịch cần phải tính tới nhu cầu trước mắt của cả người dân và du khách, trong quy hoạch cần phải thống nhất các mặt kinh tế - xã hội, môi trường, tôn trọng chiến lược của quốc gia, vùng, lãnh thổ, địa phương. Phát triển ngành Du lịch phải phù hợp với địa phương, phù hợp với quy hoạch mà địa phương giao cho, sự phát triển đó mới bền vững và lâu dài.

- Phát triển du lịch phải hỗ trợ kinh tế cho địa phương: Với tính đặc thù liên ngành, phát triển bền vững không phải chỉ riêng nó mà kéo theo nhiều lĩnh vực khác. Trong lĩnh vực du lịch, việc hỗ trợ cho ngành nghề khác không chỉ các doanh nghiệp trực tiếp tham gia hoạt động du lịch mà còn hỗ trợ rất nhiều doanh nghiệp gián tiếp tham gia vào hoạt động này, từ đó dẫn đến hỗ trợ kinh tế cho địa phương.

- Thu hút sự tham gia của cộng đồng địa phương vào phát triển bền vững du lịch: Việc tham gia của cộng đồng địa phương là một nhân tố đảm bảo cho phát triển du lịch bền vững. Khi cộng đồng địa phương được tham gia phát triển du lịch sẽ tạo ra nhiều điều kiện thuận lợi cho du lịch, vì sự tham gia của cộng đồng địa phương sẽ gắn quyền lợi và trách nhiệm của mỗi cư dân đối với sự phát triển chung của du lịch.

- Lắng ý kiến của nhân dân và các đối tượng có liên quan: Tham khảo ý kiến của các bên liên quan và cộng đồng dân cư, các tổ chức trong và ngoài nước, phi chính phủ, chính phủ với các ý kiến cho dự án, là nguyên tắc quan

trọng trong việc phát triển du lịch bền vững. Chia sẻ lợi ích của các bên nhằm mục đích hài hòa về lợi ích trong quá trình thực hiện.

- Chú trọng công tác đào tạo nguồn nhân lực: Với phát triển du lịch bền vững, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực là nhiệm vụ vô cùng cần thiết. Lực lượng lao động trong lĩnh vực du lịch đang thiếu hụt một lượng rất lớn, lao động được đào tạo có trình độ chuyên môn chưa đáp ứng được nhu cầu chung của ngành. Một lực lượng lao động đào tạo kỹ năng thành thạo, không những mang lại lợi ích về kinh tế cho ngành mà còn nâng cao chất lượng sản phẩm du lịch.

- Coi trọng công tác nghiên cứu khoa học ngành du lịch: Để du lịch trở thành ngành kinh tế chuyên nghiệp, hiện đại và bền vững, hoạt động nghiên cứu khoa học đóng vai trò quan trọng trong việc xây dựng chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, đào tạo và thực hiện hoạt động phát triển du lịch. Các thành tựu khoa học công nghệ về du lịch trong các lĩnh vực thời gian qua đã trở thành những nền tảng khoa học quan trọng với tính ứng dụng thực tiễn cao, góp phần vào sự phát triển của ngành công nghiệp du lịch.

1.2. Chính sách phát triển du lịch bền vững

1.2.1. Khái niệm chính sách phát triển du lịch bền vững

Những quan niệm đầu tiên về chính sách công xuất hiện cùng với sự ra đời của nền dân chủ Hy Lạp và nhà nước. Nhà nước có vai trò quản trị (quản lý) và vai trò xã hội quan trọng. Để thực hiện các vai trò, chức năng này nhà nước ban hành chính sách công với tính chất là một công cụ hữu hiệu để nhà nước quản trị (quản lý) và tạo điều kiện cho kinh tế - xã hội, phát triển. Với nghĩa rộng hơn: chính sách công là kết quả cụ thể hóa chủ trương, đường lối của đảng cầm quyền thành các quyết định, tập hợp các quyết định chính trị có liên quan với nhau, với mục tiêu, giải pháp, công cụ cụ thể nhằm giải quyết các vấn đề thuộc chức năng, nhiệm vụ của nhà nước, duy trì sự tồn tại và phát triển của nhà nước, phát triển kinh tế - xã hội và phục vụ người dân. Do đó

chính sách công có vai trò và ý nghĩa đặc biệt quan trọng trong quản trị quốc gia.

Theo Từ điển Bách khoa Việt Nam: “Chính sách là những chuẩn tắc cụ thể để thực hiện đường lối, nhiệm vụ. Chính sách được thực hiện trong một thời gian nhất định, trên những lĩnh vực cụ thể nào đó. Bản chất, nội dung và phương hướng của chính sách tùy thuộc vào tính chất của đường lối, nhiệm vụ chính trị, kinh tế, văn hóa...” [20,tr 475] . Theo định nghĩa này thì mục đích của chính sách công là thúc đẩy xã hội phát triển theo định hướng chứ không đơn giản chỉ dừng lại ở việc giải quyết vấn đề công. Nói cách khác, chính sách công là công cụ để thực hiện mục tiêu chính trị của nhà nước.

Từ nghiên cứu những cách tiếp cận trên đây về chính sách công của các tác giả, có thể đưa ra khái niệm về chính sách công như sau: Chính sách công là kết quả ý chí chính trị của nhà nước được thể hiện bằng một tập hợp các quyết định có liên quan với nhau, bao hàm trong đó định hướng mục tiêu và cách thức giải quyết những vấn đề công trong xã hội.

Khái niệm trên vừa thể hiện đặc trưng của chính sách công là do nhà nước chủ động xây dựng để tác động trực tiếp lên các đối tượng quản lý một cách tương đối ổn định, cho thấy bản chất của chính sách công là công cụ định hướng cho hành vi của các cá nhân, tổ chức phù hợp với thái độ chính trị của nhà nước trong việc giải quyết những vấn đề phát sinh trong đời sống xã hội. Để đạt được mục tiêu đề ra, trước hết chính sách phải tồn tại trong thực tế, nghĩa là chính sách phải thể hiện được vai trò định hướng hành động theo những mục tiêu nhất định. Điều kiện tồn tại của một chính sách công là tổng hoà những tác động tích cực của hệ thống thể chế do nhà nước thiết lập và tinh thần nghiêm túc thực hiện, tự chủ, sáng tạo của các chủ thể tham gia giải quyết vấn đề chính sách trong một phạm vi không gian và thời gian nhất định. Điều kiện bảo đảm cho sự tồn tại được thể hiện bằng các nguồn lực con người, nguồn lực tài chính, môi trường chính trị, pháp lý, văn hóa xã hội và cả sự bảo đảm bằng nhà nước.

Như vậy, từ những phân tích một số khái niệm ở trên, có thể hiểu khái niệm *chính sách phát triển du lịch bền vững* là hệ thống các quyết định quản lý của các cơ quan nhà nước nhằm 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.

1.2.2. Nội dung chính sách phát triển du lịch bền vững

Những năm qua, Nhà nước ta đã có nhiều chính sách và cơ chế để thúc đẩy du lịch phát triển bền vững. Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020 và tầm nhìn đến năm 2030 với những quan điểm phát triển:

- Phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn; du lịch chiếm tỷ trọng ngày càng cao trong cơ cấu GDP, tạo động lực thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội.

- Phát triển du lịch theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại, có trọng tâm, trọng điểm; chú trọng phát triển theo chiều sâu đảm bảo chất lượng và hiệu quả, khẳng định thương hiệu và khả năng cạnh tranh.

- Phát triển đồng thời cả du lịch nội địa và du lịch quốc tế; chú trọng du lịch quốc tế đến; tăng cường quản lý du lịch ra nước ngoài.

- 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.

- Đẩy mạnh xã hội hóa, huy động mọi nguồn lực cả trong và ngoài nước cho đầu tư phát triển du lịch; phát huy tối đa tiềm năng, lợi thế quốc gia về yếu tố tự nhiên và văn hóa dân tộc, thế mạnh đặc trưng các vùng, miền trong cả nước; tăng cường liên kết phát triển du lịch.

Những chủ trương, quan điểm đó đang được thực hiện với những chính sách, hành động cụ thể của các cấp, các ngành, cụ thể như sau:

Chính sách tạo nguồn lực: huy động và sử dụng hiệu quả mọi nguồn lực, tăng đầu tư phát triển để bảo đảm du lịch phát huy vai trò là ngành kinh tế

mũi nhọn. Về hành động, ưu tiên, hỗ trợ phát triển các loại hình du lịch biển đảo, du lịch nghỉ dưỡng, du lịch sinh thái, du lịch văn hóa, du lịch MICE (Meetings - Hội nghị, Incentives - Khen thưởng, Conferences - Hội thảo, Exhibitions - Triển lãm hoặc Events tour - Sự kiện); ưu tiên các dự án phát triển du lịch gắn liền với bảo vệ môi trường và đa dạng sinh học, nhất là ở các vùng sâu, vùng xa, biên giới, hải đảo.

Chính sách về đất đai và vốn: Chủ trương là khuyến khích, ưu đãi về đất đai, tài chính, tín dụng đối với tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước đầu tư vào các lĩnh vực bảo vệ, tôn tạo tài nguyên du lịch và môi trường du lịch; tuyên truyền, quảng bá du lịch; phát triển nguồn nhân lực du lịch; nghiên cứu, đầu tư, xây dựng sản phẩm du lịch mới; hiện đại hóa hoạt động du lịch; xây dựng kết cấu hạ tầng du lịch, cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch, nhập khẩu phương tiện cao cấp phục vụ cho việc vận chuyển khách du lịch, trang thiết bị chuyên dùng hiện đại cho cơ sở lưu trú du lịch cao cấp và khu du lịch quốc gia; phát triển du lịch tại nơi có tiềm năng du lịch nhưng điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn, ở vùng sâu, vùng xa, nhằm sử dụng lao động, hàng hóa và dịch vụ tại chỗ, góp phần nâng cao dân trí, xóa đói, giảm nghèo. Hành động là: giảm tiền thuê đất, ưu tiên cho cơ sở lưu trú và khu du lịch sử dụng nhiều diện tích đất cho tạo cảnh quan và bảo vệ môi trường; được cấp và cho vay tín dụng với lãi suất ưu đãi, ân hạn dài; ưu đãi, khuyến khích doanh nghiệp đầu tư phát triển các cơ sở đào tạo du lịch đạt chuẩn.

Chính sách bố trí ngân sách: Chủ trương là ưu tiên cho công tác quy hoạch; hỗ trợ đầu tư xây dựng kết cấu hạ tầng đô thị du lịch, khu du lịch, điểm du lịch; hỗ trợ công tác tuyên truyền, quảng bá du lịch, bảo vệ, tôn tạo tài nguyên và môi trường du lịch, nghiên cứu, ứng dụng khoa học và công nghệ, phát triển nguồn nhân lực du lịch. Về hành động, cần xem xét một cách minh bạch, đơn giản hóa thủ tục quyết định cấp ngân sách và cấp ngân sách đủ, đúng, nhanh theo lộ trình.

Chính sách tạo điều kiện thuận lợi cho tiếp cận điểm đến: Chủ trương là tạo điều kiện thuận lợi cho người nước ngoài, người Việt Nam định cư ở nước ngoài vào Việt Nam du lịch; công dân Việt Nam, người nước ngoài ở Việt Nam đi du lịch trong nước và nước ngoài; bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của khách du lịch. Hành động là: tiếp tục xem xét mở rộng diện miễn visa nhập cảnh đơn phương cho công dân một số thị trường du lịch trọng điểm của Việt Nam; áp dụng cấp visa tại cửa khẩu; đơn giản hóa thủ tục cấp visa; thực hiện cấp visa trực tuyến; đẩy mạnh phát triển hạ tầng và cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch; ưu đãi đầu tư xây dựng các điểm dừng chân đạt chuẩn trên các tuyến du lịch quốc gia; xây dựng cảng biển du lịch tại các cảng biển trọng điểm của Việt Nam; tạo điều kiện cho khách quốc tế mang phương tiện giao thông riêng vào Việt Nam du lịch.

Chính sách xã hội hóa du lịch: Về chủ trương, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân mọi thành phần kinh tế, các tầng lớp dân cư tham gia hoạt động du lịch, mở rộng giao lưu hợp tác quốc tế về du lịch. Hành động là: đẩy mạnh xã hội hóa hoạt động du lịch; huy động cộng đồng người Việt Nam ở nước ngoài tham gia quảng bá cho du lịch Việt Nam, hỗ trợ thành lập và hoạt động của văn phòng đại diện du lịch Việt Nam tại nước sở tại ngoài...

Chính sách về quỹ hỗ trợ phát triển du lịch: Chủ trương là khuyến khích, tạo điều kiện thuận lợi cho việc hình thành quỹ hỗ trợ phát triển du lịch từ các nguồn đóng góp của các chủ thể hưởng lợi từ hoạt động du lịch, nguồn đóng góp tự nguyện của tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước. Hành động là: Áp dụng thuế suất thuế giá trị gia tăng 0% đối với doanh thu đón khách du lịch quốc tế vào Việt Nam; hoàn thuế giá trị gia tăng cho khách du lịch quốc tế khi mua hàng của Việt Nam mang ra; giảm và cho chậm nộp thuế trong các trường hợp cần thiết; sử dụng lãi suất từ tiền ký quỹ của các doanh nghiệp lữ hành quốc tế gửi ngân hàng thương mại để thành lập quỹ hỗ trợ phát triển du lịch; vận động, khai thác và tiếp nhận đóng góp cho quỹ hỗ trợ phát triển du lịch của mọi tổ chức và cá nhân tình nguyện.

Chính sách về sự tham gia của cộng đồng dân cư trong phát triển du lịch: Chủ trương là cộng đồng dân cư có quyền tham gia và hưởng lợi hợp pháp từ hoạt động du lịch. Về hành động, cần nâng cao nhận thức và trách nhiệm bảo vệ tài nguyên du lịch, bản sắc văn hoá địa phương của cộng đồng; giữ gìn an ninh, trật tự, an toàn xã hội, vệ sinh môi trường để tạo sự hấp dẫn du lịch; tạo điều kiện cho cộng đồng dân cư được đầu tư phát triển du lịch, khôi phục và phát huy các loại hình văn hóa, nghệ thuật dân gian, nghề thủ công truyền thống; sử dụng lao động và nguyên liệu địa phương để sản xuất hàng hóa phục vụ khách du lịch, góp phần nâng cao đời sống vật chất và tinh thần của người dân địa phương;

Chính sách về hiệp hội du lịch: Chủ trương là cho phép và tạo điều kiện cho hiệp hội du lịch được thành lập và hoạt động thuận lợi theo quy định của pháp luật. Về hành động, cần xem xét đơn giản hóa thủ tục thành lập hiệp hội, hội và câu lạc bộ nghề nghiệp du lịch; bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp và góp phần thúc đẩy sự phát triển của các thành viên; tạo điều kiện thuận lợi cho hiệp hội du lịch tham gia tổ chức các hoạt động tuyên truyền, quảng bá, xúc tiến du lịch, tham gia xây dựng, tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật về du lịch.

Chính sách quy định về trách nhiệm quản lý nhà nước về du lịch: Chủ trương là: Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về du lịch; cơ quan quản lý nhà nước về du lịch ở trung ương chịu trách nhiệm trước Chính phủ thực hiện quản lý nhà nước về du lịch; chủ trì, phối hợp với các cơ quan nhà nước trong việc thực hiện quản lý nhà nước về du lịch. Hành động là: Các Bộ, ngành trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình và theo sự phân công của Chính phủ có trách nhiệm phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước về du lịch ở trung ương trong việc thực hiện quản lý nhà nước về du lịch; Ủy ban nhân dân cấp tỉnh trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình và theo phân cấp của Chính phủ có trách nhiệm thực hiện quản lý nhà nước về du lịch tại địa phương; cụ thể hóa chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, cơ chế, chính sách phát triển du lịch

quốc gia phù hợp với thực tế tại địa phương và có biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn xã hội, vệ sinh môi trường tại khu du lịch, điểm du lịch, tuyến du lịch, đô thị du lịch.

Chính sách về bảo vệ môi trường du lịch: Về chủ trương, môi trường du lịch cần được bảo vệ, tôn tạo và phát triển nhằm bảo đảm du lịch xanh, sạch, đẹp, an ninh, an toàn, lành mạnh và văn minh. Theo đó, các bộ, ngành trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình ban hành các quy định nhằm bảo vệ, tôn tạo và phát triển môi trường du lịch; Ủy ban nhân dân các cấp có biện pháp để bảo vệ, tôn tạo và phát triển môi trường du lịch phù hợp với thực tế của địa phương; tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch có trách nhiệm thu gom, xử lý các loại chất thải phát sinh trong quá trình hoạt động kinh doanh; khắc phục tác động tiêu cực do hoạt động của mình gây ra đối với môi trường; có biện pháp phòng, chống tệ nạn xã hội trong cơ sở kinh doanh của mình; khách du lịch, cộng đồng dân cư địa phương và các tổ chức, cá nhân khác có trách nhiệm bảo vệ và gìn giữ cảnh quan, môi trường, bản sắc văn hóa, thuần phong mỹ tục của dân tộc; có thái độ ứng xử văn minh, lịch sự nhằm nâng cao hình ảnh đất nước, con người và Du lịch Việt Nam; ưu tiên các dự án du lịch gắn với sử dụng năng lực sạch, áp dụng mô hình 3R góp phần giảm nhẹ tác động của biến đổi khí hậu.[7]

Như vậy, chính sách phát triển bền vững du lịch phải là một hệ thống đồng bộ những chủ trương và hành động thúc đẩy du lịch phát triển nhanh và bền vững, phù hợp xu thế phát triển du lịch của thời đại, đáp ứng mong muốn của nhân dân và đúng định hướng phát triển du lịch của Đảng và Nhà nước.

1.3. Thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững cấp tỉnh

1.3.1. Quy trình thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững cấp tỉnh

Thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững được hiểu là một khâu cấu thành chu trình chính sách, là toàn bộ quá trình chuyển hóa ý chí của chủ thể chính sách thành hiện thực với các đối tượng quản lý nhằm đạt mục tiêu

nhất định. Và để thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững có hiệu quả, chủ thể thực hiện phải thực hiện theo quy trình nhất định, bởi đây là một khâu quan trọng trong toàn bộ chu trình chính sách, tác động trực tiếp tới kết quả chính sách. Quy trình thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững gồm 5 bước, cụ thể:

Thứ nhất, xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện chính sách

Để đảm bảo cho chính sách phát triển du lịch bền vững nhanh chóng đi vào đời sống xã hội và phát huy hiệu quả, chúng cần phải được cụ thể hóa bằng những kế hoạch hành động cụ thể. Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ của mình, các cơ quan có trách nhiệm triển khai thực hiện chính sách từ Trung ương đến địa phương đều phải xây dựng các kế hoạch triển khai thực hiện.

Kế hoạch triển khai thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững bao gồm những nội dung cơ bản như: kế hoạch về tổ chức, điều hành; kế hoạch cung cấp các nguồn vật lực; kế hoạch thời gian triển khai thực hiện; kế hoạch kiểm tra, đôn đốc thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững; dự kiến những nội quy, quy chế về tổ chức điều hành...; về các biện pháp thi đua khen thưởng, kỷ luật cá nhân, tập thể trong tổ chức thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững nếu phát hiện sai phạm.

Thứ hai, phổ biến, tuyên truyền về chính sách

Công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật đóng vai trò quan trọng, là yếu tố tác động để các bên liên quan có nhận thức đúng đắn, đầy đủ, góp phần triển khai có hiệu quả mục tiêu phát triển du lịch gắn với bền vững, giúp địa phương, khách du lịch, các doanh nghiệp du lịch...hiểu được các chế độ, chính sách, nâng cao nhận thức và chủ động trong hành vi với sự hỗ trợ của chính quyền cơ sở, các tổ chức và cộng đồng dân cư.

Theo đó, các cơ quan từ trung ương đến địa phương cần làm tốt công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về phát triển du lịch bền vững đến các tầng lớp nhân dân, địa phương, doanh nghiệp, khách du lịch...với nhiều hình thức khác nhau, sao cho phù hợp với điều kiện của từng địa

phương như xây dựng nhiều kế hoạch quảng bá, xúc tiến du lịch với các nội dung và hình thức phong phú, như: tổ chức các buổi hội thảo, đối thoại trực tuyến nhằm tuyên truyền các chính sách đầu tư phát triển du lịch; tổ chức và tham gia nhiều hội chợ, triển lãm, giao lưu văn hóa, phát sóng chương trình quảng bá phát triển du lịch bền vững trên Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh. Từ đó, chính sách phát triển du lịch bền vững mới đi vào cuộc sống và phát huy tác dụng tích cực.

Phổ biến, tuyên truyền chính sách tốt giúp cho các đối tượng chính sách và mọi người dân hiểu rõ về mục đích, yêu cầu của chính sách...trong điều kiện hoàn cảnh nhất định để họ tự giác thực hiện theo yêu cầu quản lý của nhà nước. Phổ biến, tuyên truyền chính sách còn giúp cho mỗi cán bộ, công chức có trách nhiệm tổ chức thực hiện nhận thức được đầy đủ tính chất, quy mô của chính sách cũng như vai trò của chính sách phát triển du lịch bền vững đối với nền kinh tế cũng như đời sống xã hội để họ chủ động tích cực tìm kiếm các giải pháp thích hợp cho việc thực hiện mục tiêu chính sách và triển khai thực hiện có hiệu quả kế hoạch tổ chức thực hiện chính sách đã được giao.

Thứ ba, phân công, phối hợp thực hiện chính sách

Chính sách phát triển du lịch bền vững được triển khai thực hiện trên phạm vi rộng, đối tượng đa dạng và phức tạp, từ trung ương đến địa phương. Chính vì vậy, số lượng tổ chức và cá nhân tham gia thực hiện chính sách rất lớn. Do đó, để thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững có hiệu quả, cần phải có sự phân công, phối hợp giữa các cơ quan thực hiện chính sách, trong đó cần có sự phân công rõ ràng cơ quan nào là cơ quan chủ trì và cơ quan phối hợp.

Việc phân công, phối hợp trong thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững cần phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của các cơ quan. Chính sách khi thực hiện có thể tác động đến lợi ích của các bộ phận dân cư theo các hướng khác nhau, có bộ phận được hưởng lợi, có bộ

phận được hưởng lợi ít, có bộ phận không được hưởng lợi, thậm chí còn bị tác động tiêu cực. Do đó, để cho việc thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững được đúng mục tiêu quản lý thì cần phải phối hợp với các yếu tố, bộ phận, đối tượng tác động và liên quan.

Hoạt động phân công, phối hợp diễn ra theo tiến trình thực hiện chính sách một cách chủ động, sáng tạo để luôn duy trì chính sách được ổn định, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả chính sách phát triển du lịch bền vững.

Thứ tư, duy trì và điều chỉnh chính sách

Duy trì chính sách phát triển du lịch bền vững là làm cho chính sách tồn tại được và phát huy hết tác dụng trong thực tế. Để duy trì chính sách tốt, cần phải cụ thể hóa nội dung triển khai bằng các văn bản mang tính pháp lý, quy định rõ ràng, hợp lý trách nhiệm, quyền hạn của các chủ thể thực hiện; tổ chức phối hợp thống nhất, hiệu quả, đồng bộ (giữa cơ quan chủ trì với các cơ quan khác, giữa cơ quan nhà nước với nhân dân). Điều quan trọng là duy trì chính sách phải đảm bảo các điều kiện về nhân lực, vật lực, tài lực và các phương tiện kỹ thuật hỗ trợ, đảm bảo kế hoạch hóa về thời gian và quy trình thủ tục, đảm bảo thông suốt về thông tin trong quá trình thực hiện, triển khai, duy trì chính sách.

Thực tế, môi trường kinh tế - xã hội luôn luôn biến động, ảnh hưởng trực tiếp tới việc duy trì chính sách, do vậy, để chính sách được duy trì tốt thì các cơ quan có thẩm quyền cần sử dụng các công cụ quản lý tác động nhằm tạo lập môi trường thuận lợi cho việc thực hiện chính sách. Đồng thời, cần tích cực tuyên truyền để các đối tượng chính sách tự nguyện chấp hành chính sách và tham gia tìm kiếm, đề xuất các giải pháp đối với các cơ quan có thẩm quyền để điều chỉnh, bổ sung chính sách ngày càng hoàn chỉnh.

Trong quá trình thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững để đáp ứng tốt yêu cầu quản lý và tình hình thực tế, cần phải có những điều chỉnh nhất định. Theo quy định, cơ quan nào ban hành chính sách thì được quyền điều chỉnh, bổ sung chính sách, nhưng trên thực tế, việc điều chỉnh các biện

pháp, cơ chế chính sách diễn ra linh hoạt để thực hiện có hiệu quả chính sách nhưng phải đảm bảo nguyên tắc: “chỉ được điều chỉnh các biện pháp, cơ chế thực hiện mục tiêu hoặc bổ sung, hoàn chỉnh mục tiêu theo yêu cầu thực tế. Nếu điều chỉnh làm thay đổi mục tiêu, nghĩa là làm thay đổi chính sách, thì coi như chính sách không tồn tại”.

Hoạt động điều chỉnh chính sách đòi hỏi phải chính xác, hợp lý, nếu không sẽ làm sai lệch, biến dạng chính sách, làm cho chính sách trở nên kém hiệu quả hoặc không tồn tại được. Do đó, để thực hiện tốt nội dung này, các cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững cần thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhằm kịp thời phát hiện những hạn chế, sai sót để điều chỉnh, bổ sung kịp thời.

Thứ năm, theo dõi, kiểm tra quá trình thực hiện chính sách

Quá trình thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững đòi hỏi phải kịp thời phát hiện những bất cập của chính sách, đề nghị với cơ quan có thẩm quyền bổ sung, hoàn thiện chính sách. Đồng thời, phát hiện những khó khăn, vướng mắc, hạn chế, sai sót trong quá trình tổ chức thực hiện chính sách để kịp thời điều chỉnh, khắc phục. Để làm được điều này, việc theo dõi, kiểm tra việc tổ chức thực hiện chính sách là rất cần thiết.

Đặc biệt, chủ thể theo dõi, kiểm tra cần phải hiểu mục tiêu của chính sách, đối tượng thụ hưởng và các quy định, công cụ, giải pháp thực hiện chính sách. Từ đó, lấy cơ sở để phân tích chính sách có đi đúng hướng đã đặt ra hay không, và có những bất cập nào cần giải quyết. Đồng thời, cần thu thập, cập nhật đầy đủ các nguồn tin, các cơ sở dữ liệu thông tin phản ánh về quá trình triển khai và kết quả thực hiện chính sách, kịp thời phòng ngừa và xử lý vi phạm, phát hiện sơ hở trong quản lý, trong tổ chức thực hiện, đề xuất các giải pháp chấn chỉnh việc thực hiện.

Việc kiểm tra, đánh giá kịp thời vừa góp phần vào công tác nghiên cứu, bổ sung chính sách, vừa chấn chỉnh công tác thực hiện, giúp nâng cao hiệu quả lực, hiệu quả thực hiện mục tiêu chính sách. Ngoài ra, việc đánh giá tổng

kết phải chỉ ra được những ưu điểm, hạn chế của việc thực hiện, đồng thời rút ra được bài học kinh nghiệm trong tổ chức thực hiện chính sách. Tuy nhiên, để đánh giá đúng hiệu quả thực hiện chính sách, các chủ thể đánh giá phải nghiêm túc, khách quan, có năng lực chuyên môn để tìm ra những mặt tốt và phát huy; thẳng thắn phê bình những mặt còn yếu kém, đấu tranh để chấn chỉnh chính sách phù hợp với môi trường thực tế.[10]

1.3.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến việc thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững

Thứ nhất, chất lượng hoạch định chính sách phát triển du lịch bền vững.

Đối với một chu trình chính sách thường bắt đầu từ việc hoạch định chính sách, tiếp theo là thực thi chính sách và sau một khoảng thời gian thực hiện cần tiến hành đánh giá chính sách để điều chỉnh, bổ sung chính sách.

Như vậy, hoạch định chính sách được coi như là bước khởi đầu trong chu trình chính sách. Đây là bước đặc biệt quan trọng. Hoạch định chính sách đúng đắn, khoa học sẽ xây dựng được chính sách tốt, là tiền đề để chính sách đó đi vào cuộc sống và mang lại hiệu quả cao, đạt được mục tiêu chính sách.

Nội dung cơ bản của việc hoạch định chính sách phát triển du lịch bền vững là xác định đối tượng tham gia, đối tượng điều chỉnh với những tiêu chí, điều kiện cụ thể và cơ chế xác định đối tượng theo một quy trình thống nhất; xác định các chính sách, các cơ chế được áp dụng và những điều kiện ràng buộc nhất định về trách nhiệm của bộ, ngành, địa phương trong việc thực hiện chính sách, cơ chế đề ra. Mỗi một cơ chế cụ thể đều có ưu điểm và nhược điểm riêng, việc vận dụng cơ chế nào là phụ thuộc vào điều kiện kinh tế - xã hội và truyền thống văn hóa của từng địa phương. Nếu cơ chế, chính sách không phù hợp thì dù có tài nguyên du lịch hấp dẫn thế nào cũng không thể phát triển du lịch theo hướng bền vững. Biểu hiện của sự không khả thi đó là chính sách xây dựng ở mức độ bao phủ hẹp; không đáp ứng được yêu cầu với tình hình kinh tế- xã hội của địa phương; không đảm bảo tính hệ thống, toàn

diện, cân đối giữa các bộ phận trong cấu trúc đối tượng thụ hưởng chính sách; không đồng bộ với kế hoạch triển khai và địa bàn áp dụng; thiếu các điều khoản giám sát và chế tài xử phạt; không đảm bảo tính bền vững.

Thứ hai, bộ máy quản lý và cán bộ thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững.

Yếu tố này có vai trò quyết định trong việc tổ chức thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững. Cho dù chính sách có tốt đến mấy nhưng tổ chức thực hiện không tốt thì chính sách sẽ không đi vào cuộc sống đặc biệt với những chính sách hiện nay như chính sách phát triển du lịch bền vững. Do vậy, thiết lập hệ thống tổ chức quản lý với đội ngũ cán bộ chuyên nghiệp (từ nhận thức, cơ cấu, tổ chức, năng lực, phẩm chất, phương thức phối hợp) để thực hiện có hiệu quả việc thực thi chính sách phát triển du lịch bền vững. Về nguyên tắc, có thể thiết lập hệ thống tổ chức độc lập cho từng phần; nhưng cũng có thể sử dụng bộ máy chính quyền hiện có để thực hiện, tùy điều kiện cụ thể. Thể chế chính sách mang tính phổ cập thì chi phí quản lý ít và bộ máy tổ chức quản lý gọn nhẹ và ngược lại, thể chế phức tạp thì chi phí quản lý tốn kém hơn. Nếu chủ thể thực thi chính sách (tổ chức, cơ quan, cán bộ) triển khai không đúng kế hoạch, thiếu đồng bộ, không đúng đối tượng và định mức, vụ lợi... sẽ làm giảm hiệu quả việc thực thi chính sách và giảm lòng tin của nhân dân đối với Đảng, Nhà nước.

Thứ ba, nhận thức của khách du lịch, cơ sở kinh doanh du lịch và cộng đồng dân cư địa phương.

Khách du lịch là người tiêu dùng các sản phẩm du lịch, trực tiếp tác động đến tài nguyên du lịch và tương tác với cộng đồng dân cư tại điểm đến, yếu tố nhận thức, trách nhiệm của khách du lịch có tác động, ảnh hưởng quan trọng đến thực hiện chính sách phát triển du lịch theo hướng bền vững.

Trong kinh doanh du lịch, các cơ sở kinh doanh khai thác, sử dụng tài nguyên du lịch và các nguồn lực khác để tạo nên hàng hóa, dịch vụ phục vụ nhu cầu của du khách và thu về lợi nhuận góp phần tạo nên doanh thu, giá trị

tăng thêm của ngành du lịch. Đồng thời, các cơ sở đó cũng tác động trực tiếp đến tài nguyên du lịch, đến môi trường tự nhiên, xã hội cũng như đến cộng đồng dân cư nơi có hoạt động du lịch. Cơ sở kinh doanh có trách nhiệm sẽ có ý thức sử dụng hiệu quả, hợp lý tài nguyên và các nguồn lực du lịch khác. Nếu cơ sở kinh doanh du lịch thiếu ý thức trách nhiệm, các nguồn lực trong đó có tài nguyên du lịch có thể bị khai thác, sử dụng lãng phí từ đó gây ảnh hưởng lớn đến thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững.

Cộng đồng là nền tảng phát triển của mọi xã hội, các ngành kinh tế nói chung và ngành du lịch nói riêng. Du lịch theo hướng bền vững chỉ có thể thực hiện được khi có sự tham gia ủng hộ của cộng đồng, đem lại lợi ích cho cộng đồng. Bản chất của vấn đề này là ở chỗ phát huy vai trò của cộng đồng, địa phương trong bảo tồn tài nguyên thiên nhiên và tài nguyên nhân văn, đảm bảo cho việc khai thác hiệu quả các giá trị tài nguyên du lịch, đảm bảo sự thụ hưởng công bằng cho cộng đồng địa phương đối với chính sách phát triển du lịch bền vững.

Thứ tư, sự liên kết phát triển du lịch giữa các ngành kinh tế và giữa các địa phương với nhau.

Du lịch là ngành kinh tế tổng hợp, chính vì vậy mức độ liên kết giữa các ngành liên quan với du lịch có tác động trực tiếp đến chính sách phát triển du lịch bền vững. Nếu mối liên kết này không chặt chẽ, hợp lý thì sẽ xảy ra xung đột về quan điểm sử dụng tài nguyên, hạ tầng chung tác động đến thực hiện chính sách phát triển bền vững của mỗi ngành, mỗi lĩnh vực. Ngược lại, các ngành và du lịch có mối liên kết tốt sẽ tác động tích cực, giảm chi phí phát triển, giảm nguy cơ xung đột quan điểm phát triển, hỗ trợ nhau tăng trưởng, phát triển bền vững hơn, hướng đến mục tiêu phát triển bền vững của của cả nền kinh tế.

Mặt khác, các địa phương có sự liên kết để thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững sẽ tạo điều kiện, mở ra cơ hội cho việc trao đổi kinh nghiệm, kỹ năng sử dụng tài nguyên hoặc xử lý phù hợp những xung đột

trong quan điểm sử dụng tài nguyên cho phát triển du lịch bền vững, đa dạng hóa sản phẩm du lịch, kết nối nguồn khách, mở rộng thị trường... để nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động du lịch của mỗi vùng và địa phương. Nếu không có sự liên kết, hợp tác thì hiệu quả và khả năng thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững sẽ bị hạn chế nhiều, nhất là trong xu thế hội nhập ngày càng sâu rộng như hiện nay.

1.4. Kinh nghiệm thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững tại một số địa phương và bài học cho thành phố Hà Nội

1.4.1. Tỉnh Quảng Ninh

Chiến lược phát triển kinh tế – xã hội tỉnh Quảng Ninh đã xác định phát triển du lịch là một trong những ngành kinh tế quan trọng. Để cụ thể hóa Nghị quyết số 07-NQ/TU ngày 24/5/2013 về PTDL tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2013 – 2020, tầm nhìn đến năm 2030 và Nghị quyết số 02-NQ/TU ngày 05/02/2016 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về phát triển dịch vụ tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2016 – 2020, định hướng đến năm 2030, thời gian qua, tỉnh Quảng Ninh đã tập trung lãnh đạo, chỉ đạo đối với công tác phát triển du lịch, theo đó, đã ban hành Kế hoạch số 5828/KH-UBND ngày 28/10/2013 để triển khai các nhiệm vụ cụ thể theo từng giai đoạn; xây dựng và hoàn thành quy hoạch tổng thể phát triển du lịch tỉnh Quảng Ninh đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030; đồng thời, tập trung xây dựng quy hoạch kinh tế – xã hội, quy hoạch vùng tỉnh, quy hoạch môi trường,... Các quy hoạch này là cơ sở để xây dựng các chính sách thúc đẩy phát triển du lịch.

Các chính sách định hướng phát triển và quy trình tổ chức thực thi chính sách phát triển du lịch bền vững được thực hiện như sau:

Thứ nhất, về xây dựng kế hoạch triển khai: với mục tiêu đến năm 2020, ngành Du lịch Quảng Ninh cơ bản trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, tạo động lực thúc đẩy phát triển kinh tế – xã hội; có tính chuyên nghiệp, hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật 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.

Thứ hai, phổ biến, tuyên truyền chính sách: xây dựng nhiều kế hoạch quảng bá, xúc tiến du lịch với các nội dung và hình thức phong phú, như: tổ chức các buổi hội thảo, đối thoại trực tuyến nhằm tuyên truyền các chính sách đầu tư phát triển du lịch; tổ chức và tham gia nhiều hội chợ, triển lãm, giao lưu văn hóa, phát sóng chương trình quảng bá phát triển du lịch trên Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh. Trong đó, các sự kiện nổi bật như chương trình Carnival Hạ Long, lễ hội Yên Tử, lễ hội Đền Cửa Ông,... đã có tác động mạnh mẽ đến hoạt động phát triển du lịch.

Thứ ba, phân công phối hợp thực hiện chính sách: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh là cơ quan chủ trì triển khai thực hiện quy hoạch có trách nhiệm tổ chức công bố, phổ biến đến cấp ủy Đảng, chính quyền các địa phương, các ngành, đoàn thể, các doanh nghiệp và Nhân dân trong tỉnh; chủ động phối hợp với các sở, ban, ngành và các địa phương trong tỉnh thực hiện các nhiệm vụ liên quan trong mọi hoạt động du lịch; xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch hành động phát triển du lịch theo nội dung quy hoạch.

Thứ tư, duy trì chính sách phát triển du lịch bền vững: tỉnh Quảng Ninh đã giao nhiệm vụ cho các cơ quan có liên quan triển khai thực hiện chương trình trong kế hoạch công tác hằng năm, theo đó, căn cứ chương trình phát triển du lịch, đề án phát triển du lịch của tỉnh, ban hành hàng loạt văn bản điều hành, tổ chức thực hiện đối với ngành Du lịch nhằm định hướng trong tổ chức thực hiện, duy trì chính sách phát triển du lịch bền vững.

Thứ năm, điều chỉnh chính sách: trong đó, tỉnh đã điều chỉnh và ban hành các cơ chế, chính sách hỗ trợ hấp dẫn trong hoạt động đầu tư du lịch nhằm thu hút các nhà đầu tư lớn trong nước và quốc tế, như: Tập đoàn Sun Group đã đầu tư một loạt dự án lớn như công viên Sun World Hạ Long Park, Cảng hàng không quốc tế Vân Đồn, ngoài ra, nhiều công trình vui chơi giải trí lớn về du lịch đã được hoàn thành và đưa vào hoạt động.

Thứ sáu, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc thực hiện chính sách: đây là một khâu quan trọng trong thực hiện chính sách nhằm ứng phó với những vấn đề nảy sinh ảnh hưởng trực tiếp tới việc thực hiện các mục tiêu chính sách. Chính vì vậy, tỉnh Quảng Ninh thường xuyên chỉ đạo và kiện toàn, duy trì hoạt động Ban Chỉ đạo về du lịch của tỉnh bảo đảm hiệu lực, hiệu quả; theo dõi, kiểm tra và đôn đốc các cấp, các ngành tích cực tham gia phối hợp trong công tác quản lý và giải quyết các vấn đề liên quan đến phát triển hoạt động phát triển du lịch.

Thứ bảy, đánh giá, tổng kết và rút kinh nghiệm chính sách: sau hơn 7 năm triển khai Nghị quyết số 07-NQ/TU, du lịch Quảng Ninh đã có những bước khởi sắc ấn tượng. Tác động tích cực mà Nghị quyết mang lại thể hiện rõ nhất là sự chuyển biến mạnh mẽ về nhận thức của các cấp, ngành, doanh nghiệp và người dân về vai trò của du lịch trong đời sống, xã hội, từ đó tác động mạnh mẽ đến việc thúc đẩy phát triển kinh tế – xã hội trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh.

1.4.2. Tỉnh Thừa Thiên Huế

Những năm qua, tỉnh Thừa Thiên Huế đã vận dụng linh hoạt, sáng tạo các chủ trương của Trung ương, nhất là Kết luận số 48-KL/TW và Thông báo 175-TB/TW của Bộ Chính trị, đề ra nhiều chủ trương, chính sách phù hợp với tình hình thực tiễn địa phương nhằm phát triển kinh tế du lịch theo hướng nhanh và bền vững.

Một trong các chủ trương của lãnh đạo tỉnh để đẩy mạnh phát triển du lịch bền vững là quan tâm, tạo mọi điều kiện thuận lợi, tạo cơ chế thông thoáng để thu hút đầu tư vào du lịch trên địa bàn tỉnh. Ngoài các chính sách ưu đãi chung của Chính phủ, Tỉnh đã ban hành các chính sách thu hút, ưu đãi, hỗ trợ đầu tư trên địa bàn tỉnh với những nội dung nổi bật như: về giá thuê đất, thuê mặt nước; về miễn giảm thuế suất thuế thu nhập doanh nghiệp; quan tâm tháo gỡ, giải quyết khó khăn cho các doanh nghiệp kinh doanh du lịch đang hoạt động trên địa bàn tỉnh theo thẩm quyền, tạo điều kiện tốt nhất cho

các dự án đi vào hoạt động; công khai danh mục dự án kêu gọi đầu tư nhằm tạo thuận lợi cho nhà đầu tư tìm kiếm cơ hội đầu tư...

Ngành du lịch Thừa Thiên Huế đã chú trọng việc xây dựng sự liên kết của chính quyền địa phương, cơ quan quản lý du lịch, cơ quan bảo tồn, các công ty du lịch, hãng lữ hành, các tổ chức phi chính phủ, và đặc biệt là cộng đồng địa phương và khách du lịch trong quá trình thực hiện công tác quản lý, điều hành hoạt động du lịch. Từ đó, cộng đồng địa phương, các đối tác liên quan và du khách có trách nhiệm bảo vệ các tài nguyên văn hóa, thiên nhiên của địa phương. Việc kết hợp giữa việc khai thác hệ thống di sản Cố đô Huế, các bảo tàng, các hoạt động lễ hội, và đời sống văn hóa của cộng đồng sẽ nâng tầm các sản phẩm du lịch tại Thừa Thiên Huế và thu hút khách du lịch đến Huế.

1.4.3. Tỉnh Lâm Đồng

Lâm Đồng có thành phố Đà Lạt “ngàn hoa” nổi tiếng, có LangBiang là khu dự trữ sinh quyển thế giới thứ 9 của Việt Nam và đầu tiên tại khu vực Tây Nguyên..., nhiều năm qua đã đi vào tâm trí của nhiều người dân trong và ngoài nước như một vùng đất của miền du lịch hiền hòa, thanh lịch, mến khách. Với những tiềm năng, lợi thế đó, ngành “công nghiệp không khói” của Lâm Đồng thời gian qua đã có những đóng góp quan trọng vào phát triển kinh tế - xã hội, chiếm tỷ trọng lớn trong tổng sản phẩm của địa phương.

Để thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững, từ năm 2018, Lâm Đồng đã triển khai thực hiện Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch trên địa bàn tỉnh và tích cực tuyên truyền bằng nhiều hình thức. Các cấp, các ngành, các tổ chức, cá nhân hoạt động kinh doanh du lịch, dịch vụ du lịch và cộng đồng dân cư địa phương ngày càng nhận thức rõ hơn về vai trò, vị trí của ngành du lịch; nâng cao ý thức chấp hành pháp luật và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân trong tổ chức, kinh doanh du lịch; tham gia quản lý, bảo vệ môi trường tự nhiên - xã hội trong hoạt động du lịch.

Triển khai cơ chế đặc thù về khai thác, bảo vệ nguồn tài nguyên du lịch tại Khu du lịch quốc gia hồ Tuyên Lâm, Khu du lịch Dankia - Suối Vàng; đơn giản hóa thủ tục hành chính, áp dụng chính sách hấp dẫn, thuận lợi về đất đai, tài chính, hạ tầng... cho các dự án đầu tư phát triển du lịch; hỗ trợ các doanh nghiệp vừa và nhỏ khởi nghiệp du lịch; thu hút các nhà đầu tư chiến lược để đầu tư các dự án du lịch cao cấp có quy mô lớn; ưu tiên nguồn lực cho công tác quy hoạch, đào tạo nguồn nhân lực, nghiên cứu thị trường, xúc tiến, phát triển các sản phẩm du lịch...

Tăng cường quản lý chất lượng các sản phẩm du lịch, đặc biệt là các sản phẩm du lịch đặc thù thông qua tổ chức các kênh thông tin để du khách có thể phản ánh về chất lượng dịch vụ, chất lượng sản phẩm du lịch khi đến tham quan du lịch trên địa bàn thành phố, qua đó kiểm tra và xử lý kịp thời để bảo đảm quyền lợi cho du khách, tạo uy tín cho sản phẩm du lịch trên địa bàn. Tăng cường công tác tuyên truyền, nhất là đối với các doanh nghiệp du lịch hoạt động trên địa bàn về ý nghĩa và tầm quan trọng của việc bảo đảm chất lượng sản phẩm du lịch Lâm Đồng, nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh của du lịch Lâm Đồng trong quá trình hội nhập quốc tế.

1.4.4. Bài học cho thành phố Hà Nội

Một là, thành phố Hà Nội cần thống nhất trong quản lý điều hành hoạt động du lịch thông qua sự phối hợp, liên kết chặt chẽ trong nội bộ ngành Du lịch cũng như với các ban, ngành khác về các hoạt động, như: lữ hành, lưu trú, xây dựng các tour du lịch,... Sửa đổi, bổ sung và ban hành thống nhất quy chế quản lý các khu du lịch đã được quy hoạch để giúp cho việc triển khai được đồng bộ, phát huy năng lực quản lý điều hành, khai thác hiệu quả phát triển du lịch bền vững.

Hai là, đẩy mạnh chính sách về xúc tiến quảng bá, hợp tác quốc tế và xây dựng thương hiệu. Tăng cường nguồn lực và nâng cao tính chuyên nghiệp trong hoạt động xúc tiến, quảng bá du lịch, xây dựng chiến lược về thị trường khách để phát triển du lịch một cách ổn định và mang tính bền vững.

Ba là, xây dựng nguồn nhân lực chất lượng cao phục vụ phát triển du lịch bền vững trong xu thế hội nhập kinh tế quốc tế. Phát triển đội ngũ nhân lực du lịch đủ về số lượng, cân đối về cơ cấu ngành nghề và trình độ đào tạo, bảo đảm về chất lượng nguồn nhân lực, đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch bền vững.

Bốn là, tăng cường đầu tư cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ phát triển du lịch bền vững. Hoàn chỉnh hệ thống thông tin liên lạc, xây dựng và cải tạo mạng lưới cấp điện cho khu đô thị mới; nâng cấp, mở rộng cải tạo hệ thống thoát nước đồng bộ,...

Năm là, khuyến khích các doanh nhân, doanh nghiệp hoạt động kinh doanh du lịch trên địa bàn thành phố tham gia đóng góp đầu tư các công trình phúc lợi, hoạt động an sinh xã hội, nâng cao nhận thức về phát triển du lịch bền vững, bảo đảm quyền lợi của cộng đồng cư dân tham gia vào việc bảo tồn các giá trị văn hóa, được hưởng lợi ích từ các sản phẩm du lịch.

Sáu là, giáo dục tuyên truyền nâng cao nhận thức về vai trò, ý nghĩa của tài nguyên và môi trường đối với hoạt động phát triển du lịch bền vững. Tăng cường công tác thực thi quản lý môi trường, ưu tiên nguồn lực cho quản lý, thu gom, xử lý rác thải, chất thải. Xây dựng đề án bảo vệ môi trường, nâng cao năng lực ứng phó với các sự cố môi trường tại các khu du lịch, điểm du lịch. Nghiên cứu xây dựng và áp dụng các tiêu chuẩn bền vững về môi trường trong du lịch phù hợp với tình hình phát triển du lịch bền vững của thành phố Hà Nội.

Tiểu kết chương 1

Chương 1 của luận văn tập trung làm rõ những vấn đề cơ sở lý luận về du lịch theo hướng bền vững và thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững. Quy trình thực hiện chính sách gồm 05 bước cơ bản: (1) xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện chính sách; (2) phổ biến, tuyên truyền về chính sách; (3) phân công, phối hợp thực hiện chính sách; (4) duy trì và điều chỉnh chính sách, (5) kiểm tra, đánh giá quá trình thực hiện chính sách.

Trên cơ sở nghiên cứu lý luận về thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững, cũng như phân tích các yếu tố ảnh hưởng tới quá trình thực hiện chính sách, chương 2 của luận văn sẽ tập trung phân tích, đánh giá thực trạng thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững tại thành phố Hà Nội. ngoài ra, chương 1 cũng nghiên cứu kinh nghiệm của một số địa phương trong nước để tìm ra bài học kinh nghiệm cho thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững của thành phố Hà Nội trong thời gian tới.

Chương 2

THỰC TRẠNG THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH PHÁT TRIỂN DU LỊCH BỀN VỮNG TẠI THÀNH PHỐ HÀ NỘI

2.1. Tình hình phát triển du lịch bền vững tại thành phố Hà Nội

Hà Nội có vị trí và địa thế đẹp, thuận lợi, là Thủ đô, trung tâm chính trị, kinh tế, văn hoá, khoa học và đầu mối giao thông quan trọng của cả nước. Là một trong hai trung tâm du lịch lớn của Việt Nam, Thủ đô Hà Nội đóng vai trò rất quan trọng trong việc phát triển du lịch của cả nước nói chung và của Bắc Bộ nói riêng. Mặt khác, Hà Nội còn là trung tâm tiếp nhận và phân phối khách du lịch đến các vùng du lịch phía Bắc và các vùng, miền khác trên lãnh thổ Việt Nam cũng như tới các nước trong khu vực.

Thực tế cho thấy, du lịch Hà Nội đã có những bước phát triển đáng ghi nhận theo đúng định hướng của Thủ đô và là một trong những ngành có tốc độ tăng trưởng cao. Du lịch đã có những đóng góp quan trọng cho phát triển kinh tế của thành phố, góp phần chuyển dịch cơ cấu kinh tế, tạo việc làm, tăng thu nhập, thúc đẩy phát triển cơ sở hạ tầng dịch vụ đô thị và làm thay đổi bộ mặt Thủ đô.

2.1.1. Số lượng và tổng thu từ khách du lịch

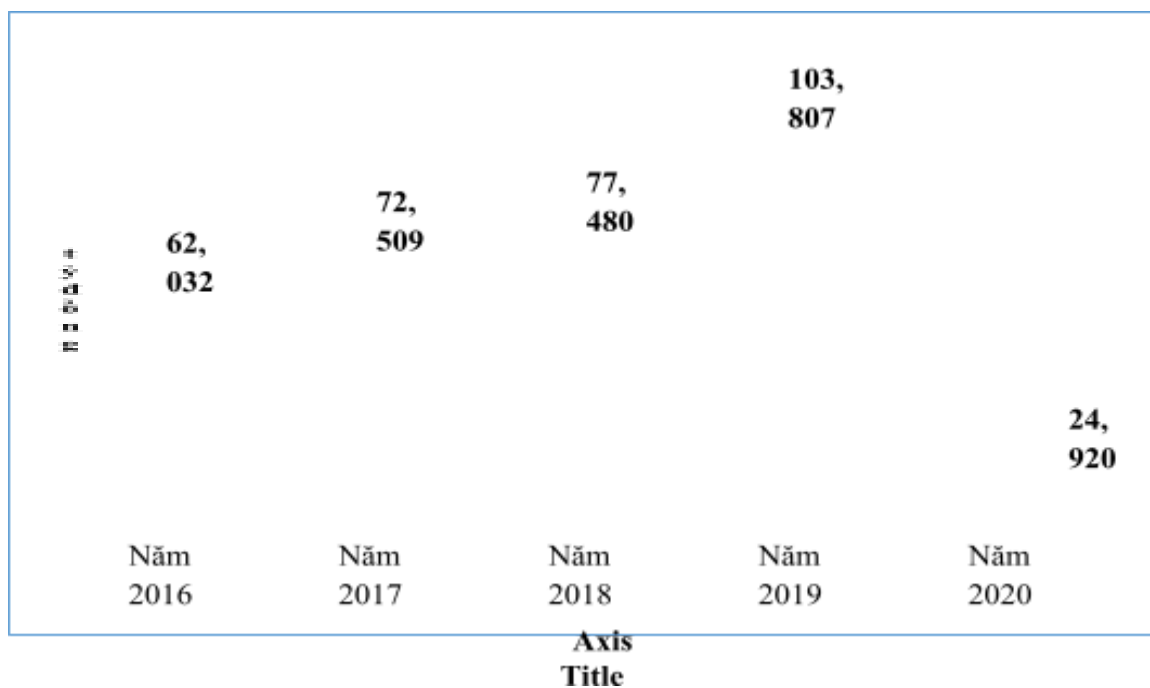
Giai đoạn 2016-2019, theo báo cáo của Sở du lịch Hà Nội, lượng khách du lịch đến Hà Nội tăng khá nhanh và ổn định, năm sau cao hơn năm trước, mức tăng bình quân ước đạt 10,1%/năm, trong đó khách quốc tế là 21,2%/năm. Cụ thể: Năm 2016, khách du lịch đến Hà Nội đạt 21,83 triệu lượt, năm 2018 đạt 26,30 triệu lượt và ước tính năm 2019 đạt 28,945 triệu lượt khách. Về tổng số lượng khách du lịch, tính đến năm 2019, đạt tỷ lệ 96,49% so với chỉ tiêu đề ra vào năm 2020. Tuy nhiên, đến năm 2020 ngành du lịch bị ảnh hưởng, thiệt hại rất lớn, số lượng khách du lịch đến Hà Nội chỉ bằng 30% so với năm 2019 (đạt 8,65 triệu lượt khách).

Bảng 2.1: Số lượng khách du lịch đến Hà Nội giai đoạn 2016 – 2020*Đơn vị: lượt khách*

Năm	2016	2017	2018	2019	2020
Khách quốc tế	4,020,306	5,270,959	6,005,268	7,025,351	1,020,000
Khách nội địa	17,820,010	18,707,140	20,296,000	21,920,000	7,630,000
Tổng số	21,830,316	23,978,099	26,301,268	28,945,351	8,650,000

(Nguồn: Sở Du lịch Hà Nội)

Tốc độ tăng trưởng tổng thu từ khách du lịch bình quân ước đạt 17,6%/năm... Đặc biệt, chất lượng du lịch của Hà Nội có nhiều tín hiệu tốt khi thời gian lưu trú bình quân khách du lịch cao hơn (bình quân 3,67 ngày) và mức chi tiêu bình quân 1 ngày của khách du lịch đến Hà Nội là 118 USD. Hà Nội được các tổ chức quốc tế uy tín đánh giá, bình chọn nằm trong top các điểm đến hấp dẫn trong khu vực và thế giới, đồng thời nhận nhiều giải thưởng và đề cử danh giá.



**Biểu đồ 2.1: Tổng thu từ khách du lịch của thành phố Hà Nội
giai đoạn 2016 -2020**

(Nguồn: *Sở Du lịch Hà Nội*)

Tuy nhiên, năm 2020, dưới sự tác động của dịch Covid-19 gây tác động bất lợi hàng đầu tới ngành du lịch của thủ đô do thực hiện các quy định giãn cách xã hội trong các đợt dịch đã diễn ra, do đứt gãy chuỗi dịch vụ từ vận chuyển (hàng không, đường bộ) - cơ sở lưu trú - hoạt động sự kiện, lễ hội, vui chơi giải trí... Số lượng lớn các cơ sở lưu trú, doanh nghiệp lữ hành, vận chuyển khách du lịch phải tạm dừng hoạt động; nhiều lao động ngành du lịch phải nghỉ việc, chuyển đổi lĩnh vực hoạt động. Vì vậy, số lượng khách du lịch quốc tế và nội địa cũng như doanh thu của ngành du lịch thành phố Hà Nội đã giảm đáng kể.

Song các doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Hà Nội cũng đã nỗ lực cao nhất để giảm thiểu tác động của dịch; chủ động cơ cấu lại thị trường, sản phẩm, năng lực quản trị; tiếp tục duy trì vị trí cạnh tranh và khẳng định là một lực lượng du lịch trong những đơn vị đầu tàu cả nước, sẵn sàng để bước qua khó khăn, sớm đạt mục tiêu phục hồi và phát triển nhanh, bền vững thời gian tới.

2.1.2. Lực lượng lao động

Nghị quyết số 06-NQ/TU, ngày 26-6-2016, của Ban Thường vụ Thành ủy Hà Nội về “Phát triển du lịch Thủ đô Hà Nội giai đoạn 2016 - 2020 và những năm tiếp theo” xác định một trong những nhiệm vụ trọng tâm để đưa du lịch Thủ đô trở thành ngành kinh tế mũi nhọn là đẩy mạnh công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch, nhất là nhân lực chất lượng cao trong bối cảnh toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế hiện nay.

Vì vậy, phát triển nguồn nhân lực du lịch đáp ứng yêu cầu, đòi hỏi thực tiễn hiện nay được Hà Nội xác định là một trong những yếu tố then chốt để nâng cao chất lượng và năng lực cạnh tranh cũng như thúc đẩy tăng trưởng và phát triển bền vững du lịch. Là một ngành có tính đặc thù cao, đòi hỏi sự chuyên nghiệp, ngành du lịch đòi hỏi nguồn nhân lực phải đáp ứng đầy đủ các kỹ năng giao tiếp, ngoại ngữ, sử dụng thành thạo công nghệ thông tin... (bên

cạnh trình độ học vấn cơ bản). Nhận thức rõ điều đó, thời gian qua, Hà Nội đã có nhiều hoạt động đẩy mạnh đầu tư cho lực lượng lao động trong ngành du lịch.

Theo thống kê từ Sở Du lịch Hà Nội, trong giai đoạn 2016-2021, số lượng lao động trực tiếp ngành Du lịch Hà Nội khoảng 90.500 người, chiếm 11% lực lượng lao động toàn ngành Du lịch Việt Nam. Tỷ lệ đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ quản lý nhà nước, quản lý nghề, bồi dưỡng kiến thức du lịch cho nhân lực trực tiếp làm việc trong các cơ sở dịch vụ, điểm du lịch và cán bộ quản lý du lịch được nâng lên qua các năm. Số lượng lao động trực tiếp đã qua đào tạo của năm 2016 đạt tỷ lệ 62%, và đến năm 2020 đã đạt 100%.

Hằng năm, Sở Du lịch Hà Nội đã chủ trì, phối hợp với các cơ sở đào tạo có uy tín mở hàng chục khóa học dưới nhiều hình thức cho hàng nghìn người, gồm các cán bộ làm công tác quản lý nhà nước về du lịch, hướng dẫn viên du lịch, cộng đồng dân cư tại điểm đến. Các quận, huyện, thị xã trên địa bàn Hà Nội cũng chủ động mở các lớp bồi dưỡng kiến thức làm du lịch cho nhân viên các cơ sở phục vụ khách du lịch và người dân tại các điểm đến trên địa bàn. Các hoạt động bồi dưỡng kiến thức cho cộng đồng dân cư giúp người dân nâng cao nhận thức về lợi ích du lịch, tự tin hơn trong giao tiếp, tạo môi trường thân thiện, chuyên nghiệp để phục vụ tốt hơn nhu cầu của du khách khi đến thăm quan, trải nghiệm.

Chất lượng nguồn nhân lực du lịch Hà Nội đang dần đáp ứng tốt hơn yêu cầu của thực tế, khoảng 80% nhân viên các doanh nghiệp lữ hành quốc tế, các khách sạn từ 3 đến 5 sao đều có trình độ đại học trở lên, sử dụng được ngoại ngữ và các thiết bị thông tin hiện đại, như máy tính kết nối internet, trao đổi thư điện tử, sử dụng website... Một số doanh nghiệp liên doanh nước ngoài có đội ngũ cán bộ trình độ cao, chuyên nghiệp, được đào tạo bài bản. Hiện Hà Nội có hơn 2.600 hướng dẫn viên du lịch quốc tế được cấp thẻ, có thẻ sử dụng được ít nhất một ngoại ngữ khi tham gia hướng dẫn cho du khách.

2.1.3. Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch

Những năm qua, công tác thu hút các nguồn lực xã hội đầu tư phát triển hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật ngành Du lịch Hà Nội được chú trọng tăng cường. Hà Nội khuyến khích các nhà đầu tư chiến lược đầu tư hình thành các khu dịch vụ du lịch phức hợp, dự án dịch vụ quy mô lớn, các trung tâm mua sắm, giải trí chất lượng cao. Thành phố Hà Nội đặc biệt quan tâm chỉ đạo xúc tiến đầu tư, lựa chọn nhà đầu tư chiến lược thực hiện các dự án đầu tư phát triển du lịch. Lập danh mục các dự án đề tập trung chỉ đạo thực hiện đầu tư phục vụ phát triển du lịch giai đoạn 2016 - 2020 và những năm tiếp theo. Từ 2016 đến nay, Thành phố đã triển khai nhiều dự án phát triển cơ sở vật chất kỹ thuật, sản phẩm du lịch như triển khai quy hoạch, đầu tư dự án bảo tồn, phát huy giá trị làng nghề gốm sứ Bát Tràng và dệt lụa Vạn Phúc thành điểm du lịch đạt tiêu chuẩn quốc gia và quốc tế; dự án công viên văn hóa, du lịch, vui chơi Kim Quy; dự án khu du lịch, vui chơi giải trí, đô thị sinh thái Tuần Châu, huyện Quốc Oai; cùng các dự án đầu tư phát triển các khu, điểm du lịch và khách sạn, cơ sở lưu trú du lịch cao cấp.

Tính đến tháng 12/2020, Hà Nội có 3.499 cơ sở lưu trú với 60.812 buồng. Trong đó có 561 cơ sở lưu trú đã xếp hạng đang hoạt động với 22.733 phòng (67 khách sạn được xếp hạng từ 3-5 sao với 10.004 buồng phòng, 07 khu căn hộ du lịch cao cấp từ 4-5 sao với 1.349 phòng). Hệ thống cơ sở lưu trú du lịch Thủ đô đã có sự hiện diện của các thương hiệu quản lý hàng đầu thế giới cơ bản đáp ứng tốt nhu cầu của các đối tượng khách; đủ năng lực phục vụ thành công nhiều sự kiện trong nước và quốc tế.

2.1.4. Sản phẩm du lịch

Định hướng của thành phố đối với phát triển sản phẩm du lịch cũng đã được xác định rõ tại Quy hoạch phát triển du lịch thành phố Hà Nội đến năm 2020, định hướng đến năm 2030, trong đó tập trung vào sản phẩm du lịch văn hóa, du lịch sinh thái, du lịch vui chơi giải trí, du lịch MICE, du lịch nghỉ dưỡng, du lịch mua sắm và du lịch nông nghiệp. Cụ thể:

- Du lịch văn hóa: Phát triển các loại hình tham quan di tích lịch sử văn hóa, làng nghề, tham quan phố cổ, du lịch lễ hội, du lịch cộng đồng.

- Du lịch sinh thái: Tập trung vào các sản phẩm tham quan, nghiên cứu tìm hiểu các giá trị cảnh quan, sinh thái tại khu vực Vườn quốc gia Ba Vì; khu danh thắng Hương Sơn; khu vực núi Sóc – hồ Đồng Quan.

- Du lịch vui chơi giải trí: Hình thành các khu vui chơi giải trí gồm tổng hợp ở Sóc Sơn; Khu vui chơi giải trí mang tính khám phá thiên nhiên tại Ba Vì; Khu vui chơi giải trí thể thao ở khu vực Ba Vì hoặc Sóc Sơn; Khu vui chơi giải trí thể giới nước Hồ Tây; Khu Thiên đường Bảo Sơn.

- Du lịch MICE khai thác các sự kiện chính trị quốc tế; các sự kiện văn hóa thể thao lớn được tổ chức thường xuyên; các sự kiện du lịch: hội chợ du lịch, festival du lịch...

- Du lịch nghỉ dưỡng: Tập trung phát triển ở Ba Vì, Sóc Sơn.

- Du lịch mua sắm: Phát triển tại các trung tâm thương mại, trung tâm mua sắm hiện đại; các điểm du lịch làng nghề truyền thống nổi tiếng.

- Du lịch nông nghiệp: Phát triển ở các vùng ngoại thành bổ sung cho các chương trình du lịch nội đô.

Có thể thấy, định hướng phát triển sản phẩm này được đưa ra phù hợp với những tiềm năng sẵn có và những hướng phát triển sắp tới của du lịch Hà Nội, cũng như định hướng phát triển chung của cả nước. Việc tập trung phát triển hệ thống sản phẩm này cần những chiến lược ngắn hạn, trung hạn và dài hạn để có thể dần đưa Hà Nội trở thành một trung tâm du lịch lớn của cả nước.

Tuy nhiên, một nguyên nhân lớn là những tiềm năng và lợi thế du lịch chưa thực sự được khai thác hiệu quả để trở thành sản phẩm du lịch đặc thù và hấp dẫn của Hà Nội. Khách du lịch dường như vẫn chỉ coi đây là điểm dừng chân, trung chuyển bởi có đường bay quốc tế và nội địa lớn trước khi tới với những điểm đến khác ở Việt Nam. Du lịch Hà Nội đang dần mất đi lợi thế này khi các địa bàn trọng điểm du lịch đang hoàn thiện các sân bay quốc tế và

hạ tầng giao thông đường bộ thuận tiện. Ngoài ra, du lịch Hà Nội thời gian qua cũng đã phát triển nhưng còn nhụt nhòa, không có sản phẩm đặc trưng, thiếu điểm nhấn trên bản đồ du lịch Việt Nam. Vì vậy, trước khi mất đi những lợi thế và để phát huy được những tiềm năng, Hà Nội cần chú trọng đầu tư vào xây dựng hệ thống sản phẩm du lịch đặc thù và đa dạng hoá để thu hút khách du lịch, kéo dài thời gian lưu trú tại thành phố.

2.1.5. Công tác quảng bá xúc tiến du lịch

Theo Sở Du lịch Hà Nội, các chương trình, xúc tiến quảng bá du lịch những năm qua đã không ngừng được đổi mới và đa dạng các hoạt động tuyên truyền, hợp tác, xúc tiến phát triển du lịch, có trọng tâm, trọng điểm. Sở đã tổ chức rất nhiều chương trình quảng bá tại nhiều nước trên thế giới, nhất là các nước có lượng khách du lịch đến Việt Nam nhiều như Hàn Quốc, Nhật Bản, các nước EU... Chính vì thế du lịch Hà Nội đã được biết đến khá nhiều.

Theo đó, du lịch Hà Nội được nhiều trang website du lịch, truyền hình và báo chí quốc tế uy tín trên thế giới như: CNN, Discovery, Business Insider đánh giá tích cực. Tiêu biểu như Travel and Leisure (Mỹ), Smart Travel Asia (HKG) bình chọn Hà Nội đạt danh hiệu Top 10 điểm đến Du lịch hấp dẫn nhất châu Á. Đặc biệt, Hà Nội được tạp chí Trip advisor liên tiếp bầu chọn là điểm đến hấp dẫn thứ 2 châu Á và trong top 10 thế giới 2 năm 2016, 2017.

Việc cải thiện môi trường du lịch hấp dẫn cùng các chương trình quảng bá du lịch đã thu hút khách quốc tế đến từ gần 190 quốc gia và vùng lãnh thổ. Theo thống kê, lượng khách du lịch quốc tế đến Hà Nội duy trì mức tăng trưởng đạt 18%/năm giai đoạn 2016 – 2019.

Các chiến dịch xúc tiến quảng bá du lịch của Hà Nội đã và đang có sự chuyển biến cả về chất và lượng thông qua nhiều sự kiện, hoạt động trong nước và quốc tế. Công tác xúc tiến quảng bá du lịch Hà Nội tại nhiều thị trường tiềm năng đã đem lại hiệu quả lớn khi mà lượng khách du lịch quốc tế đến từ các nước đó tăng mạnh.

Tóm lại, những so sánh về mức độ tăng trưởng của các chỉ tiêu phát triển du lịch bền vững cho thấy hiệu quả kinh tế du lịch Thủ đô đã đạt một số kết quả tích cực. Tuy nhiên, mức tăng này chưa tương xứng với tiềm năng du lịch của Hà Nội, chưa đảm bảo các mục tiêu của phát triển bền vững. Cơ cấu chi tiêu của khách du lịch đến Hà Nội còn chưa tích cực; chi tiêu cho dịch vụ lưu trú, ăn uống, vận chuyển chiếm tỷ lệ trên 70%; chi tiêu cho dịch vụ tham quan, vui chơi giải trí, mua sắm... chiếm dưới 30% tổng mức chi tiêu của chuyến đi.

Sản phẩm du lịch chủ đạo của Hà Nội là du lịch văn hóa chưa thực sự phát huy và khai thác hiệu quả nhất. Chất lượng một số điểm đến du lịch còn có hạn chế về vệ sinh môi trường, tổ chức dịch vụ, hướng dẫn viên tại điểm,...

Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch như cơ sở lưu trú, cơ sở dịch vụ du lịch ở những thời điểm cao điểm còn thiếu về số lượng, chất lượng, chưa đáp ứng được tốc độ tăng trưởng và nhu cầu đa dạng của du khách. Tiến độ một số đề án, dự án phát triển du lịch triển khai còn chậm; vấn đề vệ sinh môi trường, ùn tắc giao thông vẫn còn những bất cập cần giải quyết, ảnh hưởng đến phát triển du lịch bền vững của Thủ đô.

2.2. Quy trình thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững tại thành phố Hà Nội

2.2.1. Xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện chính sách

Phát triển du lịch bền vững là một trong những chủ trương lớn của Đảng và Nhà nước ta, được cụ thể hóa trong nhiều văn bản pháp lý: Nghị quyết số 92-NQ/TW của Chính phủ ngày 08/12/2014 về một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam trong thời kỳ mới; Nghị quyết số 08-NQ/TW của Bộ Chính trị ngày 16/01/2017 về phát triển du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn; Luật Du lịch năm 2017; Quyết định số 2743/QĐ-TTg ngày 29/12/2011 của Thủ tướng Chính phủ về Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam; Quyết định số 201/QĐ-TTg ngày 22/01/2013 của Thủ tướng Chính phủ

về Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn 2030...

Vì vậy, trong thời gian qua các cấp, các ngành từ thành phố Hà Nội đến cơ sở đã tích cực, chủ động quán triệt, triển khai các chính sách, pháp luật về phát triển du lịch bền vững, huy động tối đa và sử dụng có hiệu quả các nguồn lực để phát triển du lịch bền vững. Theo đó, việc thực hiện chính sách, pháp luật liên quan đến phát triển du lịch bền vững như: quy hoạch, đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng, quản lý kinh doanh du lịch, phát triển nguồn nhân lực, quảng bá, xúc tiến du lịch và xây dựng thương hiệu du lịch thành phố Hà Nội... được thực hiện đồng bộ, qua đó góp phần từng bước đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của thành phố. Hà Nội đã hết sức quan tâm đến việc xây dựng và công khai kịp thời các chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển du lịch bền vững của địa phương. Các mục tiêu, chỉ tiêu trong chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển du lịch bền vững phải phù hợp với chiến lược, quy hoạch phát triển chung của cả nước.

Sở Du lịch Hà Nội đã tham mưu, soạn dự thảo Nghị quyết số 06-NQ/TU về phát triển du lịch Thủ đô Hà Nội giai đoạn 2016 - 2020 và những năm tiếp theo và được Ban Thường vụ Thành ủy Hà Nội thông qua, ban hành ngày 26/6/2016. Nghị quyết 06 định hướng xây dựng Hà Nội là điểm đến “An toàn - Thân thiện - Chất lượng - Hấp dẫn”. Giai đoạn từ 2016 - 2020 và những năm tiếp theo sẽ đẩy mạnh phát triển du lịch bền vững, chất lượng cao, theo hướng chuyên nghiệp, có trọng tâm, trọng điểm; trong đó, đặc biệt coi trọng phát triển du lịch văn hóa, lấy du lịch văn hóa làm cơ sở, nền tảng phát triển các loại hình du lịch khác như du lịch hội nghị, hội thảo, triển lãm, tổ chức sự kiện, làng nghề, sinh thái, nghỉ dưỡng cuối tuần, vui chơi giải trí, du lịch, thể thao...

Từ đó, UBND Thành phố đã xây dựng Kế hoạch số 207/KH-UBND ngày 11/11/2016 về việc thực hiện Nghị quyết 06. Kế hoạch đã phân công rõ trách nhiệm các sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã và các đơn vị

liên quan, đảm bảo hoàn thành các chỉ tiêu, nhiệm vụ của Nghị quyết đề ra; gắn việc thực hiện Kế hoạch này với các chương trình, kế hoạch, các nhiệm vụ khác của mỗi địa phương, của thành phố và quốc gia.

Chính sách phát triển du lịch bền vững luôn được Hà Nội quan tâm, chú trọng, đưa vào nghị quyết, chương trình công tác hàng năm của Thành ủy, UBND Thành phố và lồng ghép vào các chương trình, kế hoạch của từng cấp, từng ngành, từng quận, huyện, thị xã. Thành phố Hà Nội đã ban hành các quy hoạch, kế hoạch, chương trình phát triển du lịch kịp thời, đúng quy định và các văn bản hướng dẫn khác có liên quan để làm cơ sở cho hoạt động quản lý nhà nước, các tổ chức, doanh nghiệp triển khai thực hiện, tạo điều kiện phát triển du lịch bền vững.

Và gần đây nhất là Chương trình số 02-CTr/TU ngày 17/3/2021 của Thành ủy về đẩy mạnh đổi mới mô hình tăng trưởng, cơ cấu lại nền kinh tế và hội nhập quốc tế, nâng cao năng suất, chất lượng, hiệu quả, sức cạnh tranh, phát triển minh tế Thủ đô nhanh và bền vững giai đoạn 2021 - 2025, trong đó có du lịch; Chương trình số 06-CTr/TU ngày 17/3/2021 của Thành ủy về phát triển văn hóa; nâng cao chất lượng nguồn nhân lực; xây dựng người Hà Nội thanh lịch, văn minh giai đoạn 2021 - 2025; Kế hoạch số 73/KH-SDL ngày 10/6/2020 của Sở Du lịch Hà Nội về kích cầu du lịch nội địa trên địa thành phố Hà Nội; Kế hoạch số 191/KH-UBND ngày 30/9/2020 của UBND Thành phố về việc thực hiện Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030 trên địa bàn Thành phố Hà Nội, Kế hoạch số 96/KH-UBND ngày 8-4-2021 về tuyên truyền quảng bá điểm đến du lịch Hà Nội năm 2021...

Nhìn chung, việc lãnh đạo, chỉ đạo triển khai tổ chức thực hiện Kế hoạch của UBND thành phố và các cơ quan, đơn vị, địa phương được kịp thời; chủ động xây dựng và ban hành các văn bản nhằm cụ thể hóa nội dung của chiến lược, nghị quyết, kế hoạch phát triển du lịch bền vững của thành phố Hà Nội. Việc xây dựng kế hoạch cụ thể, chi tiết trong tổ chức thực hiện

chính sách phát triển du lịch bền vững đã góp phần quan trọng trong việc thực hiện chính sách này tại thành phố Hà Nội.

2.2.2. Phổ biến, tuyên truyền về chính sách

Nhằm tạo được sự đồng thuận trong xã hội, việc phổ biến và tuyên truyền thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững có vai trò quan trọng. Trong việc nâng cao nhận thức của chủ thể thực hiện và đối tượng thực hiện có thể nắm bắt, hiểu được chủ trương, đường lối của Đảng và chính sách của Nhà nước về phát triển du lịch bền vững; phổ biến và tuyên truyền chính sách giúp họ chủ động tham gia vào quá trình thực hiện chính sách nhằm đạt được mục tiêu của chính sách phát triển du lịch bền vững đã đề ra.

Thành phố Hà Nội đã và đang ngày càng khẳng định vị trí, vai trò của du lịch là ngành kinh tế mũi nhọn, có tốc độ tăng trưởng ổn định, quy mô hoạt động ngày càng mở rộng, đóng góp hiệu quả vào chuyển dịch cơ cấu kinh tế của Hà Nội. Trong bối cảnh mới hiện nay, để tiếp tục phát triển ngành “công nghiệp không khói”, giữ vững vị trí hàng đầu trong những điểm du lịch hấp dẫn du khách trên thế giới, Hà Nội xác định thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp, trong đó có đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền quảng bá phát triển du lịch bền vững.

Thứ nhất, trực tiếp tuyên truyền cho nhân dân và những người làm du lịch qua các lớp tập huấn.

Trong giai đoạn 2016 - 2020, Sở Du lịch đã tổ chức hơn 50 lớp phổ biến pháp luật cho các doanh nghiệp du lịch, lớp bồi dưỡng nghiệp vụ hướng dẫn viên du lịch. Đến năm 2020, ngành du lịch Hà Nội có khoảng 126.700 lao động trực tiếp, chiếm 13,5% lực lượng lao động toàn ngành kinh tế xanh Việt Nam. Để có thể đào tạo, bồi dưỡng số lượng lao động lớn như vậy, Sở Du lịch TP. Hà Nội đã chủ động phối hợp với các cơ sở đào tạo và doanh nghiệp, thường xuyên mở các lớp đào tạo chuyên sâu, bồi dưỡng, nâng cao kỹ năng, kiến thức cho cán bộ, người làm du lịch về chính sách phát triển du lịch bền vững trên địa bàn Thành phố.



Hình 2.1: Chương trình Tập huấn kiến thức quản lý nhà nước về du lịch năm 2020 do Sở Du lịch TP. Hà Nội tổ chức

(Nguồn: Sở du lịch TP. Hà Nội, 2020)

Bên cạnh đó, Sở Du lịch Hà Nội đã phối hợp với Hiệp hội Du lịch Hà Nội tổ chức lớp tập huấn nghiệp vụ du lịch cho lái xe và nhân viên phục vụ trên xe ô tô vận chuyển khách du lịch tại các doanh nghiệp lữ hành trên địa bàn; tập huấn văn hóa ứng xử, văn hóa giao thông cho lái xe taxi, xe xích lô chuyên chở khách du lịch.

Hiện nay, phát triển du lịch cộng đồng một trong những mục tiêu của phát triển du lịch bền vững tại Việt Nam nói chung, Thủ đô nói riêng, góp phần tạo việc làm, nâng cao đời sống vật chất và tinh thần cho người dân tại nhiều địa phương. Nguồn nhân lực tham gia trực tiếp trong hoạt động du lịch cộng đồng không ai khác chính là bà con nhân dân tại địa phương. Đây là mắt xích quan trọng trong luồng chuyển động của du lịch nói chung, du lịch cộng đồng nói riêng. Chính vì vậy những năm qua, Sở du lịch đã phối hợp các địa phương mở nhiều lớp tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng làm du lịch cho người dân ở các điểm du lịch, các làng nghề, làng cổ có tiềm năng du lịch cộng đồng tại làng cổ Đường Lâm (TX. Sơn Tây), xã Cổ Loa (Đông Anh), xã Hương Sơn (Mỹ Đức), làng Cựu (Phú Xuyên), làng Lai Xá (Hoài Đức), làng sinh vật cảnh Hồng Vân và làng sơn mài Hạ Thái (Thường Tín)... Khi có kỹ năng, người dân có thể truyền tải những nét đẹp văn hóa của quê hương đến du khách,

những giá trị cũng như mục tiêu hướng tới khi phát triển du lịch bền vững tại địa phương.



Hình 2.2: Tập huấn du lịch cho cộng đồng dân cư tại thị xã Sơn Tây

(Nguồn: Sở du lịch TP. Hà Nội, 2019)

Ngoài ra, UBND thành phố đã tổ chức Lễ ra quân “Vì môi trường du lịch xanh – sạch – đẹp”; hưởng ứng phong trào “Chống rác thải nhựa” với nội dung “Giải quyết ô nhiễm môi trường do rác thải nhựa gây ra là nhiệm vụ cấp bách, đòi hỏi phải thực hiện thường xuyên, có sự tham gia của nhiều cấp, nhiều ngành và của toàn xã hội”.

Thứ hai, tổ chức tuyên truyền qua các phương tiện thông tin đại chúng. Ngành du lịch Thủ đô đã tham mưu cho UBND thành phố Hà Nội ký hợp tác tuyên truyền quảng bá về thành phố Hà Nội với Mạng tin tức truyền hình cáp CNN trong hai năm 2017-2018. Theo chương trình hợp tác, mạng tin tức truyền hình cáp CNN sẽ hợp tác với thành phố Hà Nội sản xuất 3 phim quảng cáo 30s cùng các phim 60s, phóng sự 3-5 phút, chương trình đặc biệt 30 phút trên truyền hình; các trang giới thiệu riêng về Hà Nội như “Hà Nội-Trái tim Việt Nam”, “Hà Nội-Cái nôi của di sản”, “Hà Nội của tôi”, “Hà Nội góc nhìn” trên trang CNN.com và bài viết trên mạng xã hội Facebook, Twitter cùng các banner quảng cáo. Cụ thể, trong năm 2017, sẽ tập trung giới thiệu về Hà Nội và Hà Nội – Cái nôi di sản; năm 2018 là Hà Nội – Lịch sử, văn hóa, con

người với các phim quảng cáo trên truyền hình và banner quảng cáo kỹ thuật số.



**Hình 2.3: Hình ảnh từ video Hà Nội – cái nôi của di sản
được trình chiếu trên CNN**

(Nguồn: tác giả sưu tầm)

Và trong giai đoạn 2019 – 2024, mạng tin tức truyền hình cáp CNN sẽ tập trung vào 5 chủ đề, lần lượt qua các năm: Hà Nội mở ra với bạn; Hà Nội: Sẵn sàng xuất phát; Hà Nội: Hơn là một điểm đến du lịch; Hà Nội: Trung tâm sáng tạo; Hà Nội: Một tư duy dẫn đầu. Ý tưởng, chủ đề, nội dung quảng bá, thời lượng phát sóng và các nội dung liên quan của chương trình đảm bảo nhất quán, thể hiện đặc trưng về lịch sử, văn hóa, con người Hà Nội gắn với Vùng Thủ đô, Vùng Kinh tế trọng điểm Bắc Bộ, vùng Đồng bằng sông Hồng và đất nước Việt Nam cũng như mục tiêu hướng tới của ngành du lịch Hà Nội – phát triển du lịch bền vững. Ngành du lịch Hà Nội phối hợp với Hiệp hội Du lịch Việt Nam tổ chức thành công Hội chợ Du lịch quốc tế Việt Nam - VITM Hà Nội 2019, tích cực tham gia xúc tiến du lịch tại các sự kiện trong nước do các tỉnh, thành phố tổ chức nhằm kết nối xây dựng sản phẩm, tuyên truyền quảng bá và phát triển du lịch bền vững; tạo điều kiện cho các doanh nghiệp du lịch gặp gỡ, trao đổi thông tin và khảo sát điểm đến. Thông qua các hoạt động tuyên truyền nhằm thu hút khách du lịch nội địa bao gồm người Việt Nam, người nước ngoài đang sinh sống, công tác, học tập tại Việt Nam đến với Thủ đô Hà Nội. Giới thiệu, quảng bá hình ảnh đẹp, lịch sử, văn hóa,

âm thực và con người Hà Nội; giới thiệu quảng bá với đông đảo người dân và du khách về Hà Nội là điểm đến “an toàn - thân thiện - chất lượng - hấp dẫn”.

Phát hành trên 100.000 ấn phẩm với 04 thứ tiếng: Tiếng Việt, Tiếng Anh, Nga và Trung nhằm triển khai tuyên truyền, phổ biến Bộ quy tắc ứng xử văn minh du lịch bằng hình ảnh đối với 03 đối tượng khách du lịch, doanh nghiệp và người dân.

Với việc phát triển mạnh mẽ của khoa học công nghệ trên thế giới và kết nối số, công nghệ số đóng góp rất lớn vào sự thay đổi diện mạo du lịch, phát triển du lịch thông minh, tăng tính trải nghiệm cho du khách, nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp (từ quản lý công việc trong bối cảnh nhân sự hao hụt, nâng cao hiệu quả quảng bá, giới thiệu sản phẩm, tiếp cận nhiều khách hàng qua internet...). Trên địa bàn Hà Nội đã có sự phát triển mạnh mẽ trong ngành Du lịch như các ứng dụng kết nối dịch vụ: cho phép du khách mua vé tham quan, thanh toán dịch vụ từ xa, sử dụng hệ thống thuyết minh tự động, khám phá di sản bằng công nghệ 3D. Đặc biệt, ứng dụng "Du lịch Việt Nam an toàn" đã được ra mắt vào ngày 10/10/2020, bằng hai ngôn ngữ tiếng Việt và tiếng Anh, đã tích hợp đầy đủ các tính năng giúp du khách có thể yên tâm du lịch tại Việt Nam. Bản đồ số giúp du khách tìm hiểu các đơn vị đã đăng ký tiêu chuẩn an toàn với cơ quan quản lý nhà nước. Trên ứng dụng, khách hàng có thể nêu ý kiến đánh giá, phản hồi, nhận xét của mình và chụp hình trực tiếp tại chỗ để phản ánh về chất lượng dịch vụ của các đơn vị. Đồng thời, khách du lịch có thể tìm hiểu thông tin dịch bệnh được cung cấp từ trang thông tin của Bộ Y tế, số liệu được cập nhật và công bố theo đúng thực tế tình hình bệnh dịch, xem chi tiết số người nhiễm bệnh, độ tuổi bệnh nhân, số người khỏi bệnh...



Hình 2.4: ký kết Chương trình phối hợp nâng cao hiệu quả thông tin tuyên truyền, ứng dụng công nghệ trong hoạt động du lịch Thủ đô

(Nguồn: tác giả sưu tầm)

Thứ ba, tuyên truyền qua các diễn đàn liên kết phát triển du lịch giữa Hà Nội và các địa phương.

Trong giai đoạn 2016-2021, Sở Du lịch Hà Nội đã ký kết 9 chương trình hợp tác, phát triển du lịch với các Sở Du lịch, Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch 40 tỉnh, thành phố. Từ năm 2017 đến nay, Sở Du lịch Hà Nội đã hỗ trợ, phối hợp với các địa phương tổ chức nhiều sự kiện quảng bá văn hóa, du lịch, như: Chương trình “Quảng Bình trong lòng Hà Nội”, “Sắc màu Sơn La - Tây Bắc tại Hà Nội”, “Ngày văn hóa Tuyên Quang tại Hà Nội”...

Tại các diễn đàn, ngành du lịch Hà Nội đã hợp tác trao đổi kinh nghiệm trong bảo vệ môi trường tại các điểm du lịch, bảo đảm thực hiện nguyên tắc phát triển du lịch bền vững. Nâng cao nhận thức của cộng đồng dân cư trong kinh doanh du lịch, dịch vụ phục vụ du khách, ngăn chặn cho được các hành vi nâng giá, “chặt chém”, lừa gạt du khách.

Tóm lại, thời gian qua công tác tuyên truyền giáo dục về chính sách phát triển du lịch bền vững đã có tác động mạnh mẽ đến hoạt động du lịch, đặc biệt trong việc thay đổi nhận thức về du lịch trong nhân dân và chuyển tải của thành phố Hà Nội đến với du khách, góp phần nâng cao ý thức người dân,

doanh nghiệp và cộng đồng trong việc xây dựng, bảo vệ hình ảnh môi trường du lịch, dần nâng cao uy tín, thương hiệu du lịch bền vững tại thành phố Hà Nội.

2.2.3. Phân công, phối hợp thực hiện chính sách

Quá trình thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững diễn ra hết sức phức tạp theo không gian và thời gian, vì vậy để đảm bảo chính sách được thực hiện một cách khoa học và đồng bộ thì cần phải phối hợp với các yếu tố, bộ phận, đối tượng tác động và liên quan. Hoạt động phân công, phối hợp diễn ra theo tiến trình thực hiện chính sách một cách chủ động, sáng tạo để luôn duy trì chính sách được ổn định, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả chính sách. Việc phân công, phối hợp đảm bảo phát huy được tính năng động, sáng tạo của các chủ thể (các cơ quan, tổ chức, cán bộ, công chức) tham gia chính sách. Chính vì vậy, UBND TP.Hà Nội đã phân công rõ ràng trách nhiệm phối hợp tổ chức thực hiện của từng sở, ban ngành, UBND các quận, huyện, cụ thể như sau:

- Sở Du lịch chủ trì, phối hợp đơn vị liên quan:

- + Nghiên cứu đề xuất, báo cáo UBND Thành phố lồng ghép Kế hoạch phát triển du lịch hàng năm vào Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội chung của Thành phố.

- + Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc triển khai thực hiện Kế hoạch; tham mưu, đề xuất, báo cáo UBND Thành phố chỉ đạo giải quyết những vướng mắc, khó khăn trong quá trình thực hiện Nghị quyết, Kế hoạch.

- + Lồng ghép các chỉ tiêu thuộc Nghị quyết với giao chỉ tiêu kế hoạch kinh tế - xã hội hàng năm; thực hiện lồng ghép theo tiến độ xây dựng Kế hoạch đầu tư công giai đoạn 2016 - 2020 và kế hoạch hàng năm để đảm bảo phù hợp khả năng, nguồn lực và hoàn thành các mục tiêu, chỉ tiêu, nhiệm vụ của Nghị quyết.

- Các sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã: Xây dựng Kế hoạch của đơn vị theo nhiệm vụ được phân công để quán triệt và triển khai

thực hiện (hoàn thành trong tháng 11/2016). Các đề án, dự án, chương trình thuộc Kế hoạch của đơn vị phải tuân thủ yêu cầu, mục tiêu chung; bám sát thực tiễn khi triển khai và có lộ trình thực hiện cho từng năm để đảm bảo hoàn thành Kế hoạch của UBND Thành phố, Nghị quyết của Thành ủy.

- + Định kỳ 6 tháng (trước ngày 15/6) và hàng năm (trước ngày 30/11) có báo cáo tình hình triển khai thực hiện Kế hoạch, kịp thời phản ánh khó khăn, vướng mắc và đề xuất kiến nghị gửi Sở Du lịch tổng hợp chung, báo cáo UBND Thành phố xem xét, chỉ đạo.

- + Triển khai các Đề án, Chương trình, Kế hoạch.

- Ban Tuyên giáo Thành ủy, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố Hà Nội và các tổ chức thành viên: Tăng cường tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và nhân dân phối hợp các sở ban ngành, UBND các quận huyện thị xã thực hiện tốt các nội dung chính sách.

- Đài Phát thanh và Truyền hình Hà Nội, các báo: Hà Nội Mới, Kinh tế và Đô thị, An ninh Thủ đô, báo thuộc các đoàn thể của Thành phố phối hợp các cơ quan thông tấn, báo chí của Trung ương và Hà Nội: Tăng cường tuyên truyền nội dung Nghị quyết, Kế hoạch của Thành phố, xây dựng chuyên trang, chuyên mục, chuyên đề tuyên truyền phát triển du lịch bền vững Thủ đô Hà Nội.

- Các Hiệp hội du lịch, Hiệp hội nghề nghiệp khác, các doanh nghiệp, đơn vị liên quan: Chủ động phối hợp Sở Du lịch Hà Nội có kế hoạch cụ thể triển khai Nghị quyết của Thành ủy Hà Nội, Kế hoạch của UBND thành phố Hà Nội.

Tóm lại, Sở Du lịch thành phố Hà Nội là cơ quan chủ trì triển khai thực hiện chính sách có trách nhiệm tổ chức công bố, phổ biến đến cấp ủy Đảng, chính quyền các địa phương, các ngành, đoàn thể, các doanh nghiệp và Nhân dân trong thành phố; chủ động phối hợp với các sở, ban, ngành và các địa phương trong thành phố thực hiện các nhiệm vụ liên quan trong mọi hoạt

động du lịch; xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch hành động phát triển du lịch bền vững theo nội dung của chính sách.

2.2.4. Duy trì và điều chỉnh chính sách

Duy trì chính sách là hoạt động giúp chính sách có hiệu quả hoạt động lâu dài trong thực tiễn đời sống. Nhận thức được tầm quan trọng của chính sách phát triển du lịch bền vững trên địa bàn thành phố, UBND thành phố Hà Nội đã quan tâm, chú trọng tới việc cụ thể hóa nội dung triển khai bằng các văn bản mang tính pháp lý, quy định rõ ràng, hợp lý trách nhiệm, quyền hạn của các chủ thể thực hiện. Tổ chức phối hợp thống nhất, hiệu quả, đồng bộ (giữa cơ quan chủ trì với các cơ quan khác, giữa cơ quan nhà nước với nhân dân).

Để các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai thực hiện theo quy định, UBND thành phố đã chỉ đạo cụ thể, bám sát các kế hoạch, quy hoạch, đề án đã được phê duyệt, đồng thời tiếp tục rà soát các quy hoạch, chính sách quy định để kịp thời điều chỉnh đảm bảo phù hợp với yêu cầu phát triển.

Tập trung chỉ đạo triển khai Quy hoạch phát triển du lịch thành phố Hà Nội đến năm 2020, định hướng đến năm 2030, trong đó đặc biệt quan tâm đến các dự án thành phần để thúc đẩy phát triển du lịch bền vững; đa dạng hóa các nguồn lực đồng thời tập trung nguồn lực xây dựng các khu vực động lực phát triển du lịch bền vững: quy hoạch, đầu tư bảo tồn, phát triển làng nghề truyền thống kết hợp du lịch tại làng gốm sứ Bát Tràng (huyện Gia Lâm); làng dệt lụa Vạn Phúc (quận Hà Đông) và Làng cổ Đường Lâm (thị xã Sơn Tây) trở thành điểm du lịch đạt tiêu chuẩn quốc gia và quốc tế. Khai thác phát triển du lịch tại: khu vực trung tâm chính trị Ba Đình (gồm Lăng Chủ tịch Hồ Chí Minh, khu di tích Chủ tịch Hồ Chí Minh tại Phủ Chủ tịch, Bảo tàng Hồ Chí Minh, công viên Bách thảo) gắn với khu di sản thế giới Hoàng thành Thăng Long, khu di tích Văn Miếu - Quốc Tử Giám; khu vực phố cổ, phố cũ, hồ Hoàn Kiếm; khu vực xung quanh hồ Tây và vùng phụ cận; khu di tích Cổ Loa, múa rối nước Đào Thục; Khu vực di tích Đền Hai Bà Trưng; Khu du lịch

núi Sóc, hồ Đồng Quan; khu vực Chùa Hương, thắng cảnh Hương Sơn, hồ Quan Sơn, Tuy Lai; khu vực Ba Vì, làng cổ Đường Lâm, chùa Thầy, chùa Tây Phương; làng nghề gốm sứ Bát Tràng, dệt lụa Vạn Phúc, sơn mài Hạ Thái, du lịch cộng đồng (Home-stay), du lịch kết nối giữa phố nghề và làng nghề truyền thống và một số làng nghề tiêu biểu, điểm tham quan du lịch khác.

Mặt khác, tiếp tục giao các ngành, địa phương đề xuất những ý tưởng mang tính đột phá, đặc biệt là các giải pháp về quản lý, công tác xây dựng chính sách, giao trách nhiệm, kiểm điểm, đánh giá kết quả thực hiện và ủy quyền, phân cấp... đã được tổ chức thực hiện kịp thời, bám sát thực tiễn, qua đó đã phát huy hiệu quả, tích cực trong quá trình thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững.

Bên cạnh đó, để duy trì chính sách phát triển du lịch bền vững, UBND TP. Hà Nội đã ưu tiên nguồn lực thích hợp để đầu tư phát triển hạ tầng giao thông kết nối đến các khu, điểm du lịch; đầu tư hạ tầng kỹ thuật đồng bộ. Tăng cường thu hút các nguồn lực xã hội đầu tư phát triển hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật ngành du lịch. Tập trung vốn ngân sách nhà nước đầu tư cơ sở hạ tầng và thu hút các nhà đầu tư chiến lược đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch tại các khu du lịch có ảnh hưởng đến sự phát triển du lịch bền vững như: phát triển du lịch khu vực hồ Tây, bãi giữa và hai bên sông Hồng, khu vực Nhật Tân - Nội Bài, khu du lịch quốc gia Ba Vì - Suối Hai, khu vực thắng cảnh Hương Sơn - hồ Quan Sơn - Tuy Lai... lồng ghép các nguồn vốn ngân sách nhà nước để gắn với đầu tư du lịch.

Huy động tối đa các nguồn vốn, khuyến khích, tạo điều kiện cho các thành phần kinh tế tham gia phát triển du lịch bền vững. Tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp đẩy mạnh sản xuất, phát triển làng nghề truyền thống kết hợp du lịch tại làng gốm sứ Bát Tràng (huyện Gia Lâm); làng dệt lụa Vạn Phúc (quận Hà Đông) và Làng cổ Đường Lâm (thị xã Sơn Tây) trở thành điểm du lịch đạt tiêu chuẩn quốc gia và quốc tế.

Tuy nhiên, đầu năm 2020, khi xảy ra đại dịch Covid-19, Hà Nội cũng như các địa phương khác trong nước ta phải dừng đón khách quốc tế. Đến cuối tháng 7-2020, đại dịch tiếp tục "tấn công" thành phố, khiến du lịch cũng gặp "làn sóng" suy giảm lần hai. Cuối tháng 9-2020, Hà Nội và cả nước từng bước khống chế thành công dịch bệnh. Vì vậy, UBND thành phố Hà Nội cũng như Sở Du lịch nhận thấy cần phải điều chỉnh chính sách phát triển du lịch bền vững. Để giảm thiệt hại do dịch gây ra, ngành Du lịch Thủ đô đã chủ động kết nối giữa cơ quan quản lý - hiệp hội, doanh nghiệp du lịch, các đơn vị dịch vụ hàng không, đường sắt, ô tô, khách sạn, lữ hành, điểm đến... triển khai các chương trình tái cơ cấu ngành Du lịch, tập trung xây dựng sản phẩm kích cầu du lịch nội địa, các sản phẩm du lịch mới, độc đáo, phục vụ khách du lịch trong nước đồng thời triển khai các hoạt động quảng bá, xúc tiến, thu hút khách du lịch.

Bên cạnh đó, Sở Du lịch Hà Nội cũng đã có các kiến nghị đến các cơ quan có thẩm quyền triển khai các biện pháp hỗ trợ, giúp đỡ các doanh nghiệp kinh doanh hoạt động du lịch (như giảm thuế thu nhập doanh nghiệp, giảm giá điện, hỗ trợ lực lượng lao động du lịch thất nghiệp...), qua đó giúp các doanh nghiệp giảm bớt một phần khó khăn, yên tâm triển khai các chương trình, hoạt động du lịch trong thời gian tới.

2.2.5. Theo dõi, kiểm tra quá trình thực hiện chính sách

Để thực hiện tốt chính sách phát triển du lịch bền vững, lãnh đạo thành phố Hà Nội nói chung và Sở Du lịch nói riêng luôn quan tâm chỉ đạo các sở, ban, ngành theo chức năng, nhiệm vụ tiến hành theo dõi, kiểm tra việc thực hiện, triển khai chính sách phát triển du lịch bền vững tại các cơ quan, đơn vị, địa phương, kiểm tra việc lãnh đạo, chỉ đạo của các sở, ban, ngành, địa phương trong việc thực hiện chính sách; qua đó xem xét những bất cập, chưa phù hợp để có những đề xuất điều chỉnh cho phù hợp với tình hình thực tiễn tại thành phố.

Thực hiện Nghị quyết số 40/NQ-HĐND ngày 13/7/2018 của Hội đồng nhân dân thành phố về chương trình giám sát của Hội đồng nhân dân thành phố năm 2019; Quyết định số 07/QĐ-HĐND ngày 22/01/2019 của Ban Văn hóa – xã hội về việc thành lập Đoàn giám sát về “Tình hình thực hiện chương trình phát triển du lịch giai đoạn 2016 - 2020 trên địa bàn thành phố Hà Nội”, Đoàn giám sát xây dựng kế hoạch giám sát cụ thể như sau: xem xét việc xây dựng, quản lý, thực hiện quy hoạch và các chương trình, kế hoạch về phát triển du lịch bền vững; tình hình và kết quả đầu tư vào lĩnh vực du lịch; việc khai thác các tiềm năng để phát triển du lịch bền vững; kết quả thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ phát triển du lịch.

Theo đó, đối tượng giám sát trực tiếp là: Sở Du lịch, Hiệp hội Du lịch thành phố; UBND một số quận, huyện, thị xã; một số tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan; đối tượng giám sát qua báo cáo: Sở Văn hóa - Thể thao, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và đầu tư, Sở Xây dựng, Sở Giao Thông Vận tải, Sở Công thương, Sở Thông tin - Truyền thông, Công an thành phố và một số tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

Kết quả giám sát cho thấy UBND thành phố đã ban hành chương trình hành động và nhiều văn bản hướng dẫn triển khai thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững. Trên cơ sở đó, các địa phương đã xây dựng nghị quyết, đề án, kế hoạch tổ chức xúc tiến, đầu tư, thành lập ban chỉ đạo thực hiện phát triển du lịch bền vững. Công tác tuyên truyền, hướng dẫn được triển khai khá tích cực, nhận thức của người dân về du lịch bền vững từng bước được chuyển biến. Một số địa phương có tiềm năng phát triển du lịch đã tập trung chỉ đạo, huy động nguồn lực, thu hút đầu tư phát triển nhiều loại hình, dịch vụ du lịch.

Việc điều tra, đánh giá, phân loại, xây dựng cơ sở dữ liệu và thẩm định công nhận khu, điểm du lịch được thành phố quan tâm. Theo Quyết định số 4597/QĐ-UBND ngày 16/10/2012 về phê duyệt danh mục khu, điểm du lịch trên địa bàn thành phố. Đây là cơ sở để UBND các quận, huyện, thị xã, và các

đơn vị liên quan khoanh vùng, bảo vệ, đẩy mạnh hoạt động xúc tiến, đầu tư xây dựng các khu, điểm du lịch trên địa bàn.

Du lịch thể thao - vui chơi	2	
	6	
Du lịch nông nghiệp	4	
Du lịch sinh thái - nghỉ dưỡng	1	
	4	
Du lịch làng nghề	2	
	3	
Du lịch di sản - di tích		1
		4
		1

Biểu đồ 2.2: Thống kê các điểm đến du lịch trên địa bàn thành phố Hà Nội

(Nguồn: Sở Du lịch, TP. Hà Nội)

Cơ chế chính sách hỗ trợ phát triển du lịch bền vững được các địa phương quan tâm triển khai. Các chương trình đào tạo nghề, khuyến công và chính sách hỗ trợ phát triển du lịch cộng đồng, du lịch làng nghề truyền thống được tập trung tổ chức thực hiện. Theo đó, nguồn lao động tham gia hoạt động du lịch được đào tạo kỹ năng nghề nghiệp, truyền nghề, nâng cao năng lực cho cộng đồng; hạ tầng thiết yếu phục vụ các điểm du lịch, các làng nghề từng bước được quan tâm đầu tư; một số làng nghề truyền thống có tiềm năng phát triển gắn với các điểm, tuyến du lịch tại các huyện, quận đều được hỗ trợ tham gia các hoạt động quảng bá, giới thiệu sản phẩm tại các hội chợ, triển lãm, Festival. Bên cạnh đó, một số địa phương đã hỗ trợ trực tiếp cho một số hộ dân đủ điều kiện cải tạo nhà ở để làm dịch vụ homestay và các hoạt động dịch vụ khác.

Công tác quản lý các điểm du lịch được các địa phương giao cho Trung tâm Văn hóa thể thao và Thông tin cấp quận, huyện quản lý trực tiếp hoặc

phân cấp cho UBND cấp xã, phường quản lý trên cơ sở thành lập các ban quản lý hoặc hợp tác xã. Một số địa phương ban hành quy chế quản lý hoạt động du lịch nhằm quản lý kiến trúc, tài nguyên thiên nhiên, sử dụng đất, khai thác hạ tầng và kinh doanh du lịch, bảo vệ môi trường.

UBND thành phố có những cơ chế hỗ trợ đào tạo lao động cho chương trình, dự án trọng điểm và các doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Hà Nội giai đoạn 2016 - 2020, trong đó bổ sung đào tạo một số ngành nghề phục vụ phát triển các hoạt động du lịch, dịch vụ như: kỹ thuật chế biến món ăn, kỹ thuật pha chế đồ uống; nghiệp vụ bàn, buồng, lễ tân, an ninh khách sạn, hướng dẫn viên du lịch, điều hành tour, ...Đồng thời giao trách nhiệm cho các cơ sở đào tạo nghề đào tạo nguồn nhân lực có chất lượng cho hoạt động phát triển du lịch. Các ngành chức năng, địa phương đã tổ chức nhiều lớp bồi dưỡng về du lịch cho cán bộ, ban quản lý du lịch, cộng đồng dân cư từ chương trình đào tạo nghề của thành phố, chương trình khuyến công, các tổ chức phi chính phủ....

UBND thành phố đã triển khai đồng bộ, nhiều giải pháp nhằm góp phần nâng cao ý thức trách nhiệm về cải thiện và giữ gìn môi trường du lịch như: ban hành bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch, Quy định quản lý khu, điểm du lịch tổ chức hội nghị lồng ghép trong các chương trình tập huấn, bồi dưỡng kiến thức về du lịch. Một số địa phương đã phối hợp chặt chẽ với các ngành chức năng tổ chức triển khai công tác đảm bảo an ninh trật tự, an toàn xã hội, bố trí sắp xếp dịch vụ kinh doanh du lịch đảm bảo không gian thoáng mát, thuận tiện cho du khách . Đa phần các hộ dân tham gia trực tiếp các hoạt động du lịch sinh thái, du lịch cộng đồng (làng nghề) tại các điểm du lịch đều được các địa phương hỗ trợ về kiến thức, kỹ năng kinh doanh ngành nghề dịch vụ du lịch, có cam kết thực hiện việc bảo vệ môi trường, bảo vệ khu du lịch, làng nghề, đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm, an ninh trật tự tại nơi tham gia hoạt động du lịch, dịch vụ.

Nhìn chung, nhiều sản phẩm du lịch đã trở thành địa điểm tham quan, vui chơi giải trí không thể thiếu của người dân Thủ đô mỗi dịp cuối tuần. Tuy nhiên, mặc dù có nhiều địa điểm du lịch nhưng số khu điểm thực sự thu hút khách du lịch chỉ chiếm 12,3%, mới có 19 điểm du lịch, khu du lịch được công nhận cấp Thành phố. Một số địa phương có sản phẩm du lịch còn đơn điệu, chất lượng sản phẩm dịch vụ còn khiêm tốn, các dịch vụ đi kèm chưa hấp dẫn du khách; nhiều tour, tuyến du lịch chỉ thực hiện được 1 đến 2 tour trong tháng¹. Có nơi, người dân làm du lịch còn thiếu về kiến thức, ngoại ngữ, kỹ năng, tính chuyên nghiệp; ngại chuyển đổi mẫu mã, kiểu dáng, chất lượng các sản phẩm để tạo ra thương hiệu đặc trưng của địa phương.

Trong giai đoạn 2016 – 2020 thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững cho thấy còn nhiều khó khăn, hạn chế cần có giải pháp tháo gỡ; để việc thực hiện chính sách theo đúng nội dung, kế hoạch, đoàn giám sát đã đề nghị UBND thành phố cần minh định trách nhiệm của Nhà nước, địa phương, doanh nghiệp và cả người dân trong phát triển du lịch, đưa du lịch thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của Thủ đô Hà Nội. Tăng cường công tác phối hợp với các sở, ban ngành có liên quan và UBND cấp quận, huyện, trong việc triển khai các đề án phát triển du lịch bền vững trên địa bàn đã được phê duyệt. Kịp thời triển khai các chính sách của thành phố về hỗ trợ đầu tư phát triển du lịch đến các hộ kinh doanh, các doanh nghiệp. Xây dựng Quy chế phối hợp chặt chẽ giữa các ngành liên quan, phân định rõ trách nhiệm từng ngành, từng lĩnh vực để tạo ra sức mạnh tổng hợp trong thực hiện nhiệm vụ phát triển du lịch bền vững; kịp thời tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc, nhằm để nâng cao sức cạnh tranh của du lịch. Thực hiện tốt các giải pháp để tăng cường sự liên kết, hợp tác, hỗ trợ nhau giữa các doanh nghiệp hoạt động du lịch trên địa bàn. Quan tâm hơn nữa công tác đào tạo và thu hút nguồn nhân lực du lịch, nhất là người có trình độ chuyên môn, tay nghề cao. Động viên, khuyến khích các doanh nghiệp, hộ gia đình và người lao động tham gia các khóa đào tạo, xã hội hóa nguồn kinh phí đào tạo. Tiếp tục thực hiện tốt

công tác quảng bá, tuyên truyền các điểm đến và các sản phẩm du lịch của thành phố trên các phương tiện thông tin đại chúng, các trang Web về du lịch, nhằm đưa hình ảnh du lịch thành phố rộng rãi ra cộng đồng. Phối hợp với các ngành chức năng tiếp tục nghiên cứu, đề xuất cơ chế, chính sách thu hút mạnh mẽ các nguồn vốn xã hội, để phát triển du lịch bền vững trên địa bàn thành phố.

Tóm lại, công tác theo dõi, kiểm tra, đôn đốc thực hiện chính sách của thành phố đã được UBND thành phố và các cơ quan, đơn vị, địa phương của thành phố quan tâm triển khai thực hiện. Định kỳ cơ quan thường trực là Sở Du lịch đều có báo cáo kết quả, những khó khăn vướng mắc, đề xuất kiến nghị, thông qua đó, UBND thành phố đã có những chỉ đạo kịp thời theo thẩm quyền hoặc đối với những vấn đề vượt quá thẩm quyền thì UBND thành phố có văn bản báo cáo đề nghị Chính phủ, Bộ Văn hóa thể thao và du lịch và các bộ ngành có liên quan xem xét, giải quyết.

2.3 Đánh giá chung về việc thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững

2.3.1. Kết quả đạt được

Nhìn chung các cơ quan, đơn vị có sự tập trung lãnh đạo, chỉ đạo việc quán triệt và triển khai thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững theo Nghị quyết 06-NQ/TU của Thành ủy Hà Nội về "Phát triển du lịch Thủ đô Hà Nội giai đoạn 2016-2020 và những năm tiếp theo", du lịch Hà Nội đạt được nhiều kết quả quan trọng. Nổi bật trong đó là yêu cầu đẩy mạnh ứng dụng công nghệ (tiền đề của du lịch thông minh hiện nay), đổi mới công tác quảng bá, tăng cường liên kết, tập trung phát triển một số loại hình: du lịch văn hóa, du lịch tâm linh, du lịch hội nghị...; Thành ủy cũng phân định rõ vai trò của các sở, ngành địa phương trong phát triển du lịch bền vững.

Qua thực trạng và kết quả thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững có thể đánh giá về hoạt động tổ chức thực hiện chính sách tại thành phố Hà Nội trong giai đoạn vừa qua như sau:

Thứ nhất, việc xây dựng kế hoạch thực hiện chính sách đảm bảo, đầy đủ các nội dung cơ bản như: kế hoạch tổ chức, điều hành; kế hoạch kiểm tra, đôn đốc thực hiện chính sách. Việc xây dựng kế hoạch đã bám sát sự chỉ đạo, định hướng của cấp trên và sát với thực tiễn của địa phương.

Thứ hai, công tác tuyên truyền, phổ biến về mục đích, nội dung, yêu cầu của chính sách đầy đủ, rõ ràng và kịp thời đến các đối tượng liên quan (nhà chức trách, những người thực thi và người dân). Việc tuyên truyền, vận động thực hiện chính sách được thực hiện thường xuyên, liên tục đến mọi đối tượng thông qua nhiều hình thức khác nhau; góp phần củng cố lòng tin của mọi đối tượng vào chính sách và tích cực thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững, mang lại hiệu quả cao.

Thứ ba, việc phân công, phối hợp thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững đã được thực hiện hợp lý. UBND thành phố đã triển khai thực hiện đầy đủ các nội dung công tác, luôn bám sát các quy định của pháp luật, sự chỉ đạo của cấp trên và đảm bảo phù hợp với tình hình thực tế của địa phương. Đã đề cao trách nhiệm của mỗi cá nhân, đơn vị trong triển khai thực hiện nhiệm vụ và tinh thần phối kết hợp giữa các cơ quan hữu quan trong tổ chức thực hiện chính sách. Kết quả là đã thực sự đưa cả hệ thống chính quyền, các sở, cơ quan ban ngành thống nhất thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững trên địa bàn thành phố.

Thứ tư, việc duy trì và điều chỉnh chính sách phát triển du lịch bền vững được UBND thành phố thực hiện thường xuyên và kịp thời. Thành phố Hà Nội đã giao nhiệm vụ cho các cơ quan có liên quan triển khai thực hiện chương trình trong kế hoạch công tác hằng năm, theo đó, căn cứ chương trình phát triển du lịch, đề án phát triển du lịch của thành phố, ban hành hàng loạt văn bản điều hành, tổ chức thực hiện đối với ngành du lịch nhằm định hướng trong tổ chức thực hiện, duy trì chính sách phát triển du lịch bền vững. Ngành du lịch đã thường xuyên tổ chức đối thoại với doanh nghiệp nhằm nắm bắt, tháo gỡ khó khăn. Chỉ đạo các cấp, các ngành có liên quan trên địa bàn thành

phổ tích cực 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, xây dựng phong trào ứng xử văn minh với khách du lịch.

Thứ năm, việc theo dõi, kiểm tra, đôn đốc thực hiện chính sách đã được thực hiện tốt, kịp thời phát hiện một số hạn chế, bất cập để kiến nghị sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện, rút kinh nghiệm kịp thời trong quá trình thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững. Đảm bảo các hoạt động thực hiện chính sách của các đơn vị trên địa bàn được theo dõi, giám sát thường xuyên và đảm bảo hoàn thành nhiệm vụ, chỉ tiêu, kế hoạch ở các giai đoạn.

Việc đánh giá, sơ kết, tổng kết được thực hiện đầy đủ đúng quy trình và có chất lượng: như thành phần tham dự hội nghị là lãnh đạo và cán bộ trực tiếp thực hiện chính sách tại các cơ quan, đơn vị, tổ chức từ thành phố đến cơ sở; thông qua báo cáo công bố công khai kết quả, thành tích đạt được, có đánh giá và chỉ ra những tồn tại, nguyên nhân của hạn chế và đề ra các giải pháp để thực hiện trong thời gian tới.

2.3.2. Hạn chế, tồn tại và nguyên nhân của hạn chế

Mặc dù thời gian vừa qua, thành phố Hà Nội đã quan tâm, đầu tư, đẩy mạnh thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững trên địa bàn và đạt được những kết quả nhất định, song qua thực tiễn công tác triển khai thực hiện chính sách vẫn còn một số tồn tại, hạn chế. Cụ thể như:

Một là, việc xây dựng kế hoạch thực hiện chính sách đã đảm bảo các nội dung cơ bản nhưng vẫn còn một số tồn tại cần khắc phục như:

Tại một số đơn vị, địa phương cán bộ chưa chủ động, chưa tích cực đôn đốc trong việc tham mưu xây dựng, ban hành các kế hoạch thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững; ban hành còn chậm, nên việc triển khai thực hiện ở địa phương còn chậm, ảnh hưởng đến thời gian thực hiện, không đảm bảo cho cán bộ chủ động trong thực hiện nhiệm vụ, bị động trong công tác phối hợp. Việc xây dựng kế hoạch thực hiện còn mang tính chất đối phó, qua

loa, rập khuôn, chưa bám sát chỉ đạo của cấp trên, chưa phù hợp với thực tế địa phương.

Chất lượng một số quy hoạch không cao, chưa bền vững, thể hiện ở các khía cạnh: các nguyên tắc phát triển du lịch bền vững về xã hội và môi trường chưa được tuân thủ đúng mức, cân đối với các nguyên tắc phát triển du lịch bền vững về kinh tế; công tác dự báo và tính ổn định thấp, có những định hướng đòi hỏi sự ổn định lâu dài nhưng trên thực tế lại sớm bộc lộ bất cập; ngược lại, có những nội dung đã không còn phù hợp nhưng chậm được điều chỉnh; thiếu tính đồng bộ, khả thi.

Nội dung của một số chính sách khuyến khích, ưu đãi, tạo môi trường, điều kiện cho việc huy động nguồn lực, thu hút đầu tư, xây dựng hạ tầng, phát triển sản phẩm du lịch... cho đến nay vẫn chưa cụ thể hoặc chưa thật sự có đột phá mạnh về điều kiện, cơ chế đặc thù để khuyến khích, tạo thuận lợi và thúc đẩy được sự phát triển mạnh mẽ, bứt phá hơn trong phát triển du lịch bền vững trên địa bàn thành phố.

Hai là, công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về phát triển du lịch bền vững cho người dân và việc nâng cao nhận thức của cộng đồng dân cư địa phương về vai trò của du lịch trong phát triển kinh tế- xã hội, mặc dù được chính quyền cấp thành phố thực hiện khá tích cực, song hiệu quả thấp, chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển du lịch bền vững trong bối cảnh hiện nay. Do chưa nhận thức toàn diện về mục tiêu cũng như chiến lược phát triển du lịch của thành phố, trong điều kiện “nhà nhà làm du lịch” đã làm nảy sinh những hiện tượng tiêu cực đáng lo ngại.

Các chương trình, chuyên mục du lịch còn thiếu tính tổng kết, phân tích, thiếu tính phát hiện, đề xuất phương hướng giải quyết những vấn đề quan trọng, bức xúc trong phát triển du lịch bền vững nên hiệu quả chưa cao. Chưa coi trọng đúng mức việc tuyên truyền biểu dương, nhân rộng các điển hình tiên tiến, kinh nghiệm hay trong hoạt động du lịch bền vững.

Các cơ quan báo chí chưa xây dựng được một kế hoạch truyền thông tổng thể, mang tính chiến lược, lâu dài. Đôi khi công tác tuyên truyền còn mang tính “thời vụ”, khi có những sự kiện, vấn đề nổi cộm thì tập trung tuyên truyền một cách rầm rộ, khi thì vắng bóng, thừa thớt dẫn đến việc tuyên truyền thiếu tập trung, chạy theo số lượng, chất lượng và hiệu quả thông tin thiếu tính bền vững. Hiện tượng trùng lặp về nội dung thông tin trên sóng phát thanh và truyền hình còn phổ biến, các chương trình, chuyên mục được phát đi phát lại nhiều lần dẫn đến sự nhàm chán cho khán, thính giả. Mặt khác, lượng thông tin về phát triển du lịch bền vững tuy có tần số xuất hiện khá lớn, nhưng phân bố không đều giữa các địa phương trên địa bàn, chủ yếu chỉ tập trung ở khu vực quận, còn những địa phương khác thì xem như bị lãng quên.

Công tác tuyên truyền chỉ mới dừng lại ở mức độ phản ánh, chưa kiến giải được những nguyên nhân thành công và hạn chế, chưa đề ra giải pháp khắc phục và đưa ra những bài học kinh nghiệm. Nội dung của một số chuyên trang, chương trình, chuyên mục chưa phong phú, đơn điệu, chưa thật sự hấp dẫn và lôi cuốn công chúng bạn đọc. Kiến thức về lĩnh vực du lịch của phóng viên còn mờ nhạt, chất lượng sóng các chương trình phát thanh và truyền hình còn nhiều hạn chế; kênh phát hành báo in chưa được mở rộng...đã hạn chế không nhỏ tới công tác tuyên truyền về chính sách phát triển du lịch bền vững tại thành phố Hà Nội.

Ba là, việc phân công, phối hợp thực hiện chính sách đôi lúc còn chưa hợp lý. Sự phối hợp giữa các ngành còn yếu; thiếu liên kết chặt chẽ giữa ngành du lịch và các ngành nông, lâm nghiệp, công nghiệp. Phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị liên quan trong xúc tiến, thu hút, kiểm tra, thẩm định, quản lý đầu tư một số dự án và phối hợp quản lý tài nguyên du lịch tự nhiên thiếu đồng bộ, dẫn đến một số dự án không khả thi, một số tài nguyên du lịch tự nhiên có nguy cơ suy giảm nhưng chưa có được giải pháp khắc phục hiệu quả.

Vì vậy dẫn tới tình trạng phát triển du lịch bất chấp các nguyên tắc; coi lợi nhuận là mục tiêu hàng đầu, nên trong quá trình khai thác, phát triển du lịch, đã bỏ qua cả lợi ích của cộng đồng. Không khó để nhận thấy hậu quả tất yếu từ việc phát triển du lịch quá nhanh, quá “nóng”, thiếu bền vững ở một số địa phương trên địa bàn thành phố Hà Nội đã thể hiện qua tình trạng cơ sở hạ tầng không được đầu tư, nâng cấp; làm du lịch tự phát, thiếu sự kiểm soát của cơ quan có chuyên môn; bản sắc văn hóa bản địa bị phai nhạt thậm chí pha tạp, nguồn nhân lực chưa đáp ứng tốc độ phát triển, hoạt động du lịch đơn điệu, nhàm chán, thiếu sáng tạo...

Mặc dù kế hoạch triển khai chính sách phát triển du lịch bền vững của UBND thành phố đã phân công nhiệm vụ cho các sở, ban ngành, địa phương và các hiệp hội, doanh nghiệp có liên quan. Tuy nhiên, thực tế du lịch những năm qua tại thủ đô Hà Nội chưa được chú trọng tới xây dựng môi trường du lịch an toàn, thân thiện, văn hóa. Chưa có sự kết nối, hợp tác chặt chẽ giữa các ngành, địa phương, hiệp hội, doanh nghiệp, nhằm mang lại xung lực mới cho ngành du lịch. Những vấn đề còn thiếu và yếu như phát triển du lịch trải nghiệm chưa được quan tâm; xúc tiến du lịch còn nhỏ lẻ, chưa kết nối được nhiều với các đơn vị làm du lịch nổi tiếng; việc gắn kết giữa cơ quan quản lý Nhà nước với các công ty lữ hành và các hãng vận tải lớn triển khai chưa quy mô; việc xây dựng thương hiệu sản phẩm du lịch còn thiếu kiên trì.

Bốn là, đội ngũ cán bộ làm công tác tổ chức thực hiện chính sách về phát triển du lịch bền vững tại địa phương hiện đã được chú trọng cả về số lượng và trình độ chuyên môn nghiệp vụ. Tuy nhiên, về trình độ chuyên môn, đa số cán bộ, công chức dù có bằng đại học hoặc sau đại học nhưng thực tế chuyên ngành đào tạo không phải là chính sách công hoặc quản lý nhà nước về du lịch mà thường về một lĩnh vực nhất định trong hoạt động phát triển du lịch như: nhà hàng khách sạn, kinh doanh lữ hành... Vì vậy, khi có kiến thức về nhà hàng khách sạn hay vấn đề kinh doanh dịch vụ lữ hành không có nghĩa

sẽ trở thành người cán bộ, công chức tổ chức thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững hiệu quả.

Năm là, việc kiểm tra, giám sát còn mang nặng tính hướng dẫn, mang tính hình thức. Phương pháp thực hiện chủ yếu là thông qua báo cáo của đơn vị được kiểm tra. Ngoài ra, kế hoạch số 207/KH-UBND ngày 11/11/2016 về việc thực hiện Nghị quyết 06 NQ/TU về phát triển du lịch Thủ đô Hà Nội giai đoạn 2016 - 2020 và những năm tiếp theo đã kết thúc, tuy nhiên không có việc sơ kết hàng năm và tổng kết cả thời kỳ để đánh giá những kết quả đạt được nhằm phát huy, nhân rộng; đánh giá những tồn tại hạn chế cần khắc phục, để qua đó đưa ra các giải pháp hữu hiệu nhằm phát triển du lịch bền vững hơn. Theo đó, doanh nghiệp du lịch chưa có cơ hội để đưa ra các đề xuất và những giải pháp lên các cơ quan chức năng để có những chính sách hỗ trợ. Đồng thời, các cấp có thẩm quyền cũng chưa kịp thời đưa ra các quy hoạch mới, kế hoạch phát triển cho du lịch của thành phố.

Nguyên nhân của hạn chế:

Thứ nhất, sự ra đời của Luật Du lịch 2017 đã cho thấy độ cởi mở cao và sự cam kết mạnh mẽ của chính quyền từ Trung ương đến địa phương, từ doanh nghiệp đến người dân trong việc khơi dậy tiềm lực, tạo đà kích thích du lịch phát triển bứt phá trong giai đoạn tới. Song về lâu dài, hệ thống pháp luật về du lịch cần được hoàn thiện hơn nữa vì hoạt động du lịch nói chung hiện đang được điều chỉnh rải rác bởi khá nhiều luật và hệ thống những văn bản hướng dẫn thi hành. Hạn chế này phần nào cũng ảnh hưởng đến hiệu quả thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững tại địa phương.

Cơ chế, chính sách, pháp luật chung liên quan đến phát triển kinh tế nói chung và phát triển du lịch bền vững nói riêng có mặt chậm sửa đổi, chưa đồng bộ, thiếu nhất quán và thiếu thông thoáng. Chưa xây dựng được cơ chế, chính sách đầu tư phát triển du lịch bền vững một cách hiệu quả. Thiếu tính chỉ đạo trong việc liên kết vùng, miền để phát triển du lịch bền vững.

Thứ hai, nội dung và phương pháp tuyên truyền, phổ biến, giáo dục chính sách, pháp luật du lịch cho cộng đồng dân cư ở Hà Nội còn nghèo nàn, đơn điệu và chưa phù hợp với điều kiện thực tế ở Hà Nội. Chất lượng nguồn nhân lực chưa cao, tính chuyên nghiệp, kỷ luật còn thấp, kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm hoạt động du lịch chưa đáp ứng yêu cầu chuyên môn và yêu cầu phát triển bền vững.

Thứ ba, nguồn vốn nhà nước dành cho đầu tư và hỗ trợ đầu tư kết cấu hạ tầng và cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch còn thấp, trong khi đó việc phân bổ vẫn còn thiếu tập trung, dẫn đến tình trạng đầu tư phân tán, nhỏ lẻ, các dự án đầu tư bị chậm tiến độ. Điều này cùng với việc thiếu kiên quyết trong công tác đền bù, giải phóng mặt bằng cho hoạt động đầu tư, bên cạnh đó các thủ tục hành chính trong đầu tư chậm được cải cách, đổi mới cũng là nguyên nhân làm chậm thời gian triển khai các dự án và làm khó khăn cho kêu gọi, thu hút đầu tư, đặc biệt là nguồn lực quốc tế để đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng, sản phẩm du lịch, thực hiện các dự án trọng điểm tạo đột phá cho du lịch tại Hà Nội.

Các di tích lịch sử, văn hóa, làng nghề truyền thống tuy được đầu tư, tôn tạo nhưng còn dàn trải, không có trọng tâm, chưa có những đầu tư tương xứng với tầm vóc di tích, lễ hội nên chưa đủ sức thu hút du khách.

Thứ tư, chủ thể trực tiếp chịu trách nhiệm thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững là Sở Du lịch trải qua thời gian thay đổi, sáp nhập và chia tách nhiều lần, thiếu ổn định nên không đảm bảo tính liên tục, hiệu lực quản lý còn chưa cao. Cũng như quyền hạn, trách nhiệm và lợi ích của các cấp, các ngành trong việc cụ thể hóa các cơ chế, chính sách của nhà nước về phát triển du lịch bền vững vào điều kiện cụ thể ở Hà Nội cũng như trong việc ban hành cơ chế, chính sách thuộc thẩm quyền và hướng dẫn, tổ chức thực hiện còn chưa được làm rõ. Sự phối kết hợp trong thực hiện chính sách giữa các cơ quan chức năng của thành phố chưa thật sự chặt chẽ; chưa phân định

một cách rõ ràng trách nhiệm và lợi ích của các ngành, các cấp và cộng đồng dân cư tại các khu, điểm du lịch.

Thứ năm, nhận thức, ý thức trách nhiệm, năng lực kinh doanh của một số doanh nghiệp kinh doanh du lịch còn yếu. Ý thức trách nhiệm của một bộ phận khách du lịch đối với bảo vệ tài nguyên, môi trường ở các điểm du lịch chưa cao. Trình độ dân trí cũng như ý thức trách nhiệm của cộng đồng dân cư chưa đồng đều nên sự tham gia góp phần của người dân để phát triển du lịch bền vững hạn chế.

Tiểu kết chương 2

Chương 2 của luận văn, tác giả đã khái quát được tình hình phát triển du lịch bền vững tại Hà Nội: số lượng và tổng thu từ khách du lịch; lực lượng lao động của ngành du lịch Hà Nội; cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch; sản phẩm du lịch; công tác quảng bá xúc tiến du lịch. Đồng thời, chú trọng nghiên cứu, phân tích, đánh giá thực trạng việc tổ chức thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững tại Hà Nội; làm rõ những kết quả đạt được, tìm ra những hạn chế, bất cập và nguyên nhân.

Từ đó làm cơ sở cho việc đề xuất các giải pháp và đưa ra các kiến nghị nhằm nâng cao thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững tại thành phố Hà Nội trong chương 3.

Chương 3

QUAN ĐIỂM VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH PHÁT TRIỂN DU LỊCH BỀN VỮNG TẠI THÀNH PHỐ HÀ NỘI TRONG THỜI GIAN TỚI

3.1. Quan điểm phát triển du lịch theo hướng bền vững ở thành phố Hà Nội

3.1.1. Xu hướng phát triển du lịch trong thời gian tới

Du lịch là ngành bị tác động bởi nhiều yếu tố, trong đó như về nhu cầu đời sống của người dân, về tác động của môi trường, biến đổi khí hậu, về dịch bệnh... Vì vậy, trong thời gian tới du lịch sẽ có những xu hướng phát triển như sau:

- *Xu hướng du lịch điểm đến an toàn, thân thiện.* Hiện nay với tình hình dịch bệnh trên Thế giới và Việt Nam đang diễn biến phức tạp, bên cạnh đó, sự bất ổn về tình hình chính trị, xã hội ở một số quốc gia đã và đang tác động trực tiếp đến quyết định chính của du khách trong việc đi du lịch của mình, và điểm đến du lịch an toàn và thân thiện sẽ là hành vi, sự lựa chọn hàng đầu của du khách khi dịch bệnh được kiểm soát và mọi hoạt động sinh hoạt trở lại trong trạng thái bình thường mới. Đối với các quốc gia quản lý về du lịch, các địa phương ở cơ sở, cũng như các đơn vị cung cấp các dịch vụ du lịch của điểm đến cần áp dụng nhiều biện pháp để đảm bảo an toàn, đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh dịch tễ cho tất cả các hoạt động sản xuất, kinh doanh, hoạt động dịch vụ của các khách sạn, nhà hàng, quán bar, phương tiện vận chuyển... cần được chú trọng trước tiên.

- *Xu hướng du lịch được đảm bảo hơn về bảo hiểm và chăm sóc sức khỏe.* Covid-19 được dự báo sẽ chưa thể kết thúc sớm. Điều này đồng nghĩa với việc khách du lịch cần biết thông tin chi tiết về hệ thống chăm sóc sức khỏe của điểm đến và các gói bảo hiểm du lịch ngoài những thông tin về điểm

đến, dịch vụ...Những thông tin như vậy sẽ giúp khách du lịch giảm bớt lo lắng và yên tâm để thực hiện những chuyến đi của mình.

- *Xu hướng du lịch dịch chuyển từ nhu cầu du lịch quốc tế sang nhu cầu du lịch nội địa.* Xuất phát từ lệnh hạn chế đi lại quốc tế và ở tại Việt Nam, cùng với sự hoài nghi về tính an toàn và chi phí y tế của điểm đến ngoài nước cộng với tâm lý muốn được đi lại, giao lưu của con người khi bị hạn chế di chuyển, sự kìm nén về sự khám phá và sự hạn hẹp về tài chính, du lịch nội địa sẽ là lựa chọn của rất nhiều du khách Việt Nam và các nước trên thế giới. Thị trường du lịch nội địa Việt Nam có dấu hiệu phục hồi rất nhanh. Bên cạnh sự dịch chuyển từ phát triển du lịch inbound, outbound sang du lịch nội địa, thị trường du lịch quốc tế gần với chương trình tham quan ngắn ngày sẽ phát triển mạnh hơn sản phẩm dài ngày dành cho du khách ở các thị trường xa khi du lịch quốc tế được mở cửa trở lại.

- *Xu hướng sử dụng sản phẩm du lịch trọn gói, các gói (combo) thiết kế sẵn dành cho các nhóm nhỏ hoặc du lịch gia đình cũng sẽ là một trong những lựa chọn tối ưu của du khách.* Hay nói cách khác, loại hình đi du lịch tự do dùng những sản phẩm combo đến những điểm gần sẽ phát triển. Nếu như trước khi dịch Covid-19 nổ ra, nhờ công nghệ và các phương tiện thanh toán phát triển, tỷ lệ sản phẩm du lịch trọn gói có xu hướng giảm do du khách có nhiều sự lựa chọn và phương tiện để tự thiết kế chuyến đi hoặc kỳ nghỉ cho riêng mình, kể cả những điểm xa. Hiện nay, do dịch bệnh, việc ăn uống tự do nhiều khi chưa đảm bảo, khách du lịch được yêu cầu phải thực hiện vệ sinh và các biện pháp giãn cách xã hội hoặc đảm bảo an toàn. Do vậy, khách du lịch có xu hướng sử dụng dịch vụ trọn gói từ ăn, ở, đi lại của các công ty, đơn vị cung cấp sản phẩm, dịch vụ du lịch nhằm giảm thiểu khả năng lây lan bệnh từ cộng đồng.

- *Xu hướng ứng dụng công nghệ thông tin, trí tuệ nhân tạo, internet để tìm hiểu kỹ hơn trước chuyến đi.* Với diễn biến khó lường của dịch bệnh, khách du lịch thông qua các sản phẩm từ công nghệ tiên tiến hiện nay được

các nhà mạng cũng như các nhà làm công nghệ cung cấp để đầu tư nhiều thời gian hơn vào việc tìm hiểu thông tin trước khi quyết định chuyến đi hay đặt dịch vụ cho kỳ nghỉ, cũng như thanh toán trực tuyến qua các phần mềm tài chính. Họ thu thập nhiều hơn thông tin về điểm đến, dịch vụ, các biện pháp đảm bảo an toàn... Để ra quyết định, thanh toán sản phẩm du lịch đã lựa chọn. Bên cạnh đó, một số du khách cũng thông qua các ứng dụng trực tuyến để khám phá trước điểm đến bằng cách thông qua bạn bè, người thân, các công ty, nhà cung cấp dịch vụ du lịch phát trực tiếp để thỏa mãn trí tò mò cũng như muốn xem thực tại hình ảnh của điểm đến khi mà chưa thể đi du lịch được...

Xu hướng này cũng đồng nghĩa là các doanh nghiệp, đơn vị làm du lịch, cung cấp dịch vụ du lịch cần ứng dụng nhiều hơn về công nghệ thông tin, trí tuệ nhân tạo (như robot phục vụ thay con người), vào công tác quản trị cũng như công tác liên kết tài chính qua phần mềm, công tác giới thiệu, quảng bá, marketing các sản phẩm, dịch vụ, hình ảnh nhiều hơn để đáp ứng nhu cầu và thu hút sự chú ý, chăm sóc khách du lịch tốt hơn.

- *Xu hướng du lịch được linh hoạt trong sử dụng dịch vụ.* Trong bối cảnh các hạn chế đi lại cũng như việc đóng cửa biên giới có thể xảy ra vào bất cứ lúc nào vì dịch bệnh, khách du lịch sẽ ưu tiên hơn cho các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ có nhiều lựa chọn linh hoạt và chính sách hợp lý trong việc thay đổi ngày, hoãn hoặc hủy đặt chỗ vào phút chót. Vào thời điểm hiện tại, việc doanh nghiệp có các lựa chọn đa dạng, có chính sách linh hoạt sẽ nhận được nhiều quan tâm của khách du lịch. Những chính sách này sẽ đóng vai trò quan trọng trong quyết định đặt chỗ nhằm hạn chế những rủi ro có thể xảy ra trong chuyến du lịch.

- *Xu hướng du lịch gần, gần ngày, theo nhóm nhỏ hoặc gia đình, tới những vùng nông thôn, miền núi, hải đảo, khu vực ít người.* Đây là xu hướng phổ biến xuất hiện trong thời gian gần đây để bảo đảm an toàn cho du khách và người thân trong quá trình du lịch. Vì vậy, đây là cơ hội cho các vùng nông

thôn, miền núi, hải đảo có cơ hội thúc đẩy thu hút khách du lịch và đẩy nhanh hoạt động du lịch phát triển.

3.1.2. Quan điểm phát triển du lịch bền vững tại thành phố Hà Nội

UBND Thành phố Hà Nội vừa ban hành Kế hoạch số 191/KH-UBND ngày 30/9/2020 về thực hiện Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030 trên địa bàn Thành phố Hà Nội.

Kế hoạch nhằm mục đích tổ chức triển khai đồng bộ, có hiệu quả Quyết định số 147/QĐ-TTg ngày 22/01/2020 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030. Tạo bước tăng trưởng phát triển toàn diện du lịch Thủ đô Hà Nội cả về quy mô và chất lượng dịch vụ, số lượng và chất lượng khách du lịch đảm bảo tính bền vững. Phát triển sản phẩm du lịch chất lượng cao, đa dạng, có thương hiệu, có sức cạnh tranh; mang đậm bản sắc văn hóa dân tộc và thân thiện với môi trường. Phát huy vai trò, trách nhiệm, nâng cao tính liên kết, phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp. Phát triển du lịch Hà Nội thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, có tốc độ tăng trưởng cao, có tính chuyên nghiệp, hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật đồng bộ, hiện đại; đẩy mạnh ứng dụng các thành tựu của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư và chú trọng phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao. Phát triển du lịch Hà Nội trên cơ sở bảo tồn và phát huy các giá trị văn hóa, lịch sử của Thủ đô và dân tộc; bảo vệ thiên nhiên và môi trường; đảm bảo quốc phòng - an ninh, trật tự an toàn xã hội; xây dựng Hà Nội là điểm đến: “An toàn - Thân thiện - Chất lượng - Hấp dẫn”.

Đến năm 2025, Hà Nội phát triển du lịch cơ bản trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của Thủ đô, thúc đẩy mạnh mẽ sự phát triển của các ngành và lĩnh vực khác; là ngành dịch vụ hiện đại, chuyên nghiệp, có chất lượng, hiệu quả và năng lực cạnh tranh cao; chủ động nắm bắt xu hướng phát triển và hội nhập quốc tế; áp dụng khoa học, công nghệ tiên tiến, hiện đại và nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao làm nhân tố đột phá để phát triển du lịch. Phấn đấu đến năm 2025, Thủ đô Hà Nội đón và phục vụ từ 35 - 39 triệu lượt khách du

lịch trong đó có từ 8 - 9 triệu lượt khách du lịch quốc tế. Tổng thu từ khách du lịch đạt khoảng 151 nghìn tỷ đồng.

Đến năm 2030, du lịch thực sự là ngành kinh tế mũi nhọn của Thành phố Hà Nội. Dự kiến năm 2030, Thủ đô Hà Nội đón và phục vụ 48 - 49 triệu lượt khách du lịch trong đó có từ 13 - 14 triệu lượt khách du lịch quốc tế. Tổng thu từ khách du lịch đạt khoảng từ 270 - 300 nghìn tỷ đồng.

Hà Nội cũng tập trung vào một số giải pháp để thực hiện Chiến lược phát triển Du lịch Việt Nam đến năm 2030 như sau:

Một là, tiếp tục tuyên truyền, nâng cao nhận thức về vai trò của du lịch đối với phát triển kinh tế - xã hội của Thủ đô. Kết hợp các biện pháp phục hồi du lịch với nhiệm vụ phòng, chống dịch; xây dựng hình ảnh điểm đến Hà Nội.

Hai là, Đổi mới mạnh mẽ tư duy về phát triển du lịch theo quy luật kinh tế thị trường và chủ động hội nhập quốc tế, bảo đảm nhất quán từ quan điểm, mục tiêu, chương trình hành động và có thể chế, chính sách đột phá, đáp ứng yêu cầu phát triển của du lịch với vai trò ngành kinh tế mũi nhọn.

Ba là, nâng cao nhận thức của ngành Du lịch về phát triển du lịch chuyên nghiệp theo quy luật thị trường, coi trọng hàng đầu đến chất lượng, đảm bảo hiệu quả, khả năng cạnh tranh cao và phát triển bền vững. Nâng cao nhận thức về phát triển sản phẩm du lịch khác biệt, đa dạng trên cơ sở kết quả nghiên cứu thị trường, phù hợp với nhu cầu và thị hiếu của từng đối tượng khách du lịch.

Bốn là, nâng cao ý thức của người dân, doanh nghiệp và cộng đồng trong ứng xử văn minh, thân thiện với khách du lịch, xây dựng, bảo vệ hình ảnh điểm đến, môi trường, góp phần phát triển bền vững, không ngừng nâng cao uy tín, thương hiệu, sức hấp dẫn và năng lực cạnh tranh của du lịch Thủ đô.

Năm là, đẩy mạnh tuyên truyền, vận động tạo nếp ứng xử văn minh du lịch trong cộng đồng dân cư, nhất là các tổ chức và cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch; nâng cao ý thức người dân trong giữ gìn vệ sinh môi trường sáng -

xanh - sạch -đẹp; đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ hướng dẫn viên du lịch chuyên nghiệp tại các khu, điểm tham quan du lịch trên địa bàn Thành phố.

Sáu là, Hà Nội cũng tập trung đầu tư cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật, thu hút mạnh mẽ mọi nguồn lực cho phát triển du lịch. Phát triển sản phẩm du lịch chất lượng cao trong các lĩnh vực lễ hành, vận chuyển, ẩm thực,... nâng cao chất lượng điểm đến du lịch trên địa bàn thành phố. Đẩy mạnh xúc tiến, quảng bá và hợp tác phát triển du lịch. Chú trọng phát triển nguồn nhân lực du lịch. Nâng cao năng lực và hiệu quả quản lý nhà nước về du lịch...

Trong thời gian tới, Hà Nội sẽ tập trung xây dựng và triển khai một số nhiệm vụ mang tính đột phá: Đẩy nhanh tiến độ triển khai thực hiện các dự án đầu tư phát triển du lịch trên địa bàn thành phố; trong đó chú trọng đưa vào hoạt động các dự án đầu tư có quy mô lớn như: Công viên văn hóa, du lịch, vui chơi giải trí Kim Quy (huyện Đông Anh); Tổ hợp vui chơi giải trí đa năng - trường đua ngựa (huyện Sóc Sơn); Tổ hợp công viên vui chơi giải trí và phụ trợ (quận Tây Hồ)... Đẩy nhanh thủ tục đầu tư dự án bảo tồn, tôn tạo và phát huy giá trị văn hóa lịch sử khu di tích Hoàng thành Thăng Long; dự án bảo tồn, phát triển làng nghề truyền thống kết hợp du lịch tại làng gốm sứ Bát Tràng và tại làng dệt lụa Vạn Phúc; dự án tổng thể bảo tồn, tôn tạo và phát huy giá trị di tích làng cổ ở Đường Lâm... Thu hút đầu tư dự án theo mô hình khách sạn - trường học để tăng cường số lượng, chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu tăng trưởng lĩnh vực lưu trú du lịch trên địa bàn Thủ đô; dự án Trung tâm mua sắm dành cho khách du lịch (Outlet); dự án điểm trung chuyển khách phục vụ du lịch..., tổ chức triển khai hiệu quả các tuyến xe buýt kết nối từ trung tâm Thành phố tới các khu, điểm du lịch trọng điểm trên địa bàn.

Xây dựng khu, điểm du lịch chất lượng cao để nhân rộng mô hình hoạt động. Cụ thể gồm các điểm đến sản phẩm du lịch: khu vực trung tâm chính trị Ba Đình (gồm Lăng Chủ tịch Hồ Chí Minh, khu di tích Chủ tịch Hồ Chí Minh tại Phủ Chủ tịch, Bảo tàng Hồ Chí Minh, công viên Bách Thảo) gắn với khu

di sản thế giới Hoàng thành Thăng Long, di tích Văn Miếu - Quốc Tử Giám; khu vực phố cổ, phố cũ, hồ Hoàn Kiếm; khu vực hồ Tây và phụ cận; khu di tích Cổ Loa, múa rối nước Đào Thục; di tích đền Hai Bà Trưng; khu du lịch núi Sóc; chùa Hương, khu vực Ba Vì, làng cổ ở Đường Lâm, chùa Thầy, chùa Tây Phương...; làng nghề gốm sứ Bát Tràng, dệt lụa Vạn Phúc, sơn mài Hạ Thái, du lịch cộng đồng, du lịch kết nối giữa phố nghề, làng nghề truyền thống với các điểm tham quan du lịch khác...

Bảy là, phát triển, đa dạng hóa các sản phẩm du lịch mới như du lịch y tế chăm sóc sức khỏe, du lịch nông nghiệp cộng đồng, du lịch giáo dục, trải nghiệm dành cho học sinh. Tổ chức thí điểm phát triển kinh tế đêm trên địa bàn quận Hoàn Kiếm và các khu vực có đủ điều kiện để thúc đẩy tăng trưởng du lịch.

Tám là, triển khai dự án phát triển du lịch thông minh, phát triển hệ thống hạ tầng viễn thông tại các điểm đến du lịch để thúc đẩy ứng dụng công nghệ thông tin, thương mại điện tử trong quảng bá, xúc tiến và kinh doanh du lịch.

Triển khai kịp thời, hiệu quả các chính sách liên quan trực tiếp đến phát triển du lịch được các cơ quan có thẩm quyền của Trung ương ban hành như: các chính sách ưu đãi hỗ trợ về thuế, giá đất trong lĩnh vực đầu tư du lịch; điều chỉnh giá điện áp dụng cho các cơ sở lưu trú du lịch ngang bằng với giá điện sản xuất; tăng cường công tác quản lý phí, lệ phí và giá dịch vụ.

3.2. Giải pháp hoàn thiện thực hiện chính sách phát triển du lịch theo hướng bền vững ở thành phố Hà Nội

3.2.1. Triển khai thực hiện, hoàn thiện chính sách phát triển du lịch bền vững một cách đồng bộ

Hệ thống cơ chế, chính sách hoàn chỉnh có ý nghĩa quan trọng đối với quá trình thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững tại thành phố Hà Nội; tiếp tục hoàn thiện chính sách này là một giải pháp thiết thực để tăng

cường hiệu quả phát triển du lịch bền vững. Trong thời gian tới cần chú trọng vào một số vấn đề sau:

Một là, quy hoạch phát triển du lịch theo tiêu chí bền vững. Trên cơ sở bộ tiêu chí đánh giá phát triển du lịch bền vững, cần xây dựng hệ thống chỉ tiêu đánh giá cụ thể, với sự định lượng chi tiết hơn trên cả ba nội dung kinh tế, xã hội, môi trường và phù hợp với yêu cầu, điều kiện cụ thể của địa phương. Đây là căn cứ quan trọng để hoàn thiện quy hoạch và xây dựng các chính sách hợp lý, khả thi đối với phát triển ngành du lịch ở thành phố Hà Nội. Thành phố cần rà soát một cách tổng thể và mang tính hệ thống các quy hoạch du lịch đang còn hiệu lực, tiến hành sơ kết việc thực hiện quy hoạch theo giai đoạn, phân tích, đánh giá cụ thể chất lượng, tính bền vững, tính đồng bộ của mỗi quy hoạch, trên cơ sở đó có các giải pháp tiếp tục thực hiện hoặc điều chỉnh, bổ sung những nội dung không còn phù hợp, xây dựng mới các quy hoạch cần thiết làm cơ sở cho sự phát triển của du lịch địa phương.

Quy trình xây dựng quy hoạch phải được tiến hành chặt chẽ, lựa chọn được đơn vị tư vấn có trách nhiệm, năng lực chuyên sâu cả về du lịch và phát triển bền vững, có cách tiếp cận khoa học và bền vững về nội dung cần quy hoạch. Thu thập đầy đủ các nội dung thông tin cần thiết phục vụ cho việc xây dựng, điều chỉnh, bổ sung quy hoạch (bao gồm việc đánh giá kết quả thực hiện quy hoạch giai đoạn trước; các căn cứ chính trị, pháp lý, khoa học và thực tiễn xác thực để minh chứng cho sự cần thiết phải xây dựng mới hoặc điều chỉnh, bổ sung quy hoạch và để luận chứng cho từng nội dung của quy hoạch).

Trong quá trình xây dựng, điều chỉnh quy hoạch, thành phố cần phát huy được vai trò trách nhiệm của xã hội, nhất là vai trò và sự tham gia của cộng đồng địa phương vào nội dung của quy hoạch (thông qua việc khảo sát, lấy ý kiến về nội dung dự thảo quy hoạch trên phương tiện thông tin đại chúng của thành phố, qua các hội nghị, gửi phiếu lấy ý kiến tham vấn từ các chuyên gia, từ cộng đồng...).

Hai là, Thủ đô Hà Nội cần chủ động bổ sung các cơ chế, chính sách ưu đãi mạnh mẽ hơn để thu hút các nguồn vốn đầu tư phát triển cơ sở vật chất ngành du lịch, đầu tư vào các dự án du lịch trọng điểm; xây dựng Quy chế ưu đãi đầu tư tại các khu, điểm du lịch; tạo điều kiện thông thoáng hơn về mặt thủ tục hành chính, cấp phép thành lập doanh nghiệp, cấp phép kinh doanh, đầu tư, tiếp tục hỗ trợ mạnh hơn các chi phí cho việc lập hồ sơ và thực hiện các thủ tục hành chính; đánh giá đúng năng lực của nhà đầu tư, lựa chọn được các nhà đầu tư thực sự có năng lực và có mục đích, chiến lược đầu tư nghiêm túc để đảm bảo tính khả thi và hiệu quả của các dự án; đẩy nhanh tiến độ giải phóng mặt bằng; cung cấp đầy đủ dịch vụ hạ tầng cho nhà đầu tư.

Thu hút nguồn vốn từ dân cư, cộng đồng địa phương cho đầu tư phát triển du lịch; tạo điều kiện phát triển các doanh nghiệp vừa và nhỏ; tạo môi trường tài chính tin cậy và hành chính thuận lợi; đa dạng hóa các hình thức huy động vốn, các hình thức tạo vốn, huy động tiền vay, mở rộng các nguồn thu; đẩy mạnh xã hội hóa và khuyến khích cộng đồng dân cư tham gia các hoạt động đầu tư phát triển du lịch.

Ba là, hoàn thiện các cơ chế chính sách bảo vệ môi trường trong phát triển du lịch, xây dựng chiến lược và kế hoạch hành động về bảo vệ môi trường du lịch phù hợp với Chiến lược phát triển ngành Du lịch của thành phố và Luật Bảo vệ môi trường. Các chính sách khác về bảo vệ môi trường, phát triển du lịch cộng đồng, khuyến khích du lịch xanh gắn với bảo tồn tài nguyên, thân thiện với môi trường, cơ chế để thành lập và phát huy hiệu quả các Quỹ Môi trường trong hoạt động du lịch... cần được chú trọng, ưu tiên và thực hiện một cách sáng tạo, tạo ra những hiệu quả tích cực và lan tỏa cho toàn vùng.

Bốn là, trong bối cảnh du lịch là hoạt động nhạy cảm, luôn bị ảnh hưởng bởi các điều kiện khách quan, phát triển du lịch bền vững được đặt ra như một nhu cầu cần thiết để phù hợp với xu thế phát triển chung của thế giới. Sau đại dịch Covid-19, xu hướng du lịch trong khoảng cách gần sẽ thay thế

cho những chuyến bay xuyên quốc gia, lục địa. Người dân các quốc gia có nhu cầu nghỉ dưỡng tại chỗ để bảo đảm sự an toàn và sức khỏe. Do đó, du lịch nội địa sẽ là xu hướng du lịch trong thời gian tới. Trong giai đoạn 2021 - 2025, Thủ đô Hà Nội cần xác định tập trung xây dựng chiến lược phát triển du lịch vừa theo chiều rộng, mục tiêu là đa dạng thị trường khách du lịch, chú trọng thu hút khách nội địa, đồng thời từng bước chuyển dịch theo chiều sâu, với mục tiêu nâng cao chất lượng du khách, phát triển sản phẩm du lịch mang tính bền vững, có trọng tâm, trọng điểm, chất lượng và chuyên nghiệp. Nghiên cứu chính sách hỗ trợ phát triển du lịch cộng đồng, phát triển các loại hình du lịch ở nông thôn gắn với nông nghiệp, làng nghề truyền thống, du lịch sinh thái ở các địa phương như huyện, thị xã: Sơn Tây, Ba Vì, Mỹ Đức, Thạch Thất, Thanh Oai, Quốc Oai..... Gắn phát triển du lịch với bảo tồn và phát huy các giá trị tài nguyên thiên nhiên, giá trị di sản văn hóa - nghệ thuật, bảo vệ môi trường.

3.2.2. Đẩy mạnh tuyên truyền, nâng cao nhận thức của người dân và doanh nghiệp về phát triển du lịch bền vững

Trong các hoạt động du lịch và phát triển du lịch bền vững, cộng đồng dân cư đóng vai trò rất lớn bởi họ vừa là khách du lịch vừa là đối tượng phục vụ các dịch vụ du lịch, vừa góp phần tạo nên môi trường xã hội cho du lịch phát triển. Để đạt được mục tiêu phát triển du lịch bền vững thì việc nâng cao nhận thức cho cộng đồng dân cư ở các khu, điểm du lịch trên địa bàn thành phố Hà Nội là rất cần thiết. Chính quyền địa phương cần làm tốt công tác tuyên truyền, phổ biến quan điểm, chủ trương của Đảng, nhà nước về vị trí, vai trò và động lực của hoạt động du lịch cho mọi chủ thể, đối tượng để tạo sự đồng thuận xã hội về phát triển du lịch theo hướng bền vững trong điều kiện hội nhập quốc tế hiện nay.

Cần tiếp tục quán triệt sâu sắc Nghị quyết số 08-NQ/TW về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, Kế hoạch số 191/KH-UBND ngày 30/9/2020 về thực hiện Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030

trên địa bàn Thành phố Hà Nội; triển khai sâu rộng các hoạt động tuyên truyền, phổ biến pháp luật, các quy định của Nhà nước về du lịch nhằm nâng cao nhận thức về vai trò, vị trí, tầm quan trọng của phát triển du lịch, ngành, nghề du lịch trong chuyển dịch cơ cấu kinh tế, phát triển kinh tế- xã hội của thành phố đối với các cấp, các ngành, địa phương, đơn vị, doanh nghiệp, cán bộ, đảng viên và nhân dân, qua đó nâng cao ý thức, trách nhiệm bảo vệ môi trường, cảnh quan thiên nhiên, tài nguyên du lịch.

Thực hiện truyền thông bằng nhiều hình thức và nội dung phong phú đa dạng như truyền hình, báo chí, các clip giới thiệu các giá trị tài nguyên du lịch nổi bật của Hà Nội để người dân tự hào và đồng hành cùng chính quyền địa phương, vận động đội ngũ cán bộ, nhân viên trong lĩnh vực du lịch – dịch vụ và cộng đồng dân cư trên địa bàn thành phố thực hiện nếp sống văn minh; xây dựng phong trào ứng xử lịch sự, mến khách; xây dựng môi trường du lịch xanh, sạch đẹp, thân thiện, “mỗi người dân là một hướng dẫn viên du lịch”. Tích cực hưởng ứng các hoạt động du lịch vì lợi ích cộng đồng, vì sự phát triển của thành phố.

Tăng cường giáo dục nhận thức, chia sẻ quyền lợi...dù bằng cách nào cũng phải đảm bảo du lịch đem lại nguồn lợi thiết thực cho cộng đồng dân cư, huy động được cộng đồng dân cư xung quanh tham gia quản lý và gìn giữ tài nguyên, môi trường du lịch bền vững. Thông qua các tổ chức đoàn thể như Hội Liên hiệp Phụ nữ, Hội Cựu chiến binh, Hội Người cao tuổi, Đoàn Thanh niên tổ chức tuyên truyền cho người dân địa phương tham gia tích cực vào các hoạt động du lịch, công tác bảo vệ, tôn tạo và phát triển tài nguyên du lịch; tham gia vệ sinh môi trường tại các khu du lịch, khu vui chơi giải trí trên địa bàn họ sinh sống.

Đào tạo và xây dựng đội ngũ cán bộ chuyên trách và bán chuyên trách phục vụ cho công tác giáo dục, nâng cao nhận thức cho cộng đồng về tham gia vào hoạt động du lịch của thành phố, đồng thời cần hỗ trợ phương tiện và có chính sách đãi ngộ cho đội ngũ này.

Bên cạnh đó, là một trong những ngành kinh tế dịch vụ rất dễ bị tác động bởi các yếu tố ngoại cảnh, ngành Du lịch của thành phố Hà Nội cần nhanh chóng chuyển đổi số, quản trị thông minh để từng bước hội nhập và phát triển, vượt qua những khủng hoảng khó khăn trước mắt. Đẩy nhanh tốc độ chuyển đổi số trong quản lý và thông tin du lịch, thông tin các điểm đến, các sản phẩm du lịch của các địa phương, hình thành được hệ thống cơ sở dữ liệu điện tử liên thông giữa Trung ương, địa phương và có thể hỗ trợ được các doanh nghiệp khai thác, phục vụ hoạt động kinh doanh du lịch.

Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong các hoạt động xúc tiến, quảng bá và thông tin du lịch; xúc tiến hợp tác với các hãng công nghệ, hãng du lịch trực tuyến trong việc quảng bá du lịch; tổ chức các hội thảo, các hoạt động truyền thông về việc đẩy mạnh việc chuyển đổi số trong quản lý, kinh doanh du lịch.

3.2.3. Đẩy mạnh tính liên ngành, liên kết vùng trong phát triển du lịch bền vững

Để du lịch thành phố Hà Nội phát triển có trách nhiệm, bền vững, đúng với tiềm năng, thế mạnh, cần sự tham gia gắn kết của tất cả các sở, ban, ngành văn hóa, công thương, Giao thông vận tải, dịch vụ thương mại, y tế... Vì vậy, cần phải tăng cường sự phối hợp liên ngành giữa cơ quan quản lý chuyên ngành về du lịch với các cơ quan chức năng quản lý các lĩnh vực khác (như Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Công Thương, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Giáo dục và đào tạo...) để thống nhất tham mưu với thành ủy, Hội đồng nhân dân, UBND thành phố trong xây dựng quy hoạch, xây dựng các chính sách phát triển du lịch bền vững, trong tổ chức sử dụng, phát huy hiệu quả và bảo tồn, bảo vệ tài nguyên du lịch.

Sở Du lịch cần xây dựng và trình UBND thành phố Hà Nội ban hành cơ chế phối hợp liên ngành, tạo điều kiện thuận lợi cho du lịch phát triển với tư cách là ngành kinh tế mũi nhọn có vai trò tạo sự lan tỏa cho các ngành, lĩnh vực liên quan cùng phát triển để từ đó huy động nguồn lực liên ngành phục vụ

phát triển du lịch bền vững. Và đảm bảo vai trò tập trung, thống nhất quản lý nhà nước của UBND thành phố trong chỉ đạo kết nối, tạo sự kết hợp đồng bộ, chặt chẽ giữa các cấp, ngành, lĩnh vực với ngành Du lịch để thực hiện các định hướng, mục tiêu, giải pháp phát triển du lịch bền vững.

Ngoài ra, cần nâng cao vai trò của Hiệp hội Du lịch Hà Nội trong việc kết nối, tạo điều kiện cho các doanh nghiệp lữ hành và các doanh nghiệp đầy mạnh liên kết, hợp tác xây dựng sản phẩm du lịch đặc thù của thành phố, từ đó hình thành các chương trình du lịch hấp dẫn.

Trong điều kiện hiện nay, khi các địa phương vừa phải phòng chống dịch bệnh Covid-19, vừa phải thực hiện nhiệm vụ phát triển kinh tế, việc hợp tác, liên minh và liên kết kích cầu du lịch càng giữ vai trò quan trọng hơn; nhằm mở rộng và phát huy tiềm năng, thế mạnh của từng địa phương trong vùng liên kết. Đây là giải pháp hiệu quả nhằm tái khởi động các hoạt động du lịch, quảng bá du lịch các địa phương, thúc đẩy người dân đi du lịch trong nước, góp phần xây dựng thị trường du lịch nội địa bền vững, sôi động. Vì vậy, để đẩy mạnh hoạt động liên kết phát triển du lịch giữa Hà Nội và các tỉnh, thành phố, Sở Du lịch Hà Nội cần đẩy mạnh hợp tác phát triển du lịch giữa Sở Du lịch Hà Nội và các Sở Du lịch/Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch các tỉnh, thành phố giai đoạn tiếp theo.

Đẩy mạnh việc liên kết giữa các địa phương trên địa bàn để quảng bá xúc tiến tạo dựng thương hiệu cho các sản phẩm du lịch đặc trưng của từng địa phương trên cơ sở nghiên cứu kỹ lưỡng về tính liên kết vùng, liên kết địa phương nhằm phát huy tối đa các nguồn lực về tài nguyên tự nhiên và nhân văn.

Liên kết giữa khu vực nhà nước với tư nhân, trong đó cơ quan nhà nước đóng vai trò chủ đạo trong việc xây dựng cơ chế hỗ trợ doanh nghiệp tư nhân lĩnh vực du lịch trong việc tổ chức các hoạt động phát triển thị trường; đồng thời có cơ chế phối hợp, chia sẻ lợi ích và trách nhiệm hợp lý bảo đảm

tính khuyến khích để các doanh nghiệp và hiệp hội ngành nghề trở thành “người bạn đồng hành” đắc lực trong công tác phát triển du lịch bền vững.

Cùng với việc phối hợp liên kết giữa Trung ương và địa phương, liên kết vùng, các địa phương với địa phương, giữa khu vực nhà nước với tư nhân thì sự phối hợp liên kết giữa các doanh nghiệp tham gia hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố cũng hết sức quan trọng. Sự kết nối giữa các doanh nghiệp được thể hiện trên nhiều lĩnh vực, nhiều góc độ khác nhau như: liên kết giữa các doanh nghiệp lữ hành và kinh doanh cơ sở lưu trú, nhà hàng, cơ sở mua sắm, vui chơi giải trí; liên kết giữa các cơ sở lưu trú; các doanh nghiệp lữ hành với nhau; liên kết trong xây dựng điểm đến, phát triển sản phẩm. Để thực hiện được nội dung này, các doanh nghiệp du lịch cần đa dạng hoá các sản phẩm du lịch và kết nối các tour-tuyến, khu du lịch; tập trung phát triển sản phẩm và dịch vụ du lịch phù hợp với thị hiếu của khách gắn với việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch để kết nối với các nguồn khách đến với Thủ đô Hà Nội. Sự gắn bó chặt chẽ của các doanh nghiệp du lịch trong quá trình liên kết sẽ làm tăng thêm sức hấp dẫn và giá trị của hình ảnh, thương hiệu, sản phẩm và hiệu quả kinh doanh. Các mối liên kết này sẽ là nhân tố hình thành nên chất lượng cao, đảm bảo sự phát triển bền vững của hoạt động du lịch.

3.2.4. Xây dựng nguồn nhân lực chất lượng cao phục vụ phát triển du lịch bền vững

Nghị quyết số 06-NQ/TU, ngày 26-6-2016, của Ban Thường vụ Thành ủy Hà Nội về “Phát triển du lịch Thủ đô Hà Nội giai đoạn 2016 - 2020 và những năm tiếp theo” xác định một trong những nhiệm vụ trọng tâm để đưa du lịch Thủ đô trở thành ngành kinh tế mũi nhọn là đẩy mạnh công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch, nhất là nhân lực chất lượng cao trong bối cảnh toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế hiện nay. Do đó, phát triển nguồn nhân lực du lịch đáp ứng yêu cầu, đòi hỏi thực tiễn hiện nay phải xác định là một trong những yếu tố then chốt để nâng cao chất lượng và năng lực cạnh

tranh cũng như thúc đẩy tăng trưởng và phát triển du lịch bền vững. Là một ngành có tính đặc thù cao, đòi hỏi sự chuyên nghiệp, ngành du lịch đòi hỏi nguồn nhân lực phải đáp ứng đầy đủ các kỹ năng giao tiếp, ngoại ngữ, sử dụng thành thạo công nghệ thông tin... (bên cạnh trình độ học vấn cơ bản). Nhận thức rõ điều đó, thời gian qua, Hà Nội đã có nhiều hoạt động đẩy mạnh đầu tư cho lực lượng lao động trong ngành du lịch.

Một là, cần xây dựng đội ngũ cán bộ quản lý nhà nước đối với hoạt động du lịch ở thành phố Hà Nội tinh thông về nghề nghiệp, có phẩm chất tốt, có năng lực tổ chức quản lý, điều hành theo mục tiêu đã định. Trên cơ sở định hướng phát triển du lịch bền vững của thành phố Hà Nội, cần thống kê, phân tích nhu cầu về số lượng cán bộ quản lý nhà nước về du lịch cho từng thời kỳ, từng cấp để xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng với nhiều hình thức thích hợp, kể cả ngắn hạn và dài hạn, kể cả trong nước và ngoài nước về chuyên môn nghiệp vụ du lịch, kiến thức về luật pháp quốc tế, khả năng sử dụng ngoại ngữ và kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin hiện đại... Cần chú trọng đào tạo các chức danh chủ chốt của bộ máy quản lý nhà nước về du lịch ở Hà Nội.

Hai là, tiếp tục tổ chức bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức văn hóa - du lịch các địa phương trên địa bàn Hà Nội; tổ chức các khóa bồi dưỡng về du lịch sinh thái, du lịch cộng đồng, du lịch có trách nhiệm dành cho người dân tham gia làm du lịch tại một số quận, huyện, thị xã nhằm nâng cao trình độ nhận thức, khả năng giao tiếp, thái độ văn minh của cộng đồng dân cư tại các điểm đến du lịch, các làng nghề truyền thống... Có cơ chế bồi dưỡng, đào tạo các nghệ nhân trẻ có tay nghề bảo tồn, duy trì, phát triển các sản phẩm làng nghề truyền thống phục vụ phát triển du lịch.

Ba là, bảo đảm hài hòa giữa chính sách tinh giản biên chế với chính sách tuyển dụng nguồn nhân lực chất lượng cao cho các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch các cấp. Hoàn thiện hệ thống hạ tầng công nghệ quốc gia, hạ

tăng công nghệ trong ngành du lịch, tạo thuận lợi về điều kiện và môi trường làm việc cho cán bộ; tăng cường khả năng tiếp cận và sử dụng công nghệ của cán bộ, công chức trong công việc.

Bốn là, đẩy mạnh hợp tác quốc tế, tăng cường phối hợp liên ngành trong công tác đào tạo nhân lực du lịch nhằm nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng, phát triển nguồn nhân lực du lịch Thủ đô đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững trong bối cảnh toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế. Tham khảo học tập kinh nghiệm phát triển du lịch của một số quốc gia trên thế giới, trong đó có kinh nghiệm về xã hội hóa việc đào tạo nhân lực ngành du lịch, cách quản lý, triển khai các chương trình, dự án trong du lịch, cách quản lý chất lượng nhân lực, cách thức đào tạo và tuyển sinh lao động trong ngành du lịch.

Năm là, nâng cao năng lực cho các doanh nghiệp du lịch về phát triển bền vững sẽ giúp các doanh nghiệp ứng phó tốt hơn với các rủi ro hiện tại và trong tương lai. Việc nâng cao năng lực này gồm nâng cao năng lực doanh nghiệp trên nhiều góc độ như: nâng cao nhận thức về du lịch bền vững, phát triển và khác biệt hóa sản phẩm du lịch bền vững, marketing du lịch bền vững, vận hành doanh nghiệp du lịch bền vững, quản trị doanh nghiệp du lịch bền vững,...

Ngoài ra, cũng cần triển khai nhiều hoạt động khác nhau cho doanh nghiệp lữ hành nhằm nâng cao kiến thức về phát triển bền vững, cách làm để có sản phẩm khác biệt, du lịch trách nhiệm với cộng đồng địa phương, bảo vệ môi trường, áp dụng các tiêu chí của phát triển du lịch bền vững..., bảo đảm các mục tiêu của phát triển du lịch bền vững gồm: Hiệu quả kinh tế; Phát triển cho địa phương; Đáp ứng sự thỏa mãn của khách du lịch; Bảo tồn các giá trị văn hóa; Bảo vệ tự nhiên; Bảo vệ môi trường; Sử dụng hiệu quả các nguồn lực; An sinh xã hội; Công bằng xã hội.

3.2.5. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững

Công tác kiểm tra, giám sát là công việc rất quan trọng trong mọi công tác triển khai thực hiện chính sách của nhà nước; đối với thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững thì công tác kiểm tra, giám sát là cực kỳ quan trọng. Vì vậy, công tác kiểm tra, giám sát đối với việc thực hiện chính sách phải là thường xuyên và triệt để.

Phát huy vai trò của Đảng, các đoàn thể xã hội của thành phố tham gia giám sát, phản biện phát hiện những sai trái, những việc làm chưa đúng để điều chỉnh, xử lý kịp thời (nhất là ở cấp địa phương trực tiếp tổ chức các hoạt động du lịch). Tăng cường công tác giám sát của HĐND các cấp đối với việc thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững. Phát huy vai trò của các cơ quan chức năng về kiểm tra, thanh tra đối với hoạt động phát triển du lịch bền vững để răn đe, nhắc nhở, phòng ngừa các trường hợp vi phạm và xử lý nghiêm khắc những trường hợp vi phạm trong việc đảm bảo tính bền vững trong môi trường, kinh tế và xã hội tại thành phố Hà Nội, cụ thể:

Thứ nhất, thực hiện tốt hơn vai trò giám sát cơ quan quyền lực nhà nước địa phương. Cơ quan thường trực HĐND các cấp; đại biểu HĐND các cấp cần chủ động, tích cực tham gia vào việc giám sát thực hiện các chính sách phát triển du lịch bền vững, trong đó tập trung vào những vấn đề bức xúc, nổi cộm mà người dân quan tâm như việc giải quyết kiến nghị, phản ánh của du khách nhằm nâng cao chất lượng các dịch vụ, xử lý nghiêm những hành vi vi phạm, hạn chế các tiêu cực trong hoạt động du lịch và hỗ trợ khẩn cấp các du khách cần trợ giúp trong các trường hợp: Tai nạn, mất tài sản, dịch vụ kém chất lượng, chèo kéo, "chặt chém", ép giá, lừa đảo, cướp giật... bảo đảm an ninh, an toàn cho môi trường du lịch, hướng tới mục tiêu phát triển du lịch bền vững, xây dựng điểm đến Hà Nội "An toàn – Thân thiện – Chất lượng – Hấp dẫn".

Kiểm tra việc chấp hành các quy định pháp luật của tổ chức, cá nhân hoạt động kinh doanh lữ hành, kinh doanh lưu trú du lịch, hướng dẫn viên, vận chuyển khách du lịch và quản lý các điểm đến du lịch; kiểm tra các điều kiện an toàn phòng cháy chữa cháy tại các cơ sở lưu trú, trung tâm mua sắm, nhà hàng đạt chuẩn và các điểm đến du lịch; kiểm tra công tác vệ sinh an toàn thực phẩm, vệ sinh môi trường, xử lý nước thải, rác thải, chất thải tại các cơ sở lưu trú, các điểm đến du lịch, nhà hàng đạt chuẩn và trung tâm mua sắm.

Kiểm tra việc niêm yết giá, bán đúng giá niêm yết, chống hàng giả, hàng "nhái", hàng kém chất lượng tại các cơ sở lưu trú, các điểm đến du lịch, nhà hàng đạt chuẩn và trung tâm mua sắm; kiểm tra việc sử dụng hình ảnh, logo, biểu hiện để quảng cáo, đăng tải trên các trang web, mạng Internet trong hoạt động du lịch trên địa bàn Thủ đô; kiểm tra, xử lý hành vi đeo bám, chèo kéo, ép giá, bắt chẹt khách du lịch và tình trạng hàng rong, ăn xin, ăn mày tại các điểm đến du lịch, nhà hàng đạt chuẩn và trung tâm mua sắm.

Giải quyết khiếu nại, tố cáo, hướng dẫn giải quyết tranh chấp liên quan đến hoạt động du lịch; thanh tra, kiểm tra, hướng dẫn về điều kiện kinh doanh, các biện pháp bảo đảm an toàn sức khỏe, tính mạng của khách du lịch đối với các dịch vụ liên quan trong hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố Hà Nội.

Kết quả giám sát nếu phát hiện nhiều hạn chế trong thực hiện chính sách của các cơ quan nhà nước, cần kiến nghị các cơ quan có thẩm quyền giải quyết dứt điểm nhiều vấn đề nổi cộm.

Thứ hai, chủ động đề xuất thanh, kiểm tra liên ngành. Sở Du lịch Hà Nội là đầu mối thu thập, tiếp nhận thông tin, kiến nghị, phản ánh và các yêu cầu chính đáng của khách du lịch và người dân để giải quyết hoặc chuyển tiếp thông tin đến các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định pháp luật.

Các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền có trách nhiệm tiếp nhận lại thông tin, chủ động giải quyết theo chức năng, nhiệm vụ thuộc lĩnh vực chuyên môn phụ trách, đảm bảo thuận lợi, an toàn cho khách du lịch và đúng quy định

pháp luật; đồng thời thông báo kết quả giải quyết cho Sở Du lịch cập nhật, theo dõi, tổng hợp.

Thanh tra Sở Du lịch chủ động đề xuất thành lập đoàn thanh tra, kiểm tra liên ngành có các thành viên là cán bộ, lãnh đạo thanh tra các sở, ngành, quận, huyện, thị xã, các đơn vị thuộc Công an TP.Hà Nội và Công an quận, huyện, thị xã làm thành viên. Các cơ quan, đơn vị, các lực lượng có chức năng, nhiệm vụ liên quan có trách nhiệm cử cán bộ, lãnh đạo tham gia phối hợp công tác theo đề nghị của Sở Du lịch Hà Nội.

Các ngành, các cấp khi phát hiện vi phạm liên quan đến lĩnh vực du lịch thì thông tin cho Sở Du lịch hoặc Sở Du lịch chủ động thông tin và thành lập đoàn thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm theo thẩm quyền. Nếu tổ chức, cá nhân có nhiều hành vi vi phạm thuộc thẩm quyền của nhiều cơ quan hoặc vượt quá thẩm quyền thì trình UBND thành phố chỉ đạo giải quyết.

Các cơ quan, đơn vị cùng phối hợp với Thanh tra Sở Du lịch đẩy mạnh công tác hướng dẫn, giúp đỡ, tuyên truyền, phổ biến pháp luật đến cộng đồng người làm du lịch; đồng thời chủ động kiểm tra, thanh tra theo thẩm quyền chức năng, nhiệm vụ và theo quy định của pháp luật nhằm thực hiện có hiệu quả hơn nữa chính sách phát triển du lịch bền vững trên địa bàn thành phố.

Thứ ba, cần thực hiện đánh giá chất lượng các dự án ảnh hưởng tới môi trường du lịch; kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất về công nghệ, thiết bị, quy trình vận hành, hệ thống xử lý nước thải và khả năng ứng phó sự cố môi trường của các cơ sở kinh doanh du lịch. Song song với những chính sách khuyến khích hoạt động phát triển du lịch bền vững, cần có biện pháp chế tài đối với những tổ chức du lịch thiếu trách nhiệm, làm ảnh hưởng đến môi trường tự nhiên.

Thứ tư, khó khăn hiện nay trong công tác quản lý và khai thác tài nguyên du lịch là chồng chéo, trách nhiệm không rõ ràng. Do vậy, cần quy định rõ trách nhiệm của các cơ quan liên quan trong việc quản lý tài nguyên

du lịch; quy định cụ thể các điều kiện, trách nhiệm và các chế tài xử lý vi phạm cho các tổ chức, cá nhân khi tham gia khai thác tài nguyên du lịch.

3.3. Một số kiến nghị

Để chính sách phát triển du lịch bền vững tại thành phố Hà Nội được thực hiện, triển khai đúng với tiềm năng, lợi thế và có hiệu quả, tác giả đề xuất một số kiến nghị như sau:

Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch cần tiếp tục có chính sách, cơ chế thích hợp để hỗ trợ các doanh nghiệp du lịch, như hỗ trợ thuế, giá; hỗ trợ vay vốn ngân hàng với lãi suất ưu đãi; hỗ trợ công tác xúc tiến, quảng bá, tiếp cận thị trường; thực thi các chính sách phát triển du lịch bền vững.

Về phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao và thị trường lao động du lịch bền vững, Bộ VHTTDL xây dựng, triển khai Chương trình điều tra, đánh giá tổng thể nguồn nhân lực du lịch Việt Nam và Đề án phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao của Việt Nam đến năm 2025.

Đối với thành phố Hà Nội, cần quán triệt trong các cấp chính quyền địa phương trong việc phê duyệt các dự án đầu tư du lịch tại thành phố Hà Nội phải đáp ứng các yêu cầu đảm bảo các mục tiêu kinh tế, xã hội và môi trường gắn với các chỉ tiêu phát triển bền vững. Nguyên tắc trên cần đưa vào trong nghị quyết, quy định bắt buộc đối với mọi chủ thể, công khai minh bạch tới mọi cán bộ và người dân để đảm bảo sự phát triển dài lâu của Thành phố vì hòa bình. Từ nhận thức đến hành động, từ văn bản chính sách đến thực thi trên thực tiễn phải được thực hiện để vì sự phát triển lâu dài của nhiều thế hệ đối với thủ đô Hà Nội.

Tiểu kết chương 3

Hiện nay, trước tác động tiêu cực của đại dịch COVID-19, ngành du lịch Hà Nội xác định thực hiện điều chỉnh chỉ tiêu phát triển của ngành trong những năm tiếp theo phù hợp với tình hình mới. Và cũng xuất phát từ những thực trạng đã phân tích tại chương 2, quá trình thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững trên địa bàn thành phố cần phải có những giải pháp phù hợp với thực tiễn hơn nữa, cụ thể như sau: (1) Triển khai thực hiện, hoàn thiện chính sách phát triển du lịch bền vững một cách đồng bộ; (2) Đẩy mạnh tuyên truyền, nâng cao nhận thức của người dân và doanh nghiệp về phát triển du lịch bền vững; (3) Đẩy mạnh tính liên ngành, liên kết vùng trong phát triển du lịch bền vững; (4) Xây dựng nguồn nhân lực chất lượng cao phục vụ phát triển du lịch bền vững; (5) Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững.

KẾT LUẬN

Trong thời gian qua, du lịch Hà Nội đã có sự phát triển mạnh mẽ, đặc biệt từ khi thực hiện Nghị quyết số 06-NQ/TU ngày 26-6-2016 của Ban Thường vụ Thành ủy Hà Nội về "Phát triển du lịch Thủ đô Hà Nội giai đoạn 2016-2020 và những năm tiếp theo". Tập trung khai thác hết tiềm năng thế mạnh về du lịch của Thủ đô Hà Nội trên các phương diện nguồn lực, tài nguyên tự nhiên, tiềm năng giá trị lịch sử văn hóa, nguồn lực con người, năng lực của các cơ sở lưu trú. Đồng thời, nâng cao hiệu quả quản lý phát triển sản phẩm du lịch đẩy mạnh hoạt động xúc tiến đi vào chiều sâu, phát huy hơn nữa tiềm năng và lợi thế của du lịch Thủ đô, đạt được mục tiêu phát triển bền vững. Hội nhập quốc tế cạnh tranh khu vực đưa ngành du lịch Thủ đô trở thành ngành kinh tế mũi nhọn.

Tuy nhiên, sự phát triển với quy mô lớn và tốc độ nhanh, mạnh của ngành Du lịch thủ đô Hà Nội trong những năm gần đây đã và đang xuất hiện những bất cập, hạn chế về môi trường, sự va chạm các nền văn hóa, sự giao nhau giữa các nền kinh tế và các biến động về kinh tế - xã hội tại các địa phương tham gia hoạt động du lịch, đặc biệt là trong bối cảnh đại dịch Covid-19.

Trước thực tế đó, việc nghiên cứu đề tài thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững tại thành phố Hà Nội có ý nghĩa quan trọng đối với thủ đô Hà Nội trong những năm tới. Từ mục tiêu, nhiệm vụ đặt ra, nội dung luận văn đã đạt một số kết quả chính sau:

- Nghiên cứu, tổng quan về các công trình đã được công bố để xác định các nội dung lý luận có thể kế thừa, đồng thời cũng xác định những khoảng trống luận văn cần tiếp tục bổ sung cho việc nghiên cứu những nội dung cơ bản đối với thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững cấp tỉnh
- Hệ thống hóa và bổ sung để làm rõ một số vấn đề lý luận cơ bản như khái niệm phát triển bền vững, khái niệm du lịch và phát triển du lịch bền

vững; khái niệm, các nội dung chính sách phát triển du lịch bền vững; phân tích quy trình thực hiện và các yếu tố tác động, ảnh hưởng đến chính sách phát triển du lịch bền vững.

- Đánh giá quá trình thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững của thủ đô Hà Nội trên cơ sở các nội dung lý luận tại chương 1. Làm rõ những kết quả, hạn chế, tồn tại và phân tích nguyên nhân.

- Đề xuất được quan điểm phát triển, mục tiêu, định hướng, các giải pháp cơ bản, có khả năng áp dụng trong thực tiễn, góp phần thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững tại thành phố Hà Nội trong thời gian tới.

Bên cạnh những kết quả đạt được, do những khó khăn trong tìm kiếm nguồn thông tin, tư liệu và năng lực nghiên cứu của tác giả, luận văn không tránh khỏi những sai sót, hạn chế cần được tiếp tục bổ sung chỉnh sửa. Tác giả mong được sự góp ý của các thầy giáo, cô giáo, các nhà khoa học, nhà quản lý và các đồng nghiệp để luận văn được hoàn thiện hơn.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tài liệu tiếng Việt

1. Ban chấp hành Trung ương (2017), *Nghị quyết 08-NQ/TW ban hành ngày 16/01/2017 của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn*
2. Ban Tuyên giáo tỉnh ủy Ninh Bình (2013), *Phát triển bền vững du lịch Ninh Bình*.
3. Nguyễn Thị Hồng Bích (2018), *Chính sách phát triển du lịch của Nhật Bản và một số gợi ý cho phát triển du lịch Việt Nam hiện nay*, Đề tài nghiên cứu khoa học, Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu
4. Bộ Tài nguyên và môi trường (2015), *Báo cáo tổng kết công tác bảo vệ môi trường giai đoạn 2011 - 2015 và Định hướng giai đoạn 2016 - 2020 tại Hội nghị Môi trường toàn quốc lần thứ IV*, ngày 30/09/2015
5. Nguyễn Mạnh Cường (2015), *Vai trò của chính quyền địa phương cấp tỉnh trong phát triển du lịch bền vững tỉnh Ninh Bình*, luận án Tiến sĩ kinh tế chính trị, Trường Đại học kinh tế quốc dân
6. Chính phủ (2014), *Nghị quyết số 92/NQ-CP ngày 08/12/2014 của Chính phủ về một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch Việt Nam trong thời kỳ mới*
7. Đỗ Phú Hải (2017), *Thực hiện chính sách phát triển bền vững ở Việt Nam giai đoạn hiện nay*, Tạp chí cộng sản 8/2017
8. Nguyễn Đình Hòe (2001), *Du lịch bền vững*, Nxb Quốc gia, Hà Nội
9. Lã Thanh Huyền (2019), *Thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững từ thực tiễn thành phố Hà Giang, tỉnh Hà Giang*, luận văn thạc sĩ chính sách công, Học viện Khoa học xã hội
10. Tô Thị Thanh Lê (2018), *Thực thi chính sách phát triển du lịch bền vững tại huyện Cô Tô, tỉnh Quảng Ninh*, luận văn thạc sĩ Chính sách công, Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh
11. Nguyễn Tư Lương (2016), *Chiến lược phát triển du lịch bền vững tỉnh Nghệ An đến năm 2020*, luận án Tiến sĩ kinh tế, Đại học Thương mại, Hà Nội

12. Nguyễn Đức Phúc (2021), *Quảng Ninh thực hiện chính sách phát triển du lịch bền vững*, Tạp chí điện tử Quản lý nhà nước
13. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2017), *Luật Du lịch*, Nxb Chính trị Quốc gia – sự thật, Hà Nội
14. Rogall G (2009), *Kinh tế học bền vững - Lý thuyết kinh tế và thực tế của Phát triển bền vững*, Bản dịch tiếng Việt từ nguyên bản tiếng Đức, Nxb Khoa học tự nhiên và Công nghệ
15. Sở Du lịch Thành phố Hà Nội (2016), *Báo cáo tổng kết công tác du lịch năm 2016*
16. Sở Du lịch Thành phố Hà Nội (2017), *Báo cáo tổng kết công tác du lịch năm 2017*
17. Sở Du lịch Thành phố Hà Nội (2018), *Báo cáo tổng kết công tác du lịch năm 2018*
18. Sở Du lịch Thành phố Hà Nội (2019), *Báo cáo tổng kết công tác du lịch năm 2019*
19. Sở Du lịch Thành phố Hà Nội (2020), *Báo cáo tổng kết công tác du lịch năm 2020*
20. Từ điển Bách khoa Việt Nam (1995), Nxb Khoa học xã hội, Hà Nội
21. Lê Đức Thọ, Lê Thị Hồng Nhung (2019), *Phát triển du lịch theo hướng bền vững ở Quảng Bình – thực trạng và một số đề xuất giải pháp*, Tạp chí Thông tin Khoa học và công nghệ Quảng Bình, số 4/2019
22. Thủ tướng Chính phủ (2013), *Quyết định số 201/QĐ-TTg ngày 22/01/2013 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*
23. Thủ tướng Chính phủ (2020), *Quyết định số 147/QĐ-TTg ngày 22/01/2020 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030*
24. Lê Thị Thu Trang (2017), *Chính sách phát triển du lịch bền vững khu du lịch Cát Bà, thành phố Hải Phòng*, luận văn thạc sĩ Chính sách công, Học viện Hành chính Quốc gia
25. UNEP (2011), *Hướng tới Nền kinh tế Xanh – Lộ trình cho phát triển bền vững và xóa đói giảm nghèo*, Viện Chiến lược chính sách tài

nguyên và môi trường

26. Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội (2016), *Quyết định số 2315/QĐ-UBND phê duyệt Đề án nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thành phố Hà Nội giai đoạn 2016 - 2020*
27. Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội (2020), *Báo cáo tổng kết và phương hướng phát triển du lịch thành phố Hà Nội giai đoạn 2015 – 2020.*
28. Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội (2020), *Kế hoạch số 191/KH- UBND ngày 30/9/2020 về thực hiện Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030 trên địa bàn Thành phố Hà Nội.*
29. Bùi Thị Hải Yến và cộng sự (2012), *Du lịch cộng đồng*, Nxb Giáo dục, Hà Nội

Tài liệu nước ngoài

1. Greg Richards, Derek Hall (2000), *Tourism and sustainable community development*, Routledge, London
2. UNEP (2003), *Tourism and Local Agenda 21*, Madrid, Spain
3. WTO (2002), *Sustainable development of tourism: A compilation of good practices*, Madrid
4. WTTC (2015), *Travel&Tourism Economic Impact 2015 Viet Nam*

PHỤ LỤC

CÁC ĐỀ ÁN, CHƯƠNG TRÌNH, KẾ HOẠCH PHỤC VỤ PHÁT TRIỂN DU LỊCH GIAI ĐOẠN 2016-2020 VÀ NHỮNG NĂM TIẾP THEO

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 207/KH-UBND ngày 11/11/2016 của UBND thành phố Hà Nội)

STT	NỘI DUNG	ĐƠN VỊ CHỦ TRÌ	ĐƠN VỊ PHỐI HỢP	KINH PHÍ THỰC HIỆN	TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN	GHI CHÚ
1	Xây dựng chiến lược tuyên truyền, quảng bá, hợp tác phát triển du lịch trong và ngoài nước giai đoạn 2016-2020.	Sở Du lịch	Các Sở: VH&TT, TT&TT, Ngoại vụ, Trung tâm XTĐTTMDL Thành phố, đơn vị liên quan	Ngân sách	2016-2020	Xây dựng kế hoạch thực hiện công tác tuyên truyền quảng bá và kế hoạch hợp tác phát triển du lịch hàng năm.
2	Xây dựng chương trình liên kết hợp tác phát triển du lịch với các tỉnh, thành phố trong nước, giai đoạn 2016 - 2020.	Sở Du lịch	Các tỉnh, thành phố, đơn vị liên quan	Ngân sách	2016-2020	Xây dựng kế hoạch phối hợp hàng năm
3	Xây dựng chương trình liên kết, hợp tác phát triển du lịch với một số tỉnh/thành phố; một số quốc gia, vùng lãnh thổ giai đoạn 2016 - 2020.	Sở Du lịch	Sở Ngoại vụ, Trung tâm XTĐTTMDL Thành phố, đơn vị liên quan	Ngân sách	2016 -2020	Xây dựng kế hoạch phối hợp hàng năm
4	Xây dựng kế hoạch tổ chức các sự kiện du lịch, hội chợ du lịch quốc tế thường niên, định kỳ (hoặc theo đề xuất) trên địa bàn Thành phố, trong nước và quốc tế đến năm 2020.	Sở Du lịch	Các Sở: VH&TT, Công Thương, Ngoại vụ, KH&ĐT, TT&TT; Trung tâm XTĐTTMDL Thành phố, Hiệp hội du lịch, đơn vị liên quan	Ngân sách kết hợp xã hội hóa (nếu có)	2016-2020	- Sự kiện của Thành phố: Chương trình Ký ức Hà Nội; Festival Áo dài, Liên hoan Du lịch làng nghề truyền thống Hà Nội - Việt Nam; - Sự kiện trong nước: Hội chợ Du lịch quốc tế Việt Nam - VITM Hà Nội; - Sự kiện quốc tế: Hội chợ Du lịch và lễ hành quốc tế Matxcova-MITT; Hội chợ Du

STT	NỘI DUNG	ĐƠN VỊ CHỦ TRÌ	ĐƠN VỊ PHỐI HỢP	KINH PHÍ THỰC HIỆN	TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN	GHI CHÚ
						Hội chợ du lịch quốc tế Bắc Kinh-BITE; Hội chợ Du lịch quốc tế Nhật Bản- JATA; Hội chợ Du lịch quốc tế Pháp- TOP RESA; Hội chợ Du lịch quốc tế Mỹ-IMEX AMERICA; Hội chợ Du lịch quốc tế Anh-WTM; Hội chợ Du lịch quốc tế Hàn Quốc-KOTFA; Hội chợ Du lịch quốc tế Berlin-ITB Berlin.
5	Lựa chọn tư vấn trong nước và nước ngoài để điều chỉnh, bổ sung Quy hoạch phát triển Du lịch thành phố Hà Nội đến năm 2020, định hướng đến năm 2030 trên địa bàn thành phố Hà Nội bảo đảm chất lượng và tính khả thi cao.	Sở Du lịch	Các Sở, ngành: QHKT, Tài chính, VH&TT, Viện QHXD Hà Nội, Bộ Tư lệnh Thủ đô, UBND các quận, huyện, thị xã.	Ngân sách kết hợp xã hội hóa (nếu có)	2016-2017	
6	Lập quy hoạch phát triển khu vực Ba Vì - Suối Hai thành khu du lịch quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.	Sở Du lịch	Các Sở, ngành: KH&ĐT, Tài chính, QHKT, Bộ Tư lệnh Thủ đô/UBND huyện Ba Vì.	Ngân sách kết hợp xã hội hóa (nếu có)	2016-2017	
7	Lập quy hoạch đầu tư bảo tồn, phát triển làng nghề truyền thống kết hợp du lịch tại làng gốm Bát Tràng (Gia Lâm) thành điểm du lịch đạt tiêu chuẩn quốc tế.	UBND huyện Gia Lâm	Các Sở: Du lịch, KH&ĐT, Tài chính, QHKT	Ngân sách kết hợp xã hội hóa (nếu có)	2016-2017	

STT	NỘI DUNG	ĐƠN VỊ CHỦ TRÌ	ĐƠN VỊ PHỐI HỢP	KINH PHÍ THỰC HIỆN	TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN	GHI CHÚ
8	Lập quy hoạch đầu tư bảo tồn, phát triển làng nghề truyền thống kết hợp du lịch tại làng lụa Vạn Phúc (Hà Đông) thành điểm du lịch đạt tiêu chuẩn quốc tế.	UBND quận Hà Đông	Các Sở: Du lịch, KH&ĐT, Tài chính, QHKT	Ngân sách kết hợp xã hội hóa (nếu có)	2016-2017	
9	Lập quy hoạch đầu tư bảo tồn, phát triển làng nghề truyền thống kết hợp du lịch tại Làng cổ Đường Lâm (Sơn Tây) thành điểm du lịch đạt tiêu chuẩn quốc tế.	UBND thị xã Sơn Tây	Các Sở: Du lịch, KH&ĐT, Tài chính, QHKT	Ngân sách kết hợp xã hội hóa (nếu có)	2016-2017	
10	Lập và phê duyệt Quy hoạch chi tiết khu vực bán đảo Hồ Tây tỷ lệ 1/500 tại phường Quảng An và phường Tứ Liên, gắn với phát triển du lịch.	Sở QHKT	UBND quận Tây Hồ, Sở Du lịch	Ngân sách kết hợp xã hội hóa (nếu có)	2016-2017	
11	Lập và triển khai quy hoạch cụm du lịch Trung tâm Hà Nội đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.	Sở Du lịch	Các Sở: QHKT, KH&ĐT, Tài chính, Bộ Tư lệnh Thủ đô, UBND quận Hoàn Kiếm, Ba Đình, Đống Đa, Tây Hồ.	Ngân sách kết hợp xã hội hóa (nếu có)	2017-2018	
12	Lập và triển khai quy hoạch cụm du lịch Sơn Tây - Ba Vì đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.	Sở Du lịch	Các Sở, ngành: KH&ĐT, Tài chính, QHKT, Bộ Tư lệnh Thủ đô, UBND huyện Ba Vì, thị xã Sơn Tây	Ngân sách kết hợp xã hội hóa (nếu có)	2017-2018	

STT	NỘI DUNG	ĐƠN VỊ CHỦ TRÌ	ĐƠN VỊ PHỐI HỢP	KINH PHÍ THỰC HIỆN	TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN	GHI CHÚ
13	Kế hoạch thí điểm thiết kế xây dựng nhận diện thương hiệu (logo), biển chỉ dẫn và sản phẩm lưu niệm du lịch Hà Nội.	Sở Du lịch	Bảo tàng Phụ nữ Việt Nam, chuyên gia Pháp; các Sở: VH&TT, Tài chính, KH&ĐT, đơn vị liên quan	Ngân sách	2016-2017	Thiết kế xây dựng bộ chỉ dẫn du lịch; Xây dựng nhận diện thương hiệu làng nghề Hà Nội và logo cho 2 làng gốm Bát Tràng và lụa Vạn Phúc, xây dựng thí điểm một số sản phẩm lưu niệm du lịch của 2 làng.
14	Xây dựng kế hoạch phát triển sản phẩm du lịch hoàn chỉnh đưa vào khai thác phục vụ khách du lịch ở Thủ đô.	Sở Du lịch	Các Sở: VH&TT, Công Thương, Y tế, Hiệp hội du lịch Hà Nội, đơn vị liên quan	Ngân sách kết hợp xã hội hóa (nếu có)	2016-2017	Tập trung với tour, tuyến du lịch mới tại: - Khu vực trung tâm chính trị Ba Đình (quần thể Lăng Chủ tịch Hồ Chí Minh, di tích Phủ Chủ tịch, Bảo tàng Hồ Chí Minh, Công viên Bách thảo gần với khu di sản thế giới Hoàng Thành Thăng Long, khu di tích Văn Miếu - Quốc Tử Giám); - Khu vực phố cổ, phố cũ, hồ Hoàn Kiếm; - Khu vực xung quanh hồ Tây và vùng phụ cận - Khu di tích Cổ Loa, mùa rỗi nước Đào Thục; Khu vực di tích Đền Hai Bà Trưng; Khu du lịch núi Sóc, hồ Đồng Quan; khu vực Chùa Hương, thắng cảnh Hương Sơn, hồ Quan Sơn, Tuy Lai; - Khu vực Ba Vì, làng cổ Đường Lâm, chùa Thầy, chùa Tây Phương;

STT	NỘI DUNG	ĐƠN VỊ CHỦ TRÌ	ĐƠN VỊ PHỐI HỢP	KINH PHÍ THỰC HIỆN	TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN	GHI CHÚ
						- Khu làng nghề gốm sứ Bát Tràng, dệt lụa Vạn Phúc, sơn mài Hạ Thái, du lịch cộng đồng (Home-stay) và một số làng nghề tiêu biểu, điểm tham quan du lịch khác.
15	Kế hoạch cải tạo chỉnh trang khai thác không gian khu vực xung quanh Hồ Tây phục vụ du lịch.	UBND quận Tây Hồ	Các Sở: Du lịch, Y tế, VH&TT, Công Thương, GTVT, QHKT, đơn vị liên quan	Ngân sách kết hợp Xã hội hóa (nếu có)	2017 - 2020	
16	Đề án cải tạo chỉnh trang đồng bộ khu vực hồ xung quanh hồ Hoàn Kiếm và mở rộng không gian kết nối các tuyến phố hình thành tuyến phố đi bộ phục vụ du lịch.	UBND quận Hoàn Kiếm	Các Sở: QHKT, Du lịch, GTVT, Công Thương, VH&TT, Xây dựng, Công an Thành phố, đơn vị liên quan	Ngân sách kết hợp xã hội hóa (nếu có)	2016-2017	Bao gồm các hoạt động biểu diễn văn hóa nghệ thuật, nhạc nước, trình chiếu ánh sáng nghệ thuật, phố sách, ẩm thực, cung cấp wifi miễn phí... nhằm thu hút khách du lịch và phục vụ nhu cầu vui chơi giải trí của nhân dân Thủ đô.
17	Xây dựng Đề án mở rộng giới hạn thời gian kinh doanh dịch vụ ở những khu vực đảm bảo an ninh và trật tự an toàn xã hội để phục vụ du khách.	UBND quận Hoàn Kiếm	Các Sở, ngành: Du lịch, VH&TT, GTVT, Công an Thành phố, đơn vị liên quan	Vốn ngân sách	2017	Thí điểm trong khu vực phố cổ, phố cũ của quận Hoàn Kiếm
18	Xây dựng kế hoạch đầu tư xây dựng điểm trung chuyển dành cho khách du lịch đến Hà Nội.	Sở Du lịch	Các Sở: GTVT, VH&TT, Công Thương, Công an Thành phố, UBND	Vốn xã hội hóa	2017	Thí điểm khu vực của ngõ vào trung tâm Thành phố

STT	NỘI DUNG	ĐƠN VỊ CHỦ TRÌ	ĐƠN VỊ PHỐI HỢP	KINH PHÍ THỰC HIỆN	TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN	GHI CHÚ
			các quận, huyện, thị xã, đơn vị liên quan			
19	Xây dựng đề án bố trí luồng tuyến, bến bãi, hệ thống biển báo, chỉ dẫn, điểm đỗ/dừng cho phương tiện đưa đón khách du lịch.	Sở GTVT	Các Sở, ngành: KH&ĐT, VH&TT, Du lịch, Công an Thành phố, Trung tâm XTĐTMDL Thành phố, đơn vị liên quan	Ngân sách kết hợp xã hội hóa (nếu có)	2017-2020	
20	Kế hoạch phát triển hệ thống hạ tầng viễn thông, công nghệ thông tin, cung cấp mạng wifi miễn phí tại các điểm du lịch.	Sở Du lịch	Các Sở: TT&TT, VH&TT, Xây dựng, đơn vị liên quan	Xã hội hóa	2017 - 2020	
21	Chương trình đầu tư hệ thống nhà vệ sinh công cộng hiện đại (<i>1000 điểm</i>); Cây xanh, vườn hoa, (<i>trồng thêm 01 triệu cây xanh</i>); Hệ thống chiếu sáng; Công tác vệ sinh môi trường xanh sạch đẹp (<i>cơ giới hóa phương tiện, thiết bị VSMT và bố trí các thùng rác nơi công cộng</i>) tại các địa bàn trọng điểm trên địa bàn (<i>ưu tiên thực hiện trước tại các khu/điểm du lịch</i>).	Sở Xây dựng	Các Sở: Du lịch, GTVT, QHKT, TN&MT, đơn vị liên quan	Vốn xã hội hóa	2017-2020	Tạo diện mạo đẹp, văn minh đô thị và cảnh quan cho các điểm đến; hỗ trợ thuận lợi cho du khách và người dân.
22	Đề án nghiên cứu thí điểm đặt máy bán hàng tự động tại các điểm công cộng, điểm du lịch trên địa bàn Thành phố.	Sở Công Thương	Các Sở: Du lịch, QHKT, đơn vị liên quan	Vốn xã hội hóa	2017-2020	Góp phần xây dựng văn minh đô thị, tạo thêm tiện lợi cho du khách có thể sử dụng dịch vụ, hạn chế tình trạng bán hàng ép giá,

STT	NỘI DUNG	ĐƠN VỊ CHỦ TRÌ	ĐƠN VỊ PHỐI HỢP	KINH PHÍ THỰC HIỆN	TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN	GHI CHÚ
						chèo kéo du khách.
23	Kế hoạch đào tạo, phát triển nguồn nhân lực tham gia hoạt động du lịch Thủ đô giai đoạn 2016 - 2020.	Sở Du lịch	Các Sở: KH&ĐT, Tài chính, LĐTB&XH, Công Thương, Nội vụ	Ngân sách	2016-2020	Đối với từng đối tượng cụ thể xây dựng kế hoạch đào tạo hàng năm thực hiện.
24	Kế hoạch tổ chức Hội nghị hàng năm về gặp gỡ đối thoại tháo gỡ khó khăn, hỗ trợ cho doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân hoạt động phát triển du lịch trên địa bàn.	Sở Du lịch	Sở KH&ĐT, Trung tâm XT&TTMDL Thành phố, đơn vị liên quan	Vốn ngân sách kết hợp xã hội hóa (nếu có)	2016-2020	
25	Mở rộng các điểm, trung tâm (kiot) thông tin hỗ trợ du khách và phát triển du lịch.	Sở Du lịch	Sở Nội vụ; UBND quận, huyện, thị xã, đơn vị liên quan	Vốn ngân sách kết hợp xã hội hóa (nếu có)	2017 - 2020	
26	Xây dựng và triển khai thực hiện Bộ quy tắc ứng xử văn minh khi tham gia các hoạt động, sử dụng dịch vụ du lịch ở Hà Nội.	Sở Du lịch	Các Sở: VH&TT, TT&TT, Hiệp hội du lịch Hà Nội, đơn vị liên quan	Vốn ngân sách	2016-2017	
27	Kế hoạch duy trì đội hình sinh viên hỗ trợ du lịch tại các điểm du lịch trọng điểm khu vực trung tâm thành phố giai đoạn 2016 - 2020.	Đoàn TNCS Hồ Chí Minh thành phố Hà Nội	Các Sở: Du lịch, VH&TT, UBND các quận, huyện thị xã và các trường Đại học, trường Cao đẳng	Vốn ngân sách	2016 - 2020	Hàng năm xây dựng kế hoạch phối hợp với Sở Du lịch triển khai thực hiện
28	Xây dựng Quy chế Quản lý Cơ sở Lưu trú và Quy chế quản lý khu, điểm, tuyến du lịch trên địa	Sở Du lịch	Các Sở: Nội vụ, VH&TT, Tư pháp,			

STT	NỘI DUNG	ĐƠN VỊ CHỦ TRÌ	ĐƠN VỊ PHỐI HỢP	KINH PHÍ THỰC HIỆN	TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN	GHI CHÚ
	bàn		GTVT, Công an Thành phố, đơn vị liên quan	Vốn ngân sách	2016-2017	
29	Xây dựng quy chế phối hợp giữa Sở Du lịch với Công an Thành phố, Cục Hải quan Thành phố, cơ quan cảng Hàng không Nội Bài và doanh nghiệp tạo thuận lợi nhất cho khách du lịch.	Sở Du lịch	Sở, ngành: Nội vụ, KH&ĐT, TN&MT, XD, GTVT, Công Thương, VH&TT, Cục thuế Thành phố, Ngân hàng NNVN chi nhánh TPHN, Cục Hải quan Thành phố, Công an Thành phố, Cục Thống kê Thành phố, đơn vị liên quan	Vốn ngân sách	2016-2020	Hàng năm xây dựng kế hoạch thực hiện
30	Xây dựng và triển khai thực hiện Bộ quy tắc ứng xử nơi công cộng tạo sự chuyển biến trong nếp sống thanh lịch văn minh của người Hà Nội.	Sở Văn hóa và Thể thao	Các Sở: Du lịch, Thông tin và Truyền thông, cơ quan liên quan	Vốn ngân sách	2016-2017	
31	Đề án tổ chức triển khai thực hiện phần trưng bày Dự án xây dựng Bảo tàng Hà Nội	Sở Văn hóa và Thể thao	Các Sở: Tài chính, Du lịch, BQL DA xây dựng Bảo tàng Hà Nội	Vốn ngân sách và nguồn vốn xã hội hóa (nếu có)	2016-2019	
32	Xây dựng, thực hiện Đề án Phổ sách, Hội sách,	Sở Thông tin	Các Sở: Du lịch, Văn	Vốn ngân	2016-2017	

STT	NỘI DUNG	ĐƠN VỊ CHỦ TRÌ	ĐƠN VỊ PHỐI HỢP	KINH PHÍ THỰC HIỆN	TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN	GHI CHÚ
	nâng cao văn hóa đọc, phong trào đọc sách góp phần xây dựng người Hà Nội thanh lịch, văn minh và tạo điểm đến thu hút du khách.	và Truyền thông	hóa và Thể thao, đơn vị liên quan	sách		