

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN, ĐHQGHN
KHOA VIỆT NAM HỌC VÀ TIẾNG VIỆT

— 000 —

TRẦN THU HUYỀN

THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG
HƯỚNG DẪN DU LỊCH TẠI CÁC ĐIỂM THAM QUAN
TRÊN VỊNH HẠ LONG

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGÀNH VIỆT NAM HỌC

HỆ ĐÀO TẠO : CHÍNH QUY
KHÓA HỌC : QH - 2010 - X

HÀ NỘI, 2014

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN, ĐHQGHN
KHOA VIỆT NAM HỌC VÀ TIẾNG VIỆT

-----o0o-----

TRẦN THU HUYỀN

**THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG
HƯỚNG DẪN DU LỊCH TẠI CÁC ĐIỂM THAM
QUAN TRÊN VỊNH HẠ LONG**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

NGÀNH VIỆT NAM HỌC

HỆ ĐÀO TẠO : CHÍNH QUY

KHÓA HỌC : QH - 2010 - X

NGƯỜI HƯỚNG DẪN:

TS. Nguyễn Thị Vân

HÀ NỘI, 2014

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU	1
Chương 1	7
CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ HOẠT ĐỘNG	7
HƯỚNG DẪN DU LỊCH	7
1.1. Cơ sở lý luận	7
<i>1.1.1. Khái niệm hướng dẫn du lịch</i>	7
<i>1.1.2. Các loại hình hoạt động hướng dẫn du lịch</i>	8
<i>1.1.3. Vị trí và vai trò của hoạt động hướng dẫn du lịch</i>	9
1.2. Cơ sở thực tiễn	10
<i>1.2.1. Quản lý nhà nước đối với phát triển hướng dẫn viên du lịch</i>	10
<i>1.2.2. Kinh nghiệm phát triển hướng dẫn du lịch ở một số quốc gia và một vài địa phương trong nước</i>	12
<i>1.2.2.1. Kinh nghiệm ở một số quốc gia</i>	12
<i>1.2.2.2. Kinh nghiệm tại một vài địa phương trong nước</i>	18
Tiểu kết chương 1	20
Chương 2	22
THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN	22
DU LỊCH TẠI CÁC ĐIỂM THAM QUAN TRÊN VỊNH HẠ LONG	22
2.1. Khái quát về hoạt động du lịch tại các điểm tham quan trên Vịnh Hạ Long	22
<i>2.1.1. Giới thiệu chung về Vịnh Hạ Long</i>	22
<i>2.1.1.1. Nguồn gốc tên gọi</i>	22
<i>2.1.1.2. Điều kiện tự nhiên</i>	23
<i>2.1.2. Điều kiện phát triển du lịch của địa phương</i>	26
2.2. Thực trạng chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch tại các điểm tham quan trên Vịnh Hạ Long	31
<i>2.2.1. Lộ trình các tuyến tham quan trên Vịnh Hạ Long</i>	31
<i>2.2.2. Đội ngũ hướng dẫn viên du lịch</i>	37

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU	1
Chương 1	7
CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ HOẠT ĐỘNG	7
HƯỚNG DẪN DU LỊCH	7
1.1. Cơ sở lý luận	7
1.1.1. Khái niệm hướng dẫn du lịch	7
1.1.2. Các loại hình hoạt động hướng dẫn du lịch	8
1.1.3. Vị trí và vai trò của hoạt động hướng dẫn du lịch	9
1.2. Cơ sở thực tiễn	10
1.2.1. Quản lý nhà nước đối với phát triển hướng dẫn viên du lịch	10
1.2.2. Kinh nghiệm phát triển hướng dẫn du lịch ở một số quốc gia và một vài địa phương trong nước	12
1.2.2.1. Kinh nghiệm ở một số quốc gia	12
1.2.2.2. Kinh nghiệm tại một vài địa phương trong nước	18
Tiểu kết chương 1	20
Chương 2	22
THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN	22
DU LỊCH TẠI CÁC ĐIỂM THAM QUAN TRÊN VỊNH HẠ LONG	22
2.1. Khái quát về hoạt động du lịch tại các điểm tham quan trên Vịnh Hạ Long	22
2.1.1. Giới thiệu chung về Vịnh Hạ Long	22
2.1.1.1. Nguồn gốc tên gọi.....	22
2.1.1.2. Điều kiện tự nhiên.....	23
2.1.2. Điều kiện phát triển du lịch của địa phương	26
2.2. Thực trạng chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch tại các điểm tham quan trên Vịnh Hạ Long	31
2.2.1. Lộ trình các tuyến tham quan trên Vịnh Hạ Long	31
2.2.2. Đội ngũ hướng dẫn viên du lịch	37

2.2.2.1. Số lượng và cơ cấu hướng dẫn viên du lịch	37
2.2.2.2. Về chất lượng hướng dẫn viên du lịch.....	42
2.2.2.3. Thu nhập của hướng dẫn viên du lịch và điều kiện làm việc	46
2.2.3. Chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch	47
2.2.3.1. Chất lượng bài thuyết minh.....	48
2.2.3.2. Phương tiện tham quan	51
2.2.3.3. Các cơ sở vật chất kỹ thuật khác.....	54
Tiểu kết chương 2	55
Chương 3	58
NHỮNG ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT	
ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH TẠI CÁC ĐIỂM THAM QUAN TRÊN	
VỊNH HẠ LONG	58
3.1. Một số thành công cơ bản đạt được.....	58
3.1.1. Công tác tổ chức, quản lý đội ngũ lao động.....	59
3.1.2. Việc thực hiện công tác kiểm tra, đánh giá.....	61
3.2. Một số vấn đề còn tồn tại	61
3.3. Bài học kinh nghiệm rút ra cho Tỉnh Quảng Ninh	63
3.4. Một vài đề xuất	64
Tiểu kết chương 3	66
KẾT LUẬN.....	68
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	70
PHỤ LỤC	75

DANH MỤC BẢNG, BIỂU

Bảng 2.1. Danh sách các cơ sở đào tạo du lịch ở Quảng Ninh.....	39
Biểu đồ 2.1. So sánh hướng dẫn viên Quảng Ninh với các trung tâm.....	38
du lịch Việt Nam.....	38
Biểu đồ 2.2. Về tổng khách đến Quảng Ninh và khách tham quan Vịnh Hạ Long	40
Biểu đồ 2.3. Phân loại Hướng dẫn viên theo giới tính	42
Biểu đồ 2.4. Về khách quốc tế thăm Vịnh Hạ Long từ 2007 - 2010	44
Biểu đồ 2.5. Phân loại Hướng dẫn viên du lịch Quảng Ninh theo ngoại ngữ	45

LỜI CẢM ƠN

Sau bốn năm học tập và nghiên cứu tại Khoa Việt Nam học và Tiếng Việt, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội, em đã hoàn thành chương trình cử nhân bằng khóa luận tốt nghiệp này. Khóa luận được hoàn thành không chỉ bằng sự nỗ lực của cá nhân em mà còn nhờ sự giúp đỡ nhiệt tình của các tập thể và cá nhân khác.

Nhân dịp hoàn thành Khóa luận tốt nghiệp, em xin bày tỏ lòng cảm ơn sâu sắc nhất đến Tiến sĩ Nguyễn Thị Vân là người thầy đã trực tiếp định hướng, chỉ dẫn em tận tình trong suốt quá trình em làm khóa luận này.

Em xin trân trọng cảm ơn sự động viên, cổ vũ và cung cấp những kiến thức quý báu của các quý Thầy, Cô giáo Khoa Việt Nam học và Tiếng Việt, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội.

Em xin chân thành cảm ơn Ban quản lý Vịnh Hạ Long, các cán bộ, nhân viên công tác tại Ban quản lý Vịnh Hạ Long, Trung tâm Bảo tồn Công viên Hang động (cơ sở nơi em trực tiếp thu thập số liệu trong quá trình làm khóa luận) đã tạo điều kiện, hướng dẫn, giúp đỡ em tận tình.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn đến gia đình và bạn bè là những người luôn theo sát, ủng hộ, khích lệ, hỗ trợ em hoàn thành khóa luận tốt nghiệp.

Tuy có nhiều cố gắng nhưng khóa luận cũng khó tránh khỏi các thiếu sót, hạn chế nhất định. Em rất mong sẽ nhận được ý kiến đóng góp xây dựng của quý thầy cô, các bạn học và những người quan tâm để đề tài được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên

Trần Thu Huyền

Giáo viên hướng dẫn



B. Nguyễn Thị Vân

MỞ ĐẦU

1. Lí do chọn đề tài

Ai cũng biết người đầu tiên gọi Hạ Long là kì quan là Danh nhân văn hoá thế giới Nguyễn Trãi (1380 - 1442). Trong bài thơ “*Vân Đồn*”, viết khoảng năm 1441, ông đã thể hiện tình cảm của mình với đất trời Hạ Long tươi đẹp:

*“Lộ nhập Vân Đồn san phục san
Thiên khôi địa thiết phó kì quan”*

Dịch thơ:

*“Đường đến Vân Đồn lấm núi sao
Kì quan đất dựng giữa trời cao”*

Phạm Sư Mạnh, một nhà thơ lớn đời Trần (trước Nguyễn Trãi khoảng 72 năm, năm 1369), trong bài thơ đề ở núi Hang Sơn (Uông Bí) có câu: “*Vũ trụ kì quan Dương Cốc nhật*” (nghĩa là: *phía mặt trời mọc là kì quan vũ trụ*). Đứng ở Hang Sơn mà nhìn thì nơi mặt trời mọc là vùng biển đảo ngày nay ta gọi là Vịnh Hạ Long. Đến năm 1961, trong bài thơ “*Thăm Vịnh Hạ Long*”, nhà thơ Sóng Hồng (bút danh của đồng chí Trường Chinh) đã viết:

*“Kì quan thế giới là đây
Việt Nam thứ nhất cảnh này thân tiên”*

Có thể nói, thật hiếm nơi nào trên thế giới này được tạo hóa ban tặng nhiều ưu ái đến như vậy. Thiên nhiên đã tạo nên một Hạ Long đặc biệt kì thú, lung linh sắc màu. Trải qua hàng triệu năm với biết bao thăng trầm, gió sương, được sóng gió gọt đẽo hàng ngàn hình hài tráng lệ khiến mỗi chúng ta không khỏi ngỡ ngàng khi đứng trước tuyệt tác thiên nhiên này. Đến chiêm ngưỡng Vịnh Hạ Long là mong muốn của bất cứ du khách nào khi đến với Việt Nam. Với những giá trị đặc biệt, Vịnh Hạ Long đã vinh dự được UNESCO hai lần công nhận là *Di sản Thiên nhiên Thế giới* vào các năm 1994 và năm 2000. Vịnh Hạ Long không chỉ là tài sản vô giá của Việt Nam mà còn trở thành tài sản vô giá của nhân loại. Vịnh Hạ Long tiếp tục khẳng định vị thế của mình khi được vinh danh là một trong bảy *Kì quan Thiên nhiên Thế giới* vào năm 2012.

Trong những năm gần đây, đặc biệt là sau khi Việt Nam chính thức trở thành thành viên thứ 147 của WTO - Tổ chức thương mại lớn nhất hành tinh, hòa cùng với quá trình hội nhập của đất nước, ngành du lịch Việt Nam cũng được đẩy mạnh và ngày càng phát triển. Nói một cách tổng quan, du lịch là một ngành kinh tế quan trọng không chỉ trên bình diện thế giới mà còn cả ở Việt Nam. Nói đến du lịch, nhiều người cho rằng, đây là “ngành công nghiệp không khói”, là “con gà đẻ trứng vàng”. Tuy nhiên, một trong những nhân tố quan trọng góp phần tạo nên sự phát triển của ngành du lịch chính là nguồn nhân lực.

Ở nước ta, đào tạo nguồn nhân lực cho ngành du lịch là một trong những vấn đề được quan tâm hàng đầu. Địa lý du lịch trở thành một trong những môn học cơ sở thường được các trường đại học đưa vào chương trình giảng dạy cho sinh viên. Việt Nam học là ngành có liên quan đến hầu hết các lĩnh vực của Khoa học Xã hội và Nhân văn. Khoa học nghiên cứu về Việt Nam ra đời chính là nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển của Việt Nam cũng là đáp ứng với nhu cầu của các nước trên thế giới quan tâm đến Việt Nam. Do đó, việc nghiên cứu, tìm hiểu về ngành Du lịch Việt Nam cũng là một hoạt động cần thiết thể hiện vai trò quan trọng của ngành Việt Nam học trong sự phát triển của đất nước [8, 30 - 45]. Trong quá trình đào tạo ngành Việt Nam học của Trường đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, sinh viên ngành Việt Nam học được học tập những môn học như Địa lý Việt Nam và Du lịch Việt Nam để có một cái nhìn tổng quan nhất về du lịch nước nhà.

Là một sinh viên khóa đầu tiên của ngành Việt Nam học (thuộc Trường đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn), hơn nữa cũng là một người con sinh ra và lớn lên trên mảnh đất lưu giữ di sản nhân loại này, chúng tôi đã chọn Vịnh Hạ Long là đề tài nghiên cứu của mình. Chúng tôi mong muốn có thể đóng góp một phần công sức nhỏ bé vào hệ thống đề tài nghiên cứu về Hạ Long.

Vịnh Hạ Long đã, đang và sẽ trở thành một điểm đến không thể bỏ qua, thu hút khách du lịch trong và ngoài nước. Do đó, hoạt động hướng dẫn du lịch trở thành một trong những vấn đề bức thiết rất được quan tâm hiện nay.

Vì những lý do trên, chúng tôi đã chọn cho mình đề tài **“Thực trạng chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch tại các điểm tham quan trên Vịnh Hạ**

Long” nhằm bổ sung những hiểu biết về sự phát triển du lịch của địa phương cũng như mạnh dạn đưa ra một số giải pháp góp phần cải thiện một số hạn chế còn tồn tại để ngành du lịch Quảng Ninh nói riêng, du lịch Việt Nam nói chung sẽ phát triển toàn diện hơn nữa.

2. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu

Chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch có tác động rất lớn đến sự phát triển của du lịch ở Vịnh Hạ Long. Đây là một trong những yếu tố quan trọng góp phần tạo nên sức hút đối với khách du lịch trong và ngoài nước khi đến với Kỳ quan Thiên nhiên Thế giới này.

Đề tài tập trung phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng hướng dẫn du lịch tại các điểm tham quan trên Vịnh Hạ Long qua một số tiêu chí như các tuyến tham quan trên Vịnh, số lượng và chất lượng của đội ngũ hướng dẫn viên... Qua đó xây dựng những định hướng phát triển và đề xuất các giải pháp nhằm phát triển hơn nữa chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch trên Vịnh Hạ Long trong thời gian tới.

3. Phạm vi và đối tượng nghiên cứu

Nghiên cứu về chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch tại các điểm tham quan trên Vịnh Hạ Long là một công việc lớn, đòi hỏi kinh nghiệm, quá trình tìm tòi, đầu tư thời gian và công sức với khối lượng lớn. Trong điều kiện của mình, chúng tôi xin triển khai đề tài theo hướng tập trung phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch trong phạm vi các điểm tham quan trên Vịnh Hạ Long những năm gần đây.

4. Phương pháp nghiên cứu

Trong đề tài này, chúng tôi đã sử dụng một số phương pháp nghiên cứu khoa học cơ bản như sau:

- Phương pháp phân tích tổng hợp và phân tích số liệu: Đây là phương pháp rất quan trọng trong việc nghiên cứu các đối tượng có mối quan hệ đa chiều và nhiều biến động trong không gian như ngành du lịch

- Phương pháp thu thập, điều tra, phỏng vấn và xử lý tài liệu: Dựa trên các đợt thực tập, thực tế trên Vịnh Hạ Long của cá nhân, có ghi chép tư liệu và tham khảo ý kiến của đội ngũ hướng dẫn viên, các nhân viên phục vụ trên tàu du lịch và

các cán bộ nhân viên công tác tại Ban Quản lý Vịnh Hạ Long. Các tài liệu bao gồm sách, báo, các ấn phẩm do Ban Quản lý Vịnh Hạ Long cung cấp cùng các thông tin từ internet.

- Phương pháp phân tích, so sánh: Đề tài đã đặt hoạt động hướng dẫn du lịch trong hoạt động du lịch chung của Vịnh Hạ Long như hoạt động bảo tồn, hoạt động đầu tư, hoạt động quản lý... Mặt khác cũng có những nhận định, đánh giá, so sánh trong nội bộ hoạt động hướng dẫn viên.

5. Lịch sử nghiên cứu

Du lịch Vịnh Hạ Long góp phần không nhỏ trong việc phát triển ngành Du lịch nước nhà. Trên thực tế ở nước ta, ngành Du lịch đã được xác định là ngành kinh tế tổng hợp đóng vai trò quan trọng trong cơ cấu nền kinh tế đất nước. Trong đó, chúng ta không thể phủ nhận vị trí đặc biệt của hoạt động hướng dẫn du lịch. Hơn nữa, cùng với quá trình hình thành và phát triển trên 50 năm ngành du lịch, công tác phát triển hoạt động hướng dẫn du lịch ngày càng được quan tâm, coi trọng bởi đây là yếu tố vô cùng quan trọng thúc đẩy du lịch phát triển. Trong suốt gần ba thập kỉ đất nước mở cửa và hội nhập, các đề tài nghiên cứu, báo cáo khoa học về Vịnh Hạ Long ngày một nhiều hơn, phong phú và đa dạng cả về số lượng và chất lượng, đặc biệt là các báo cáo, nghiên cứu về chất lượng hướng dẫn du lịch ở Vịnh Hạ Long tiêu biểu có thể kể đến như:

“*Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*” của cố Giáo sư Đinh Trung Kiên do Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội xuất bản năm 2000 là một trong những giáo trình nghiên cứu về hướng dẫn viên tương đối hệ thống, bài bản nhiều nội dung mang tính tổng quan về lý thuyết hướng dẫn viên, nghề nghiệp hướng dẫn viên...

Bên cạnh đó còn phải nhắc đến “*Phương pháp học để trở thành hướng dẫn viên du lịch*” - Kỷ yếu Hội thảo sinh viên của Trường Cao đẳng Văn hóa Nghệ thuật và Du lịch Hạ Long cũng đóng góp hữu ích đối với công tác phục vụ cho mục tiêu phát triển ngành du lịch.

Ngoài ra còn có bài “*Giá trị Thương hiệu Vịnh Hạ Long - Việt Nam*” - Kỷ yếu Hội thảo Hạ Long Tầm Nhìn Mới vào ngày 24 - 7 - 2012 tại Thành phố Hạ Long.

Nghiên cứu về các đối tượng có liên quan đến sự phát triển của du lịch ở Vịnh Hạ Long không phải là vấn đề mới. Do đó, đây là đề tài có nhiều nhà nghiên cứu chọn để khai thác hay còn được nghiên cứu khá nhiều dưới hình thức khóa luận tốt nghiệp, đề tài luận văn hoặc báo cáo khoa học, các bài viết đăng tải trên các báo, tạp chí. Có thể kể đến các công trình nghiên cứu, bài báo tiêu biểu như:

“Giải pháp thu hút khách cho các tuyến tham quan mới trên Vịnh Hạ Long” - Luận văn thạc sĩ của Nguyễn Thị Thu Hằng đã chỉ ra các mặt làm được và chưa làm được của các cấp quản lý trong việc nâng cao sức thu hút khách du lịch đến với Hạ Long.

“Nghiên cứu phát triển hoạt động du lịch ở Hạ Long theo các tiêu chí phát triển Du lịch bền vững toàn cầu” - Luận văn thạc sĩ của Nguyễn Thu Thảo với nội dung chủ yếu là xây dựng các hoạt động du lịch ở Hạ Long theo các tiêu chí mới, phù hợp với xu thế mới là phát triển Du lịch theo hướng bền vững toàn cầu. Tác giả đã nêu lên thực trạng hoạt động du lịch Hạ Long, bên cạnh đó cũng đưa ra những giải pháp tích cực nhằm đưa du lịch Hạ Long phát triển rộng mở ra thế giới hơn nữa.

“Phát triển các loại hình du lịch ở Hạ Long, Quảng Ninh” - Luận văn thạc sĩ của Nguyễn Thị Thanh Thúy phân tích từng loại hình du lịch hiện có ở Hạ Long, Quảng Ninh và đưa ra các đề xuất cải thiện chất lượng của các loại hình du lịch cũ và đưa ra các loại hình du lịch mới hấp dẫn hơn.

“Cần nâng cao chất lượng đội ngũ hướng dẫn viên du lịch trên Vịnh Hạ Long” - Nhà báo Nguyễn Thu Hương đăng trên báo Điện tử Quảng Ninh đã nêu lên thực trạng của hướng dẫn viên trên Vịnh Hạ Long và mong muốn được cải thiện và nâng cao chất lượng hướng dẫn viên nhiều hơn nữa.

Ngoài ra cũng có nhiều luận văn nghiên cứu về phát triển du lịch ở Hạ Long như:

“Phát triển nguồn nhân lực Tỉnh Quảng Ninh” - Luận văn thạc sĩ của tác giả Vũ Thị Hạnh cũng tập trung khai thác hiện trạng phát triển của đội ngũ lao động trên địa bàn Tỉnh Quảng Ninh về số lượng và chất lượng. Từ đó đưa ra những giải pháp cụ thể nhằm nâng cao chất lượng nhân lực phục vụ trong tỉnh.

Tuy nhiên, cho đến nay vẫn chưa có công trình nghiên cứu nào nghiên cứu một cách cụ thể, chi tiết từ cơ sở lý luận đến thực tiễn chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch ở các điểm du lịch trên Vịnh Hạ Long, qua đó đề ra các giải pháp, định hướng phát triển cho hoạt động hướng dẫn du lịch trên địa bàn này. Trong đề tài này, chúng tôi sẽ đi sâu các vấn đề chưa được khai thác trên. Có thể nói đây cũng là một trong những vấn đề quan trọng trong phát triển du lịch ở Tỉnh Quảng Ninh nói chung và Vịnh Hạ Long nói riêng.

6. Kết cấu của đề tài

Ngoài phần Mở đầu, Kết luận, Phụ lục, Danh mục tài liệu tham khảo, Danh mục bảng, Đề tài được chia thành 3 chương cụ thể như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận và thực tiễn về hoạt động hướng dẫn du lịch.

Chương 2: Thực trạng chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch tại các điểm tham quan trên Vịnh Hạ Long

Chương 3: Những đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch tại các điểm tham quan trên Vịnh Hạ Long.

Chương 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH

1.1. Cơ sở lý luận

1.1.1. Khái niệm hướng dẫn du lịch

Khái niệm chính xác của hoạt động hướng dẫn du lịch được nêu trong Luật Du lịch như sau:

“Hướng dẫn du lịch là hoạt động hướng dẫn cho khách du lịch theo chương trình du lịch” [36, 3].

Theo cố Giáo sư Đinh Trung Kiên, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn *“hướng dẫn du lịch là hoạt động nhằm thỏa mãn những nhu cầu nhất định của khách du lịch trong quá trình thực hiện chuyến du lịch”* [27, 20]. Hoạt động hướng dẫn du lịch là hoạt động của các tổ chức kinh doanh du lịch, đảm bảo cho việc phục vụ khách du lịch được chu đáo, có kế hoạch, có tổ chức. Hoạt động này cung cấp cho khách du lịch các kiến thức, các thông tin cần thiết và khác nhau, liên quan tới mục đích của chuyến du lịch, loại hình du lịch mà khách du lịch lựa chọn [27, 20].

Đây là một khái niệm khá mới mẻ. Trong những buổi đầu của ngành du lịch, khái niệm hướng dẫn du lịch chưa được nhắc tới. Khách du lịch bắt đầu cuộc hành trình của mình bằng việc tự lên lịch trình, chuẩn bị nơi ăn, chốn nghỉ và thông tin về địa điểm tham quan. Họ có thể tìm hiểu các thông tin về nơi muốn đến thông qua sách vở, bạn bè hay người dân bản địa.

Trong dòng chảy phát triển không ngừng nghỉ của ngành du lịch thế giới, việc du lịch khám phá các miền đất mới, những nơi không nằm trong lãnh thổ Tổ quốc ngày càng phát triển hơn. Nhu cầu được đi du lịch ở các nước khác nhau cũng vì thế mà phổ biến hơn. Xuất phát từ thực tiễn đó, đòi hỏi phải có một đội ngũ làm nhiệm vụ hướng dẫn du lịch ra đời không chỉ đáp ứng các nhu cầu hiểu biết của khách du lịch một cách trực tiếp, linh động mà còn giúp khách chủ động hơn trong việc lựa chọn dịch vụ du lịch cho mình, trong đó có dịch vụ hướng dẫn du lịch.

Nhìn chung, hướng dẫn du lịch là một hoạt động tương đối phức tạp, bao gồm các hoạt động như: hoạt động tổ chức, hoạt động thông tin, hoạt động kiểm tra và giám sát, hoạt động chăm sóc khách hàng, hoạt động tuyên truyền quảng cáo... Ngoài ra, hoạt động hướng dẫn còn làm cầu nối cho các cơ sở kinh doanh với khách du lịch nhằm cung cấp những dịch vụ du lịch đúng với sở thích, tâm lý, khả năng chi trả của khách du lịch. Những vấn đề phát sinh trước, trong và sau chuyến du lịch của khách du lịch cũng có sự tham gia của hoạt động hướng dẫn.

Hoạt động hướng dẫn du lịch là sự phối hợp của các bộ phận chức năng, nghiệp vụ có liên quan tới các mặt công tác khác nhau, song chủ yếu vẫn là thông qua các hướng dẫn viên du lịch (những người trực tiếp tiếp xúc với khách du lịch). Chính vì lý do này mà các hoạt động hướng dẫn du lịch phần lớn được thực hiện bởi hướng dẫn viên. Do đó, chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch phụ thuộc chủ yếu vào khả năng, nghiệp vụ, tri thức và phẩm chất nghề nghiệp của hướng dẫn viên [31, 5]. Tuy nhiên, không thể phủ nhận vai trò tham gia của các bộ phận liên quan khác như chất lượng phương tiện tham gia du lịch, sức hấp dẫn của các điểm tham quan, vai trò quản lý của các cấp...

Như vậy, có thể thấy hoạt động hướng dẫn du lịch là hoạt động của các tổ chức kinh doanh du lịch, thông qua các hướng dẫn viên và các bộ phận có liên quan để làm các công tác đưa đón, phục vụ, hướng dẫn khách du lịch thực hiện các dịch vụ theo chương trình đã được thỏa thuận trước và giúp đỡ khách giải quyết các vấn đề phát sinh trong suốt chuyến đi [27, 22].

1.1.2. Các loại hình hoạt động hướng dẫn du lịch

Hướng dẫn viên có một vị trí đặc biệt quan trọng trong hoạt động hướng dẫn du lịch. Có thể thấy, hướng dẫn du lịch là một hoạt động bao gồm nhiều loại hình như: hoạt động tổ chức, hoạt động thông tin, hoạt động kiểm tra và giám sát, hoạt động chăm sóc khách hàng, hoạt động tuyên truyền quảng cáo. Chất lượng của các hoạt động này phụ thuộc rất lớn vào hiệu quả công việc của đội ngũ hướng dẫn viên:

- *Hoạt động tổ chức* bao gồm những hoạt động cụ thể như: tổ chức đón đoàn, tổ chức vận chuyển, tổ chức lưu trú, tổ chức ăn uống, tổ chức tham quan du lịch, tổ chức các hoạt động vui chơi giải trí, tổ chức tiễn khách. Hoạt động này có sự tham

gia của các bộ phận chức năng liên quan nhưng hướng dẫn viên vẫn giữ vai trò quan trọng nhất.

- *Hoạt động cung cấp thông tin* diễn ra với các đối tượng khác nhau như với công ty, nhà cung cấp, khách du lịch và hướng dẫn viên của công ty gửi khách. Đây là một hoạt động bắt buộc nhằm giúp du khách có những hiểu biết tối thiểu các quy định về xuất nhập cảnh, các thủ tục, phong tục tập quán, các quy chế hoạt động tham quan, con người, các giá trị văn hóa lịch sử, kinh tế - xã hội... theo mục đích của khách đã được thỏa thuận hay phát sinh trong chuyến du lịch. Hoạt động này được coi là hoạt động chủ yếu nhất của hướng dẫn viên du lịch, phục vụ cho các nhu cầu của khách du lịch.

- *Hoạt động kiểm tra và giám sát việc phục vụ khách du lịch* của các cơ sở kinh doanh dịch vụ và du lịch. Sự theo dõi và kiểm tra của hướng dẫn viên sẽ giúp khách du lịch yên tâm khi sử dụng các dịch vụ du lịch.

Ngoài ra, việc phối hợp hoạt động giữa các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch nếu có sự tham gia của hướng dẫn viên du lịch thì sẽ tạo thêm cơ sở thực tiễn cho việc thỏa mãn nhu cầu của khách du lịch một cách đầy đủ nhất. Với các đặc trưng và hoạt động cơ bản trên có thể thấy, hoạt động hướng dẫn ảnh hưởng không nhỏ đến việc nâng cao chất lượng và hiệu quả kinh doanh du lịch.

1.1.3. Vị trí và vai trò của hoạt động hướng dẫn du lịch

Hoạt động hướng dẫn du lịch có vị trí vô cùng quan trọng góp phần vào kinh doanh du lịch. Đây là hoạt động cơ bản và đặc trưng của ngành du lịch, đáp ứng nhu cầu mở rộng hiểu biết của du khách một cách trực tiếp, đa dạng và sinh động; giải quyết những vấn đề phát sinh trong quá trình đi du lịch của khách; góp phần nâng cao chất lượng của hoạt động kinh doanh du lịch và góp phần đa dạng hóa các hoạt động kinh doanh du lịch. Thông qua hoạt động hướng dẫn, các dịch vụ du lịch cơ bản như dịch vụ ăn uống, dịch vụ vận chuyển, dịch vụ vui chơi, giải trí... được thực hiện đa dạng hơn, phong phú hơn. Nhờ có hoạt động hướng dẫn du lịch sẽ đáp ứng được nhanh chóng hơn, chất lượng hơn các yêu cầu của khách du lịch.

Ngày nay, trong thời đại công nghệ thông tin phát triển rực rỡ, hoạt động hướng dẫn du lịch càng trở nên phong phú, linh hoạt nhờ các công cụ công nghệ cao

hỗ trợ, đặc biệt trong việc cung cấp thông tin cho khách du lịch. Có thể khẳng định rằng, hoạt động hướng dẫn du lịch là một hoạt động không thể thiếu đối với khách du lịch khi đi đến bất kì một điểm tham quan nào. Điều này cũng đòi hỏi chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch cần phải nâng cao hơn nữa, chuyên nghiệp hơn nữa để đáp ứng yêu cầu ngày càng khắt khe của khách du lịch.

1.2. Cơ sở thực tiễn

1.2.1. Quản lý nhà nước đối với phát triển hướng dẫn viên du lịch

Quản lý nhà nước đối với phát triển hướng dẫn viên du lịch là hoạt động rất quan trọng. Đó là quá trình hoạch định, tổ chức thực hiện và kiểm tra, đánh giá các hình thức, phương pháp, chính sách và biện pháp nhằm hoàn thiện và nâng cao chất lượng hướng dẫn viên du lịch, đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch trong từng giai đoạn phát triển [27, 32]:

- *Ở Trung ương*: Tổ chức quản lý về phát triển nguồn nhân lực hướng dẫn viên du lịch được phân thành các đầu mối quản lý do các cơ quan quản lý nhà nước đảm nhiệm. Ở nước ta có Bộ Giáo dục - Đào tạo quản lý nhà nước về giáo dục đào tạo, trong đó có giáo dục đào tạo du lịch; Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội có chức năng quản lý nhà nước về lao động và đào tạo nghề; Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch có chức năng quản lý nhà nước về du lịch.

- *Ở địa phương*: Theo phân cấp quản lý, các cơ quan quản lý nhà nước liên quan đến phát triển nguồn nhân lực hướng dẫn viên du lịch ở địa phương gồm: UBND tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương với các cơ quan chuyên môn là: Sở Văn hóa, Thông tin và Du lịch; Sở Giáo dục và Đào tạo; Sở Lao động Thương binh và Xã hội; chính quyền địa phương các cấp và các phòng đào tạo trực thuộc.

- *Hệ thống đối tác*: Là những cơ sở đào tạo, đơn vị nghiên cứu thường xuyên cung cấp dịch vụ đào tạo, nghiên cứu phục vụ cho việc phát triển hướng dẫn viên du lịch, bao gồm đào tạo mới và đào tạo lại, bồi dưỡng theo nhu cầu xã hội và yêu cầu của các tổ chức, đơn vị trong ngành Du lịch. Đội ngũ chuyên gia, giáo viên, giảng viên: Là lực lượng cung cấp dịch vụ tư vấn, kinh nghiệm, chất xám, thực hiện việc giảng dạy, huấn luyện, trực tiếp tác động vào quá trình nâng cao năng lực cho người học. Cùng với hệ thống đối tác, đội ngũ chuyên gia, giảng viên cũng giữ vai trò

quan trọng đối với chất lượng của nguồn nhân lực hướng dẫn viên [27, 32].

Ngoài ra, trong hệ thống quản lý phát triển nguồn nhân lực hướng dẫn viên du lịch còn có đội ngũ làm công tác phát triển hướng dẫn viên du lịch của Tổng cục Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch các địa phương; đội ngũ làm trong bộ máy hoạt động của các cơ sở đào tạo du lịch.

Chiến lược phát triển nguồn nhân lực du lịch bao gồm nhân lực hướng dẫn viên du lịch (giữ một vị trí hết sức quan trọng đối với sự phát triển của ngành Du lịch). Những tiêu chí cơ bản cần có quy hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch là: Cần phải hoạch định rõ số lượng hướng dẫn viên, tỷ lệ hướng dẫn viên được đào tạo, cơ cấu trình độ và cơ cấu lao động. Chiến lược phát triển nguồn nhân lực du lịch là cơ sở để xây dựng các kế hoạch, chương trình phát triển nguồn nhân lực hướng dẫn viên của các địa phương trên toàn quốc.

Xây dựng và ban hành các văn bản quy phạm pháp luật, tạo hành lang pháp lý cho phát triển hướng dẫn viên du lịch. Cơ quan quản lý nhà nước về du lịch cùng các cơ quan có liên quan khác sử dụng công cụ pháp luật và các chính sách vĩ mô tác động vào các mối quan hệ sản xuất, quan hệ lao động và quản lý để điều chỉnh, định hướng cho sự phát triển của nguồn nhân lực hướng dẫn viên du lịch sao cho phù hợp với mục tiêu phát triển của ngành Du lịch. Hệ thống các văn bản pháp lý về phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch do nhiều cơ quan khác nhau ban hành. Do vậy, những văn bản này phải được tập hợp trong một thể thống nhất, giải quyết được những nội dung quản lý đan xen, tránh tình trạng chồng chéo, phủ định lẫn nhau và phải tạo được cơ chế phối hợp, lồng ghép các nội dung liên quan đến phát triển nguồn nhân lực ngành Du lịch [24, 32].

Việc bổ sung, hoàn thiện hệ thống chính sách phát triển hướng dẫn viên du lịch luôn được cập nhật như: bổ sung và hoàn thiện các chính sách về giáo dục đào tạo, đào tạo hướng dẫn viên du lịch, thu hút và sử dụng lao động. Ban hành, hướng dẫn các chính sách đảm bảo lợi ích vật chất và động viên tinh thần đối với hướng dẫn viên. Ban hành quy chế để thu hút, tuyển dụng, sử dụng và đãi ngộ nguồn nhân lực hướng dẫn viên du lịch.

Bên cạnh đó cần mở rộng quan hệ, hợp tác, thúc đẩy giao lưu hợp tác phát

triển hướng dẫn viên du lịch giữa các vùng miền và các quốc gia: Giao lưu hợp tác phát triển hướng dẫn viên du lịch được cho là một trong những biện pháp nhanh nhất khắc phục được nhiều yếu kém, bất hợp lý của nguồn nhân lực hướng dẫn viên du lịch. Thông qua quá trình này, hướng dẫn viên của mỗi địa phương, vùng miền được trao đổi kinh nghiệm, học tập, nâng cao chất lượng công việc của mình.

Xây dựng và ban hành các chính sách về tuyển dụng hướng dẫn viên du lịch. Cụ thể là: Chính sách quản lý nhà nước đối với tuyển dụng hướng dẫn viên du lịch có nhiều nội dung, trong đó xây dựng hệ thống tiêu chuẩn nghiệp vụ, tiêu chuẩn chức danh là một nội dung có ý nghĩa rất quan trọng, giúp cho cơ quan, doanh nghiệp du lịch có căn cứ để nhận xét, đánh giá, bố trí tuyển chọn hướng dẫn viên vào làm việc trong ngành du lịch, đảm bảo quyền lợi và nghĩa vụ cho cả người lao động và người sử dụng lao động. Hệ thống tiêu chuẩn nghiệp vụ, tiêu chuẩn hướng dẫn viên du lịch cần tính đến đặc điểm lao động và cơ cấu lao động của ngành Du lịch để tuyển dụng được đội ngũ lao động phù hợp.

Nhà nước, ngoài việc ban hành hệ thống tiêu chuẩn nghiệp vụ, tiêu chuẩn hướng dẫn viên du lịch, còn cần phải thường xuyên thực hiện công tác kiểm tra giám sát, tránh tình trạng tuyển dụng và sử dụng lao động một cách tùy tiện, đảm bảo quyền lợi và nghĩa vụ cho người lao động, đồng thời tạo điều kiện cho du lịch phát triển bền vững. Tăng cường công tác thanh kiểm tra, giám sát tình hình thực hiện thường xuyên các chính sách chiến lược đã vạch ra. Vì vậy, mới kịp thời đánh giá để có những điều chỉnh phù hợp, đảm bảo các chiến lược, chính sách về nguồn nhân lực du lịch nói chung và phát triển hướng dẫn viên du lịch nói riêng thực sự thiết thực, đáp ứng được nhu cầu của các bên có liên quan và phù hợp với nhu cầu phát triển ngành Du lịch trong từng giai đoạn.

1.2.2. Kinh nghiệm phát triển hướng dẫn du lịch ở một số quốc gia và một vài địa phương trong nước

1.2.2.1. Kinh nghiệm ở một số quốc gia

Thế giới đang phát triển như vũ bão “ngành công nghiệp không khói” mang tên du lịch. Các quốc gia thuộc ASEAN (Hiệp hội các nước Đông Nam Á) như Thái Lan, Singapore, Malaysia hay nước láng giềng Trung Quốc của chúng ta cũng đang

phát triển không ngừng nghỉ ngành du lịch. Nhìn vào thực tế, các quốc gia này đều có những thành công nhất định trong việc phát triển du lịch, cụ thể là phát triển hoạt động hướng dẫn du lịch. Những bài học kinh nghiệm này đã đưa nhiều nước như Trung Quốc, Thái Lan, Singapore, Malaysia hay Indonesia trở thành những thương hiệu du lịch uy tín trên thế giới.

a. Kinh nghiệm của một số nước ASEAN:

Xét trong khối ASEAN về phát triển du lịch phải kể đến Thái Lan. Du lịch là ngành kinh tế chủ đạo của Thái Lan, đóng góp 6,5 % GDP cho quốc gia mỗi năm. Thái Lan trở thành một địa điểm du lịch có thương hiệu lớn được du khách khắp nơi trên thế giới biết đến và lựa chọn. Trong những năm gần đây, số lượng khách du lịch quốc tế đến với Thái Lan liên tục tăng cao, tạo nên những con số ấn tượng so với các nước trong khu vực. Năm 2011, Thái Lan xếp hạng 11 trong bảng thống kê những điểm đến có doanh thu du lịch hàng đầu thế giới với 26,3 tỷ USD [26, 26].

Một trong những chiến lược quan trọng đưa Thái Lan có vị trí quan trọng trong bản đồ du lịch thế giới đó chính là đào tạo được nguồn nhân lực chất lượng cao. Thái Lan cho rằng việc thành bại của một tour du lịch phụ thuộc hoàn toàn vào người hướng dẫn viên du lịch. Chính vì vậy, Thái Lan đã có rất nhiều chính sách về phát triển hướng dẫn viên du lịch như: Tăng cường giáo dục dạy nghề và kỹ thuật nghiệp vụ du lịch; chú trọng đào tạo các kỹ năng thực hành, khuyến khích đào tạo tại chỗ, thu hút được các chương trình trợ giúp của nước ngoài trong phát triển hướng dẫn viên du lịch. Các chương trình giáo dục phát triển hướng dẫn viên du lịch được thực hiện bởi sự hợp tác chặt chẽ của chính quyền và doanh nghiệp. Hàng năm, chính phủ nước này cấp một nguồn kinh phí lớn phục vụ công tác phát triển hướng dẫn viên du lịch bao gồm đào tạo và chế độ đãi ngộ thỏa đáng [24, 36]...

Tiếp đến phải nhắc đến đất nước Malaysia. Malaysia là đất nước có ngành Du lịch phát triển. Năm 2010, Malaysia đã đón được 24,6 triệu lượt khách du lịch quốc tế và thu nhập từ du lịch đạt 17,93 tỷ USD. Mục tiêu phát triển du lịch của Malaysia là đến năm 2020 trở thành nước phát triển về du lịch hàng đầu trong khu vực và quốc tế. Thông điệp chính của ngành du lịch thể hiện mục tiêu và quan điểm phát triển trên: “*Định vị Malaysia là điểm đến du lịch hàng đầu trong nhận thức thị*

trường và xây dựng ngành du lịch thành ngành có đóng góp chính trong phát triển kinh tế - xã hội của đất nước". Mười thị trường khách du lịch hàng đầu của Malaysia theo thứ tự quan trọng bao gồm Singapore, Indonesia, Thái Lan, Trung Quốc, Brunei, Ấn Độ, Australia, Philippines, Anh và Nhật Bản [26, 28].

Trong chiến lược chung của Malaysia về chuyển dịch kinh tế, ngành Du lịch xây dựng kế hoạch chuyển dịch phát triển du lịch đến năm 2020 tập trung vào việc phát triển sản phẩm và thị trường với mục tiêu chính là tập trung vào thị trường có khả năng chi trả cao, đẩy mạnh chương trình tiêu dùng của khách du lịch. Hai hướng chính trong quan điểm phát triển là: bảo vệ, bảo tồn và giữ gìn môi trường: phát triển du lịch xanh, giải thưởng khách sạn xanh, chiến dịch quốc gia về một Malaysia xanh, một Malaysia sạch và phát triển toàn diện, chú trọng tính cân bằng và tính bền vững (tầm quan trọng của lợi ích cộng đồng). Trong bối cảnh cạnh tranh toàn cầu hiện nay. Malaysia xác định phải có những sáng kiến và cải tiến trong phát triển sản phẩm. Các sáng kiến tập trung vào tổ chức các sự kiện tầm quan trọng quốc gia gồm: "Malaysia ngôi nhà thứ 2 của tôi" để khuyến khích người nước ngoài mua nhà tại Malaysia để đi lại nghỉ ngơi, du lịch và kéo theo người thân và bạn bè tới du lịch tại đây [26, 28].

Ngoài ra, Malaysia cũng tập trung vào duy trì và khuếch trương sản phẩm du lịch mua sắm. Tập trung các sản phẩm cho thị trường du lịch cao cấp và xác định địa điểm cụ thể và từng hoạt động: nghỉ dưỡng tại các khu du lịch, vui chơi giải trí, các loại hình thể thao, các địa điểm mua sắm. Về quy hoạch du lịch, Malaysia không có một quy hoạch tổng thể phát triển du lịch như cách tiếp cận của Việt Nam mà chỉ có "Kế hoạch chuyển đổi du lịch Malaysia đến năm 2020" nhằm thu hút các thị trường du lịch có khả năng chi trả cao và tăng chi tiêu du lịch. Các khu vực, địa bàn phát triển du lịch chính với các chức năng cụ thể đã được xác định trong Chiến lược Phát triển du lịch từ những năm 1970 vẫn được duy trì. Căn cứ vào định hướng có tính quốc gia này, các địa phương, thậm chí doanh nghiệp du lịch sẽ có những kế hoạch phát triển du lịch cụ thể.

Trên thị trường du lịch không thể không nhắc đến Singapore - quốc đảo xinh đẹp. Singapore là một quốc đảo nhỏ, tài nguyên hạn chế nhưng đã biết phát huy triệt

để tiềm năng, thế mạnh về vị trí địa lý và nguồn lực con người để có những bước phát triển vượt bậc. Trong các thành công của Singapore thời gian qua phải kể đến sự thành công của chính sách phát triển du lịch.

Ở Singapore, tháng 6 năm 2010, quốc đảo này chạm mốc “một triệu khách du lịch trong một tháng”. Năm 2010 có 11,64 triệu khách quốc tế đến Singapore và năm 2011 là 13 triệu. Năm 2010, du lịch đóng góp cho nền kinh tế Singapore 18,8 tỷ đô Sing, năm 2012 là 22,2 tỷ đô Sing, chiếm 3% GDP. Singapore hiện có khoảng trên 50.000 phòng khách sạn, với giá dịch vụ trung bình khoảng 245 đô Sing/phòng/ngày (khoảng hơn 4 triệu đồng Việt Nam), tỷ lệ sử dụng phòng năm 2011 đạt đến 86%. Đây thực sự là những con số ấn tượng của ngành du lịch ở một đất nước nhỏ bé, ít tài nguyên và chưa hẳn đã có nhiều lợi thế để phát triển du lịch như Singapore [60].

Để có được kết quả này, phải nói đến sự thành công của việc hoạch định, xây dựng chiến lược và các kế hoạch phát triển du lịch phù hợp cho từng giai đoạn của Chính phủ Singapore. Từ năm 1965 đến nay, Singapore đã hoạch định chiến lược, xây dựng 6 kế hoạch phát triển du lịch khác nhau, đó là: “Kế hoạch Du lịch Singapore” (năm 1968), “Kế hoạch Phát triển du lịch” (năm 1986), “Kế hoạch Phát triển chiến lược” (năm 1993), “Du lịch 21” (năm 1996), “Du lịch 2015” (năm 2005), “Địa giới du lịch 2020” (năm 2012).

Năm 2012, Singapore đã chi 265 triệu đô Sing để phát triển nguồn nhân lực du lịch, đặc biệt là hướng dẫn viên du lịch. Đến năm 2015, Singapore sẽ đầu tư cho Quỹ phát triển du lịch là 2 tỷ đô Sing, dự kiến đón khoảng 17 triệu khách du lịch quốc tế và doanh thu từ du lịch khoảng 30 tỷ đô Sing. Kết quả và kinh nghiệm phát triển du lịch của Singapore sẽ là bài học rất tốt cho quá trình hoạch định, xây dựng, triển khai thực hiện chiến lược, kế hoạch phát triển du lịch của Việt Nam nói chung và của Tỉnh Quảng Ninh nói riêng [60].

Quảng Ninh là địa phương có nhiều lợi thế để phát triển du lịch với danh thắng nổi tiếng Vịnh Hạ Long - kỳ quan thiên nhiên của thế giới, với các lễ hội truyền thống, địa điểm du lịch tâm linh, với các điều kiện thuận lợi để phát triển du lịch biển đảo. Năm 2012, Tỉnh Quảng Ninh chọn chủ đề là “Năm xây dựng chiến

lược và quy hoạch”. Bên cạnh việc xây dựng Quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế - xã hội đến năm 2020, tầm nhìn 2030, Quảng Ninh đang triển khai xây dựng.

Bên cạnh ba quốc gia trên có thể nói đến du lịch ở Indonesia. Indonesia đã xây dựng xong chiến lược tổng thể phát triển du lịch đến năm 2025, trong đó sẽ tập trung nâng cao chất lượng du lịch. Mục đích của chiến lược phát triển du lịch đến năm 2025 của Indonesia là sẽ phát triển khoảng 50 điểm đến quy mô quốc gia với một số “hành lang du lịch”. Lượng khách quốc tế dự kiến đến thời điểm này đạt 25 triệu lượt người. Cùng với chiến lược là một kế hoạch phát triển đến năm 2015 cũng đã hoàn tất với nội dung tập trung phát triển 3 loại hình du lịch chính là du lịch sinh thái, du lịch nông thôn và du lịch biển. Đối với du lịch nông thôn sẽ triển khai trên 54 điểm, du lịch sinh thái là 50 điểm ở các vườn quốc gia.

Indonesia có chủ trương phát triển du lịch dựa vào cộng đồng. Chính phủ hỗ trợ phát triển bằng việc cho thuê đất với giá rẻ để cộng đồng làm du lịch, đồng thời hướng dẫn và đào tạo cộng đồng về nghiệp vụ du lịch. Các sản phẩm chính được định hướng: du lịch di sản, du lịch sinh thái, du lịch đánh golf, du lịch lặn biển, du lịch MICE.

Ở Indonesia, Vụ Thị trường của Cục Xúc tiến Indonesia có nhiệm vụ theo dõi diễn biến thị trường, định hướng và tổ chức các hoạt động xúc tiến quảng bá du lịch ở cấp quốc gia. Từ việc theo dõi thị trường và đánh giá tình hình, xu hướng phát triển kinh tế - xã hội và du lịch, Indonesia chuyên hướng thu hút thị trường khách du lịch ASEAN. Ngân sách xúc tiến quảng bá du lịch năm 2010 của Indonesia vào khoảng 40 triệu USD [62]. Đối với việc phát triển sản phẩm du lịch, đặc biệt tại địa bàn đảo Bali - một trong những điểm du lịch nổi bật của Indonesia thì những thành công chính nằm ở vấn đề như tôn trọng ý kiến, tập tục và tư duy của người bản địa; nâng cao nhận thức về phát triển du lịch theo một quá trình; ban hành các quy định chặt chẽ và rõ ràng về kiến thức, có quan điểm bảo tồn và giữ gìn các giá trị văn hóa truyền thống.

b. Kinh nghiệm của Trung Quốc:

Từ sau những năm tiến hành cải cách và mở cửa, Trung Quốc đã trở thành một thị trường du lịch hàng đầu thế giới. Theo tổ chức WTO, đến năm 2020, Trung

Quốc sẽ trở thành quốc gia du lịch lớn nhất thế giới về du lịch đến và xếp thứ tư thế giới về du lịch ra nước ngoài. Doanh thu ngành du lịch Trung Quốc đạt 185 tỷ USD trong năm 2009 và dự kiến còn tăng nhanh hơn nữa vào năm 2015.

Đối với Trung Quốc, phát triển du lịch đi đôi với việc chú trọng phát triển hoạt động hướng dẫn du lịch đặc biệt là phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch. Trong những năm gần đây, Trung Quốc rất quan tâm đến việc đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch trong đó có đội ngũ hướng dẫn viên du lịch. Tại Trung Quốc, hướng dẫn viên du lịch là ngành nghề rất được ưa chuộng. Cũng bởi thế mà việc tuyển chọn hướng dẫn viên rất kỹ càng. Muốn hành nghề chính thức, trước tiên hướng dẫn viên phải được cấp thẻ, sau đó phải được doanh nghiệp du lịch, hiệp hội du lịch ký hợp đồng làm việc. Hướng dẫn viên Trung Quốc được phân loại bởi ba cấp độ là cao cấp, trung cấp và sơ cấp. Hàng năm, tùy theo thâm niên và trình độ, tất cả các hướng dẫn viên trên toàn Trung Quốc phải trải qua các cuộc thi định kỳ để phân loại thành các loại hướng dẫn viên như trên. Những hướng dẫn viên bị “tụt hạng” sẽ tiếp tục được đào tạo nâng cao kỹ năng nghề và để mong được nâng hạng cho lần thi kế tiếp.

Với những quy định khắt khe trên buộc hướng dẫn viên của Trung Quốc phải có một tinh thần làm việc, học hỏi nghiêm túc, không ngừng trau dồi kỹ năng, tác phong chuyên nghiệp... để đạt được trình độ cao nhất. Bởi các doanh nghiệp du lịch hoặc khách du lịch sử dụng hướng dẫn viên sẽ chi trả kinh phí hướng dẫn tương đương với các loại trình độ của hướng dẫn viên. Đây là một trong những quy định rất quan trọng nhằm phát triển hoạt động hướng dẫn du lịch một cách toàn diện ở Trung Quốc mà các nước bạn phải học tập [24, 35].

Thông qua những phân tích kinh nghiệm về quy hoạch phát triển du lịch có thể rút ra cho Việt Nam một số bài học trong quá trình quy hoạch và phát triển du lịch. Đối với nội dung quy hoạch, kế hoạch du lịch ở tầm quốc gia cần tập trung những vấn đề thực tế hơn cho giai đoạn trung hạn nhằm đảm bảo tính khả thi của các mục tiêu quy hoạch đặt ra. Tổ chức không gian du lịch trong phạm vi cả nước được xác định trong chiến lược du lịch, theo đó nội dung này là nhằm xác định rõ các địa bàn, không gian trọng điểm du lịch với chức năng du lịch chính. Ví dụ

Kinabalu được xác định là địa bàn trọng điểm về du lịch sinh thái của Malaysia, trong khi Kuala Lumpur được xác định là địa bàn phát triển du lịch MICE, du lịch vui chơi giải trí, du lịch mua sắm. Tổ chức không gian du lịch ở phạm vi quốc gia hầu như không có sự thay đổi trong thời gian dài (thực tế ở Malaysia và Indonesia các địa bàn trọng điểm du lịch như Kinabalu, Bali... đã hình thành và không đổi cách đây hàng chục năm). Quy trình thực hiện các quy hoạch, kế hoạch của một điểm đều có sự tham gia của cộng đồng ngay từ giai đoạn đầu nhằm bảo đảm các nội dung quy hoạch, kế hoạch có thể thực thi. Chính quyền tôn trọng ý kiến cộng đồng trong quá trình xây dựng cũng như trong quá trình thực hiện quy hoạch, kế hoạch du lịch. Một trong những nguyên nhân chính dẫn đến thành công của du lịch Bali chính là kinh nghiệm này.

Để có thể thực hiện thành công các quy hoạch, kế hoạch phát triển du lịch, ngoài sự hỗ trợ của nhà nước về hạ tầng và đào tạo nguồn nhân lực, cần có sự đầu tư thỏa đáng cho công tác xúc tiến, quảng bá du lịch (hiện nay Malaysia đầu tư cho hoạt động này khoảng 150 triệu USD/năm và Indonesia khoảng 40 triệu USD/năm) [62]. Trong xây dựng quy hoạch, kế hoạch phát triển du lịch cần chú trọng việc nghiên cứu đề xuất những trọng tâm phát triển cho từng giai đoạn, chú trọng đề xuất những loại hình du lịch mới phù hợp với nhu cầu thị trường. Cần coi trọng công tác thống kê du lịch phục vụ xây dựng và điều chỉnh quy hoạch, kế hoạch phát triển du lịch.

1.2.2.2. Kinh nghiệm tại một vài địa phương trong nước

a. Tại Hà Nội

Là thủ đô 1000 năm tuổi có lịch sử lâu đời, truyền thống văn hóa đa dạng và giàu bản sắc, Hà Nội thực sự là một trung tâm du lịch lớn của Việt Nam. Hà Nội luôn là một trong những địa điểm thu hút nhiều khách du lịch nội địa và quốc tế. Hà Nội đứng đầu cả nước về số lượng di tích Việt Nam với 3840 di tích trên tổng số gần 40.000 di tích Việt Nam (trong đó có 1164 di tích trên tổng số gần 3500 di tích cấp quốc gia ở Việt Nam). Chính vì vậy mà Hà Nội có thể mạnh và đủ điều kiện để phát triển du lịch văn hóa, tâm linh và hội thảo.

Tính đến cuối năm 2009, Hà Nội có 9 khách sạn 5 sao, 6 khách sạn 4 sao, 21 khách sạn 3 sao, 100 khách sạn 2 sao và 65 khách sạn 1 sao. Đi kèm với sự gia tăng

này là sự tăng lên về đội ngũ nhân sự của ngành du lịch thủ đô (Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Hà Nội). Với tiềm năng đó, trong quy hoạch phát triển kinh tế xã hội của Thủ đô, du lịch luôn có vị trí của một ngành kinh tế mũi nhọn. Hiện tại, ngành chức năng đang tập trung đánh giá những kết quả đạt được của chặng đường đã qua để định hướng cho một chiến lược phát triển ngành du lịch bền vững đến 2020, tầm nhìn đến 2030.

b. Tại thành phố Hồ Chí Minh:

Thành phố Hồ Chí Minh là nơi có nguồn nhân lực lớn nhất đất nước với khoảng 4,7 triệu người trong độ tuổi lao động. Với 3,2 triệu người đã có việc làm, đội ngũ cán bộ khoa học - kỹ thuật có trình độ chuyên môn cao trên địa bàn, chiếm tới 30% so với cả nước [24, 37].

Là đô thị lớn nhất cả nước, Thành phố Hồ Chí Minh cũng là địa phương đi đầu cả nước về phát triển toàn diện về kinh tế - xã hội, trong đó có du lịch. Với các tiềm năng du lịch sẵn có, thành phố còn chú trọng phát triển nguồn nhân lực du lịch, trong đó có việc phát triển đội ngũ hướng dẫn viên du lịch.

Nhìn từ doanh nghiệp sử dụng lao động hướng dẫn viên cho thấy, ngày càng có nhiều doanh nghiệp du lịch áp dụng mô hình quản trị nguồn nhân lực tiên tiến, làm tốt các khâu tuyển chọn, đào tạo bồi dưỡng, sử dụng và duy trì nguồn nhân lực. Theo đó, hướng dẫn viên sau khi được tuyển chọn vào làm việc vẫn tiếp tục được đào tạo để nâng cao trình độ năng lực, đáp ứng tốt nhất cho công việc.

Hàng năm, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thường tổ chức các Hội nghị chuyên đề, hội thi hướng dẫn viên và gần đây nhất là cuộc thi “Cuộc thi hướng dẫn viên du lịch Thành phố Hồ Chí Minh mở rộng năm 2012” nhằm tạo cơ hội trao đổi kinh nghiệm, xác định được những khó khăn, vướng mắc và cách khắc phục để phát triển đội ngũ hướng dẫn viên một cách toàn diện.

Ngoài ra, một trong những giải pháp quan trọng mà Thành phố Hồ Chí Minh đã áp dụng thành công đó là chú trọng đầu tư cho các cơ sở đào tạo về du lịch, trong đó có hướng dẫn viên du lịch. Theo đó các cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cho đào tạo được đầu tư theo hướng hiện đại, chuyên nghiệp, đón đầu sự phát triển của xã hội, hội nhập với khu vực và thế giới, phù hợp với hoàn cảnh thực tiễn.

c. Tại thành phố Huế

Một trong những mục tiêu mà Nghị quyết Đại hội Đảng bộ Thành phố Huế lần thứ X (nhiệm kỳ 2010 - 2015) đề ra là: Xây dựng Huế xứng đáng là trung tâm văn hóa, du lịch đặc sắc... Đại hội Đảng bộ Tỉnh lần thứ XIV nhấn mạnh: Tập trung tối đa mọi nguồn nhân lực và chính sách ưu tiên đầu tư xây dựng Huế trở thành trung tâm du lịch đặc sắc của cả nước và khu vực, ngành du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn. Gắn du lịch với văn hóa, di sản; văn hóa di tích, cảnh quan thiên nhiên, liên kết với các vùng, miền, khu vực, quốc tế... Xây dựng hoàn chỉnh Huế trở thành Thành phố Festival đặc trưng của Việt Nam, tạo điều kiện đưa du lịch chiếm tỷ trọng lớn trong ngành dịch vụ, trở thành thương hiệu mạnh, hấp dẫn du khách và bền vững.

Những năm qua, ngành du lịch có nhiều đóng góp quan trọng trong phát triển kinh tế của Thành phố Huế. Thành công của du lịch Huế có đóng góp phần lớn từ sự chú trọng phát triển nguồn nhân lực du lịch của địa phương trong đó chú trọng phát triển đội ngũ hướng dẫn viên chuyên nghiệp mang nét riêng biệt của Huế từ phong cách, giọng nói, trang phục... Điều đó lý giải khách đến du lịch Huế không thể thiếu được sự hướng dẫn của hướng dẫn viên Huế bởi nếu không có họ, du khách thực sự mất đi cơ hội để hiểu biết về vùng kinh kỳ có một không hai trong lịch sử Việt Nam.

Tiểu kết chương 1

Vịnh Hạ Long đã, đang và sẽ trở thành đề tài nghiên cứu của các nhà khoa học. Khi nghiên cứu về bất cứ đối tượng nào, đề tài đó cũng cần phải xác định được các cơ sở nghiên cứu của vấn đề đó. Việc xác định được rõ ràng cơ sở lý luận và cơ sở thực tiễn của vấn đề sẽ giúp đề tài được triển khai đúng hướng, mang tính khoa học hơn. Có thể nói đây là một phần quan trọng không thể thiếu trong một đề tài nghiên cứu khoa học. Trong phạm vi đề tài này, để có thể đánh giá một cách khoa học về thực trạng chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch tại một số điểm tham quan trên Vịnh Hạ Long cũng cần xác định được cơ sở lý luận và cơ sở thực tiễn của vấn đề này. Dựa trên các cơ sở đó tiến tới khai thác vấn đề được chuyên sâu, khách quan hơn.

Như vậy, trong chương 1, đề tài đã đưa ra được cơ sở lý luận và cơ sở thực tiễn của hoạt động hướng dẫn du lịch. Đưa ra một cái nhìn tổng quan nhất về hoạt động hướng dẫn du lịch đang phát triển rất năng động trên thế giới.

Ngành du lịch là một trong những ngành mũi nhọn đang được nhà nước đặc biệt quan tâm. Quảng Ninh là một trong những tỉnh đi đầu về du lịch trong cả nước. Chương 1 cũng chỉ ra các loại hình của hoạt động hướng dẫn du lịch. Muốn hiểu được thực trạng và đưa ra phương hướng nâng cao chất lượng hướng dẫn du lịch thì cần phải hiểu các dạng hoạt động hướng dẫn du lịch. Có như thế mới có thể đưa ra những chính sách hiệu quả để phát triển hoạt động này.

Chương 1 còn đề cập đến vai trò quản lý của Nhà nước trong việc phát triển hoạt động hướng dẫn du lịch. Vai trò ấy được thể hiện qua từng cấp quản lý Trung Ương, địa phương và hệ thống đối tác. Các cấp này đưa ra các chiến lược phát triển hoạt động hướng dẫn du lịch thích hợp cho từng thời kì.

Hoạt động hướng dẫn du lịch có vai trò vô cùng quan trọng trong sự phát triển của du lịch. Bằng các chính sách thiết thực, Đảng và Nhà nước đã tạo điều kiện thuận lợi cho du lịch Việt Nam nói chung, du lịch Quảng Ninh nói riêng được phát triển. Du lịch không chỉ là mục tiêu phấn đấu trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của Quảng Ninh mà còn là mục tiêu của rất nhiều địa phương khác trong cả nước. Trong chương này, đề tài đã đưa ra một vài kinh nghiệm của các quốc gia, địa phương khác trong nước trong việc phát triển hoạt động hướng dẫn du lịch. Mỗi địa phương, mỗi quốc gia lại có những bài học kinh nghiệm phát triển hướng dẫn du lịch riêng đáng để Quảng Ninh học hỏi, rút kinh nghiệm.

Chương 2

THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH TẠI CÁC ĐIỂM THAM QUAN TRÊN VỊNH HẠ LONG

2.1. Khái quát về hoạt động du lịch tại các điểm tham quan trên Vịnh Hạ Long

2.1.1. Giới thiệu chung về Vịnh Hạ Long

2.1.1.1. Nguồn gốc tên gọi

Nếu như Thủ đô Hà Nội được bạn bè quốc tế biết đến với tên gọi Thăng Long có nghĩa là “rồng bay lên” thì Hạ Long lại có nghĩa ngược lại là “rồng bay xuống”. Tên gọi Hạ Long hiện chưa tìm thấy trong các thư tịch cổ của nước ta từ trước thế kỉ XIX. Ngay trong thơ ca xưa, khi nhắc đến Hạ Long người ta thường gọi là biển Giao Châu, Lục Châu, Lục Thủy, Vân Đồn, Hải Đông, An Bang. Cho đến tận cuối thế kỉ XIX, tên Vịnh Hạ Long mới thấy xuất hiện trên bản đồ hàng hải Vịnh Bắc Bộ của Pháp.

Một câu hỏi được đặt ra là tên “Vịnh Hạ Long” có từ bao giờ và bắt nguồn từ đâu? Có rất nhiều truyền thuyết lý giải về nguồn gốc của Vịnh Hạ Long và cái tên của nó, trong đó nổi bật nhất là truyền thuyết rồng mẹ, rồng con giúp nhân dân Việt chống giặc ngoại xâm.

Truyền thuyết kể rằng: “Ngay từ những ngày đầu lập nước, người Việt đã bị giặc ngoại xâm tấn công theo đường biển. Biết trước được điều này Ngọc Hoàng đã sai Rồng Mẹ mang theo một đàn Rồng Con xuống hạ giới giúp người Việt đánh giặc. Khi thuyền giặc chuẩn bị ồ ạt tiến vào bờ cũng là lúc đàn Rồng từ trời cao bay xuống. Đàn Rồng lập tức phun ra vô số châu ngọc và thoát biến thành muôn ngàn đảo đá ngọc bích trên biển. Những hòn đảo liên kết với nhau tạo nên bức tường thành vững chắc làm đoàn thuyền giặc đang lao nhanh, bị chặn đột ngột, đâm vào các đảo đá và đâm vào nhau vỡ tan tành. Sau khi giặc tan, thấy cảnh mặt đất thanh bình, cây cối tươi tốt, con người nơi đây lại cần cù, chịu khó, đoàn kết giúp đỡ nhau, Rồng Mẹ và Rồng Con không trở về trời mà ở lại hạ giới, nơi vừa diễn ra trận chiến. Vị trí Rồng Mẹ đáp xuống là Hạ Long; nơi Rồng Con đáp xuống là Bái Tử Long và đuôi đàn rồng quẫy nước trắng xóa là Bạch Long Vĩ (bán đảo Trà Cổ ngày nay, với bãi cát dài trên 15 km)”.

Lại có truyền thuyết khác nói rằng, vào thời kỳ nọ, khi đất nước có giặc ngoại xâm, một con rồng đã bay theo dọc sông xuôi về phía biển và hạ cánh xuống ở vùng ven biển Đông Bắc làm thành bức tường thành chắn bước tiến của thủy quân giặc. Chỗ rồng đáp xuống che chở cho đất nước được gọi là Hạ Long.

Trên thực tế, có hàng chục các hòn đảo, địa danh mang tên rồng ở Hạ Long như Cái Rồng, Hòn Rồng, Ngọc Rồng, Xương Rồng... Cho đến tận bây giờ, người ta vẫn gọi Vịnh biển xinh đẹp này bằng một cái tên vừa thơ mộng, vừa đậm chất huyền thoại này là “Hạ Long”.

2.1.1.2. Điều kiện tự nhiên

Vịnh Hạ Long thuộc địa phận Tỉnh Quảng Ninh nằm ở vùng Đông Bắc của Việt Nam, cách thủ đô Hà Nội 165km về phía đông bắc. Vịnh Hạ Long là một phần của Vịnh Bắc Bộ bao gồm vùng biển của thành phố Hạ Long, thị xã Cẩm Phả và một phần của huyện đảo Vân Đồn. Đây là vùng biển đảo được xác định trong tọa độ địa lý 106°37' đến 107°37' kinh độ đông và 20°43' đến 21°09' vĩ độ bắc, với 250 km bờ biển và 6000 km² mặt biển; phía tây và tây bắc Vịnh Hạ Long kéo dài từ huyện Yên Hưng, qua thành phố Hạ Long, thị xã Cẩm Phả đến hết huyện đảo Vân Đồn; phía đông nam và phía nam giáp bờ tây Vịnh Bắc Bộ; phía tây nam và phía tây giáp đảo Cát Bà (Hải Phòng). Vịnh Hạ Long tiếp giáp với đảo Cát Bà phía tây nam, phía Đông là biển Đông, phần tiếp giáp với đất liền chạy dài khoảng 120 km bờ biển. Vịnh Hạ Long bao gồm 1969 hòn đảo lớn nhỏ, trong đó có 980 hòn đảo đã được đặt tên. Vịnh Hạ Long sở hữu nhiều bãi biển đẹp như Trà Cổ, Quan Lạn, Ngọc Vũng, Cô Tô... Năm 1962, Vịnh Hạ Long được Bộ văn hóa - Thông tin xếp hạng là *Di tích thắng cảnh cấp quốc gia với diện tích 1553 km²* [45, 5].

Với vị trí địa lý rất thuận lợi là gần thủ đô Hà Nội, thành phố Hải Phòng là hai trung tâm kinh tế, du lịch trọng điểm của Miền Bắc, Vịnh Hạ Long có nhiều cơ hội để mở rộng giao lưu phát triển về mọi mặt. Ngay từ thời nhà Lý, Vua Lý Anh Tông (thế kỉ XII) đã nhận thấy tiềm năng của nơi đây. Ông đã cho thành lập thương cảng Vân Đồn, là nơi thuyền bè qua lại giao dịch sầm uất và nổi tiếng một thời, nay vẫn còn lưu giữ nhiều dấu tích. Vịnh Hạ Long không chỉ có vị trí địa lý thuận lợi cho phát triển kinh tế, du lịch mà còn là vị trí quân sự chiến lược, nhiều

lần giặc ngoại xâm sử dụng lực lượng hải quân đánh chiếm vùng biển đông bắc, nhằm làm bàn đạp thâm tóm nước ta. Đến với Hạ Long, du khách có thể di chuyển bằng nhiều loại hình giao thông phong phú như đường bộ, đường thủy, đường sắt, đường hàng không khiến cho việc đến với Hạ Long của du khách trong và ngoài nước trở nên vô cùng thuận tiện.

Đặc trưng cơ bản của Vịnh Hạ Long 1000 năm qua là biển lần mở rộng Vịnh, xói lở mạnh các bãi bằng sù vẹt, nước Vịnh trong hơn, mặn hơn và san hô phát triển. Quá trình ăn mòn của nước biển tích cực tạo nên các ngấn sâu làm tăng thêm vẻ đẹp kỳ dị độc đáo của địa tầng Caxto. Vì thế, du khách đến Vịnh Hạ Long không chỉ đến với “kì quan” của thế giới mà còn đến với một bảo tàng địa chất quý giá được gìn giữ ngoài trời đến 300 triệu năm. Những hang động không chỉ là những lâu đài của tạo hoá mà còn là bằng chứng sinh động về quá trình xâm thực của mực nước biển qua các kỷ địa chất [23, 5-6].

Quảng Ninh có khí hậu nhiệt đới gió mùa ẩm, mùa hạ nóng, mưa nhiều; mùa đông lạnh, ít mưa nhưng do ảnh hưởng của vị trí địa lý và địa hình nên Quảng Ninh chịu ảnh hưởng mạnh của gió mùa Đông Bắc và ảnh hưởng yếu của gió mùa Tây Nam so với các tỉnh phía Bắc. Vịnh Hạ Long thuộc vùng khí hậu ven biển, với 2 mùa rõ rệt là mùa đông và mùa hè, nhiệt độ trung bình hằng năm là 23,7°C. Mùa đông thường bắt đầu từ tháng 11 đến tháng 4 năm sau, nhiệt độ trung bình là 16,7°C rét nhất là 5°C. Mùa hè từ tháng 5 đến tháng 10 với nhiệt độ trung bình là 28,6°C, nóng nhất có thể lên đến 38°C rất thích hợp với việc tham quan, nghỉ dưỡng, tắm biển [58].

Lượng mưa trung bình hàng năm của Hạ Long là 1832 mm, phân bố không đều theo 2 mùa. Mùa hè, mưa từ tháng 5 đến tháng 10, chiếm từ 80 - 85% tổng lượng mưa cả năm. Lượng mưa cao nhất vào tháng 7 và tháng 8, khoảng 350mm. Mùa đông là mùa khô, ít mưa, từ tháng 11 đến tháng 4, chỉ đạt khoảng 15 - 20% tổng lượng mưa cả năm. Lượng mưa ít nhất là tháng 12 và tháng 1. Độ ẩm không khí trung bình hằng năm là 84%. Đồng thời, Hạ Long có 2 loại hình gió mùa hoạt động khá rõ rệt là gió Đông Bắc về mùa đông và gió Tây Nam về mùa hè. Mùa hè Hạ Long thường có áp thấp nhiệt đới và bão (tháng 7, 8 và 9). Những cơn bão từ

Tây Thái Bình Dương có xu hướng đổ bộ vào đất liền. Trong một năm thường có 5 đến 6 cơn bão gây ảnh hưởng trực tiếp đến Quảng Ninh nói chung, Hạ Long nói riêng. Tuy nhiên, Hạ Long là vùng biển kín nên ít chịu ảnh hưởng của những cơn bão lớn, sức gió mạnh nhất trong các cơn bão thường là cấp 9, cấp 10. Gió mùa đông thổi từ tháng 11 đến tháng 4, hướng đông bắc, gây thời tiết lạnh khô.

Vịnh Hạ Long còn là mẫu hình tuyệt vời về karst trưởng thành trong điều kiện nhiệt đới ẩm. Dải ven bờ và trong lòng Vịnh Hạ Long chứa đựng nhiều hệ tầng trầm tích thành phần cacbonat và lục nguyên với nhiều di tích cổ sinh vật dưới dạng hóa thạch, trong đó có các loài động thực vật đã bị biến mất trên trái đất. Vịnh Hạ Long được coi như là bằng chứng sống động, là những trang sử đá ghi chép lại những biến cố vĩ đại của quá trình địa chất và tiến hóa của sự sống.

Theo số liệu thống kê hết năm 2009, trên địa bàn thành phố có tổng diện tích đất rừng là 5.862,08 ha/tổng diện tích thành phố là 27.153,40 ha. Tỷ lệ che phủ của rừng đạt: 21,58%, trong đó rừng trồng là 5,445,69 ha và rừng tự nhiên là 416,39 ha. Bên cạnh đó là tài nguyên rừng của Vịnh Hạ Long rất phong phú, đặc trưng với tổng số loài thực vật sống trên các đảo, núi đá khoảng trên 1000 loài. Các nhà nghiên cứu của *Hiệp hội Bảo tồn thiên nhiên thế giới* đã phát hiện 7 loài thực vật đặc hữu của Vịnh Hạ Long. Những loài này chỉ thích nghi sống ở các đảo đá vôi Vịnh Hạ Long mà không nơi nào trên thế giới có được, đó là: thiên tuế Hạ Long, khổ cử đại tím, khổ cử đại nhung, cọ Hạ Long, móng tai Hạ Long, ngũ gia bì Hạ Long, hải vệ nữ hoa vàng. Vịnh Hạ Long, Vịnh Bái Tử Long cùng quần đảo Cát Bà tạo thành một quần thể biển đảo có nhiều điều kiện sinh thái thuận lợi để hình thành một hệ thống đa dạng các Habitat (nơi sinh cư) biển và đảo - cơ sở của sự đa dạng sinh học cao. Đa dạng về nguồn gen quý hiếm (gồm 23 loài thực vật và 28 loại động vật được ghi trong Sách Đỏ), đa dạng về thành phần loài và các hệ sinh thái đã làm cho vùng biển đảo này trở thành một địa phương độc đáo về các mặt kinh tế hải sản, du lịch và khoa học. Thật hiếm có nơi nào nhiều đặc thù đa dạng như Hạ Long ở đất nước chúng ta với hầu hết các dạng sinh thái từ rừng đến biển cả, từ rừng mưa nhiệt đới đến rừng ngập mặn, từ các rạn san hô đến những bãi triều lầy. Với giá trị địa chất, địa mạo đặc trưng trên thế giới như thế, Vịnh Hạ Long lần thứ 2 được Tổ chức

UNESCO công nhận là *Di sản Văn hóa Thiên nhiên Thế giới*. “Việc công nhận vào danh mục này khẳng định giá trị ngoại hạng và giá trị toàn cầu của một di sản văn hóa và thiên nhiên cần được bảo vệ vì lợi ích của toàn nhân loại” [1, 20].

Bên cạnh đó, vùng biển Hạ Long cũng rất phong phú về các loại động vật và thực vật dưới nước. Theo nghiên cứu, có 950 loài cá, 500 loài động vật thân mềm và 400 loài giáp xác, trong đó có nhiều loài hải sản có giá trị kinh tế cao như cá thu, cá nhụ, cá đé, cá song, cá tráp và tôm, cua, mực, ngọc trai, bào ngư, hải sâm, sam biển, sò huyết... cùng với 117 loài san hô thuộc 40 họ, 12 nhóm [1, 23 - 25].

Ngoài các giá trị về tài nguyên tự nhiên, Vịnh Hạ Long còn có các giá trị về tài nguyên du lịch văn hóa: Vịnh Hạ Long cũng là nơi gắn liền với sự phát triển của lịch sử dân tộc, có những điểm nổi danh như hang Đầu Gỗ (còn gọi là hang Dấu Gỗ); thương cảng Vân Đồn (1149) là địa danh Quân cảng đầu tiên của Việt Nam; núi Bài Thơ là nơi ghi lại bút tích của vua Lê Thánh Tông (1468); 216 năm sau 1729 chúa Trịnh Cương đã qua đây và viết khắc họa vào vách đá bên cạnh bài thơ của vua Lê Thánh Tông. Cùng với các giá trị này, Vịnh Hạ Long được các nhà khoa học chứng minh là một trong những “cái nôi của loài người” với nền văn hóa Hạ Long (từ hậu kì đồ đá mới) với những địa danh khảo cổ học nổi tiếng như Đồng Mang, Xích Thổ, Soi Nhụ, Thoi Giếng, Di chỉ Ngọc Vũng.

2.1.2. Điều kiện phát triển du lịch của địa phương

Quảng Ninh là nơi được ví như một Việt Nam thu nhỏ. Quảng Ninh nói chung và Hạ Long nói riêng là nơi có một nền văn hóa lâu đời và liên tục. Các nghiên cứu khảo cổ học cho thấy, vùng đất Quảng Ninh đã có sự xuất hiện rất sớm của con người từ thời đồ đá cũ. Thời lập quốc, Quảng Ninh thuộc bộ Ninh Hải, một trong 15 bộ của nhà nước Văn Lang. Dưới nhà Tần, đất Quảng Ninh thuộc Liêm Châu, đời nhà Hán thuộc Giao Chỉ, đời Đường thuộc Lục Châu rồi Ngọc Sơn.

Năm 938, Ngô Quyền đánh thắng quân Nam Hán trên sông Bạch Đằng, mở ra thời kỳ độc lập, tự chủ cho đất nước. Năm 1023, vua Lý Thái Tổ đổi thành châu Vĩnh An; năm 1149, đời Lý Thái Tông cải thành trang Vân Đồn; năm 1242 đời Trần Thái Tông đổi là lộ Hải Đông; năm 1343, đời Trần Dụ Tông đổi thành trấn Vân Đồn. Dưới thời Minh thuộc, Quảng Ninh có tên là An Châu, thuộc phủ Tây

An. Sau chiến thắng quân Minh, nhà Lê đổi tên An Châu thành An Bang. Năm 1578 đổi thành An Quảng gồm thêm phủ Kinh Môn. Năm 1802 có tên là châu Quảng Yên. Năm 1822 thành phủ Quảng Yên. Năm 1839, dưới thời vua Minh Mạng, thành lập hai Tỉnh Quảng Yên và Hải Ninh.

Thời kỳ trước năm 1947, khu vực miền Đông là tỉnh Hải Ninh, khu vực miền Tây là tỉnh Quảng Yên và đặc khu Hồng Gai. Tháng 3/1947, Tỉnh Quảng Yên và đặc khu Hồng Gai hợp nhất thành Tỉnh Quảng Hồng. Tháng 12/1948, lại tách ra làm hai như cũ. Năm 1955, hợp nhất Quảng Yên và Hồng Gai thành Tỉnh Hồng Quảng, đồng thời cắt các huyện Chí Linh, Nam Sách, Kinh Môn và Đông Triều về cho Tỉnh Hải Dương còn các huyện Cát Bà, Cát Hải, Thủy Nguyên trao về cho Hải Phòng. Năm 1960, nhập Đông Triều vào Hồng Quảng. Năm 1969, sáp nhập hai Tỉnh Hồng Quảng và Hải Ninh thành Tỉnh Quảng Ninh.

Quảng Ninh có vị trí địa lý thuận lợi, địa hình phong phú, có nguồn tài nguyên thiên nhiên, nhân văn đa dạng và nhiều di tích lịch sử văn hóa đặc sắc. Đó là những tiềm năng to lớn để Quảng Ninh phát triển một nền kinh tế khá toàn diện từ sản xuất công, nông, ngư nghiệp đến phát triển thương mại, dịch vụ. Đặc biệt là Quảng Ninh có tiềm năng phát triển du lịch rất lớn. Chính vì vậy, mà Quảng Ninh đang là một trọng điểm trong chiến lược phát triển kinh tế của vùng tam giác Hà Nội - Hải Phòng - Quảng Ninh và cũng là cửa ngõ quan trọng của hành lang kinh tế Hà Nội - Hải Phòng - Quảng Ninh. So với các tỉnh trong khu vực cũng như cả nước, hệ thống tài nguyên du lịch của Quảng Ninh có tính đặc thù, giá trị nổi bật và lợi thế cạnh tranh cao.

Trong nghị quyết Đại hội Đảng bộ Tỉnh lần thứ XII, nhiệm kỳ 2005 - 2010, Quảng Ninh đã đặt ra mục tiêu “...*Phấn đấu phát triển kinh tế với tốc độ cao, ổn định, bền vững, gắn kết với các lĩnh vực Văn hóa - Xã hội, ...Phấn đấu xây dựng Quảng Ninh thực sự trở thành một địa bàn động lực, phát triển năng động trong vùng kinh tế trọng điểm Bắc Bộ và cơ bản trở thành một tỉnh công nghiệp theo hướng hiện đại vào năm 2015*” [24, 44]. Trải qua thực tiễn đầy khó khăn, thử thách, dưới sự chỉ đạo, định hướng đúng đắn của Trung Ương và cơ chế linh hoạt của tỉnh đã từng bước thực hiện mục tiêu đó. Quảng Ninh đã tận dụng nguồn lực sẵn có và phát huy các thế mạnh của tỉnh để ngày càng tiến gần hơn với mục tiêu đã đặt ra [57].

Thế mạnh nông nghiệp của tỉnh là thủy hải sản. Hiện nay, Quảng Ninh là một trong 4 ngư trường lớn nhất cả nước. Dọc chiều dài 250 km bờ biển Quảng Ninh có trên 40.000 ha bãi biển, 20.000 ha eo Vịnh và hàng chục nghìn ha vùng nông ven bờ. Đó là môi trường thuận lợi để phát triển nuôi và chế biến hải sản xuất khẩu. Giá trị sản xuất nông, lâm, thủy sản tăng bình quân 6,7% (1994), chiếm tỷ trọng 5,6% GDP toàn tỉnh. Sản xuất nông, lâm, ngư nghiệp chuyển dịch từ sản xuất nhỏ, phân tán sang sản xuất theo quy mô trang trại, mang tính hàng hóa [57].

Đối với Tỉnh Quảng Ninh, công nghiệp là ngành giữ vai trò động lực và nòng cốt trong quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa (chiếm 54,6% trong cơ cấu GDP của tỉnh). Trong ngành công nghiệp, thế mạnh của tỉnh là ngành công nghiệp khai khoáng, trong đó quan trọng nhất là than đá. Tỉnh có nhiều mỏ than lớn nhất cả nước như Hòn Gai, Hà Tu, Cẩm Phả, Uông Bí, Cái Bàn. Mỏ than Quảng Ninh sản xuất 90% sản lượng than toàn quốc, cung cấp cho tiêu dùng trong nước và xuất khẩu. Ngoài ra, tại Uông Bí còn có mỏ sắt, Hoành Bồ có mỏ đá chứa dầu, Lệ Viên có mỏ đồng, đảo Hai Sông có nhiều mỏ đá vôi và nhà máy xi măng, khu Hoành Bồ có mỏ đất sét.

Trong lĩnh vực kết cấu hạ tầng kỹ thuật - xã hội, Quảng Ninh là một trong những tỉnh phát triển thông tin liên lạc vào loại nhanh và hiệu quả. Hiện nay, Quảng Ninh là một trong những tỉnh dẫn đầu cả nước về mật độ sử dụng điện thoại với 5 máy/ 100 dân. Với những thuận lợi về vị trí địa lý, thương mại của tỉnh cũng phát triển vượt bậc, đặc biệt là hai lĩnh vực kinh tế cửa khẩu và du lịch và những cảnh quan thiên nhiên tuyệt đẹp cùng hàng trăm di tích, Tỉnh là một trong những trung tâm du lịch lớn của cả nước.

Quảng Ninh là tỉnh có mạng lưới giao thông vận tải thuận lợi cho giao lưu kinh tế trong nước và quốc tế. Hệ thống giao thông của Quảng Ninh rất phong phú, bao gồm giao thông đường bộ, đường thủy nội địa, đường sắt, đường biển và các cảng hàng không. Trong đó, hệ thống đường bộ có 5 tuyến quốc lộ, đường tỉnh có 12 tuyến, đường huyện, đường xã toàn tỉnh có 16 bến xe trong đó có 6 bến xe liên tỉnh hỗn hợp. Đối với hệ thống đường thủy nội địa, toàn tỉnh có 96 bến thủy nội địa, 5 cảng biển thuộc Danh mục cảng biển trong Quy hoạch phát triển cảng biển Việt

Nam đến năm 2020, định hướng đến năm 2030. Đường bờ biển dài thuận lợi cho giao thông nội thủy và viễn dương. Hệ thống cảng biển, cảng nước sâu có năng lực bốc xếp cho tàu hàng vận tải, tạo ra nhiều thuận lợi cho ngành vận tải đường biển giữa nước ta và các nước khác trên thế giới ngày càng phát huy tác dụng tích cực đối với sự phát triển kinh tế của tỉnh như các cảng biển Cái Lân, Vạn Gia, Cửa Ông, Hòn Nét, Mũi Chùa [54, 38].

Khối lượng vận tải hàng hoá của tỉnh tăng nhanh qua các năm. Khối lượng hành khách vận chuyển là 7.5 triệu người và ngày càng phát triển về số lượng. Hệ thống cửa khẩu Quảng Ninh được phân bố trên dọc tuyến biên giới, đặc biệt cửa khẩu quốc tế Móng Cái là nơi hội tụ giao lưu thương mại, du lịch, dịch vụ và thu hút các nhà đầu tư và là cửa ngõ giao dịch xuất nhập khẩu với Trung Quốc và các nước trong khu vực.

Ngoài ra Tỉnh còn có 65km đường sắt quốc gia thuộc tuyến Kép - Hạ Long và hệ thống đường sắt chuyên dụng trong ngành than. Bên cạnh hệ thống giao thông và viễn thông như trên, hệ thống ngân hàng, bưu chính, bảo hiểm, cung cấp nước...tại Quảng Ninh đều khá đồng bộ, làm nền tảng vững chắc cho kinh tế - xã hội Quảng Ninh phát triển nhanh và bền vững [57].

Quảng Ninh có 14 huyện, thị xã, thành phố (4 thành phố, 1 thị xã và 9 huyện trực thuộc tỉnh). Nhìn chung, quy mô dân số của Quảng Ninh còn nhỏ bé so với đất đai, tài nguyên hiện có. Tính đến năm 2011, dân số toàn Tỉnh Quảng Ninh đạt gần 1.163.700 người, mật độ dân số đạt 191 người/km² và là tỉnh có dân số vào loại trung bình (chiếm 1,32% dân số toàn quốc, đứng thứ 33 trên tổng số 63 tỉnh và thành phố cả nước). Trong đó, dân số sống tại thành thị đạt gần 606.700 người, dân số sống tại nông thôn đạt 557.000 người [57, 16].

Dân cư được chia làm hai bộ phận căn cứ theo đặc điểm phân bố của họ là theo khu vực di sản và khu vực ven bờ. Mức sống của người dân ở Quảng Ninh có sự chênh lệch khá rõ giữa các khu vực thành thị và nông thôn. Tổng số lao động đang làm việc trong các ngành kinh tế là 623.400 người, trong đó: nông, lâm, thủy sản là 271.000 người, công nghiệp - xây dựng là 170.000 người, các ngành dịch vụ là 133.400 người. Ngoài số lao động hiện đang làm việc trong các ngành kinh tế,

Quảng Ninh còn có lực lượng kế cận cung cấp nguồn lao động cho những năm tiếp theo đó là: Sinh viên các trường đại học, cao đẳng, trung cấp chuyên nghiệp là 22.200 người, học sinh trung học phổ thông là 44.212 người. Ngoài ra Tỉnh còn thu hút một lượng lao động từ các địa phương khác. Đây sẽ là nguồn nhân lực phục vụ cho các lĩnh vực công nghiệp, xây dựng, sản xuất, kinh doanh du lịch, dịch vụ [46, 15]...

Theo thống kê của Tổng cục Thống kê Việt Nam, tính đến ngày 1 tháng 4 năm 2009, toàn Tỉnh Quảng Ninh có 34 dân tộc và người nước ngoài cùng sinh sống. Trong đó, người Kinh đông nhất với 1.011.794 người, tiếp sau đó là người Dao đông thứ nhì với 59.156 người, người Tày 35.010 người, Sán Dìu có 17.946 người, người Sán Chay có 13.786 người, người Hoa có 4.375 người. Ngoài ra còn có các dân tộc ít người như người Nùng, người Mường, người Thái... Chính sự đa dạng trong phong tục tập quán khác nhau của mỗi nhóm dân tộc đã góp phần làm tăng thêm giá trị Vịnh Hạ Long [46, 15].

Quảng Ninh không chỉ đa dạng, phong phú trong thành phần các dân tộc sinh sống ở đây mà còn phong phú, đa dạng trong tôn giáo. Tính đến ngày 1 tháng 4 năm 2009, toàn Tỉnh Quảng Ninh có 6 tôn giáo khác nhau chiếm 23.540 người. Trong đó, nhiều nhất là Công Giáo có 19.872 người, Phật giáo có 3.302 người, Đạo Tin Lành có 271 người, Đạo Cao Đài có 87 người, Hồi Giáo có 7 người [46, 18].

Tỉnh Quảng Ninh có tài nguyên du lịch nhân văn phong phú, góp phần tác động đến sự phát triển của du lịch Vịnh Hạ Long, bao gồm: Các di chỉ khảo cổ, di tích lịch sử, văn hóa và lễ hội, giá trị văn hóa truyền thống... Về các di chỉ, Vịnh Hạ Long là cái nôi sinh sống của người tiền sử thuộc thời đại hậu kỳ đá với việc tìm thấy các công cụ bằng đá, bàn mài, mảnh tước, đồ trang sức... Đây là nơi có một quá trình phát triển lâu dài và liên tục với ba nền văn hóa khác nhau. Về di tích lịch sử văn hóa và lễ hội, Vịnh Hạ Long là nơi gắn liền với lịch sử hào hùng của quân dân Việt Nam trong suốt thời kỳ dựng nước và giữ nước với những địa danh như: Vân Đồn, nơi có hải cảng cổ tại miền Bắc Việt Nam vào thế kỉ XII. Bên cạnh thương cảng Vân Đồn, tại vùng Vịnh Hạ Long còn có Núi Bài Thơ, Đền Cửa Ông... Trong tỉnh còn có các địa danh như Bãi cọc Bạch Đằng (Quảng Yên), chùa

Yên Tử (Uông Bí), chùa Cái Bầu (Vân Đồn). Những di tích này cũng góp phần làm phong phú và đa dạng hơn các loại hình và sản phẩm du lịch, đáp ứng nhu cầu du khách khi đến tham quan Vịnh Hạ Long [32, 18].

Về giá trị truyền thống, Vịnh Hạ Long nói riêng, Quảng Ninh nói chung là nơi lưu giữ các giá trị văn hóa truyền thống quý giá, đặc sắc, phong phú phản ánh đậm nét sự tồn tại và phát triển liên tục của vùng đất Hạ Long và của dân tộc ta từ thời tiền sử đến nay. Một trong những loại hình văn hóa phi vật thể đặc trưng của vùng biển Hạ Long là hát giao duyên của những người làm nghề chài lưới. Người dân chài lưới không chỉ hát khi đang chèo thuyền trên Vịnh hoặc lúc neo thuyền đợi quăng lưới, thả câu mà họ còn hát cả vào tuần trăng mỗi khi cá ăn tảo, thuyền không đánh cá, neo đậu lại trên vùng biển. Đây là một yếu tố độc đáo để tạo nên hình ảnh đặc biệt và hấp dẫn của Hạ Long trong con mắt du khách trong nước và quốc tế. Qua những câu hát, du khách có thể hiểu được phần nào về cuộc sống, tâm hồn của những cư dân nơi đây.

Nhìn chung, Tỉnh Quảng Ninh đã khai thác khá tốt các mặt mạnh của du lịch địa phương và sẽ khai thác các tiềm năng du lịch ở tỉnh hợp lý hơn, hiệu quả hơn trong tương lai. Với những lợi thế về mặt lịch sử, văn hóa, tài nguyên, dân cư, xã hội như vậy, Quảng Ninh nói chung và Vịnh Hạ Long nói riêng rất có điều kiện để phát triển du lịch, đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của địa phương.

2.2. Thực trạng chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch tại các điểm tham quan trên Vịnh Hạ Long

2.2.1. Lộ trình các tuyến tham quan trên Vịnh Hạ Long

Hoạt động du lịch trên Vịnh Hạ Long thực tế đã được diễn ra từ rất lâu nhưng cho đến khi Ban Quản lý Vịnh Hạ Long được thành lập thì Vịnh Hạ Long mới có cơ quan chủ quản chịu trách nhiệm trực tiếp quản lý, tổ chức, chỉ đạo, hướng dẫn thực hiện các hoạt động du lịch trên Vịnh. Tuy rằng trước đó đến nay, Sở Du lịch Quảng Ninh (trước đó là Sở Du lịch và Thương mại Quảng Ninh) vẫn tham gia quản lý nhưng đó chỉ là hoạt động tác nghiệp. Chính vì vậy mà các giá trị tài nguyên du lịch rất đa dạng của Vịnh Hạ Long trước đó đã bị các tổ chức, cá nhân khai thác, sử dụng khá bừa bãi. Từ khi Ban Quản lý Vịnh được thành lập, hoạt động

du lịch trên Vịnh diễn ra đã có quy củ và trật tự hơn rất nhiều. Có thể thấy, Ban Quản lý Vịnh Hạ Long có một vị trí không nhỏ đã góp phần vào quá trình bảo tồn và phát huy các giá trị của Vịnh Hạ Long. Việc tổ chức, phân chia các điểm tham quan hấp dẫn cùng với lộ trình hợp lý của Ban Quản lý Vịnh Hạ Long đã tạo nên sức hút không nhỏ với khách du lịch.

Du khách đi tàu tham quan Vịnh Hạ Long với các địa điểm nổi tiếng như Động Thiên Cung, Hang Đầu Gỗ, Hang Sừng Sốt, các đảo đá sừng sững giữa biển khơi như Đảo Rồng, Hòn Gà Chọi, Hòn Đình Hương, Hòn Chó Đá, đảo và bãi tắm Ti Tốp, Làng chài Cửa Vạn, Ba Hang...

Biểu tượng của Vịnh Hạ Long - Hòn Trống Mái luôn là địa điểm không thể không đến của du khách. Mỗi du khách khi đến Hạ Long đều muốn lưu lại những hình ảnh của mình bên cạnh “biểu tượng Hạ Long” này trong những tấm ảnh chụp hay những đoạn clip. Hòn Trống Mái nằm ở phía tây nam Vịnh Hạ Long, cách cảng tàu du lịch 5 km, gần hòn Đình Hương. Giữa một vùng biển nước bao la, hai con gà (một con trống và một con mái) hiện lên ngạo nghễ trên mặt nước. Lúc bình minh lên, từ phía xa chiếu ánh sáng rực rỡ càng làm tăng thêm vẻ đẹp cuốn hút của Hòn Trống Mái.

Với những du khách muốn trải nghiệm cuộc sống của những người dân làng chài trên biển sẽ không thể bỏ qua điểm tham quan làng chài Cửa Vạn. Làng chài Cửa Vạn nằm trong một vịnh biển lặng sóng, xung quanh là núi đá bao bọc có tên Vạn Giá - Cửa Vạn. Khu vực này là một địa điểm lý tưởng cho các loại tàu neo đậu. Nằm trong lòng Vịnh Hạ Long - Di sản Thiên nhiên Thế giới đã 2 lần được UNESCO công nhận. Từ nhiều năm nay, làng chài Cửa Vạn (phường Hùng Thắng) đã trở thành điểm du lịch hấp dẫn với du khách trong và ngoài nước.

Nhắc đến Vịnh Hạ Long không thể không nhắc đến hệ thống hang động tuyệt đẹp ở đây. Gắn liền với chiến thắng lịch sử quân Nguyên Mông của nhà Trần, Hang Đầu Gỗ (Hang Dấu Gỗ) là điểm tham quan thu hút rất nhiều du khách. Người Pháp thì gọi hang này là Grotte des Merveilles (động của các kì quan). Hang nằm trên đảo Đầu Gỗ. Từ phía xa nhìn lại, cửa hang có màu xanh lam hình một con sứa biển, qua 90 bậc đá xây ta tới cửa hang. Vòm hang cao khoảng 25m, từ trên cao ấy

hàng trăm nhũ đá khổng lồ rủ xuống như một dòng thác kỳ lạ, huyền ảo, kì bí. Trong hang có rất nhiều nhũ đá, măng đá khổng lồ. Hiện nay, người ta đã xây dựng đường để lên hang với 90 bậc, có đèn chiếu sáng, quây lưu niệm.

Tiếp đến phải kể đến Động Mê Cung. Nằm trên một núi đảo cách hang Sừng Sốt và Bò Nâu khoảng 2km, miệng hang cách mặt biển 20 - 25m. Cấu trúc cửa hang rất phức tạp, có rất nhiều khoang, ngách thông với nhau bởi các khe hẹp chỉ đủ cho một người đi. Nhìn từ xa, cửa động như một mái nhà ẩn sâu vào sườn đảo. Qua một khe cửa nhỏ chỉ vừa một người qua, lòng động mở ra nhiều ngăn, tuy nhỏ hẹp nhưng lại hết sức tinh xảo. Những nhũ đá mang hình những pho tượng, hoa văn tuyệt đẹp, từng chùm muôn màu rủ xuống từ trần động. Những sư tử đá, gấu đá đang vờn nhau, những bức rèm đá chảy dài trên vách động. Ra khỏi cửa động, leo tiếp vài bậc đá sắc nhọn lởm chởm, nhìn xuống dưới là một hồ nước bị núi vây kín rất tròn và rộng, bốn mùa nước xanh biếc phẳng lặng như mặt gương, trong đó là thế giới của các loài sinh vật quần tụ như cá, tôm, mực, rong, tảo, san hô, cua... Bên cạnh là một khu đất có nhiều cây cỏ thụ mà người dân thường gọi là khu “vườn thượng uyển”, đẹp đến mê hồn.

Động Thiên Cung là sự lựa chọn hoàn hảo cho du khách. Động Thiên Cung nằm ở phía bắc đảo Đầu Gỗ, cách cảng tàu du lịch 4km về phía nam. Hang này nằm ngay gần hang Đầu Gỗ, cửa hang ở trên độ cao 25m, rất nhỏ và hầu như không có lối lên, bên ngoài bị cây cối phủ kín, bên trong lòng hang rất tối. Vì vậy, mặc dù nằm rất gần bờ nhưng mãi đến năm 1993 thì những người làm du lịch của Hạ Long mới biết đến nó. Hang rộng, có nhiều cấp nhiều ngăn với vô vàn nhũ đá, măng đá mang những hình thù kỳ lạ. Đây là một hang động vào loại đẹp nhất ở Hạ Long mà con người biết tới. Hang rộng gần 10.000m² có cấu trúc rất phức tạp, gồm nhiều cấp, nhiều ngăn với các trần và bờ vách rất cao, rộng. Đặc biệt trong hang, ở đâu đâu ta cũng thấy vô vàn các khối nhũ, măng đá với các hình dáng kì lạ. Vì vậy, người ta đã hình dung ra cả một huyền thoại về cuộc tình và sự chia tay của Rồng bố, Rồng mẹ đã diễn ra trên vách đá hoặc nghĩ rằng đây là hình ảnh của các mê cung của Hoàng đế Ba Tư trong chuyện Nghìn lẻ một đêm.

Không thể kể xiết các điểm tham quan trên Vịnh Hạ Long cũng như miêu tả bằng lời vẻ đẹp của chúng. Phải đến Hạ Long, tận mắt chiêm ngưỡng tuyệt tác tạo hóa, hít căng lồng ngực gió biển trong lành, phảng phất đâu đây vị phong sương, muối biển mới có thể cảm nhận phần nào vẻ Hạ Long. Hạ Long là thế, đẹp muôn đời nay, luôn lôi cuốn, hấp dẫn con người khám phá, chinh phục. Quý khách đến với Vịnh Hạ Long không chỉ được trải nghiệm vẻ đẹp thiên nhiên kì thú mà còn được lựa chọn các tuyến tham quan trên Vịnh Hạ Long có lộ trình phù hợp với điều kiện và sở thích của mình. Lộ trình tham quan hay tuyến tham quan cũng là một yếu tố quan trọng tham gia vào hoạt động hướng dẫn du lịch tại các điểm tham quan trên Vịnh Hạ Long của du khách, cũng như hoạt động của hướng dẫn viên. Tuyến tham quan quyết định đến thời gian tham quan, ảnh hưởng đến sức khỏe, tâm lý của khách du lịch. Tùy vào mỗi tuyến tham quan mà hướng dẫn viên phải có những điều chỉnh thích hợp cho hoạt động hướng dẫn được hiệu quả. Một số tuyến tham quan trên Vịnh Hạ Long đã trở nên quen thuộc đối với du khách, thậm chí du khách đã có được một số thông tin về các điểm đến quen thuộc này. Có thể kể đến các tuyến tham quan tiêu biểu như:

- Tuyến tham quan: Cảng tàu du lịch Bãi Cháy - Động Thiên Cung - Hang Đầu Gỗ - Hòn Đình Hương - Hòn Gà Chọi (4 giờ)

- Tuyến tham quan: Cảng tàu du lịch Bãi Cháy - Động Thiên Cung - Hòn Đình Hương - Hòn Gà Chọi - Động Mê Cung - Hang Sừng Sốt - Đảo Ti Tốp (6 giờ)

- Tuyến tham quan: Cảng tàu du lịch Bãi Cháy - Động Thiên Cung - Làng chài Cửa Vạn - Hồ Ba Hầm (8 giờ)

- Tuyến tham quan: Cảng tàu du lịch Bãi Cháy - Bái tử Long - Ngọc Vũng - Quan Lạn (2 ngày 1 đêm)

Như đã trình bày ở trên, Vịnh Hạ Long có muôn vàn điểm tham quan hấp dẫn với rất nhiều tuyến tham quan khác nhau. Ở đây, trong phạm vi của đề tài, chúng tôi chỉ có điều kiện xét đến các tuyến tham quan chính trên Vịnh Hạ Long:

a. Tuyến tham quan: Cảng tàu du lịch Bãi Cháy - Động Thiên Cung - Hang Đầu Gỗ - Hòn Đình Hương - Hòn Gà Chọi (4 giờ)

Đây là tuyến tham quan phổ biến nhất và có nhiều du khách lựa chọn. Tuyến tham quan này phục vụ chung cho các đối tượng khách có nhu cầu tham quan và

hưởng thụ sản phẩm mang tính khái quát chung nhất về Vịnh Hạ Long và khách không có nhiều thời gian trong chuyến du lịch. Tuyến tham quan này kéo dài trong 4 giờ, trong đó việc đi trên tàu mất 1 giờ. Du khách có 3 giờ còn lại đi tham quan hai hang động đẹp hàng đầu ở Vịnh Hạ Long, đi ngang qua Hòn Gà Chọi để chiêm ngưỡng biểu tượng của Vịnh Hạ Long và chụp ảnh lưu niệm. Đây được cho là thời gian khá hợp lý cho du khách, tránh gây mệt mỏi khi tham gia tuyến tham quan. Du khách cũng có thể đặt bữa trưa trên tàu, trên đường về điểm xuất phát, du khách có thể vừa thưởng ngoạn cảnh đẹp, vừa thưởng thức những món ăn biển tươi ngon.

b. Tuyến tham quan: Cảng tàu du lịch Bãi Cháy - Động Thiên Cung - Hòn Đỉnh Hương - Hòn Gà Chọi - Động Mê Cung - Hang Sừng Sốt - Đảo Ti Tốp (6 giờ)

Tuyến tham quan này phù hợp với khách du lịch nước ngoài và khách du lịch có nhiều thời gian và thích sử dụng các dịch vụ du lịch mạo hiểm. Tuyến này bao gồm hoạt động tham quan hang động và tắm biển. Với thời gian tham quan ban ngày tối thiểu là 6 giờ cho tuyến (không kể thời gian tắm biển, leo núi và chèo thuyền), du khách có thể đi qua nhiều cảnh đẹp trên Vịnh. Du khách mất 3 giờ di chuyển bằng tàu trên Vịnh cho cả hai lượt đi và về. Điểm dừng chân lâu nhất là Đảo Ti Tốp, khoảng 30 - 60 phút, du khách sẽ được đắm mình trong làn nước trong xanh của Vịnh Hạ Long. Hiện nay, Đảo Ti Tốp đã mở rộng bãi tắm ra biển khoảng 45 - 50m thu hút rất nhiều lượt khách đến đảo. Du khách có thể tham gia các hoạt động khác như chơi bóng chuyền bãi biển, lướt ca nô, lái xe máy nước, mua quà lưu niệm...Hướng dẫn viên có thể giới thiệu thêm cho du khách về các đảo đá như hòn Đầu Người, hòn Con Rùa, hòn Con Cóc, hòn Thần Tài,...Bên cạnh đó, hướng dẫn viên cũng nên dành thời gian cho du khách suy ngẫm, tự cảm nhận giúp họ có tinh thần thoải mái khi đến các điểm tham quan tiếp theo.

c. Tuyến tham quan: Cảng tàu du lịch Bãi Cháy - Động Thiên Cung - Làng chài Cửa Vạn - Hồ Ba Hầm (8 giờ)

Hành trình này khá dài và phải di chuyển đến các điểm tham quan ở xa nhau nên có thể làm du khách cảm thấy mệt mỏi. Tuy nhiên, sự mệt mỏi sẽ được xua tan khi du khách đặt chân đến Làng chài Cửa Vạn, được chiêm ngưỡng bộ sưu tập biển, nghe giới thiệu về cuộc sống sông nước. Tuyến này có những sản phẩm du lịch như

ở các tuyến trước nhưng ở đây có thêm các sản phẩm du lịch gắn với văn hóa và khảo cổ. Đó là khách du lịch sẽ được biết đến các nét văn hóa của cư dân địa phương qua khu trưng bày của Trung tâm Bảo tồn Văn hóa Biển và tìm hiểu về văn hóa của cư dân Vịnh Hạ Long đương đại (Làng chài Cửa Vạn). Chuyến tham quan kéo dài 8 giờ với 4 giờ di chuyển bằng tàu. Như vậy, thời gian tham quan ở mỗi điểm là không nhiều, yêu cầu hướng dẫn viên cần cung cấp những thông tin chính và thú vị để du khách không cảm thấy căng thẳng trong suốt hành trình.

d. Tuyến tham quan: Cảng tàu du lịch Bãi Cháy - Bái Tử Long - Ngọc Vòng - Quan Lạn (2 ngày 1 đêm)

Tuyến tham quan này rất phù hợp những ai yêu thích khám phá, mạo hiểm. Du khách sẽ được đến tham quan ở những địa điểm thú vị nằm cách xa Vịnh Hạ Long, hứa hẹn mang đến nhiều điều mới mẻ hấp dẫn không kém gì khu vực di sản. Lộ trình tham quan kéo dài có thể sẽ làm du khách mệt mỏi, tốn nhiều công sức. Tuy nhiên, du khách sẽ được đền đáp bằng cảnh trời nước bao la, tuyệt mỹ của Vịnh Bái Tử Long. Điểm đến của hành trình này là một đảo đất với nhiều cây xanh, dân cư sống xa bờ mang tên Quan Lạn. Du khách sẽ có những trải nghiệm bất ngờ khi được nghỉ đêm trên đảo Quan Lạn và đón bình minh trên bãi tắm Ngọc Vòng - một trong những bãi tắm tuyệt đẹp ở đây. Điều đặc biệt trong tuyến tham quan này là hướng dẫn viên không tham gia cùng khách. Cho nên khi lựa chọn tuyến tham quan này, khách du lịch phải có sự thỏa thuận trước với hướng dẫn viên hoặc nhờ đến sự hướng dẫn của hướng dẫn viên khác tại các điểm tham quan trên. Điều đặc biệt ở tuyến tham quan này là du khách có thể lựa chọn đi bằng tàu du lịch hay đi bằng đường bộ. Nếu du khách di chuyển bằng đường bộ, đến thị trấn Cái Rồng (thuộc huyện đảo Vân Đồn) du khách phải đi tiếp bằng tàu thủy ở bến tàu Vân Đồn.

Các tuyến du lịch trên được xây dựng trên cơ sở nối các điểm tham quan, các sản phẩm có tính chất đặc thù của từng vùng trên Vịnh. Tại mỗi tuyến đều có điểm nhấn, điểm thu hút riêng, hành trình khép kín và hạn chế sự nhầm lẫn của du khách trong suốt hành trình. Đồng thời luôn tạo cảm giác khám phá, mong chờ một điểm mới trong hành trình tham quan.

Ngoài các tuyến tham quan được công bố chính thức như trên, du khách có thể thay đổi lịch trình hay điểm tham quan. Không có quy định nào yêu cầu khách bắt buộc phải đi theo đúng lộ trình tham quan của từng tuyến. Liên quan đến lộ trình tham quan của Vịnh Hạ Long chỉ có một số điểm được đón khách vào ban đêm theo các chương trình du lịch nghỉ đêm trên Vịnh. Hiện nay, du khách chỉ được phép nghỉ đêm tại khu đảo lớn Lờm Bò, Ti Tốp, Bò Hòn, hồ Ba Hàm và Cống Đỏ [25, 38].

Việc xây dựng các tuyến tham quan trên Vịnh Hạ Long (được công bố chính thức) là do Ban Quản lý Vịnh Hạ Long xây dựng dựa trên nguồn tài nguyên hiện có, các quy định quản lý và mức độ an toàn tại các điểm tham quan. Trước tháng 7 năm 2007, Ban quản lý Vịnh Hạ Long đã nhiều lần xây dựng một số tuyến tham quan trên Vịnh dựa vào vị trí địa lý, khu vực quản lý, khoảng cách giữa các điểm. Với cách phân chia tuyến tham quan như trên và sự không ép buộc về lộ trình tham quan, cơ chế thoáng trong việc quản lý và bán vé đã cho phép du khách được thoải mái, tự do lựa chọn và thay đổi điểm đến. Tuy nhiên, điều này cũng mang lại những bất cập lớn trong việc điều tiết khách tại các điểm đến, đặc biệt là trong giai đoạn chính vụ du lịch (từ tháng 5 đến tháng 9).

2.2.2. *Đội ngũ hướng dẫn viên du lịch*

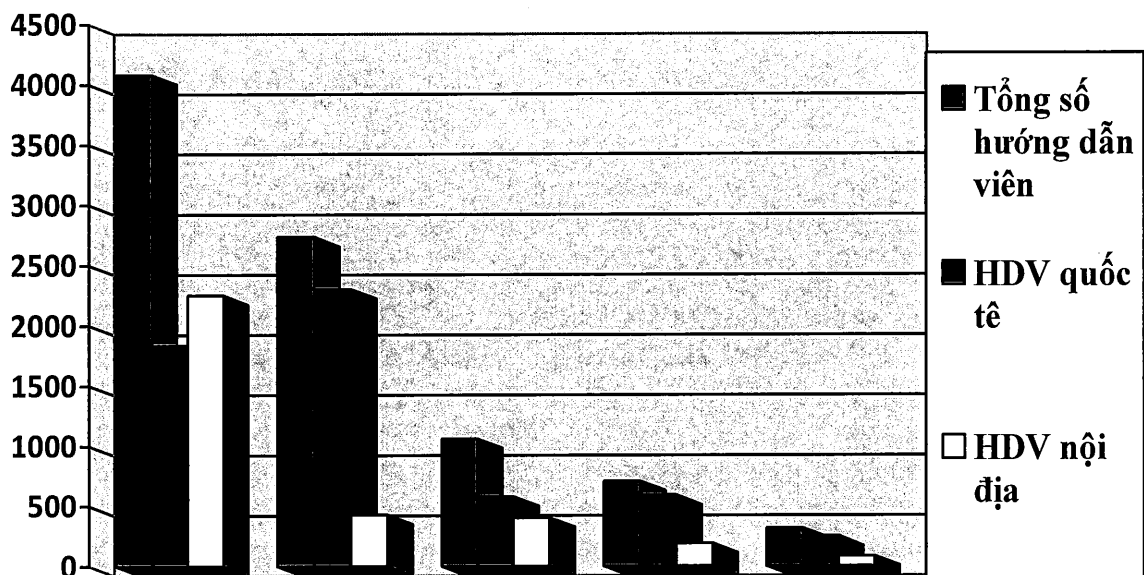
2.2.2.1. *Số lượng và cơ cấu hướng dẫn viên du lịch*

Theo số liệu thống kê của Tổng cục Du lịch, tổng số hướng dẫn viên du lịch trên toàn quốc hiện nay là 11840 hướng dẫn viên được cấp thẻ. Trong đó có 4809 thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa và 7031 thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế có thẻ sử dụng nhiều ngoại ngữ [59].

Là một trong những trung tâm du lịch lớn của cả nước, Tỉnh Quảng Ninh nói chung, Vịnh Hạ Long nói riêng giữ vị trí quan trọng trong tổng thể đội ngũ hướng dẫn viên của cả nước bởi nhu cầu hướng dẫn tham quan đến đây luôn tăng dần theo thời gian. Quảng Ninh đứng thứ 5 cả nước về số lượng hướng dẫn viên du lịch. Theo số liệu của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Ninh, tính đến thời điểm 01/12/2012 cả tỉnh có 315 hướng dẫn viên du lịch đủ tiêu chuẩn được cấp thẻ hành nghề, trong đó có 249 hướng dẫn viên quốc tế và 66 hướng dẫn viên nội địa. Số

lượng hướng dẫn viên sử dụng tiếng Anh là 47 người, tiếng Trung là 180 người, còn lại là các ngôn ngữ khác như Nga, Pháp... Các ngoại ngữ hiếm như tiếng Nhật, Hàn, Đức chưa có hướng dẫn viên nào được cấp thẻ. Hiện nay, số lượng hướng dẫn viên du lịch trên Vịnh Hạ Long là 50 hướng dẫn [44, 47]. Trong đó, tập trung ở 5 điểm chính là: Cảng tàu Du lịch Bãi Cháy, Động Thiên Cung, Hang Đầu Gỗ, Hang Sừng Sốt và Làng chài Cửa Vạn.

Đơn vị: Người



Biểu đồ 2.1. So sánh hướng dẫn viên Quảng Ninh với các trung tâm du lịch Việt Nam

(Nguồn Tổng cục Du lịch)

Từ biểu đồ trên có thể thấy, số lượng hướng dẫn viên Quảng Ninh chỉ bằng 12,9% so với lượng hướng dẫn viên của Thành phố Hồ Chí Minh (4081 người); 8,7% so với Hà Nội (2736 người); 3,3% so với Đà Nẵng (1060 người) và 22% so với Huế (704 người). Quả thật, Quảng Ninh còn khá khiêm tốn về số lượng hướng dẫn viên du lịch vốn là lực lượng nòng cốt của hoạt động hướng dẫn du lịch. Sự phát triển nguồn nhân lực phục vụ cho du lịch còn chưa tương xứng với sự phát triển du lịch của tỉnh. Đây là hồi chuông đáng báo động cho công tác đào tạo đội ngũ hướng dẫn viên cho Tỉnh Quảng Ninh nói chung và cho Vịnh Hạ Long nói riêng [28, 4].

Tại Quảng Ninh, công tác đào tạo chuyên ngành hướng dẫn viên trước đây là do trường Trung cấp đào tạo, sau này được nâng lên thành Trường Cao đẳng Văn hóa Nghệ thuật và Du lịch Hạ Long phụ trách. Với chức năng đào tạo cung ứng nguồn nhân lực chính của tỉnh, mỗi năm trường đào tạo 400 sinh viên chuyên ngành du lịch trong đó có gần 80 sinh viên chuyên ngành hướng dẫn viên du lịch. Song theo sự phản ánh giáo viên của trường cho biết, tỷ lệ sinh viên được đào tạo về hướng dẫn sau khi ra trường làm nghề hướng dẫn là tương đối thấp. Hiện nay, Quảng Ninh có 9 cơ sở đào tạo nghề du lịch, trong đó có 1 trường cao đẳng, 1 trung tâm bồi dưỡng tại chức Tỉnh và 7 cơ sở dạy nghề. Hàng năm các cơ sở này tuyển sinh và đào tạo được trên 2000 học viên có trình độ cao đẳng, trung cấp, sơ cấp nghề du lịch với nhiều chuyên ngành khác nhau trong đó có hướng dẫn viên du lịch [44, 74].

STT	Tên cơ sở
1	Trường Cao đẳng Văn hóa Nghệ thuật và Du lịch Hạ Long
2	Trung tâm đào tạo bồi dưỡng tại chức Tỉnh
3	Trung tâm giới thiệu việc làm Quảng Ninh
4	Trung tâm giới thiệu việc làm Liên đoàn lao động Tỉnh
5	Trung tâm giới thiệu việc làm Thanh niên Quảng Ninh
6	Trung tâm dạy nghề Tiên Long thuộc công ty cổ phần du lịch Hạ Long
7	Trung tâm dạy nghề thuộc công ty cổ phần du lịch Quảng Ninh
8	Trung tâm dạy nghề Hội liên hiệp phụ nữ Quảng Ninh
9	Trung tâm dạy nghề Lạc Việt

Bảng 2.1. Danh sách các cơ sở đào tạo du lịch ở Quảng Ninh

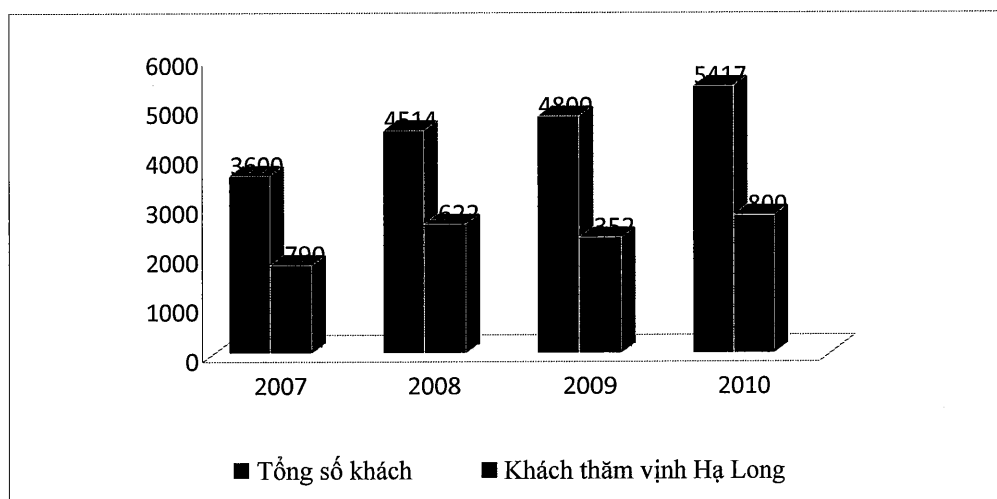
(Nguồn: Sở Lao động Thương binh và Xã hội - Cục Thống kê Quảng Ninh)

Tuy 9 cơ sở đào tạo du lịch trên cung cấp khá nhiều nhân lực cho du lịch nhưng vẫn chưa đáp ứng được tốc độ phát triển của du lịch địa phương. Theo số liệu cung cấp từ Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Ninh, hiện tại số thể hướng dẫn viên nội địa được cấp là 66 thể. Con số này phản ánh một thực trạng là đại đa số sinh viên được đào tạo về chuyên ngành hướng dẫn chưa thực sự yêu thích nghề hướng dẫn cho dù họ đã được đào tạo trong thời gian dài của hệ cao đẳng. Bởi vì rất nhiều lý do, như do áp lực nghề nghiệp, nghề hay phải di chuyển, không phù hợp với phụ nữ đã có gia đình...

Những năm gần đây hoạt động kinh doanh du lịch của Vịnh Hạ Long đạt kết quả rất cao. Những con số thống kê cho thấy, số lượng khách du lịch hàng năm tới Vịnh Hạ Long tăng lên đáng kể. Trong đó, lượng khách du lịch quốc tế đến thăm Vịnh Hạ Long chiếm 70% tổng số khách tham quan Vịnh và lượng khách lưu trú đêm trên Vịnh cũng đạt 60% tổng lượt khách tham quan năm 2007. Điều này chứng tỏ dịch vụ thăm Vịnh Hạ Long và nhu cầu tham quan đêm đang ngày càng được ưa chuộng [4, 2].

Như vậy, nếu tính đến số lượng hướng dẫn viên du lịch được cấp thẻ sẽ thấy tỉ lệ nghịch rất nhiều so với số lượng khách du lịch đến Hạ Long mỗi năm, đặc biệt là số lượng hướng dẫn viên được cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế còn rất khiêm tốn. Chưa kể đến là vào dịp cao điểm, các doanh nghiệp của địa phương luôn phải vất vả để tìm kiếm hướng dẫn viên phục vụ khách du lịch của mình. Điển hình là các công ty du lịch đón tàu biển như Sài Gòn Tourist, công ty Du lịch Tân Hồng. Mỗi khi tàu biển có thương hiệu lớn như Star Cruise hay Cosita... chuyên chở hàng nghìn lượt khách cập cảng tham quan Hạ Long là lúc các doanh nghiệp phải huy động hướng dẫn viên và đặc biệt khó khăn hơn cả vẫn là không có nguồn hướng dẫn viên ngoại ngữ hiếm như Hàn, Nhật, Ý, Hunggari, Lào, Thái, Bungari... Trong khi đó, lượng du khách đến tham quan Vịnh Hạ Long ngày càng tăng mạnh. Từ năm 1996 đến nay, số lượt khách đến Vịnh Hạ Long đã tăng trưởng đều đặn giữa các năm. Điều này tạo nên sức ép về số lượng hướng dẫn viên cần thiết cho du lịch ở Hạ Long.

Đơn vị: Người



Biểu đồ 2.2. Về tổng khách đến Quảng Ninh và khách tham quan Vịnh Hạ Long

(Nguồn: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Ninh)

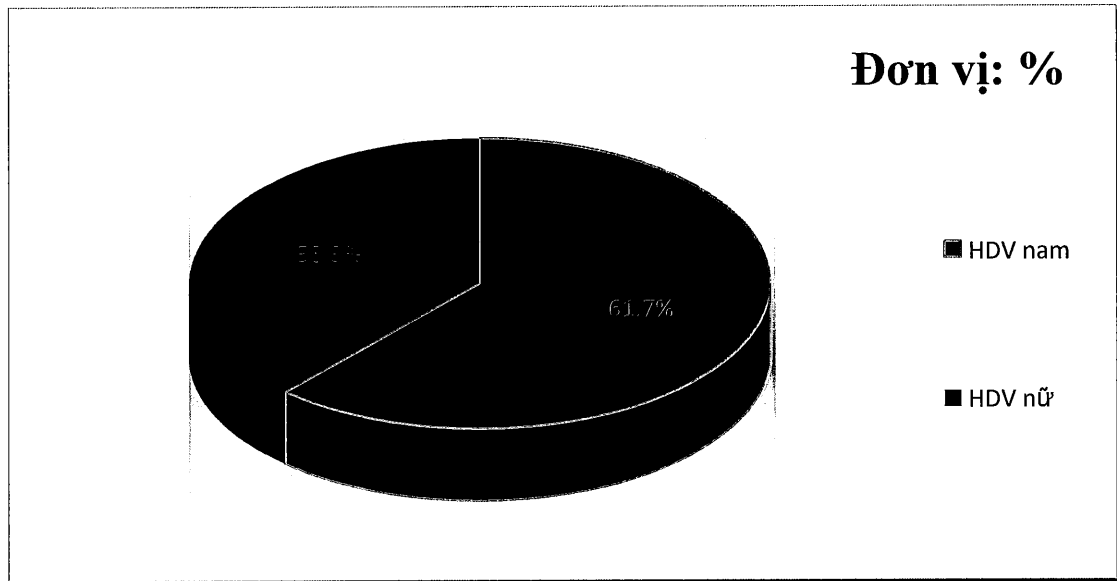
Có thể thấy, Vịnh Hạ Long là một điểm đến hấp dẫn khách du lịch khi đến với Quảng Ninh. Khách đến tham quan Vịnh Hạ Long thường chiếm hơn một nửa tổng số khách đến du lịch tại Quảng Ninh. Song song với việc thu hút khách du lịch đến Hạ Long, Quảng Ninh phải giải được bài toán hướng dẫn viên du lịch đang bỏ ngỏ. Sự thiếu hụt hướng dẫn viên du lịch mang đến nhiều hạn chế cho du lịch Quảng Ninh nói chung, du lịch Vịnh Hạ Long nói riêng.

Hiện nay, do còn tồn tại tình trạng không thể không có hướng dẫn cho khách nên một số doanh nghiệp cố tình sử dụng hướng dẫn viên chưa có thẻ. Điều này không chỉ vi phạm quy định Luật Du lịch mà còn tạo tiền lệ xấu cho hoạt động hướng dẫn. Thực trạng này đang tạo ra gánh nặng cho bản thân các doanh nghiệp, trong đó có trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước về du lịch và đặt ra các yêu cầu cấp thiết đào tạo bổ sung lượng hướng dẫn viên đáp ứng nhu cầu hướng dẫn trên địa bàn Tỉnh Quảng Ninh nói chung, Vịnh Hạ Long nói riêng.

Về cơ cấu hướng dẫn viên có thể thấy, số lượng hướng dẫn viên phần lớn ở độ tuổi còn trẻ, chủ yếu dao động trong độ tuổi từ 25 - 40 tuổi, chiếm tới 61 % tổng số lượng hướng dẫn viên, dưới 24 tuổi chiếm 18%, từ 41 - 50 tuổi chiếm 6%, trên 50 tuổi chiếm 5%. Điều này phù hợp với xu thế phát triển chung của ngành du lịch vốn là một ngành kinh tế năng động, đòi hỏi một đội ngũ lao động trẻ, năng động, có sức khỏe tốt. Sở dĩ do đặc thù công việc hướng dẫn phải luân phiên giữa các địa điểm khác nhau, khoảng một tháng cơ quan sẽ sắp xếp lại công tác cho hướng dẫn viên. Do đó, đội ngũ hướng dẫn viên trẻ tuổi sẽ dễ dàng thích nghi hơn với điều kiện nơi làm việc liên tục thay đổi. Ngoài ra, số lượng hướng dẫn viên ở độ tuổi trung bình chiếm 18%. Đây là tỉ lệ khá cao, tạo ra môi trường làm việc có tính cạnh tranh và tiếp thu học hỏi giữa những hướng dẫn viên với nhau.

Các năm về trước, do chính sách ưu tiên đối tượng hướng dẫn viên là nữ của Ban Quản lý Vịnh Hạ Long mà tỷ lệ nữ giới vượt trội hơn so với nam giới. Tuy nhiên, theo số liệu thống kê mới đây, hướng dẫn viên nam tăng lên đáng kể, vượt lên số lượng hướng dẫn viên là nữ, chiếm 61,7%. Trong tổng số hướng dẫn viên đã được cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch thì hướng dẫn viên nữ chỉ chiếm 38,3%. Như vậy, số lượng hướng dẫn viên nam tuy không cao bằng số lượng hướng dẫn viên nữ

nhưng lại có trình độ chuyên môn cao hơn. Điều này được thể hiện qua việc hướng dẫn viên nam chiếm ưu thế trong việc được cấp thẻ hướng dẫn so với hướng dẫn viên nữ.



Biểu đồ 2.3. Phân loại Hướng dẫn viên theo giới tính

(Nguồn: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Ninh)

Tỷ lệ hướng dẫn viên nữ cao cũng có những hạn chế nhất định do thiên chức của người phụ nữ trong gia đình dẫn đến tình trạng mất cân đối và ảnh hưởng đến hiệu quả công việc. Do đó, sự tăng nhanh của số lượng hướng dẫn viên nam là một tín hiệu đáng mừng cho du lịch Hạ Long.

2.2.2.2. Về chất lượng hướng dẫn viên du lịch

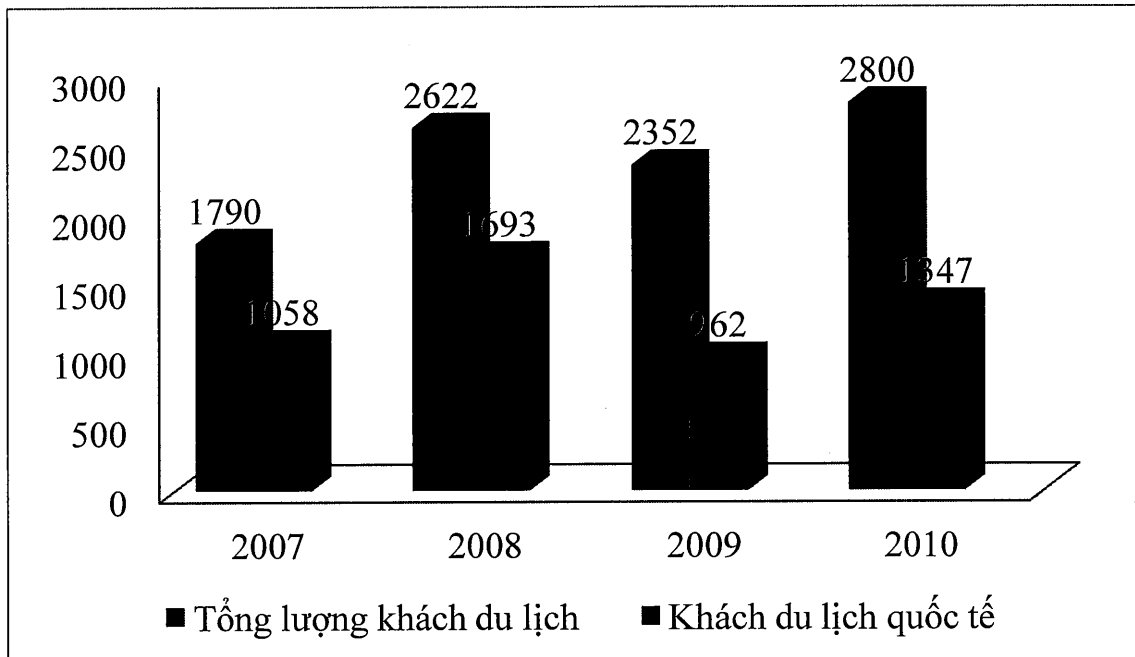
Theo Luật Du lịch quy định, hướng dẫn viên du lịch quốc tế ít nhất phải tốt nghiệp đại học bất kể chuyên ngành nào. Nếu không phải chuyên ngành hướng dẫn du lịch thì phải học qua khóa học về đào tạo nghiệp vụ du lịch và phải có chứng chỉ nghiệp vụ về hướng dẫn du lịch do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp. Ngoài ra, thẻ hướng dẫn viên du lịch phải có thời hạn là 3 năm trong phạm vi toàn quốc [36, 106]. Quy định này phần nào giúp phát triển nhanh chóng và đa dạng đội ngũ hướng dẫn viên. Trình độ đào tạo của hướng dẫn viên của địa phương ở mức khá cao, tỷ lệ đại học chiếm tới 56%, trong đó phần lớn là cử nhân và có duy nhất một thạc sĩ văn hóa. Cụ thể là: Đại học (56%), Trung cấp (30%), Tại chức (8%), Cao

đăng (6%). Các tỷ lệ khá chênh lệch đã phản ánh sự không đồng đều trong trình độ của các hướng dẫn viên du lịch.

Trước thực tế này, Tỉnh Quảng Ninh đã chủ động phối hợp với các cơ sở đào tạo là các trường đại học như Trường đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Viện Đại học Mở Hà Nội... mở các khóa đào tạo về nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, kỹ năng thực hành nghề hướng dẫn... nhằm trang bị cho hướng dẫn viên kiến thức chuẩn, chuyên nghiệp vững bước vào nghề. Bên cạnh đó, ngành du lịch Quảng Ninh còn tranh thủ sự hỗ trợ về đào tạo hướng dẫn viên của Trung ương và các nước có quan hệ hợp tác phát triển du lịch với tỉnh. Hàng năm, tỉnh đều cử các học viên là hướng dẫn viên tham dự các lớp bồi dưỡng ngắn hạn do Tổng cục Du lịch tổ chức hoặc cử sang Tỉnh Quảng Tây Trung Quốc) tham gia lớp đào tạo phát triển kỹ năng nghề hướng dẫn viên du lịch.

Ở Vịnh Hạ Long. Ban Quản lý Vịnh Hạ Long thường xuyên tổ chức các đợt kiểm tra định kỳ đối với hướng dẫn viên, chủ yếu là kiểm tra về mặt kiến thức. Hoạt động này giúp cho hướng dẫn viên hệ thống hóa kiến thức, duy trì vốn kiến thức của mình và bổ sung các kiến thức mới. Tuy nhiên, tỷ lệ hướng dẫn viên dày dặn kinh nghiệm chiếm tỉ trọng nhỏ (chỉ 14%) cũng là một cản trở khá lớn cho hoạt động hướng dẫn du lịch trên Vịnh.

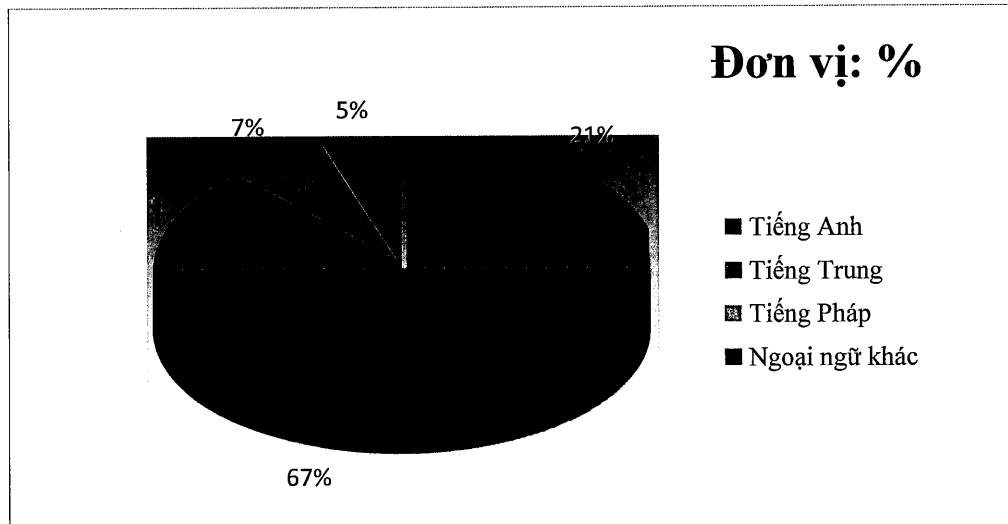
Thời gian qua, do khách du lịch đến Hạ Long tăng nhanh, đặc biệt là khách từ những thị trường như Trung Quốc, Hàn Quốc trong khi số lượng hướng dẫn viên du lịch đủ tiêu chuẩn để được cấp thẻ hành nghề lại tăng rất chậm, không đủ đáp ứng nhu cầu. Trước năm 2008, để phần nào giảm bớt những áp lực về mặt cân bằng cung cầu trong lĩnh vực này, Tổng cục Du lịch đã chủ trương “mở” ban hành thẻ hướng dẫn viên tạm thời, theo đó hạ thấp một số tiêu chuẩn nghiệp vụ đối với một số đối tượng như: biết những ngoại ngữ “hiếm” ngoài tiếng Anh và tiếng Pháp, có kinh nghiệm hướng dẫn để tạo điều kiện cho hướng dẫn viên hành nghề... Số lượng khách quốc tế đến Vịnh Hạ Long chiếm số lượng rất cao, vì vậy yêu cầu trình độ ngoại ngữ của hướng dẫn viên cũng đòi hỏi cao hơn.



Biểu đồ 2.4. Về khách quốc tế thăm Vịnh Hạ Long từ 2007 - 2010

(Nguồn: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Ninh)

Hướng dẫn viên là người đầu tiên tiếp xúc trực tiếp với khách du lịch, giới thiệu với khách về văn hóa, lịch sử, đất nước, con người của vùng điểm đến. Chính hướng dẫn viên sẽ là người giúp khách du lịch đạt độ hài lòng đến mức tối đa. Do đó, hướng dẫn viên rất cần giỏi về nghiệp vụ du lịch. Rõ ràng sự đóng góp của đội ngũ hướng dẫn viên du lịch đối với sự nghiệp phát triển du lịch là không nhỏ. Tuy nhiên, do các điều kiện khách quan và chủ quan, đội ngũ hướng dẫn viên hiện nay không chỉ thiếu lượng mà còn thiếu cả chất.



Biểu đồ 2.5. Phân loại Hướng dẫn viên du lịch Quảng Ninh theo ngoại ngữ

(Nguồn: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Ninh)

Trong hoạt động du lịch, bên cạnh kiến thức, chuyên môn, nghiệp vụ thì ngoại ngữ là yêu cầu không thể thiếu để nâng cao chất lượng hướng dẫn viên du lịch. Theo số liệu do Ban Quản lý Vịnh Hạ Long cung cấp thì số lượng hướng dẫn viên biết ngoại ngữ là tiếng Trung chiếm đa số tới 67%, tiếng Anh đứng ở vị trí thứ hai với 21%, tiếng Pháp là 7% và các ngoại ngữ khác là 5%. Trình độ hướng dẫn viên biết hai ngoại ngữ trở lên chiếm tỷ lệ rất nhỏ chỉ 6%. Những hướng dẫn viên biết tiếng Nhật, tiếng Hàn, tiếng Thái hầu như rất hiếm trong các năm qua. Đây là một bất cập lớn khi ngành du lịch Quảng Ninh đang xây dựng chiến lược thu hút nguồn khách có khả năng chi trả cao từ Nhật Bản, Hàn Quốc và các quốc gia khác.

Hiện nay, chương trình đào tạo hướng dẫn viên du lịch của phần lớn các cơ sở đào tạo chưa dành nhiều thời lượng cho ngoại ngữ nên những người được đào tạo một cách bài bản về nghiệp vụ hướng dẫn lại bị hạn chế về khả năng ngoại ngữ. Điều này ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng dịch vụ du lịch. Cần phải có yêu cầu về ngoại ngữ đối với các đối tượng đại học các chuyên ngành khác ngoại ngữ có nguyện vọng và nhu cầu trở thành hướng dẫn viên du lịch, đặc biệt là dịch vụ hướng dẫn cho khách nước ngoài. Một thực trạng đang diễn ra đó là, những người có chứng chỉ ngoại ngữ chuyên ngành du lịch còn phần nào hạn chế so với yêu cầu ngôn ngữ của một hướng dẫn viên, Chính vì lý do này mà một bộ phận hướng dẫn

viên đã khiến khách phải phàn nàn do khả năng ngôn ngữ hạn chế nên không đáp ứng được nhu cầu thông tin cho khách. Ngoài ra, có khá nhiều hướng dẫn viên chỉ nói được thành thạo mà không biết viết chữ (như tiếng Trung) nên nhiều khi cũng gây bất lợi trong quá trình dẫn khách khi xảy ra các vấn đề xử lý văn bản, giấy tờ có liên quan đến việc khiếu nại của khách du lịch.

Trên thực tế, khách nước ngoài khi đến tham quan Vịnh Hạ Long, họ thường đi theo lộ trình của công ty du lịch do công ty du lịch đặt tour trước. Do đó họ luôn có hướng dẫn viên đi cùng trong hành trình của mình. Các hướng dẫn viên của Ban Quản lý Vịnh Hạ Long chỉ đóng vai trò nhỏ như giới thiệu sách, ấn phẩm về Hạ Long cho khách nước ngoài. Hiện nay, Ban Quản lý Vịnh Hạ Long vẫn tạo điều kiện để các hướng dẫn viên tham gia lớp Đại học tại chức ngoại ngữ nhằm nâng cao trình độ ngoại ngữ cho hướng dẫn viên trước nhu cầu về ngoại ngữ ngày càng cao của khách quốc tế.

Một trong những đặc trưng chính của hoạt động hướng dẫn du lịch, cụ thể là hướng dẫn viên du lịch là yêu cầu phải có kỹ năng giao tiếp tốt. Theo số liệu điều tra đánh giá của khách du lịch về khả năng ngôn ngữ của hướng dẫn viên ở các điểm tham quan trên Vịnh Hạ Long (Đạt 17,07%, Tốt: 34,14%, Bình thường: 32,92% và Kém: 15,85%) [38, 10 - 11]. Nhìn vào các số liệu trên có thể thấy khả năng ngôn ngữ của hướng dẫn viên du lịch tại Hạ Long ở mức trung bình.

Ngoài những yêu cầu về chất lượng trình độ, kinh nghiệm, cũng giống như bao ngành nghề khác, trong hoạt động hướng dẫn du lịch, các hướng dẫn viên cũng phải đáp ứng tốt về mặt phẩm chất nghề nghiệp. Đó là về tư thế, tác phong, phong cách giao tiếp, thái độ phục vụ khách, lòng yêu nghề, sự nhiệt tình, tâm huyết đều rất quan trọng, quyết định rất lớn đến chất lượng hướng dẫn du lịch. Có thể thấy, bồi dưỡng chất lượng hướng dẫn viên du lịch ở Hạ Long tuy đã được quan tâm, đầu tư song nhìn chung vẫn chuyển biến chậm chưa theo kịp tốc độ phát triển của ngành Du lịch Quảng Ninh nói chung, du lịch Hạ Long nói riêng.

2.2.2.3. Thu nhập của hướng dẫn viên du lịch và điều kiện làm việc

Tuy là một nghề khá vất vả nhưng với mức lương khá cao, hướng dẫn viên du lịch luôn là ngành nghề “hot”. Thu nhập của hướng dẫn viên du lịch ở đây được

hiều là tiền lương cứng, tiền thưởng của cơ quan, tiền bồi dưỡng của khách và tiền trích lại phần trăm từ các dịch vụ du lịch mà khách du lịch sử dụng. Trong những năm trở lại đây, thu nhập bình quân của hướng dẫn viên du lịch suốt tuyến đạt mức trên 5 triệu Việt Nam đồng (VNĐ) /một tháng chiếm 24,17%; mức từ 5 - 10 triệu VNĐ chiếm 55,83%; mức trên 10 triệu VNĐ chiếm 20%. Nếu dẫn đoàn khách đông hơn, thu nhập có thể cao hơn các con số trên. Các con số này có thể dao động trong từng thời vụ du lịch khác nhau và còn có sự thay đổi trong tương lai.

Với số tiền lương chỉ vừa vặn mức chi tiêu khi sống ở Hạ Long (là nơi có chi phí sinh hoạt khá cao), cùng với áp lực phải có thu nhập cao để bù đắp sự vất vả của nghề nên muốn có thu nhập tốt bắt buộc hướng dẫn viên phải lặn xả, vất vả với công việc. Đây cũng là nguyên nhân dẫn đến các hành động bất chấp các quy định của nhà nước về nghề như mang theo thuốc lá, cà phê... để bán cho khách hay móc ngoặc với các điểm bán hàng để nâng giá cao, chia tiền hoa hồng... bỏ qua sự phàn nàn, thất vọng của khách du lịch. Thực tế này đã phần nào phản ánh bản chất là điều kiện làm việc của hướng dẫn viên còn thấp, thiếu sự bảo vệ quyền lợi chính đáng từ chế độ lương, thưởng, bảo hiểm xã hội, thu hút nhân tài... Điều này còn xuất phát từ chính sách đánh giá, khen thưởng nhân viên còn hình thức, chưa tiến hành thường xuyên và đồng đều. Mặc dù Sở Du lịch và Ban Quản lý Vịnh Hạ Long đã có tiến hành các hình thức khen thưởng nhưng chỉ vào thời điểm cuối năm. Việc đánh giá hướng dẫn viên chủ yếu dựa trên quan điểm chủ quan của người lãnh đạo, còn chưa quan tâm nhiều đến việc đánh giá, bỏ phiếu từ toàn thể cán bộ nhân viên trong cơ quan hay ý kiến phản hồi từ phía khách du lịch.

Về chế độ nghỉ, hướng dẫn viên ở các điểm tham quan trên Vịnh Hạ Long được nghỉ 8 ngày/tháng, được hưởng nguyên lương (không nhất thiết là ngày thứ 7, chủ nhật). Đối với những hướng dẫn viên nữ, trong thời kì sinh nở được nghỉ 4 tháng và hưởng mức tiền lương theo quy định.

2.2.3. Chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch

Trong bất kì hoàn cảnh nào thì yếu tố con người cũng luôn được đặt lên hàng đầu. Do tính chất trực tiếp hướng dẫn du lịch nên hướng dẫn viên du lịch là nhân tố đóng vai trò quyết định. Tuy nhiên, bên cạnh vai trò của hướng dẫn viên du lịch, các

yếu tố khác như chất lượng bài thuyết minh, lộ trình tham quan, các phương tiện tham quan... cũng đóng vai trò không nhỏ vào chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch ở các điểm tham quan trên Vịnh.

2.2.3.1. Chất lượng bài thuyết minh

Thuyết minh di sản là một quá trình làm cho mọi người hiểu được giá trị, ý nghĩa của di sản. Thuyết minh là một hoạt động quan trọng trong quản lý du lịch di sản như ở Vịnh Hạ Long. Vì nó là công cụ để cung cấp thông tin cho khách du lịch về nguồn di sản. Khi đến tham quan bất kì một địa điểm du lịch nào du khách cũng cần được nghe thuyết minh về địa điểm du lịch đó để hiểu và cảm nhận giá trị của danh lam, di sản, di tích ở đó. Nói cách khác, *thuyết minh di sản là một quá trình cung cấp thông tin qua lại giữa người tham quan và nơi tham quan; giữa công chúng và nguồn di sản, trong đó hướng dẫn viên là người hỗ trợ chính cho quá trình này*. Thuyết minh di sản đòi hỏi phải bản đồ hóa tất cả các nguồn di sản và sau đó tổng hợp thành thông tin để đồng đảo mọi người có thể tiếp nhận. Chính vì vậy, bài thuyết minh của hướng dẫn viên du lịch chính là kênh thông tin giúp khách du lịch tiếp cận điểm tham quan đó. Khả năng tổng hợp thông tin, bản đồ hóa thông tin giúp khách du lịch dễ hiểu phụ thuộc hoàn toàn vào trình độ, kinh nghiệm của người hướng dẫn viên. Bài thuyết minh của hướng dẫn viên sẽ làm cho di sản trở nên hấp dẫn và tăng ý thức bảo tồn của khách cũng như cộng đồng địa phương. Tất cả các bài thuyết minh trên các tuyến và các điểm tham quan ở Vịnh Hạ Long đều do hướng dẫn viên chủ động biên soạn dựa trên thông tin từ các tài liệu, sách báo, ấn phẩm của Ban Quản lý Vịnh Hạ Long. Muốn đánh giá chất lượng một bài thuyết minh cần tập trung vào các tiêu chí cơ bản như sau:

a. Lượng thông tin truyền đạt và độ chính xác

Vịnh Hạ Long mang trong mình vô vàn giá trị về thẩm mỹ, địa chất, địa mạo, sinh học, văn hóa... Tuy nhiên, trong thời lượng tham quan của khách du lịch, hướng dẫn viên không thể giới thiệu chi tiết hết toàn bộ các giá trị của Vịnh Hạ Long mà phải có sự chọn lọc, nhấn mạnh vào các thông tin phù hợp, cần thiết với khách du lịch. Đó là các thông tin giới thiệu tổng quan về Vịnh Hạ Long và vẻ đẹp hấp dẫn tại các điểm tham quan hang động. Nhìn chung, nội dung thuyết minh

hướng tới giới thiệu về cảnh đẹp nhiều hơn các thông tin mang tính khoa học. Đối với du khách muốn tìm hiểu nghiên cứu về Vịnh Hạ Long thì cần nhiều thông tin khoa học.

Mặt khác còn tùy thuộc vào thời gian và nhu cầu của khách mà hướng dẫn viên sẽ lựa chọn những thông tin để giới thiệu. Nếu thời gian tham quan dài, lượng thông tin cung cấp sẽ đầy đủ hơn, ngược lại nếu thời gian tham quan ngắn thì bài thuyết minh cũng ngắn gọn hơn. Thuyết minh về Vịnh Hạ Long không chỉ bù đắp thông tin thiếu hụt do không được tham quan trực tiếp mà còn làm tăng giá trị của Vịnh Hạ Long, giúp du khách hiểu hơn về Hạ Long. Hướng dẫn viên du lịch cũng có trách nhiệm đảm bảo việc giữ gìn các giá trị chứa đựng trong tài nguyên và tạo tối đa khả năng tiếp cận của khách đối với Di sản Thiên nhiên Thế giới Vịnh Hạ Long. Trên thực tế, rất nhiều khách du lịch không quan tâm đến bài thuyết minh hoặc yêu cầu hướng dẫn viên không cần thuyết minh về các điểm du lịch để họ có thể tập trung vào các hoạt động khác như chụp ảnh, ngắm cảnh, nói chuyện, ăn uống... Ngoài ra, lượng thông tin mà hướng dẫn viên cung cấp không nhiều hơn thông tin ở các tờ gấp và sách hướng dẫn du lịch Vịnh Hạ Long (được bán và phát miễn phí ở các quầy lưu niệm). Điều này dễ gây cảm giác nhàm chán cho du khách khi nghe hướng dẫn viên thuyết trình.

Bên cạnh việc đưa ra lượng thông tin truyền đạt phù hợp cho du khách, hướng dẫn viên còn phải lưu tâm đến độ chính xác của các thông tin đó. Trong bài thuyết minh của mình, hướng dẫn viên phải sử dụng các thông tin chính thống từ các tài liệu do Ban Quản lý Vịnh Hạ Long cung cấp, đã được phát hành rộng rãi thành các ấn phẩm phổ biến để tránh những sai sót về thông tin, mang đến sự hiểu biết lệch lạc hoặc nhầm lẫn của du khách về Vịnh Hạ Long. Do đó các bài thuyết minh của hướng dẫn viên du lịch trên Vịnh Hạ Long có thể khác nhau về hình thức thể hiện nhưng đều nhất quán về thông tin cơ bản, tránh trường hợp trước một đối tượng tham quan lại có những lời giới thiệu khác nhau.

Độ chính xác ở đây được hiểu là hướng dẫn viên du lịch phải đưa ra các con số nguồn gốc của các sự kiện lịch sử. Đối với các thông tin chưa được xác định rõ ràng, hướng dẫn viên phải chọn cách cung cấp thông tin và không đi sâu vào vấn đề.

Ban Quản lý Vịnh Hạ Long luôn tổ chức các kì kiểm tra hướng dẫn viên định kì, các lỗi về độ chính xác bài thuyết minh sẽ được kiểm tra, phát hiện và sửa chữa kịp thời.

Đối với các thông tin mang tính chất khoa học liên quan đến sự hình thành của Vịnh Hạ Long qua các thời kì, sự hình thành của măng đá, nhũ đá, hang động... hướng dẫn viên phải nhớ chính xác, tránh trường hợp bị khách hỏi “vặn” lại. Riêng với phần thuyết minh về các huyền thoại, truyền thuyết về Vịnh Hạ Long, mỗi hướng dẫn viên có sự chọn lựa và lý giải của riêng mình để tăng sức hấp dẫn của lời thuyết minh.

b. Mức độ thuyết phục và mức độ hấp dẫn

Bài thuyết minh về Vịnh Hạ Long không chỉ yêu cầu sức thuyết phục mà còn phải hấp dẫn khách du lịch. Một bài thuyết minh có thuyết phục và hấp dẫn du khách hay không hoàn toàn phụ thuộc vào khả năng thuyết trình, khả năng ngôn ngữ, biểu cảm, sự khéo léo của hướng dẫn viên.

Một bài thuyết minh thường kéo dài 40 - 50 phút. Điều này đặt ra câu hỏi “hướng dẫn viên phải làm gì để thu hút sự chú ý của khách?”. Hướng dẫn viên phải vô cùng linh hoạt, tạo sức hút với du khách. Trên thực tế, hướng dẫn viên ở Vịnh Hạ Long thường dùng rất nhiều lời ngợi ca, câu thơ đẹp, bài hát hay để dẫn dắt, giới thiệu và tạo sức truyền cảm đến du khách. Khi thuyết minh, hầu hết hướng dẫn viên đều sử dụng thêm hiệu ứng của loa đài để tăng thêm sức hấp dẫn. Trong trường hợp khách du lịch đông, việc sử dụng loa đài lại dẫn đến sự phân tán của khách sang đoàn khác. Các điểm tham quan hang động thường được chia ra thành các điểm tham quan nhỏ hơn, do đó để tạo sự liên tục cho lời thuyết minh và kích thích trí tò mò của du khách, hướng dẫn viên phải đưa ra lời chào mời và những chi tiết thú vị để thu hút khách.

Vịnh Hạ Long là đối tượng tham quan tự nhiên nên khi thuyết trình hướng dẫn viên phải chọn vị trí thích hợp để du khách vừa có thể nhìn bao quát và quan sát được kỹ càng, kết hợp với việc sử dụng bút tia laze để du khách có thể dễ dàng tưởng tượng khi giới thiệu về các nhũ đá, măng đá.

Mức độ hấp dẫn của một bài thuyết trình còn phụ thuộc vào sự hấp dẫn của điểm tham quan. Vịnh Hạ Long có vô vàn điểm tham quan hấp dẫn với những nét

riêng biệt. Hiểu được vẻ đẹp kì bí của các điểm tham quan, hướng dẫn viên du lịch trên Vịnh Hạ Long đã vận dụng trí tưởng tượng làm sống dậy những mảng đá, nhũ đá, cột đá vốn là vật vô tri... Ở mỗi điểm tham quan lại có những câu chuyện hấp dẫn du khách theo cách riêng. Nếu du khách đang đắm chìm trong câu chuyện huyền thoại về cung điện của vua Rồng ở Động Thiên Cung thì đến Hang Đầu Gỗ lại càng ngạc nhiên bởi yếu tố lịch sử về cuộc đấu tranh chống giặc ngoại xâm như đang được tái hiện. Đến với Hang Sừng Sốt là một câu chuyện lý thú giải thích cái tên “Sừng Sốt” và một câu chuyện dài về truyền thuyết vua Thủy Tề.

2.2.3.2. Phương tiện tham quan

a. Số lượng

Số lượng tàu du lịch trên Vịnh Hạ Long ngày càng tăng. Tính đến tháng 7/2006, số tàu đã là 229, trong đó có hơn 80 tàu được cấp giấy phép lưu trú qua đêm, số ghế là 20.350 và 1.460 phòng ngủ với 2.930 giường. Hiện nay, Vịnh Hạ Long cũng đã có tàu 5 sao phục vụ khách du lịch. Có thể chia các loại tàu dựa vào kích thước như sau [13, 18]:

- Tàu gỗ 10 - 15 chỗ: tàu nhỏ, chạy chậm khoảng 8 - 13 km/h. Vào những ngày sóng mạnh tàu có thể bị lắc, không phù hợp với những du khách bị say sóng. Với những đoàn khách không muốn đi ghép đoàn thì loại tàu này là sự lựa chọn hoàn hảo.

- Tàu gỗ 15 - 20 chỗ: tàu rộng hơn và có thể leo lên mũi tàu để ngắm cảnh.

- Tàu gỗ 25 - 35 chỗ: tàu trung bình, có chỗ ngồi bên trên mũi và có một số giường nhỏ bên dưới gầm tàu.

- Tàu gỗ 35 - 60 chỗ: ngay bên trong tàu có buồng có cửa kính cho khách tránh khỏi gió mưa, dưới hầm tàu có giường. Tốc độ trung bình là 12 - 15 km/h. Trên mũi tàu có mái che, có ghế ngồi.

- Tàu thép 60 - 70 chỗ: đây là loại tàu chuyên dụng được sửa lại làm tàu du lịch, phục vụ chở nhân viên của cơ quan và một số ít để chở khách du lịch.

- Ca nô cao tốc: loại tàu nhỏ có 10 - 15 chỗ, chạy tốc độ cao khoảng 40 km/h, có thể thuê tàu này tại Bến Đuan, Hòn Gai hoặc Khu Du lịch Hoàng Gia với giá từ 300.000 - 500.000VNĐ cho một giờ chạy, không tính thời gian đỗ lại các đảo.

Về tuổi tàu, năm khai thác thì nhóm có tuổi khai thác trên 10 năm (đóng từ năm 1991 đến năm 1997) có 19 tàu, chiếm 3,6%; nhóm có tuổi khai thác từ 10 năm đến 6 năm (đóng từ năm 1991 - 2003) có 138 tàu, chiếm 26,64%. Nhóm có tuổi khai thác dưới 6 năm có hơn 280 tàu, chiếm 54,05%. Nhóm cải hoán, nâng cấp (tàu có độ tuổi khai thác trên 10 năm, đã được cải tạo, nâng cấp các thiết bị) 81 tàu, chiếm 15,6%.

Số lượng tàu như trên có công suất phục vụ khoảng 6000 người. Giá thuê tàu được tính theo giờ hoặc tính theo qui mô chất lượng của từng hạng tàu. Giá dịch vụ vận chuyển khách tham quan đối với tàu đạt tiêu chuẩn quy định như sau:

* Giá dịch vụ vận chuyển khách tham quan theo hợp đồng chuyến:

- Đủ tiêu chuẩn có giá 250.000đ/giờ/tàu - 300.000đ/giờ/tàu.
- Tàu hạng 4 có giá 300.000đ/giờ/tàu - 400.000đ/giờ/tàu.
- Tàu hạng 3 có giá 400.000đ/giờ/tàu - 500.000đ/giờ/tàu.
- Tàu hạng 2 có giá 500.000đ/giờ/tàu - 600.000đ/giờ/tàu.

Những ngày cao điểm: thứ bảy, chủ nhật, ngày lễ hội, mùa du lịch (mùa nghỉ hè...) tăng không quá 30% so với mức giá trên, nhưng phải niêm yết công khai trên tàu và trên phương tiện thông tin truyền thông của bến tàu khách.

* Giá vé cho hành khách đi lẻ cả đi và về (đồng hạng cho tất cả các loại tàu):

- Vé tuyến 1 (Cảng tàu - Công viên Vạn Cảnh): 100.000đ/khách.
- Vé tuyến 2 (Cảng tàu - Công viên các hang động): 150.000 đồng/khách.
- Vé tuyến 3 (Cảng tàu - Trung tâm Bảo tồn Văn hóa Biển): 300.000 đồng/khách.

- Vé tuyến 4 (Cảng tàu - Trung tâm giải trí biển): 300.000 đồng/khách.

- Vé tuyến 5 (Cảng tàu - Bến Gia Luận): 300.000 đồng/khách.

Những ngày cao điểm: thứ bảy, chủ nhật, ngày lễ hội, mùa du lịch (mùa nghỉ hè...) giá vé khách lẻ không tăng, giữ nguyên mức giá trên.

Giá dịch vụ lưu trú khách tham quan du lịch trên Vịnh Hạ Long đối với tàu đạt tiêu chuẩn quy định bao gồm trọn gói ăn nghỉ (tính theo số lượng khách thực tế):

- Tàu hạng 4 có giá từ 700.000đ đến dưới 1.200.000đ/24giờ/01khách.
- Tàu hạng 3 có giá từ 1.200.000đ đến dưới 2.000.000đ/24giờ/01 khách.

- Tàu hạng 2 có giá từ 2.000.000đ đến dưới 3.500.000đ/24giờ/01 khách.
- Tàu hạng 1 có giá từ 5.000.000đ/24giờ/01 khách.

Giá dịch vụ tính theo hợp đồng không bao gồm tiền ăn uống và các dịch vụ khác đối với tàu hạng 4 có giá từ 4.000.000đ/chuyến đến 6.000.000đ/chuyến.

b. Chất lượng

Theo quy định của Quyết định 716, Hội đồng thẩm định tàu Du lịch đã tổ chức thẩm định và đánh giá chất lượng tàu theo các nguyên tắc, tiêu chí (về tuổi tàu, năm khai thác, tiện nghi, trang thiết bị và chất lượng của tàu du lịch). Kết quả thẩm định năm 2010 như sau: 83 tàu đạt tiêu chuẩn hạng nhất chiếm 16,02%; 123 tàu đạt tiêu chuẩn hạng hai, 97 tàu đạt tiêu chuẩn hạng ba chiếm 23,75%; 185 tàu đạt tiêu chuẩn tối thiểu chiếm 35,71%; 30 tàu đang sửa chữa, chưa thẩm định. Đánh giá chung về tàu tham quan trên Vịnh Hạ Long chia làm hai loại: tàu loại 1 (chuyên chở khách du lịch tham quan hang động) và tàu loại 2 (tàu nghỉ đêm, có xếp sao, cao nhất là 5 sao) [44, 36].

Nhìn chung, đội tàu du lịch khá hiện đại, chất lượng cao với những nhân viên được đào tạo tốt, có kinh nghiệm và kỷ luật. Du khách được phục vụ một cách chuyên nghiệp, chu đáo, tạo cảm giác thoải mái khi di chuyển trên phương tiện. Ngoài ra, 100% tàu du lịch trên Vịnh Hạ Long đảm bảo theo các quy định của tiêu chuẩn Việt Nam (TCVN 5801). Bởi khi tàu hoạt động, cơ quan đăng kiểm đã kiểm tra và đánh giá chất lượng theo các tiêu chuẩn quy định của nhà nước. Các tiêu chuẩn và trang bị thực tế trên tàu phải thỏa mãn các điều kiện thì phương tiện mới được hoạt động.

Hoạt động của các phương tiện tham quan trên Vịnh Hạ Long còn có sự tham gia của bộ phận tàu biển từ nước ngoài hoặc từ các vùng biển xa vào. Sự gia tăng mạnh mẽ của số lượt tàu biển đã làm giảm khả năng vận tải của tàu du lịch trên Vịnh. Tuy nhiên, bắt đầu vào mùa du lịch (từ tháng 5 trở đi), Ban Quản lý Vịnh Hạ Long cấm tàu biển cập hang động để tránh tình trạng quá tải và gây nguy hiểm cho các phương tiện di chuyển trên Vịnh. Điều đó giúp tăng cường sự ổn định và hoạt động có hiệu quả của hệ thống tàu tham quan Vịnh Hạ Long.

Bên cạnh những mặt ưu điểm, sự tham gia hoạt động du lịch của tàu tham quan còn tồn tại một vài nhược điểm. Vì lợi ích kinh tế, nhiều chủ tàu đã chở quá tải số khách qui định, đi nhanh hơn để tiết kiệm thời gian khiến du khách bị bỏ lỡ nhiều cảnh đẹp. Rõ ràng, điều này có ảnh hưởng không nhỏ đến hành trình tham quan của du khách cũng chất lượng bài thuyết minh của hướng dẫn viên.

2.2.3.3. Các cơ sở vật chất kỹ thuật khác

Ngoài những nhân tố quan trọng tham gia vào hoạt động hướng dẫn du lịch như đã trình bày ở trên vẫn còn nhiều yếu tố khác góp phần vào việc hoàn chỉnh hoạt động này. Trong đó, hệ thống cảng biển cũng đóng một vai trò quan trọng trong việc phát triển du lịch ở Hạ Long. Trên địa bàn có bảy cảng, bến tổ chức đón trả khách du lịch tham quan Vịnh Hạ Long, bao gồm:

- Cảng tàu du lịch Bãi Cháy: Là cảng chính phục vụ đón trả khách du lịch tham quan Vịnh Hạ Long. Cảng có chiều dài cầu cảng là 535,3m với diện tích vùng nước xấp xỉ 250.000m². Nếu áp dụng tính toán theo công thức: Diện tích chiếm dụng vùng nước bình quân của 1 tàu là 100m², khi tàu chiếm 10m cầu cảng trong thời gian 25 phút và hệ số quay trở gấp 5 lần thì công suất cảng có thể đáp ứng tối đa 500 tàu/1 ngày. Hiện tại có bình quân 420 tàu du lịch thường xuyên hoạt động tại cảng, trong những ngày lễ cao điểm có thể gay quá tải cho cảng.

- Cảng khách Tuần Châu: Cảng đã xây dựng hoàn thiện và công bố hoạt động từ tháng 10/2009 với quy mô chiều dài cầu cảng: 1.739,8m, diện tích vùng nước là 111.840m². Cảng có thể tiếp nhận các tàu du lịch vào đón trả khách tham quan Vịnh Hạ Long không phụ thuộc vào thủy triều.

- Bến tàu khách thuộc Cảng khách Hòn Gai Vinashin: Chiều dài cảng là 50m, diện tích vùng nước là 7.400m². Bến là một phần của Cảng khách Hòn Gai, vùng nước sâu, đảm bảo cho các tàu du lịch có trọng tải lớn ra vào đón trả khách thuận lợi, an toàn.

- Bến tàu khách Hòn Gai (thuộc Công ty Cổ phần khách thủy Quảng Ninh): diện tích vùng nước là 10.800m², hiện tại do công ty đã giải thể nên không có phương tiện tàu du lịch hoạt động tại bến.

- Cầu tàu Du lịch Sài Gòn Tourist: Diện tích vùng nước là 1.400m², hiện bên phục vụ cho tàu EMERAUDE và một số tàu du lịch do chi nhánh Tổng công ty du lịch Sài Gòn đồng đón, tiếp chuyển khách du lịch tàu biển vào bờ và ngược lại.

- Bến Hoàng Gia: Bến thuộc sở hữu của Công ty cổ phần quốc tế Hoàng Gia, Công ty TNHH Hương Hải hợp đồng thuê và đã đầu tư xây dựng cầu cảng đón trả khách tham quan du lịch Vịnh Hạ Long từ năm 2007 với diện tích nước là 50.000m²

- Bến Bãi Cháy (thuộc bến phà Bãi Cháy cũ): Quy mô hoạt động tạm, thời hạn cấp hoạt động đến 26/4/2010 nhằm giảm tải cho Cảng tàu khách du lịch Bãi Cháy.

Hệ thống thông tin liên lạc trên Vịnh Hạ Long đã cơ bản đáp ứng được các yêu cầu phục vụ khách du lịch. Tại các điểm du lịch và trên các tuyến du lịch, điểm tham quan đã được phủ sóng điện thoại di động. Hệ thống wifi đã phủ sóng để phục vụ cho việc truy cập internet. Ngoài ra, hiện nay các tàu du lịch và cơ quan quản lý đã xây dựng xong và đưa vào hoạt động hệ thống định vị vệ tinh để xác định vị trí của các tàu du lịch khi đang hành trình. Lĩnh vực này ở đây được đánh giá là hiện đại và đồng bộ nhất ở Việt Nam.

Ngoài mục đích chính là tham quan, du lịch, du khách còn sử dụng các dịch vụ khác như là mua quà lưu niệm, dịch vụ đổi tiền, đặt vé máy bay, dịch vụ lưu trú... Tại cảng tàu du lịch Bãi Cháy, du khách sẽ được đáp ứng tất cả các dịch vụ này. Tại các điểm tham quan đều có dịch vụ mua bán quà lưu niệm và du khách hoàn toàn có thể trả bằng tiền của nước họ. Phòng bán vé tham quan cùng với nhân viên kiểm soát vé luôn tận tâm phục vụ du khách. Ngoài ra, sự đóng góp của những thợ chụp ảnh, nhân viên bảo vệ, tổ công tác bảo vệ môi trường cũng đóng góp công sức nhỏ bé của mình phục vụ khách du lịch, đưa hình ảnh Vịnh Hạ Long trở nên đẹp hơn trong mắt của du khách.

Tiểu kết chương 2

Vịnh Hạ Long là một trong những điểm tham quan hấp dẫn bậc nhất ở Việt Nam. Nhiều ý kiến cho rằng khách quốc tế chưa đến Vịnh Hạ Long thì tức là chưa đến Việt Nam. Vị trí của Vịnh Hạ Long có vai trò không nhỏ trong bản đồ du lịch Việt Nam có vai trò không nhỏ. Sức hấp dẫn của Vịnh Hạ Long được thể hiện qua

các con số thống kê lượt khách trong nước và ngoài nước đến đây và doanh thu từ các dịch vụ... Trong những năm gần đây, con số thống kê số lượt khách đến với Vịnh Hạ Long năm sau luôn tăng cao hơn năm trước. Vì vậy làm thế nào để Vịnh Hạ Long luôn giữ vững vị thế trên thị trường du lịch cũng như luôn thu hút khách du lịch nội địa và nước ngoài trong những năm tiếp theo là một vấn đề nan giải. Để có những giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch hay nâng cao chất lượng du lịch trên Vịnh Hạ Long, trước hết phải nắm bắt được thực trạng chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch tại các điểm tham quan trên Vịnh Hạ Long. Điều này đã được giải quyết ở chương này.

Chương 2 đã giới thiệu khái quát về hoạt động hướng dẫn du lịch trên Vịnh Hạ Long; đồng thời phân tích, đánh giá thực trạng về đội ngũ hướng dẫn viên du lịch, đặc biệt là chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch ở các điểm tham quan trên Vịnh Hạ Long. Đây là một trong những yếu tố ảnh hưởng không nhỏ đến sự phát triển chung của du lịch Vịnh Hạ Long.

Cũng trong chương này, thực trạng chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch tại các điểm tham quan ở Vịnh Hạ Long đã được phân tích trên nhiều góc độ, được đặt trong cái nhìn bao quát của tình hình chung du lịch toàn Tỉnh Quảng Ninh và so sánh đối chiếu với chất lượng toàn tỉnh. Trong đó tập trung chủ yếu vào việc đánh giá số lượng, chất lượng, cơ cấu hướng dẫn viên du lịch, chất lượng bài thuyết minh và sự hấp dẫn của các tuyến tham quan trên Vịnh nhằm nâng cao chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch tại các điểm tham quan trên Vịnh Hạ Long. Bên cạnh đó, các cơ sở vật chất kỹ thuật cũng là các nhân tố góp phần tạo nên chất lượng của hoạt động hướng dẫn du lịch. Qua đánh giá, hoạt động hướng dẫn du lịch trên Vịnh Hạ Long còn chưa đạt cả chất và lượng như yêu cầu phát triển du lịch của tỉnh. Điều này đặt ra một vấn đề lớn cho Quảng Ninh. Có giải quyết tốt vấn đề này, hoạt động hướng dẫn du lịch trên các điểm tham quan của vịnh mới tốt, chất lượng du lịch cũng vì thế mà được nâng cao. Sức hấp dẫn của mỗi tuyến, điểm du lịch không chỉ phụ thuộc vào các giá trị của di sản nơi đó mà còn phụ thuộc vào một phần rất lớn ở chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch. Đây là yếu tố vô cùng quan trọng trong phát triển du lịch. Nâng cao chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch chính là nâng

cao sức cạnh tranh du lịch, nâng cao chất lượng du lịch ở Vịnh Hạ Long.

Nhìn chung, chương 2 đã tạo nên một cái nhìn tổng quan nhất, toàn diện nhất về thực trạng hoạt động hướng dẫn du lịch tại các điểm tham quan trên Vịnh Hạ Long. Qua đó cho ta thấy được Tỉnh Quảng Ninh nói chung, Ban Quản lý Vịnh Hạ Long nói riêng đã cố gắng tạo điều kiện tốt nhất cho các hoạt động hướng dẫn du lịch trên Vịnh diễn ra một cách thuận lợi và có chất lượng. Bên cạnh đó, Tỉnh Quảng Ninh hay Ban Quản lý Vịnh Hạ Long sẽ phải tìm ra những hướng đi mới nhằm nâng cao chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch ở Hạ Long trong tương lai.

Chương 3

NHỮNG ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH TẠI CÁC ĐIỂM THAM QUAN TRÊN VỊNH HẠ LONG

3.1. Một số thành công cơ bản đạt được

Ngành du lịch Quảng Ninh còn non trẻ, mới thành lập được 21 năm (1993). Những năm đầu tiên còn mang tính tự phát, 15 năm gần đây mới thực sự được quan tâm. Tuy nhiên, Ban Quản lý Vịnh Hạ Long và Tỉnh Quảng Ninh đã có những thành công nhất định trong việc chủ động phối hợp với các ngành liên quan và cộng đồng địa phương tham gia vào công tác quản lý và đẩy mạnh các hoạt động du lịch trên Vịnh.

Có thể nói, Ban Quản lý Vịnh Hạ Long có cách thức tổ chức đội ngũ lao động khá tốt. Công tác tuyển chọn hướng dẫn viên - đội ngũ đóng vai trò quan trọng nhất trong hoạt động hướng dẫn du lịch. Nhờ đó mà Ban Quản lý Vịnh Hạ Long có một đội ngũ hướng dẫn viên chuyên nghiệp, nhiệt huyết, giàu kinh nghiệm sẵn sàng phục vụ như cầu tham quan của du khách thập phương đến với Hạ Long. Sự bố trí hợp lý công việc giữa các tổ chức nhằm mang lại hiệu quả cao.

Ngoài ra, công tác đào tạo mới, đào tạo lại, bồi dưỡng tại chỗ, củ người đi học ở trong nước và nước ngoài ngày càng được quan tâm. Ban Quản lý Vịnh Hạ Long còn đưa ra nhiều kế hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch phục vụ trên vịnh cũng như đưa ra nhiều chính sách thu hút nguồn nhân lực có trình độ, có kinh nghiệm nghề nghiệp. Đối với các nhân viên phục vụ trên đảo, số lượng nhân viên có trình độ Đại học chiếm 32,21%. Điều đó chứng tỏ sự chú trọng đến nguồn nhân lực có trình độ cao của Ban quản lý Vịnh Hạ Long. Cơ quan cũng luôn có những hình thức khen thưởng về mặt vật chất và tinh thần cũng như kỉ luật rất khắt khe nhằm quản lý và động viên, khích lệ sự vươn lên của đội ngũ hướng dẫn viên, luôn hướng tới mục tiêu phát triển du lịch của Tỉnh Quảng Ninh trong từng giai đoạn cụ thể. Quy định làm việc chặt chẽ đã tạo sự ổn định và môi trường làm việc nghiêm túc trong cơ quan.

Thông qua các điều tra về thực trạng cung ứng các dịch vụ và điều kiện của các trang thiết bị, cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật có thể nhận thấy du lịch trên Vịnh Hạ Long đã có những bước phát triển rất nhanh so với những năm trước đây. Tổng số lượng khách du lịch đến thăm Vịnh Hạ Long tăng mạnh hàng năm. Tổng lượng khách du lịch đến thăm Vịnh Hạ Long năm 2007 là 1.306.919 so với năm 2003 là 594.095 (tăng lên 220%). Doanh thu từ việc bán vé năm 2003 đạt 28.106 tỉ đồng Việt Nam, năm 2007 đạt 51,736 tỉ đồng (tăng gần gấp đôi so với năm 2003).

Có thể thấy rằng công tác tuyên truyền của Nhà nước và Tỉnh Quảng Ninh đã mang lại hiệu quả rõ rệt. Việc mở rộng tuyên truyền quảng bá hình ảnh Vịnh Hạ Long của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ra thế giới như qua clip giới thiệu các danh thắng, đất nước, con người Việt Nam trong đêm thi Hoa hậu Hoàn vũ Thế giới được tổ chức ở Việt Nam (năm 2008 tại Nha Trang) hay qua kênh truyền hình CNN cùng với các biện pháp quảng bá của Tỉnh Quảng Ninh sang thị trường Trung Quốc là những hoạt động có ảnh hưởng tích cực đối với sự phát triển của du lịch Hạ Long.

Vịnh Hạ Long đang giữ vị trí trọng điểm trong khu vực du lịch miền Bắc, thu hút ngày càng nhiều khách du lịch và đạt được các kết quả đáng khích lệ. Có được điều này là do sự quan tâm của Nhà nước, Tỉnh Quảng Ninh, Ban Quản lý Vịnh Hạ Long và các ban ngành, đoàn thể liên quan đã đóng góp đáng kể vào sự phát triển không ngừng của Vịnh Hạ Long.

3.1.1. Công tác tổ chức, quản lý đội ngũ lao động

Nguồn nhân lực du lịch hoạt động trong lĩnh vực hướng dẫn trên Vịnh Hạ Long hiện nay chưa đáp ứng được các tiêu chuẩn của khách du lịch. Họ chưa có các kỹ năng phục vụ khách chuyên nghiệp. Do đó công tác tuyển dụng hướng dẫn viên đóng vai trò đáng kể trong hoạt động hướng dẫn du lịch. Công tác này trực tiếp chọn ra những hướng dẫn viên thực sự có năng lực, phẩm chất, đáp ứng được yêu cầu của nghề phục vụ du lịch.

Việc lựa chọn các ứng viên cho vị trí hướng dẫn không chỉ dựa vào trình độ học vấn, ngoại ngữ, kỹ năng mềm mà còn dựa trên yếu tố ngoại hình, sức khỏe và yêu cầu tác phong công nghiệp. Dựa trên các tiêu chí này, Ban Quản lý Vịnh Hạ

Long có thể lựa chọn được những ứng viên thích hợp nhất, xuất sắc nhất. Trong cơ cấu lao động thuộc ngành du lịch của Tỉnh Quảng Ninh, chủ yếu tập trung ở trung tâm du lịch Hạ Long (chiếm 70%), lao động có chuyên môn, có kỹ năng nghề và kinh nghiệm công tác cũng tập trung tại đây. Điều này chứng tỏ Hạ Long là “miền đất hứa”, rất hấp dẫn nguồn nhân lực chất lượng.

Bên cạnh việc lựa chọn ra một đội ngũ hướng dẫn viên yêu nghề, đạt cả chất và lượng cũng yêu cầu cần duy trì công tác đào tạo nhằm nâng cao chất lượng của hướng dẫn viên trên tất cả các phương diện kiến thức, trình độ (đặc biệt là vốn ngoại ngữ) và nghiệp vụ. Ban Quản lý Vịnh luôn quan tâm đến trình độ của hướng dẫn viên. Do đó, cơ quan thường xuyên tổ chức đợt kiểm tra định kỳ đối với hướng dẫn viên với những chủ đề khác nhau.

Hàng năm, Ban Quản lý Vịnh Hạ Long vẫn tổ chức những chuyến công tác tới các địa phương khác trong cả nước để tiếp thu, học hỏi kinh nghiệm. Ban Quản lý Vịnh Hạ Long thường xuyên tiến hành kiểm tra đánh giá hướng dẫn viên đột xuất trên các điểm tham quan trên Vịnh. Ngoài ra, cơ quan còn tổ chức định kỳ các kì thi đánh giá năng lực hướng dẫn để kịp thời nhắc nhở, động viên hướng dẫn viên.

Nhìn chung, Ban Quản lý Vịnh Hạ Long đã tạo điều kiện làm việc khá tốt cho nhân viên hướng dẫn. Ở các điểm tham quan đông, du khách luôn có nhiều hướng dẫn viên hơn các điểm ít khách để đảm bảo chất lượng phục vụ và tránh tạo áp lực cho hướng dẫn viên, nhất là trong các mùa du lịch. Công việc hướng dẫn luôn đòi hỏi người hướng dẫn viên phải năng động, mới mẻ nên khoảng hai tháng cơ quan sẽ phân chia lại nhân lực giữa các tổ công tác để các hướng dẫn viên có thể làm quen với việc phải thay đổi môi trường làm việc và học hỏi kinh nghiệm của nhau.

Không chỉ tiến hành các đợt kiểm tra chất lượng, Ban Quản lý Vịnh Hạ Long cũng đặc biệt lưu tâm khen thưởng các hướng dẫn viên có thành tích cao trong công việc. Hình thức khen thưởng chủ yếu là tặng tiền thưởng. Số tiền ở đây tùy thuộc vào ý thức, tinh thần, trách nhiệm và hiệu quả lao động của mỗi hướng dẫn viên. Trong cơ quan có quy định rõ ràng về việc khen thưởng. Hiệu quả công việc của nhân viên được đánh giá theo bảng xếp hạng A, B, C (theo thứ tự từ cao đến thấp).

Nếu cả 12 tháng đều xếp loại A thì cuối năm sẽ được loại A và nhận được mức thưởng cao nhất. Nếu vi phạm quy chế tối thiểu chỉ một tháng thì cuối năm cũng sẽ bị cắt thưởng. Quy định làm việc chặt chẽ này đã tạo nên sự ổn định và môi trường làm việc nghiêm túc, cạnh tranh trong cơ quan.

3.1.2. Việc thực hiện công tác kiểm tra, đánh giá

Hướng dẫn viên du lịch tại các điểm tham quan trên Vịnh Hạ Long phải trải qua các kì thi sát hạch gắt gao để được chính thức trở thành hướng dẫn viên trên Vịnh. Việc đánh giá, kiểm tra trình độ hướng dẫn viên còn được thực hiện trong quá trình làm việc của họ.

Các hướng dẫn viên có thể bị kiểm tra, thanh tra đột xuất tại các điểm tham quan. Các đội thanh tra sẽ làm nhiệm vụ sát hạch trình độ của hướng dẫn viên thường xuyên hoặc bất ngờ để kịp thời nhắc nhở sai phạm của hướng dẫn, hoặc cổ vũ tinh thần họ cho những thành tích về sau.

Ban Quản lý Vịnh Hạ Long còn thường xuyên tổ chức định kì các kì thi kiểm tra chất lượng hướng dẫn viên du lịch như về kĩ năng thuyết trình, xử lý tình huống, khả năng ngoại ngữ... Việc thường xuyên đôn đốc, nhắc nhở, động viên kịp thời của cơ quan quản lý đã phần nào làm tăng chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch trên Vịnh Hạ Long

3.2. Một số vấn đề còn tồn tại

Bên cạnh những thành công đạt được, hoạt động hướng dẫn du lịch tại các điểm tham quan trên Vịnh Hạ Long (mà cơ quan chủ quản là Ban Quản lý Vịnh Hạ Long) vẫn còn tồn tại một số vấn đề cần được khắc phục nhanh chóng. Đội ngũ hướng dẫn viên du lịch trên Vịnh Hạ Long hiện nay chưa đáp ứng được các tiêu chuẩn của khách du lịch. Họ chưa có những kỹ năng phục vụ khách chuyên nghiệp. Chính vì vậy, cần có những giải pháp thiết yếu nhằm nâng cao tính chuyên nghiệp cũng như khả năng phục vụ khách của đội ngũ hướng dẫn viên du lịch trên Vịnh Hạ Long hiện nay.

Ngoài ra, trình độ của hướng dẫn viên còn có sự chênh lệch về ngoại ngữ, trình độ đào tạo và chuyên ngành. Điều này xuất phát từ việc thiếu môi trường đào tạo nghề và sự thiếu cẩn trọng trong công tác tuyển chọn hướng dẫn viên.

Cơ sở đào tạo nguồn nhân lực tuy đã được quan tâm đầu tư cả về cơ sở vật chất và con người nhưng quy mô còn nhỏ, hệ thống đào tạo phân tán, thiếu tính chuyên nghiệp, phụ thuộc vào các cơ sở đào tạo chuyên nghiệp của Trung Ương. Hoạt động đào tạo của các cơ sở đào tạo ít nhiều mang tính thương mại hóa nên ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo nguồn nhân lực, trong đó có đội ngũ hướng dẫn viên du lịch. Điều kiện làm việc xa bờ nên việc giám sát, quản lý còn nhiều hạn chế đối với các hướng dẫn viên. Đây là điều kiện dễ khiến hướng dẫn viên lơ là trách nhiệm của mình.

Hướng dẫn viên du lịch còn chưa chấp hành nghiêm túc việc mặc đồng phục, tác phong còn thiếu nhanh nhẹn, chưa đáp ứng được yêu cầu của một nền công nghiệp du lịch. Thu nhập thấp cùng với chế độ khen thưởng ít không khuyến khích được sự vươn lên của hướng dẫn viên trong công việc. Chất lượng bài thuyết minh còn thiếu sáng tạo, ít thông tin, dễ gây nhàm chán cho khách du lịch. Vì vậy, lượng khách du lịch đến Hạ Long rất đông nhưng tỉ lệ khách quay trở lại lần hai là vô cùng nhỏ bé so với con số đến lần đầu.

Mặc dù công tác kiểm tra, đánh giá chất lượng hướng dẫn viên thường xuyên diễn ra nhưng đôi khi còn bị lơ là, thực hiện thiếu nghiêm túc. Còn có sự cả nể, châm chước trong quá trình đánh giá. Điều này đã không đánh giá khách quan, nghiêm túc, thực chất được hoàn toàn chất lượng hướng dẫn.

Tỉnh Quảng Ninh hay Ban Quản lý Vịnh Hạ Long chưa có chính sách và kế hoạch cụ thể về phát triển nguồn nhân lực du lịch. Hàng năm ngân sách có chi hỗ trợ công tác đào tạo nhưng chỉ mang giải pháp tình thế, không có tính chất lâu dài. Bên cạnh đó, chính sách thu hút nhân tài tuy đã có nhưng chưa đủ sức thu hút vì chế độ đãi ngộ còn thấp.

Ở đây chưa thực sự có một cơ chế quản lý chặt chẽ và hiệu quả. Ban Quản lý Vịnh Hạ Long cũng như Tỉnh Quảng Ninh đã có những văn bản, chính sách nhằm thúc đẩy, nâng cao chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch trên Vịnh. Tuy nhiên, các chương trình thực hiện không đồng đều, thiếu thống nhất và chưa đảm bảo tính liên ngành cao. Do đó, kết quả thu được chỉ mang tính cục bộ, chưa đảm bảo sự phát triển bền vững chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch.

Đảng và Nhà nước cũng như Tỉnh Quảng Ninh đã cung cấp một nguồn vốn lớn

cho sự phát triển nguồn nhân lực du lịch, trong đó có đội ngũ hướng dẫn viên du lịch trên Vịnh Hạ Long nhưng nguồn vốn đó vẫn còn có hạn, chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển của ngành. Giải quyết tốt các mặt còn tồn tại, du lịch Quảng Ninh đặc biệt là du lịch Vịnh Hạ Long sẽ có một bước tiến dài trong quá trình phát triển, giao lưu, hội nhập.

Trên thực tế, công tác quản lý nhà nước về đào tạo phát triển nguồn nhân lực du lịch còn nhiều hạn chế. Quảng Ninh nói chung, Ban Quản lý Vịnh Hạ Long nói riêng chưa thực hiện công tác thống kê nguồn nhân lực đặc biệt là đội ngũ hướng dẫn viên du lịch một cách thường xuyên, đầy đủ. Nguyên nhân do đội ngũ làm công tác quản lý mặc dù có trình độ chuyên môn cao nhưng phần lớn được đào tạo từ chuyên ngành khác chuyển sang, chủ yếu chỉ qua kinh nghiệm thực tế. Tỷ lệ được đào tạo chuyên ngành du lịch rất thấp, chỉ chiếm trên 20%. Do đó, lao động luôn luôn biến động, ít nhiều ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm du lịch của địa phương, dẫn tới hạn chế hiệu quả kinh doanh và thương hiệu du lịch của tỉnh.

3.3. Bài học kinh nghiệm rút ra cho Tỉnh Quảng Ninh

Qua thực tiễn chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch tại các điểm tham quan trên Vịnh Hạ Long cùng với kinh nghiệm hoạt động hướng dẫn du lịch ở một số quốc gia và một vài địa phương trong nước, Tỉnh Quảng Ninh cần rút ra bài học kinh nghiệm không chỉ trong hoạt động du lịch ở Vịnh Hạ Long mà còn trên các địa bàn du lịch khác của tỉnh.

Một là, Tỉnh cần tăng cường hơn nữa công tác quản lý nhà nước đối với phát triển hướng dẫn viên du lịch vốn là lực lượng nòng cốt quyết định chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch. Trên thực tế, tại Quảng Ninh, Sở Giáo dục - Đào tạo, Sở Lao Động - Thương binh, Xã hội, Văn hóa, Thể thao và Du lịch thực hiện chức năng quản lý nhà nước về phát triển nguồn nhân lực du lịch của tỉnh, trong đó có đội ngũ hướng dẫn viên du lịch. Tham mưu cho Ủy ban Nhân dân Tỉnh về công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực cho tỉnh.

Công tác quản lý nhà nước về đào tạo, bồi dưỡng nhân lực được quan tâm thông qua việc xây dựng và thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật về giáo dục và đào tạo được Tổng cục Du lịch tham mưu và cụ thể hóa cho phù hợp với các đặc điểm của ngành. Ngoài các ngành có chức năng chính quản lý nhà nước về đào tạo,

phát triển nguồn nhân lực du lịch còn có sự tham gia phối hợp của các ngành liên quan như Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài chính, Hiệp hội Du lịch...Giữa các cơ quan này cần có một sự thống nhất trong việc quản lý phát triển du lịch tỉnh.

Hai là, Quảng Ninh cần chú trọng công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ hướng dẫn viên du lịch không chỉ trên Vịnh Hạ Long mà còn ở các điểm du lịch khác trên toàn tỉnh. Đó là tập trung theo hướng đào tạo nghề, tăng cường thực hành, đáp ứng nhu cầu thực tế của ngành.

Hiện nay, trên địa bàn thành phố Hạ Long (Quảng Ninh) còn rất thiếu các trung tâm đào tạo nghề hướng dẫn viên du lịch. Tuy công tác đào tạo mới, đào tạo lại, đào tạo tại chỗ, cử người đi học ở trong nước và nước ngoài càng ngày càng nhận được sự quan tâm nhưng vẫn chưa thể đáp ứng đủ nhu cầu hướng dẫn viên đạt chất lượng của toàn tỉnh, không chỉ của riêng Hạ Long. Giải quyết vấn đề chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch phải bắt đầu từ cái gốc đào tạo ra nghề đó.

Ba là, Quảng Ninh cần huy động nguồn vốn cho việc phát triển đội ngũ hướng dẫn viên du lịch. Muốn xây dựng các cơ sở đào tạo nghề hay khuyến khích các hướng dẫn viên hoàn thành nhiệm vụ thì việc trước hết là cần có một nguồn kinh phí ổn định cho phát triển lâu dài. Việc huy động vốn có thể do nhà nước cấp. Bên cạnh đó tỉnh cũng cần năng động trong việc thu hút vốn đầu tư từ những nguồn trong và ngoài nước.

Tóm lại, để đưa ngành du lịch Tỉnh lên một tầm cao mới cần phát huy tối đa vai trò của các cơ quan, ban ngành, các bên có liên quan trong việc phát triển đội ngũ hướng dẫn viên du lịch. Đó không chỉ là vai trò trong quản lý, đào tạo mà còn là vai trò trong việc phát triển bền vững du lịch tỉnh.

3.4. Một vài đề xuất

Xuất phát từ những vấn đề còn tồn tại trong hoạt động hướng dẫn du lịch tại các điểm tham quan trên Vịnh Hạ Long và mong muốn khắc phục những mặt còn tồn tại, chúng tôi xin được đưa ra một số đề xuất sau:

- Tăng cường hơn nữa công tác tuyển dụng, kiểm tra, giám sát công tác phát triển đội ngũ hướng dẫn viên du lịch.
- Tăng cường các biện pháp quản lý lao động, đặc biệt là đội ngũ hướng dẫn viên du lịch.

- Tiến hành tuyển chọn hướng dẫn viên một cách nghiêm túc (kể cả hướng dẫn viên tình nguyện) dựa trên chuyên môn, nghiệp vụ nhằm tuyển chọn được những nhân viên hướng dẫn có thực lực góp phần làm tăng giá trị các điểm tham quan trên Vịnh, đảm bảo thành công cho hoạt động du lịch.

- Thành lập các cơ sở đào tạo về du lịch bằng tiếng Việt và các ngoại ngữ khác như mở thêm các khoa du lịch nằm trong các trường trung cấp, cao đẳng. Ưu tiên các đối tượng học viên là người địa phương nhằm đảm bảo cung cấp tại chỗ nguồn lao động du lịch có chuyên môn và trình độ.

- Nâng cao trình độ ngoại ngữ cho hướng dẫn viên qua các cuộc thi thuyết trình bằng tiếng nước ngoài.

- Ứng dụng công nghệ cao vào phát triển đội ngũ hướng dẫn viên du lịch.

- Tạo điều kiện cho hướng dẫn viên tăng thêm thu nhập và tiếp tục theo đuổi công việc hướng dẫn.

- Thường xuyên tổ chức các buổi họp nội bộ để xây dựng bài thuyết minh chất lượng tốt nhất.

- Mở các lớp đào tạo lại định kỳ đối với nhân viên tham gia ngành du lịch để cung cấp thông tin mới về đường lối, chính sách, nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ...nhằm đảm bảo chất lượng nhân viên đồng đều, giảm bớt sự chênh lệch.

- Đẩy mạnh hơn nữa phong trào thi đua trong đội ngũ nhân viên để khuyến khích tinh thần làm việc hăng say, lao động hết mình của họ.

- Ngăn chặn và xử lý nghiêm các trường hợp suy thoái phẩm chất, đạo đức nghề nghiệp như hiện tượng “chặn dất” khách du lịch hay việc cấu kết giữa nhân viên các bộ phận (nhà tàu, hướng dẫn viên, soát vé với các cơ sở kinh doanh trên vịnh) nhằm trục lợi. Từ đó nâng thêm uy tín, chất lượng hướng dẫn du lịch của địa phương.

- Thường xuyên tổ chức các hội thi hướng dẫn viên giỏi, các cuộc thi tìm hiểu về Vịnh Hạ Long với mức thưởng cho các giải cao.

- Tổ chức các khóa học ngắn ngày, hoặc tổ chức các cuộc hội thảo một cách thường xuyên cho các cán bộ, công nhân viên.

- Thường xuyên thanh tra đột xuất ở các điểm tham quan trên Vịnh để đảm bảo ý thức chấp hành của hướng dẫn viên và đội tàu phục vụ.

- Giám sát chặt chẽ hơn số lượng khách trên tàu tại cảng tàu, tránh trường hợp chở quá tải dẫn đến chất lượng phục vụ kém và đảm bảo an toàn cho du khách.

- Các nhà quản lý cần tiến hành đánh giá nhân viên (hướng dẫn viên du lịch, nhân viên lái tàu, nhân viên phục vụ tàu và các điểm tham quan trên Vịnh...). Thường xuyên, có các hình thức thưởng, phạt nghiêm túc.

- Tích cực đầu tư nâng cao chất lượng tàu thuyền phục vụ du lịch để thu hút đông đảo hơn du khách trong và ngoài nước.

- Quảng Ninh cần có chính sách thu hút nhân tài từ nơi khác, cụ thể là Hà Nội (nơi tập trung rất đông các trường đại học, cao đẳng đào tạo bài bản về du lịch) như hỗ trợ phân nào chi phí ăn ở, kinh phí đi lại... cho họ.

- Tăng cường công tác quản lý nhà nước đối với phát triển nguồn nhân lực du lịch của Tỉnh Quảng Ninh (đặc biệt là đội ngũ hướng dẫn viên du lịch trên Vịnh Hạ Long).

- Có chế độ khen thưởng, phê bình và kỷ luật chính xác, kịp thời để động viên, khuyến khích các hoạt động, các cá nhân tốt và ngăn chặn những biểu hiện xấu không nên có xảy ra.

- Cấp thẻ chứng nhận hướng dẫn viên du lịch theo cấp bậc (A: Giỏi, B: Trung bình, C: Kém) và thi kiểm tra định kỳ mỗi năm để hướng dẫn viên liên tục phấn đấu nâng cấp thẻ chứng nhận của mình.

- Có thể thêm vào nhiều hướng dẫn viên du lịch nữ với đồng phục (có thể là áo dài), hình thức gọn gàng, phong thái lịch sự sẽ rất hấp dẫn, chuyên nghiệp và tạo ra sự hài lòng cho khách.

Việt Nam ngày càng hội nhập hơn ra thế giới. Đây vừa là thách thức vừa là cơ hội phát triển mọi mặt của đất nước trong đó có ngành du lịch. Nắm bắt được thời cơ, có những thay đổi kịp thời đáp ứng nhu cầu du lịch của thời đại sẽ đưa ngành du lịch Việt Nam lên một tầm cao mới trong tương lai không xa.

Tiểu kết chương 3

Vịnh Hạ Long mang trong mình những lợi thế về vị trí địa lý, các giá trị tự nhiên và giá trị nhân văn. Vịnh Hạ Long ngày càng khẳng định được vị thế của mình trong sự phát triển du lịch của du lịch Việt Nam nói chung và Tỉnh Quảng

Ninh nói riêng. Thật hiếm có nơi nào ở Việt Nam lại hội tụ nhiều điều kiện thuận lợi như Vịnh Hạ Long.

Bên cạnh những tiềm lực thuận lợi ấy, Vịnh Hạ Long cũng đang phải đối mặt với nhiều khó khăn, thách thức. Sự gia tăng về số lượng khách du lịch đến với Hạ Long đã tạo ra sức ép đến chất lượng vận chuyển khách du lịch, chất lượng cơ sở vật chất phục vụ hoạt động du lịch và đặc biệt là chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch tại một số tuyến điểm tham quan quen thuộc trên Vịnh Hạ Long.

Trong tình hình cấp thiết đó, cần đưa ra những đề xuất giải pháp nhằm nâng cao chất lượng các hoạt động trên, trong đó có chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch, góp phần thu hút khách du lịch đến với Vịnh Hạ Long nhiều hơn nữa. Để các giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch tại các điểm tham quan trên Vịnh Hạ Long có tính khả thi, đề tài đã đánh giá hướng phát triển của chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch của Vịnh Hạ Long trong mối liên hệ với sự phát triển du lịch chung của Tỉnh Quảng Ninh và của cả nước.

Chương 3 cũng đã đánh giá những thành công cơ bản của Hạ Long - Quảng Ninh trên các phương diện tổ chức đội ngũ hướng dẫn viên và công tác kiểm tra đánh giá. Bên cạnh đó, chương này cũng chỉ ra những vấn đề còn tồn tại trong việc phát triển hoạt động hướng dẫn du lịch của Hạ Long nói riêng, Quảng Ninh nói chung.

Từ những thành công và những hạn chế còn tồn tại, chương 3 đã rút ra bài học kinh nghiệm cho Du lịch Quảng Ninh, cụ thể là du lịch trên Vịnh Hạ Long. Đó là đề cao vai trò quản lý Nhà nước đối với việc phát triển hoạt động hướng dẫn du lịch, vai trò đào tạo nhân lực du lịch của Tỉnh Quảng Ninh và sự cần thiết của việc huy động vốn phục vụ phát triển du lịch.

Ngoài ra, chương này đã đưa ra một số đề xuất nhằm nâng cao chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch góp phần nâng cao chất lượng du lịch của tỉnh theo định hướng phát triển du lịch 2010 - 2015. Trong phạm vi đề tài, chúng tôi xin đề xuất một số giải pháp cơ bản là: tăng cường vai trò quản lý của các cơ quan liên quan và nâng cao chất lượng đào tạo đội ngũ hướng dẫn viên du lịch. Nâng cao chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch ở Quảng Ninh nói chung, tại các điểm tham quan trên Vịnh Hạ Long nói riêng là một vấn đề khó, đòi hỏi phải có những giải pháp đồng bộ từ các cơ quan có liên quan.

KẾT LUẬN

Vịnh Hạ Long vốn đã là một kì quan thiên nhiên thế giới, mang trong mình vẻ đẹp bất tận. Để Hạ Long trở nên đẹp hơn trong lòng bạn bè năm châu thì hoạt động hướng dẫn du lịch đóng vai trò không hề nhỏ. Vịnh Hạ Long đã và đang là một nhân tố quan trọng thúc đẩy quá trình phát triển kinh tế - xã hội và tăng trưởng kinh tế của tỉnh Quảng Ninh.

Các con số ấn tượng về lượt khách du lịch tới Hạ Long và doanh thu từ du lịch Hạ Long đã thể hiện sự phát triển đáng nể của du lịch Vịnh Hạ Long. Vai trò của cơ quan quản lý ở đây là Ban Quản lý Vịnh Hạ Long càng được đề cao, đặc biệt là trong việc nâng cao chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch tại các điểm tham quan trên Vịnh Hạ Long.

Ở Việt Nam có rất nhiều di sản được UNESCO công nhận nhưng chỉ duy nhất Vịnh Hạ Long được công nhận hai lần. Như thế cũng đủ để chứng tỏ vẻ đẹp diệu kì của Vịnh Hạ Long. Vẻ đẹp tuyệt mỹ sẵn có kết hợp với các hoạt động du lịch hấp dẫn sẽ thu hút du khách thập phương đến với Hạ Long không chỉ một mà còn nhiều lần, đưa Vịnh Hạ Long tiến xa hơn nữa trên con đường đến với thế giới.

Vịnh Hạ Long, với những giá trị đặc biệt về cảnh quan, địa chất, địa mạo, lịch sử, văn hoá đã hai lần được UNESCO công nhận là Di sản Thiên nhiên Thế giới. Gần đây, Vịnh Hạ Long thêm một lần nữa đứng trên đỉnh vinh quang khi đón nhận danh hiệu Kỳ quan Thiên nhiên mới của Thế giới. Ở đâu đâu, người ta cũng nhắc đến Hạ Long - Quảng Ninh.

Tuy đây là cơ hội mới nhưng ngành Du lịch Quảng Ninh cũng đang phải đối đầu với những thách thức trong định hướng phát triển gắn liền với việc bảo tồn, gìn giữ cảnh quan Vịnh Hạ Long một cách bền vững... Những năm qua, hoạt động du lịch Quảng Ninh đã có nhiều chuyển biến; các cơ sở vật chất kỹ thuật cho phát triển du lịch như đường, bến cảng, khu vui chơi giải trí, tàu vận chuyển khách, hệ thống thông tin liên lạc... đã từng bước đạt tiêu chuẩn quốc gia và khu vực. Hạ Long, Quảng Ninh đang thu hút ngày một nhiều khách du lịch và tình cảm của bạn bè trong nước, quốc tế.

Vịnh Hạ Long đang đứng trước một vận hội mới có ý nghĩa không chỉ đối với Hạ Long - Quảng Ninh mà còn là vận hội của Việt Nam trong chiến lược hội nhập và phát triển kinh tế biển đảo. Trong giai đoạn đầu tiên, Hạ Long - Quảng Ninh đã đạt được rất nhiều thành tựu về kinh tế thương hiệu là thương hiệu du lịch. Những điều này cần được phát huy và nâng cao về tính chuyên nghiệp, khả năng nắm bắt xu hướng, tính cộng đồng, chất lượng sản phẩm và nhất là năng lực sáng tạo.

Mục tiêu phát triển của du lịch Quảng Ninh đến năm 2015 là thu hút được 7,5 triệu khách du lịch, trong đó, du lịch Vịnh Hạ Long đóng vai trò chủ đạo. Nhìn vào thực trạng hoạt động hướng dẫn du lịch ở các điểm tham quan trên Vịnh Hạ Long ta có thể thấy, để đạt được mục tiêu này, việc cấp thiết phải làm là nâng cao chất lượng hướng dẫn viên, chất lượng tàu du lịch và các dịch vụ khác trên Vịnh. Phát triển đội ngũ hướng dẫn viên sẽ có ý nghĩa đặc biệt quan trọng trong phát triển nguồn nhân lực, là giải pháp mang tính đột phá đối với sự nghiệp ngành du lịch Quảng Ninh nói chung, du lịch Hạ Long nói riêng trong thời gian trước mắt cũng như lâu dài. Hình ảnh và thương hiệu du lịch Hạ Long - Quảng Ninh có trở thành thương hiệu du lịch lớn, một điểm đến có sức hấp dẫn đặc biệt với khách du lịch trong và ngoài nước hay không phụ thuộc rất lớn vào chất lượng hoạt động du lịch trên Vịnh.

Để phát triển, du lịch Hạ Long - Quảng Ninh vẫn còn nhiều việc phải làm. Cụ thể, việc xây dựng hoàn thiện đề án Phát triển du lịch Quảng Ninh giai đoạn 2012 - 2020, định hướng đến 2030 đã và đang được gấp rút hoàn thiện. Theo đó, việc khai thác giá trị du lịch của kỳ quan sẽ luôn song hành với việc bảo vệ, gìn giữ và tôn tạo. Công tác quy hoạch, đầu tư xây dựng các khu dịch vụ ven bờ, những vùng đệm lân cận nhằm “giảm tải” cho Vịnh Hạ Long cũng được tính đến nhằm bảo tồn, khai thác có hiệu quả giá trị của Vịnh Hạ Long. Một việc cần làm nữa của du lịch Quảng Ninh là đào tạo đội ngũ lao động phục vụ trong ngành du lịch có chất lượng cao, chuyên môn tốt, đủ tiêu chuẩn phục vụ du lịch quốc tế... nâng cao chất lượng hoạt động hướng dẫn du lịch hơn nữa.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ban Quản lý Vịnh Hạ Long (2003), *Vịnh Hạ Long Di sản Thiên nhiên Thế giới*, Nxb Thế giới.
2. Ban Quản lý Vịnh Hạ Long (2005), *Kỷ yếu Hội thảo Vịnh Hạ Long*.
3. Ban Quản lý Vịnh Hạ Long (2010), *Thực vật đặc hữu Vịnh Hạ Long*, in tại Công ty TNHH MTV In Quảng Ninh.
4. Ban Quản lý Vịnh Hạ Long (2008), *Chuyên đề thông tin di sản Vịnh Hạ Long*, số 6.
5. Ban Quản lý Vịnh Hạ Long *Báo cáo Sơ kết tình hình hoạt động du lịch 6 tháng đầu năm 2008*, Quảng Ninh, 18/7/2008.
6. Ban Quản lý Vịnh Hạ Long (2009), *Vịnh Hạ Long - Di sản Thiên nhiên Thế giới*, Công ty TNHH in Quảng Ninh.
7. Ban Quản lý Vịnh Hạ Long (2009), *Làng chài Cửa Vạn - Một nét văn hóa Vịnh Hạ Long*, Công ty TNHH in Quảng Ninh.
8. Trần Lê Bào (2011), *Khu vực học và Nhập môn Việt Nam học*, Nxb Giáo dục Việt Nam.
9. Lê Trọng Bình (2008), *Một số giải pháp phát huy giá trị Di sản Thiên nhiên Thế giới Vịnh Hạ Long trong Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam*.
10. Trương Quốc Bình (2000), *Việt Nam công tác quản lý di sản văn hóa*, Du lịch Việt Nam, số 7.
11. PGS. TS Trần Xuân Cầu, PGS. TS Mai Quốc Chánh (2009), *Giáo trình Kinh tế nguồn lực*.
12. Chính phủ nước CHXHCN Việt Nam (2013), *Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn 2030*, Ban hành kèm theo Quyết định số 01/QĐ - TTg ngày 22/1/2013.
13. Cục Thống kê Tỉnh Quảng Ninh, 2010, *Niên giám Thống kê Tỉnh Quảng Ninh*.
14. Nguyễn Văn Dân (2009), *Con người và văn hóa Việt Nam trong thời kỳ đổi mới và hội nhập*, Nxb Khoa học - Xã hội, Hà Nội.
15. Đại học Mở Hà Nội, Khoa Du lịch (2001), *Tour du lịch trọn gói và hướng dẫn*

- đoàn, Giáo trình giảng dạy.
16. Đội quản lý hàng động - Ban Quản lý Vịnh Hạ Long, *Bảng tổng hợp tàu, khách tham quan, bán vé bổ sung và đăng kí lưu trú nghỉ đêm trên Vịnh năm 2001, Quảng Ninh, 2002.*
 17. Đội quản lý hàng động - Ban Quản lý Vịnh Hạ Long, *Bảng tổng hợp tàu, khách tham quan, bán vé bổ sung và đăng kí lưu trú nghỉ đêm trên Vịnh năm 2002, Quảng Ninh, 2003*
 18. Đội quản lý hàng động - Ban Quản lý Vịnh Hạ Long, *Bảng tổng hợp tàu, khách tham quan, bán vé bổ sung và đăng kí lưu trú nghỉ đêm trên Vịnh năm 2003, Quảng Ninh, 2004.*
 19. Đội quản lý hàng động - Ban Quản lý Vịnh Hạ Long, *Bảng tổng hợp tàu, khách tham quan, bán vé bổ sung và đăng kí lưu trú nghỉ đêm trên Vịnh năm 2004, Quảng Ninh, 2005.*
 20. Đội quản lý hàng động - Ban Quản lý Vịnh Hạ Long, *Bảng tổng hợp tàu, khách tham quan, bán vé bổ sung và đăng kí lưu trú nghỉ đêm trên Vịnh năm 2005, Quảng Ninh, 2006.*
 21. Đội quản lý hàng động - Ban Quản lý Vịnh Hạ Long, *Bảng tổng hợp tàu, khách tham quan, bán vé bổ sung và đăng kí lưu trú nghỉ đêm trên Vịnh năm 2006, Quảng Ninh, 2007.*
 22. Đội quản lý hàng động - Ban Quản lý Vịnh Hạ Long, *Bảng tổng hợp tàu, khách tham quan, bán vé bổ sung và đăng kí lưu trú nghỉ đêm trên Vịnh năm 2007, Quảng Ninh, 2008.*
 23. Phạm Hoàng Hải (2000), *Cẩm nang du lịch Vịnh Hạ Long*, Nxb Thế giới.
 24. Bùi Thị Thúy Hằng (2013), *Phát triển đội ngũ hướng dẫn viên du lịch tại Quảng Ninh*. Luận văn Thạc sĩ, chuyên ngành Du lịch (chương thi trình đào tạo thí điểm), Trường đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội.
 25. Nguyễn Thị Thu Hằng (2008), *Giải pháp thu hút khách tham quan mới trên Vịnh Hạ Long*. Luận văn Thạc sĩ, chuyên ngành Du lịch, Trường đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội.

26. Nguyễn Đình Hòa (2001), *Du lịch bền vững*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
Hà Nội.
27. Đinh Trung Kiên (2000), *Nghiệp vụ Hướng dẫn du lịch*, Nxb Đại học Quốc gia Hà Nội.
28. Nguyễn Thị Mai Linh (2007), *Phát triển nguồn nhân lực Du lịch Quảng Ninh*.
29. Nguyễn Duy Mậu (2011), *Phát triển du lịch Tây Nguyên đến năm 2020 đáp ứng yêu cầu hội nhập kinh tế quốc tế*. Luận án Tiến sĩ Kinh tế, Thành phố Hồ Chí Minh.
30. Đồng Ngọc Minh (2000), *Kinh tế Du lịch và Du lịch học*, Nxb Trẻ, Thành phố Hồ Chí Minh.
31. Vũ Đức Minh (2008), *Giáo trình Tổng quan về Du lịch*, Nxb Thống kê, Hà nội.
32. Hà Hữu Nga và Nguyễn Văn Hào (1999), *Hạ Long thời tiền sử*, NXB Thế giới, Hà Nội.
33. Trường Tử Nhân (2006), *Thực hành Hướng dẫn Du lịch*, Nxb Đại học Kinh tế quốc dân.
34. Đỗ Quỳnh Phương (1993), *Quảng Ninh - Hạ Long miền đất hứa*, Nxb Thế giới, Hà Nội.
35. Hoàng Minh Thanh, Trương Quốc Tám (2011), *Lịch sử địa phương Tỉnh Quảng Ninh*, Nxb Giáo dục Việt Nam.
36. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2005), *Luật Du lịch*, NXB Tư pháp.
37. Thi Sánh (1999), *Vịnh Hạ Long Di sản Thiên nhiên Thế giới, Xi nghiệp in Dịch vụ Ngân hàng*.
38. Sở Nội vụ Quảng Ninh, năm 2011, *Báo cáo tổng kết 5 năm thực hiện Quyết định số 40/2006/QĐ - TTg*.
39. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Ninh (2008), *Báo cáo Công tác quản lý hoạt động du lịch năm 2008*.
40. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Ninh (2009), *Báo cáo Công tác quản lý hoạt động du lịch năm 2009*.
41. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Ninh (2010), *Báo cáo Công tác quản*

- lý hoạt động du lịch năm 2010.*
42. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Ninh (2011), *Báo cáo Công tác quản lý hoạt động du lịch năm 2011.*
43. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Ninh (2012), *Báo cáo Công tác quản lý hoạt động du lịch năm 2012.*
44. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Ninh (2013), *Báo cáo Công tác quản lý hoạt động du lịch năm 2013.*
45. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Ninh (2010), *Báo cáo về nghiên cứu Văn hóa làng chài thủy cư trên Vịnh Hạ Long.*
46. Nguyễn Minh Tân (2011), *Địa lý địa phương Tỉnh Quảng Ninh*, Nxb Giáo dục Việt Nam.
47. Trần Đức Thạnh (1999), *Lịch sử đất nước Vịnh Hạ Long*, Nxb Thế giới.
48. GS. TS Lê Thông, PGS. TS Nguyễn Minh Tuệ (2010), *Địa lý du lịch Việt Nam*, Nxb Giáo dục Việt Nam.
49. Tỉnh ủy Quảng Ninh (2005), *Nghị quyết về đẩy mạnh phát triển các ngành dịch vụ đến năm 2010 và định hướng đến năm 2015, số 21 - NQ/TU.*
50. Tổng cục Du lịch (1994), *Quy chế Hướng dẫn viên Du lịch*, Ban hành theo quyết định số 235/QĐ - HTĐT ngày 4/10/1994.
51. Tổng cục Du lịch (1997), *Nghiệp vụ Hướng dẫn Du lịch*, Tài liệu bồi dưỡng hướng dẫn viên du lịch - Lưu hành nội bộ, Hà Nội.
52. trường đại học Kinh tế quốc dân (2000), *Giáo trình Hướng dẫn Du lịch*, Nxb Thống kê, Hà Nội.
53. Bùi Thị Hải Yến, Phạm Hồng Lang (2009), *Tài nguyên du lịch*, Nxb Giáo dục, Hà Nội.
54. Bùi Thị Hải Yến, *Tuyến điểm du lịch Việt Nam*, NXB Giáo dục, Hà Nội, 2010.
55. Ủy ban Nhân dân Tỉnh Quảng Ninh (2010), *Đẩy mạnh phát triển các ngành dịch vụ đến năm 2010 và định hướng đến năm 2015.*
56. Ủy ban Nhân dân Tỉnh Quảng Ninh (2012), *Chương trình hoạt động cải thiện môi trường kinh doanh du lịch trên địa bàn toàn tỉnh.*
57. Ủy ban Nhân dân Tỉnh Quảng Ninh (2003), *Địa chí Quảng Ninh*, Nxb Thế

giới, Hà Nội.

58. Trang web: <http://www.halongbay.com.vn/>

59. Trang web: [http://vietbao.vn/Vinh - Ha - Long - Ve - dep - huyen - ao](http://vietbao.vn/Vinh-Ha-Long-Ve-dep-huyen-ao)

60. Trang web: <http://hanoitourist.com.vn/1718-phattriendulich-singapore>

61. Trang web: <http://www.oscvn.com/tin-du-lich/viet-nam-dung-thu-4-asean-ve-thu-hut-du-khach-quoc-te/268/995>

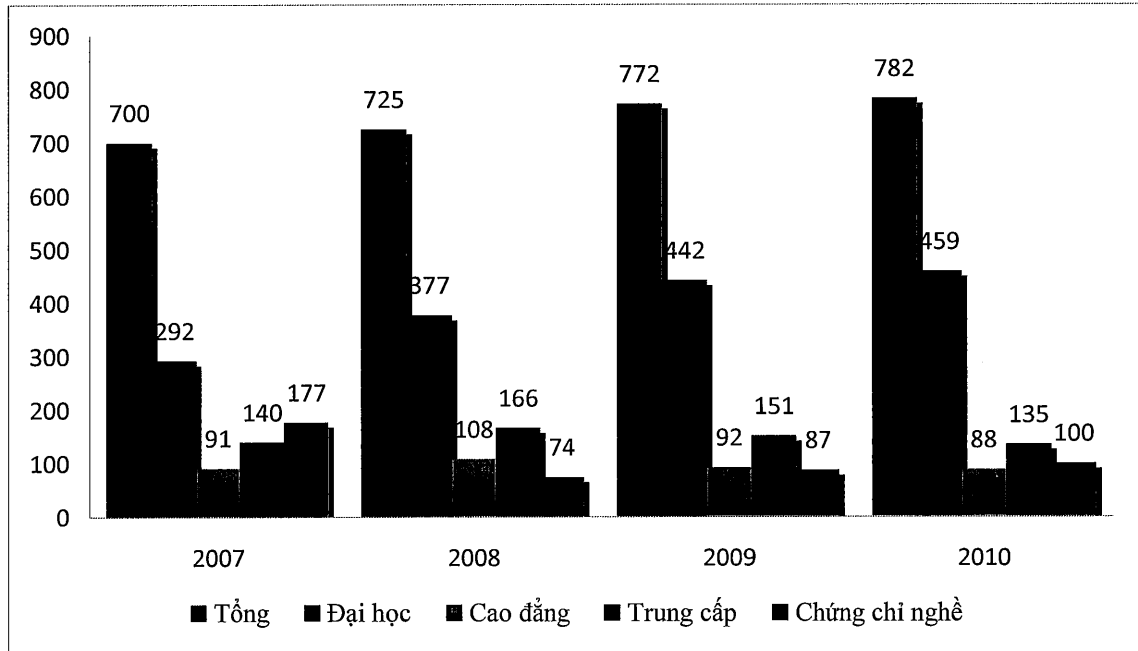
62. Trang web: <http://www.vtr.org.vn/index.php?options=items&code=3475>

63. Trang web: <http://www.vietvisiontour.com/Quoc-te/bn-sc-vn-hoa-indonesia.html>

PHỤ LỤC

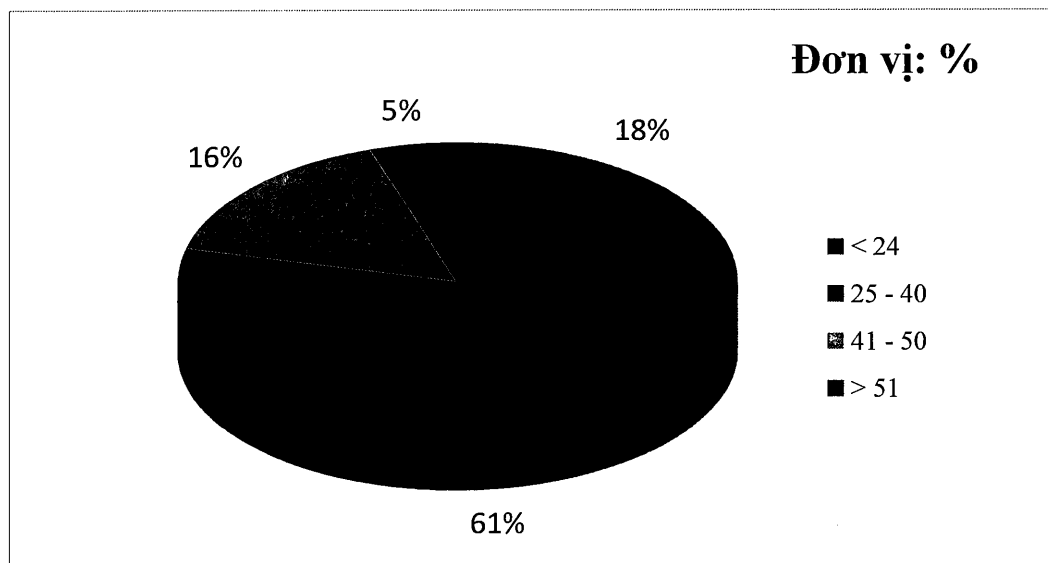
PHỤ LỤC 1: MỘT VÀI BẢNG BIỂU VỀ HOẠT ĐỘNG DU LỊCH VỊNH HẠ LONG

Đơn vị: %



Biểu đồ 1.1: Về trình độ chuyên môn của nhân lực Quảng Ninh từ năm 2007 - 2010

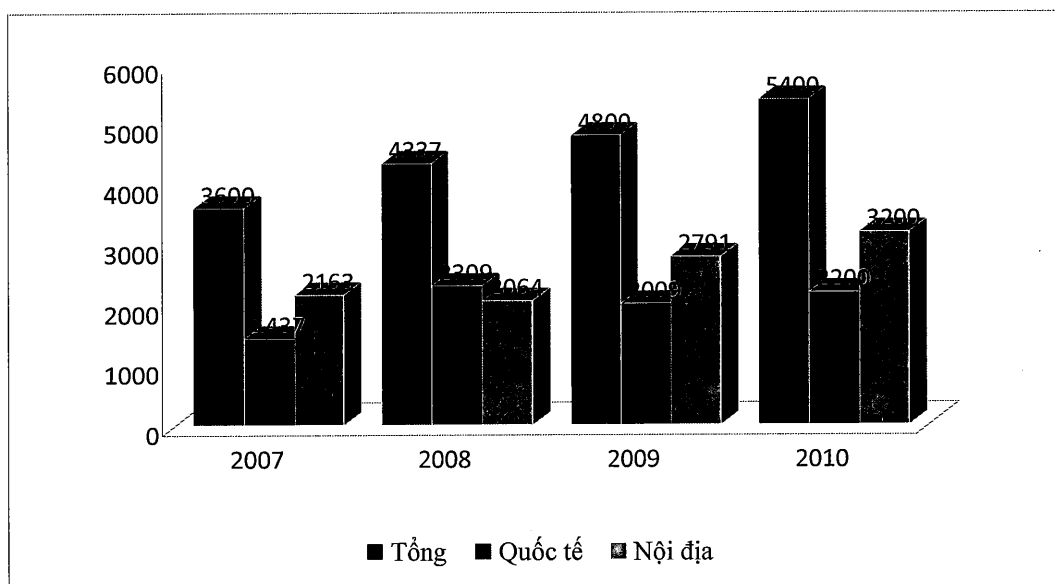
(Nguồn: Cục Thống kê Tỉnh Quảng Ninh)



Biểu đồ 1.2: Cơ cấu về lao động du lịch Quảng Ninh theo nhóm tuổi

(Nguồn: Cục Thống kê Tỉnh Quảng Ninh)

Đơn vị: Tỷ đồng



Biểu đồ 1.3: Lượng khách du lịch đến Quảng Ninh năm 2007 - 2010

(Nguồn: Cục Thống kê Quảng Ninh)

Đơn vị: %

Năm	Khách Châu Á	Khách Châu Âu
1996	41	58
1997	40	61
1998	43	57
1999	44	56
2000	37	63
2001	45	55
2002	45	55
2003	45	55
2004	55	45
2005	56	44
2006	60	40
2007	58	42

Bảng 1.4: Tỷ lệ khách Châu Á trong tổng lượt khách quốc tế đến Vịnh Hạ

Long giai đoạn 1196 - 2007

(Nguồn: Ban quản lý Vịnh Hạ Long)

Địa điểm	Mùa hè	Mùa đông
	Từ 1/4 đến 30/9	Từ 1/10 đến 31 /3
Thiên Cung - Đầu Gỗ	7h30 đến 17h30	8h00 đến 16h30
Sừng Sốt - Titóp - Tam Cung	8h00 đến 17h00	8h30 đến 16h30
Mê Cung	8h30 đến 16h30	9h00 đến 16h30

Bảng 1.5: Giờ mở cửa đón khách trên vịnh

(Nguồn: Ban Quản lý Vịnh Hạ Long)

Đơn vị: Người

Năm	Khách Việt Nam	Khách nước ngoài	Tổng
1996	191.248	45.000	236.248
1997	122.294	94.014	216.308
1998	214.433	113.140	327.563
1999	464.786	129.327	594.095
2000	554.870	297.562	852.432
2001	457.514	563.676	994.190
2002	576.970	704.721	1.281.691
2003	611.728	695.192	1.306.919
2004	734.084	817.156	1.551.758
2005	608.775	890.361	1.418.136
2006	734.084	728.016	1.462.100
2007	763.808	1.012.620	1.776.428

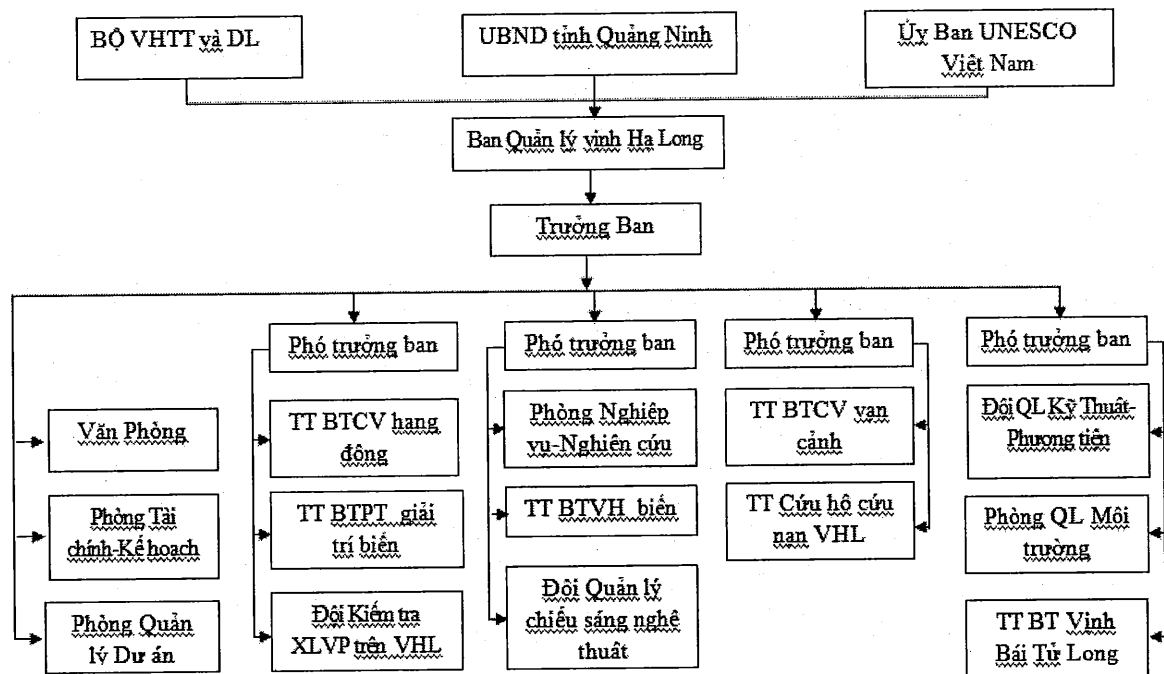
Bảng 1.6: Bảng thống kê lượt khách tham quan Vịnh Hạ Long (năm 1996 - 2007)

(Nguồn: Ban Quản lý Vịnh Hạ Long)

Thời gian \ Số lượng khách	Năm 2008	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
Tổng khách	4.373	4.800	5.400	6.400	7.000
Khách quốc tế	2.309	2.009	2.200	2.300	2.400
Khách nội địa	2.604	2.791	3.200	4.100	3.600

Bảng 1.7: Lượng khách du lịch đến Quảng Ninh (năm 2008 - 2012)

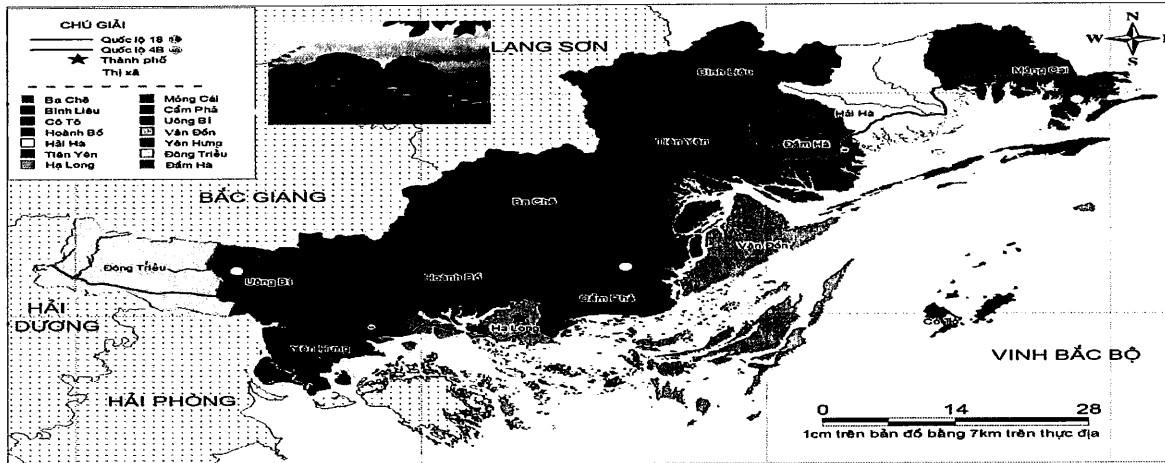
(Nguồn: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Ninh)



Hình 1.8: Sơ đồ tổ chức, bộ máy của Ban quản lý Vịnh Hạ Long

(Nguồn: Ban quản lý Vịnh Hạ Long)

PHỤ LỤC 2: MỘT SỐ BẢN ĐỒ VỀ DU LỊCH VỊNH HẠ LONG



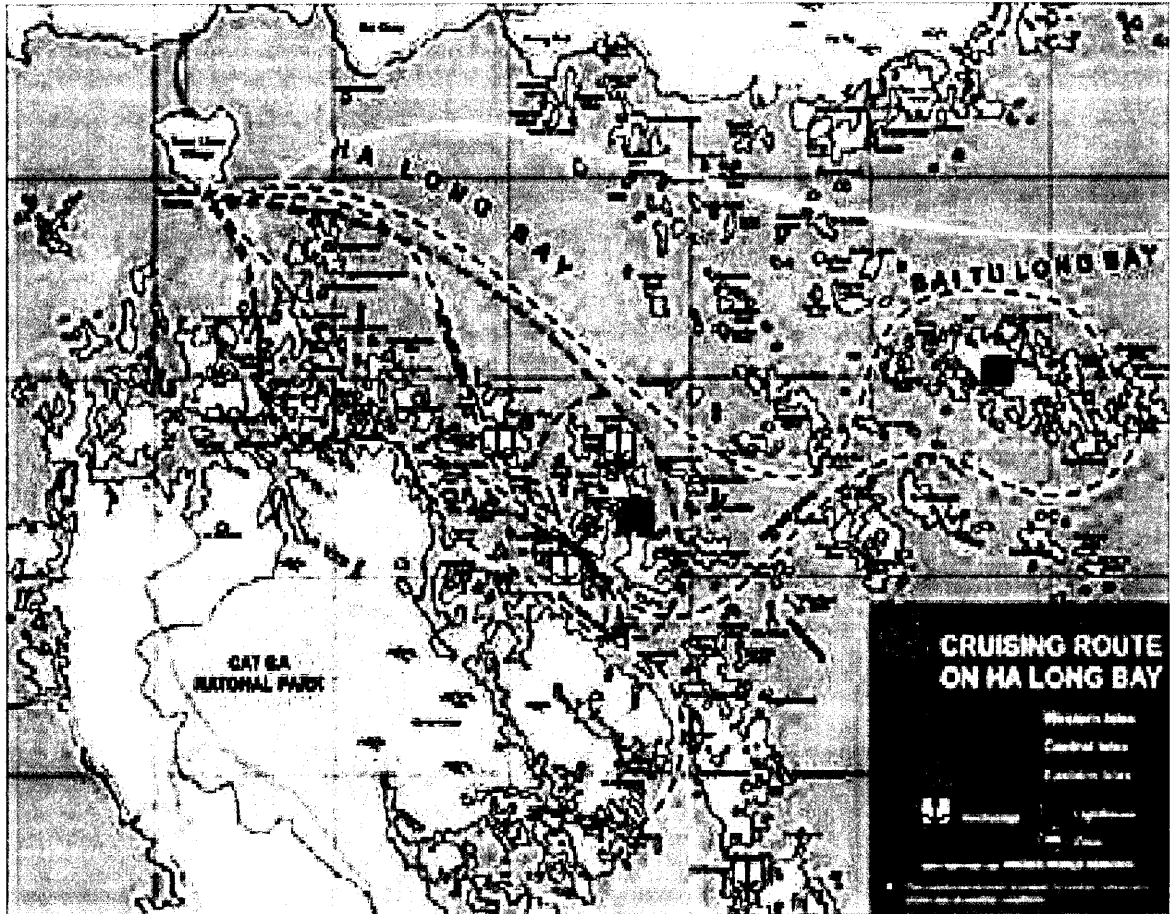
Bản đồ 2.1: Bản đồ hành chính Tỉnh Quảng Ninh

(Nguồn: Internet)



Bản đồ 2.2: Các điểm du lịch trên Vịnh Hạ Long

(Nguồn: Internet)



Bản đồ 2.3: Tuyến đường tuần tra trên Vịnh Hạ Long

(Nguồn: Internet)

PHỤ LỤC 3: CÁC HÌNH ẢNH VỀ VỊNH HẠ LONG



Ảnh 3.1: Góc nhìn Hạ Long từ cầu Bãi Cháy

(Nguồn: Tác giả)



Ảnh 3.2: “Shop” lưu động của người dân thuyền chài khu vực hang Sừng Sốt

(Nguồn: Tác giả)



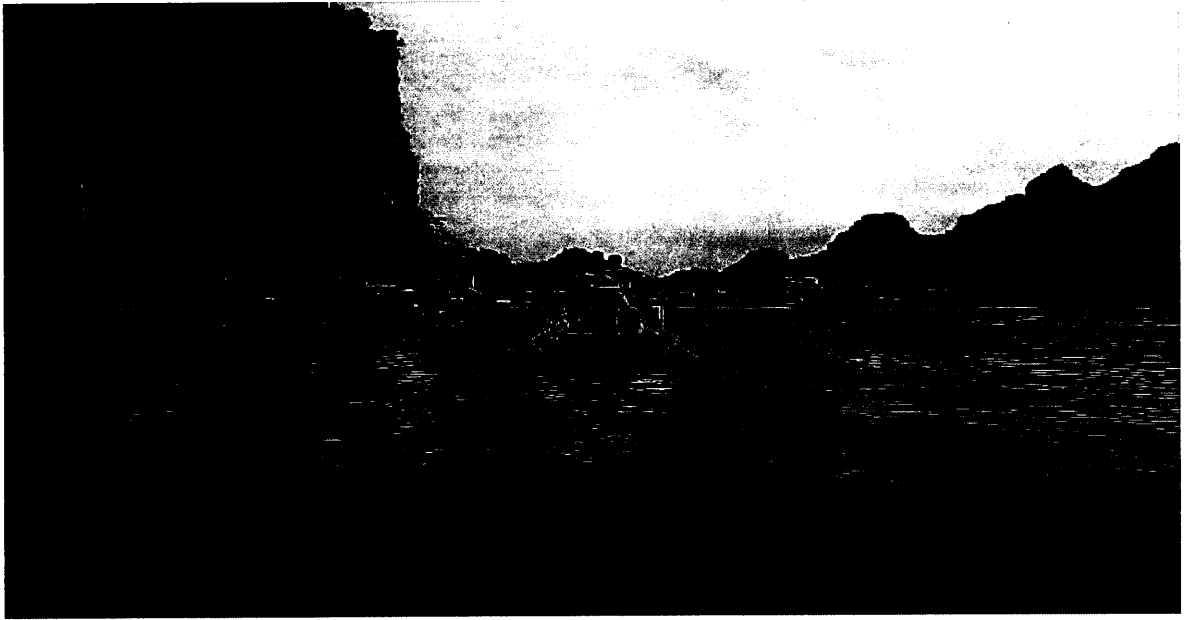
Ảnh 3.3: Bình minh trên Vịnh Hạ Long

(Nguồn: Tác giả)



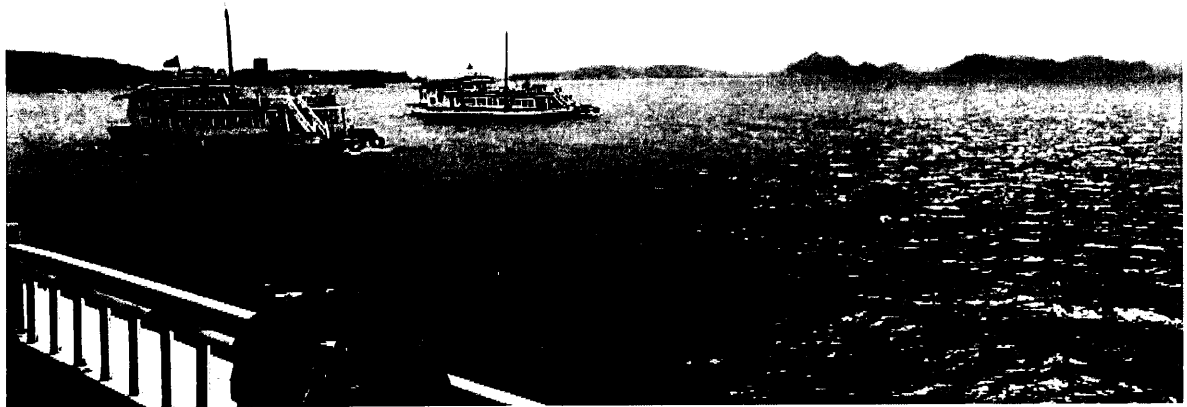
Ảnh 3.5: Một thoáng Hạ Long

(Nguồn: Tác giả)



Ảnh 3.6: Thăm làng chài trên Vịnh Hạ Long

(Nguồn: Tác giả)



Ảnh 3.7: Tàu du lịch trên Vịnh Hạ Long

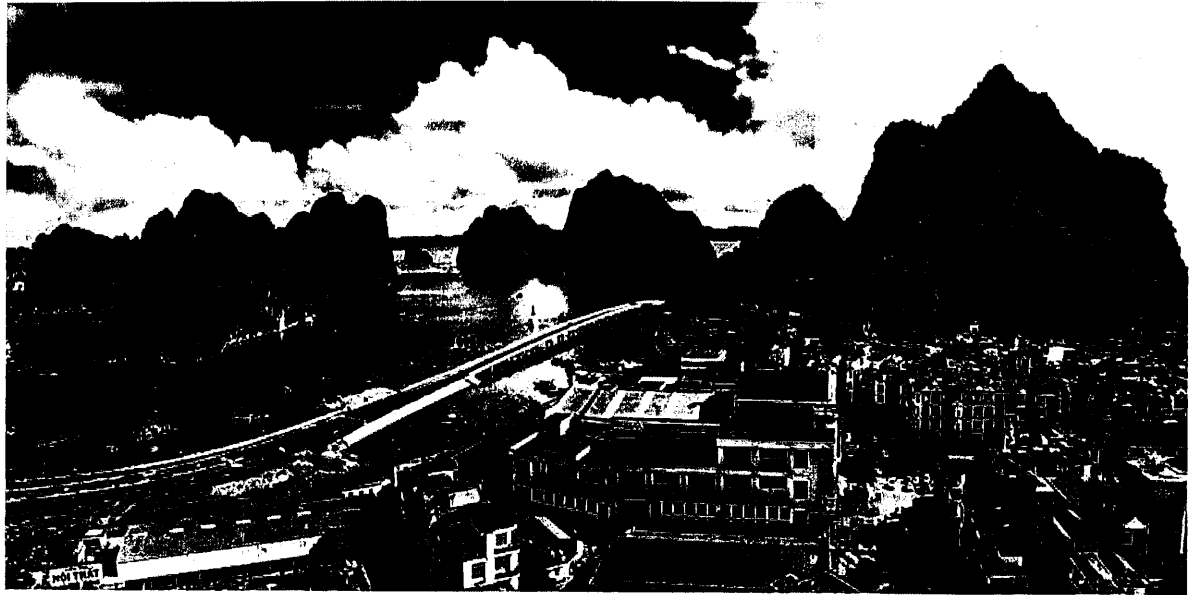
(Nguồn: Tác giả)



Ảnh 3.8: Vịnh Hạ Long nhìn từ cửa Hang Sừng Sốt
(*Nguồn: Tác giả*)



Ảnh 3.9: Hòn Trống Mái
(*Nguồn: Internet*)



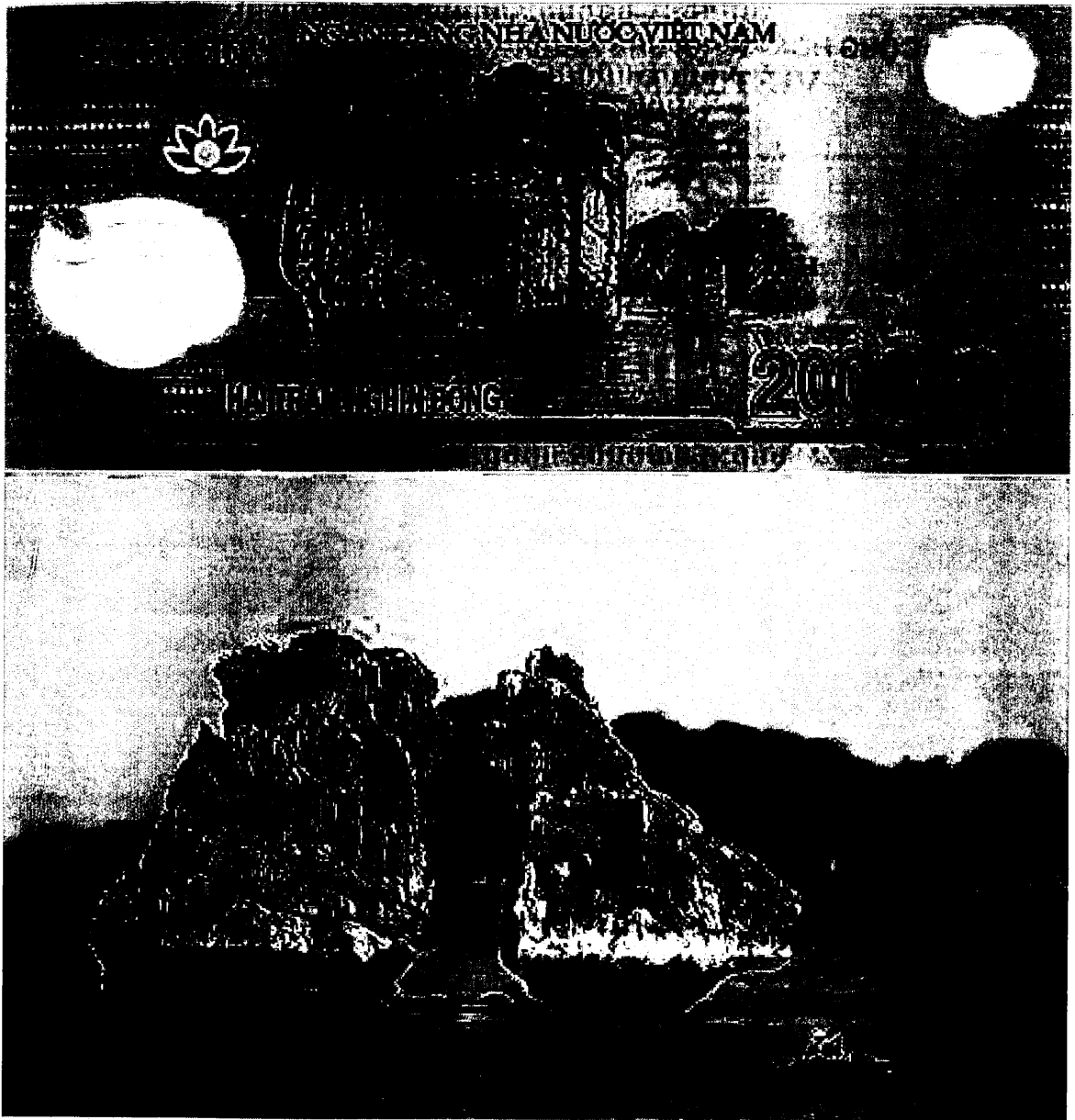
Ảnh 3.10: Hạ Long ngày mới

(Nguồn: Internet)



Ảnh 3.11: Hạ Long kì diệu

(Nguồn: Internet)



Ảnh 3.12: Biểu tượng Hòn Gà Chọi trên đồng tiền hai trăm nghìn Việt Nam
(Nguồn: Internet)