

ĐỀ DU LỊCH THÀNH PHỐ ĐÀ LẠT PHÁT TRIỂN THEO HƯỚNG BỀN VỮNG VÀ TRỞ THÀNH NGÀNH KINH TẾ MŨI NHỌN

Nguyễn Văn Tuyên*

TÓM TẮT

Thành phố Đà Lạt (Tp. Đà Lạt), tỉnh Lâm Đồng là địa phương có nhiều điều kiện tự nhiên và nhân văn để phát triển du lịch với nhiều loại hình phong phú, đa dạng. Hiện nay, ngành du lịch Đà Lạt chưa khai thác hết tiềm năng lợi thế vốn có, bên cạnh đó, chất lượng ngành du lịch Đà Lạt đang có dấu hiệu xuống cấp bởi sự xâm hại, tàn phá của con người đối với thiên nhiên, đã làm cho hình ảnh du lịch của Đà Lạt ngày càng mất tính hấp dẫn đối với du khách. Để du lịch phát triển bền vững và định hướng trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, bài viết sẽ phân tích thực trạng và đề xuất một số giải pháp cơ bản nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch Tp. Đà Lạt, tỉnh Lâm Đồng.

Từ khóa. Du lịch; dịch vụ; kinh tế mũi nhọn; Tp. Đà Lạt.

ABSTRACT

Da Lat city, Lam Dong province, is the region with a variety of natural conditions and humanity to develop tourism with plentiful and various forms. Nowadays, Da Lat tourism hasn't harnessed potential advantages yet. Moreover, the quality of Da Lat tourism tends to deteriorate because of the harm and destruction of people to nature, which makes the image of Da Lat tourism less attractive to tourists. In order for the tourism to develop sustainably and orient to become a key economy, the article will analyse reality and propose some fundamental solutions to enhance the service quality of Da Lat tourism, Lam Dong province.

Key words. Tourism, service, key economy, Da Lat city.

1. Dẫn nhập

Có thể nói, từ những năm đầu thế kỷ 20, Tp. Đà Lạt được biết đến như một trung tâm du lịch lý tưởng trong và ngoài nước. Không phải ngẫu nhiên mà cách đây hàng thế kỷ, người Pháp đã chọn cao nguyên Lâm Viên này để xây dựng nên một thành phố xinh đẹp,

thơ mộng nếu nó không có những đặc điểm thiên nhiên kỳ thú như khí hậu ôn hòa quanh năm, những cánh rừng thông vi vu lộng gió trên những triền đồi thoải thoải, những thung lũng, sông, hồ, thác nước,... tuyệt đẹp. Ngày nay, Đà Lạt không chỉ mang những nét đặc thù trên mà còn là một trung tâm giáo dục và nghiên cứu khoa học, một thành phố đa dạng về tôn giáo với sự hiện diện của hàng trăm ngôi chùa, nhà thờ, tu viện,... một vùng nông

* Tiến sĩ, Khoa Quản trị Kinh Doanh, Trường Đại học Lao động Xã hội (Cơ sở 2), Tp. Hồ Chí Minh.

nghiệp trù phú đặc biệt với những sản phẩm rau và hoa. Vì thế, Đà Lạt còn được biết đến với nhiều tên gọi lãng mạn khác như “Thành phố mù sương”, “Thành phố ngàn thông”, “Thành phố ngàn hoa”, “Xứ hoa Anh Đào” hay “Tiểu Paris” (Xem tại <https://vi.wikipedia.org/wiki>).

Đáng tiếc là, mặc dù đã trải qua hàng trăm năm hình thành và phát triển, Tp.Đà Lạt vẫn chưa được khai thác, phát huy đúng mức lợi thế và tiềm năng vốn có. Là một trung tâm du lịch nổi tiếng nhưng các địa điểm văn hóa, giải trí tại Đà Lạt chưa đa dạng và xứng tầm. Hơn nữa, sự phát triển thiếu quy hoạch trong những thập niên gần đây khiến kiến trúc đô thị Đà Lạt ít nhiều bị biến dạng và thiếu đồng bộ.

Để ngành du lịch của Tp. Đà Lạt phát triển theo hướng bền vững nhằm khai thác hiệu quả lợi thế về tài nguyên thiên nhiên, truyền thống, các giá trị văn hoá, lịch sử để phát triển ngành du lịch theo hướng chất lượng cao, nhanh chóng đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, tạo điều kiện cho các ngành kinh tế khác cùng phát triển, ngoài những chủ trương, chính sách phát triển của ngành, địa phương thì du lịch Tp. Đà Lạt cần có chiến lược phát triển dài hạn.

2. Thực trạng phát triển du lịch thành phố Đà Lạt

2.1. Tiềm năng, nguồn lực phát triển du lịch thành phố Đà Lạt

Đà Lạt nổi bật với hệ thống các sản phẩm du lịch đặc trưng gắn liền với thiên nhiên như: tham quan hệ thống các hồ, thác, sông, suối đã được công nhận là di tích danh lam thắng cảnh cấp quốc gia; tham gia các hoạt động du

lịch dã ngoại, thể thao mạo hiểm như: leo núi, cắm trại, đua xe địa hình, vượt thác; du lịch nghỉ dưỡng, du lịch văn hóa, du lịch hội thảo, du lịch sinh thái rừng nguyên sinh với tính đa dạng sinh học đã tạo cho Đà Lạt trở thành “phố trong rừng” và “rừng trong phố”. Đà Lạt còn được biết đến là một trong những trung tâm du lịch lớn của cả nước với hệ thống dinh thự và công trình kiến trúc văn hóa độc đáo mang dáng dấp của một Châu Âu thu nhỏ và được giới kiến trúc công nhận là “đô thị di sản kiến trúc” của Việt Nam.

Các di sản văn hóa phi vật thể của các dân tộc thiểu số tại chỗ như K’Ho, Mạ, Churu và các dân tộc khác trên địa bàn, đã được chính quyền quan tâm, khuyến khích gìn giữ, bảo tồn và phát huy, nhằm phục vụ cho nhu cầu phát triển kinh tế, xã hội, đồng thời làm phong phú thêm sản phẩm du lịch để phục vụ du khách. Lễ hội Cồng chiêng được tổ chức hàng năm với “Không gian văn hóa Cồng chiêng Tây Nguyên”, được UNESCO công nhận vào tháng 11 năm 2005, là “kiệt tác phi vật thể và truyền khẩu của nhân loại”; ngoài ra, Đà Lạt còn có những lễ hội như lễ cúng cơm mới, lễ cúng Thần suối, lễ hội văn hóa Trà,... (Xem tại <https://vi.wikipedia.org/wiki>).

2.2. Hiện trạng phát triển du lịch tại thành phố Đà Lạt

Hiện trạng về sản phẩm du lịch. Theo Tổng cục Du lịch (2014), nhờ các yếu tố địa hình, đất đai đa dạng đã phân chia Đà Lạt và các vùng lân cận thành những vùng, tiểu vùng (vùng núi cao, cao nguyên và thung lũng) tạo nên nhiều hình thái cảnh quan, hệ sinh thái độc đáo, đa dạng, có giá trị nổi bật thu hút khách

du lịch. Nhiều cảnh quan thiên nhiên kỳ thú như thác Dambri, thác Prenn, thác Datanla, thác Pongour, thác Gougah, thác Voi, ..., hồ Đan Kia – Suối Vàng, hồ Tuyên Lâm, núi Lang Biang, vườn Quốc gia Bidoup Núi Bà, rừng Cát Lộc, ..., phù hợp với nhiều loại hình du lịch như tham quan thắng cảnh, sinh thái, thể thao, giải trí....

Tài nguyên nhân văn của Đà Lạt cũng có những nét độc đáo và sức hấp dẫn riêng với nhiều công trình kiến trúc đặc sắc, bản sắc văn hóa độc đáo của các dân tộc ít người (thể hiện qua các lễ hội, làng nghề truyền thống, ...). Theo Nguyễn Văn Lưu (2014) tuy sản phẩm, dịch vụ du lịch có bước chuyển biến tốt, song chưa đủ sức hấp dẫn và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của du khách, nhất là khách quốc tế. Một số khu du lịch, điểm du lịch lớn bắt đầu có hiện tượng suy giảm lượng khách tham quan do không đầu tư phát triển sản phẩm mới, gây nhàm chán như Đồi Mộng Mơ, Thác Prenn...

Theo báo cáo đánh giá tình hình thực hiện Nghị quyết 04-NQ/TU, Ủy ban Nhân dân tỉnh Lâm Đồng (2016), tính đến cuối năm 2015 toàn tỉnh Lâm Đồng đã có 34 điểm du lịch chính thức và hơn 60 điểm cho du khách tham quan miễn phí. Con số này quả thật là niềm mơ ước của nhiều tỉnh, thành trong cả nước, cũng như các nước trên thế giới và khu vực.

Trong những năm gần đây (2011-2015), các đơn vị có trách nhiệm quản lý và khai thác các điểm du lịch, đã tích cực đầu tư, xây dựng, tạo lập cơ sở hạ tầng, đồng thời biết kết hợp để đa dạng hóa các sản phẩm du lịch, nhằm làm phong phú hơn trong hệ thống du lịch như Thung lũng tình yêu, một điểm đến không thể

bỏ qua của khách tham quan khi đặt chân đến Đà Lạt, đã đầu tư mới hệ thống xe lửa phục vụ cho du khách. Ngoài ra, còn có rất nhiều dự án được sửa chữa, xây dựng và tạo lập thành điểm du lịch nghỉ dưỡng hấp dẫn như: Trung tâm huấn luyện dã ngoại Núi Voi, Khu du lịch Làng Cù Lân, Vườn Quốc gia Núi Bà, Khu nghỉ dưỡng Edensee, Khu du lịch nghỉ dưỡng và sân golf Sacom Tuyên Lâm, Sân golf Đa Ròn, khu nghỉ dưỡng Làng Bình An, Khu du lịch Đà Lạt Star, Khu di tích Dinh I–một trong các dinh thự của vị vua Bảo Đại, vị vua cuối cùng tại Việt Nam.

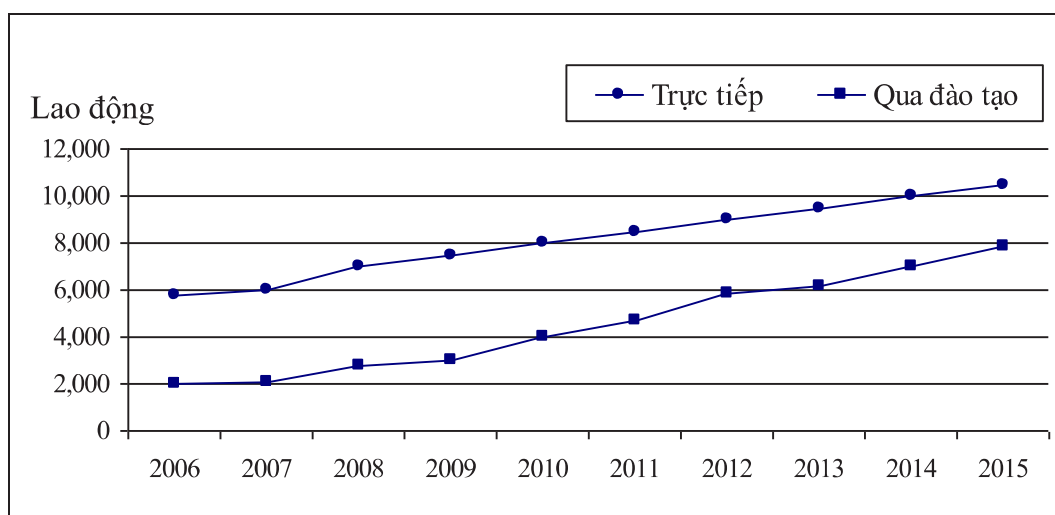
Ngoài sản phẩm du lịch truyền thống, như: du lịch sinh thái, du lịch tham quan nghỉ dưỡng, du lịch hội nghị, hội thảo,... ngành du lịch Đà Lạt cũng đã và đang đẩy mạnh đầu tư xây dựng các sản phẩm du lịch mới: du lịch nông nghiệp công nghệ cao với các sản phẩm du lịch rất gần gũi với vùng canh tác của người dân bản địa, tham quan và tận tay, du khách được gặt hái hoa quả, rau, trà; du lịch mạo hiểm với hình thức tham gia leo núi, vượt thác, xe đạp địa hình, tạo cho du khách có sự thích thú với cảm giác khám phá cảnh quan thiên nhiên. Ngoài ra còn có cả du lịch về nghiên cứu hệ thống động, thực vật tại Vườn Quốc gia Bidoup Núi Bà, khu dự trữ sinh quyển thế giới Lang Biang dành cho các du khách nghiên cứu khoa học,...

Cũng ở thời điểm từ năm 2011 đến năm 2015, Đà Lạt là nơi tổ chức nhiều hoạt động, sự kiện văn hóa, những lễ hội có quy mô lớn, chào đón du khách về tham dự. Đồng thời cũng đã tổ chức các giải thể thao, hội nghị hội thảo mang tầm quốc gia và quốc tế ngay tại Đà Lạt, để góp phần thu hút khách đến với Đà Lạt, như:

Lễ hội Festival Hoa, tuần Văn hóa Trà, lễ hội mùa hè và có cả giải đua xe đạp địa hình quốc tế mở rộng lần thứ nhất vào năm 2015. Các giải vô địch bóng rổ nam, nữ toàn quốc năm 2015, giải vô địch quần vợt nữ toàn quốc; Hội nghị các quan chức cao cấp về phát triển y tế của ASEAN lần thứ 10 cũng được tổ chức tại Đà

Lạt, kể từ khi sân vận động Đà Lạt được xây dựng, chỉnh trang lại theo lối kiến trúc hiện đại và đầy đủ tiện nghi hơn.

Hiện trạng về nguồn nhân lực. Trong 10 năm trở lại đây (2006 – 2015), du lịch tỉnh Lâm Đồng đã thu hút hàng chục ngàn lao động trực tiếp trong ngành (Hình 1).



(Nguồn: Phòng Văn hóa – Thông tin Tp. Đà Lạt.)

Hình 1. Thực trạng lao động ngành du lịch Lâm Đồng từ năm 2006 – 2015¹

Nguồn nhân lực du lịch trực tiếp tăng trưởng qua các năm: nếu năm 2006 du lịch Lâm đồng đã thu hút được 5.800 lao động trực tiếp (trong đó, nguồn nhân lực lao động đã qua đào tạo là 2.030 người, chiếm tỷ lệ 35%), tăng đều qua các năm, đến năm 2010 thì con số này đã lên đến 8.000 lao động trực tiếp (trong đó, lao động trực tiếp đã qua đào tạo là 4.000 người, chiếm tỷ lệ 50%). Tốc độ tăng trưởng bình quân qua các năm trong giai

đoạn 2006 – 2015 là 6,82%.

Cùng với sự tăng trưởng của nguồn nhân lực du lịch chung của tỉnh thì riêng nguồn nhân lực của hệ thống khách sạn từ 1 – 5 sao trên địa bàn Tp. Đà Lạt cũng có sự tăng trưởng đáng kể. Tính đến cuối năm 2016, tổng số lao động là 4.952, trong đó có 3.719 người là lao động trực tiếp, chiếm 75,10%.

Hiện trạng về cơ sở lưu trú. Đà Lạt hiện có số lượng cơ sở lưu trú du lịch, bước đầu đã đáp ứng được nhu cầu của du khách (Bảng 1). Mức tăng trưởng trung bình trong giai đoạn từ năm 2006 – 2015 đạt 2,60% về số lượng cơ sở lưu trú và 7,65% về số lượng buồng.

¹ Theo ông Hoàng Ngọc Huy – Trưởng Phòng Nghiệp vụ Du lịch, Sở Văn hóa Thể thao Du lịch tỉnh Lâm Đồng cho biết: nguồn nhân lực ngành trong du lịch tại Đà Lạt chiếm khoảng 80 – 85% so với toàn tỉnh.

Bảng 1. Thống kê cơ sở lưu trú trên địa bàn Tp. Đà Lạt giai đoạn 2006-2015.

Năm	Tổng cơ sở lưu trú		Số buồng 1 – 5 sao	Công suất sử dụng buồng (%)	Số ngày lưu trú bình quân
	Số lượng	Số buồng			
2006	538	6.000	3.450	55	2,30
2007	540	7.130	4.100	46	2,30
2008	547	7.360	4.300	48	2,30
2009	562	7.410	5.010	56	2,40
2010	591	7.880	5.150	57	2,40
2011	599	8.030	5.220	56	2,40
2012	627	9.120	5.340	58	2,40
2013	648	9.430	5.670	55	2,45
2014	655	10.330	5.820	58	2,50
2015	678	11.650	6.160	58	2,50
TĐTTTB	2,60%	7,65%	6,65%		

(Nguồn: Phòng Văn hóa - Thông tin Tp. Đà Lạt.)

Số lượng khách sạn đạt chuẩn từ 1 đến 5 sao còn hạn chế. Tính đến cuối năm 2016, tổng số khách sạn đạt chuẩn từ 1 – 5 sao trên địa bàn Tp. Đà Lạt là 294. Trong đó có 182 khách sạn 1 sao; 85 khách sạn 2 sao; 15 khách sạn 3 sao; 10 khách sạn 4 sao và 2 khách sạn đạt chuẩn 5 sao (Dalat Edensee, Dalat Palace), số khách sạn đạt chuẩn sao chiếm khoảng 32,75% trên tổng số cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn Tp. Đà Lạt. Trong đó, đối với số khách sạn cao cấp, đạt tiêu chuẩn từ 3 đến 5 sao, chỉ chiếm khoảng 12,92% trên tổng số khách sạn có tiêu chuẩn từ 1 đến 5 sao và chiếm khoảng 2,91% trên tổng số cơ sở lưu trú của toàn tỉnh Lâm Đồng.

Nhìn chung, trong những năm gần đây, chất lượng cơ sở lưu trú ngày càng được nâng cao do sự tăng trưởng của hệ thống khách sạn đạt tiêu chuẩn sao, tốc độ tăng trưởng trung bình về số lượng buồng của các khách sạn đạt tiêu chuẩn từ 1 – 5 sao là 6,65%. Số buồng của

các khách sạn từ 1-5 sao tăng đều qua các năm, nếu vào năm 2006 có 3.450 buồng, thì đến năm 2015 con số này đã đạt đến con số 6.160 và nhiều buồng được được đầu tư trang thiết bị tiên tiến thỏa mãn nhu cầu cho du khách thay thế dần các cơ sở lưu trú tự phát.

Thời gian lưu trú của du khách trong giai đoạn 2006–2015 còn khá thấp, chỉ đạt trung bình từ 2,3 đến 2,5 ngày. Ngày lưu trú trung bình như vậy gắn liền với một thành phố du lịch nổi tiếng là thấp so với tiềm năng vốn có của nó. Chỉ riêng trong năm 2015 (một trong hai năm trở lại đây), có số ngày lưu trú trung bình cao nhất, cũng chỉ đạt trung bình 2,5 ngày. Nếu so sánh với các trung tâm du lịch trong khu vực mà gần nhất là Tp. Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận thì số ngày lưu trú trung bình của du khách đã đạt từ 3,8 đến 4 ngày, cao hơn nhiều Tp. Đà Lạt. Nguyên nhân của tình trạng này là do sự nhàm chán của du khách khi sử dụng các sản phẩm khách sạn, du lịch. Sản

phẩm du lịch Đà Lạt tuy đa dạng, phong phú nhưng chưa tạo ra sự khác biệt, độc đáo. Các dịch vụ khách sạn, du lịch còn đơn điệu, thiếu tính liên kết, đồng bộ giữa các ngành. Do đó, tuy các thể mạnh cơ bản của du lịch ở Đà Lạt là không thể phủ nhận, song lại thiếu các yếu tố tạo giá trị gia tăng, thành phần quan trọng nhất của cấu trúc du lịch.

Hiện trạng thu hút khách du lịch. Phân tích về số lượt khách đến Tp. Đà Lạt (Bảng 2), tốc độ tăng trưởng trung bình hàng năm trong giai đoạn 2006–2015 là 11,79%, trong đó tốc độ tăng trưởng bình quân của khách quốc tế là 16,65%/năm, khách nội địa là 11,51%/năm.

Nếu năm 2006, Tp. Đà Lạt đón được 1,32 triệu du khách thì 10 năm sau, năm 2015 con số này đã là 3,6 triệu, tăng hơn 2,7 lần, trong đó khách có lưu trú khoảng 2 triệu lượt và khách tham quan là 1,6 triệu lượt. Tuy nhiên, khách du lịch có lưu trú chiếm tỷ lệ tương đối thấp,

trung bình hàng năm khoảng 52%, không ổn định qua các năm, nếu năm 2006 tỷ lệ này là 65,91% thì năm tiếp chỉ còn 58,06%, các năm còn lại biến thiên từ 48,48% đến 58,20%. Tỷ trọng trung bình hàng năm của khách quốc tế chiếm khoảng 5,92% so với tổng lượt du khách đến Đà Lạt. Nhìn chung, lượng du khách đến với Đà Lạt trong hơn 10 năm qua đã tăng lên đáng kể. Tuy có sự tăng trưởng khả quan, nhưng lượng khách thật sự chưa tương xứng với tiềm năng du lịch của Tp. Đà Lạt. Sự tăng trưởng du khách năm sau so với năm trước chưa thật bền vững.

Đà Lạt đã thu hút được hàng trăm ngàn khách quốc tế đến tham quan và nghỉ dưỡng. Số lượng khách quốc tế tăng dần theo mỗi năm. Sự tăng trưởng của khách quốc tế là một tín hiệu khả quan đối với ngành du lịch của Đà Lạt. Trong ba năm (2013 – 2015), du khách quốc tế đến Đà Lạt từ các nước Trung Quốc, Thái Lan và Hoa Kỳ khá cao so với các nước khác.

Bảng 2. Thống kê lượng du khách đến Đà Lạt giai đoạn 2006 – 2015.

(Đơn vị tính: ngàn lượt)

Năm	Khách có lưu trú				Khách không lưu trú	Tổng
	Nội địa	Quốc tế		Tỷ lệ (%)		
	Số lượt	Số lượt	Tỷ lệ (%)			
2006	810	60	4,55	65,91	450	1.320
2007	830	70	4,52	58,06	650	1.550
2008	1.010	90	4,76	58,20	790	1.890
2009	990	130	5,63	48,48	1.190	2.310
2010	1.140	150	5,88	50,59	1.190	2.550
2011	1.150	160	5,93	48,52	1.490	2.700
2012	1.440	180	6,29	56,64	1.240	2.860
2013	1.560	190	6,25	57,57	2.290	3.040
2014	1.650	210	6,56	58,13	1.340	3.200
2015	1.760	240	6,67	55,56	1.600	3.600
TĐTTTB	9,01%	16,65%			15,14%	11,79%

(Nguồn: Phòng Văn hóa – Thông tin Tp. Đà Lạt.)

Tuy lượng khách tăng đều qua từng năm nhưng tỷ lệ khách quốc tế vẫn còn thấp, do nguồn lực đầu tư cho du lịch chưa mạnh, nhiều dự án đầu tư du lịch còn kéo dài, tiến độ chậm và hiệu quả chưa cao. Mặt khác, Đà Lạt còn thiếu các sản phẩm du lịch mới, khác lạ, hấp dẫn du khách, nhất là các dịch vụ vui chơi về đêm; việc kết nối tuyến giữa các doanh nghiệp kinh doanh du lịch chưa thực sự chặt chẽ. Môi trường du lịch vẫn còn những vấn đề chưa được đảm bảo, một số danh lam thắng cảnh xuống cấp nhưng chưa được đầu tư, tôn tạo kịp thời,...

Hiện trạng về hiệu quả kinh tế của du lịch

Về mức chi tiêu của khách du lịch. Theo số liệu cập nhật của các công ty lữ hành có tổ chức khách đến Đà Lạt, các nhà quản lý nhà nước cũng như căn cứ vào chất lượng sản phẩm khách sạn, du lịch trên địa bàn Tp. Đà Lạt thì mức chi tiêu trung bình của khách du lịch giai đoạn nghiên cứu từ 55 – 85 USD/ngày, riêng năm 2015 mức chi tiêu của khách quốc tế có lưu trú có phần tăng lên. Nếu tính chung mức chi tiêu trung bình cho cả giai đoạn

2006–2015 thì mức chi tiêu trung bình đối với mỗi du khách quốc tế khoảng 80–100 USD/ngày (khoảng 2 triệu đồng/ngày); đối với khách nội địa mức chi tiêu trung bình khoảng 850 ngàn đồng/ngày và đối với khách tham quan thì rất thấp khoảng 400 ngàn đồng/ngày. Mức chi tiêu tương đối cao này phản ánh các dịch vụ khách sạn có giá tương đối cao, các dịch vụ bổ sung nhất là các dịch vụ ăn uống trên địa bàn đa dạng, khác lạ, hấp dẫn du khách; còn khách tham quan chủ yếu sử dụng đến sản phẩm du lịch tại các điểm đến và số ít du khách không chi tiêu bất cứ dịch vụ trong quá trình tham quan do tự túc mọi dịch vụ trong quá trình đến các điểm du lịch.

Doanh thu từ khách du lịch. Với sự tăng trưởng lượng khách du lịch và mức chi tiêu, tốc độ tăng trưởng của tổng doanh thu từ du khách của Tp. Đà Lạt khá cao trong cả giai đoạn 2006 – 2015 (Bảng 3), bình quân là 22,22%/năm (không tính mức trượt giá). Tổng thu từ khách năm 2006 đạt 1.413,6 tỷ đồng, đến năm 2015 tổng thu từ du khách đã gấp hơn 5,5 lần, đạt khoảng 7.803 tỷ đồng.

Bảng 3. Doanh thu từ du lịch tại Tp. Đà Lạt giai đoạn 2006 – 2015.

Năm	Doanh thu (Đơn vị tính: tỷ đồng)					TĐTTTB (%)
	Lưu trú	Tham quan	Du lịch	Xã hội từ du lịch	Tổng	
2006	1.067,7	110,3	1.178,0	235,6	1.413,6	18,2
2007	1.866,0	259,0	2.125,0	425,0	2.550,0	80,4
2008	2.008,5	272,4	2.280,9	456,2	2.737,1	7,3
2009	2.056,0	352,3	2.408,4	481,6	2.890,0	5,6
2010	2.775,0	412,6	3.187,5	637,5	3.825,0	32,4
2011	3.603,2	646,8	4.250,0	850,0	5.100,0	33,3
2012	4.209,6	529,2	4.738,8	947,7	5.686,5	11,5
2013	4.774,4	577,1	5.351,4	1.070,0	6.421,8	12,9
2014	5.488,6	631,4	6.120,1	1.224,0	7.344,2	14,4
2015	5.782,0	720,5	6.502,5	1.301,0	7.803,0	6,2

(Nguồn: Phòng Văn hóa - Thông tin Tp. Đà Lạt.)

Một điều đáng quan tâm là du lịch Đà Lạt tăng trưởng chưa thật bền vững, doanh thu du lịch tăng mạnh vào năm 2007 khi Lâm Đồng tổ chức Festival Hoa lần thứ 2 (diễn ra từ 15/12/2007 – 22/12/2007 tại Tp. Đà Lạt), những năm từ 2010 – 2014 doanh thu về du lịch Lâm Đồng tăng mạnh ở hai năm 2010–2011 nhờ vào các sự kiện lớn, sau đó ổn định ở mức tăng trưởng bình quân là 13%/năm vào những năm 2012 – 2014. Trong giai đoạn này, Đà Lạt đã có những thay đổi lớn về diện mạo, các công trình được xây dựng mới, nâng cấp khang trang hơn. Đặc biệt, hệ thống giao thông kết nối với các tỉnh đã đi vào hoạt động, tạo điều kiện thuận lợi cho du lịch Đà Lạt phát triển tốt hơn. Tuy nhiên con số giảm bất ngờ ở 2015 cảnh báo cho ngành du lịch Đà Lạt cần rà soát lại và phải có một định hướng chiến lược lâu dài, phải xây dựng cho mình một năng lực cạnh tranh về ngành du lịch thật sự mạnh và bền vững trong tương lai, nhằm khai thác triệt để tiềm năng vốn có được thiên nhiên ưu đãi.

3. Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch thành phố Đà Lạt

Để du lịch Tp. Đà Lạt phát triển theo hướng bền vững và trở thành ngành kinh tế động lực, cùng với việc thực hiện có hiệu quả “*Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030 trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng*” (Ủy ban Nhân dân tỉnh Lâm Đồng, 2013), chúng tôi đề xuất một số giải pháp cơ bản nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tại Tp. Đà Lạt như sau:

Thứ nhất, ngành du lịch Tp. Đà Lạt cần làm tốt công tác nâng cao nhận thức về vị trí và vai trò của du lịch trong nền kinh tế địa phương, đề cấp ủy đảng, chính quyền các cấp,

các ngành, các đoàn thể, tổ chức chính trị, xã hội và toàn xã hội xác định rõ nhiệm vụ xây dựng ngành du lịch là trách nhiệm, là nghĩa vụ, từ đó huy động trí tuệ và mọi nguồn lực tạo nên sức mạnh tổng hợp, đồng bộ cho phát triển du lịch. Đồng thời, chú trọng tăng cường đẩy mạnh công tác nghiên cứu thị trường, điều tra nhu cầu của du khách để có chiến lược tuyên truyền, quảng bá thích hợp; khai thác tối ưu công nghệ thông tin và truyền thông, khuyến khích xã hội hóa để đẩy mạnh các hoạt động xúc tiến, quảng bá du lịch. Liên kết hợp tác phát triển du lịch giữa các doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh; hình thành các chuyến du lịch, tuyến du lịch liên hoàn giữa các vùng du lịch trọng điểm, các địa phương trong nước. Thành lập một số văn phòng đại diện tại Hà Nội, Đà Nẵng, Tp. Hồ Chí Minh, Cần Thơ..., mở chi nhánh văn phòng tại một số nước để mở rộng thị trường khai thác khách du lịch.

Thứ hai, đẩy mạnh công tác tuyên truyền quảng bá về du lịch như: phát động chiến dịch quảng bá và giới thiệu các chương trình kích cầu du lịch của thành phố hàng năm thông qua các sự kiện, hoạt động tổ chức tại địa phương cũng như tại các sự kiện trong nước và quốc tế để giới thiệu rộng rãi các điểm đến, tiềm năng du lịch của địa phương, kích thích nhu cầu du lịch trong nước và quốc tế. Xuất bản các ấn phẩm quảng bá du lịch, các chương trình sự kiện tại các hội chợ, triển lãm trong nước và quốc tế. Tổ chức chương trình, điểm du lịch mới của tỉnh dành cho các công ty lữ hành, các cơ quan thông tấn báo chí. Tổ chức giới thiệu, quảng bá rộng rãi các sự kiện văn hóa, thể thao, du lịch, các đợt khuyến mại, giảm giá... trên các phương tiện thông tin đại chúng, các trang mạng thông tin du lịch,... đồng thời tuyên truyền sâu rộng ý nghĩa và

nội dung của chương trình kích cầu đến các tổ chức, đơn vị kinh doanh du lịch, cộng đồng dân cư trên địa bàn.

Thứ ba, tập trung đầu tư có trọng tâm, trọng điểm; ưu tiên đầu tư phát triển kết cấu hạ tầng tại các vị trí thiết yếu, các khu du lịch tổng hợp, khu du lịch chuyên đề, các điểm du lịch tiềm năng. Đổi mới cơ chế chính sách để tăng cường đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật, nhất là xây dựng hoàn thiện các tuyến giao thông huyết mạch phục vụ phát triển kinh tế - xã hội nói chung, trong đó có du lịch. Tạo môi trường thông thoáng trong phát triển du lịch, đơn giản hóa các thủ tục hành chính và phát triển các dịch vụ hỗ trợ đầu tư để thu hút các nhà đầu tư. Chú trọng xã hội hóa phát triển du lịch, khuyến khích các thành phần kinh tế tham gia hoạt động du lịch dưới nhiều hình thức, đồng thời, quan tâm hoàn chỉnh cơ chế quản lý đầu tư, xây dựng cụ thể chính sách, giải pháp tạo vốn và sử dụng vốn phát triển du lịch, huy động các nguồn vốn để giải quyết được nhu cầu đầu tư, đảm bảo tốc độ tăng trưởng trung bình GDP du lịch.

Thứ tư, thực hiện có hiệu quả việc đa dạng hóa các loại hình và sản phẩm phục vụ du lịch, trong đó coi trọng bảo vệ và phát triển rừng, giữ gìn môi trường cảnh quan thiên nhiên và các di sản văn hóa, lịch sử để tổ chức du lịch sinh thái, nghỉ dưỡng và các loại hình du lịch đặc thù của miền núi cao nguyên. Đầu tư và nâng cấp các khu, điểm du lịch hiện có theo chuyên đề, mở rộng dịch vụ để thu hút khách du lịch; tăng cường công tác kiểm tra đôn đốc việc giữ gìn, tôn tạo và nâng cấp các danh lam, thắng cảnh; ưu tiên đầu tư các dự án khu vui chơi giải trí tổng hợp, tập trung ở Tp. Đà Lạt. Làm tốt việc tổ chức các sự kiện

văn hóa, thể thao và du lịch để thu hút khách. Xây dựng và phát triển sản phẩm du lịch đảm bảo hài hòa giữa giá trị kinh tế và văn hóa. Sử dụng và phát huy có hiệu quả tài nguyên tự nhiên và tài nguyên nhân văn, hướng đến sự phát triển du lịch bền vững. Xác định Đà Lạt là điểm trung tâm, tăng cường hợp tác, liên kết nhằm hình thành các chuỗi, tuyến du lịch nối kết các vùng du lịch trọng điểm, các địa phương trong cả nước; thông qua các đơn vị lữ hành có năng lực, uy tín hoặc các trung tâm du lịch lớn như Tp. Hồ Chí Minh, Khánh Hòa, Bình Thuận, Cần Thơ, Hà Nội, Đà Nẵng... để kết nối các tuyến du lịch quốc tế đến Đà Lạt.

Thứ năm, cần tăng cường phối hợp đồng bộ giữa các cơ quan quản lý liên quan đến du lịch, đẩy mạnh công tác thanh, kiểm tra hoạt động các doanh nghiệp du lịch, từng bước lành mạnh hóa môi trường kinh doanh du lịch. Tăng cường năng lực quản lý nhà nước về du lịch cho cán bộ quản lý cấp huyện, thành phố trên địa bàn, tạo thuận lợi trong việc phối hợp quản lý hoạt động du lịch giữa cơ quan chuyên môn. Nghiên cứu đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin trong thống kê, theo dõi, quản lý du khách đến Đà Lạt cũng như trong hoạt động xúc tiến quảng bá sản phẩm du lịch.

Thứ sáu, chất lượng dịch vụ du lịch phụ thuộc rất nhiều vào con người, mọi nỗ lực ngành du lịch sẽ không đạt được hiệu quả nếu thiếu nguồn nhân lực có chất lượng cao phục vụ trong ngành. Do đó, đối với các ban, ngành quản lý các cấp, cần hoàn thiện hệ thống văn bản pháp lý, chính sách nhà nước đối với sự phát triển nguồn nhân lực cho ngành du lịch: hoàn thiện và quản lý bằng hệ thống cơ sở dữ liệu để có thể dễ dàng thống kê chính xác nhằm dự báo xu hướng phát triển về nguồn nhân lực

của ngành. Các ban, ngành thực hiện tốt các chủ trương, chính sách phát triển nguồn nhân lực của Đảng và Nhà nước, tạo hành lang pháp lý cho công tác phát triển nguồn nhân lực cho du lịch Tp. Đà Lạt đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030; xây dựng mục tiêu, chiến lược đào tạo cụ thể phát triển nguồn nhân lực cho ngành du lịch, từ đó, quy hoạch và xây dựng mạng lưới đào tạo hiện đại, tổ chức đào tạo nguồn nhân lực có chất lượng cao thông qua việc nâng cấp các cơ sở đào tạo, tăng cường và hỗ trợ về cơ sở vật chất và năng lực cho các cơ sở đào tạo. Tuyên truyền nâng cao nhận thức cộng đồng về vai trò của nguồn nhân lực đối với ngành, cũng như vai trò của ngành đối với sự phát triển kinh tế, xã hội của Tp. Đà Lạt nói riêng và tỉnh Lâm Đồng nói chung.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Văn Lưu (2014), “Du lịch Lâm Đồng qua những con số”, Hội thảo quốc tế: Du lịch Đà Lạt – Tây Nguyên hội nhập và phát triển
2. Quyết định Số: 1369/QĐ-UBND ngày 25/6/2010 của Ủy ban Nhân dân tỉnh Lâm Đồng về việc “Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch tỉnh Lâm Đồng đến năm 2020”.
3. Quyết định Số: 673/QĐ-UBND ngày 08-4-2013 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lâm Đồng về “Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030 trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng”.
4. Tổng cục Du lịch – Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2014), “Giải pháp nâng cao hiệu quả quảng bá, xúc tiến du lịch vùng Tây Nguyên nói chung và tỉnh Lâm Đồng nói riêng”, Hội thảo quốc tế: Du lịch Đà Lạt – Tây Nguyên hội nhập và phát triển.
5. Ủy ban Nhân dân tỉnh Lâm Đồng (2016), “Báo cáo tổng kết tình hình triển khai thực hiện Nghị quyết 04-NQ/TU ngày 10/5/2011 của Tỉnh ủy Lâm Đồng về phát triển du lịch dịch vụ giai đoạn 2011 – 2015”.
6. Ủy ban Nhân dân tỉnh Lâm Đồng (2016), Nghị quyết số 07-NQ/TU: “Phát triển du lịch chất lượng cao giai đoạn 2016 – 2020, định hướng đến năm 2025 trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng”, ngày 16/11/2016.
7. <http://cucthongke.lamdong.gov.vn/Default.aspx?Act=10&IDNews=329>
8. <http://lamdong.gov.vn/vi-VN/home/about/Pages/Forms/DispForm.aspx?ID=6>
9. <http://www.lamdong.gov.vn/vi-vn/home/about/pages/thoi-thieu-chung.aspx>
10. <http://vietnamtourism.gov.vn/index.php/items/16825>

https://vi.wikipedia.org/wiki/%C4%90%C3%A0_L%E1%BA%A1t.

Ngày nhận bài: 19/12/2017

Ngày gửi phản biện: 21/12/2017