

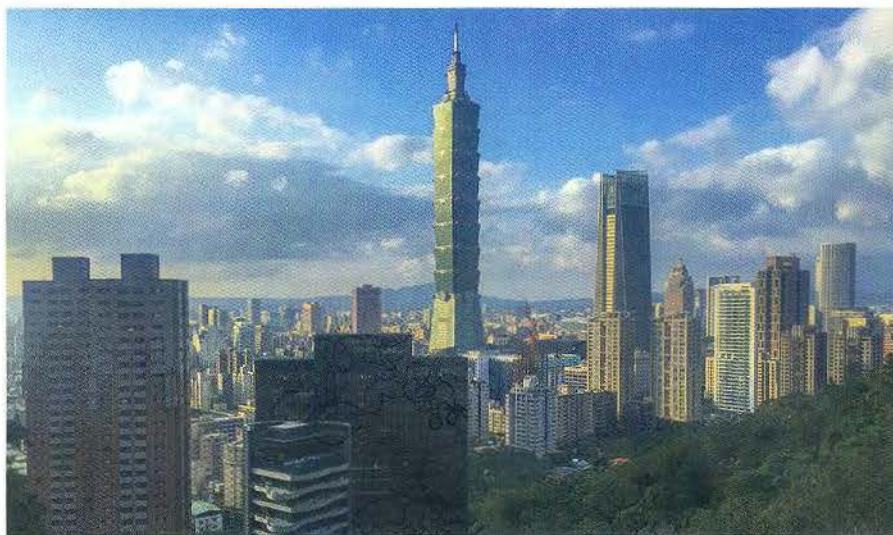


Dịch vụ viết chữ thả đèn lồng thu hút du khách khi tới Tháp Phan - Đài Bắc

KINH NGHIỆM PHÁT TRIỂN DU LỊCH ĐÀI LOAN VÀ HÀM Ý CHÍNH SÁCH ĐỐI VỚI DU LỊCH VIỆT NAM

TS. LÊ QUANG ĐĂNG*
THS. NGUYỄN THỊ THƠ**

TRONG NHỮNG NĂM GẦN ĐÂY, ĐÀI LOAN (TRUNG QUỐC) NỔI LÊN LÀ MỘT TRONG NHỮNG ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH HẤP DẪN TẠI KHU VỰC ĐÔNG BẮC Á, THU HÚT TRÊN 10 TRIỆU LƯỢT KHÁCH QUỐC TẾ MỖI NĂM, NĂNG LỰC CẠNH TRANH DU LỊCH XẾP HẠNG 30/136 QUỐC GIA, VÙNG LÃNH THỔ. BÀI VIẾT NÀY TÌM HIỂU MỘT SỐ KINH NGHIỆM PHÁT TRIỂN DU LỊCH CỦA ĐÀI LOAN, TỪ ĐÓ RÚT RA MỘT SỐ HÀM Ý CHÍNH SÁCH ĐỐI VỚI DU LỊCH VIỆT NAM.



Tòa tháp Taipei 101 cao nhất Đài Loan

Khai thác hiệu quả tài nguyên phát triển sản phẩm du lịch đa dạng

Đài Loan được mệnh danh là *Ilha Formosa* (hòn đảo tươi đẹp), có phong cảnh thiên nhiên kỳ vĩ, khí hậu trong lành. So với Hàn Quốc, Nhật Bản, Trung Quốc đại lục, Việt Nam, Philippines, tài nguyên du lịch của Đài Loan không quá nhiều về lượng và cũng không quá đặc sắc về chất nhưng Đài Loan biết cách tận dụng và khai thác triệt để, hiệu quả tài nguyên hiện có cho phát triển du lịch. Mỗi điểm đến của Đài Loan đều được quy hoạch khoa học và khai thác hợp lý, đáp ứng nhu cầu đa dạng của thị trường.

Chiến lược phát triển thị trường

Thị trường nguồn (gửi khách) lớn nhất của Đài Loan là Đông Bắc Á (chiếm 73,6% năm 2016). Tuy nhiên, Đài Loan hiện đang phải đối mặt với tình trạng “bão hòa” khách du lịch từ thị trường này. Nguyên nhân một phần do sức cạnh tranh từ

các thị trường lân cận có sức hút rất lớn, một phần do nhu cầu đi du lịch xa (đến châu Âu, Bắc Mỹ) của người dân khu vực Đông Bắc Á ngày càng lớn, khiến cầu du lịch đến Đài Loan có xu hướng “bão hòa”. Để khắc phục tình trạng này, cơ quan quản lý du lịch Đài Loan đã triển khai nhiều chính sách, chiến lược phát triển thị trường: *Chính sách visa cởi mở*: Tiếp tục miễn thị thực cho khách du lịch Hàn Quốc, Nhật Bản, Mỹ, Canada, Australia, New Zealand và các nước thuộc khối Schengen. Miễn thị thực có điều kiện và cấp thị thực điện tử có điều kiện cho hàng chục quốc gia và vùng lãnh thổ trên thế giới.

Chính sách phát triển sản phẩm du lịch: Đài Loan luôn nỗ lực cải thiện các sản phẩm du lịch, nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, phát triển nhiều loại hình sản phẩm du lịch

mới, đặc biệt là các loại hình du lịch đi vào chiều sâu, tinh tế như du lịch thông minh, du lịch sáng tạo, du lịch giải trí công nghệ cao... để đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách du lịch đến từ các thị trường khác nhau.

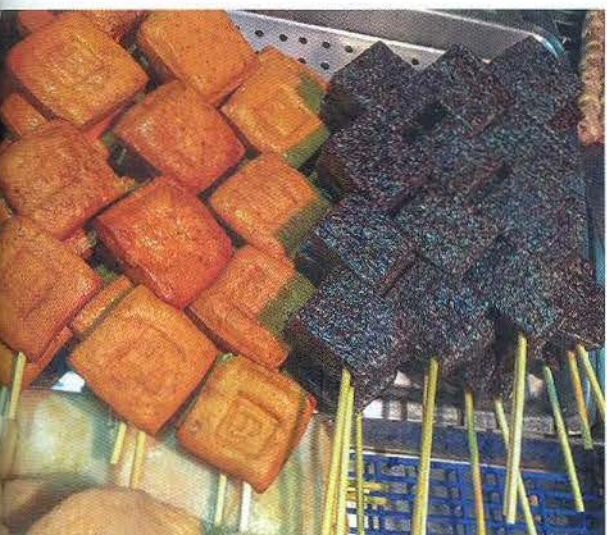
Chính sách xúc tiến quảng bá du lịch: Đài Loan tổ chức rất nhiều hoạt động xúc tiến quảng bá du lịch cả trong và ngoài lãnh thổ như: ký kết các hiệp định hợp tác phát triển du lịch song phương, đa phương; tổ chức các sự kiện xúc tiến quảng bá du lịch; phối hợp quảng bá du lịch thông qua các hãng hàng không, các kênh truyền hình; quảng bá du lịch trực tuyến...

“Chính sách hướng Nam mới” (New Southbound Policy): “Chính sách hướng Nam mới” là một trong những điểm nhấn

tích cực trong chiến lược phát triển thị trường du lịch của Đài Loan. Đông Nam Á là khu vực năng động, dân số đông, điều kiện phát triển kinh tế rất phù hợp đi du lịch các thị trường gần (trong đó có Đài Loan). Để khai thác thị trường này, Đài Loan đã thực thi nhiều chính sách liên kết, hợp tác phát triển du lịch song phương và đa phương. Đồng thời, Đài Loan cũng triển khai chính sách thị thực thông thoáng đối với khách du lịch đến từ các quốc gia phương Nam. Hiệu quả bước đầu mang lại là rất lớn, nguồn khách du lịch từ Đông Nam Á đến Đài Loan tăng mạnh, năm 2017 số lượt khách từ Việt Nam tăng 105,98%; số lượt khách từ Philippines tăng 68,63%, từ Thái Lan tăng 59,28%.

Phát triển cơ sở vật chất kỹ thuật và kết cấu hạ tầng phục vụ du lịch

Đảo Đài Loan có hệ thống giao thông rất phát triển. Hệ thống



Ẩm thực tại những khu chợ đêm Đài Loan thu hút rất nhiều du khách

quốc lộ của Đài Loan có chiều dài khoảng 47.000km; đường sắt có tổng chiều dài hơn 1.000.000km, trong đó có 345km đường sắt cao tốc; có trên 70 cảng biển lớn nhỏ; có 4 cảng hàng không quốc tế và 15 cảng hàng không nội địa, hiện có khoảng trên 60 công ty hàng không đang khai thác các chuyến bay đi và đến Đài Loan. Với hệ thống hạ tầng giao thông như vậy không những tạo điều kiện thuận lợi cho phát triển kinh tế, đi lại của người dân Đài Loan mà còn tạo thuận lợi rất lớn cho phát triển du lịch.

Tính đến hết năm 2017, Đài Loan đã có 486 khách sạn theo bậc xếp hạng sao và 755 nhà trọ hiếu khách, các loại hình homestay ở Đài Loan cũng rất phát triển. Để hỗ trợ khách du lịch, Đài Loan thực hiện nhiều biện pháp tích cực nhằm nâng cao chất lượng cơ sở vật chất và kết cấu hạ tầng phục vụ du lịch. Chất lượng đường giao thông, chất lượng dịch vụ vận tải hành khách rất được chú trọng. Ngoài hệ thống giao thông công cộng, Đài Loan phát triển hệ thống “xe buýt du lịch” để

đưa đón, vận chuyển khách giữa các điểm đến. Các trạm tìm kiếm thông tin “Taiwan ask me”, các dịch vụ hỗ trợ người cao tuổi, người tàn tật cũng rất được quan tâm.

Về ứng dụng công nghệ hiện đại hỗ trợ du lịch, Đài Loan phát hành vé du lịch điện tử thông minh “Taiwan Pass” tích hợp vé điện tử (có các ưu đãi về du lịch) với các dịch vụ thương mại điện tử, thanh toán trực tuyến; thiết lập “Trang thông tin du lịch Đài Loan” có thể sử dụng trên các thiết bị di động bằng nhiều ngôn ngữ; phát hành “APP du lịch Đài Loan” cung cấp trên 60.000 hạng mục dịch vụ định vị theo địa điểm. Ngoài ra, Đài Loan còn thiết lập 105 trung tâm phục vụ du lịch “i-Center” và 201 trạm tìm kiếm thông tin kết nối wifi miễn phí nhằm cung cấp các dịch vụ du lịch công nghệ hóa thông minh và toàn diện.

Tổ chức quản lý du lịch

Du lịch Đài Loan được quản lý bởi Cục Du lịch trực thuộc Bộ Giao thông. Cục Du lịch được tổ chức thành 6 tổ, 6 phòng, 2 trung tâm, 9 văn phòng đại diện ở nước ngoài và 13 ban quản lý các khu phong cảnh. Cơ cấu tổ chức quản lý du lịch của Đài Loan khá tinh giản, gọn nhẹ nhưng hoạt động rất hiệu quả.

Cục Du lịch Đài Loan thường xuyên tổ chức các hội nghị song phương và đẩy mạnh giao lưu du lịch quốc tế. Các Văn phòng đại diện ở nước ngoài phát huy tối đa vai trò cầu nối trong việc liên kết phát triển du lịch và tổ chức xúc tiến quảng bá du lịch. Cục Du lịch Đài Loan cũng triển khai nhiều hoạt động nhằm tăng cường thể chế nhận diện và vận hành thương hiệu du lịch; “đánh giá khách sạn theo bậc xếp hạng sao”; bình chọn “nhà trọ hiếu khách”; tổ chức tour chất lượng. Cục Du lịch Đài Loan cũng thường xuyên thực hiện kiểm tra an toàn du lịch nhằm đảm bảo môi trường du lịch an toàn và chất lượng. Bên cạnh đó, Cục Du lịch Đài Loan rất quan tâm đến công tác đào tạo nhân tài cho ngành Du lịch; đồng thời tích cực phụ đạo, chuyển hướng ngành nghề cho người dân ở các khu du lịch, tạo điều kiện để người dân tham gia làm du lịch, nâng cao chất lượng cuộc sống người dân.

13 ban quản lý của 13 khu phong cảnh thực hiện chức năng, nhiệm vụ quản lý du lịch trong khu vực được phân công, quản lý các vấn đề như: nghiên cứu, xây dựng và triển khai thực hiện các quy hoạch, kế hoạch phát triển điểm đến; bảo vệ tài nguyên, cảnh quan và môi trường du lịch; quản lý, đón khách, hướng dẫn du lịch và đảm bảo an ninh an toàn cho khách du lịch...

Một số hàm ý cho chính sách, chiến lược phát triển du lịch của Việt Nam

Tại Nghị quyết số 08-NQ/TW về “Phát triển du lịch Việt Nam trở thành ngành kinh tế mũi nhọn”, Bộ Chính trị giao chỉ tiêu cho ngành Du lịch: đến năm 2020, thu hút được 17 - 20 triệu lượt khách du lịch quốc tế, 82 triệu lượt khách du lịch nội địa, đóng góp trên 10% GDP, tổng thu từ khách du lịch đạt 35 tỉ USD, tạo ra 4 triệu việc làm (trong đó có 1,6 triệu việc làm trực tiếp); phấn đấu đến năm 2030 du lịch thực sự là ngành kinh tế mũi nhọn, Việt Nam thuộc nhóm các nước có ngành Du lịch phát triển hàng đầu khu vực Đông Nam Á.

Để hoàn thành mục tiêu này, đòi hỏi phải có sự nỗ lực rất lớn của toàn ngành Du lịch, có sự chung tay của các cấp, các ngành, sự vào cuộc của cả hệ thống chính trị, sự ủng hộ của nhân dân và phải thực hiện nhiều giải pháp đột phá. Qua nghiên cứu kinh nghiệm phát triển du lịch của Đài Loan, bài viết rút ra một số gợi ý, hàm ý chính sách cho ngành Du lịch Việt Nam. Cụ thể:

Khai thác hợp lý, có hiệu quả tài nguyên du lịch thế mạnh để phát triển các dòng sản phẩm du lịch chủ đạo, có chiều sâu, chất lượng, có thương hiệu và sức cạnh tranh cao. Đồng thời, khai thác triệt để tài nguyên hiện có để phát triển các dòng sản phẩm du lịch mới, có tiềm năng nhằm đa dạng hóa sản phẩm du lịch, đáp ứng nhu cầu của thị trường

Việt Nam được đánh giá là quốc gia giàu tài nguyên du lịch, cả tài nguyên du lịch tự nhiên và tài nguyên du lịch văn hóa. Trong đó, rất nhiều tài nguyên thế mạnh được cộng đồng và các tổ chức quốc tế đánh giá cao; nhiều tài nguyên được UNESCO xếp hạng là di sản thiên

→ nhiên thế giới và di sản văn hóa thế giới. Do đó, ngành Du lịch cần tập trung khai thác có trọng điểm, có hiệu quả các tài nguyên này để phát triển thành các dòng sản phẩm chủ đạo, tạo thương hiệu và sức cạnh tranh cho Du lịch Việt Nam. Bên cạnh đó, Việt Nam cũng cần khai thác triệt để lợi thế tài nguyên du lịch hiện có để phát triển các sản phẩm mới, có tiềm năng nhằm đa dạng hóa các sản phẩm du lịch, đáp ứng nhu cầu của thị trường.

Phát triển thị trường đa dạng, tiếp tục khai thác có hiệu quả các thị trường truyền thống, thị trường gần, đồng thời đẩy mạnh nghiên cứu, tiếp cận, khai thác các thị trường tiềm năng, thị trường xa, đặc biệt là những phân khúc "thị trường khách giàu có"

Việt Nam và Đài loan có sự tương đồng về thị trường nguồn truyền thống (Đông Bắc Á). Khu vực này chiếm đến 64.4% tổng lượt khách quốc tế đến Việt Nam (2018) và đã tồn tại trong thời gian dài, khả năng "bão hòa" trong tương lai là rất có thể. Vì vậy, Việt Nam cần có chiến lược và chính sách hợp lý để tiếp tục khai thác tối đa thị trường này, có biện pháp phát triển đa dạng sản phẩm du lịch, tăng tính hấp dẫn của các sản phẩm nhằm đáp ứng những nhu cầu du lịch mới. Bên cạnh đó, để tránh lệ thuộc vào một số thị trường nguồn, Việt Nam cũng cần đẩy mạnh nghiên cứu, mở rộng sang các thị trường khác như cách Đài Loan đã thực hiện "Chính sách hướng Nam mới". Thị trường Đông Nam Á là thị trường gần của Việt Nam, nhưng thị phần mà Việt Nam chiếm lĩnh trong thị trường này chỉ đạt khoảng 10%/năm. Vì thế, Việt Nam cần có chiến lược, chính sách thích hợp để khai thác hiệu quả hơn đối với thị trường này. Thị trường Tây Âu, Bắc Mỹ, Trung Đông, Australia và New Zealand là những thị trường xa nhưng có nhiều tiềm năng, là những "thị trường khách giàu có" mà Việt Nam cũng cần tập trung nghiên cứu để tiếp cận và khai thác hiệu quả.

Chính sách "thị thực thông thoáng" và "mở cửa bầu trời" được coi là hai đòn bẩy quan trọng để phát triển thị trường du lịch. Hiện nhiều quốc gia trên thế giới đã, đang và sẽ tiếp tục triển khai mạnh mẽ hai chính sách này. Việt Nam cũng cần nghiên cứu để có chính sách hợp lý, đáp ứng nhu cầu phát triển du lịch trong bối cảnh mới.

Có chiến lược đầu tư hợp lý, đầu tư bền vững, huy động mọi nguồn lực đầu tư phát triển hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật và kết cấu hạ tầng để đáp ứng nhu cầu phát triển du lịch

Mặc dù Việt Nam hiện đang rất chú trọng phát triển kết cấu hạ tầng và cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch, tuy nhiên vẫn còn rất nhiều hạn chế. Giao thông đường bộ, đường sắt, đường hàng không và đường thủy xuất hiện dấu hiệu quá tải, mãn tải ở một số cảng và nhà ga, chất lượng dịch vụ chưa thực sự tốt. Ở Việt Nam chưa có đường sắt cao tốc, tàu điện

ngầm. Hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch cũng tồn tại nhiều bất cập, cả về cơ sở lưu trú du lịch cũng như các cơ sở dịch vụ phụ trợ. Nhiều khu du lịch xảy ra tình trạng "vỡ trận" vào mùa du lịch cao điểm. Vì thế, Việt Nam cần quan tâm hơn nữa cho đầu tư phát triển kết cấu hạ tầng phục vụ và cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch; cần có chính sách đầu tư hợp lý - đầu tư có trọng điểm; có chiến lược đầu tư bền vững; huy động mọi nguồn lực, kết hợp công - tư, tạo điều kiện cho các tập đoàn lớn trong nước và quốc tế tham gia đầu tư vào du lịch. Ứng dụng công nghệ hiện đại nâng cao chất lượng dịch vụ (vận tải, lưu trú, lữ hành, thông tin,...) cũng là giải pháp tích cực cần nghiên cứu, triển khai.

Đổi mới, hoàn thiện thể chế, cơ chế, chính sách về du lịch, tạo thuận lợi về hành lang pháp lý, thông thoáng về thủ tục hành chính, hiện đại về công tác quản lý để mở đường cho du lịch phát triển

Việt Nam cần tiếp tục đổi mới, hoàn thiện thể chế, chính sách, cơ chế liên quan đến du lịch, cụ thể: có chính sách thị thực hợp lý; chính sách khuyến khích phát triển ngành hàng không; chính sách hoàn thuế giá trị gia tăng; chính sách khuyến khích và ưu đãi cho đầu tư phát triển du lịch; chính sách ngoại giao, hợp tác quốc tế về du lịch; chính sách phát triển nguồn nhân lực; chính sách khuyến khích nghiên cứu, ứng dụng khoa học công nghệ cho du lịch... Bên cạnh đó, ngành Du lịch cần tăng cường hiệu lực và hiệu quả công tác quản lý nhà nước về du lịch từ Trung ương đến địa phương; kiện toàn bộ máy quản lý theo hướng tinh gọn, chuyên nghiệp, hiệu quả; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ tiên tiến nhằm hiện đại hóa công tác quản lý; tăng cường liên kết ngành, vùng, địa phương trong quản lý du lịch.■

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Phòng Kinh tế và Văn hóa Đài Bắc tại Hà Nội (2018), *Nét đẹp Đài Loan*, Nxb Thanh Niên, Hà Nội.
2. Phòng Kinh tế và Văn hóa Đài Bắc tại Hà Nội (2018), *Du lịch Đài Loan ngay hôm nay*, Nxb Hồng Đức.
3. Taiwan Tourism Bureau (2018), *The Heart of Asia*, Publishing rights of Tourism Bureau, Ministry of Transport, Taiwan, ISBN 978-986-05-5407-6...

*Viện Nghiên cứu Phát triển Du lịch

**Vụ Tổ chức cán bộ - Tổng cục Du lịch

Đào tạo nhân lực du lịch...

Tiếp theo trang 6

và ảnh hưởng văn hóa của Việt Nam trên toàn cầu, bởi thế phát triển du lịch không chỉ là một nhiệm vụ kinh tế đơn thuần. Trong mọi hoạch định chiến lược, nguồn nhân lực luôn đóng vai trò then chốt, đặc biệt là trong ngành Du lịch; bởi lẽ sự tương tác về phương diện văn hóa và con người sẽ đóng vai trò quyết định đối với sức cạnh tranh của Du lịch Việt Nam. Thủ tướng tin tưởng, với 100 triệu người Việt Nam trong và ngoài nước, nguồn nhân lực du lịch là hoàn toàn không thiếu cả về lượng lẫn về chất. Thủ tướng yêu cầu, cần xây dựng một môi trường chính sách tốt; mỗi doanh nghiệp cần có một cơ chế quản trị, chính sách đãi ngộ tương xứng với thành quả, năng lực đóng góp, đồng thời thu hút những lao động có kỹ năng từ các lĩnh vực khác tham gia vào ngành Du lịch. Các trường đại học, cơ sở đào tạo cần cập nhật giáo trình, phương pháp đào tạo liên quan đến các ngành nghề thuộc lĩnh vực này, đáp ứng tốt các chuẩn mực mang tầm quốc tế cũng như xu hướng phát triển công nghệ trong lĩnh vực du lịch. Thủ tướng nhấn mạnh: "Chúng ta cần phải xác định đúng bản chất vấn đề, thì mới có thể tháo gỡ được những nút thắt, khó khăn, từ đó xây dựng chiến lược phát triển cho ngành đúng hướng và khả thi, đặc biệt là trong vấn đề nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cả về lượng lẫn về chất để ngành Du lịch Việt Nam phát triển tương xứng với tiềm năng và vị thế của mình".

Tại Diễn đàn Nguồn nhân lực du lịch Việt Nam, 9 trường đại học đào tạo du lịch tại thành phố Hồ Chí Minh đã ký kết hợp tác về đào tạo nguồn nhân lực du lịch. Trường Đại học Hoa Sen cũng ký kết hợp tác đào tạo nhân lực du lịch với các doanh nghiệp, tập đoàn lớn trong và ngoài nước.■