

# Đánh giá thực trạng phát triển bền vững du lịch Khánh Hòa theo góc độ xã hội

HỒ THỊ CHÂU\*

## Tóm tắt

*Nghiên cứu đánh giá thực trạng phát triển bền vững du lịch Khánh Hòa theo góc độ xã hội giai đoạn 2011-2019. Kết quả cho thấy, du lịch Khánh Hòa đã đạt được một số kết quả nhất định như: thu hút sự tham gia của cộng đồng địa phương vào các hoạt động du lịch; chú trọng công tác bảo tồn, tôn tạo di tích lịch sử, phát huy giá trị văn hóa... Tuy nhiên, chất lượng lao động du lịch còn thấp, sự tham gia của cộng đồng vào phát triển du lịch vẫn hạn chế..., đòi hỏi cần sớm tìm ra giải pháp để khắc phục.*

**Từ khóa:** du lịch, phát triển bền vững, Khánh Hòa

## Summary

*The research aims to evaluate the sustainable development of Khanh Hoa tourism from a social perspective in the period of 2011-2019. The results show that, Khanh Hoa tourism has achieved some results such as attracting the participation of local community in tourism activities, paying more attention to the conservation and embellishment of historical relics. However, some problems concerning the low quality of labor, and limited participation of the community in tourism development, etc. need to be addressed soon.*

**Keywords:** tourism, sustainable development, Khanh Hoa

## GIỚI THIỆU

Khánh Hòa được thiên nhiên ưu đãi cả về vị trí, cảnh quan, khí hậu, lợi thế đặc thù về du lịch biển đảo, du lịch văn hóa, lịch sử, danh lam thắng cảnh, du lịch sinh thái núi rừng, kết hợp các lễ hội, tổ chức sự kiện, hội nghị, do đó có khả năng phát triển nhiều loại hình du lịch đa dạng. Vì vậy, thời gian qua, công tác quản lý nhà nước về du lịch, công tác quy hoạch, đầu tư xây dựng, tuyên truyền thông tin, xúc tiến quảng bá du lịch... đã được Tỉnh quan tâm và đẩy mạnh.

Kết quả là, Khánh Hòa đang trở thành một trong những điểm đến hấp dẫn du khách cả trong và ngoài nước. Mặc dù vậy, du lịch Khánh Hòa vẫn còn một số hạn chế nhất định. Do đó, việc nghiên cứu đánh giá thực trạng phát triển du lịch dưới góc độ xã hội để từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm hướng đến phát

triển du lịch Khánh Hòa theo hướng bền vững là hết sức cần thiết.

## PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Trong nghiên cứu này, tác giả dụng nguồn dữ liệu được thu thập thông qua các báo cáo của Cục Thống kê tỉnh Khánh Hòa, Sở Du lịch tỉnh Khánh Hòa, Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2011-2019 để đánh giá thực trạng phát triển bền vững du lịch tỉnh Khánh Hòa.

Bên cạnh đó, tác giả cũng tiến hành phỏng vấn trực tiếp nhà tuyển dụng tại 4 doanh nghiệp kinh doanh du lịch tại tỉnh Khánh Hòa trong năm 2018 nhằm làm rõ chất lượng lao động du lịch trên địa bàn.

## KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

### Tỷ lệ việc làm ngành du lịch

Trong giai đoạn 2011-2019, lao động phục vụ trong ngành du lịch tăng bình quân 5,56%/năm, tăng nhanh hơn so với tốc độ tăng của tổng lao động toàn Tỉnh (bình quân 4,27%/năm). Song song với mở rộng quy

\* TS., Trường Cao đẳng Kỹ thuật Công nghệ Nha Trang

Ngày nhận bài: 06/10/2022; Ngày phân biện: 30/10/2022; Ngày duyệt đăng: 10/11/2022

mô lao động trong ngành du lịch, thu nhập từ dịch vụ du lịch cũng cải thiện. Điều này cho thấy, năng suất lao động của ngành du lịch tương xứng với tốc độ tăng trưởng của lao động du lịch.

#### **Chất lượng việc làm ngành du lịch**

Số người được đào tạo về du lịch có tỷ lệ tương đối cao, chiếm 52% (trong đó: đại học, cao đẳng 8%; trung cấp 16%; sơ cấp 28%). Trong tổng số 840 hướng dẫn viên du lịch trên địa bàn, có 152 hướng dẫn viên có trình độ tiếng Nga, 165 hướng dẫn viên có trình độ tiếng Trung, còn lại chủ yếu là tiếng Anh và một số ngoại ngữ khác như: tiếng Nhật, Hàn, Pháp.

Lực lượng lao động ngành du lịch hiện nay tương đối trẻ, chủ yếu ở độ tuổi dưới 35. Đây là lực lượng lao động có trình độ văn hóa từ cao đẳng đến đại học chiếm tỷ lệ cao, đa số sử dụng được ngoại ngữ ở mức giao tiếp cần thiết và có trình độ tin học cơ bản, tiếp thu nhanh kiến thức, có kỹ năng tay nghề tương đối thuần thục. Đối tượng lao động này thuận lợi cho việc tiếp tục bồi dưỡng, đào tạo, cập nhật kiến thức để đạt đến trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và tay nghề ở bậc cao hơn.

Tuy vậy, Khánh Hòa đang thiếu đội ngũ quản lý cấp cao trên địa bàn, bởi lao động quản lý có trình độ đúng chuyên ngành du lịch còn thấp (25%). Với số dự án du lịch tăng nhanh, nhất là khối lưu trú chất lượng cao từ 4-5 sao, đang tạo ra cầu rất lớn về nguồn nhân lực chất lượng cao, nhưng hiện nay chất lượng đào tạo nguồn nhân lực của các trường trên địa bàn Tỉnh chưa đảm bảo về chất lượng đào tạo so với nhu cầu thực tiễn. Trình độ chuyên môn, chất lượng lao động không đồng đều, chủ yếu tập trung vào các doanh nghiệp kinh doanh du lịch có quy mô lớn.

Bên cạnh đó, đội ngũ lao động phục vụ hoạt động du lịch hạn chế về khả năng giao tiếp, ngoại ngữ, xử lý tình huống, chăm sóc khách hàng, tổ chức sự kiện, đầu bếp giỏi và chất lượng nhân viên sale, marketing rất thấp. Hầu hết các tập đoàn lớn, như: Vinpearl, Mường Thanh, InterContinental, Sheraton, Havana và các công ty lữ hành lớn hiện phải tổ chức bộ phận chính về sale/marketing ở Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh.

Thông qua phỏng vấn trực tiếp những nhà tuyển dụng tại 4 doanh nghiệp kinh doanh du lịch tại tỉnh Khánh Hòa trong năm 2018, tác giả nhận thấy có tới 92,3% lao động khi tuyển dụng có trình độ ngoại ngữ không đạt yêu cầu đặt ra của doanh nghiệp, thiếu kinh nghiệm làm việc thực tế, phải tổ chức đào tạo lại, tỉ lệ này chiếm 84,6%. Hơn nữa, có trên 80% lao động đang làm việc tại các bộ phận nghiệp vụ buồng, bàn, bar, phụ bếp đã học qua nhóm ngành quản trị khách sạn, nhà hàng, nhưng để có việc làm, họ phải học lại chứng chỉ nghiệp vụ về các kỹ năng nêu trên.

Mặt khác, ngành du lịch Khánh Hòa hiện nay cũng đang đối mặt với áp lực chia sẻ lao động chất lượng cao với một số trọng điểm du lịch trong khu vực Duyên hải Nam Trung bộ như: Đà Nẵng, Quảng Nam, Bình Định.

#### **Sự an toàn của du khách và duy trì an ninh**

Việt Nam nói chung và Khánh Hòa nói riêng được

biết đến là nơi có tình hình chính trị ổn định, ít xảy ra các vụ bạo loạn, biểu tình, đây là điểm được đánh giá cao trong con mắt khách du lịch và tạo cho du khách cảm nhận về một môi trường du lịch trong lành, an toàn và thân thiện.

Để làm được điều này, chính quyền địa phương đã chỉ đạo triển khai nhiều chủ trương, chính sách, giải pháp cụ thể để giữ vững ổn định tình hình an ninh trật tự trên địa bàn. Riêng đối với ngành du lịch, Khánh Hòa đã triển khai các mô hình đảm bảo an ninh, an toàn cho du khách, như: thành lập đội thanh niên tình nguyện hỗ trợ khách du lịch, tổ tự quản an ninh trật tự, trung tâm hỗ trợ du khách.

Tuy vậy, cùng với sự phát triển nhanh chóng về kinh tế, văn hóa - xã hội, Khánh Hòa cũng đang đối mặt với các vụ tranh chấp, khiếu kiện về đất đai ở các vùng có dự án kinh tế ngày càng phức tạp, lôi kéo đông người tham gia, dễ phát sinh thành "điểm nóng" về an ninh trật tự.

Tình hình tội phạm và tệ nạn xã hội nói chung cũng có những diễn biến phức tạp, trong đó đối với hoạt động du lịch vẫn có tình trạng trộm cắp, cướp giật tài sản của du khách khi tắm biển, tham quan...

#### **Mức độ tham gia của cộng đồng vào hoạt động du lịch**

Cộng đồng người dân địa phương cùng tham gia vào hoạt động du lịch thông qua các hình thức trải nghiệm mô hình du lịch homestay tại Nha Trang, Cam Lâm; các hoạt động trải nghiệm về các làng nghề truyền thống, như: làng nghề đúc đồng, dệt chiếu cói ở Diên Khánh, nghề gốm ở Vạn Ninh... Thông qua các hình thức này, cộng đồng địa phương đã được hưởng lợi trực tiếp từ hoạt động du lịch, tạo việc làm và tăng thu nhập, nâng cao đời sống vật chất cũng như tinh thần cho chính họ. Sự tham gia của cộng đồng địa phương trong các hoạt động du lịch thông qua trải nghiệm thực tế của du khách tạo sự gắn kết với các điểm du lịch tại địa phương, hình thành các tuyến du lịch mới trong Tỉnh.

Chính quyền địa phương trong Tỉnh đã chủ động vận động và kêu gọi người dân đóng góp một phần nhỏ kinh phí để trùng tu, tôn tạo các di tích trên địa bàn, khôi phục và lưu giữ lễ hội truyền thống, phát huy giá trị di sản văn hóa trong việc tuyên truyền giáo dục văn

hóa, lịch sử tại địa phương. Thực tế tại một số trường học đã tổ chức cho các em học sinh tham quan bảo tàng, các di tích lịch sử văn hóa để nâng cao hiểu biết và ý thức trách nhiệm về việc bảo tồn gìn giữ văn hóa truyền thống cho học sinh.

**Mức độ bảo tồn các di sản và duy trì các vật thể văn hóa, đa dạng sinh học**

Những năm gần đây, công tác bảo tồn và phát huy giá trị di sản văn hóa trên địa bàn Tỉnh được thực hiện tương đối tốt, Tỉnh đã có nỗ lực lớn trong việc xây dựng các hồ sơ xếp hạng các di tích, danh thắng. Các di tích cấp quốc gia hầu hết được trùng tu, bảo tồn và phát huy giá trị. Tỉnh Khánh Hòa thường xuyên tổ chức các lễ hội lớn gắn với các di tích, như: lễ hội Tháp Bà Ponagar, lễ hội Am Chúa... Phối hợp với địa phương tổ chức các hội thi tìm hiểu di sản văn hóa, nhiều bài viết được đăng báo, tạp chí, góp phần nâng cao hiểu biết của cộng đồng về di sản văn hóa của xứ Trầm Hương.

Hàng năm, Trung tâm Bảo tồn di tích tỉnh Khánh Hòa đã tư vấn về chuyên môn và hỗ trợ kinh phí để tôn tạo các di tích có nguy cơ bị xuống cấp, hỗ trợ kinh phí tổ chức các lễ hội truyền thống nhằm góp phần giới thiệu và phát huy giá trị di sản văn hóa của Tỉnh.

Bên cạnh đó, Ban quản lý Vịnh Nha Trang đã thành lập Đội công tác truyền truyền tổ chức nhiều đợt tuyên truyền về bảo vệ môi trường, cảnh quan Vịnh Nha Trang, biển, hải đảo Việt Nam và các hoạt động bảo vệ đa dạng sinh học cho các đối tượng là người dân, các tổ chức xã hội, các doanh nghiệp, các đoàn thể quần chúng trong Tỉnh. Phối hợp với trường học tổ chức Chương trình giáo dục môi trường biển cho các em học sinh nâng cao nhận thức về bảo vệ môi trường, cảnh quan, tài nguyên trong Vịnh Nha Trang. Ngoài ra còn vận động nhiều cá nhân, tổ chức trồng rừng ngập mặn tại Đầm Bẩy và bắt hàng nghìn con sao biển gai nhằm góp phần cân bằng hệ sinh thái, bảo vệ đa dạng sinh học.

Khánh Hòa đã làm tốt công tác bảo tồn di tích, di sản văn hóa, tuy nhiên việc phát huy giá trị di sản văn hóa để phục vụ du lịch vẫn còn hạn chế. Văn miếu Diên Khánh, lăng Bà Vú (Ninh Hòa), đền thờ Trần Quý Cáp có ý nghĩa lịch sử văn hóa, giáo dục, nhưng chỉ được giới nghiên cứu biết đến, chưa được

khai thác nhiều về du lịch do thiếu sự kết hợp các yếu tố như giao thông, cảnh quan môi trường thiên nhiên, sản phẩm du lịch bổ trợ tạo điều kiện thuận lợi thu hút du khách.

Hơn nữa, nguồn kinh phí cấp cho công tác bảo tồn, tôn tạo các di tích, phục hồi các lễ hội truyền thống, văn hóa dân gian, làng nghề truyền thống còn tương đối thấp.

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP**

Để phát triển mạnh mẽ du lịch tỉnh Khánh Hòa trong thời gian tới, tác giả đề xuất một số giải pháp sau:

**Thứ nhất, nâng cao tính trách nhiệm và khả năng tham gia của cộng đồng trong quá trình phát triển du lịch**

Cần tăng cường và nâng cao hơn nữa ý thức trách nhiệm, sự tham gia tích cực của cộng đồng địa phương trong quá trình phát triển du lịch tỉnh Khánh Hòa. Nâng cao tinh thần cộng đồng trách nhiệm, cùng hưởng lợi, cùng chia sẻ những thách thức, khó khăn trong quá trình phát triển du lịch; phát huy sự tham gia tích cực của cộng đồng người dân địa phương đối với hoạt động du lịch; có ý thức bảo vệ gìn giữ tài nguyên môi trường, vừa khai thác, vừa bảo tồn để phát triển du lịch hiện tại mà không tổn hại đến tương lai.

Mặt khác, tăng cường sự phối kết hợp chặt chẽ giữa các cơ quan chức năng, cộng đồng địa phương trong việc quản lý, kiểm tra các điểm, khu du lịch, phải đảm bảo an ninh và an toàn du lịch.

**Thứ hai, phát triển nguồn nhân lực**

- Chú trọng đào tạo nguồn nhân lực du lịch đạt tiêu chuẩn chất lượng cao, đáp ứng tối ưu yêu cầu phát triển du lịch của Tỉnh và yêu cầu hội nhập quốc tế. Cần phải xác định rõ đào tạo nguồn nhân lực du lịch là vấn đề được ưu tiên hàng đầu và được xem là khâu đột phá có ý nghĩa đặc biệt quan trọng, đáp ứng yêu cầu phát triển nhằm tạo điều kiện để du lịch Khánh Hòa hướng đến đạt chuẩn du lịch quốc tế.

- Tổ chức hệ thống đào tạo du lịch Khánh Hòa phù hợp với yêu cầu hội nhập. Với điều kiện khách quan và thực tiễn phát triển du lịch nói chung, để ngành du lịch Khánh Hòa có thể đáp ứng được yêu cầu hội nhập về mọi mặt không chỉ trong nước, khu vực và thế giới, cần phải tổ chức và xây dựng quy mô đào tạo du lịch một cách có hệ thống, sự đầu tư bài bản mang tính logic, cụ thể là tăng cường đầu tư phát triển đội ngũ giảng viên, đào tạo viên du lịch hợp lý về cơ cấu, đủ về số lượng, đạt chuẩn về chất lượng, đảm bảo đủ khả năng đáp ứng nhu cầu đào tạo đang ngày càng phát triển. Nâng cao hơn nữa quy mô, hiệu quả chất lượng đào tạo, bồi dưỡng nhân lực du lịch, tất cả nhằm hướng đến sự phù hợp với yêu cầu phát triển du lịch nói chung và phát triển du lịch tỉnh nhà nói riêng. Quá trình đào tạo bồi dưỡng giảng viên và đào tạo viên có thể thực hiện bằng nhiều hình thức khác nhau, như: học tập thông qua tham quan trải nghiệm thực tế; học tập giảng dạy ở nước ngoài; nâng cao trình độ

tin học, ngoại ngữ; trao đổi chia sẻ kinh nghiệm lẫn nhau, học tập thông qua làm việc với các chuyên gia trong nước và ngoài nước; tham gia hội nghị hội thảo, diễn đàn...

- **Đẩy mạnh liên kết đào tạo du lịch.** Về cơ bản, hiện nay, có nhiều cơ sở đào tạo du lịch trên địa bàn Tỉnh đảm bảo chất lượng, đáp ứng nhu cầu phát triển du lịch của Tỉnh. Tuy nhiên, phải tăng cường tính liên thông, liên kết cũng như nâng cao hơn nữa chất lượng du lịch của các cơ sở đào tạo du lịch tại Khánh Hòa. Theo đó, các cơ quan chức năng cần có cơ chế khuyến khích linh hoạt, tạo điều kiện mở rộng hoạt động liên kết đào tạo nhằm chia sẻ, trao đổi kinh nghiệm lẫn nhau không chỉ giữa các cơ sở đào tạo thuộc Tỉnh, mà lan rộng tới các cơ sở trong phạm vi toàn quốc, khu vực và thế giới.

- **Tăng cường vai trò của Hiệp hội Du lịch Khánh Hòa trong hoạt động đào tạo.** Để phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch, không thể thiếu vai trò của Hiệp hội Du lịch Khánh Hòa trong hoạt động đào tạo du lịch. Bởi, đây là một tổ chức đại diện cho các doanh nghiệp du lịch, là cầu nối quan trọng giữa hoạt động kinh doanh du lịch với hoạt động đào tạo du lịch. Do đó, Hiệp hội chính là nơi cung cấp thông tin về nhu cầu lao động du lịch, về năng lực trình độ quản lý du lịch cũng như kỹ năng nghề phục vụ du lịch phù hợp với từng doanh nghiệp kinh doanh du lịch đến với các cơ sở đào tạo du lịch trên địa bàn Tỉnh. Qua đó, các cơ sở đào tạo có thể nhìn nhận đánh giá năng lực của mình để đổi mới, điều chỉnh bổ sung chương trình, phương thức đào tạo linh hoạt để đào tạo đội ngũ nhân lực du lịch đảm bảo cung cầu, phù hợp và đáp ứng được khả năng yêu cầu phát triển du lịch, đồng thời hướng đến chuẩn đào tạo nhân lực du lịch trong nước cũng như khu vực và quốc tế.

Mặt khác, Hiệp hội Du lịch Khánh Hòa cần tham gia với các cơ sở đào tạo du lịch tổ chức biên soạn, bổ sung điều chỉnh và thẩm định chương trình giáo trình đào tạo du lịch; tham gia trực tiếp vào quá trình đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực quản lý cho các doanh nghiệp kinh doanh du lịch và chuẩn kỹ năng nghiệp vụ cho đội ngũ lao động du lịch trên địa bàn.

### **Thứ ba, tăng cường tôn tạo di tích lịch sử, văn hóa, phát triển các lễ hội truyền thống**

Phát triển du lịch không thể không nói đến sự đóng góp vô cùng ý nghĩa của những giá trị về các di tích lịch sử, những nét đặc trưng về văn hóa, lễ hội truyền thống. Do đó, để phát huy hơn nữa giá trị này, tỉnh Khánh Hòa cần phải tăng cường tôn tạo di tích lịch sử, văn hóa, phát triển các lễ hội truyền thống, cụ thể:

- Luôn ý thức trách nhiệm trong việc bảo tồn, tôn tạo các di tích lịch sử văn hóa, bảo tàng cách mạng, các công trình có giá trị nghệ thuật, bởi đây là những sản phẩm du lịch độc đáo của địa phương, là sản phẩm thu hút sự khám phá đối với du khách quốc tế có nhu cầu tìm hiểu về lịch sử Việt Nam. Các công trình này vừa mang tính phục vụ du lịch, vừa mang tính khuyến khích cộng đồng người dân địa phương cũng như du khách hiểu thêm về văn hóa, nghệ thuật, lịch sử của địa phương.

- Tiếp tục phát huy hơn nữa trong công tác phát triển các làng nghề truyền thống, các lễ hội, phong tục tập quán của địa phương. Điều này sẽ góp phần giải quyết việc làm, nâng cao đời sống vật chất cũng như tinh thần cho người dân, đồng thời giúp họ luôn nhớ đến giá trị về các di tích lịch sử, lễ hội truyền thống, phong tục tập quán, say mê hơn về các nghề truyền thống đã có từ lâu, mang đậm nét đặc trưng của người dân bản địa. Đây cũng là một trong những hình thức du lịch mới mẻ đã và đang thu hút được khách du lịch trong nước cũng như quốc tế tham gia trải nghiệm.

- Tăng cường xã hội hóa đầu tư nguồn kinh phí nhằm hỗ trợ cho các hoạt động bảo tồn, trùng tu các di tích lịch sử, văn hóa... nhằm góp phần đẩy mạnh phát triển du lịch Khánh Hòa. □

## **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Tỉnh ủy Khánh Hòa (2018). *Báo cáo tổng kết, đánh giá 10 năm thực hiện Nghị quyết Hội nghị lần thứ 4 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng (Khóa X) về Chiến lược biển Việt Nam đến năm 2020 trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa*
2. Tỉnh ủy Khánh Hòa (2007). *Chương trình hành động số 11-Ctr/TU, ngày 18/04/2007 về triển khai thực hiện Nghị quyết Hội nghị lần thứ Tư Ban Chấp hành Trung ương Đảng (Khóa X) về Chiến lược biển Việt Nam đến năm 2020 trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa*
3. Sở Du lịch tỉnh Khánh Hòa (2011-2019). *Báo cáo tổng kết các năm 2011-2019*
4. Cục Thống kê tỉnh Khánh Hòa (2011-2019). *Báo cáo tình hình kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2011-2019*
5. Hồ Thị Châu (2021). *Phát triển bền vững du lịch tỉnh Khánh Hòa*, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Kinh tế Đà Nẵng