

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ ĐÀ LẠT

NGUYỄN THỊ BÍCH NGỌC

Phó Giám đốc Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch tỉnh Lâm Đồng

Thành phố Đà Lạt từ lâu đã nổi tiếng là một trung tâm du lịch lớn của cả nước, điểm đến lý tưởng của du khách trong nước và quốc tế. Với khí hậu quanh năm mát mẻ, trong lành, tài nguyên thiên nhiên và nhân văn phong phú góp phần tạo nên những sản phẩm du lịch đặc sắc như: sinh thái, tham quan, du lịch hoa, tìm hiểu văn hóa bản địa, thể thao, dã ngoại, nghỉ dưỡng, hội nghị - hội thảo,...

Được sự quan tâm đầu tư của nhà nước cũng như của các doanh nghiệp, chất lượng sản phẩm du lịch Đà Lạt ngày càng được khẳng định. Hàng năm, du lịch Đà Lạt - Lâm Đồng đã đón và phục vụ hàng triệu lượt du khách quốc tế và trong nước đến tham quan, nghỉ dưỡng. Toàn ngành hiện có 24 doanh nghiệp kinh doanh lữ hành - vận chuyển du lịch, 35 khu - điểm kinh doanh du lịch cùng với hơn 60 điểm tham quan miễn phí khác phục vụ du khách và 694 cơ sở lưu trú du lịch, với tổng số 11.306 phòng (106 khách sạn từ 1-5 sao với 3.346 phòng và 588 cơ sở lưu trú du lịch đạt chuẩn với 7.960 phòng).

Những vấn đề về quản lý chất lượng dịch vụ du lịch

Bên cạnh những điều kiện thuận lợi để phát triển du lịch, thành phố Đà Lạt cũng như nhiều đô thị du lịch khác luôn gặp phải những vấn đề nội tại trong quá trình quản lý cũng như hoạt động kinh doanh: đó là phải giải quyết sao cho đảm bảo sức tăng trưởng chung của toàn ngành nhưng vẫn đảm bảo được sự lành mạnh cho môi trường hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp và đảm bảo tâm lý thoải mái cho du khách khi sử dụng dịch vụ du lịch tại thành phố Đà Lạt. Từ năm 2007, xuất phát từ nhu cầu thực tiễn của đại đa số cơ sở kinh doanh lưu trú du

lịch trên địa bàn thành phố Đà Lạt, thông qua Hiệp hội Du lịch, liên ngành Cục thuế - Sở Du lịch và Thương mại - Sở Tài chính tỉnh Lâm Đồng đã tiến hành nhiều nghiên cứu, đánh giá và thống nhất ban hành công văn số 705/LN/DLTM-CT-TC ngày 01/6/2007 về *Quản lý hoạt động khách sạn, nhà nghỉ*. Công văn này là cơ sở tạo sự quản lý thống nhất giá phòng nghỉ và được áp dụng linh động theo hướng Nhà nước không quy định, áp đặt giá cả dịch vụ lưu trú du lịch trên địa bàn. Các cơ sở lưu trú du lịch được phép tự ấn định giá phòng theo đúng chất lượng sản phẩm, dịch vụ đã đầu tư và đăng ký với cơ quan thuế để được giám sát. Điều này đã khắc phục được tình trạng áp dụng giá kinh doanh phòng nghỉ bất hợp lý trước đây - *chất lượng sản phẩm không đồng đều nhưng áp dụng chung một khung giá*. Đó cũng là tiền đề để khuyến khích các cơ sở kinh doanh nâng cao sản phẩm dịch vụ, chất lượng phục vụ và trong một thời gian ngắn số lượng các khách sạn cao cấp từ 1-5 sao tăng cao so với trước (*54 khách sạn năm 2006 lên 106 khách sạn trong 6 tháng đầu năm 2010*). Đây là một trong những bước tiến đáng kể của ngành du lịch và các ngành chức năng trong việc hỗ trợ các doanh nghiệp hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực lưu trú du lịch theo cơ chế thị trường.

Bên cạnh đó, ngành du lịch còn tiến hành thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học cấp tỉnh "*Xây dựng môi trường du lịch Đà Lạt - Lâm Đồng theo hướng phát triển du lịch bền vững*". Qua nghiên cứu, nhiều hạn chế trong môi trường kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn đã được phân tích rõ, đồng thời đề xuất nhiều giải pháp hữu ích nhằm lành mạnh hóa môi trường kinh doanh dịch vụ du lịch, thu hút du khách và tạo nền tảng cơ bản để

thúc đẩy ngành du lịch địa phương phát triển theo hướng bền vững. Nhiều giải pháp đề ra đã được các cơ quan chức năng địa phương áp dụng triển khai trong thực tiễn như: tuyệt đối không kiểm tra phòng nghỉ đang có khách (*ngoại trừ những trường hợp liên quan đến an ninh trật tự*); ưu tiên cho xe du lịch được dừng đỗ trả khách ở một số tuyến đường tập trung nhiều khách sạn, nhà nghỉ; tăng cường hướng dẫn các phương tiện chở khách du lịch vào thành phố; hạn chế xử phạt đối với xe du lịch, chỉ xử phạt những lỗi nghiêm trọng; tăng cường hoạt động thu hút du khách tại phố đi bộ, khôi phục chợ ẩm thực đêm để phục vụ du khách; tăng cường quản lý đội ngũ nhiếp ảnh và lực lượng bán hàng rong tại các khu, điểm tham quan du lịch,...

Ngoài ra, Công an tỉnh Lâm Đồng cũng đã triển khai thí điểm đề án đăng ký, quản lý khách qua mạng giữa các khách sạn lớn ở một số phường trung tâm. Hoạt động này bước đầu đạt được kết quả khả quan và thời gian tới sẽ tiếp tục triển khai trên diện rộng nhằm giảm thiểu sự phiền hà đối với doanh nghiệp cũng như du khách.

Nhằm tăng cường khả năng thu hút đầu tư, đồng thời tạo môi trường kinh doanh dịch vụ du lịch lành mạnh, thông thoáng, các cơ chế chính sách về du lịch đã dần được hoàn thiện, từng bước tạo hành lang pháp lý cho hoạt động du lịch đi vào nề nếp và có định hướng mục tiêu rõ ràng. Ngành du lịch cũng đã thường xuyên tổ chức các hoạt động tuyên truyền, hướng dẫn doanh nghiệp kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh nắm vững và thực hiện các quy định của Luật Du lịch, Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ, Thông tư số 88 và 89/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch giúp cho các doanh nghiệp hiểu và thực hiện đúng các quy định của nhà nước về kinh doanh du lịch.

Các doanh nghiệp, cơ sở kinh doanh du lịch trên địa bàn cũng đã dần nâng cao ý thức trong hoạt động kinh doanh. Một số đơn vị thường xuyên đổi mới, nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ, từng bước tạo dựng uy

tín và hình ảnh tốt đẹp của các doanh nghiệp, tăng khả năng cạnh tranh của ngành du lịch tỉnh Lâm Đồng nói chung và của từng doanh nghiệp du lịch nói riêng.

Những khó khăn trong quản lý chất lượng dịch vụ du lịch

Ngành du lịch Đà Lạt hiện nay còn gặp phải nhiều vấn đề về quản lý chất lượng dịch vụ du lịch trên địa bàn. Phần lớn cơ sở kinh doanh du lịch tại đây đều mang tính chất cá nhân, gia đình, hoạt động tự phát, thiếu chuyên nghiệp. Hầu hết đội ngũ nhân lực chưa qua đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ và phong cách giao tiếp một cách đầy đủ, chưa đáp ứng được yêu cầu ngày càng cao của du khách. Do đó, thị trường du lịch Đà Lạt được đánh giá là có nhiều tiềm năng nhưng không mang yếu tố bền vững. Nhiều đánh giá còn cho rằng du lịch Đà Lạt còn mang tính "*bình dân*".

Các doanh nghiệp, cơ sở kinh doanh du lịch quy mô lớn và chuyên nghiệp còn rất ít so với toàn ngành, không cạnh tranh được với nhiều doanh nghiệp du lịch lớn khác trong cả nước. Phần lớn các doanh nghiệp du lịch còn thụ động trong công tác tuyên truyền quảng bá, xây dựng thương hiệu, mở rộng khai thác kinh doanh tại các thị trường trong nước và quốc tế.

Chất lượng sản phẩm dịch vụ du lịch tuy có chuyển biến song chưa cao, loại hình chưa phong phú, độc đáo để có thể hấp dẫn và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của du khách. Sản phẩm vui chơi giải trí về đêm và vào mùa mưa vẫn chưa được quan tâm đầu tư nhằm đáp ứng nhu cầu của du khách cũng như người dân địa phương. Chương trình du lịch còn đơn điệu, trùng lặp chưa đáp ứng nhu cầu của từng đối tượng khách và từng thị trường.

Những giải pháp đề xuất

Thời gian gần đây, ngành du lịch đã tăng cường công tác tuyên truyền, vận động, hướng dẫn và tạo điều kiện để các doanh nghiệp, cơ sở kinh doanh hoạt động đúng theo quy định của pháp luật. Đồng thời, cũng đã xử

(Xem tiếp trang 14)

nhiều công việc bị trì hoãn, chậm triển khai so với kế hoạch ban đầu. Bên cạnh đó, nhiều hoạt động của tổ chức doanh nghiệp không ngừng phát triển hoặc thay đổi nhằm thích nghi với môi trường năng động nhưng bản thân hệ thống lại không được điều chỉnh, cải tiến để luôn phù hợp cũng đã gây trở ngại trong quá trình vận hành của hệ thống. Chính vì vậy, giấy chứng nhận đã trở thành một công cụ để “đối ngoại” hơn là một giải pháp “đối nội” nhằm nâng cao hiệu suất sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp.

Một trong những khó khăn nữa là đội ngũ nhân viên trong doanh nghiệp chưa được đào tạo hoặc có đào tạo nhưng sơ sài và chưa hiểu hết lợi ích của việc áp dụng hệ thống QLCL. Có lúc, có nơi họ coi việc áp dụng các hệ thống QLCL này là gánh nặng, rườm rà, mất thời gian mà không tạo ra giá trị gia tăng nào. Ngoài việc thực hiện công việc hàng ngày họ còn phải làm thêm việc của hệ thống quản lý nên không mấy mặn mà khi giải quyết hồ sơ.

Kiến nghị

Để áp dụng có hiệu quả các hệ thống

QLCL trong các doanh nghiệp, người chủ doanh nghiệp phải thấy rõ lợi ích có được từ những công cụ này và quan tâm chỉ đạo, cung cấp nguồn lực cho việc áp dụng, duy trì và cải tiến.

Lựa chọn đơn vị tư vấn có năng lực và kinh nghiệm đối với lĩnh vực hoạt động của tổ chức doanh nghiệp mình. Bên cạnh đó cũng cần chú ý chọn lựa các tổ chức đánh giá thực sự chất lượng và có uy tín, có kinh nghiệm nhằm phát hiện những khiếm khuyết của quy trình để giúp doanh nghiệp cải tiến thực sự. Đồng thời cũng cần phải quan tâm đến hoạt động đào tạo, nâng cao nhận thức từ cấp lãnh đạo cao nhất đến toàn thể nhân viên trong doanh nghiệp.

Một hệ thống QLCL chỉ có thể mang lại lợi ích, hiệu quả khi hệ thống này được cải tiến thường xuyên sao cho luôn phù hợp với các quá trình hoạt động thực tế năng động tại doanh nghiệp, phù hợp với các tiêu chuẩn áp dụng và đáp ứng được các yêu cầu, sự mong đợi của khách hàng đối với doanh nghiệp.■

VẤN ĐỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH...

(Tiếp theo trang 8)

lý nhiều cơ sở hoạt động kinh doanh không lành mạnh, có dấu hiệu vi phạm pháp luật để răn đe và tạo tiền đề cho việc xây dựng môi trường kinh doanh du lịch lành mạnh, công bằng. Qua đó các cơ sở, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch đã nâng cao ý thức chấp hành quy định pháp luật về kinh doanh du lịch cũng như ý thức xây dựng môi trường du lịch lành mạnh, thân thiện.

Để lành mạnh hóa môi trường kinh doanh du lịch, dịch vụ du lịch, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của du khách đối với chất lượng dịch vụ du lịch trên địa bàn thành phố Đà Lạt, trong thời gian tới du lịch Đà Lạt cần tập trung phát triển các sản phẩm du lịch chất lượng cao và đảm bảo tính bền vững trên cơ sở khai thác hợp lý tài nguyên thiên nhiên đi đôi với bảo vệ, giữ gìn môi trường du lịch.

Tỉnh Lâm Đồng cũng cần phải tạo điều kiện để các doanh nghiệp du lịch đầu tư đa dạng hóa sản phẩm du lịch, nâng cao chất lượng phục vụ để thu hút khách đến với địa phương. Tập trung nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch cả về chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ và phong cách phục vụ.

Các ngành, các cấp cần phối hợp chặt chẽ nhằm nâng cao hiệu quả trong công tác quản lý nhà nước về du lịch. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát nhằm bình ổn thị trường trong lĩnh vực kinh doanh và dịch vụ, tạo môi trường kinh doanh lành mạnh. Đẩy mạnh công tác thẩm định, phân hạng cơ sở lưu trú du lịch; quản lý tốt hoạt động lữ hành - vận chuyển du lịch; đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm, giữ gìn môi trường cảnh quan tại các khu, điểm du lịch.■