



Review Article

Improving The Efficiency of State Management of Tour Guides in Da Nang

Le Duc Tho*

Danang Vocational Training College, 99 To Hien Thanh, Son Tra, Da Nang, Vietnam

Received 11 December 2021

Revised 23 February 2022; Accepted 14 March 2023

Abstract: The article uses the method of collecting secondary documents to study the status of state management of tour guides in Da Nang city in terms of policy promulgation, policy implementation, and inspection work. As a result, the article highlights some limitations in the current state management of tour guides in Da Nang. The article also suggests some solutions for improving the state management of tour guides in Da Nang today.

Keywords: Tour guide; State management of tour guides; Da Nang tourism.

* Corresponding author.

E-mail address: ductho@danavtc.edu.vn

<https://doi.org/10.25073/2588-1116/vnupam.4330>

Nâng cao hiệu quả quản lý Nhà nước đối với hướng dẫn viên du lịch tại Đà Nẵng

Lê Đức Thọ*

Trường Cao đẳng Nghề Đà Nẵng, 99 Tô Hiến Thành, Sơn Trà, Đà Nẵng, Việt Nam

Nhận ngày 11 tháng 12 năm 2021

Chỉnh sửa ngày 23 tháng 2 năm 2022; Chấp nhận đăng ngày 14 tháng 3 năm 2023

Tóm tắt: Bài viết sử dụng phương pháp thu thập tài liệu thứ cấp nghiên cứu thực trạng công tác quản lý nhà nước đối với hướng dẫn viên du lịch (HDVDL) tại thành phố Đà Nẵng về công tác ban hành chính sách, công tác tổ chức thực hiện chính sách và công tác kiểm tra thực hiện. Qua đó, bài viết chỉ ra một số hạn chế, tồn tại trong công tác quản lý Nhà nước về HDVDL ở thành phố Đà Nẵng. Bài viết cũng đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước đối với HDVDL tại Đà Nẵng hiện nay.

Từ khóa: HDVDL; Quản lý nhà nước đối với HDVDL; du lịch Đà Nẵng.

1. Mở đầu

Du lịch đang ngày càng khẳng định vai trò là ngành kinh tế mũi nhọn tại thành phố Đà Nẵng, tổng lượt khách du lịch và doanh thu từ các hoạt động du lịch ngày càng tăng (năm 2020, tác động của đại dịch COVID-19 đã làm giảm tổng lượt khách du lịch và doanh thu từ các hoạt động du lịch). Sự phát triển của ngành du lịch thành phố đã đặt ra nhu cầu về đội ngũ HDVDL cả về số lượng và chất lượng. Trong những năm vừa qua, đội ngũ HDVDL trên địa bàn Đà Nẵng luôn nhận được sự quan tâm, đãi ngộ từ các ban ngành và các cấp. Tuy nhiên, hoạt động HDVDL cũng có nhiều bất cập trong công tác quản lý, đào tạo và sử dụng. Vẫn xuất hiện tình trạng một số hướng dẫn viên không có thẻ hướng dẫn nhưng vẫn hành nghề tại một số điểm du lịch, hiện tượng bằng giả trong hồ sơ cấp thẻ HDVDL ngày càng phổ biến,... đã làm cho chất lượng dịch vụ du lịch cung cấp cho khách không được đảm bảo, gây ảnh hưởng xấu đến việc xây dựng thương

hiệu du lịch của Đà Nẵng. Chính vì vậy, nghiên cứu về công tác quản lý nhà nước đối với HDVDL và đề xuất được một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng hiệu quả quản lý nhà nước đối với HDVDL tại thành phố Đà Nẵng hiện nay là việc làm cần thiết.

2. Cơ sở lý luận và phương pháp nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý luận về quản lý Nhà nước về du lịch

Quản lý nhà nước về du lịch là sự tác động có tổ chức và điều chỉnh bằng quyền lực pháp luật của Nhà nước đối với các hoạt động du lịch nhằm tạo ra sự thống nhất trong tổ chức và hoạt động du lịch, đảm bảo phát triển du lịch mà vẫn bảo tồn được tài nguyên, duy trì và phát triển văn hoá, bảo hộ quyền và lợi ích hợp pháp của khách du lịch, tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch, khuyến khích các thành phần kinh tế tham gia phát triển du lịch. “Quản lý nhà nước về du lịch

* Tác giả liên hệ.

Địa chỉ email: ductho@danavtc.edu.vn

<https://doi.org/10.25073/2588-1116/vnupam.4330>

có vai trò thúc đẩy ngành du lịch địa phương phát triển mạnh mẽ và bền vững, giúp thị trường du lịch được mở rộng, xác lập thể chế thị trường du lịch, mở rộng và giúp cho sự vận động của các yếu tố thị trường được thông suốt” [1].

Quản lý nhà nước về du lịch có vai trò rất quan trọng đối với các hoạt động du lịch, định hướng cho hoạt động du lịch phát triển tích cực, vẫn thúc đẩy tăng trưởng kinh tế song vẫn giữ gìn các giá trị truyền thống và bảo tồn tài nguyên du lịch của đất nước; hình thành và hoàn thiện môi trường pháp lý toàn diện, ổn định cho hoạt động du lịch trong cả nước, cho từng vùng và từng địa phương cụ thể; dung hoà mối quan hệ và lợi ích giữa du lịch với các ngành kinh tế khác; đảm bảo hài hoà về quyền lợi giữa cộng đồng dân cư, nhà đầu tư du lịch và khách du lịch. Quản lý Nhà nước về du lịch là tạo ra một môi trường cho công nghiệp du lịch phát triển (tại chỗ và các mối liên kết) và một nhận thức chung trong cộng đồng về ích lợi của nền công nghiệp này để tìm sự đồng thuận.

Theo Điều 3, Luật Du lịch 2017, “Hướng dẫn du lịch là hoạt động cung cấp thông tin, kết nối dịch vụ, dẫn khách du lịch, hỗ trợ khách du lịch

sử dụng các dịch vụ theo chương trình du lịch. HDVDL là người được cấp thẻ để hành nghề hướng dẫn du lịch” [2]. Điều 58, Luật Du lịch 2017 quy định: “HDVDL bao gồm HDVDL quốc tế, HDVDL nội địa và HDVDL tại điểm” [2]. HDVDL cũng là người thực hiện hoạt động giúp khách du lịch thoả mãn những nhu cầu nhất định trong quá trình thực hiện chuyến du lịch [3].

Công tác quản lý nhà nước đối với HDVDL được quy định từ Điều 13 đến Điều 17 theo Thông tư 06/2017/TT-BVHTTDL [4], trong đó, quy định tiêu chuẩn về trình độ ngoại ngữ, nội dung bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn, quy trình tổ chức thi và cấp chứng chỉ HDVDL, kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn tại các điểm đến du lịch, các khóa cập nhật kiến thức cho HDVDL nội địa và HDVDL quốc tế.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết sử dụng phương pháp thu thập tài liệu thứ cấp từ các nguồn tài liệu của Sở Du lịch Đà Nẵng, sách, tạp chí, internet,... nghiên cứu về công tác quản lý Nhà nước đối với HDVDL trên địa bàn thành phố Đà Nẵng hiện nay.

Bảng 1. So sánh số lượng HDVDL tại Đà Nẵng so với cả nước

STT	Xếp loại cấp thẻ HDVDL	Đà Nẵng	Cả nước	Tỷ trọng HDVDL của Đà Nẵng so với cả nước
1	HDVDL nội địa	1.279	9.134	13%
2	HDVDL quốc tế	3.367	17.825	18,9%
3	Tổng số	4.646	26.959	16,8%

3. Thực trạng quản lý nhà nước đối với hướng dẫn viên du lịch tại Đà Nẵng

Đại dịch COVID-19 đã tác động đến toàn bộ hoạt động du lịch tại Đà Nẵng, trong đó có đội ngũ HDVDL. Hầu hết HDVDL Đà Nẵng gặp nhiều khó khăn do không có tour, hoặc số tour ít nên ảnh hưởng rất nhiều đến cuộc sống. Tính đến năm 2019, Đà Nẵng có 4.646 HDVDL, tăng 547 HDVDL so với cùng kỳ năm 2018. Trong đó có 1.279 HDVDL nội địa và 3367 HDVDL quốc tế.

So với cả nước, Đà Nẵng là địa phương có số lượng HDVDL khá lớn (Bảng 1).

3.1. Về công tác ban hành chính sách đối với đội ngũ hướng dẫn viên du lịch

Tiếp thu, quán triệt các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước về phát triển du lịch, Ủy ban Nhân dân thành phố Đà Nẵng đã cụ thể hóa và chỉ đạo Sở Du lịch phối hợp các ngành và địa phương thông qua nhiều hình thức để tổ chức

tuyên truyền, phổ biến đến toàn thể cán bộ, đảng viên và quần chúng nhân dân trong thành phố, nhất là tại các địa phương có tiềm năng phát triển du lịch. Thành phố Đà Nẵng cũng đã kịp thời ban hành nhiều chủ trương, chính sách thuộc thẩm quyền để chỉ đạo, điều hành hoạt động du lịch trên địa bàn thành phố theo đúng định hướng phát triển du lịch mà Trung ương và địa phương đã đề ra. Cụ thể: kế hoạch 7513/KH-UBND ngày 16/11/2020 về phát triển du lịch thành phố Đà Nẵng giai đoạn 2021 - 2025 [5], UBND thành phố cũng đã ban hành kế hoạch triển khai Chương trình số 38-CTr/TU ngày 31/1/2020 của Ban Thường vụ Thành ủy về việc thực hiện Chuyên đề “Tập trung phát triển du lịch và dịch vụ chất lượng cao gắn với bất động sản nghỉ dưỡng; xây dựng Đà Nẵng thành điểm đến du lịch, dịch vụ hàng đầu, tầm khu vực, thành phố sự kiện, trung tâm hội nghị quốc tế”. Ngày 27/11/2021, Ủy ban Nhân dân thành phố Đà Nẵng đã ban hành Kế hoạch số 204/KH-UBND nhằm khôi phục hoạt động du lịch thành phố Đà Nẵng trong giai đoạn bình thường mới (thay thế kế hoạch số 65/KH-UBND ngày 13/4/2021 của Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng), trong đó xác định: xây dựng và triển khai Kế hoạch phát triển nguồn nhân lực du lịch giai đoạn 2021-2025, phát triển đội ngũ nhân lực đáp ứng yêu cầu trong tình hình mới: tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn và kỹ năng mềm, chuẩn bị những phương án/kịch bản đối phó với các ảnh hưởng của thiên tai, dịch bệnh,... cho lực lượng lao động trực tiếp phục vụ du lịch, đội ngũ quản lý, nhân viên các doanh nghiệp du lịch, hướng dẫn viên, cán bộ nhân viên quản lý nhà nước trong lĩnh vực du lịch; đào tạo, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng cho cộng đồng dân cư tham gia kinh doanh du lịch; tổ chức rà soát thực trạng nguồn nhân lực du lịch; triển khai số hóa các chương trình đào tạo, bồi dưỡng [6]. Hiện nay, Thành phố Đà Nẵng đang nỗ lực tập trung phát triển du lịch là ngành kinh tế mũi nhọn theo tinh thần của Nghị quyết 43-NQ/TW của Bộ Chính trị [7] về phát triển Đà Nẵng trở thành đô thị biển; liên kết với các tỉnh, thành phố trong khu vực xây dựng Đà Nẵng thành điểm đến du lịch mang tầm thế giới.

3.2. Về triển khai thực hiện chính sách đối với đội ngũ hướng dẫn viên du lịch

Đối với công tác tổ chức bồi dưỡng nghiệp vụ HDVDL: trong khoảng thời gian dịch bệnh COVID-19, Sở Du lịch Đà Nẵng đã phối hợp với Hội HDVDL Đà Nẵng liên tục tổ chức các khóa tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng, kiến thức chuyên môn dành cho các hướng dẫn viên như chuyên đề về kiến thức thuyết minh “Phật học cơ bản”; thuyết minh hành trình tuyến du lịch Đà Nẵng - Hội An; Huế; chuyên đề tuyến điểm đến Tây Nguyên; các chuyên đề cho hướng dẫn viên tiếng Hoa,... Các khóa tập huấn này được các hướng dẫn viên đánh giá cao, mang lại nhiều lợi ích thiết thực cho hướng dẫn viên, bổ sung thêm lượng kiến thức mới, nhất là đối với các hướng dẫn viên trẻ. Mỗi chuyên đề, khóa tập huấn thu hút từ 70-150 hướng dẫn viên tham gia, đặc biệt trong thời gian vừa qua, Hội Hướng dẫn viên có tổ chức chuyên đề hướng dẫn kỹ năng đi tour nước ngoài (outbound tourguide) [8]. Ngoài ra, để trang bị thêm các kỹ năng mềm cho hướng dẫn viên, Hội Hướng dẫn viên cũng đã có khóa hướng dẫn một số tiết mục ảo thuật cơ bản, dự kiến thời gian tới hội sẽ có thêm các lớp kỹ năng truyền thông (media) cơ bản, và kỹ năng sơ cấp cứu,... Sở Du lịch cũng tăng cường sự phối hợp với các tổ chức xã hội - nghề nghiệp về du lịch, các đơn vị lữ hành, cơ sở đào tạo trên địa bàn thành phố thông qua các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ nghề; tổ chức chương trình đối thoại “Nhịp cầu hướng dẫn viên tương lai”, tạo sự kết nối giữa sinh viên, nhà trường và doanh nghiệp trong việc đào tạo hướng dẫn viên; tổ chức chương trình gặp mặt, trao đổi với hướng dẫn viên các thị trường để nắm bắt và tháo gỡ các khó khăn của hướng dẫn viên trong quá trình hành nghề.

Đối với công tác tổ chức thi, cấp chứng chỉ nghiệp vụ HDVDL: hiện tại trên địa bàn thành phố Đà Nẵng, chỉ có Trường Cao đẳng Du lịch Đà Nẵng là cơ sở đủ thẩm quyền và chức năng trong việc tổ chức thi cấp chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn viên du lịch. Quy trình thi và cấp chứng chỉ tuân thủ theo quy định đã đề ra trong Luật Du lịch Việt Nam năm 2017 và Thông tư

06/TT-BVHTTDL. Về thủ tục đăng ký xin cấp thẻ HDVDL, Sở Du lịch Đà Nẵng đã áp dụng quy chế một cửa và tiếp nhận hồ sơ qua cổng thông tin điện tử của thành phố. Điều này tạo thuận lợi cho các thí sinh trong việc tiết kiệm thời gian và chi phí đi lại, phù hợp với xu thế phát triển của cuộc cách mạng khoa học công nghệ. Tuy nhiên, thực tế việc phối hợp giữa Sở Du lịch Đà Nẵng với các cơ sở đào tạo du lịch trong cả nước còn lỏng lẻo nên dẫn đến tình trạng khó phát hiện bằng giả trong hồ sơ xin cấp thẻ của thí sinh. Vì HDVDL hiện nay không phải của riêng Đà Nẵng cấp thẻ mà còn nhiều địa phương khác cũng cấp thẻ nên khó quản lý.

Đối với công tác tổ chức khóa cập nhật kiến thức cho HDVDL nội địa và HDVDL quốc tế: thực hiện Luật Du lịch số 09/2017/QH14 và Thông tư số 06/2017/TTBVHTTDL ngày 15/12/2017 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch, Sở Du lịch Đà Nẵng đã tổ chức các khóa cập nhật kiến thức cho HDVDL, mỗi khóa học diễn ra trong 03 ngày. Thông qua những khóa học này, HDVDL sẽ được cập nhật thông tin về tình hình, xu hướng, triển vọng phát triển du lịch của Việt Nam và thế giới, vị trí của du lịch Việt Nam so với du lịch của một số quốc gia trên thế giới, bổ sung những thông tin mới, cần thiết để trau dồi thêm kiến thức của bản thân, vận dụng lý thuyết một cách linh hoạt, hiệu quả vào thực tiễn, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch. Sau mỗi khóa học, học viên sẽ được cấp Giấy chứng nhận.

3.3. Về công tác kiểm tra thực hiện chính sách đối với đội ngũ hướng dẫn viên du lịch

Sở Du lịch Đà Nẵng đã phối hợp rất hiệu quả với Hội HDVDL Đà Nẵng trong kiểm tra, giám sát tại các điểm đến về hoạt động của hướng dẫn viên, nếu có vi phạm thì xử lý nghiêm để răn đe, tránh tái phạm. Hiện nay, Hội HDVDL Đà Nẵng đã đưa vào triển khai quản lý hội viên bằng mã QR. Đây cũng là cơ sở dữ liệu về các hội viên. Chỉ cần quét mã là thấy được các thông tin của hướng dẫn viên, thẻ đó còn hạn hay hết hạn, tránh được tình trạng sử dụng thẻ giả để hành nghề hướng dẫn. Hội hướng dẫn viên cũng có

website riêng thường xuyên cập nhật tin tức tới các hội viên, tổ chức các buổi tập huấn để cập nhật kiến thức, chia sẻ kỹ năng khi hành nghề,... Sở Du lịch đã tham mưu UBND thành phố ban hành kế hoạch tăng cường quản lý hoạt động kinh doanh lữ hành, hướng dẫn du lịch, chỉ đạo các ban, ngành phối hợp cùng Sở Du lịch trong công tác quản lý lữ hành, hướng dẫn viên; hoàn thiện bài thuyết minh chuẩn về các điểm đến tại Đà Nẵng, dịch sang các ngôn ngữ Trung Quốc, Hàn Quốc và mã hóa QR để cung cấp cho hướng dẫn viên, các công ty lữ hành, tổ chức xã hội - nghề nghiệp về lữ hành, hướng dẫn để hướng dẫn viên nắm rõ các thông tin chính xác về điểm đến, tránh tình trạng xuyên tạc văn hóa, lịch sử. Hiện nay, số lượng HDVDL toàn thành phố là 4.646 người, bao gồm HDVDL nội địa và HDVDL quốc tế nhưng hầu như không có HDVDL tại điểm. Các hoạt động hướng dẫn tại các điểm đến du lịch thường do nhân viên thuộc các Ban quản lý đến thực hiện. Vậy nên, công tác kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm của Đà Nẵng đều do Ban quản lý các điểm đến tự triển khai và tiến hành. Điều này gây nên nhiều bất cập trong công tác thanh tra, kiểm tra và đảm bảo chất lượng của Sở Du lịch Đà Nẵng. Chính vì vậy, để quản lý tình trạng này, vai trò của cơ quan quản lý Nhà nước rất quan trọng. Sở Du lịch đã thực hiện khảo sát, đánh giá chất lượng nhóm hướng dẫn viên tiếng Trung, sắp tới sẽ tiếp tục triển khai đối với hướng dẫn viên phục vụ thị trường Hàn Quốc, hướng dẫn viên tiếng Anh, hướng dẫn viên nội địa. Cùng với đó, phối hợp với các đơn vị liên quan tiến hành nhiều đợt thanh tra, kiểm tra tại khu, điểm du lịch, sân bay, bến cảng,... và xử lý các trường hợp vi phạm quy định về hoạt động hướng dẫn du lịch.

Bên cạnh những kết quả, công tác quản lý nhà nước đối với HDVDL tại Đà Nẵng còn nhiều khó khăn, hạn chế:

Thứ nhất, du lịch Đà Nẵng ngày càng phát triển kéo theo số lượng hướng dẫn viên ngày càng nhiều nên các cơ quan quản lý nhà nước rất khó kiểm soát hoạt động của các HDVDL trên địa bàn thành phố.

Thứ hai, một số hướng dẫn viên có biểu hiện nặng về lợi ích kinh tế, cắt xén các dịch vụ trong

chương trình tour, không nỗ lực học hỏi nâng cao kiến thức, kỹ năng phục vụ khách; một số doanh nghiệp sử dụng “sitting guide” (hướng dẫn viên ngồi trên xe và không thuyết minh) để đối phó với cơ quan chức năng và tiếp tay cho người nước ngoài hướng dẫn trái phép; gia tăng tình trạng sử dụng văn bằng, chứng chỉ giả trong hồ sơ đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên.

Thứ ba, tình trạng không đồng đều về ngoại ngữ giữa các HDVDL quốc tế cũng gây nên nhiều bất cập, nhất là mùa du lịch cao điểm.

Thứ tư, công tác thanh tra, kiểm tra hoạt động của các hướng dẫn viên tại các điểm du lịch gặp nhiều khó khăn và không bao quát hết được các điểm du lịch.

Thứ năm, tình trạng sử dụng bằng giả (bằng tốt nghiệp, chứng chỉ ngoại ngữ) vẫn còn, do sự phối hợp giữa Sở Du lịch và các cơ sở đào tạo trong cả nước chưa thật sự chặt chẽ.

4. Giải pháp nâng cao hiệu quả công tác quản lý nhà nước đối với hướng dẫn viên du lịch tại Đà Nẵng hiện nay

Một là, nâng cao hiệu quả công tác phổ biến các kiến thức pháp luật về du lịch đến đội ngũ HDVDL. Triển khai có hiệu quả nghị định xử phạt hành chính tới các doanh nghiệp lữ hành, các hội/chi hội hướng dẫn viên và HDVDL trên địa bàn thành phố. Việc triển khai này cần công bố rộng rãi trên các trang web của Sở Du lịch Đà Nẵng, trên trang Cổng thông tin điện tử thành phố Đà Nẵng và trên các kênh thông tin chính thống của các hội/chi hội HDVDL trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Hai là, rà soát, cập nhật danh sách các hướng dẫn viên được cấp phép, phân loại cụ thể các hướng dẫn viên tự do hoặc hoạt động thuộc doanh nghiệp, đơn vị tại thành phố Đà Nẵng. Qua đó, có đánh giá trình độ, năng lực, đạo đức nghề nghiệp của từng hướng dẫn viên để có biện pháp quản lý đúng từng đối tượng và đề xuất giải pháp nâng cao năng lực hoạt động của hướng dẫn viên; Phối hợp Câu lạc bộ Hướng dẫn viên thành phố nghiên cứu đề xuất giải pháp nâng cao năng lực quản lý của Câu lạc bộ, đồng thời yêu cầu

Câu lạc bộ tổ chức gặp mặt, ký cam kết với các hướng dẫn viên sinh hoạt thuộc Câu lạc bộ về hoạt động theo đúng quy định của pháp luật.

Ba là, công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý trong hoạt động sai phạm cần được triển khai thường xuyên. Tăng cường thanh tra, kiểm tra, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm và có những hình thức cung cấp thông tin sai phạm đến đồng đảo khách du lịch để tăng tính chất răn đe. Trong năm 2018, có 23 trường hợp người nước ngoài hướng dẫn du lịch trái phép đã bị Thanh tra Sở Du lịch thành phố Đà Nẵng xử phạt. Tuy nhiên, tình trạng hướng dẫn du lịch “chui” vẫn chưa được ngăn chặn, gây bất ổn cho môi trường du lịch, ảnh hưởng an toàn trật tự trên địa bàn thành phố Đà Nẵng. Đặc biệt, trong số người nước ngoài vi phạm trong hoạt động hướng dẫn du lịch có 20 người Trung Quốc và 3 người Hàn Quốc.

Bốn là, tiếp tục hoàn thiện cơ chế, chính sách hỗ trợ đội ngũ HDVDL trong đại dịch COVID-19. Các cấp chính quyền, các cơ quan chức năng, hiệp hội, chi hội hướng dẫn viên thành phố Đà Nẵng cần tạo điều kiện hỗ trợ thêm về tài chính giúp HDVDL có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn tại Đà Nẵng, giúp họ yên tâm quay lại với nghề khi du lịch phục hồi.

Năm là, nâng cao hiệu quả công tác đào tạo, bồi dưỡng về kỹ năng - chuyên môn, nghiệp vụ, trình độ ngoại ngữ cho đội ngũ HDVDL tại Đà Nẵng. Hiện tại tình hình dịch bệnh vẫn còn diễn biến phức tạp, khó có thể xác định thời gian ngành du lịch phục hồi hoàn toàn, vì vậy để giữ chân người lao động, các cơ quan chức năng, công ty du lịch ngoài thực hiện chế độ làm việc gổ đầu hay luân phiên, nên tổ chức mở các lớp đào tạo bồi dưỡng về kỹ năng - chuyên môn, nghiệp vụ nghề nghiệp, ngoại ngữ miễn phí hoặc các buổi bổ sung kiến thức du lịch, lịch sử, văn hóa, biển đảo của vùng, miền, đất nước,... cho những HDVDL mới vào nghề. Hoặc mở các cuộc thi tay nghề để HDVDL có điều kiện trau dồi thêm kỹ năng, chuyên môn, nghiệp vụ, ngoại ngữ giúp họ có sân chơi, có dịp sống với nghề mà mình yêu thích.

Sáu là, phát huy vai trò của các chi - hội HDVDL trên địa bàn thành phố Đà Nẵng. Do đặc

thù của ngành nghề, hiện tại số lượng hướng dẫn viên cơ hữu của các công ty du lịch chiếm số lượng rất nhỏ, đa phần là cộng tác viên và hợp tác ngắn hạn. Đại dịch bùng phát hầu hết hướng dẫn viên không có việc làm, nguồn thu giảm, cuộc sống ít nhiều bị xáo trộn. Vì lẽ đó, các cơ quan quản lý du lịch, đặc biệt là chi hội HDVDL của thành phố nên quan tâm hỗ trợ cho hướng dẫn viên về việc làm, hoặc hỗ trợ về tài chính đối với những trường hợp đặc biệt khó khăn.

5. Kết luận

Như vậy, công tác quản lý nhà nước đối với HDVDL tại thành phố Đà Nẵng đã có những kết quả tích cực, tuy nhiên, vẫn còn nhiều khó khăn, hạn chế cần khắc phục trong thời gian tới. Vì vậy, để nâng cao hiệu quả công tác quản lý nhà nước đối với HDVDL tại thành phố Đà Nẵng, cần quán triệt các giải pháp sau: nâng cao hiệu quả công tác phổ biến các kiến thức pháp luật về du lịch đến đội ngũ HDVDL; tiếp tục rà soát, cập nhật danh sách các hướng dẫn viên được cấp phép, phân loại cụ thể các hướng dẫn viên tự do hoặc hoạt động thuộc doanh nghiệp, đơn vị tại thành phố Đà Nẵng; thường xuyên thanh tra, kiểm tra, xử lý trong hoạt động sai phạm tại các điểm du lịch; tiếp tục hoàn thiện cơ chế, chính sách hỗ trợ đội ngũ HDVDL trong đại dịch COVID-19; nâng cao hiệu quả công tác đào tạo, bồi dưỡng về kỹ năng - chuyên môn, nghiệp vụ, trình độ ngoại ngữ cho đội ngũ HDVDL tại Đà

Nẵng và phát huy vai trò của các chi - hội HDVDL trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Tài liệu tham khảo

- [1] N. T. Vinh, Completing State Management of Tourism in Lam Dong Province, Doctoral Thesis in Economics, National Economic University, Hanoi, 2008 (in Vietnamese).
- [2] Congress, Tourism Law, Hanoi, 2017 (in Vietnamese).
- [3] D. T. Kien, Travel Guide, National University Publishing House, Hanoi, 2006 (in Vietnamese).
- [4] Ministry of Culture, Discussion and Tourism, Circular 06/2017/TT-BVHTTDL 15 December 2017 Detailing A Number of Articles of the Tourism Law, Hanoi, 2017 (in Vietnamese).
- [5] Da Nang People's Committee, Plan 7513/KH-UBND 16 November 2020 on tourism development in Da Nang City in the Period of 2021-2025, Danang, 2020 (in Vietnamese).
- [6] Da Nang People's Committee, Plan 204/KH-UBND 27 November 2021 to Restore Tourism Activities in Da Nang City in the New Normal Period, Danang, 2021 (in Vietnamese).
- [7] Danang Newspaper Online, Restructuring The Tourism Industry for Sustainable Development, <https://baodanang.vn/channel/5404/202007/boi-duong-nhan-luc-nganh-du-lich-3473886/>, 2020, (accessed on: December 12th, 2022).
- [8] Da Nang Newspaper Online, Fostering Human Resources in the Tourism Industry, <https://baodanang.vn/du-lich-da-nang/202010/co-cau-lai-nganh-du-lich-de-phat-trien-ben-vung-3813958/>, 2020 (accessed on: December 12th, 2022).