

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC VÀ QUẢN LÝ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG**



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

NGÀNH VIỆT NAM HỌC (VĂN HÓA DU LỊCH)

Sinh viên : Hoàng Việt Anh

Người hướng dẫn : Th.s Vũ Thị Thanh Hương

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC VÀ QUẢN LÝ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG**

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
DU LỊCH BIỂN HẢI PHÒNG
TRONG GIAI ĐOẠN 2021-2025**

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY
NGÀNH: VIỆT NAM HỌC (VĂN HÓA DU LỊCH)**

Sinh viên : Hoàng Việt Anh

Người hướng dẫn : Th.s Vũ Thị Thanh Hương

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC VÀ QUẢN LÝ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: **Hoàng Việt Anh**

Mã số: 1312301048

Lớp: VH1701

Ngành: Việt Nam học (Văn hóa du lịch)

Tên đề tài: Một số giải pháp nâng cao chất lượng du lịch biển Hải Phòng trong giai đoạn 2021 -2025

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

1. Nội dung và các yêu cầu cần giải quyết trong nhiệm vụ đề tài tốt nghiệp (về lý luận, thực tiễn, các số liệu...).

- Cơ sở lý luận về du lịch và chất lượng du lịch
- Tìm hiểu tiềm năng phát triển du lịch biển Hải Phòng (Cát Bà, Đồ Sơn)
- Thực trạng chất lượng du lịch biển Hải Phòng
- Đưa ra một số giải pháp nâng cao chất lượng du lịch biển Hải Phòng trong giai đoạn 2021 -2025

2. Các tài liệu, số liệu cần thiết

- Doanh thu du lịch biển Hải Phòng
- Lượng khách du lịch biển Hải Phòng
- Số lượng cơ sở vật chất phục vụ du lịch biển Hải Phòng

3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp.

Khách sạn Hải quân

Địa chỉ: 27C Điện Biên Phủ, Minh Khai, Hồng Bàng, Hải Phòng

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Họ và tên: Vũ Thị Thanh Hương

Học hàm, học vị: Thạc Sĩ

Cơ quan công tác: Trường Đại học Quản lý và Công nghệ Hải Phòng

Nội dung hướng dẫn:

- Định hướng đề tài nghiên cứu
- Hướng dẫn xây dựng đề cương chi tiết
- Hướng dẫn phương pháp nghiên cứu khoa học
- Đọc và chỉnh sửa nội dung khóa luận

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày 20 tháng 10 năm 2021

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 31 tháng 12 năm 2021

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

Sinh viên

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

Người hướng dẫn

Hoàng Việt Anh

Th.s Vũ Thị Thanh Hương

Hải Phòng, ngày 31 tháng 12 năm 2021

P. Trưởng khoa

ThS. VŨ THỊ THANH HƯƠNG

PHẦN NHẬN XÉT TÓM TẮT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

1. Tinh thần thái độ của sinh viên trong quá trình làm đề tài tốt nghiệp:

- Thái độ làm việc nghiêm túc
- Chăm chỉ, chịu khó, có tinh thần cầu thị
- Biết cách làm nghiên cứu khoa học
- Hoàn thành khóa luận đúng hạn

2. Đánh giá chất lượng của đề tài (so với nội dung yêu cầu đã đề ra trong nhiệm vụ Đ.T. T.N trên các mặt lý luận, thực tiễn, tính toán số liệu...):

- Cung cấp được cái nhìn tổng quan về đề tài nghiên cứu.
- Làm rõ được thực trạng của vấn đề nghiên cứu.
- Đề xuất được một số giải pháp khả thi.

3. Cho điểm của cán bộ hướng dẫn (ghi cả số và chữ):

.....

.....

.....

Hải Phòng, ngày 31 tháng 12 năm 2021

Cán bộ hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

Ths. Vũ Thị Thanh Hương

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, em xin chân thành cảm ơn cô giáo, Thạc sĩ Vũ Thị Thanh Hương đã tận tình giúp đỡ em trong suốt quá trình hoàn thành khóa luận này. Cô đã cung cấp cho em những kiến thức khoa học lý thú, tạo điều kiện thuận lợi cho em được tiếp cận tới những tài liệu khoa học bổ ích, cung cấp thông tin cho bài khóa luận. Em học hỏi được từ Cô rất nhiều về phong cách làm việc, cũng như phương pháp nghiên cứu khoa học.

Em cũng xin cảm ơn các anh chị Sở du lịch Hải Phòng đã nhiệt tình giúp đỡ, cung cấp thông tin, số liệu để em có thể hoàn thành bài khóa luận.

Tuy nhiên trong quá trình nghiên cứu đề tài, do kiến thức còn hạn chế nên em vẫn còn nhiều thiếu sót khi tìm hiểu, đánh giá và trình bày về đề tài. Rất mong nhận được sự quan tâm góp ý của các thầy cô trong khoa để đề tài của em được đầy đủ và hoàn chỉnh hơn. Em xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên

Hoàng Việt Anh

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài
2. Mục đích nghiên cứu
3. Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu
4. Phương pháp nghiên cứu
5. Kết cấu của khóa luận

CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DU LỊCH BIỂN VÀ CƠ SỞ CỦA VIỆC NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DU LỊCH BIỂN

1.1. TỔNG QUAN VỀ DU LỊCH, DU LỊCH BIỂN, CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH

1.1.1. Khái niệm du lịch và các loại hình du lịch

1.1.1.1. Du lịch

1.1.1.2. Các loại hình du lịch

1.1.2. Dịch vụ du lịch, chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ du lịch

1.1.2.1. Dịch vụ du lịch

1.1.2.2. Chất lượng dịch vụ

1.1.2.3. Chất lượng dịch vụ du lịch

1.1.3. Du lịch biển và đặc điểm của du lịch biển

1.1.3.1. Khái niệm du lịch biển

1.1.3.2. Đặc điểm của du lịch biển

1.1.4. Sự cần thiết của việc nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch

1.1.4.1. Ý nghĩa kinh tế

1.1.4.2. Ý nghĩa xã hội

1.2. BỘ TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DU LỊCH BIỂN

1.2.1. Nhóm tiêu chí về tài nguyên du lịch

1.2.2. Nhóm tiêu chí về sản phẩm và dịch vụ

1.2.3. Nhóm tiêu chí về quản lý điểm đến

1.2.4. Nhóm tiêu chí về cơ sở hạ tầng

1.2.5. Nhóm tiêu chí về sự tham gia của cộng đồng địa phương

1.2.6. Nhóm tiêu chí về sự hài lòng của du khách

1.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG DU LỊCH BIỂN

1.3.1. Nhân tố điều kiện tự nhiên

1.3.2. Nhân tố điều kiện kinh tế - xã hội

1.3.3. Tình hình chính trị và các điều kiện an toàn với du khách

1.3.4. Chính sách của Nhà nước

1.4. CÁC NGUYÊN TẮC CƠ BẢN CỦA PHÁT TRIỂN DU LỊCH BỀN VỮNG

1.4.1. Khai thác sử dụng các nguồn tài nguyên một cách hợp lý

1.4.2 Hạn chế sử dụng quá mức tài nguyên và giảm thiểu chất thải

1.4.3 Phát triển gắn liền với bảo tồn tính đa dạng

1.4.4 Phát triển phải phù hợp với quy hoạch tổng thể kinh tế - xã hội

TIÊU KẾT CHƯƠNG I

Chương II: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DU LỊCH BIỂN TẠI THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG GIAI ĐOẠN 2016-2020

2.1. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG DU LỊCH BIỂN CỦA THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

2.1.1. Đặc điểm về lịch sử, điều kiện tự nhiên

2.1.1.1 Lịch sử phát triển du lịch

2.1.1.2 Vị trí địa lý, địa hình, khí hậu

2.1.1.3 Tiềm năng du lịch biển của Hải Phòng

2.1.2. Đặc điểm kinh tế - xã hội

2.1.2.1 Tăng trưởng kinh tế

2.1.2.2 Dân số, lao động và việc làm

2.1.2.3 Cơ sở hạ tầng

2.1.3 Tình hình chính trị và điều kiện an toàn với các du khách

2.1.4 Các chính sách phát triển du lịch biển

2.2. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DU LỊCH BIỂN HẢI PHÒNG GIAI ĐOẠN 2016-2020

2.2.1 Thực trạng chất lượng du lịch biển Hải Phòng theo từng tiêu chí

2.2.1.1. Thực trạng tài nguyên du lịch

2.2.1.2. Thực trạng sản phẩm và dịch vụ

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

2.2.1.3. Thực trạng quản lý điểm đến

2.2.1.4. Thực trạng cơ sở hạ tầng

2.2.1.5. Thực trạng sự tham gia của cộng đồng địa phương

2.2.1.6. Thực trạng sự hài lòng của khách du lịch

2.2.2. Kết quả và đóng góp của du lịch biển

2.2.3. Những hạn chế về chất lượng du lịch biển và nguyên nhân

TIỂU KẾT CHƯƠNG II

Chương III: ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DU LỊCH BIỂN TẠI THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG GIAI ĐOẠN 2021-2025

3.1. MỤC TIÊU, ĐỊNH HƯỚNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG DU LỊCH BIỂN HẢI PHÒNG GIAI ĐOẠN 2021-2025

3.1.1. Những cơ hội, thách thức của du lịch biển Hải Phòng

3.1.1.1 Cơ hội

3.1.1.2 Thách thức

3.1.2. Mục tiêu

3.1.2.1 Mục tiêu tổng quát

3.1.2.2 Mục tiêu cụ thể

3.1.3. Định hướng

3.1.3.1 Định hướng chung

3.1.3.2 Định hướng nâng cao chất lượng du lịch biển

3.2. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DU LỊCH BIỂN HẢI PHÒNG GIAI ĐOẠN 2021-2025

3.2.1. Nâng cao nhận thức của xã hội về chất lượng dịch vụ du lịch

3.2.2 Đầu tư cơ sở vật chất, xây dựng hạ tầng kỹ thuật đồng bộ tạo điều kiện thúc đẩy phát triển du lịch biển

3.2.3 Tăng cường thu hút vốn đầu tư cho phát triển du lịch biển

3.2.4 Phát triển sản phẩm du lịch biển chất lượng cao, gắn với xây dựng thương hiệu du lịch Hải Phòng

3.2.5 Đào tạo, phát triển nguồn nhân lực du lịch

3.2.6 Nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước, công tác phối hợp phát triển du lịch

3.2.7 Xúc tiến, quảng bá và phát triển thị trường du lịch biển

3.2.8 Xây dựng cơ chế, chính sách hỗ trợ phát triển du lịch

3.2.9 Bảo vệ tài nguyên, môi trường du lịch biển

3.2.10 Ứng dụng khoa học, công nghệ

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

TIỂU KẾT CHƯƠNG III

KẾT LUẬN

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

MỘT SỐ HÌNH ẢNH TIÊU BIỂU CỦA DU LỊCH BIỂN HẢI PHÒNG

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong những năm qua, được sự quan tâm của Đảng, Nhà nước, ngành du lịch Việt Nam đã có bước phát triển mạnh mẽ, đóng góp quan trọng vào phát triển kinh tế - xã hội; góp phần chuyển dịch cơ cấu kinh tế; thu hút đầu tư; tạo nhiều việc làm; xóa đói giảm nghèo; nâng cao dân trí; bảo tồn và phát huy giá trị di sản văn hóa dân tộc; xây dựng và quảng bá hình ảnh đất nước, con người Việt Nam năng động, thân thiện và hòa bình.

Du lịch Hải Phòng cũng vậy, cùng với kinh tế cảng biển, du lịch đã đóng góp lớn vào sự phát triển kinh tế của thành phố và trong đó không thể không kể đến du lịch biển. Sự đa dạng của địa hình ven biển Đồ Sơn và đảo Cát Bà đã tạo ra những cảnh quan thiên nhiên đặc sắc như rừng quốc gia Cát Bà, các bãi biển đẹp cùng nhiều di tích văn hoá lịch sử và các lễ hội đặc biệt có giá trị to lớn đối với phát triển nhiều loại hình du lịch như du lịch sinh thái, du lịch văn hoá, du lịch nghỉ dưỡng.

Bên cạnh những kết quả đạt được, du lịch Việt Nam nói chung và du lịch Hải Phòng nói riêng đang phải đối mặt với nhiều khó khăn, thách thức: Tình hình thế giới diễn biến phức tạp, khủng hoảng tài chính và suy thoái kinh tế toàn cầu, xung đột chính trị, tôn giáo, dịch bệnh xảy ra ở nhiều nơi trên thế giới, tình hình dịch bệnh Covid-19 diễn biến phức tạp, cạnh tranh thu hút khách giữa các nước trong khu vực ngày càng gay gắt đã tác động tiêu cực đến sự phát triển bền vững của ngành du lịch.

Đối với riêng ngành du lịch biển Hải Phòng, mặc dù được đánh giá là có rất nhiều tiềm năng, nhưng trên thực tế, du lịch biển thành phố thời gian qua vẫn chưa phát huy được tối đa lợi thế sẵn có, trình độ khai thác tài nguyên du lịch biển còn lạc hậu, chất lượng sản phẩm du lịch biển chưa cao, còn ở trình độ thấp, thiếu tính hệ thống, chưa chuyên nghiệp, chưa tập trung,...

Lâu nay hiệu quả kinh doanh của ngành du lịch thường được đánh giá dựa trên lượng du khách gia tăng, mà chưa chú ý đánh giá đúng mức việc tăng chất lượng dịch vụ - yếu tố quan trọng nhất giúp ngành du lịch phát triển bền vững và đạt được doanh thu cao. Thực trạng cho thấy chất lượng dịch vụ du lịch biển trên địa bàn thành phố Hải Phòng còn nhiều bất cập, dẫn đến số lượng khách du lịch tăng trưởng hàng năm thấp, mức độ hài lòng của du khách chưa cao. Điều này ảnh hưởng không tốt đến sự phát triển ngành du lịch thành phố trong tương lai.

Để khai thác, phát huy hiệu quả các nguồn lực, tài nguyên du lịch của biển đảo Hải Phòng, tận dụng cơ hội thuận lợi trong nước và quốc tế, tạo bước phát triển đột phá cho ngành du lịch biển thành phố trong thời gian tới, việc tiến hành nghiên cứu thực trạng chất lượng dịch vụ du lịch biển Hải Phòng để đưa ra “Một số giải pháp nâng cao chất lượng du lịch biển Hải Phòng trong giai đoạn 2021-2025” là hết sức cần thiết và có ý nghĩa trong thực tế.

2. Mục đích nghiên cứu

Tìm hiểu và đánh giá được tiềm năng của du lịch biển Hải Phòng. Phân tích thực trạng chất lượng hoạt động du lịch biển tại Hải Phòng trong giai đoạn 2016-2020, những mặt đã làm được và những mặt còn hạn chế. Từ đó đưa ra những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng du lịch biển tại Hải Phòng, để nó xứng đáng với lợi thế và tiềm năng vốn có.

3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: là những vấn đề lý luận về du lịch biển, chất lượng dịch vụ du lịch biển, thực trạng dịch vụ du lịch biển tại thành phố Hải Phòng

Phạm vi nghiên cứu: trong phạm vi thành phố Hải Phòng giai đoạn 2016-2020 (chủ yếu ở 2 khu du lịch Cát Bà và Đồ Sơn)

4. Phương pháp nghiên cứu

Để thực hiện mục đích, nhiệm vụ của đề tài đặt ra và giải quyết các luận điểm của mình, đề tài đã sử dụng các phương pháp nghiên cứu sau:

- Phương pháp phân tích tổng hợp, đối chiếu, so sánh
- Phương pháp khảo sát thực địa
- Phương pháp nghiên cứu tài liệu

Đề tài cũng sử dụng phương pháp nghiên cứu thu thập tài liệu và chọn lọc nhiều nguồn tư liệu tham khảo khác nhau khi tìm kiếm các thông tin cần thiết như: các bài báo trên tạp chí, báo internet, các bài luận văn và các đề tài nghiên cứu có liên quan...

5. Kết cấu của khóa luận

Ngoài phần mở đầu, kết luận, tài liệu tham khảo và mục lục, khóa luận được cấu trúc thành 3 chương như sau:

- Chương I: Cơ sở lý luận về sản phẩm du lịch biển và cơ sở của việc nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch biển
- Chương II: Thực trạng chất lượng du lịch biển tại thành phố Hải Phòng giai đoạn 2016-2020

- Chương III: Định hướng và giải pháp nâng cao chất lượng du lịch biển tại thành phố Hải Phòng giai đoạn 2021-2025

CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DU LỊCH BIỂN VÀ CƠ SỞ CỦA VIỆC NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DU LỊCH BIỂN

1.1.TỔNG QUAN VỀ DU LỊCH, DU LỊCH BIỂN, CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH

1.1.1. Khái niệm du lịch và các loại hình du lịch

1.1.1.1. Du lịch

Thuật ngữ du lịch bắt nguồn từ tiếng Hy Lạp với ý nghĩa là đi một vòng. Du lịch gắn liền với nghỉ ngơi, giải trí, tuy nhiên do hoàn cảnh, thời gian và khu vực khác nhau, dưới mỗi góc độ nghiên cứu khác nhau nên khái niệm du lịch cũng không giống nhau.

Luật Du lịch Việt Nam 2005 đã đưa ra khái niệm như sau: “Du lịch là các hoạt động liên quan đến chuyến đi của con người ngoài nơi cư trú thường xuyên của mình nhằm đáp ứng nhu cầu tham quan, tìm hiểu, giải trí, nghỉ dưỡng trong một khoảng thời gian nhất định”.

Dưới góc độ kinh tế, theo khoa du lịch trường Đại học kinh tế Quốc dân Hà Nội: “Du lịch là một ngành kinh doanh bao gồm các hoạt động tổ chức hướng dẫn du lịch, sản xuất, trao đổi hàng hóa và dịch vụ của những doanh nghiệp, nhằm đáp ứng các nhu cầu về đi lại, ăn uống, lưu trú, tham quan, giải trí, tìm hiểu và các nhu cầu khác của khách du lịch. Các hoạt động đó phải đưa lại lợi ích kinh tế, chính trị xã hội thiết thực cho nước làm du lịch và cho bản thân doanh nghiệp.”

Nhìn từ góc độ nhu cầu của du khách: Du lịch là một sản phẩm tất yếu của sự phát triển kinh tế - xã hội của loài người đến một giai đoạn phát triển nhất định. chỉ trong hoàn cảnh kinh tế thị trường phát triển, gia tăng thu nhập bình quân đầu người, tăng thời gian rỗi do tiến bộ của khoa học - công nghệ, phương tiện giao thông và thông tin ngày càng phát triển, làm phát sinh nhu cầu nghỉ ngơi, tham quan du lịch của con người. Bản chất đích thực của du lịch là du ngoạn để cảm nhận những giá trị vật chất và tinh thần có tính văn hoá cao.

Xét từ góc độ các quốc sách phát triển du lịch: Dựa trên nền tảng của tài nguyên du lịch để hoạch định chiến lược phát triển du lịch, định hướng các kế hoạch dài hạn, trung hạn và ngắn hạn. lựa chọn các sản phẩm du lịch độc đáo và

đặc trưng từ nguồn nguyên liệu trên, đồng thời xác định phương hướng qui hoạch xây dựng cơ sở vật chất - kỹ thuật và cơ sở hạ tầng dịch vụ du lịch tương ứng.

Xét từ góc độ sản phẩm du lịch: sản phẩm đặc trưng của du lịch là các chương trình du lịch, nội dung chủ yếu của nó là sự liên kết những di tích lịch sử, di tích văn hoá và cảnh quan thiên nhiên nổi tiếng cùng với cơ sở vật chất - kỹ thuật như cơ sở lưu trú, ăn uống, vận chuyển.

Xét từ góc độ thị trường du lịch: Mục đích chủ yếu của các nhà tiếp thị du lịch là tìm kiếm thị trường du lịch, tìm kiếm nhu cầu của du khách để “ mua chương trình du lịch”.

1.1.1.2. Các loại hình du lịch

Căn cứ vào nhu cầu của thị trường và trên cơ sở của tài nguyên du lịch có khả năng khai thác và các điều kiện phát triển du lịch, người ta thường kết hợp các yếu tố này với nhau để xác định các loại hình du lịch. Mục đích của việc xác định các loại hình du lịch nhằm vào việc xây dựng chiến lược phát triển du lịch của quốc gia, của địa phương và định hướng chiến lược kinh doanh cho các doanh nghiệp du lịch. Mỗi một loại hình du lịch có một thị trường khác nhau và có những đòi hỏi về quy trình, cách thức tổ chức, con người phục vụ, trang thiết bị và chất lượng phục vụ khác nhau. Tuy nhiên, trong thực tế hoạt động du lịch có sự đan xen giữa các loại hình du lịch trong quá trình phục vụ khách du lịch.

Việc phân loại các loại hình du lịch căn cứ vào những tiêu thức cơ bản sau:

**** Căn cứ vào phạm vi địa lý lãnh thổ***

Cùng với sự phát triển kinh tế và quan hệ ngoại giao giữa các nước, nhu cầu đi du lịch của khách không chỉ trong phạm vi quốc gia mà phát triển vượt ra ngoài biên giới của quốc gia. Căn cứ vào phạm vi địa lý lãnh thổ, có thể chia ra làm ba loại hình du lịch sau:

+ Du lịch nội địa: Du lịch nội địa là khách du lịch thực hiện chuyến đi du lịch trong phạm vi quốc gia của mình.

+ Du lịch quốc tế chủ động hay còn gọi là xuất khẩu dịch vụ: Là việc đón khách du lịch nước ngoài đến tham quan và du lịch.

+ Du lịch quốc tế thụ động hay còn gọi là nhập khẩu dịch vụ: là việc đưa công dân của Việt Nam đi du lịch nước ngoài. Phát triển loại hình du lịch này với mục đích tạo cho con người được mở rộng tầm nhìn, giao lưu với các dân tộc khác nhau, mở rộng các mối quan hệ kinh tế, học hỏi kinh nghiệm để áp dụng vào đất nước..v.v. Bên cạnh đó, khi ra nước ngoài khách tiêu thụ một số lượng lớn hàng hoá và dịch vụ của nước ngoài, vì vậy người ta gọi loại hình du lịch này là nhập khẩu dịch vụ.

** Căn cứ vào mục đích của chuyến đi du lịch*

Con người đi du lịch với nhiều mục đích khác nhau, nhưng trong đó có mục đích chính của chuyến đi. Căn cứ vào tiêu thức này có thể phân ra một số loại hình du lịch sau:

+ Du lịch tham quan văn hoá-lịch sử. Đây là một loại hình du lịch mang tính phổ biến nhất và là cốt lõi của các chương trình du lịch. Con người khi đi du lịch với những mục đích khác nhau, nhưng cái cốt lõi vẫn là tìm hiểu truyền thống văn hoá, phong tục tập quán, nếp sống của cộng đồng dân cư nơi họ đến du lịch. Vì thế, việc khai thác tài nguyên du lịch nhân văn và xã hội ở đây để phục vụ khách du lịch(trong đó cả khách du lịch nội địa lẫn khách du lịch quốc tế) đóng một vai trò quyết định.

+ Du lịch nghỉ dưỡng. Du lịch được coi như một phương tiện nhằm tái hồi sức lao động của con người sau những tháng, năm lao động vất vả. Loại hình du lịch này có từ rất lâu, đặc biệt khi du lịch chưa trở thành hiện tượng xã hội phổ biến mà chỉ giành cho tầng lớp giàu có và giai cấp thống trị. Ngày nay, loại hình du lịch nghỉ dưỡng đã thu hút đông đảo các tầng lớp dân cư tham gia. Đông đảo nhất là những người lao động có thu nhập tương đối cao, những người sống ở thành phố chịu nhiều áp lực của tiếng ồn, ô nhiễm môi trường do khói và bụi, những người già có tiền tích lũy sau nhiều năm làm việc hoặc có con thành đạt trợ cấp cho đi du lịch nghỉ dưỡng.

Loại hình du lịch nghỉ dưỡng được phân ra theo tiêu thức địa lý như sau:

Du lịch nghỉ dưỡng ven biển và đảo: Biển và đảo không chỉ có khí hậu trong lành, bơi trong nước biển trong xanh có tác dụng chữa bệnh tốt, ngoài ra còn thường kèm theo các loại hình du lịch đa dạng như : lặn biển, lướt ván, bơi thuyền..v.v.

Du lịch nghỉ dưỡng ở vùng núi: đặc biệt phù hợp với khách du lịch là những người có tuổi. Vùng núi có khí hậu trong lành, không gian yên tĩnh, cảnh quan đẹp để giúp cho con người mau chóng hồi phục sức khoẻ.

Du lịch nghỉ dưỡng ở vùng nước khoáng: Vùng có nước khoáng không chỉ là nơi nghỉ dưỡng lý tưởng mà còn là nơi du lịch chữa bệnh bằng nước khoáng thông qua việc ngâm mình trong nước khoáng, uống nước khoáng để điều trị nhiều loại bệnh.

Du lịch công vụ: là loại hình du lịch của những người đi công tác, dự các cuộc hội nghị, hội thảo, tham dò đầu tư, thương mại và kết hợp với mục đích du lịch.

Du lịch thăm thân nhân: đây là loại hình du lịch phát triển mạnh mẽ trong điều kiện thế giới rộng mở, con người có thể đi làm việc và định cư ở bất cứ nơi nào trên trái đất, họ mong muốn trở về quê hương để thăm người thân kết hợp với du lịch.

Du lịch chữa bệnh: trước đây, loại hình du lịch này chủ yếu phát triển tại những nơi có nguồn nước khoáng, vùng núi và vùng ven biển với mục tiêu khai thác các tài nguyên thiên nhiên (đất, nước, không khí, cỏ cây thiên nhiên,..v.v) phục vụ việc điều dưỡng và chữa bệnh cho con người. Ngày nay, bằng y học hiện đại, nhiều nước đã phát triển du lịch chữa bệnh như một loại hình du lịch cơ bản để thu hút khách từ mọi điểm dân cư trên thế giới đến du lịch và chữa bệnh.

Du lịch thể thao: gồm hai nhóm, đó là du lịch thể thao giành cho các vận động viên thi đấu và khách du lịch đi xem các sự kiện thi đấu thể thao.

Du lịch tôn giáo: Tín ngưỡng, tôn giáo đã hình thành và tồn tại hàng ngàn năm, cuộc sống của một bộ phận dân cư dựa vào các thần linh, chúa trời. Con người ngoài đời sống vật chất còn có đời sống tinh thần trong đó có vấn đề tâm linh. Một bộ phận dân cư đã hình thành các tôn giáo: thiên chúa giáo, đạo tin lành, phật giáo, cao đài hoà hảo, cơ đốc giáo, đạo hồi... Các tín đồ đạo giáo hình thành nhu cầu tín ngưỡng được bộc lộ rõ nét trong các cuộc hành hương đến nơi có ý nghĩa tâm linh. Xuất phát từ nhu cầu trên, loại hình du lịch tôn giáo đã hình thành, tồn tại lâu đời và phổ biến ở các quốc gia.

Du lịch giải trí: Giải trí là hoạt động nghỉ ngơi tích cực của con người sau những ngày lao động mệt mỏi nhằm nghỉ dưỡng phục hồi thể lực và tinh thần. Để thoả mãn nhu cầu của con người, đã hình thành một ngành công nghiệp giải

trí phục vụ con người bao gồm: các nhà hát biểu diễn các loại hình nghệ thuật, các rạp chiếu phim, các vũ trường, các casino(trung tâm đánh bạc), các cuộc cá cược cho đua ngựa, các công viên chuyên đề ..v.v.

Du lịch mạo hiểm: Đây là loại hình du lịch giành cho những người yêu thích mạo hiểm để chứng tỏ lòng cam đảm và ý chí kiên cường, như: trèo núi cao, vượt thác, vượt sóng đại dương,..

Du lịch sinh thái: Du lịch sinh thái là loại hình du lịch dựa vào thiên nhiên, gắn với bản sắc văn hoá địa phương với sự tham gia của cộng đồng nhằm phát triển bền vững. Khách du lịch lựa chọn loại hình du lịch này nhằm thưởng thức phong cảnh thiên nhiên đẹp đẽ và trở về với đời sống tự nhiên hoang dã. Đây là hình thức du lịch thiên nhiên có mức độ giáo dục cao về sinh thái và môi trường, có tác dụng khuyến khích mọi tầng lớp xã hội bảo vệ môi trường và văn hoá, bảo đảm mang lại lợi ích kinh tế xã hội cho cộng đồng ở địa phương.

** Căn cứ việc sử dụng các phương tiện vận chuyển khách du lịch.*

Khi đi du lịch khách du lịch phải sử dụng các loại phương tiện vận chuyển khác nhau không chỉ từ nơi ở thường xuyên của khách tới điểm đến du lịch mà còn vận chuyển trong điểm đến du lịch. Trên cơ sở đó, người ta thường đưa ra hai loại tiêu chí để xác định loại hình du lịch, đó là:

+ Căn cứ việc sử dụng phương tiện vận chuyển khách du lịch tới điểm đến du lịch.

Du lịch bằng hàng không: Đây là loại hình du lịch mà phần lớn khách du lịch sử dụng. Với việc ứng dụng các thành tựu khoa học kỹ thuật, công nghệ vào việc sản xuất các phương tiện vận chuyển hàng không, ngày nay con người có thể đi đến khắp mọi nơi trên trái đất.

Du lịch bằng đường bộ: Khi hệ thống đường bộ phát triển không chỉ nối liền các địa phương trong một quốc gia mà còn nối liền với các quốc gia khác, du lịch bằng đường bộ sẽ thúc đẩy hoạt động du lịch phát triển mạnh mẽ. Không chỉ các phương tiện vận chuyển khách du lịch bằng xe ô tô loại lớn, mà khách có thể tự lái xe đưa gia đình và người thân đi du lịch trong nước và nước ngoài

Du lịch bằng đường sắt: Ngày nay, các phương tiện vận tải đường sắt được hiện đại hoá với tiện nghi sang trọng, tốc độ nhanh và an toàn đang cạnh tranh nguồn khách du lịch với các hãng hàng không.

Du lịch bằng tàu biển: Thông thường một chương trình du lịch thường kéo dài hàng tháng và đi qua nhiều nước có cảng biển, họ đỗ lại và lên bờ tham quan.

Du lịch bằng tàu thủy: Loại hình du lịch này chủ yếu phát triển ở những vùng có nhiều sông và với những con sông chảy qua nhiều quốc gia. Khách du lịch đi trên du thuyền này đi tham quan các quốc gia có dòng sông đi qua. Loại hình du lịch bằng đường thủy này rất phát triển khi kết hợp với loại hình du lịch tham quan văn hoá- lịch sử

1.1.3. Dịch vụ du lịch, chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ du lịch

1.1.3.1. Dịch vụ du lịch

Trong kinh tế học, dịch vụ được hiểu là những thứ tương tự như hàng hóa nhưng ở dạng phi vật chất. Dịch vụ đóng vai trò ngày càng quan trọng trong nền kinh tế quốc dân. Các quốc gia trên thế giới hiện nay có xu hướng tăng dần tỷ trọng của các ngành dịch vụ trong phát triển kinh tế.

Khái niệm dịch vụ du lịch theo Luật Du lịch được Quốc hội ban hành năm 2005:

“Dịch vụ du lịch là việc cung cấp các dịch vụ về lễ hành, vận chuyển, lưu trú, ăn uống, vui chơi giải trí, thông tin, hướng dẫn và những dịch vụ khác nhằm đáp ứng nhu cầu của khách du lịch”.

Có thể tóm lược các đặc điểm của sản phẩm dịch vụ du lịch trong các đặc điểm vô hình, không thể lưu kho cất trữ, tính cao cấp, tính tổng hợp, có sự trực tiếp tham gia của người tiêu dùng, phụ thuộc vào cơ sở vật chất kỹ thuật.

1.1.3.2. Chất lượng dịch vụ

Chất lượng hàng hóa là một khái niệm xuất hiện từ lâu và là cơ sở để hình thành khái niệm chất lượng dịch vụ. Tuy nhiên việc đánh giá chất lượng của những sản phẩm dịch vụ khó khăn hơn nhiều so với đánh giá chất lượng hàng hóa hữu hình. Sự khó khăn và phức tạp này bắt nguồn từ các đặc trưng khác biệt của dịch vụ, đó là: tính vô hình, tính không thể phân chia, tính có khả năng biến đổi và tính dễ phân hủy. Chất lượng dịch vụ được hiểu là kết quả của sự so sánh của khách hàng, được tạo ra giữa sự mong đợi của họ về dịch vụ đó và sự cảm

nhận của họ khi sử dụng dịch vụ đó. Như vậy, khái niệm chất lượng dịch vụ trong lý thuyết dịch vụ là chất lượng cảm nhận được của khách hàng. Nó bắt nguồn từ việc so sánh những kỳ vọng của khách hàng trước khi sử dụng dịch vụ với những gì khách hàng cảm nhận được sau khi tiêu dùng dịch vụ. Khi cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ đạt được kỳ vọng của họ thì coi như doanh nghiệp cung cấp dịch vụ có chất lượng hoàn hảo. Sự kỳ vọng của khách hàng về chất lượng dịch vụ có sự khác biệt với sự cảm nhận của họ về chất lượng dịch vụ đó. Khi khách hàng cảm thấy không có sự khác biệt giữa chất lượng mà họ kỳ vọng với chất lượng mà họ cảm nhận được khi tiêu dùng một dịch vụ, thì chất lượng của dịch vụ coi như hoàn hảo. Sự kỳ vọng của khách hàng và sự cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ đó phụ thuộc vào sự so sánh, bao gồm:

- Sự khác biệt giữa kỳ vọng của khách hàng về chất lượng dịch vụ và nhận thức của doanh nghiệp về sự kỳ vọng này

- Sự khác biệt xuất hiện khi doanh nghiệp dịch vụ gặp khó khăn trong việc chuyển đổi nhận thức của mình về kỳ vọng của khách hàng thành những đặc tính của chất lượng dịch vụ.

- Sự khác biệt xuất hiện khi nhân viên dịch vụ không chuyên giao dịch vụ cho khách hàng theo những tiêu chí đã được xác định. Trong các ngành dịch vụ, sự tiếp xúc của nhân viên với khách hàng có ý nghĩa rất quan trọng đối với cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ nhưng nhiều khi nhân viên của doanh nghiệp không thực hiện chính xác những quy trình, tiêu chí đã được đề ra.

- Sự khác biệt xuất hiện khi có khoảng chênh lệch giữa sự chuyển giao dịch vụ và thông tin đến khách hàng. Điều đó có nghĩa là việc quảng cáo và giới thiệu dịch vụ đến khách hàng không giống những gì họ nhận được từ nhà cung cấp dịch vụ. Ngoài ra, sự kỳ vọng của khách hàng về chất lượng dịch vụ chịu ảnh hưởng của các yếu tố khác, đó là sự tiếp nhận thông tin từ nhiều nguồn khác nhau, nhu cầu cá nhân và các kinh nghiệm của khách hàng đó.

1.1.3.3. Chất lượng dịch vụ du lịch

Chất lượng dịch vụ du lịch xuất phát từ chất lượng của những sản phẩm du lịch hữu hình và sản phẩm du lịch vô hình. Đó chính là kết quả của sự so sánh giữa mong đợi của khách du lịch về dịch vụ du lịch và cảm nhận của họ sau khi sử dụng dịch vụ du lịch đó.

* Đặc điểm chất lượng dịch vụ du lịch

Chất lượng dịch vụ khó đo lường, đánh giá:

Đặc điểm này do tính chất không đồng nhất của dịch vụ du lịch tạo ra. Việc đặt ra các tiêu chuẩn đầu ra cho chất lượng dịch vụ là rất khó khăn, do đó nó cần phải gắn với những tiêu chuẩn của những yếu tố hữu hình trong kinh doanh du lịch.

Chất lượng dịch vụ phụ thuộc vào cảm nhận của khách hàng:

Như trên đã phân tích chất lượng dịch vụ là sự so sánh của khách hàng về những kỳ vọng của họ đối với dịch vụ trước khi tiêu dùng và cảm nhận của họ sau khi tiêu dùng dịch vụ. Một dịch vụ có chất lượng tốt khi khách hàng không thấy có sự khác biệt giữa kỳ vọng và sự cảm nhận.

Chất lượng dịch vụ du lịch phụ thuộc vào chất lượng của điều kiện vật chất thực hiện dịch vụ. Để khắc phục tính vô hình của dịch vụ du lịch, để tạo cảm nhận tốt cho khách hàng đối với dịch vụ du lịch của mình, doanh nghiệp kinh doanh du lịch cần phải chú trọng đến điều kiện vật chất thực hiện dịch vụ, đó là các yếu tố hữu hình như: kiến trúc khuôn viên khu du lịch, các vật dụng bài trí trong khách sạn, trang thiết bị dụng cụ phục vụ trong nhà hàng, quần áo trang phục của nhân viên phục vụ... cần phải tương xứng với giá cả của dịch vụ đơn vị mình cung cấp và phù hợp với thu nhập của nhóm khách hàng mục tiêu. Những đơn vị kinh doanh du lịch sử dụng phương tiện vật chất kỹ thuật tốt, có thương hiệu, đắt giá thường gắn liền với cảm nhận về một dịch vụ cao cấp.

Chất lượng dịch vụ du lịch phụ thuộc vào người cung cấp dịch vụ du lịch Trong kinh doanh dịch vụ du lịch, nhân tố con người đặc biệt quan trọng. Chất lượng dịch vụ du lịch phụ thuộc rất nhiều vào chất lượng của các nhân viên phục vụ trực tiếp. Khách hàng thường đánh giá nhân viên phục vụ qua những khía cạnh sau: thái độ phục vụ thể hiện qua sự nhanh nhẹn, chu đáo, nhiệt tình với khách...; kỹ năng phục vụ và kỹ năng giao tiếp thể hiện trong quá trình thực hiện công việc; kỹ năng xử lý tình huống và rất quan tâm đến trang phục và cách phục trang của nhân viên phục vụ. Hiện nay nhiều doanh nghiệp đã rất chú trọng đến công tác đào tạo, bồi dưỡng tay nghề và kỹ năng phục vụ để đáp ứng nhu cầu ngày một cao hơn của khách hàng

Chất lượng dịch vụ du lịch phụ thuộc vào quá trình cung cấp dịch vụ của doanh nghiệp du lịch Quá trình cung cấp dịch vụ du lịch thường nhiều công

đoạn. Tuy nhiên, đối với khách hàng sau khi sử dụng sản phẩm du lịch, cái mà họ lưu giữ được chủ yếu ở dạng vô hình, đó là các trải nghiệm, là cảm giác hài lòng hay không hài lòng. Do đó, chất lượng và cách thức cung cấp từng công đoạn dịch vụ là rất quan trọng, và vai trò của các công đoạn đối với việc tạo ra cảm nhận của khách hàng đều quan trọng như nhau. Giả sử một nhóm khách tới ăn trưa tại một nhà hàng, các món ăn được nấu rất ngon, giá của thực đơn hợp lý, nhưng do quá đông khách nên nhân viên phục vụ không bung món ăn ra kịp thời thậm chí khi thanh toán phải để khách phải chờ đợi lâu; nên vài người khách tỏ vẻ rất khó chịu khi ra về. Đây là một tình huống rất phổ biến và đã chứng minh rằng trong du lịch, để được đánh giá chất lượng phục vụ tốt thì tất cả các khâu trong quá trình cung cấp dịch vụ đều phải được thực hiện tốt

1.1.2 Du lịch biển và đặc điểm của du lịch biển

1.1.2.1 Khái niệm du lịch biển:

Du lịch biển là loại hình du lịch được phát triển dựa trên những tiềm năng về biển, diễn ra trong các vùng có tiềm năng về biển hướng tới thỏa mãn nhu cầu của con người về vui chơi giải trí, nghỉ dưỡng, tham quan, tắm biển, nghiên cứu...

1.1.2.2. Đặc điểm của du lịch biển

- Tính vô hình (Intangibility):

Sản phẩm của dịch vụ du lịch là sự thực thi, khách hàng không thể thấy, nếm, sờ, ngửi...trước khi mua.

- Tính không đồng nhất (Herogeneity):

Với đặc tính này thường rất khó khăn để đạt tiêu chuẩn đầu ra của dịch vụ du lịch. Để có một dịch vụ tốt phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố khác nhau như các khâu cung ứng dịch vụ, nhân viên cung ứng dịch vụ trong đó có cả sự tham gia của khách hàng.

- Tính không có quyền sở hữu (Non-ownership): Khi bỏ tiền ra để được tiêu dùng dịch vụ, khách hàng chỉ được sử dụng dịch vụ trong một khoảng thời gian nhất định, mà không có quyền sở hữu chúng. Một phòng của khách sạn, một chỗ ngồi trên máy bay, một chỗ ngồi trong rạp hát có thể bán làm nhiều lần cho nhiều khách hàng khác nhau. Phần lớn quá trình tạo ra và tiêu dùng các sản

phẩm du lịch trùng nhau về không gian và thời gian. Chúng không thể cắt đi, tồn kho như các hàng hóa thông thường khác

- Tính thời vụ của dịch vụ: Do dịch vụ du lịch có đặc tính này nên các nhà kinh doanh du lịch cần phải có kế hoạch chủ động cho các thời điểm cao điểm cũng như thấp điểm trong du lịch để thực hiện hoạt động kinh doanh du lịch một cách hiệu quả nhất.

1.1.4. Ý nghĩa kinh tế - xã hội của phát triển du lịch

1.1.3.1. Ý nghĩa kinh tế của phát triển du lịch

** Ý nghĩa kinh tế của phát triển du lịch nội địa:*

Về kinh tế, du lịch nội địa thực hiện việc tài phân chia nguồn thu nhập giữa các tầng lớp dân cư, tái phân chia nguồn thu nhập giữa các vùng và địa phương trong nước. Khách có thu nhập cao tại các thành phố lớn và khu công nghiệp sẽ chi tiêu tại các vùng, các tỉnh phát triển du lịch.

** Ý nghĩa kinh tế của phát triển du lịch quốc tế:*

Tác động tích cực vào việc làm tăng thu nhập quốc dân thông qua thu ngoại tệ, đóng góp vai trò to lớn trong việc cân bằng cán cân thanh toán quốc tế. Du lịch là hoạt động xuất khẩu có hiệu quả cao nhất, khuyến khích và thu hút vốn đầu tư nước ngoài, góp phần củng cố và phát triển các mối quan hệ kinh tế quốc tế. Làm tăng nguồn thu cho ngân sách quốc gia, góp phần thúc đẩy các ngành kinh tế khác phát triển theo.

1.1.3.2. Ý nghĩa xã hội – văn hóa của phát triển du lịch:

Về mặt xã hội, du lịch nội địa sẽ tạo ra nhiều việc làm trực tiếp và gián tiếp phục vụ du lịch và tạo ra sự giao lưu giữa người dân trong nước. Về văn hoá, đây là một phương tiện giáo dục truyền thống tình yêu quê hương đất nước, lòng tự hào với truyền thống lịch sử, văn hoá của dân tộc đối với mọi công dân trong nước. Du lịch nội địa sẽ góp phần vào việc bảo tồn, duy tu và khôi phục các di tích lịch sử, các công trình kiến trúc, các loại hình nghệ thuật và làng nghề truyền thống. Đây là tiền đề cho việc phát triển du lịch quốc tế chủ động.

Du lịch là phương tiện tuyên truyền quảng cáo có hiệu quả cho hình ảnh của quốc gia.

Du lịch làm tăng thêm tình đoàn kết, hữu nghị, mối quan hệ quốc tế.

1.2. BỘ TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG KHU DU LỊCH BIỂN

Theo quyết định số 4640/QĐ-BVHTTDL của Bộ Văn hóa, thể thao và du lịch ban hành ngày 28/12/2016 về Bộ tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch, các tiêu chí đánh giá điểm đến là các Khu du lịch gồm 32 tiêu chí được chia thành sáu nhóm, bao gồm: Nhóm tiêu chí về tài nguyên du lịch, về sản phẩm và dịch vụ, về quản lý điểm đến, về cơ sở hạ tầng, về sự tham gia của cộng đồng địa phương, về sự hài lòng của khách du lịch, cụ thể như sau:

1.2.1. Nhóm tiêu chí về tài nguyên du lịch gồm các tiêu chí đánh giá cụ thể sau:

- + Sự đa dạng và độc đáo của tài nguyên
- + Sức chứa của điểm tài nguyên
- + Bảo vệ và tôn tạo tài nguyên

1.2.2. Nhóm tiêu chí về sản phẩm và dịch vụ gồm các tiêu chí đánh giá cụ thể sau:

- + Cung cấp thông tin cho khách hàng
- + Chỉ dẫn thông tin trong toàn bộ khu du lịch
- + Thuyết minh
- + Trung tâm thông tin du lịch
- + Hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ lưu trú của khách du lịch
- + Dịch vụ cung cấp cho khách trong các khu lưu trú
- + Hệ thống nhà hàng phục vụ khách du lịch
- + Dịch vụ ăn uống
- + Cơ sở phục vụ vui chơi giải trí
- + Dịch vụ vui chơi, giải trí
- + Các hoạt động trình diễn, biểu diễn nghệ thuật
- + Dịch vụ tham quan, nghỉ dưỡng, khám phá, tìm hiểu các giá trị về tự nhiên, văn hóa
- + Dịch vụ tổ chức sự kiện, hội nghị, hội thảo
- + Dịch vụ mua sắm

1.2.3. Nhóm tiêu chí về quản lý điểm đến gồm các tiêu chí đánh giá cụ thể sau:

- + Quản lý chung
- + Môi trường tự nhiên và vệ sinh chung
- + Xử lý rác thải
- + Hệ thống nhà vệ sinh công cộng
- + Môi trường xã hội
- + Tổ chức lực lượng an ninh, trật tự
- + Phương án đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch
- + Cơ sở vật chất kỹ thuật

1.2.4. Nhóm tiêu chí về cơ sở hạ tầng gồm các tiêu chí đánh giá cụ thể sau:

- + Hệ thống đường giao thông
- + Biển báo chỉ dẫn tiếp cận khu du lịch bằng đường bộ, đường thủy
- + Đường giao thông nội bộ
- + Hệ thống điện
- + Hệ thống cấp thoát nước

1.2.5. Nhóm tiêu chí về sự tham gia của cộng đồng địa phương

- + Tỷ lệ lao động là người địa phương trong khu du lịch

1.2.6. Nhóm tiêu chí về sự hài lòng của khách du lịch

- + Sự hài lòng của khách du lịch

1.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG DU LỊCH BIỂN

1.3.1. Điều kiện tự nhiên:

Bao gồm các yếu tố về địa hình, vị trí địa lý, khí hậu, thủy văn và thế giới động thực vật:

Vị trí địa lý: Khoảng cách từ nơi du lịch đến các nguồn khách du lịch có ý nghĩa quan trọng với nước nhận khách du lịch. Nếu nước nhận khách ở xa điểm gửi khách, điều đó có ảnh hưởng đến khách trên ba khía cạnh chính. Thứ nhất, du khách phải chi thêm tiền cho việc đi lại vì khoảng cách xa. Thứ hai, du khách phải rút ngắn lại thời gian lưu lại ở nơi du lịch vì thời gian đi lại mất nhiều. Thứ ba, du khách phải hao tốn nhiều sức khỏe cho đi lại. Lẽ dĩ nhiên những bất lợi trên của khoảng cách thể hiện rất rõ nét đối với du khách đi du lịch bằng phương tiện ô tô, tàu hỏa và tàu thủy. Ngày nay ngành vận tải hàng không không ngừng được cải tiến và có xu hướng giảm giá, có thể sẽ khắc phục phần nào những bất lợi trên đối với khách du lịch và đối với nước xa nguồn khách du lịch. Trong một số trường hợp, khoảng cách xa từ nơi đón khách đến nơi gửi khách lại có sức hấp dẫn đối với một vài loại khách có khả năng thanh toán cao và có tính hiếu kỳ vì sự tương phản, khác lạ giữa điểm du lịch và điểm nguồn khách.

Địa hình: Địa hình là một trong những yếu tố quan trọng góp phần tạo nên phong cảnh và sự đa dạng của phong cảnh ở nơi đó. Đối với du lịch, địa hình càng đa dạng, tương phản và độc đáo càng có sức hấp dẫn du khách. Khách du lịch thường ưa thích những nơi có nhiều đồi núi và đối với nhiều người, địa hình đồng bằng thường không hấp dẫn họ vì tính đơn điệu của nó. Trong các kiểu địa hình, kiểu địa hình karst (núi và hang động) và địa hình bờ nước là những tài nguyên du lịch rất có giá trị. Ngành du lịch thế giới đã đưa vào khai thác hàng nghìn hang động, thu hút khoảng 3% tổng số du khách toàn cầu. Ở nước ta, địa hình đá vôi phân bố rộng khắp từ vĩ tuyến 16 độ trở lên với nhiều hệ thống hang động có giá trị du lịch như Phong Nha, Hương Tích, Bích Động, Sơn Đoòng... Đặc biệt hơn là kiểu địa hình karst ngập nước nhiệt đới điển hình ở Vịnh Hạ Long, mà giá trị của nó đã góp phần làm cho địa danh này được ghi tên vào danh sách các di sản thiên nhiên thế giới.

Khí hậu: Những nơi có khí hậu ôn hòa thường được du khách ưa thích. Nhiều cuộc thăm dò đã cho kết quả là khách du lịch thường tránh những nơi quá lạnh, quá ẩm hoặc quá nóng, quá khô. Những nơi có nhiều gió cũng không thích hợp cho sự phát triển của du lịch. Mỗi loại hình du lịch đòi hỏi những điều kiện khí hậu khác nhau. Ví dụ du khách đi nghỉ biển mùa hè thường chọn những dịp không mưa, nắng nhiều nhưng không gắt, nước vừa phải. Số ngày mưa phải tương đối ít vào thời vụ du lịch biển. Điều đó có nghĩa là địa điểm, vùng hoặc đất nước du lịch cần có mùa du lịch tương đối khô. Mỗi một ngày mưa đối với du khách là một ngày hao phí cho mục đích của chuyến đi du lịch và như vậy

làm giảm hiệu quả của chuyến đi nghỉ biển. Khách du lịch thường chuộng những nơi có nhiều ánh nắng mặt trời, do vậy họ đổ đến những nước phía Nam có khí hậu điều hòa và có biển. Những nơi có số giờ nắng trung bình trong ngày cao thường được ưa thích và có sức hút hơn đối với du khách. Điều này giải thích sức hấp dẫn của các bờ biển Đại Tây Dương của Tây Ban Nha, vùng bờ Địa Trung Hải của Pháp, Italia, Tunisia... Nhiệt độ cao khiến con người có cảm giác khó chịu. Nhiệt độ không khí phải ở mức cho phép khách du lịch được phơi mình ở ngoài trời nắng là nhiệt độ thích hợp. Nhiệt độ nước biển từ 20 độ C đến 25 độ C được coi là thích hợp nhất với hoạt động du lịch tắm biển. Nếu nhiệt độ nước biển dưới 20 và trên 30 độ C là không thích hợp. Trong các yếu tố của khí hậu, nhiệt độ và độ ẩm có liên quan chặt chẽ với nhau và có ảnh hưởng chính đến cảm giác của con người. Qua quan trắc và nghiên cứu, người ta đã rút ra được mối quan hệ giữa điều kiện của khí hậu (chủ yếu là độ ẩm và nhiệt độ) với cảm giác hay sức chịu đựng của con người. Các nhà khoa học đã xác lập được một số chỉ tiêu gọi là chỉ tiêu sinh khí hậu để đánh giá mức độ thuận lợi về mặt khí hậu đối với hoạt động du lịch ở các nơi.

Thủy văn: Nước là một yếu tố không thể thiếu được để duy trì sự sống của con người. Gương nước rộng lớn không những tạo ra một bầu không khí trong lành mà còn có tác dụng rất lớn đối với sức khỏe của con người. Ngoài tác dụng để tắm ngâm thông thường, gương nước còn là một phương thuốc khá hiệu nghiệm chữa trị các bệnh stress. Đứng trước một gương nước mênh mông, lòng người ta trở nên thanh thản hơn, dễ chịu hơn, những sức ép cuộc sống căng thẳng dường như tan biến. chính vì vậy không ít nơi trên thế giới mọc lên những khu du lịch nghỉ dưỡng ven hồ ven biển, thu hút một lượng khá lớn du khách từ mọi miền đất nước. trong tài nguyên nước, các nguồn nước khoáng là tiền đề không thể thiếu được đối với việc phát triển du lịch chữa bệnh. Tính chất chữa bệnh của các nguồn nước khoáng đã được phát hiện từ thời Đế chế La Mã. Ngày nay các nguồn nước khoáng đóng vai trò quyết định cho sự phát triển của du lịch chữa bệnh. Theo các nhà địa chất thủy văn Việt Nam, ở nước ta có trên 400 điểm nước khoáng có giá trị du lịch như Kim Bôi, Quang Hanh, Hội Vân...

Thế giới động, thực vật: Thế giới động, thực vật đóng vai trò quan trọng trong sự phát triển của du lịch chủ yếu nhờ sự đa dạng và tính đặc hữu. Con người thường phấn đấu để cuộc sống của mình ngày càng đầy đủ về tiện nghi. Để đạt được mục đích ấy, họ đã làm cho cuộc sống của mình ngày càng xa rời thiên nhiên. Trong khi đó với tư cách là một thành tạo của thiên nhiên, con

người lại muốn quay trở lại gần thiên nhiên. Do vậy bên cạnh các loại hình du lịch văn hóa, du lịch về với thiên nhiên đang trở thành một xu thế và nhu cầu phổ biến. Như vậy thế giới động, thực vật hoang dã đang ngày càng hấp dẫn nhiều du khách.

1.3.2. Điều kiện kinh tế - xã hội và tài nguyên du lịch nhân văn

1.3.2.1. Tăng trưởng và chuyển dịch cơ cấu kinh tế:

Sự phát triển của nền sản xuất xã hội có tầm quan trọng hàng đầu làm xuất hiện nhu cầu du lịch và biến nhu cầu của con người thành hiện thực. Sự phát triển của nền sản xuất xã hội có tác dụng trước hết làm ra đời hoạt động du lịch, rồi sau đó đẩy nó phát triển với tốc độ nhanh hơn.

1.3.2.2. Dân cư và lao động, trình độ dân trí:

Cộng đồng dân cư có vai trò to lớn trong bảo tồn tài nguyên, môi trường và văn hóa địa phương đảm bảo việc khai thác có hiệu quả các giá trị tài nguyên du lịch biển. phục vụ các mục tiêu phát triển lâu dài.

Sự sẵn sàng đón tiếp du khách của cộng đồng dân cư cũng ảnh hưởng lớn đến sự phát triển hoạt động du lịch tại địa phương.

Trình độ dân trí của cộng đồng dân cư ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ du lịch ở các khía cạnh về thái độ thực hiện dịch vụ, văn hóa giao tiếp, ứng xử, tính chuyên nghiệp, đạo đức và thẩm mỹ của mỗi dịch vụ du lịch mà họ cung cấp cho khách hàng.

1.3.2.3. Cơ sở hạ tầng xã hội và cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch

- ❖ Cơ sở hạ tầng xã hội: được xem là những yếu tố đảm bảo điều kiện chung cho việc phát triển du lịch. Cơ sở hạ tầng là tiền đề, là đòn bẩy của mọi hoạt động kinh tế, trong đó có du lịch.
- ❖ Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch: được hiểu là toàn bộ các phương tiện vật chất kỹ thuật do các tổ chức du lịch tạo ra để khai thác tiềm năng du lịch, tạo ra sản phẩm dịch vụ, hàng hóa cung cấp và thỏa mãn nhu cầu của du khách. Bao gồm hệ thống khách sạn, nhà hàng, các khu vui chơi giải trí, phương tiện vận chuyển,... Trình độ phát triển của cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch là điều kiện, đồng thời cũng là sự thể hiện trình độ phát triển du lịch của một đất nước.

1.3.2.4 Các tài nguyên du lịch nhân văn:

Các tài nguyên có giá trị lịch sử có sức hút đặc biệt đối với du khách có trình độ cao, ham hiểu biết. Hầu hết các nước đều có tài nguyên có giá trị lịch sử nhưng ở mỗi nước, tài nguyên du lịch nhân văn ấy có sức hấp dẫn khác nhau đối với khách du lịch. Thông thường chúng thu hút những khách nội địa có hiểu biết sâu về lịch sử dân tộc mình.

Các tài nguyên có giá trị văn hóa cũng thu hút khách du lịch với mục đích tham quan nghiên cứu. Trong số các tài nguyên này phải kể đến các viện khoa học, các trường đại học, các thư viện lớn và nổi tiếng, các thành phố lớn có triển lãm nghệ thuật và điêu khắc, các trung tâm thường xuyên tổ chức hội diễn âm nhạc, biểu diễn sân khấu, liên hoan phim, các cuộc thi đấu thể thao quốc tế, triển lãm các loại hình nghệ thuật... Các tài nguyên có giá trị văn hóa không chỉ thu hút khách du lịch với mục đích tham quan nghiên cứu mà còn thu hút đa số khách đi du lịch với các mục đích khác, ở lĩnh vực khác và từ nơi khác đến. Hầu hết tất cả các khách du lịch ở trình độ văn hóa trung bình đều có thể thưởng thức các giá trị văn hóa của đất nước đến thăm. Do vậy tất cả các thành phố có các giá trị văn hóa hoặc tổ chức những hoạt động văn hóa đều được nhiều khách tới thăm và đều trở thành những trung tâm du lịch văn hóa nổi tiếng.

Các thành tựu kinh tế của đất nước hoặc vùng cũng có sức hấp dẫn đặc biệt đối với phần lớn khách du lịch. Khách du lịch hay so sánh những thành tựu đạt được của nền kinh tế quốc dân của nước đến thăm với những năm trước đó, hoặc với kinh tế nước mình. Để tuyên truyền cho những thành tựu kinh tế của đất nước hay của vùng, nhiều cuộc trưng bày triển lãm, hội chợ thường được tổ chức. Rất nhiều thành phố đã trở thành trung tâm cho các cuộc triển lãm.

1.3.3. Tình hình chính trị và các điều kiện an toàn đối với du khách:

Các nhân tố chính trị là điều kiện đặc biệt quan trọng có tác dụng hoặc thúc đẩy hoặc kìm hãm sự phát triển của du lịch trong nước và quốc tế. Một môi trường chính trị bất ổn sẽ không thể mang lại cho khách du lịch niềm tin về một chuyến du lịch an toàn và do đó, việc quyết định du lịch tới một đất nước không có nền chính trị ổn định sẽ là một quyết định mạo hiểm cần cân nhắc.

1.3.4. Chính sách của Nhà nước:

Chính sách của Nhà nước là nhân tố ảnh hưởng không nhỏ đến sự phát triển của ngành du lịch thể hiện ở việc thu hút đầu tư cũng như tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp kinh doanh du lịch phát triển. Tùy theo từng giai đoạn lịch sử và điều kiện an ninh, chính trị, y tế của quốc gia, vùng, địa phương, Nhà nước sẽ có những chính sách mở rộng hoặc giới hạn các điều kiện về du lịch đối với các điểm du lịch, các cơ sở lưu trú, các khách du lịch... do đó, chính sách của Nhà nước về du lịch có ảnh hưởng rất lớn đến sự phát triển du lịch của từng vùng, địa phương.

1.4. CÁC NGUYÊN TẮC CƠ BẢN CỦA PHÁT TRIỂN DU LỊCH BỀN VỮNG

1.4.1. Khai thác sử dụng các nguồn tài nguyên một cách hợp lý

Du lịch không phải “ hàng hóa cho không” mà phải được tính vào chi phí đầu vào của sản phẩm du lịch. Do đó, cần có nguồn đầu tư cần thiết cho việc bảo tồn và tái tạo tài nguyên, kiểm soát và ngăn chặn sự xuống cấp của môi trường. Muốn vậy cần:

Ngăn chặn sự phá hoại của các nguồn tài nguyên tự nhiên, các giá trị văn hóa lịch sử, truyền thống của dân tộc.

Phát triển và thực thi các chính sách môi trường hợp lý trong mọi lĩnh vực của du lịch.

Đưa nguyên tắc phòng ngừa vào tất cả các hoạt động và phát mới.

Bảo vệ và ủng hộ việc thừa hưởng các di sản văn hóa và lịch sử của dân tộc, cũng như tôn trọng các quyền lợi của người dân địa phương trong việc khai thác các tài nguyên du lịch.

Duy trì trong giới hạn, sức chứa đã được xác định.

1.4.2. Hạn chế sử dụng quá mức tài nguyên và giảm thiểu chất thải.

Việc khai thác sử dụng quá mức tài nguyên và không kiểm soát được lượng chất thải từ hoạt động du lịch sẽ góp phần vào sự suy thoái môi trường mà hậu quả của nó là sự phát triển không bền vững của du lịch nói riêng và kinh tế - xã hội nói chung. Để thực hiện tốt nguyên tắc trên đây, hoạt động du lịch cần:

Quản lý tốt để đảm bảo việc sử dụng tiết kiệm nhất tài nguyên, có giải pháp nhằm ngăn chặn tiêu thụ quá mức tài nguyên.

Khuyến khích việc sử dụng công nghệ mới nhằm giảm mức tiêu thụ tài nguyên và hạn chế chất thải.

1.4.3. Phát triển gắn liền với việc bảo tồn tính đa dạng.

Tính đa dạng về thiên nhiên, về văn hóa, về xã hội là nhân tố đặc biệt quan trọng tạo nên sự hấp dẫn của du lịch, thỏa mãn nhu cầu đa dạng của khách du lịch, tăng cường sự phong phú về sản phẩm du lịch. Vì vậy muốn phát triển du lịch thì không thể tách rời việc bảo tồn đa dạng của các tài nguyên du lịch.

1.4.4. Phát triển phải phù hợp với quy hoạch tổng thể kinh tế - xã hội

Du lịch là ngành kinh tế tổng hợp có tính liên ngành, liên vùng rất cao, vì vậy mọi phương án khai thác tài nguyên để phát triển du lịch phải phù hợp với các quy hoạch ngành nói riêng và quy hoạch tổng thể kinh tế - xã hội nói chung ở phạm vi quốc gia, vùng địa phương. Điều này sẽ góp phần đảm bảo cho sự phát triển bền vững của du lịch trong mối quan hệ với các ngành kinh tế khác cũng như việc sử dụng có hiệu quả tài nguyên, giữ gìn môi trường.

Vấn đề phát triển du lịch bền vững gắn với bảo vệ tài nguyên, môi trường đang trở thành vấn đề cấp bách và là xu hướng tất yếu của ngành du lịch trên toàn thế giới. Trên cơ sở những quan điểm về du lịch, bản chất du lịch và xu thế phát triển du lịch gắn với bảo vệ tài nguyên môi trường, chúng ta có thể áp dụng vào việc nghiên cứu phát triển du lịch biển Hải Phòng.

TIỂU KẾT CHƯƠNG I:

Nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch – đặc biệt là du lịch biển là một nhiệm vụ quan trọng để phát triển ngành du lịch Việt Nam trong quá trình xây dựng và phát triển đất nước, đảm bảo hài hòa giữa phát triển kinh tế nói chung và phát triển du lịch nói riêng trong tình hình hội nhập và phát triển. Việc xác định đặc điểm các loại hình du lịch, du lịch biển, phân tích sự cần thiết của việc nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, đề xuất các tiêu chí đánh giá chất lượng du lịch biển là những cơ sở quan trọng và cần thiết, làm tiền đề cho việc đánh giá đúng thực trạng du lịch biển Hải Phòng trong chương II, và là căn cứ để đề ra những giải pháp nâng cao chất lượng du lịch biển Hải Phòng trong chương III.

Chương I đã đề cập tới cơ sở lý luận về du lịch biển, chất lượng dịch vụ du lịch, bộ tiêu chí đánh giá chất lượng du lịch biển, các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng du lịch biển, và các nguyên tắc cơ bản của phát triển du lịch bền vững.

Chương II: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DU LỊCH BIỂN TẠI THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG GIAI ĐOẠN 2016-2020

2.1. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG DU LỊCH BIỂN CỦA THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

2.1.1. Đặc điểm về lịch sử, điều kiện tự nhiên của Hải Phòng

2.1.1.1 Lịch sử

Là vùng đất đầu sóng, ngọn gió, Hải Phòng có vị thế chiến lược trong toàn bộ tiến trình đấu tranh dựng nước và giữ nước của dân tộc ta. Người Hải Phòng với tinh thần yêu nước nồng nàn, tính cách dũng cảm, kiên cường, năng động, sáng tạo, đã từng chứng kiến và tham gia vào nhiều trận quyết chiến chiến lược trong chiến tranh giải phóng dân tộc và bảo vệ Tổ quốc.

Hải Phòng là vùng đất in đậm dấu ấn trong lịch sử chống giặc ngoại xâm phương Bắc với các chiến thắng trên sông Bạch Đằng: trận Bạch Đằng, 938 của Ngô Quyền, trận Bạch Đằng, 981 của Lê Hoàn, trận Bạch Đằng, 1288 của Trần Hưng Đạo. Thời nhà Mạc, vì đây là quê hương của nhà Mạc nên vùng này được chú ý xây dựng thành kinh đô thứ hai gọi là Dương Kinh.

Năm 1870 - 1873, Bùi Viện, được vua Tự Đức giao phó, đã thực hiện việc xây dựng một bến cảng bên cửa sông Cấm mang tên Ninh Hải và một căn cứ phòng ngự bờ biển ở liền kề bên, gọi là nha Hải Phòng sứ. Khi Pháp đánh chiến Bắc Kỳ lần thứ nhất năm 1873-1874, tại cảng Ninh Hải này, nhà Nguyễn và Pháp lập nên một cơ quan thuế vụ chung, quản lý việc thương mại ở vùng này gọi là Hải Dương thương chính quan phòng.

Thành phố Hải Phòng ngày nay được Quốc Hội Nước Việt Nam Dân chủ cộng hoà (nay là Quốc Hội Nước Cộng hoà Xã hội chủ nghĩa Việt Nam) Quyết định thành lập vào ngày 27/10/1962, trên cơ sở hợp nhất thành phố Hải Phòng cũ và tỉnh Kiến An, trở thành thành phố cảng quan trọng, trung tâm công nghiệp, cảng biển, đồng thời cũng là trung tâm kinh tế, văn hóa, y tế, giáo dục, khoa học, thương mại và công nghệ của Vùng duyên hải Bắc bộ của Việt Nam.

Hải Phòng là đầu mối giao thông đường biển phía Bắc. Với lợi thế cảng nước sâu nên vận tải biển rất phát triển, đồng thời là một trong những động lực tăng trưởng của vùng kinh tế trọng điểm Bắc bộ. Hải Phòng có nhiều khu công nghiệp, thương mại lớn và trung tâm dịch vụ, du lịch, giáo dục, y tế và thủy

sản của vùng duyên hải Bắc Bộ Việt Nam, là một cực tăng trưởng của tam giác kinh tế trọng điểm phía Bắc gồm Hà Nội, Hải Phòng và Quảng Ninh, nằm ngoài Quy hoạch vùng thủ đô Hà Nội. Ngoài ra, Hải Phòng còn giữ vị trí tiền trạm của miền Bắc, nơi đặt trụ sở của Bộ Tư lệnh Quân khu 3, Bộ Tư lệnh Vùng 1 Hải quân và Bộ Tư lệnh Quân chủng Hải quân Việt Nam.

Không chỉ là một thành phố cảng công nghiệp, Hải Phòng còn là một trong những nơi có tiềm năng du lịch rất lớn. Hải Phòng hiện lưu giữ nhiều nét hấp dẫn về kiến trúc, bao gồm kiến trúc truyền thống với các chùa, đình, miếu cổ và kiến trúc tân cổ điển Pháp tọa lạc trên các khu phố cũ. Đồng thời, Hải Phòng hiện đang sở hữu một khu dự trữ sinh quyển thế giới của Tổ chức Giáo dục, Khoa học và Văn hóa Liên Hợp Quốc (UNESCO) nằm tại Quần đảo Cát Bà, cùng với các bãi tắm và khu nghỉ dưỡng ở Đồ Sơn.

2.1.1.2 Vị trí địa lý, địa hình, khí hậu

❖ Vị trí địa lý

Hải Phòng là thành phố duyên hải nằm ở hạ lưu của hệ thống sông Thái Bình thuộc đồng bằng sông Hồng có vị trí nằm trong khoảng từ 20035' đến 21001' vĩ độ Bắc, và từ 106029' đến 107005' kinh độ Đông; phía Bắc và Đông Bắc giáp tỉnh Quảng Ninh, phía Tây Bắc giáp tỉnh Hải Dương, phía Tây Nam giáp tỉnh Thái Bình và phía Đông là biển Đông với đường bờ biển dài 125km, nơi có 5 cửa sông lớn là Bạch Đằng, Cửa Cấm, Lạch Tray, Văn Úc và sông Thái Bình.

Diện tích tự nhiên là 1.507,57 km², Tính đến tháng 12/2011, dân số Hải Phòng là 1.907.705 người, trong đó dân cư thành thị chiếm 46,1% và dân cư nông thôn chiếm 53,9%, là thành phố đông dân thứ 3 ở Việt Nam, sau Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh.

Đồ Sơn là một bán đảo nhỏ diện tích 42,4 km² do dãy núi Rồng vươn dài ra biển 5 km với hàng chục mỏm đồi cao từ 25 đến 130 m, nằm ở phía đông nam thành phố Hải Phòng ở 20°42' vĩ độ bắc, 106°45' kinh độ đông, cách trung tâm thành phố khoảng 22 km về hướng đông nam, có vị trí địa lý: phía đông và phía nam giáp vịnh Bắc Bộ, phía tây giáp huyện Kiến Thụy, phía bắc giáp quận Dương Kinh. Do ở phía bắc và phía nam là hai cửa sông Lạch Tray và Văn

Úc thuộc hệ thống sông Thái Bình đổ ra biển đem theo nhiều phù sa, nên nước biển ở khu vực này đục (nhất là khu II) nhưng vẫn có sức thu hút du khách.

Quần đảo Cát Bà là một quần đảo gồm 367 đảo, có tọa độ $106^{\circ}52' - 107^{\circ}07'$ Đông, $20^{\circ}42' - 20^{\circ}54'$ độ vĩ Bắc. Diện tích khoảng gần 300 km^2 , trong đó có đảo Cát Bà ở phía nam vịnh Hạ Long, ngoài khơi thành phố Hải Phòng và tỉnh Quảng Ninh, cách trung tâm thành phố Hải Phòng khoảng 30 km, cách thành phố Hạ Long khoảng 25 km. Cát Bà, còn gọi là đảo Ngọc, là hòn đảo lớn nhất trên tổng số 1.969 đảo trên vịnh Lan Hạ nối tiếp với vùng đảo vịnh Hạ Long. Đảo chính Cát Bà ở độ cao 200 m trên biển, có diện tích khoảng 100 km^2 , cách thành phố 30 hải lý.

Hải Phòng từ lâu đã nổi tiếng là một cảng biển lớn nhất ở miền Bắc, một đầu mối giao thông quan trọng với hệ thống giao thông thủy, bộ, đường sắt, hàng không trong nước và quốc tế, là cửa chính ra biển của thủ đô Hà Nội và các tỉnh phía Bắc; là đầu mối giao thông quan trọng của Vùng Kinh tế trọng điểm Bắc Bộ, trên hai hành lang - một vành đai hợp tác kinh tế Việt Nam - Trung Quốc. Bên cạnh đó, với vị trí địa lý và hệ thống giao thông quan trọng, thuận lợi và tiềm năng tài nguyên phong phú cả tự nhiên và nhân văn, Hải Phòng hội tụ đầy đủ mọi điều kiện thuận lợi và luôn giữ vai trò rất quan trọng trong chiến lược phát triển du lịch nói riêng, kinh tế xã hội nói chung của vùng và của cả nước. Trong đó tuyến du lịch Hà Nội - Đồ Sơn - Cát Bà - Hạ Long là một trong 3 hành lang phát triển du lịch Hà Nội - Hải Phòng đã thực sự trở thành động lực phát triển du lịch của các vùng trong cả nước, góp phần thực hiện các mục tiêu của ngành và sự phát triển kinh tế - xã hội của đất nước.

Đối với vùng duyên hải bắc bộ, Hải Phòng cũng được xác định là một trong ba hạt nhân để tập trung phát triển mang tính động lực thúc đẩy sự phát triển du lịch của cả vùng. Theo quy hoạch tổng thể phát triển du lịch của cả vùng Duyên hải Bắc bộ thì Hải Phòng có vị trí quan trọng trên hai tuyến du lịch ven biển quan trọng theo đường bộ đó là:

Ninh Bình - Nam Định - Thái Bình - Hải Phòng - Hạ Long nối Hạ Long cận theo đường ven biển đến vịnh Hạ Long - di sản thiên nhiên của thế giới (theo quốc lộ 10). Tuyến đường này cùng với tuyến đường quốc lộ 5 nối Hà Nội - Hải Phòng là các trục đường bộ quan trọng nối Hải Phòng với các thị trường khách du lịch của cả vùng.

Hải Phòng - Huế - Đà Nẵng - Quảng Ngãi - Bình Định - Phú Yên - Nha Trang, Ninh Chữ - Đà Lạt - thành phố Hồ Chí Minh, nổi có đô Huế - di sản văn hoá thế giới với thành phố Hồ Chí Minh - đô thị lớn nhất Việt Nam (theo quốc lộ 1A).

Về đường biển, Hải Phòng là địa phương có ưu thế hơn hẳn các địa phương khác trong vùng Bắc Bộ để phát triển tuyến du lịch đường biển. Thông qua Hải Phòng, vùng Bắc Bộ không những tiếp cận được với các thị trường khách du lịch từ các vùng khác trong cả nước mà còn nối với quốc tế.

Về đường hàng không, Hải Phòng có sân bay Cát Bi là sân bay thứ hai của vùng Bắc Bộ, nối Hải Phòng với các thị trường khách du lịch trong cả nước như Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng... đồng thời là cửa khẩu quốc tế nối Hải Phòng với Ma Cao (Trung Quốc), bằng đường hàng không, đáp ứng được việc vận chuyển khách bằng các máy bay hành khách lớn.

Về đường sắt, Hải Phòng được nối với Hà Nội bằng tuyến đường sắt Hải Phòng - Hà Nội và tiếp nối với tuyến đường sắt đi Lào Cai - Vân Nam (Trung Quốc), đi Lạng Sơn - Quảng Tây (Trung Quốc) và nối với tuyến đường sắt xuyên Việt Bắc - Nam.

❖ *Địa hình:*

Tổng diện tích của thành phố Hải Phòng là 1.519 km² bao gồm cả huyện đảo (Cát Hải và Bạch Long Vĩ). Hải Phòng có địa hình khá phức tạp, đa dạng, gồm cả lục địa và hải đảo, bị chia cắt bởi sông và kênh đào, có mật độ sông lớn nhất Vùng đồng bằng Bắc bộ. Toàn bộ lãnh thổ Hải Phòng được phân chia thành 3 vùng chính: (1) Vùng đá thấp chia cắt mạnh chiếm khoảng 10% diện tích tự nhiên, tập trung chủ yếu ở quần đảo Cát Bà, Long Châu và một số đảo khác trong Vịnh Lan Hạ, Hạ Long; (2) Vùng đồi chia cắt mạnh, chiếm khoảng 5% diện tích tự nhiên, chủ yếu tập trung ở phía Bắc huyện Thủy Nguyên; (3) Vùng đồng bằng, chiếm khoảng 85% diện tích tự nhiên, phân bố ở hầu hết các huyện và khu vực nội thành.

Đồi núi phân bố chủ yếu ở phía Bắc, do vậy địa hình phía bắc có hình dáng và cấu tạo địa chất của vùng trung du với những đồng bằng xen đồi, ngả thấp dần về phía nam ra biển; khu đồi núi này có liên hệ với hệ núi Quảng Ninh, di tích của nền móng uốn nếp cổ bên dưới, nơi trước đây đã xảy ra quá trình sụt võng với cường độ nhỏ, gồm các loại cát kết, đá phiến sét và đá vôi có tuổi khác nhau được phân bố thành từng dải liên tục theo hướng Tây Bắc - Đông Nam từ

đất liền ra biển gồm hai dãy chính. Dãy chạy từ An Lão đến Đồ Sơn đứt quãng, kéo dài khoảng 30 km có hướng Tây Bắc - Đông Nam gồm các núi: Voi, Phù Liễn, Xuân Sơn, Xuân Áng, núi Đồi, Đồ Sơn, Hòn Dấu. Dãy Kỳ Sơn - Tràng Kênh và An Sơn - Núi Đèo, gồm hai nhánh: nhánh An Sơn - Núi Đèo cấu tạo chính là đá cát kết có hướng tây bắc đông nam gồm các núi Phù Lưu, Thanh Lãng và Núi Đèo; và nhánh Kỳ Sơn - Trang Kênh có hướng tây tây bắc - đông đông nam gồm nhiều núi đá vôi.

Phía nam có địa hình thấp và khá bằng phẳng kiểu địa hình đặc trưng vùng đồng bằng thuần túy nghiêng ra biển, có độ cao từ 0,7 – 1,7 m so với mực nước biển. Bờ biển Hải Phòng dài trên 125 km², thấp và khá bằng phẳng, chủ yếu là cát bùn do 5 cửa sông chính đổ ra biển.

Địa hình khu du lịch biển Đồ Sơn thuộc dạng đồi, chạy dài theo hướng tây bắc – đông nam nhô khỏi mặt biển, kéo dài hình 9 con rồng cùng vươn về phía đảo Hòn Dấu, cấu tạo chủ yếu là đá cát kết và đá phiến sét thuộc trầm tích trung sinh, kết quả của cuộc vận động kiến tạo Đại Trung Sinh và bị sụt lún sau vận động Tân Kiến Tạo. Trong quá trình phong hóa kéo dài, đá núi biến chất, làm cho lớp vỏ núi có dạng đất feralit, thích hợp với nhiều loại cây trồng nhất là loại thân cây nhỏ. Vùng đất chân núi, cánh đồng lúa Ngọc Xuyên, ruộng muối Bàng La vốn do phù sa bồi tích tạo thành. Phần còn lại là bãi cát ven biển.

Ngoài ra, còn có đảo Cát Bà là khu dự trữ sinh quyển thế giới có những bãi tắm đẹp, cát trắng, nước trong xanh cùng các vịnh Lan Hạ.... đẹp và kì thú. Cát Bà là đảo lớn nhất thuộc khu vực Vịnh Hạ Long. Trên đảo chính Cát Bà có rừng nguyên sinh trên núi đá vôi. Phía đông nam của đảo có vịnh Lan Hạ, phía tây nam có vịnh Cát Gia có một số bãi cát nhỏ nhưng sạch, sóng không lớn thuận tiện cho phát triển du lịch tắm biển, nghỉ dưỡng. Trên biển xuất hiện nhiều núi đá vôi đẹp tương tự vịnh Hạ Long và Bái Tử Long. Ở một số đảo nhỏ, cũng có nhiều bãi tắm đẹp.

Hệ thống sông ngòi: Mạng lưới sông ngòi của Hải Phòng có mật độ trung bình từ 0,6 - 0,8 km/km². Có 6 sông chính và 9 nhánh sông với tổng chiều dài khoảng 300 km là các sông Bạch Đằng, sông Cấm, sông Lạch Tray, sông Văn Úc, sông Thái Bình, sông Luộc... ngoài các sông chính là các nhánh lớn nhỏ chia cắt khắp địa hình thành phố như sông Giá (Thủy Nguyên), sông Đa Độ (An Lão - Kiến An - Kiến Thụy - Dương Kinh - Đồ Sơn), sông Tam Bạc...

❖ *Khí hậu:*

Hải Phòng nằm trong khu vực gió mùa, mùa hè nóng ẩm, mưa nhiều, mùa đông lạnh, ít mưa. Khí hậu vừa mang đặc điểm chung khí hậu vùng đồng bằng miền Bắc Việt Nam: nóng ẩm, mưa nhiều, có 4 mùa Xuân, Hạ, Thu, Đông tương đối rõ rệt. Trong đó, từ tháng 11 đến tháng 4 năm sau là khí hậu của một mùa đông lạnh và khô, mùa đông là 20,3°C; từ tháng 5 đến tháng 10 là khí hậu của mùa hè, nồm mát và mưa nhiều, nhiệt độ trung bình vào mùa hè là khoảng 32,5°C; vừa có những đặc điểm riêng của vùng ven biển, nhiệt độ trung bình trong năm từ 23°C – 26°C, tháng nóng nhất (tháng 6,7) nhiệt độ có thể lên đến 44°C và tháng lạnh nhất (tháng 1,2) nhiệt độ có thể xuống dưới 5°C. Độ ẩm trung bình vào khoảng 80 – 85%, cao nhất vào tháng 7, 8, 9 và thấp nhất là tháng 1, tháng 12.. Do nằm sát biển nên vào mùa đông, Hải Phòng ẩm hơn và mùa hè mát hơn so với Hà Nội.

Chế độ thủy văn: Vùng biển Hải Phòng có chế độ nhật triều thuận nhất điển hình là thủy triều theo chế độ nhật triều: Độ cao 3,7-3,9m, cao nhất là +4,44m, chu kỳ triều ổn định kéo dài 24 giờ, nước ròng xuất hiện trong tháng 7,8; nước cường xuất hiện trong tháng 12 và tháng 1.

Khí hậu Đồ Sơn mang đặc điểm chung miền ven biển vịnh Bắc Bộ, nhưng với vị trí một bán đảo nên mùa đông thường ẩm hơn và mùa hè thường mát mẻ hơn. Cùng với địa hình thấp lại giáp biển nên thực vật chủ yếu là cây lá kim.

Quần đảo Cát Bà nằm trong khu vực nhiệt đới gió mùa chịu ảnh hưởng của đại dương nên các chỉ số trung bình về nhiệt độ, độ ẩm, lượng mưa cũng tương đương như các khu vực xung quanh, tuy nhiên có đặc điểm là mùa đông thì ít lạnh hơn và mùa hè thì ít nóng hơn so với đất liền. Lượng mưa: 1.700-1.800 mm/năm, dao động theo mùa. Mùa mưa chủ yếu là tháng 7, 8. Nhiệt độ trung bình: 25-28 °C, dao động theo mùa. Về mùa hè có thể lên trên 30 °C, về mùa đông trung bình 15-20 °C nhưng có thời điểm có thể xuống dưới 10 °C (khi có gió mùa đông bắc). Độ ẩm trung bình: 85%. Dao động của thủy triều: 3,3-3,9 mét. Độ mặn nước biển: Từ 0,930% (mùa mưa) đến 3,111% (mùa khô)

2.1.1.3 Tiềm năng du lịch biển của Hải Phòng

Hải Phòng nằm ở ven bờ Tây Bắc vịnh Bắc Bộ có đường bờ biển dài khoảng 125 km kể cả bờ biển chung quanh các đảo khơi, có 6 cửa sông chính đổ ra biển. Bờ biển có hướng một đường cong lõm của bờ vịnh Bắc Bộ, thấp và khá bằng phẳng, cấu tạo chủ yếu là cát bùn do 5 cửa sông chính đổ ra. Trên đoạn

chính giữa bờ biển, mũi Đồ Sơn nhô ra như một bán đảo, đây là điểm mút của dải đồi núi chạy ra từ trong đất liền, có cấu tạo đá cát kết (sa thạch) tuổi Devon, đỉnh cao nhất đạt 125 m, độ dài nhô ra biển 5 km theo hướng Tây Bắc - Đông Nam. Ngoài khơi thuộc địa phận Hải Phòng có nhiều đảo rải rác trên khắp mặt biển, lớn nhất có quần đảo Cát Bà, xa nhất là đảo Bạch Long Vĩ. Biển hình thành nên tính cách người Hải Phòng ‘ăn sóng nói gió’, tạo nên nét đặc trưng riêng biệt. Biển cũng là nguồn lực hình thành nền kinh tế biển, dấu mốc là sự ra đời của Cảng Hải Phòng. Đồng thời, nơi đây còn có cả một vùng đồng bằng thuộc vùng đồng bằng tam giác châu thổ sông Hồng, tạo nên một cảnh quan nông nghiệp trồng lúa nước là nét đặc trưng của vùng du lịch ven biển Bắc Bộ và cả một vùng biển rộng với nguồn tài nguyên vô cùng phong phú, nhiều hải sản quý hiếm và bãi biển đẹp.

Với vùng biển có diện tích khoảng 4.000 km², gấp 2,6 lần diện tích đất đai của thành phố, chiếm 5,4% diện tích vịnh Bắc Bộ, có 8/15 quận, huyện tiếp giáp với biển và 2 huyện đảo Cát Hải và Bạch Long Vĩ, tài nguyên du lịch biển Hải Phòng tập trung chủ yếu ở Cát Bà, Đồ Sơn, một phần tại Bạch Long Vĩ. Có hơn 400 đảo, tập trung ở quần đảo Cát Bà (367 đảo) với diện tích 334,1 km², trong đó đảo đá vôi Cát Bà là một trong ba đảo lớn nhất ở nước ta và là đảo đá vôi lớn duy nhất. Các hệ sinh thái biển quan trọng như rạn san hô phân bố ở ven bờ Cát Bà, Long Châu và Bạch Long Vĩ, rừng ngập mặn và thảm rong tảo - cỏ biển phân bố ở vùng triều, trên các bãi bồi cửa sông, ven biển, ven đảo. Vùng biển Hải Phòng có 135 loài thực vật nổi, 138 loài rong, 23 loài thực vật ngập mặn, 500 loài động vật đáy vùng triều, 150 loài san hô, 189 loài cá, tôm. Trên các đảo có các hệ sinh thái rừng nhiệt đới còn giữ được tính đa dạng sinh học cao với điều kiện tự nhiên rất phong phú, đa dạng có những nét độc đáo mang sắc thái của cảnh quan nhiệt đới gió mùa và nhiều nét văn hóa đặc sắc gắn với những địa danh có nhiều tiềm năng phát triển du lịch biển.

Hải Phòng còn là địa phương có nhiều di tích lịch sử, văn hóa có giá trị. Theo Sở Du lịch Hải Phòng, toàn thành phố hiện có 470 di tích được xếp hạng, trong đó có 02 di tích quốc gia đặc biệt (danh lam thắng cảnh quần đảo Cát Bà và Khu di tích Đền Trạng Trình Nguyễn Bình Khiêm); 112 di tích cấp quốc gia và hàng trăm di tích cấp thành phố. Nhiều lễ hội lớn như: Lễ hội Chọi Trâu (Đồ Sơn) - Di sản văn hóa phi vật thể quốc gia; Lễ hội Minh thê (Kiến Thụy) - Di sản văn hóa phi vật thể quốc gia; Lễ hội Làng cá Cát Bà (Cát Hải); Lễ hội hát Đúm (Thủy Nguyên); Lễ hội Đền Trạng Trình Nguyễn Bình Khiêm (Vĩnh Bảo);

Lễ hội Hoa Phượng Đỏ - một Lễ hội độc đáo được tổ chức thường niên đã trở thành sinh hoạt văn hóa tinh thần của nhân dân thành phố. Nhiều làng nghề truyền thống được phục dựng, duy trì và phát triển. Ẩm thực Hải Phòng nổi tiếng với các món ăn đặc sản mang hương vị biển như: bánh đa cua, chả chìa Hạ Lũng, tu hài Cát Bà và nhiều món ăn dân dã thu hút và hấp dẫn du khách như: bánh mỳ cay, bánh bèo, giá bẻ, nộm sứa...

Tiềm năng du lịch biển của thành phố là rất lớn, song sự phát triển còn nhiều hạn chế, chưa phát triển tương xứng với tiềm năng, lợi thế; chưa khẳng định được vị trí, lợi thế so sánh trong vùng và khu vực. Hiệu quả kinh tế du lịch thấp, cơ cấu và tỷ trọng du lịch trong nhóm ngành dịch vụ còn nhỏ bé. Chưa có những điểm du lịch, khu vui chơi giải trí, nghỉ dưỡng, mua sắm lớn. Sản phẩm du lịch chưa được đầu tư chiều sâu, chủ yếu dựa trên khai thác giá trị sẵn có, chưa có sản phẩm du lịch độc đáo, bắt kịp xu hướng và nhu cầu thị hiếu của du khách; thiếu các sản phẩm có sức hấp dẫn và tính cạnh tranh cao. Phần lớn các doanh nghiệp du lịch, đặc biệt là doanh nghiệp lữ hành có quy mô nhỏ, sức cạnh tranh thấp. Hoạt động tuyên truyền, quảng bá, xúc tiến du lịch còn rất hạn chế về cả kinh phí và nhất là cách thức tổ chức thực hiện. Kết cấu hạ tầng thiếu đồng bộ, nhất là ở các khu vực biển đảo là thế mạnh du lịch của thành phố. Cơ sở vật chất có chất lượng và nguồn nhân lực được đào tạo chuyên nghiệp còn hạn chế.

2.1.2. Điều kiện kinh tế - xã hội

2.1.2.1 Tăng trưởng kinh tế

Trong giai đoạn 2016 -2020, với sự năng động của nền kinh tế, tốc độ tăng trưởng kinh tế cao và liên tục trong nhiều năm, cơ cấu kinh tế chuyển dịch theo hướng tích cực, Hải Phòng có thế và lực để thu hút đầu tư vào ngành du lịch.

Hải Phòng hội tụ đầy đủ các lợi thế về đường biển, đường sắt, đường bộ và đường hàng không, giao lưu thuận lợi với các tỉnh trong cả nước và các quốc gia trên thế giới. Do có cảng biển, Hải Phòng giữ vai trò to lớn đối với xuất nhập khẩu của vùng Bắc Bộ, tiếp nhận nhanh các thành tựu khoa học - công nghệ từ nước ngoài để rồi lan tỏa chúng trên phạm vi rộng lớn từ bắc khu Bốn cũ trở ra. Cảng biển Hải Phòng cùng với sự xuất hiện của cảng Cái Lân (Quảng Ninh) tạo thành cụm cảng có quy mô ngày càng lớn góp phần đưa hàng hoá của Bắc bộ

đến các vùng của cả nước, cũng như tham gia dịch vụ vận tải hàng hoá quá cảnh cho khu vực Tây Nam Trung Quốc.

Giai đoạn 2016 -2020 đánh dấu những bước phát triển bứt phá của kinh tế Hải Phòng. Kinh tế thành phố phát triển toàn diện, luôn duy trì tốc độ tăng trưởng cao, đạt được những bước tiến dài trong phát triển kinh tế - xã hội, đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa, cải thiện đời sống nhân dân, giữ vững an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội. Kinh tế thành phố phát triển mạnh mẽ, GRDP bình quân 5 năm 2016- 2020 tăng 13,94%/năm, gấp 1,97 lần giai đoạn 2011-2015 (7,08%/năm). Quy mô kinh tế tiếp tục được mở rộng, năm 2020 đạt 276,6 nghìn tỷ đồng (tương đương khoảng 12 tỷ USD), gấp 2,1 lần so với năm 2015 (131,3 nghìn tỷ đồng), đứng thứ 2 vùng kinh tế trọng điểm Bắc Bộ. GRDP bình quân đầu người năm 2020 đạt 5.863 USD, gấp gần 2 lần so với năm 2015 (3.042 USD), gấp gần 2 lần của cả nước (3.000 USD). Chỉ số sản xuất công nghiệp bình quân 05 năm tăng 20,55%/năm, (tăng 14%/năm), gấp 2,12 lần so với giai đoạn 2011-2015 và gấp hơn 2 lần tốc độ tăng chung của cả nước; kim ngạch xuất khẩu tăng bình quân 36,4%/năm, năm 2020 đạt 20,38 tỷ USD, gấp 4,7 lần năm 2015...

Đóng góp vào sự phát triển chung của thành phố là sự phát triển mạnh mẽ của ngành công nghiệp. Công nghiệp thành phố phát triển cả về quy mô, chất lượng và tốc độ. Giá trị tăng thêm ngành công nghiệp năm 2020 đạt 86.482 tỷ đồng, gấp 2,57 lần so với năm 2015 (33.626 tỷ đồng), tăng trưởng bình quân giai đoạn 2016-2020 đạt 20,8%/năm, gấp 1,78 lần giai đoạn 2011-2015 (11,69%/năm). Tỷ trọng giá trị sản phẩm công nghiệp công nghệ cao trong các ngành chế biến, chế tạo tăng nhanh từ 16,4% năm 2015 lên 45,5% năm 2020.

Giai đoạn 2016-2020, có 89,7% vốn FDI đầu tư vào các ngành công nghiệp thành phố, trong đó có 89,5% vốn FDI đầu tư vào các ngành công nghiệp chế biến chế tạo, với nhiều dự án trên dưới 1 tỷ USD của nhiều nhà đầu tư lớn, trong đó đóng góp chủ lực của Tập đoàn LG (Hàn Quốc) đầu tư trên 06 tỷ USD vào Tổ hợp nhà máy sản xuất linh kiện điện tử hiện đại, có giá trị thương mại cao.

Bên cạnh các dự án FDI đầu tư góp phần thúc đẩy tăng trưởng công nghiệp thành phố, các dự án đầu tư trong nước cũng khẳng định sự phát triển bền vững của các ngành công nghiệp truyền thống như: Đóng tàu, sản xuất xi măng, sản

xuất phôi thép, thép cán, kết cấu thép; sản xuất và phân phối điện; sản xuất da giày, dệt may; sản xuất, lắp ráp ô tô; gia công lắp ráp linh phụ kiện...

Kinh tế dịch vụ phát triển nhanh, ngày càng khẳng định vai trò chủ lực của kinh tế thành phố. Giá trị tăng thêm ngành dịch vụ năm 2020 đạt 72,3 nghìn tỷ đồng, gấp 1,57 lần năm 2015, tăng bình quân 9,46%/năm. Trong khu vực dịch vụ, hoạt động thương mại phát triển khá mạnh và toàn diện, từng bước khẳng định vị trí là trung tâm thương mại lớn của cả nước. Tổng mức bán lẻ hàng hóa và doanh thu dịch vụ tiêu dùng tăng bình quân 12,63%/năm giai đoạn 2016-2020; năm 2020 đạt 144,7 nghìn tỷ đồng, gấp 1,81 lần năm 2015. Đặc biệt với sự khai trương Trung tâm Thương mại AEON MALL Hải Phòng - Lê Chân vào 24/12/2020 là TTTM Nhật Bản đầu tiên và lớn nhất tại thành phố Hải Phòng, đồng thời là TTTM lớn thứ 3 tại miền Bắc đã đánh dấu sự phát triển lớn mạnh của TM-DV thành phố.

Bên cạnh đó, với vị trí là một trung tâm dịch vụ hàng hải và vận tải biển lớn của cả nước, hạ tầng cảng biển Thành phố được nâng cấp và đầu tư xây dựng mới theo hướng đồng bộ, hiện đại, phù hợp với xu hướng phát triển vận tải biển khu vực và quốc tế. Cảng nước sâu Nam Đình Vũ và cảng Container quốc tế Hải Phòng được đưa vào khai thác từ tháng 5/2018 làm giảm tải cho các cảng nằm sâu trong nội địa và tăng năng lực tiếp nhận hàng hóa, đóng góp vào tăng trưởng của ngành vận tải, kho bãi. Tổng lượng hàng hóa qua cảng tăng nhanh, tăng bình quân 15,9%/năm, năm 2018 đạt gần 110 triệu tấn, năm 2020 đạt 142,87 triệu tấn gấp 2,1 lần năm 2015, khẳng định rõ vai trò cửa ngõ lớn nhất miền Bắc.

Nhờ đó dịch vụ vận tải và hỗ trợ vận tải trên địa bàn thành phố ngày càng phát triển, khối lượng vận chuyển hành khách, hàng hóa tăng trưởng ổn định qua các năm, bình quân tăng 10%/năm; hoạt động vận tải phát triển ở cả 4 loại hình: đường bộ, đường biển, đường sắt, hàng không.

9 tháng đầu năm 2021, tăng trưởng kinh tế đạt 12,28%, gấp 8,65 lần cả nước (1,42%), dẫn đầu các địa phương trong cả nước, 10 tháng đầu năm 2021, Hải Phòng là địa phương thu hút FDI cao nhất cả nước; chỉ số sản xuất công nghiệp (IIP) tăng 19,22%; tổng thu ngân sách nhà nước trên địa bàn đạt hơn 73.000 tỷ đồng, tăng hơn 17%; tổng kim ngạch xuất khẩu đạt hơn 18 tỷ USD, tăng hơn 25%. Thu hút đầu tư nước ngoài đạt gần 3 tỷ USD, gấp hơn 2 lần so với cùng kỳ. Sản lượng hàng hóa qua cảng đạt hơn 119 triệu tấn, tăng 7%...

Những năm gần đây, Hải Phòng đều đứng trong top đầu cả nước về chỉ số PCI. Kết cấu hạ tầng kinh tế - xã hội được tập trung tăng cường đầu tư, đã khởi công nhiều dự án, công trình hạ tầng giao thông, đô thị quan trọng. Các lĩnh vực văn hóa - xã hội, công tác an sinh, phúc lợi xã hội tiếp tục được quan tâm, góp phần nâng cao chất lượng đời sống nhân dân.

Kinh tế thành phố phát triển mạnh mẽ đã tạo nền tảng cho ngành du lịch có nhiều bước tiến đáng kể. Ngành du lịch thành phố luôn duy trì mức tăng trưởng và có nhiều phát triển đột phá. Công tác quản lý nhà nước, quảng bá, xúc tiến du lịch ngày càng được chú trọng. Chất lượng sản phẩm du lịch được nâng cao. Nổi bật là từ cuối năm 2016, thành phố đã thu hút đầu tư du lịch với sự có mặt của hàng loạt các tập đoàn lớn như Vingroup, Sungroup, Him Lam, FLC, Xuân Trường, Flamingo... Lượng khách du lịch tăng bình quân 5,72%/năm; năm 2018 đón 7,8 triệu lượt khách.

2.1.2.2 Dân số, lao động và việc làm

Hải Phòng với dân số đông, lực lượng lao động dồi dào, có trình độ chuyên môn và kỹ thuật cao, có chỉ số phát triển giáo dục với hệ thống giáo dục khá hoàn chỉnh là cơ sở để cung cấp nguồn nhân lực đảm bảo về số lượng và chất lượng cho ngành du lịch.

Dân số của Hải Phòng hiện nay (2020) là 2.053.493 người; mật độ dân số bình quân là 1.315 người/km². Dân số khu vực thành thị là 932.547 người, chiếm 45,9%; nam chiếm 49,45% và nữ chiếm 50,55% dân số. Tỷ lệ tăng dân số bình quân giai đoạn 2011-2021 là 0,94%/năm. Số lao động từ 15 tuổi trở lên đang làm việc trong các ngành kinh tế là 1.075,7 nghìn người, chiếm tỷ lệ 52,38% tổng số dân và chiếm 97,87% so với tổng số lực lượng lao động.

Năng suất lao động tăng trung bình giai đoạn 2016 -2020 là 14,04%/năm, gấp 2,42 lần bình quân chung cả nước (5,8%/năm); năm 2020 đạt 254,99 triệu đồng/lao động (theo giá hiện hành), gấp 2,12 lần so với năm 2015 và gấp 2,05 lần bình quân chung cả nước (124,4 triệu đồng/lao động).

Là một trong những tỉnh, thành phố đông dân nhất cả nước, dân số trẻ và năng động, Hải Phòng có nhiều lợi thế để phát triển nguồn nhân lực không chỉ dồi dào về số lượng mà còn mạnh về chất lượng. Trong những năm vừa qua, Hải Phòng đã thu hút hàng loạt dự án đầu tư thuộc nhiều lĩnh vực từ các công ty, tập đoàn lớn bao gồm cả các dự án phát triển du lịch của Vingroup, Himlam, Hilton, Sun Group, Geleximco..., thành phố nhanh chóng trở thành một trung tâm kinh

tế, thương mại và công nghệ quan trọng của khu vực đồng bằng Bắc Bộ. Làn sóng đầu tư mạnh mẽ kéo theo nhu cầu về số lượng lao động không ngừng tăng lên. Theo số liệu từ Ban Quản lý Khu Kinh tế Hải Phòng, mức tăng bình quân của nhu cầu tuyển dụng lao động tại Hải Phòng là 15,7%. Trong quá trình tìm hiểu thực tế trước khi đầu tư vào Hải Phòng, những công ty lớn luôn quan tâm đến vấn đề cung ứng lao động. Đây vừa là cơ hội để thêm nhiều người lao động Hải Phòng tìm được việc làm, gia tăng thu nhập, ổn định cuộc sống, vừa là thách thức bởi người lao động có nguy cơ bị đào thải nếu trình độ chuyên môn, tay nghề của họ không đáp ứng yêu cầu cao của doanh nghiệp. Nhận thức được vấn đề đó, song song với việc tăng cường công tác tư vấn, giới thiệu việc làm cho người lao động, hoạt động đào tạo nghề cũng được Hải Phòng chú trọng để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Nhờ đẩy mạnh các dự án kêu gọi FDI cộng với cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng phát triển nhanh và mạnh, Hải Phòng đang là “thời nam châm” thu hút ngày càng nhiều tập đoàn trong và ngoài nước đến đầu tư. Nhờ đó, nhu cầu về lực lượng lao động, đặc biệt là lao động chất lượng cao rất lớn.

Theo thống kê năm 2020, Hải Phòng có nguồn nhân lực trẻ lên tới 1,3 triệu người, trong đó có tới 82,5% lao động đã qua đào tạo, chưa kể đến một phần khá lớn người lao động nhập cư từ các địa phương lân cận như Quảng Ninh, Hải Dương, Thái Bình... Có thể nói, Hải Phòng đang có nguồn nhân lực chất lượng cao và dồi dào. Với xu hướng các nhà đầu tư vào thành phố đất cảng ngày càng nhiều, người lao động có rất nhiều cơ hội được làm việc trong các doanh nghiệp lớn đa dạng mọi lĩnh vực, trong đó có du lịch, với mức thu nhập khủng, tạo nên một thị trường việc làm hấp dẫn và sôi động.

Những kết quả trên cho thấy, sự phát triển kinh tế thành phố đã gắn liền với quá trình cải thiện, nâng cao đời sống nhân dân; nhân dân thực sự là người thụ hưởng những thành quả phát triển kinh tế của thành phố. Đồng thời khẳng định đời sống nhân dân cải thiện, nâng cao chính là khẳng định chủ trương đúng đắn, hiệu quả từ việc thực hiện chính sách an sinh xã hội, cùng với sự phát triển mạnh mẽ của kinh tế - xã hội.

Riêng đối với ngành du lịch thành phố, số lượng lao động trong ngành này toàn thành phố tăng qua các năm. Điều này cho thấy du lịch đã ngày càng thu hút nhiều lao động tham gia, tạo ra nhiều việc làm. Nhân lực du lịch biển là lực lượng lao động tham gia vào quá trình phát triển kinh tế du lịch biển, bao

gồm lao động trực tiếp và lao động gián tiếp liên quan đến quá trình phục vụ khách du lịch biển. Nhân lực du lịch biển giữ vai trò quyết định đến sự phát triển ngành du lịch biển của một địa phương, góp phần xây dựng và phát triển hình ảnh địa phương, khẳng định chất lượng, kiến tạo ra những sản phẩm du lịch biển đặc sắc, đặc thù, đề xuất những ý tưởng mới, xây dựng và triển khai những chiến lược marketing có khả năng cạnh tranh cao nhằm quảng bá và thu hút nhiều du khách trong và ngoài nước đạt được những mục tiêu về kinh tế - xã hội - môi trường của địa phương cũng như mục tiêu định vị thương hiệu của điểm đến trong tâm trí du khách trong và ngoài nước.

Số lượng lao động trong du lịch biển tại thành phố chiếm tỷ lệ lớn nhất. Phân theo khu vực địa lý, du lịch biển tại Hải Phòng có 02 khu du lịch biển nổi tiếng Cát Bà và Đồ Sơn thuộc hai đơn vị hành chính của thành phố là huyện đảo Cát Hải và quận Đồ Sơn. Tỷ trọng lao động du lịch biển trong tổng lao động ngành du lịch qua các năm chiếm tỷ trọng lớn, dao động từ 78,34% tới 91,9%. Điều này cho thấy du lịch biển là ngành quan trọng trong giải quyết công ăn việc làm của Hải Phòng. Ngoài những kết quả tích cực đã đạt được, số lượng lao động trực tiếp, gián tiếp trong những năm qua có tăng qua các năm, nhưng chưa đáp ứng yêu cầu để triển khai các hoạt động du lịch đang ngày càng đa dạng về sản phẩm, loại hình du lịch và chất lượng các loại hình, sản phẩm du lịch. Đội ngũ công chức làm công tác quản lý Nhà nước về du lịch còn thiếu và yếu, cán bộ chuyên trách làm công tác du lịch ở quận, huyện không nhiều. Cán bộ quản trị kinh doanh du lịch chưa được đào tạo chuyên sâu. Đội ngũ nhân viên nghiệp vụ du lịch còn thiếu tính chuyên nghiệp, kỹ năng nghề chưa thuần thục, sử dụng được ngoại ngữ và tin học phục vụ công việc không nhiều. Phần lớn nguồn nhân lực du lịch chỉ qua các khóa học "cấp tốc" ngắn hạn nên kỹ năng nghề nói chung còn chiếm tỉ lệ thấp. Số lao động có trình độ đại học và trên đại học chiếm tỉ lệ thấp trong tổng số lao động đã qua đào tạo, nhưng rất ít người được đào tạo đúng chuyên ngành du lịch, chủ yếu là từ các ngành khác như ngoại ngữ, khoa học xã hội và tự nhiên.

2.1.2.3 Cơ sở hạ tầng

Trong giai đoạn 2016 -2020, Hải Phòng đã có những chuyển biến mạnh mẽ, cơ sở hạ tầng được đầu tư, nâng cấp nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển của thành phố, không gian đô thị thành phố được mở rộng; kết cấu hạ tầng giao thông phát triển mạnh mẽ. Khu vực đô thị trung tâm thành phố đã hình thành

hiều khu đô thị mới phù hợp với bản sắc kiến trúc đô thị Hải Phòng, như: Khu đô thị Vinhomes Imperia của Tập đoàn Vingroup, các khu đô thị của Tập đoàn Hoàng Huy, khu đô thị ven sông Lạch Tray của Tập đoàn Agape, một số khách sạn 5 sao, Trung tâm thương mại Aeon Mall. Các công trình phúc lợi công cộng được quan tâm đầu tư như mở rộng, xây dựng mới một số bệnh viện, trường học; cải tạo, mở rộng sông Tam Bạc; hoàn thiện chỉnh trang toàn bộ dải trung tâm thành phố và một số công viên cây xanh. Các ngõ phố, hè đường được đầu tư chỉnh trang đồng bộ, hình thành một số cầu vượt, nút giao thông hiện đại.

Không gian đô thị đã được mở rộng. Hướng phát triển về phía Cát Hải - Cát Bà: đã hoàn thành Nhà máy sản xuất ô tô Vinfast, hệ thống cáp treo vượt biển Cát Hải - Cát Bà, một số dự án nghỉ dưỡng cao cấp tại Cát Bà, 02 bến khởi động Cảng cửa ngõ quốc tế Hải Phòng. Hướng phát triển về phía Đồ Sơn, ven sông Lạch Tray: đã hình thành một số khu đô thị sinh thái, trung tâm thương mại, bệnh viện quốc tế, khách sạn 5 sao, khu vui chơi giải trí, bãi biển nhân tạo Đồ Sơn.

Điểm nổi bật nhất giai đoạn 2016 - 2020 là thành phố đã hoàn thành hàng chục tuyến đường liên tỉnh, liên huyện, cùng 46 cây cầu các loại, trong đó có nhiều cây cầu lớn. Các công trình đều đạt các tiêu chuẩn kỹ thuật, mỹ thuật, hiện đại, góp phần làm thay đổi căn bản hạ tầng giao thông thành phố.

2.1.3 Tình hình chính trị và điều kiện an toàn với các du khách

Trong vài năm trở lại đây, trong bối cảnh tình hình thế giới rất phức tạp, Việt Nam được đánh giá là điểm an toàn nhất trong khu vực Đông Nam Á. Giải thưởng Du lịch Thế giới vừa qua cũng vinh danh Việt Nam là Điểm đến hàng đầu Châu Á trong năm 2021, xếp hạng Việt Nam đứng thứ 10 trong danh sách các quốc gia tốt nhất cho du khách nước ngoài. Hiện nay với tình hình dịch bệnh trên Thế giới và Việt Nam đang diễn biến phức tạp, bên cạnh đó, sự bất ổn về tình hình chính trị, xã hội ở một số quốc gia đã và đang tác động trực tiếp đến quyết định chính của du khách trong việc đi du lịch của mình, và điểm đến du lịch an toàn và thân thiện sẽ là sự lựa chọn hàng đầu của du khách khi dịch bệnh được kiểm soát và mọi hoạt động sinh hoạt trở lại trong trạng thái bình thường mới.

Đối với Hải Phòng, bằng sự nỗ lực của mình, tình hình an ninh trật tự của thành phố được đảm bảo, tạo sự yên tâm cho du khách.

Đại dịch COVID-19 sẽ vẫn còn diễn biến phức tạp, tiếp tục tác động tiêu cực đến kinh tế thế giới nói chung và Việt Nam nói riêng, trong đó có Hải Phòng, và du lịch là một trong số những ngành dịch vụ chịu thiệt hại nặng nề nhất. Tuy nhiên, dịch COVID-19 đem đến cơ hội để tái cơ cấu và tập trung giải quyết triệt để những hạn chế, bất cập trong ngành du lịch. Đồng thời, khi dịch bệnh được kiểm soát, xu hướng mở cửa, thu hút đầu tư, đơn giản hóa thủ tục xuất nhập cảnh để phát triển du lịch được đẩy mạnh.

Thành phố đã có những hành động cấp bách để khôi phục hoạt động của ngành du lịch: định hướng ưu tiên phát triển thị trường du lịch nội địa, đảm bảo yếu tố an toàn sức khỏe, vệ sinh.. Thành phố ưu tiên thúc đẩy nhanh, hiệu quả chiến dịch tiêm vaccine phòng, chống dịch COVID-19 cho người dân, người lao động tại các trung tâm du lịch. Ngành Du lịch đẩy mạnh hơn nữa việc tuyên truyền du lịch với thông điệp "Hải Phòng- điểm đến an toàn"; tiếp tục đề xuất ban hành chương trình kích cầu du lịch; hỗ trợ doanh nghiệp kết nối lại thị trường cả trực tuyến và trực tiếp.

2.1.4 Các chính sách phát triển du lịch biển

Với chủ trương đẩy mạnh phát triển du lịch, xác định phát triển du lịch là một trong những trọng tâm, trong đó có du lịch biển, chính quyền thành phố Hải Phòng thực hiện nhiều chính sách như mở rộng cơ chế thu hút đầu tư, phát triển kết cấu hạ tầng và cơ sở vật chất kỹ thuật ngành Du lịch; cơ chế chính sách khuyến khích đầu tư, ưu đãi phát triển sản phẩm du lịch, bao gồm phát triển du lịch đặc thù, các sản phẩm hỗ trợ và sản phẩm du lịch tại các vùng xa thành phố; Cơ chế, chính sách hỗ trợ, nghiên cứu phát triển thị trường, tăng cường xúc tiến quảng bá, hợp tác về du lịch; Cơ chế, chính sách hỗ trợ đào tạo và phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch...nhằm tạo điều kiện cho du lịch biển Hải Phòng bứt phá và trở thành điểm sáng về du lịch biển của cả nước.

2.2. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DU LỊCH BIỂN HẢI PHÒNG GIAI ĐOẠN 2016-2020

2.2.1 Thực trạng chất lượng du lịch biển Hải Phòng theo từng tiêu chí

2.2.1.1. Thực trạng tài nguyên du lịch

❖ *Sự đa dạng và độc đáo của tài nguyên*

Tài nguyên du lịch biển của Hải Phòng hiện nay tập trung chủ yếu ở Cát Bà, Đồ Sơn với nhiều nét độc đáo, đa dạng. Rừng quốc gia Cát Bà - Khu Dự trữ Sinh quyển Thế giới - là khu rừng nhiệt đới nguyên sinh nổi tiếng, đặc biệt phong phú về số lượng loài động thực vật, trong đó có nhiều loài được xếp vào loài quý hiếm của thế giới. Với diện tích rộng 15.200 ha với hệ thống động thực vật vô cùng phong phú, rừng quốc gia Cát Bà là nơi lưu giữ những nguồn gen quý hiếm có trong sách đỏ thế giới mà đặc trưng là loài Voọc Cát Bà là loài linh trưởng đặc hữu có nguy cơ tuyệt chủng cao nhất thế giới và cây kim giao. Khu dự trữ sinh quyển quần đảo Cát Bà đã được ghi nhận là “Phòng thí nghiệm học tập về sự phát triển bền vững” đầu tiên trên thế giới về các giá trị đa dạng sinh học, với 3.154 loài động vật và thực vật; trong đó, có 60 loài thực vật và 22 loài động vật quý hiếm, đặc hữu có tên trong sách đỏ Việt Nam, có 29 loài thực vật và 7 loài động vật trong sách đỏ thế giới. Các loài đặc hữu, quý hiếm, đang bị đe dọa về sự tồn vong, về động vật gồm có: Voọc Cát Bà, Sơn Dương, Thạch sùng mí Cát Bà; về thực vật có: Tuế Hạ Long, Chò Đãi, Kim Giao, Lát Hoa...

Cát Bà nổi tiếng với việc sở hữu quần thể gồm 367 đảo với kho lưu trữ sinh học tự nhiên vô giá, được Unesco công nhận là khu dự trữ sinh quyển thế giới. Chưa kể hệ sinh thái quần đảo đá vôi thuộc diện lớn nhất Châu Á, tạo thành chuỗi kế tiếp những rừng nhiệt đới nguyên sinh, rừng ngập mặn, vùng triều, hồ nước mặn, rạn san hô... Điều quan trọng là, qua hàng chục nghìn năm tiến hóa, Cát Bà vẫn cơ bản giữ được tính nguyên thủy, tạo sức hút lý tưởng đối với du khách thập phương. Hiếm có nơi nào ở Việt Nam có một quần thể đảo và hang động trên biển hoang sơ tuyệt đẹp như Cát Bà. Những dãy núi đá vôi tại Cát Bà hình thành những đường bờ biển khúc khuỷu, tạo nên những bãi tắm lớn nhỏ với bãi cát trắng mịn màng và làn nước trong xanh như bãi Cát Cò 1, 2 và 3, bãi Cát Dừa, bãi Tùng Thu...

Không chỉ nổi tiếng với những bãi tắm đẹp, vịnh Lan Hạ nằm ở phía Đông đảo Cát Bà cũng là một địa điểm nguyên sơ hấp dẫn khách du lịch. Vịnh thanh bình ôm trọn Cát Bà thành hình vòng cung, gồm hơn 400 đảo lớn nhỏ.

Cát Bà còn được biết đến một vùng đất gắn liền với nền văn minh ngàn năm, điển hình cho cộng đồng dân cư miền biển đảo Bắc Bộ, nơi những người Việt cổ đầu tiên đi theo mép biển tìm kế sinh nhai và dần tập hợp, đoàn tụ lại qua các biến cố thiên tai và lịch sử để hình thành nên nền móng của cộng đồng

dân cư Cát Bà ngày nay. Quần đảo Cát Bà còn là một vùng giàu có về khảo cổ, lịch sử với 77 điểm khảo cổ đã được phát hiện và nghiên cứu.

Cũng như Cát Bà, khu du lịch Đồ Sơn thu hút khách nhờ được thiên nhiên ban tặng một địa thế lý tưởng, với dãy núi 9 ngọn kéo thành một bán đảo dài hơn 20km trên miền thềm lục địa, được ví như con rồng hướng ra biển, tạo nên cảnh sơn thủy hữu tình. Chính vì vậy, sự hấp dẫn của Đồ Sơn mang sắc thái đặc trưng thuần túy của du lịch biển, với mọi sự thưởng ngoạn đều gắn với biển. Ưu thế về cấu trúc tự nhiên này đã tạo cho Đồ Sơn có một vị trí chiến lược quan trọng trên mặt biển; đồng thời cũng là một thắng cảnh nổi tiếng. Dưới chân những đồi đá cát kết có bãi tắm, có nơi nghỉ mát nên thơ và khu an dưỡng có giá trị. Riêng bãi biển Đồ Sơn với những dải cát mịn, bằng phẳng, mà khoảng có thể khai thác thành bãi tắm đã tới gần 5km, là một trong những bãi tắm tiềm năng được đánh giá lớn nhất Việt Nam.

Ngoài vẻ đẹp cảnh quan như đã nói ở trên, vùng đất Đồ Sơn chứa đựng rất nhiều nét văn hóa đặc sắc. Đặc biệt nhất có lẽ là văn hóa tín ngưỡng, với những ngôi chùa cổ, điểm nhất ấn tượng có thể kể đến chùa Hang (Cốc Tự) nằm ở ngay khu 1, tựa vào một hang đá tự nhiên có chiều cao 3,5m, rộng 7m, xuyên theo hình thang sâu vào lòng núi. Theo lịch sử Phật giáo Việt Nam, cách đây hơn hai nghìn năm, một nhà sư Ấn Độ đã chọn nơi đây làm đề tịnh tâm tu hành và truyền bá đạo Phật, bởi vậy chùa Hang cũng chính là di chỉ ghi dấu nơi phát tích đầu tiên của nền Phật giáo tại Việt Nam. Một điểm nhấn nữa phải kể đến chùa tháp Tường Long, ngôi chùa nằm trên đỉnh núi Rồng thuộc phường Ngọc Xuyên, được xây dựng từ thời nhà Lý. Theo truyền tích, năm Mậu Tuất 1058 vua Lý Thánh Tông sau khi ngự giá qua biển đã dừng chân ghé lại, trong giấc mộng vua gặp rồng vàng bèn cho xây một tòa tháp đặt tên là Tường Long.

Bên cạnh những tài nguyên thiên nhiên, Hải Phòng còn có nhiều tài nguyên nhân văn, là địa phương bảo tồn được nhiều loại hình nghệ thuật văn hóa dân gian phi vật thể, trong các làng xã đều có chùa, đình, đền, miếu, am. Hải Phòng còn đan xen văn hóa biển, bên cạnh việc thờ thần Cao Sơn (thần núi) còn thờ thủy thần (thần nước) với dấu tích còn lại của tục thờ trăng và thờ trâu.

Trong suốt chiều dài lịch sử dân tộc, thời kỳ nào Hải Phòng cũng có những di tích tiêu biểu. Thống kê cho thấy, Hải Phòng có hơn 50 di tích tôn thờ các nhân vật có nguồn gốc từ thời Hùng Vương. Hệ thống di tích tiêu biểu có giá trị lịch sử, số lượng di tích, và quy mô kiến trúc đó là những di tích liên quan

đến ba lần chiến thắng trên sông Bạch Đằng dưới các triều đại phong kiến. Sông Bạch Đằng là dòng sông lớn và hùng vĩ. Năm 1835, Vua Minh Mạng sai đúc Cửu đỉnh đặt trước Thế miếu thì Bạch Đằng được khắc vào một trong 9 đỉnh và ghi vào từ điển thờ cúng... Sự dung hòa, đan xen văn hóa đó đã làm cho văn hóa Hải Phòng không bị khép kín mà mở rộng, phong phú và đa dạng.

Ngoài ra, nhiều điểm di tích lịch sử, văn hóa nổi tiếng của Hải Phòng phải kể đến như Đền Nghè (đền thờ Nữ tướng Lê Chân), sông Bạch Đằng lịch sử, Khu di tích Trạng Trình Nguyễn Bình Khiêm, Bến tàu không số K15 - điểm khởi đầu của con đường huyền thoại Hồ Chí Minh trên biển, các làng nghề truyền thống...

❖ *Thực trạng bảo vệ và tôn tạo tài nguyên:*

Cát Bà: Hiện nay tồn tại một số vấn đề về môi trường và nguồn lợi thủy sản ở Cát Bà như: Suy giảm các loài san hô, ô nhiễm nguồn nước tại một số khu vực, thủy triều đỏ,... Một số nguyên nhân chính có thể chỉ ra: Tác động do quá trình lắng đọng trầm tích: Quần đảo Cát Bà nằm gần cửa sông lớn như cửa Cẩm, cửa Bạch Đằng và cửa Lục. Do đó, môi trường nước khu vực này chịu tác động mạnh mẽ của khối nước lục địa, các rạn san hô và các vùng ven đảo ở xung quanh đảo này thường bị trầm tích phù sa bồi lắng, bao phủ. Xói lở trầm tích, lắng đọng trầm tích được xác định như là một trong những tác nhân chính ảnh hưởng đến khu vực sinh sống của rạn san hô và các loài động vật đáy ven biển Cát Bà. Khai thác san hô và hải sản quá mức, phá vỡ quy hoạch nuôi trồng thủy hải sản.

Để bảo tồn, phát triển bền vững giá trị tài nguyên sinh vật ven biển quần đảo Cát Bà, thành phố đã tiến hành các biện pháp như: Thiết lập Khu bảo tồn biển: Đây mạnh việc thiết lập khu bảo tồn biển Cát Bà, xây dựng hạ tầng, thiết lập chế tài quản lý, triển khai bảo tồn đa dạng sinh học là điều kiện thuận lợi cho các hoạt động bảo tồn và phục hồi rạn san hô và phát triển nguồn lợi các loài sinh vật biển đang bị đe dọa. Nâng cao nhận thức tại các cộng đồng địa phương: Tổ chức và khuyến khích cư dân ven biển tham gia vào việc quản lý, bảo vệ rạn san hô, đồng thời thực hiện giám sát và sử dụng bền vững nguồn lợi biển và ven bờ, nhằm cải thiện năng lực cộng đồng địa phương đối với bảo tồn và phát triển nguồn lợi. Tái tạo nguồn lợi ven biển: Thiết lập các chương trình thả rạn san hô nhân tạo, trồng phục hồi san hô cứng tại các vùng suy thoái nghiêm trọng. Định hướng kế hoạch sinh sản nhân tạo, thả giống nuôi phục hồi và phát triển nguồn

lợi trong tự nhiên phù hợp với điều kiện sinh thái môi trường tự nhiên tại khu vực ven biển quần đảo Cát Bà. Bảo tồn khôi phục 2 loài động vật thân mềm có giá trị kinh tế cao, quý hiếm trong tự nhiên như bào ngư chín lỗ, ốc đụn cái tại Cát Bà.

Thành phố đã thực hiện một số biện pháp tại Vườn quốc gia Cát Bà nhằm bảo tồn kết hợp phát triển tài nguyên đa dạng sinh học; tập trung vào các loài nguy cấp, quý hiếm; xây dựng các mô hình ứng dụng với nhiều nhiệm vụ, dự án cụ thể; xây dựng nhiều mô hình sinh kế tại 3 xã vùng đệm; nâng cao nhận thức, tăng thu nhập cho người dân nhằm hạn chế áp lực khai thác tài nguyên đa dạng sinh học.

Theo đó, Vườn quốc gia Cát Bà đã trồng mới trên 450ha rừng các loại, khoanh nuôi xúc tiến tái sinh trên 1.000ha, xây dựng 2 khu vườn sưu tập các loài phong lan, hoàn thiện 13,5ha vườn thực vật... nhằm bảo tồn các giá trị đa dạng sinh học, môi trường sinh thái, cảnh quan, phát huy chức năng phòng hộ, chống xói mòn, rửa trôi, cải thiện nguồn nước, tạo hành lang di chuyển, mở rộng nơi trú ngụ cho động vật hoang dã, cải thiện đời sống người dân vùng lõi khu dự trữ sinh quyển; đồng thời, nâng cao nhận thức cho cộng đồng dân cư, giảm thiểu sức ép lên các hệ sinh thái rừng và biển.

Đồ Sơn: UBND thành phố vừa có văn bản đồng ý để Công ty CP du lịch Vạn Hương cải tạo bãi biển công cộng khu 4, Khu du lịch Đồ Sơn. Vị trí bãi tắm này nằm ngay cạnh bãi tắm nhân tạo của Khu du lịch quốc tế Đồi Rồng, đối diện với khu ẩm thực tập trung, thuộc phường Vạn Hương, quận Đồ Sơn. Theo đó, doanh nghiệp sẽ đầu tư khoảng hơn 200 tỷ đồng trên diện tích 39 ha bao gồm cả diện tích đất và mặt nước.

Như vậy, người dân Hải Phòng và du khách có thể nghĩ tới một bãi tắm mới đẹp như mơ với biển xanh, cát trắng, nắng vàng. Sự cải tạo này chắc chắn sẽ góp phần thu hút thêm nhiều khách du lịch. Hơn nữa, dự án do doanh nghiệp đảm nhiệm nên chắc chắn sẽ rất nhanh, tính khả thi cũng cao hơn. Theo UBND quận Đồ Sơn, việc đầu tư xây dựng bãi biển công cộng là rất cần thiết và phù hợp định hướng phát triển quận theo tinh thần Nghị quyết 45 của Bộ Chính trị; quy hoạch tổng thể phát triển quận Đồ Sơn... Bãi biển công cộng này cùng với các dự án du lịch khác chung quanh như: Khu du lịch quốc tế Đồi Rồng, Khu du lịch Hòn Dấu, Bến tàu không số, Khu vui chơi giải trí Casino Đồ Sơn, Tháp

Tường Long, Biệt thự Bảo Đại... sẽ làm toàn thể Khu du lịch Đồ Sơn thêm thơ mộng, hấp dẫn du khách.

2.2.1.2. Thực trạng sản phẩm và dịch vụ

❖ Cung cấp thông tin cho khách hàng

Các website giới thiệu về du lịch Cát Bà và Đồ Sơn rất phong phú, chi tiết, dễ theo dõi như: catbabay.com.vn của Ban quản lý Vịnh Cát Bà cho phép khách du lịch theo dõi bản đồ các tuyến tham quan, giới thiệu về các địa danh nổi tiếng, danh sách các tàu du lịch, các địa điểm ẩm thực, đặt tour du lịch, và liên hệ - góp ý đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch sau trải nghiệm. Khu du lịch Đồ Sơn tuy chưa có một website riêng nhưng du khách có thể tìm kiếm trên website wikipedia.org với nhiều thông tin hữu ích.

Thông tin về hòm thư điện tử, số điện thoại đường dây nóng của Sở Du lịch, Ủy ban nhân dân quận Đồ Sơn, Công an quận Đồ Sơn và lãnh đạo đơn vị quản lý được công bố công khai, rõ ràng trên mạng internet, Bảng nội quy, Bảng niêm yết giá và những nơi dễ nhận biết.

Ngoài ra, các website dịch vụ du lịch của các công ty lữ hành cũng thường xuyên cập nhật thông tin giới thiệu về 2 khu du lịch này. Đây là một lợi thế lớn cho du lịch biển Hải Phòng.

❖ Chỉ dẫn thông tin trong toàn bộ khu du lịch

Cát Bà và Đồ Sơn đều đáp ứng tốt tiêu chí chỉ dẫn thông tin trong khu du lịch rõ ràng, thuận tiện tra cứu cho du khách với biển báo chỉ dẫn đầy đủ, từng địa điểm du lịch đều có bảng nội quy, bảng niêm yết các thông tin: đối tượng khách được phép hoặc không được phép tham gia hoạt động; mô tả sơ lược về hoạt động và cách thức tham gia hoạt động du lịch có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe; hướng dẫn về công tác đảm bảo an toàn cho khách du lịch; các yêu cầu về hoạt động bảo vệ môi trường, cảnh quan, biển cảnh báo, chỉ dẫn rõ ràng tại các khu vực khách du lịch dễ nhận biết.

❖ Trung tâm thông tin du lịch

Cát Bà: Ban quản lý các vịnh thuộc quần đảo Cát Bà (số 204 đường Núi Ngọc – Thị trấn Cát Bà) với chức năng triển khai thực hiện các nhiệm vụ nhằm bảo tồn, phát triển và phát huy giá trị các di tích, danh lam, thắng cảnh; giữ gìn

vệ sinh môi trường và trật tự an toàn trên biển, bảo vệ giá trị khu dự trữ sinh quyển thế giới. Tham gia thực hiện các chương trình, kế hoạch nhằm quảng bá hình ảnh, thu hút khách du lịch tới tham quan, du lịch tại các khu vực các Vịnh thuộc quần đảo Cát Bà. Đồng thời theo dõi tình hình biến động về môi trường, ảnh hưởng hệ sinh thái và các giá trị về di tích, danh lam, thắng cảnh, kịp thời phát hiện hiện tượng ô nhiễm, sự cố về môi trường, báo cáo Ủy ban nhân dân huyện Cát Hải và thông báo cho các cơ quan chức năng để có biện pháp ngăn ngừa, xử lý các vi phạm, khắc phục hậu quả những tác động xấu đến môi trường và giá trị văn hóa các vịnh thuộc quần đảo Cát Bà, đảm bảo trật tự an toàn trên các vịnh thuộc quần đảo Cát Bà; phối hợp xây dựng, tổ chức thực hiện phương án phòng chống thiên tai, tìm kiếm cứu nạn, xử lý các sự cố xảy ra trong khu vực các vịnh thuộc quần đảo Cát Bà; Tổ chức thực hiện thu các loại phí và lệ phí theo quy định.

Đồ Sơn: Trung tâm dịch vụ du lịch và Quản lý di tích lịch sử Đồ Sơn (địa chỉ số 1 – Lý Thái Tổ - Quận Đồ Sơn – Hải Phòng) với chức năng quản lý hoạt động của các đại lý du lịch, kinh doanh tour du lịch và các dịch vụ hỗ trợ, liên quan đến quảng bá và tổ chức tour du lịch. Bảo vệ, quản lý, trùng tu tôn tạo các di tích lịch sử trên địa bàn quận Đồ Sơn

❖ *Hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ lưu trú và dịch vụ cung cấp cho khách trong các khu lưu trú:*

Giai đoạn 2016 - 2020, thành phố thu hút hơn 30 dự án đầu tư phát triển về hạ tầng du lịch sử dụng nguồn vốn ngoài ngân sách với tổng kinh phí gần 12.000 tỷ đồng. Nhờ vậy, hệ thống cơ sở lưu trú trên địa bàn thành phố trong thời gian qua có sự phát triển mạnh mẽ cả về quy mô và chất lượng. Năm 2016, toàn thành phố có 427 cơ sở lưu trú với 9.316 phòng thì năm nay có 509 cơ sở với 12.254 phòng. Trong đó, năm 2016 Cát Bà và Đồ Sơn có 318 cơ sở với 5.955 phòng thì đến năm 2020 đã tăng lên 357 cơ sở với 6.362 phòng. (Khu du lịch Đồ Sơn có 101 cơ sở lưu trú với 2.113 phòng, Khu du lịch Cát Bà có 256 cơ sở lưu trú với 4.249 phòng)

Các cơ sở lưu trú ngày càng được nâng cấp về chất lượng dịch vụ. Số cơ sở lưu trú có điều kiện tiêu chuẩn từ 3 sao trở lên là 26 cơ sở (3.668 phòng), gấp 2 lần so với năm 2016.

Thông kê số tổng cơ sở lưu trú du lịch tại Đồ Sơn và Cát Bà qua các năm:

Tiêu chí	Đơn vị tính	2016	2017	2018	2019	2020
Số cơ sở lưu trú	cơ sở	318	326	331	345	357
Tổng số phòng	phòng	5955	6092	6174	6266	6362
Doanh thu dịch vụ lưu trú	tỷ đồng	1,216.22	1,354.75	1,576.02	1,873.70	1,731.40
Số khách sạn 3 sao trở lên	cơ sở	12	14	17	20	26

Thời điểm hiện tại, thành phố có 4 dự án khách sạn 5 sao đang được thực hiện với 3 thương hiệu lớn về khách sạn cao cấp trên thế giới là Khách sạn 5 sao Hilton, Pullman, Nikko và 1 khách sạn 5 sao nằm trong Dự án FLC Diamond 72 Tower của Tập đoàn FLC. Các dự án khi hoàn thành và đưa vào khai thác sử dụng sẽ nâng tổng số khách sạn 5 sao trên địa bàn thành phố lên 10 khách sạn.

Trong những năm gần đây, đã có sự xuất hiện của những resort đẳng cấp, bước đầu phục vụ được cho các khách du lịch có mức chi trả cao như: Hòn Dấu Resort, Đồ Sơn Resort & Casino, Flamingo Cát Bà, Monkey Island resort,...

❖ *Hệ thống nhà hàng phục vụ khách du lịch và dịch vụ ăn uống*

Xét về hệ thống nhà hàng phục vụ khách du lịch và dịch vụ ăn uống, cả 2 khu du lịch Cát Bà và Đồ Sơn đều phong phú về thực đơn, đa dạng về chủng loại từ bình dân đến cao cấp. Du khách có thể thưởng thức các món ăn đồng quê, ẩm thực, đặc sản theo vùng (đồng bằng, miền núi, miền biển), theo 3 miền Bắc, Trung, Nam và các món ăn Á - Âu... Nhưng nhìn chung các cơ sở dịch vụ ăn uống, nhà hàng còn khá nhỏ lẻ, manh mún, chưa có sự đồng bộ, đầu tư một cách bài bản. Cần đầu tư hoàn thiện hơn nữa về cơ sở vật chất cũng như nâng cao chất lượng phục vụ khách.

❖ *Cơ sở phục vụ vui chơi giải trí*

Trong phạm vi toàn thành phố nói chung và ở vùng biển Hải Phòng nói riêng, các cơ sở vui chơi - giải trí còn hạn chế, đây là một trong những nguyên nhân không giữ được khách lưu lại dài ngày. Mặc dù đã có một số điểm vui chơi

như: Sân golf Đồ Sơn, Casino Đồ Sơn (chỉ giành cho người nước ngoài), Khu vui chơi giải trí Hòn Dấu, vũ trường nhưng chỉ đáp ứng được một phần đối tượng khách có khả năng chi trả cao, thanh, thiếu niên và khách du lịch trẻ tuổi. Các hình thức vui chơi giải trí mang tính chất quần chúng hầu như không có.

❖ *Dịch vụ vui chơi, giải trí*

Từ những tiềm năng về tài nguyên tự nhiên biển, tài nguyên nhân văn, lợi thế về địa hình, vị trí địa lý của các quận huyện có bờ biển, bãi biển và các hệ thống cơ sở hạ tầng kinh tế, kỹ thuật... của địa phương, thành phố Hải Phòng đang tồn tại các sản phẩm du lịch biển gồm: Du lịch sinh thái biển, nghỉ dưỡng; Du lịch biển kết hợp hội thảo, hội nghị, hội chợ; Du lịch biển thể thao mạo hiểm kết hợp tìm hiểu và khám phá những văn hóa của địa phương... Các sản phẩm du lịch ngày càng phong phú, được phát triển theo nguyên tắc: Du lịch sinh thái biển làm cốt lõi kết hợp với du lịch nghỉ dưỡng, thể thao; Các sản phẩm du lịch hỗ trợ có tính lan tỏa như du lịch cộng đồng, du lịch nông nghiệp, nông thôn và du lịch văn hóa tâm linh.

Cụ thể, những sản phẩm du lịch biển đã và đang được tổ chức và khai thác gồm có:

- Trekking: Cát Bà là một điểm đến đang được chú ý cho loại hình trekking của những du khách quốc tế trong vài năm gần đây. Thiên nhiên ưu đãi cho Cát Bà nhiều cảnh quan đẹp. Địa hình ở Cát Bà đa dạng và có sự tương phản: dạng địa hình núi thấp, dạng địa hình đồi đá phiến, dạng địa hình thung lũng giữa núi, dạng địa hình đồng bằng khá bằng phẳng. Cảnh quan có sự kết hợp nhiều hệ sinh thái khác nhau. Tại đây có một kiểu chính là rừng nhiệt đới thường xanh mùa mưa ở đai thấp và một số kiểu phụ như: rừng trên núi đá vôi, rừng ngập mặn, rừng ngập nước với đặc trưng là cây và nước ở khu Ao Éch,... cùng với đó là hệ sinh vật phong phú với 745 loài thực vật, trên 30 loài động vật đặc hữu tạo ra cảnh quan đa dạng, đặc sắc. Tài nguyên nhân văn ở Cát Bà ít phong phú hơn về số lượng và chủng loại nhưng độc đáo có giá trị lịch sử cao. Cát Bà có nhiều điểm đến đẹp, có giá trị và có sự mạo hiểm thích hợp với loại hình du lịch trekking như động Trung Trang, Hang Quân Y, động Đá Hoa, Ao Éch, làng Việt Hải,...

- Lặn biển: Ven bờ biển thuộc quần đảo Cát Bà có thêm san hô bao quanh. Cho đến nay, các nhà khoa học đã phát hiện 193 loài thuộc lớp san hô ở vùng biển Cát Bà. Cát Bà có hơn 10 điểm có thể đưa vào phục vụ du khách lặn biển.

Tuy nhiên, lặn biển ở Cát Bà chưa phổ biến, du khách lặn biển với thời gian ngắn, chưa khai thác hết được những tiềm năng, doanh thu không đáng kể.

- Leo núi: Có hàng chục điểm leo núi ở trên các đảo thuộc vịnh Lan Hạ, trên đất liền và xung quanh khu vực Cát Bà tạo ra điểm nhấn cho du lịch đảo Ngọc với những vách đá cheo leo như: Đảo Đầu Bê; Bến Bèo; Hòn Bút; Vân Bôi; Hang Cá; Vách đá Ba anh em. Phần lớn những du khách sử dụng dịch vụ này đều là người nước ngoài, có sức khỏe và thích mạo hiểm.

- Chèo thuyền Kayaking: Chèo thuyền kayak tham quan vịnh Lan Hạ là một sản phẩm du lịch biển. Việc lựa chọn thuyền kayak khám phá vịnh Lan Hạ sẽ mang lại những trải nghiệm mới mà tàu du lịch không thể có. Thuyền kayak có thể đưa người tham gia đến sát chân núi đá, đi qua những hòn đảo và hang nhỏ, chiêm ngưỡng những đảo đá vôi đẹp ở cự ly gần. Đây sẽ là trải nghiệm khám phá thú vị cho những vị khách ưa mạo hiểm.

- Đạp xe dã ngoại: Với con đường bao quanh Đồ Sơn sát bờ biển hay con đường xuyên đảo Cát Bà quanh co có nhiều đèo dốc, trên cung đường đi có những bãi biển hoang sơ, những hàng cây, những thảm cỏ,... Những điều này có thể thấy Cát Bà và Đồ Sơn đều có thể phát triển xe đạp dã ngoại tốt.

- Du thuyền thăm vịnh: Vịnh Lan Hạ được bao quanh bởi hơn 400 đảo lớn nhỏ, được phủ đầy thảm thực vật tạo nên một bức tranh thiên nhiên không lồ cuốn hút du khách khám phá. Du thuyền thăm vịnh có thể được thực hiện trong 1 hoặc 2- 3 ngày đêm.

- Dịch vụ thể thao trên nước như moto nước hay dù bay tại Đồ Sơn: đây là những môn thể thao mạo hiểm rất hấp dẫn trên biển, tạo ấn tượng khó quên và đang dần thu hút nhiều du khách.

- Dịch vụ câu cá, câu mực trên biển: Dịch vụ câu cá, câu mực đêm tại Đồ Sơn và Cát Bà chưa được tổ chức bài bản để trở thành một sản phẩm du lịch thu hút du khách. Cung cấp dịch vụ này thường do ngư dân tự tổ chức khi du khách có nhu cầu, do đó tính an toàn đối với du khách chưa được đảm bảo đặc biệt vào buổi tối, cơ quan quản lý Nhà nước không kiểm soát được.

- Sản phẩm du lịch như tắm biển, nghỉ dưỡng tại các bãi tắm chính Cụm bãi tắm Cát Cò, bãi tắm Đảo Khi, bãi biển Tùng Thu, bãi tắm khu I, II, III Đồ Sơn, khu du lịch Hòn Dấu, bể bơi tạo sóng nhân tạo lớn nhất Châu Á ở Đồ Sơn, kết hợp với thưởng thức văn hóa ẩm thực, du lịch tham quan các di tích lịch sử,

danh lam thắng cảnh; du lịch tham quan làng nghề, du lịch văn hóa - lễ hội; du lịch công vụ hội nghị, hội thảo, du lịch thể thao như đu bay, mô tô nước đã và đang cung ứng tại Cát Bà, Đồ Sơn nhằm đáp ứng nhu cầu của du khách.

Giai đoạn 2016-2020 có sự chuyển dịch rõ nét trong cơ cấu sản phẩm du lịch: Du lịch chơi golf đang phát triển mạnh tại Hải Phòng, thu hút lượng du khách tham gia thường xuyên và ổn định trong 4 mùa. Thành phố hiện có 3 sân golf đạt tiêu chuẩn, hoạt động có hiệu quả với hàng triệu lượt khách mỗi năm là sân golf Sông Giá, Đồ Sơn, Vũ Yên. Ngoài ra, các sân golf đang được triển khai đầu tư xây dựng như sân golf Sakura, An Lão; sân golf tại khu du lịch Đồi Rồng, Đồ Sơn góp phần đa dạng sản phẩm du lịch thành phố.

Cùng với đó, du lịch biển đảo Cát Bà có bước phát triển mới, hình thành sản phẩm du lịch du thuyền trên Vịnh Lan Hạ kết hợp với du lịch cộng đồng làng Việt Hải hình thành chuỗi sản phẩm hấp dẫn, thu hút khách du lịch.

❖ *Các hoạt động trình diễn, biểu diễn nghệ thuật*

Hiện nay Cát Bà và Đồ Sơn đều chưa phát triển các hoạt động trình diễn, biểu diễn nghệ thuật ngoài các buổi Lễ hội khai mạc đầu mỗi mùa du lịch, trong khi các khu du lịch biển khác như Quảng Ninh, Nha Trang..đều phát triển các hoạt động này.

❖ *Dịch vụ tham quan, nghỉ dưỡng, khám phá, tìm hiểu các giá trị về văn hóa*

Du khách đến với loại hình du lịch này thường có trình độ văn hóa nhất định, những người thích tìm hiểu đặc trưng văn hóa vùng miền...Đồ Sơn và Cát Bà có rất nhiều các điểm di tích để phát triển loại hình du lịch này mà có thể kể đến như:

Đảo Hòn Dấu: là một phần dãy núi đã tách khỏi bán đảo Đồ Sơn trôi dạt ra phía biển, trở thành cửa ngõ của Hải Phòng. Rừng ở đây còn vẹn nguyên cả ba tầng thực vật, nhiều gốc cây cổ thụ to lớn, điểm xuyết những cây thân thảo, thân bò, thân leo.

Biệt thự Bảo Đại là một công trình kiến trúc độc đáo hoà cùng cảnh quan thiên nhiên, núi non và biển cả tạo nên cảnh đẹp thu hút rất nhiều khách du lịch chiêm ngưỡng. Du khách tới đây tham quan có thể mặc triều phục, thưởng thức các loại bánh Huế, dự ngự thiện và mua đồ lưu niệm về biệt thự này.

Bến Nghiêng – Đồ Sơn hiện là bến đỗ của tàu ra thăm đảo Hòn Dấu. Nơi đây cũng là Cảng xuất phát của tàu du lịch đảo Cát Bà, vịnh Hạ Long, Móng Cái.

Ngày 15/5/1955, tại bến Nghiêng, chiếc tàu quân sự kiểu há mồm đợi sẵn đón đoàn quân thất trận, những lính Pháp cuối cùng rút khỏi Việt Nam. Từ đây, Hải Phòng và miền Bắc sạch bóng quân xâm lược và bến Nghiêng trở thành di tích minh chứng cho thắng lợi hoàn toàn sau 9 năm kháng chiến chống Pháp của quân và dân ta.

Tháp Tường Long – Đồ Sơn

Được xây dựng trên đỉnh Ngọc Sơn, ngọn tháp này đã từng được liệt vào hạng đại danh lam cùng với chùa Long Đọi (Duy Tiên – Nam Hà), chùa Một Cột, tháp Báo Thiên, chùa Thắng Nghiêm, Chân Giáo... (Hà Nội), tháp Chương Sơn (ý Yên – Nam Hà)... dưới triều nhà Lý (1010 – 1225). Cùng với di tích lịch sử văn hóa đình Ngọc, suối Rồng, tháp Tường Long tạo ra một quần thể du lịch sinh thái – lịch sử – văn hoá nổi tiếng của miền sóng, miền gió Đồ Sơn Hải Phòng..

Đền Bà Đẻ: Cửa hướng ra biển Đông, lưng tựa vào vách núi Độc là đền bà Đẻ thuộc phường Ngọc Hải, quận Đồ Sơn, Hải Phòng. Hàng năm, nhất là vào mùa xuân, du khách thập phương lại tấp nập về với đền Bà, người cầu tài, xin lộc

Đền Vạn Ngang là nơi di tích văn hóa tâm linh từ lâu đời , nơi danh lam thắng cảnh của non nước Đồ Sơn. Đền được xây dựng trên 100 năm do một người phụ nữ Việt đứng hưng công xây dựng để thờ Đức Thánh Trần cùng bộ tướng là các con trai, con rể, con gái Ngài. Sau ngày giải phóng, ở giữa gian chính vẫn còn bức đại tự ghi 4 chữ Trần triều hiển thánh.

Đền Trần (còn gọi là Đền thờ Đức Thánh Trần) dưới chân đỉnh Mẫu Sơn, lưng tựa núi, mặt hướng ra biển , thuộc khu núi Chẽ, Vạn Sơn, Đồ Sơn, Hải Phòng. Đền được lập từ thời vua Minh Mạng ngũ niên thờ Hưng Đạo Vương Trần Quốc Tuấn.

Đền Vạn Chài nằm ở cửa biển Vạn Thốc, khu I Đồ Sơn. Đền thờ Đại càn quốc Mẫu – Dương Thái Hậu người đó giúp cho vua Trần Anh Tông dẹp giặc ngoại xâm giành thắng lợi được triều Trần thế kỷ 13 tặng sắc phong “Đại càn quốc gia Nam Hải thánh mẫu thượng đẳng thần”.

Chùa Hang (Cốc Tự), có từ trước Công nguyên, nằm ở khu 1 thuộc phường Vạn Sơn, quận Đồ Sơn. Theo truyền ngôn, một nhà sư tên Bàn, người xứ Thiên Trúc theo thuyền đi truyền bá đạo Phật đã đến cư trú tại

Đền thờ Đức Nam Hải Đại Thần Vương, một nơi linh thiêng, sùng kính của người Đồ Sơn và dân đi biển quanh vùng.

Ngọn Hải Đăng Hòn Dấu là một trong số những ngọn đèn biển có lịch sử xây dựng lâu đời nhất nước ta. Đó là một tòa nhà hai tầng và chính giữa tòa nhà là tháp đèn. Cây đèn biển hơn trăm tuổi mệnh danh là mắt ngọc của tổ quốc lại là một nét nhìn mới lạ đối với khách du lịch.

Di chỉ Cái Bèo: thuộc thị trấn Cát Bà, nằm trên một bãi cát, rộng 18.000m², thoải dần ra bờ biển, cao hơn mặt nước biển trung bình 4m. Cái Bèo là một di chỉ có quy mô lớn, địa tầng dày, với tổ hợp di vật phong phú về loại hình, nhiều về số lượng, có niên đại thuộc thời đại đá mới ở Việt Nam.

Di tích nơi Bác Hồ về thăm làng cá: thuộc thị trấn Cát Bà. Đây là nơi Bác về thăm làng cá vào mùa xuân năm 1959. Khi đó, Bác đã nói chuyện với nhân dân trên đảo tại sân của Xí nghiệp đánh cá Cát Bà.

Di chỉ Cát Đồn: thuộc xã Xuân Đám, nằm ở khu bờ vịnh biển kín gió, cách trung tâm xã khoảng 2 km về phía Nam, có diện tích khoảng 1000m² (khoảng ½ số này nằm trong di chỉ thành cổ Xuân Đám). Trong các đợt điều tra và khai quật, đã phát hiện ở đây một số công cụ ghè đập bằng cuội, bàn mài, chày nghiền, hòn cuội có dấu lõm, mảnh tước cuội, mảnh vòng mài, một số mảnh gốm xốp mịn, cứng, có vân in vỏ sò. Theo đánh giá của các nhà khảo cổ, di chỉ Cát Đồn và Bãi Bền thuộc giai đoạn muộn của văn hóa Hạ Long.

Quần đảo Long Châu

Nằm cách Cát Bà 15km về phía Đông Nam, Long Châu là đảo lớn nhất trong số 22 hòn đảo trong Quần đảo Long Châu, với diện tích hơn 1km². Đảo gần như thuần đá và rất hiếm nước ngọt. Trong thời kỳ chiến tranh chống Mỹ, ngọn hải đăng trên đảo có ý nghĩa vô cùng quan trọng, đã dẫn đường cho các chuyến tàu từ nước ngoài vào viện trợ cho miền Bắc. Chính vì vậy mà ngọn hải đăng này đã bị máy bay Mỹ bắn phá, ném bom tổng cộng 248 lần.

❖ *Dịch vụ tổ chức sự kiện, hội nghị, hội thảo*

Đây là thế mạnh của Đồ Sơn: tại đây có rất nhiều trung tâm tổ chức sự kiện tổ chức các hội nghị của thành phố cũng như các tỉnh lân cận; có thể tổ

chức được các hội nghị quốc tế do thành phố đăng cai, hay các sự kiện hoạt động đối nội, đối ngoại của thành phố; đảm bảo chỗ ăn, nghỉ, họp cho các đoàn khách địa phương và quốc tế về làm việc tại thành phố.

❖ *Dịch vụ mua sắm*

Đồ Sơn và Cát Bà có rất nhiều quầy hàng bán đồ lưu niệm, bán hải sản phục vụ cả ngày và đêm với nhiều mặt hàng phong phú. Hấp dẫn nhất với du khách là hải sản khô và các vật dụng được làm từ vỏ ốc, san hô, sò ... Du khách có thể di chuyển bằng các phương tiện như xe khách, bus, taxi, xích lô, xe đạp đôi, xe điện để thực hiện hoạt động mua sắm.. Tuy nhiên, các trung tâm mua sắm hiện đại vẫn chưa xuất hiện tại đây, nên chưa khai thác được nhiều khả năng tiêu dùng và mua sắm của khách du lịch.

2.2.1.3. Thực trạng quản lý điểm đến

❖ *Quản lý chung*

Thành phố đã ban hành: Quyết định số 01/2020/QĐ-UBND về Quy chế quản lý hoạt động du lịch tại các khu, điểm du lịch trên địa bàn quận Đồ Sơn và Quyết định số 26/2020/QĐ-UBND ban hành Quy chế quản lý hoạt động du lịch trên các vịnh thuộc quần đảo Cát Bà, huyện Cát Hải, thành phố Hải Phòng về các vấn đề bao gồm quản lý hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch và các hoạt động khác có ảnh hưởng đến môi trường du lịch của hai khu du lịch này. Cụ thể, Quy chế quy định về: bảo vệ tài nguyên du lịch; bảo vệ môi trường; kinh doanh dịch vụ ăn uống và mua sắm; quy định về kinh doanh, sử dụng dịch vụ vui chơi giải trí và các dịch vụ liên quan khác; kinh doanh, khai thác dịch vụ cảng, bến thủy nội địa:

Các tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch có trách nhiệm thực hiện đầy đủ các quy định về bảo vệ môi trường và cam kết bảo vệ môi trường; đăng ký quy mô, nội dung, hình thức hoạt động dịch vụ với Cơ quan Quản lý chấp hành nghiêm các nội dung đã cam kết, chịu sự kiểm tra, giám sát của các cơ quan chức năng có liên quan. Cùng với người dân địa phương có trách nhiệm giữ gìn và bảo vệ môi trường du lịch, bảo tồn, tôn tạo, phát huy các giá trị của tài nguyên du lịch. Không xây dựng các công trình, dự án khi chưa được cơ quan có thẩm quyền cấp phép

Các hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch phải đảm bảo không xâm hại đến đa dạng sinh học, nhất là các hệ sinh thái rừng ngập mặn, bãi triều, rạn san hô, cỏ biển, hệ sinh thái hang động, thực vật tự nhiên; không làm ảnh hưởng đến môi trường cảnh quan của các di tích nói chung và di tích quốc gia đặc biệt nói riêng.

Không khai thác khoáng sản, nuôi trồng thủy sản trái phép; săn bắn, khai thác và mua bán các loài động, thực vật hoang dã

Thông tin công khai, minh bạch số lượng, chất lượng dịch vụ; niêm yết giá hoặc khung giá dịch vụ bằng VND tại các cơ sở kinh doanh và trên trang bán hàng dịch vụ trực tuyến nếu có. Cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch, lữ hành, ăn uống, vận tải hành khách, phải niêm yết giá phòng, giá dịch vụ, giá chương trình, thực đơn khác tại điểm dễ thấy ở khu vực lễ tân, nơi đón khách, quầy giao dịch, buồng phòng, phương tiện vận tải.

Có hòm thư góp ý, và các công cụ góp ý khác như hòm thư điện tử, số điện thoại đường dây nóng.

Thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ đã cam kết với khách du lịch, chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho khách du lịch theo quy định của pháp luật. Thực hiện Bộ Quy tắc ứng xử văn minh du lịch của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch

Có đầy đủ trang thiết bị, phương án đảm bảo an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản của khách du lịch; có trách nhiệm thông báo ngay cho cơ quan chức năng về tai nạn hoặc nguy hiểm, rủi ro có thể xảy ra đối với khách du lịch để có biện pháp giải quyết kịp thời và huy động lực lượng cứu hộ tham gia.

Chấp hành đầy đủ các quy định về công tác đảm bảo an ninh trật tự, an toàn xã hội

❖ *Môi trường tự nhiên và vệ sinh chung*

Thành phố ra nhiều quy định về bảo vệ tài nguyên du lịch tự nhiên ở 2 khu Du lịch Cát Bà và Đồ Sơn, khuyến khích các tổ chức, cá nhân trồng bổ sung cây xanh, thảm hoa, cây dây leo theo phương án quy hoạch được duyệt.

Đồng thời tuyên truyền và hướng dẫn pháp luật để người dân tuân thủ Luật bảo vệ môi trường, Luật Đa dạng sinh học, Luật Tài nguyên, môi trường biển và hải đảo, Luật Bảo vệ và phát triển rừng, Luật Du lịch..quản lý các hoạt động kinh doanh không xâm hại cảnh quan, khu vực đồi rừng, bãi triều, hệ thống cây xanh, diện tích cảnh quan công cộng tại các điểm du lịch. Yêu cầu các

tổ chức cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch phải cam kết và tuân thủ các quy định chung về bảo vệ môi trường, có phương án thu gom, xử lý rác thải, thoát nước thải, cùng người dân có trách nhiệm giữ gìn và bảo vệ môi trường du lịch, bảo tồn, tôn tạo và phát huy các giá trị của tài nguyên du lịch.

Đặc biệt, các doanh nghiệp muốn đầu tư, thực hiện các dự án phải thẩm định qua nhiều vòng, thậm chí có ý kiến của cộng đồng dân cư để tránh phá vỡ cảnh quan, hạn chế thấp nhất ảnh hưởng đến môi trường. Người dân Cát Bà và Đồ Sơn cũng luôn nêu cao tinh thần trách nhiệm trong phát triển du lịch bền vững.

Các nhà hàng, khách sạn tại 2 khu du lịch này đều xây dựng, lắp đặt hệ thống xử lý nước thải theo quy định và được cấp giấy phép xả thải ra môi trường.

❖ *Xử lý rác thải*

Thành phố cũng như chính quyền quận Đồ Sơn và huyện đảo Cát Hải rất tích cực quan tâm đến vấn đề xử lý rác thải giữ vệ sinh môi trường cho các khu du lịch biển. Tại Đồ Sơn, Xí nghiệp Quản lý môi trường, Công ty CP Công trình công cộng và dịch vụ du lịch Hải Phòng là những đơn vị được thành phố giao trách nhiệm xử lý rác thải, không để ứ đọng, gây ô nhiễm môi trường biển, không để rác tồn đọng qua đêm, gây mất mỹ quan đô thị, ảnh hưởng đến hình ảnh du lịch thành phố. Để việc thu gom nhanh gọn và chuyên nghiệp, quận Đồ Sơn tiếp tục nâng cấp, mở rộng lối lên xuống bãi biển để tăng hiệu quả hoạt động của các phương tiện cơ giới thu gom rác.

Tại Cát Bà, để bảo đảm môi trường trên các vịnh, Ban Quản lý các vịnh thuộc quần đảo Cát Bà bố trí gần 20 người thường xuyên làm công tác thu gom, vớt rác tại 3 khu vực vịnh (*Cát Bà, Bến Bèo, Lan Hạ*), các khu du lịch, khu trung tâm, luồng lạch giao thông chính, những nơi tập trung đông cơ sở nuôi trồng thủy sản và tăng cường thu gom rác vào các ngày nghỉ. Lượng rác thu gom bình quân trong mùa hè đạt khoảng 10m³/ngày. Không chỉ vậy, định kỳ 1 tuần/lần, các cán bộ, người lao động của Ban Quản lý Vịnh Cát Bà tập trung thu gom rác tại khu vực giáp ranh với vịnh Hạ Long như: Vạn Tà, Trà Báu, Gia Luận, đặc biệt chú trọng dọn rác các khu vực vịnh có lượng tàu lưu trú nghỉ đêm như: Trà Báu, Thoi Quý...

Bên cạnh đó, các địa phương cũng tổ chức các đợt ra quân làm sạch biển. Ban Quản lý các vịnh thuộc quần đảo Cát Bà phối hợp các CLB du lịch cộng

đồng tổ chức nhiều buổi ra quân làm sạch môi trường tại khu vực các bãi tắm trên vịnh Lan Hạ. Theo đó, Ban Quản lý vịnh Cát Bà và các CLB du lịch cộng đồng chia thành từng nhóm nhỏ, thường xuyên thu gom rác trên mặt biển, tại các bãi tắm trên vịnh. Đồng thời, tuyên truyền, kêu gọi các hộ dân sinh sống trên vịnh cam kết không xả rác ra môi trường, thường xuyên thu gom rác thải và làm sạch môi trường vịnh; tổ chức tốt phong trào “Ngày Chủ nhật xanh” hằng tháng, thu hút đông đảo người dân tham gia...

Ngoài ra, lực lượng kiểm tra liên ngành về trật tự đô thị, vệ sinh môi trường các cấp luôn tuyên truyền gắn với nhắc nhở, xử phạt, để nâng cao ý thức của người dân, du khách, thiết thực giữ gìn vệ sinh, môi trường khu du lịch.

❖ *Hệ thống nhà vệ sinh công cộng*

Hai khu du lịch Cát Bà và Đồ Sơn chưa đảm bảo được tiêu chí có nhà vệ sinh công cộng miễn phí, đạt tiêu chuẩn. Một số nhà vệ sinh công cộng đã xây dựng nhiều năm trở thành nơi bán hàng, cho thuê tắm trắng, quần áo bơi..

❖ *Môi trường xã hội*

Nhằm đảm bảo môi trường xã hội an toàn, tin cậy cho khách du lịch, chính quyền Thành phố, quận Đồ Sơn và huyện đảo Cát Bà nghiêm cấm và áp dụng nhiều biện pháp tuyên truyền, phát hiện, xử phạt các hành vi xả thải xuống sông, biển, trên bờ biển và những khu vực đang hoạt động kinh doanh du lịch, cấm sử dụng vỉa hè, lòng đường, bờ biển, bãi biển và các khu vực công cộng để tổ chức bán hàng và cung ứng dịch vụ khi chưa được phép, thả rong gia súc, gia cầm tại nơi tập trung đông khách du lịch, cấm bán hàng rong, bán hàng không đúng nơi quy định, ăn xin, các hành vi gây mất an ninh trật tự và các tệ nạn xã hội tại các khu vực công cộng, các điểm tham quan du lịch, di tích lịch sử văn hóa, tâm linh.

❖ *Tổ chức lực lượng an ninh, trật tự, đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch*

Chính quyền Thành phố, quận Đồ Sơn và huyện đảo Cát Bà đã quản lý chặt chẽ, đảm bảo an ninh trật tự cho các khu du lịch:

Yêu cầu các cơ sở lưu trú thực hiện đầy đủ chế độ đăng ký tạm trú, tạm vắng theo quy định; quản lý hộ tịch, hộ khẩu, hộ chiếu, visa với khách quốc tế

Phát hiện và ngăn chặn, xử lý các tệ nạn xã hội, các hành vi tàng trữ, buôn bán vận chuyển trái phép hàng hóa, chất cấm.

Đồng thời, bố trí lắp đặt bổ sung hệ thống camera an ninh tại trung tâm du lịch Cát Bà nhằm hỗ trợ công tác quản lý, chú trọng triển khai các biện pháp nghiệp vụ đấu tranh, xử lý, triệt phá nạn chèo kéo khách; đảm bảo cao nhất về an toàn thực phẩm... qua đó giữ vững và tạo sự lan tỏa về hình ảnh du lịch Cát Bà an toàn, thân thiện, nghĩa tình

❖ *Cơ sở vật chất kỹ thuật*

Tại huyện đảo Cát Hải nói chung và Cát Bà nói riêng đang thúc đẩy số hóa các du địa chỉ, điểm du lịch, triển khai bán vé tham quan vịnh, nghỉ đêm bằng điện tử, tạo điều kiện cho du khách đến với Cát Bà.

Hệ thống cơ sở vật chất hạ tầng của Đồ Sơn còn nhiều hạn chế, chưa đồng bộ đã ảnh hưởng đến việc đăng cai tổ chức các sự kiện và hoạt động du lịch lớn. Các cơ sở du lịch có quy mô lớn lại do các bộ, ngành quản lý và tổ chức khai thác nên tính chuyên nghiệp không cao, vẫn còn bao cấp trong thu hút khách và tổ chức hoạt động kinh doanh của các cơ sở trực thuộc gắn với các bộ, ngành. Đặc biệt, chưa có sự bình đẳng trong kinh doanh du lịch. Đây là vấn đề cần xử lý để du lịch Đồ Sơn chuyển mạnh sang kinh tế thị trường, nâng cao tính chuyên nghiệp, năng lực cạnh tranh của các hoạt động kinh doanh du lịch

2.2.1.4. Thực trạng cơ sở hạ tầng

❖ *Hệ thống đường giao thông*

Hệ thống giao thông thuận lợi với 5 phương thức vận tải (đường sắt, đường bộ, đường biển, đường thủy, hàng không); đường cao tốc Hà Nội - Hải Phòng, Hải Phòng - Hạ Long hiện đại nhất Việt Nam kết nối cảng biển khu vực Hải Phòng với cả nước; dự án đầu tư, xây dựng khách sạn cao cấp và khu vui chơi giải trí tại nội thành, đảo Vũ Yên, Hòn Dấu; Cảng hàng không quốc tế Cát Bi được mở rộng và đưa vào khai thác. Đây là sân bay quốc tế cấp 4E cho phép bất kỳ máy bay dân dụng nào trên thế giới cất hạ cánh, có thể vận chuyển 800 hành khách/giờ cao điểm; cảng cửa ngõ quốc tế Lạch Huyện là dự án lớn nhất từ trước đến nay tại miền Bắc dành cho khu vực cảng biển đang gấp rút đẩy nhanh tiến độ.

Thành phố Hải Phòng hiện nay có khoảng trên 985 đầu xe du lịch và 63 tàu chuyên chở khách du lịch. So với những năm trước, chất lượng và hình thức các phương tiện vận chuyển đã được cải thiện đáng kể, các trang thiết bị tương

đổi hiện đại, đồng bộ đảm bảo yêu cầu phục vụ khách du lịch trong nước và quốc tế

Thành phố hiện có 114 tàu du lịch, trong đó địa bàn Cát Bà có 102 tàu, Đồ Sơn có 12 tàu (tuyến Hải Phòng – Cát Bà gồm 14 tàu cao tốc kinh doanh vận chuyển khách, tuyến Bến Gót – Cái Viềng có 11 tàu) .Ngoài ra còn hệ thống vận tải hành khách kết nối với các tỉnh, thành phố trong cả nước và hơn 36 hãng taxi đang khai thác, hoạt động trên địa bàn thành phố. Hệ thống sân bay mở rộng thêm nhiều tuyến để phục vụ cho khách trong và ngoài nước. Có thể đánh giá về cơ bản vận chuyển phục vụ du lịch biển tại Đồ Sơn và Cát Bà đã đáp ứng được yêu cầu của du khách.

❖ *Đường giao thông nội bộ*

Giao thông tại Đồ Sơn và Cát Bà rất thuận tiện và an toàn. Tuyến đường Phạm Văn Đồng- “đường hoa phượng dài nhất Việt Nam” nổi trung tâm thành phố với khu du lịch Đồ Sơn luôn được đánh giá là tuyến đường đôi rộng, đẹp. Các tuyến đường ở khu 1, khu 2, khu 3 trong khu du lịch Đồ Sơn được đầu tư làm mới và đưa vào sử dụng tạo điều kiện thuận lợi để du khách đi lại và tổ chức các sự kiện đường phố như giải đua xe đạp, tiến tới là phố đi bộ hay carnaval. Đường dẫn từ khu 1 ra khu 2, đường ven biển khu 1, đường đôi Vạn Hoa, đường ven biển phía đông và đường ven biển phía tây của khu du lịch Đồ Sơn đưa vào khai thác nhiều năm nay và đang phát huy công năng sử dụng. Chính vì thế mà ở Đồ Sơn rất ít khi xảy ra tắc đường, kể cả vào mùa du lịch hè, ngày cao điểm vào dịp khai mạc liên hoan du lịch, ngày cuối tuần, ngày nghỉ lễ luôn đông người.

Giao thông tại Cát Bà cũng ngày càng thuận tiện khi thành phố hoàn thành xong Cầu Tân Vũ – Lạch Huyện, và tuyến cáp treo vượt biển Cát Hải – Phù Long nối từ Cát Hải sang đảo Cát Bà- đây vừa là sản phẩm du lịch, vừa là loại hình giao thông cao cấp, giúp giảm tải phà bến Gót, từng bước thực hiện mục tiêu đưa Cát Bà trở thành đảo du lịch sinh thái. Bên cạnh đó, tuyến đường xuyên đảo Cát Bà xuất phát từ bến phà Cái Viềng về trung tâm thị trấn Cát Bà với chiều dài 20km kéo dài dọc bờ biển dự kiến sẽ tiếp tục được cải tạo, nâng cấp để tuyến đường này rộng rãi, hiện đại, thuận tiện, phục vụ tốt hơn cho giao thông trên đảo. Huyện cũng đang phối hợp với các doanh nghiệp hoàn thiện thủ tục đầu tư xây dựng bến phà Cát Hải - Phù Long góp phần hóa giải nút thắt về giao thông. Bên cạnh hệ thống giao thông thì công viên, cây xanh, điện chiếu sáng tương đối đồng bộ trong cả 2 khu du lịch.

❖ *Hệ thống điện và cấp thoát nước:*

Đồ Sơn: Sử dụng hệ thống lưới điện quốc gia do Công ty điện lực Hải Phòng trực tiếp cấp. Chất lượng và dung lượng điện đảm bảo cung cấp ổn định 24h/ngày. Có trạm máy phát điện 2.000KVA để đảm bảo cung cấp điện ổn định cho từng khu du lịch.

Hệ thống cấp nước quản lý theo chất lượng ISO 9001:2000, nhiều tiến bộ kỹ thuật mới đã được áp dụng như: Hệ thống theo dõi điều hành từ xa mạng lưới cấp nước (Telemetry) quản lý áp lực và lưu lượng trên mạng lưới cấp nước, cũng như điều hành hoạt động của các nhà máy, sử dụng công nghệ GIS, Quản lý mạng lưới và khách hàng (CNMS), sử dụng hệ thống thông tin quản lý (MIS) để quản lý tình hình sản xuất kinh doanh tại các phòng, ban chuyên môn và các nhà máy nước....

Cát Bà: hệ thống điện 35 KV đang được thay thế bằng hệ thống đường dây 110 KV đảm bảo nguồn điện ổn định cho các dịch vụ du lịch trên đảo. Huyện đảo cũng xây dựng, hoàn thiện các hồ chứa nước mặt, khai thác có hiệu quả hệ thống nước ngầm và hệ thống lọc từ nước biển đủ công suất cung cấp cho 5 triệu du khách/năm.

2.2.1.5. Thực trạng sự tham gia của cộng đồng địa phương

Tỷ lệ lao động là người địa phương hoạt động trong những khu du lịch biển Hải Phòng gần như chiếm đa số. Sự tham gia tích cực của lao động địa phương trong các dịch vụ du lịch mang lại lợi thế cho du lịch biển Hải Phòng, tận dụng được nguồn lao động nhân rỗi, giá rẻ, đồng thời, du lịch làm nâng cao đời sống kinh tế của người dân địa phương.

Trước hết, người dân có được nguồn thu trực tiếp từ các dịch vụ cung cấp cho khách và những nguồn thu này đôi khi lớn hơn rất nhiều so với sản xuất nông nghiệp thuần túy. Tiếp đến là những lợi ích từ việc phát triển cơ sở hạ tầng. Ngoài ra, còn những lợi ích thiết thực khác như công ăn việc làm, giao lưu văn hoá và đặc biệt là ý thức xã hội về bảo tồn văn hoá được nâng cao. Việc người dân tự ý thức được nguồn lợi từ du lịch đem lại từ việc giữ nếp sống hàng ngày, giữ bản sắc văn hoá và giữ chữ tín với du khách là một yếu tố quan trọng tạo nên sự hấp dẫn của sản phẩm du lịch biển.

Lợi thế của người dân địa phương là nắm rõ về giao thông, địa chỉ các điểm du lịch, các nơi cung cấp dịch vụ ăn uống, giải trí, mua sắm cho khách hàng, họ thuộc từng góc ngách của rừng, núi, hang động nên họ trở thành những "hướng dẫn viên" vừa dẫn đường, vừa giới thiệu cho du khách những "bí ẩn" về các loài động, thực vật, cỏ cây, hoa lá...

Đặc biệt trong loại hình du lịch cộng đồng đang ngày càng được du khách ưa chuộng tại Cát Bà, khách du lịch tìm đến ngày càng đông. Người dân địa phương tự cung cấp các dịch vụ du lịch, làm hướng dẫn viên giới thiệu các địa danh, tài nguyên thiên nhiên cũng như giá trị văn hóa cộng đồng nơi đây, đồng thời đáp ứng dịch vụ cho thuê xe đạp, dịch vụ lưu trú, xe ôm...cho du khách

2.2.1.6. Thực trạng sự hài lòng của khách du lịch

Lượng khách du lịch đến với biển Hải Phòng (Đồ Sơn + Cát Bà) qua các năm:

Tiêu chí	Đơn vị tính	2016	2017	2018	2019	2020
Lượng khách du lịch biển	<i>nghìn lượt</i>	5031.9	5601.3	6551.3	8122.6	5582.3
Lượng khách đến Hải Phòng	<i>nghìn lượt</i>	5,964.5	6,707.1	7,804.2	9,078.2	7,515.5
Tỷ lệ so với năm trước	%	107.4	111.3	117.0	124.0	68.7
Tỷ trọng so với khách đến Hải Phòng	%	84.4	83.5	83.9	89.5	74.3

Nhìn vào bảng số liệu, các tiêu chí về lượng khách và doanh thu của du lịch biển Hải Phòng tăng đều qua các năm 2016-2019 cho thấy sự hài lòng của khách du lịch với dịch vụ du lịch biển của Hải Phòng không ngừng tăng lên. Có thể thấy, với những quyết sách đúng đắn mang tính quyết định trong giai đoạn này, du lịch Hải Phòng đã có sự bứt phá rõ nét, không chỉ hoàn thành, hoàn thành sớm các chỉ tiêu, nhiệm vụ mà còn đang tạo đà để du lịch thành phố cất cánh bay cao, bay xa trong những năm tới đây.

Năm 2020, dịch COVID-19 đã ảnh hưởng trực tiếp đến Du lịch Việt Nam, trong đó Hải Phòng là một trong những địa phương phải chịu nhiều tổn thất

nặng nề, nhất là ở ngành du lịch biển. Do vậy kết quả giảm cả ở số lượng khách du lịch và doanh thu dịch vụ nằm trong xu hướng chung của cả nước.

2.2.2. Kết quả và đóng góp của du lịch biển

Lượng khách du lịch đến với biển Hải Phòng (Đồ Sơn + Cát Bà) qua các năm

Tiêu chí	Đơn vị tính	2016	2017	2018	2019	2020
Lượng khách du lịch biển	nghìn lượt	5031.9	5601.3	6551.3	8122.6	5582.3
Lượng khách đến Hải Phòng	nghìn lượt	5,964.5	6,707.1	7,804.2	9,078.2	7,515.5
Tỷ lệ so với năm trước	%	107.4	111.3	117.0	124.0	68.7
Tỷ trọng so với khách đến Hải Phòng	%	84.4	83.5	83.9	89.5	74.3

Thống kê lượt khách và doanh thu du lịch biển Hải Phòng (Đồ Sơn + Cát Bà) qua các năm

Tiêu chí	Đơn vị tính	2016	2017	2018	2019	2020
Tổng lượt khách du lịch biển	nghìn lượt	5031.9	5601.3	6551.3	8122.6	5582.3
Khách quốc tế	nghìn lượt	712.7	774.7	859.1	997.3	470.4
Khách nội địa	nghìn lượt	4,319.2	4,826.6	5,692.2	7,125.3	5,111.9
Tỷ trọng lượt khách quốc tế	%	14.2	13.8	13.1	12.3	8.4
Tỷ trọng lượt khách nội địa	%	85.8	86.2	86.9	87.7	91.6
Doanh thu	tỷ đồng	1,657.95	1,862.36	2,244.39	3,025.56	2,079.33

Lượng khách và doanh thu : Năm 2017, 2018, 2019 doanh thu dịch vụ lưu trú, và lượng khách du lịch đều tăng cao hơn so với cùng kỳ năm trước đó. Trong năm 2018 thành phố đã tổ chức chuỗi các sự kiện quảng bá cho du lịch Hải Phòng cùng với việc cầu Tân Vũ-Lạch Huyện đi vào hoạt động giúp rút

ngắn thời gian di chuyển từ Hà Nội đến Hải Phòng đã tạo sức hút đối với lượng lớn khách du lịch trong và ngoài nước đến tham quan thành phố. Ngay từ đầu năm, du lịch về tâm linh đã được chú trọng phát triển, một số đền chùa như tháp Tường Long, chùa Hang, đền Tràng Kênh... đã thu hút một lượng lớn khách đến tham quan, du lịch, đặc biệt là khách du lịch tới đảo Cát Bà tăng đột biến trong các tháng mùa hè. Du lịch Hải Phòng năm 2018 có nhiều chuyên viên tích cực, cơ sở hạ tầng phục vụ khách du lịch như các dự án đầu tư, khách sạn cao cấp, khu vui chơi giải trí phát triển đa dạng, công tác quản lý nhà nước về du lịch được tăng cường. Bên cạnh đó là việc quảng bá tiềm năng du lịch của thành phố trên các phương tiện thông tin đại chúng, đẩy nhanh tiến độ các dự án khu vui chơi giải trí, xây dựng các sản phẩm du lịch đặc trưng, các cơ sở lưu trú và dịch vụ du lịch đẳng cấp cao để thu hút ngày càng đông hơn lượng khách du lịch đến với thành phố

Năm 2019, tổng lượng khách đến với du lịch biển Hải Phòng đạt hơn 8.1 triệu lượt, tăng 24% so với cùng kỳ năm 2018. Để kích cầu du lịch, các tour du lịch của các doanh nghiệp lữ hành giảm giá cộng với vé máy bay khuyến mại nhiều nên lượng khách du lịch đến thành phố tăng so năm 2018.

Năm 2020, du lịch biển Hải Phòng đón và phục vụ là 5.5 triệu khách du lịch. Doanh thu du lịch biển của Hải Phòng đạt hơn 2 nghìn tỷ đồng, giảm gần 9% so với năm 2019. Năm 2020, dịch COVID-19 đã ảnh hưởng trực tiếp đến Du lịch Việt Nam, trong đó Hải Phòng là một trong những địa phương phải chịu nhiều tổn thất nặng nề, nhất là ở ngành du lịch biển. Do vậy kết quả giảm cả ở số lượng khách du lịch và doanh thu dịch vụ nằm trong xu hướng chung của cả nước.

Nhằm chung tay đẩy lùi những tổn thất của dịch bệnh và góp phần vực dậy ngành Du lịch, Sở Du lịch Hải Phòng đã tổ chức tuyên truyền, giám sát công tác phòng, chống dịch bệnh COVID-19 đối với các cơ sở kinh doanh du lịch, yêu cầu các tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn Thành phố thực hiện tốt các biện pháp phòng, chống dịch theo hướng dẫn của các cơ quan chức năng, kịp thời thông tin đến các doanh nghiệp và khách du lịch về chủ trương tạm dừng các đường bay từ Hải Phòng đi và đến các vùng có dịch, yêu cầu các công ty lữ hành quốc tế tạm dừng tổ chức các tour du lịch đến từ vùng dịch và hạn chế đi đến vùng có dịch... Đặc biệt, công tác tuyên truyền quảng bá thương hiệu và điểm đến được Sở Du lịch Hải Phòng chú trọng thông qua việc

thường xuyên cập nhật các thông tin mới trên ấn phẩm du lịch của Hải Phòng; phối hợp với Đài Truyền hình Việt Nam, các cơ quan truyền thông ở Trung ương và của Thành phố... thực hiện các bài viết, video clip giới thiệu về các tour, tuyến và sản phẩm du lịch mới trên địa bàn Thành phố. Ngoài ra, một loạt các sự kiện, hội thảo, hội nghị nghiên cứu phát triển, xây dựng sản phẩm du lịch đã được tổ chức như Hội thảo nghiên cứu phát triển sản phẩm du lịch khu vực Đông Nam Thành phố (Đồ Sơn, Dương Kinh, Kiến Thụy); Thiết kế ấn phẩm Bộ Ảnh đẹp du lịch Hải Phòng; Cuộc thi “Checkin Hải Phòng – Thành phố tôi yêu” trên mạng xã hội... đã tạo ra điểm nhấn trong hoạt động du lịch 6 tháng đầu năm 2020.

2.2.3. Những hạn chế về chất lượng du lịch biển và nguyên nhân

Trong những năm qua du lịch biển của Hải Phòng đã đạt được những thành công đáng khích lệ, tích cực khai thác và phát huy các lợi thế, tiềm năng du lịch của thành phố. Tuy nhiên, du lịch biển tại Hải Phòng còn nhiều hạn chế:

- Kết quả thực hiện các chỉ tiêu về phát triển du lịch còn nhiều hạn chế, mức chi tiêu của khách du lịch thấp; thời gian lưu trú bình quân ngắn; doanh thu du lịch biển chưa tương xứng với tiềm năng lợi thế; Tỷ trọng lượng khách du lịch quốc tế trong tổng số khách du lịch nhỏ và có xu hướng giảm.

- Chưa có bước phát triển đột phá để khẳng định du lịch biển thực sự là ngành kinh tế mũi nhọn và đang có xu hướng tụt hậu so với các khu vực lân cận.

- Công tác xúc tiến quảng bá du lịch biển thời gian qua vẫn ở phạm vi hẹp, công nghệ chưa cao và chưa thường xuyên và sâu rộng, hình ảnh du lịch Hải Phòng chưa đến được các thị trường quốc tế.

- Đầu tư cơ sở hạ tầng cho du lịch biển còn dàn trải, manh mún, triển khai còn chậm, chưa đồng bộ.

- Công tác đào tạo nhân lực du lịch còn hạn chế, trình độ nhân lực làm du lịch còn thấp chưa thật sự đáp ứng yêu cầu.

- Tính liên kết du lịch của Hải Phòng với du lịch với các địa phương lân cận chưa đáp ứng yêu cầu phát triển...

- Các sản phẩm du lịch biển chưa phong phú, chưa tạo được những sản phẩm du lịch có chất lượng cao đạt chuẩn quốc tế, việc khai thác vẫn ở trong

phạm vi hẹp, công nghệ chưa cao, chưa có sự khác biệt, chưa thể hiện đặc thù văn hóa du lịch.

- Bộ máy quản lý gồm nhiều cơ quan có liên quan chéo, thiếu tập trung; Vi phạm của các cơ sở kinh doanh du lịch về giá, mất vệ sinh an toàn thực phẩm vẫn còn phổ biến; Quản lý về môi trường còn hạn chế, chưa triệt để; Hoạt động du lịch còn phân tán, chưa bài bản, nhất là các công trình hạ tầng du lịch; Chưa tạo lập được môi trường kinh doanh du lịch hấp dẫn...

TIÊU KẾT CHƯƠNG II

Trong chương này, tác giả đã đi sâu phân tích, đánh giá những nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng du lịch biển thành phố Hải Phòng bao gồm: Đặc điểm về lịch sử, vị trí địa lý, địa hình, khí hậu, đặc điểm kinh tế - xã hội, tình hình chính trị, các điều kiện an toàn với du khách và các chính sách phát triển du lịch biển thành phố, đồng thời, phân tích tiềm năng du lịch biển Hải Phòng. Qua phân tích các nhân tố trên, có thể đánh giá tiềm năng để phát triển ngành du lịch biển trên địa bàn thành phố là rất lớn, đòi hỏi việc nâng cao chất lượng du lịch phải càng được chú trọng nhằm đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ của tình hình mới.

Cũng trong chương này, khóa luận đã tập trung đi sâu phân tích, đánh giá làm rõ thực trạng chất lượng du lịch biển Hải Phòng (chủ yếu ở Đồ Sơn – Cát Bà) trong giai đoạn 2016 -2020. Tác giả tập trung nêu các dẫn chứng, số liệu cụ thể nhằm đánh giá những mặt mạnh – mặt yếu, nhưng việc đã làm được và những việc còn chưa làm được của du lịch biển Hải Phòng, đồng thời chỉ rõ nguyên nhân ảnh hưởng trực tiếp đến thực trạng chất lượng du lịch biển Hải Phòng trong thời gian qua. Căn cứ đánh giá thực trạng chất lượng du lịch biển trên địa bàn thành phố Hải Phòng, đồng thời vận dụng những kiến thức lý luận được khái quát, hệ thống hóa trong chương I, tác giả sẽ đề xuất một số giải pháp mang tính cơ bản góp phần nâng cao chất lượng du lịch biển Hải Phòng trong thời gian tới.

CHƯƠNG III: ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DU LỊCH BIỂN TẠI THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG GIAI ĐOẠN 2021-2025

3.1. MỤC TIÊU, ĐỊNH HƯỚNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG DU LỊCH BIỂN HẢI PHÒNG GIAI ĐOẠN 2021-2025

3.1.1. Những cơ hội, thách thức của du lịch biển Hải Phòng

3.1.1.1 Cơ hội

Trong thế kỷ XXI, tình hình thế giới sẽ có nhiều biến đổi sâu sắc với sự nhảy vọt chưa từng thấy về khoa học và công nghệ. Toàn cầu hóa là một xu hướng khách quan, ngày càng nhiều nước tham gia, hòa bình, hợp tác và phát triển là một xu thế lớn phản ánh nguyện vọng của mỗi quốc gia, mỗi người dân. Toàn cầu hóa, hội nhập sẽ tác động đến sự phát triển kinh tế nói chung và du lịch nói riêng của các quốc gia trên thế giới Trong bối cảnh đó, nhu cầu du lịch tăng mạnh, du lịch thế giới tăng nhanh với xu thế chuyển sang khu vực Châu Á – Thái Bình Dương, đặc biệt là khu vực Đông Nam Á. Đây thực sự là một cơ hội tốt tạo đà phát triển cho du lịch Việt Nam, trong đó có du lịch biển Hải Phòng.

- Chính sách đổi mới, mở cửa và hội nhập của Nhà nước đã tạo điều kiện thuận lợi cho kinh tế đối ngoại trong đó có du lịch phát triển. Nhà nước quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo sát sao sự nghiệp phát triển du lịch của đất nước. Du lịch được xác định là ngành kinh tế mũi nhọn trong thời kỳ công nghiệp hóa – hiện đại hóa đất nước.

- Việt Nam có chế độ chính trị ổn định an ninh đảm bảo, là điểm du lịch còn mới trên bản đồ du lịch thế giới với tiềm năng du lịch đa dạng và phong phú là điều kiện đặc biệt quan trọng cho du lịch phát triển.

- Hệ thống pháp luật ngày một hoàn thiện, luật du lịch đã được ban hành, nhiều văn bản liên quan đến du lịch được sửa đổi, bổ sung, tạo hành lang pháp lý cho du lịch phát triển. Kết cấu hạ tầng cơ sở, hạ tầng kinh tế, xã hội đã được Nhà nước quan tâm đầu tư mới hoặc nâng cấp tạo điều kiện khai thác các điểm du lịch, tăng khả năng giao lưu giữa các vùng, các quốc gia...

- Quan điểm phát triển và chiến lược phát triển kinh tế xã hội của thành phố đã nhấn mạnh tầm quan trọng của du lịch.

- Với vị trí thuận lợi, là cửa ngõ hàng hải cũng như hàng không của quốc gia, Hải Phòng có lợi thế lớn trong việc tiếp cận và phục vụ du khách nước ngoài cũng như trong nước.

3.1.1.2 Thách thức

Cạnh tranh du lịch trong khu vực và thế giới ngày càng gay gắt. Trong khi đó, khả năng cạnh tranh của du lịch Việt Nam nói chung, du lịch Hải Phòng nói riêng còn rất hạn chế. Trong phát triển du lịch toàn cầu, chúng ta cũng phải tính đến những biến đổi khôn lường của khủng hoảng tài chính, năng lượng, thiên tai, chiến tranh khủng bố, xung đột vũ trang, dân tộc, sắc tộc, tôn giáo.

- Du lịch Việt Nam/ du lịch Hải Phòng đang ở giai đoạn đầu của sự phát triển, điểm xuất phát quá thấp so với du lịch của một số nước trong khu vực, hoạt động du lịch còn chủ yếu dựa vào tự nhiên, chưa được tôn tạo thông qua bàn tay của con người. Kinh nghiệm quản lý, kinh doanh và trình độ nghiệp vụ của lực lượng lao động còn yếu và có nhiều bất cập, cơ sở hạ tầng kỹ thuật – vật chất cho du lịch còn yếu kém, thiếu đồng bộ.

- Tài nguyên du lịch và môi trường đang có sự suy giảm do khai thác, sử dụng thiếu hợp lý và những tác động của thiên tai ngày càng tăng, đặc biệt với những thành phố có đường bờ biển dài như Hải Phòng.

- Vốn đầu tư phát triển du lịch rất thiếu, trong khi đó đầu tư lại chưa đồng bộ, kém hiệu quả đang là thách thức không nhỏ đối với sự phát triển của ngành du lịch biển Hải Phòng

- Nhận thức xã hội về du lịch vẫn còn bất cập. Hệ thống các chính sách, quy định pháp luật liên quan đến phát triển du lịch chưa đầy đủ và đồng bộ.

3.1.3. Định hướng

3.1.2.1 Định hướng chung của du lịch Việt Nam

Quyết định số 147/QĐ-TTg về Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030 nêu rõ quan điểm của Chính phủ về phát triển du lịch Việt Nam như sau:

1. Phát triển du lịch thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, tạo động lực thúc đẩy sự phát triển các ngành và lĩnh vực khác, góp phần quan trọng hình thành cơ cấu kinh tế hiện đại.

2. Phát triển du lịch bền vững và bao trùm, trên nền tảng tăng trưởng xanh, tối đa hóa sự đóng góp của du lịch cho các mục tiêu phát triển bền vững của Liên Hợp Quốc; quản lý, sử dụng hiệu quả tài nguyên thiên nhiên, bảo vệ môi trường và đa dạng sinh học, chủ động thích ứng với biến đổi khí hậu, bảo đảm quốc phòng, an ninh.

3. Chú trọng phát triển du lịch văn hóa, gắn phát triển du lịch với bảo tồn, phát huy giá trị di sản và bản sắc văn hóa dân tộc.

4. Phát triển du lịch theo hướng chuyên nghiệp, chất lượng, hiệu quả; đẩy mạnh ứng dụng những thành tựu của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 và chú trọng phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao.

5. Phát triển đồng thời du lịch quốc tế và du lịch nội địa; đẩy mạnh xuất khẩu tại chỗ thông qua du lịch; tăng cường liên kết nhằm phát huy lợi thế tài nguyên tự nhiên và văn hóa; phát triển đa dạng sản phẩm du lịch, mở rộng thị trường và nâng cao năng lực cạnh tranh của du lịch Việt Nam.

Đối với Hải Phòng, ngày 24/1/2019, Ban Chấp hành Trung ương Đảng ban hành Nghị quyết số 45-NQ/TW ngày 24/1/2019 của Bộ Chính trị về xây dựng và phát triển thành phố Hải Phòng đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045. Trong nghị quyết này, Bộ Chính trị nêu mục tiêu cụ thể để Hải Phòng phấn đấu về du lịch đến năm 2025 thành phố Hải Phòng cơ bản hoàn thành sự nghiệp công nghiệp hoá, hiện đại hoá; đạt các tiêu chí đô thị loại I; trở thành thành phố công nghiệp theo hướng hiện đại; là trọng điểm kinh tế biển của cả nước, trung tâm dịch vụ logistics quốc gia, trung tâm đào tạo, nghiên cứu, ứng dụng và phát triển khoa học - công nghệ biển của cả nước, trung tâm nghề cá, dịch vụ hậu cần nghề cá và tìm kiếm cứu nạn khu vực phía Bắc; Cát Bà, Đồ Sơn cùng với Hạ Long trở thành trung tâm du lịch quốc tế.

Cụ thể về du lịch, Nghị quyết số 15/NQ-HĐND về Nhiệm vụ và giải pháp phát triển du lịch Hải Phòng giai đoạn 2017 -2020, định hướng đến năm 2030 đã quyết nghị: Xây dựng, phát triển du lịch Hải Phòng trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, chủ lực, bền vững, có tính chuyên nghiệp, có hệ thống cơ sở vật chất, kỹ thuật tương đối đồng bộ, hiện đại; sản phẩm du lịch có chất lượng cao, đa dạng, khác biệt, thân thiện với môi trường, có thương hiệu, có sức cạnh tranh trong

nước và quốc tế. Chú trọng phát triển du lịch biển, đảo theo chiều sâu, có chất lượng cao; mang đậm bản sắc về vùng đất, con người Hải Phòng.

** Phấn đấu đến năm 2025:*

Du lịch Hải Phòng cơ bản trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, phát triển bền vững; Vịnh Hạ Long - Quần đảo Cát Bà được UNESCO công nhận là Di sản thiên nhiên thế giới; Cát Bà trở thành khu du lịch quốc tế, Đồ Sơn trở thành khu du lịch quốc gia.

** Phấn đấu đến năm 2030:*

Hải Phòng trở thành trung tâm du lịch lớn của cả nước; khu du lịch Cát Bà, Đồ Sơn có khả năng cạnh tranh trong khu vực, quốc tế.

3.1.3.2 Định hướng nâng cao chất lượng du lịch biển

Du lịch biển là loại hình quan trọng nhất trong phát triển du lịch Hải Phòng, có khả năng thu hút nhiều khách du lịch trong và ngoài nước lưu trú dài ngày. Hình thành các khu nghỉ dưỡng ven biển quy mô lớn, chất lượng cao có khả năng cạnh tranh với các nước trong khu vực và thế giới. Hải Phòng xem đây là hướng đột phá để xây dựng du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn của thành phố.

3.1.2. Mục tiêu

3.1.2.1 Mục tiêu tổng quát

Mục tiêu của du lịch Việt Nam được nêu ra trong Quyết định số 147/QĐ-TTg về Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030 như sau:

Đến năm 2025 Việt Nam trở thành điểm đến hấp dẫn, phấn đấu thuộc nhóm ba quốc gia dẫn đầu về phát triển du lịch trong khu vực Đông Nam Á và 50 quốc gia có năng lực cạnh tranh du lịch hàng đầu thế giới, trong đó tất cả 14 tiêu chí năng lực cạnh tranh du lịch đều tăng, phù hợp với yêu cầu phát triển bền vững. - Tổng thu từ khách du lịch: Đạt 1.700 - 1.800 nghìn tỷ đồng (tương đương 77 - 80 tỷ USD), tăng trưởng bình quân 13 - 14%/năm; đóng góp trực tiếp vào GDP đạt 12 - 14%. - Tạo ra khoảng 5,5 - 6 triệu việc làm, trong đó có khoảng 2 triệu việc làm trực tiếp, tăng trưởng bình quân 12 - 14%/năm. - Về khách du lịch: Phấn đấu đón được ít nhất 35 triệu lượt khách quốc tế và 120

triệu lượt khách nội địa, duy trì tốc độ tăng trưởng bình quân về khách quốc tế từ 12 - 14%/năm và khách nội địa từ 6 - 7%/năm.

Đến năm 2030 Du lịch thực sự là ngành kinh tế mũi nhọn và phát triển bền vững. Việt Nam trở thành điểm đến đặc biệt hấp dẫn, thuộc nhóm 30 quốc gia có năng lực cạnh tranh du lịch hàng đầu thế giới, đáp ứng đầy đủ yêu cầu và mục tiêu phát triển bền vững. - Tổng thu từ khách du lịch: Đạt 3.100 - 3.200 nghìn tỷ đồng (tương đương 130 - 135 tỷ USD), tăng trưởng bình quân 11 - 12%/năm; đóng góp trực tiếp vào GDP đạt 15 - 17%. - Tạo ra khoảng 8,5 triệu việc làm, trong đó có khoảng 3 triệu việc làm trực tiếp, tăng trưởng bình quân 8 - 9%/năm. - Về khách du lịch: Phấn đấu đón được ít nhất 50 triệu lượt khách quốc tế và 160 triệu lượt khách nội địa; duy trì tốc độ tăng trưởng bình quân về khách quốc tế từ 8 - 10%/năm và khách nội địa từ 5 - 6%/năm.

Để đạt mục tiêu này, ngoài tận dụng tiềm năng, lợi thế sẵn có, Thành ủy, HĐND, UBND thành phố đã có nhiều chỉ đạo, ban hành Nghị quyết và triển khai thực hiện.

Nghị quyết Đại hội Đảng bộ Thành phố Hải Phòng xác định, phương hướng phát triển của thành phố là khơi dậy mọi tiềm năng, lợi thế, thu hút nguồn lực tập trung phát triển đột phá hạ tầng giao thông, đô thị, ba trụ cột kinh tế của thành phố được xác định: công nghiệp công nghệ cao, cảng biển - logistics, du lịch - thương mại theo tiến trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa thành phố đã được Nghị quyết 45-NQ/TW của Bộ Chính trị đề ra. Một trong những chỉ tiêu kinh tế thành phố cần đạt được vào năm 2025 là khách du lịch đạt 20 triệu lượt.

3.1.2.2 Mục tiêu cụ thể

Vừa qua, thành phố Hải Phòng đã phê duyệt nhiều Đề án, Kế hoạch nhằm thúc đẩy phát triển du lịch thành phố, trong đó phải kể đến kế hoạch số 85/KH-UBND triển khai thực hiện Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030 trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

Kế hoạch này đưa ra mục tiêu đến năm 2025, phấn đấu xây dựng phát triển khu du lịch Cát Bà, Đồ Sơn, Vũ Yên trở thành trung tâm du lịch quốc tế, Hải Phòng trở thành trung tâm du lịch lớn của cả nước, đón và phục vụ 20 triệu lượt khách du lịch, trong đó có 2,7 triệu lượt khách quốc tế. Đến năm 2030,

phần đầu đón và phục vụ 35 triệu lượt khách du lịch, trong đó có 5,8 triệu lượt khách quốc tế, tạo 23-25 nghìn việc làm trực tiếp trong lĩnh vực du lịch.

Ngoài ra, thành phố cũng đã phê duyệt Đề án “Phát triển du lịch nông thôn gắn với xây dựng nông thôn mới tại Hải Phòng giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030”. Đề án tập trung đánh giá tiềm năng và thực trạng phát triển du lịch nông thôn tại Hải Phòng; các quan điểm, mục tiêu phát triển du lịch nông thôn của Trung ương và thành phố; dự báo xu hướng, nhu cầu tiêu dùng sản phẩm du lịch. Từ đó đề xuất nhiệm vụ, giải pháp để phát triển du lịch nông thôn gắn với xây dựng nông thôn mới tại Hải Phòng.

Đề án nghiên cứu hiện trạng, tiềm năng phát triển du lịch tại các huyện Tiên Lãng, Vĩnh Bảo, An Lão, Thủy Nguyên, Kiến Thụy, An Dương từ năm 2016 đến nay và đề xuất giải pháp phát triển du lịch nông thôn Hải Phòng giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030.

Ngoài các sản phẩm du lịch, Hải Phòng đã chú trọng xây dựng hệ thống cơ sở hạ tầng để phục vụ phát triển kinh tế xã hội nói chung, du lịch nói riêng như phát triển Cảng hàng không quốc tế Cát Bi, xây dựng những cây cầu phục vụ giao thông thuận tiện trong khu vực nội đô và nối liền các địa phương khác. Giai đoạn 2015-2020, thành phố đã đưa vào sử dụng 5 khách sạn 5 sao. Giai đoạn 2021-2025 thành phố sẽ xây dựng và hoàn thành 6 khách sạn 5 sao khác./.

3.2. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DU LỊCH BIỂN HẢI PHÒNG GIAI ĐOẠN 2021-2025

3.2.1. Nâng cao nhận thức của xã hội về chất lượng dịch vụ du lịch

Tuyên truyền, giáo dục nâng cao nhận thức về vị trí, vai trò của ngành du lịch tới các cấp, ngành, các tổ chức xã hội và từng người dân, đặc biệt là cộng đồng dân cư sinh sống tại các khu, điểm du lịch.

Giáo dục, vận động cán bộ công chức, nhất là cán bộ công chức liên quan trực tiếp đến du khách, người dân và thế hệ trẻ tự giác, tích cực trau dồi kiến thức lịch sử, truyền thống văn hóa vùng đất, con người Hải Phòng; tham gia bảo tồn các giá trị văn hóa truyền thống, giữ gìn cảnh quan môi trường, an ninh trật tự; thực hiện nếp sống văn minh, tôn trọng pháp luật, ứng xử lịch sự, cởi mở, chân thành với khách du lịch; đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch bền vững.

3.2.2 Đầu tư cơ sở vật chất, xây dựng hạ tầng kỹ thuật đồng bộ tạo điều kiện thúc đẩy phát triển du lịch biển

Đầu tư ngân sách nhà nước phát triển kết cấu hạ tầng giao thông nhằm khai thác hiệu quả lợi thế vận chuyển khách du lịch của Cảng hàng không quốc tế Cát Bi và Cảng cửa ngõ quốc tế Hải Phòng tại Lạch Huyện. Cải tạo hệ thống đường thủy, nâng cấp các bến thủy nội địa, các điểm neo đậu tàu qua đêm trên biển phục vụ du lịch theo quy hoạch, nhất là trọng điểm du lịch Cát Bà. Đầu tư xây dựng bãi đỗ xe du lịch hiện đại trong thành phố và các trọng điểm du lịch tại đảo Cát Bà, Cát Hải và Đồ Sơn. Xây dựng cầu tàu du lịch quốc tế tại Cảng cửa ngõ quốc tế Hải Phòng tại Lạch Huyện, tạo điều kiện phát triển tàu, thuyền du lịch văn minh, sạch đẹp, an toàn. Xây dựng một số đường, phố đi bộ, vườn hoa đặc sắc gắn với biểu trưng hoa của thành phố “Hoa Phượng Đỏ” để thu hút khách tham quan.

Ưu tiên xây dựng và đưa vào sử dụng hệ thống xử lý nước thải tại 02 trọng điểm du lịch Cát Bà và Đồ Sơn. Thu hút các dự án đầu tư phát triển hạ tầng phục vụ khách du lịch tại các khu, điểm du lịch.

Phát triển hệ thống hạ tầng viễn thông, công nghệ thông tin, ứng dụng thương mại điện tử trong việc hỗ trợ khách đặt các dịch vụ. Cung cấp mạng wifi miễn phí tại trung tâm thành phố, khu du lịch Cát Bà, khu du lịch Đồ Sơn và một số điểm tham quan, du lịch khác. Đặt các biển chỉ dẫn du khách tới sân bay, bến cảng, các khu, điểm du lịch trên các tuyến đường, các cửa ô thành phố.

a) Phát triển nhanh kết cấu hạ tầng hiện đại, đồng bộ; tập trung nguồn lực đầu tư hạ tầng giao thông tại các cụm du lịch, khu vực động lực phát triển du lịch, khu du lịch quốc gia và khu vực có tiềm năng du lịch; nâng cao khả năng kết nối giao thông tới khu du lịch, điểm du lịch; đầu tư điểm dừng, nghỉ trên các tuyến đường bộ.

b) Nâng cấp, mở rộng, đẩy nhanh xây dựng mới các cảng hàng không; xây dựng cảng biển, cảng thủy nội địa chuyên dụng cho khách du lịch; cải thiện nhanh hạ tầng, chất lượng dịch vụ đường sắt để phát triển du lịch.

c) Đổi mới, hoàn thiện hệ thống hạ tầng công nghệ thông tin, đẩy nhanh thực hiện quá trình chuyển đổi số trong ngành du lịch; số hóa các thông tin, tài

liệu về điểm đến, xây dựng các kho nội dung số, hướng tới hình thành và phát triển hệ sinh thái du lịch thông minh.

d) Thu hút nguồn lực xã hội, nhà đầu tư có công nghệ hiện đại, thân thiện với môi trường để đầu tư xây dựng cơ sở vật chất kỹ thuật ngành du lịch, đặc biệt là cơ sở lưu trú, cơ sở vui chơi giải trí, khu nghỉ dưỡng phức hợp cao cấp, phù hợp với nhu cầu và xu hướng du lịch mới.

đ) Tập trung đầu tư, hình thành trung tâm tổ chức hội nghị, triển lãm, mua sắm, thể thao, giải trí quy mô lớn, hiện đại tại khu vực động lực phát triển du lịch

3.2.3 Tăng cường thu hút vốn đầu tư cho phát triển du lịch biển

Thu hút đầu tư phát triển du lịch bằng đa dạng nguồn vốn xã hội. Thực hiện tốt các chính sách ưu đãi đầu tư của Nhà nước. Tiếp tục cải cách hành chính, hoàn chỉnh cơ chế, thủ tục quản lý đầu tư, tạo thông thoáng, bình đẳng, giải quyết nhanh chóng, thuận lợi các thủ tục về đầu tư phát triển du lịch và phát triển các dịch vụ hỗ trợ nhà đầu tư và hoạt động kinh doanh du lịch trên địa bàn thành phố.

3.2.4 Phát triển sản phẩm du lịch biển chất lượng cao, gắn với xây dựng thương hiệu du lịch Hải Phòng

Thu hút đầu tư phát triển mạnh các loại hình du lịch biển, coi đây là loại hình chủ đạo dẫn dắt, phát triển loại hình du lịch khác: du lịch sinh thái, tâm linh, cộng đồng, giải trí, nghỉ dưỡng cao cấp... Tập trung xây dựng sản phẩm du lịch hoàn chỉnh, sớm đưa vào phục vụ, kéo dài thời gian lưu trú. Phát triển các sản phẩm du lịch mới, chất lượng cao, thân thiện với môi trường. Chuẩn hóa và bổ sung một số lễ hội định kỳ, có sức hấp dẫn cao tạo sản phẩm du lịch độc đáo, góp phần tạo dựng hình ảnh du lịch thành phố.

Xây dựng Đề án đẩy mạnh khai thác hiệu quả, làm mới chương trình, tuyến du lịch, kết nối với các dự án du lịch mới được đầu tư; Đề án nhận diện, quản lý và phát triển thương hiệu du lịch Hải Phòng theo hướng chuyên nghiệp, đồng bộ, có sức cạnh tranh cao.

Khai thác và phát triển các sản phẩm nông sản, thủy hải sản, đồ lưu niệm mang đậm bản sắc đặc trưng của vùng đất, con người Hải Phòng, phục vụ nhu cầu mua sắm, thưởng thức ẩm thực của khách du lịch (ưu tiên các sản phẩm thân thiện với môi trường và an toàn).

Khuyến khích, tạo điều kiện thuận lợi để các nhà đầu tư chiến lược như: Tập đoàn Vingroup, Tập đoàn Mặt Trời (Sun Group), Công ty Cổ phần Him Lam, Tập đoàn FLC,... đầu tư các dự án phát triển sản phẩm du lịch tại khu vực Cát Bà, Đồ Sơn, đặc biệt là các dự án về cơ sở lưu trú khách sạn cao cấp, có thương hiệu quốc gia, quốc tế; đầu tư các trung tâm thương mại hiện đại, khu vui chơi giải trí, một số tổ hợp cơ sở dịch vụ y tế, giáo dục chất lượng cao nhằm tạo ra các sản phẩm du lịch hấp dẫn, đủ sức cạnh tranh trong khu vực và quốc tế.

Chú trọng mở thêm các tuyến bay nội sân bay Cát Bi với các sân bay ở các địa phương du lịch trong và ngoài nước.

Tập trung phát triển sản phẩm du lịch có chất lượng, đa dạng, khác biệt, có giá trị gia tăng cao và tăng trải nghiệm cho khách du lịch dựa trên lợi thế về tài nguyên của từng vùng, địa phương, phù hợp với nhu cầu thị trường và nâng cao khả năng cạnh tranh của du lịch Việt Nam. - Phát triển mạnh các sản phẩm du lịch chủ đạo, có lợi thế của du lịch Việt Nam gắn với các khu vực động lực phát triển du lịch: + Ưu tiên phát triển sản phẩm du lịch nghỉ dưỡng biển, đảo và du lịch thể thao, giải trí biển phù hợp định hướng Chiến lược phát triển bền vững kinh tế biển Việt Nam. Tập trung nguồn lực đầu tư phát triển một số cụm du lịch, trung tâm nghỉ dưỡng biển cao cấp, có thương hiệu mạnh trên thị trường du lịch quốc tế. + Chú trọng phát triển sản phẩm du lịch văn hóa, gắn với bảo tồn và phát huy giá trị các di sản văn hóa, lịch sử, truyền thống của dân tộc; tập trung khai thác thế mạnh ẩm thực đa dạng, đặc sắc của các vùng, miền để hình thành sản phẩm du lịch độc đáo, khác biệt, có lợi thế cạnh tranh, góp phần tạo dựng thương hiệu nổi bật của du lịch Việt Nam. + Đẩy mạnh phát triển du lịch cộng đồng, du lịch nông nghiệp và nông thôn, du lịch sinh thái, du lịch thể thao mạo hiểm.

3.2.5 Đào tạo, phát triển nguồn nhân lực du lịch

Tiếp tục đào tạo nâng cao trình độ, kỹ năng, nghiệp vụ cho lực lượng phục vụ trong ngành chuyên nghiệp hơn để nâng cao chất lượng dịch vụ và tập

huấn các kiến thức về du lịch cho cộng đồng dân cư nơi phát triển du lịch. Cụ thể:

- Tập trung đào tạo nâng cao chất lượng đội ngũ lao động trong lĩnh vực du lịch với 04 nhóm đối tượng: Cán bộ quản lý nhà nước về du lịch các cấp; lãnh đạo, quản lý doanh nghiệp du lịch; hướng dẫn viên du lịch và nhóm cộng đồng dân cư tham gia hoạt động du lịch.

- Hướng đào tạo phù hợp với trình độ chuyên môn, vị trí của từng bộ phận.

- Chương trình đào tạo: Theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam gắn với nhu cầu thực tiễn tại cơ sở và tình hình phát triển du lịch đặc thù của địa phương.

- Hình thức đào tạo: Kết hợp nhiều hình thức đào tạo, trong đó ưu tiên đào tạo tại chỗ, tạo nguồn nhân lực có chất lượng, hoạt động ổn định, hiệu quả.

Liên kết, hợp tác quốc tế về đào tạo và phát triển nguồn nhân lực theo đặt hàng của các doanh nghiệp; khuyến khích tự đào tạo và thu hút nhân tài theo nhu cầu của doanh nghiệp.

Đầu tư nâng cấp các cơ sở đào tạo và có chính sách ưu đãi, khuyến khích đội ngũ giáo viên, chuyên gia giảng dạy trong và ngoài nước tham gia tích cực vào công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch Hải Phòng.

Phát triển nguồn nhân lực du lịch theo cơ cấu hợp lý, bảo đảm số lượng, chất lượng, cân đối về cơ cấu ngành nghề và trình độ đào tạo, đáp ứng yêu cầu cạnh tranh, hội nhập; có chính sách khuyến khích thúc đẩy phát triển nguồn nhân lực và thị trường lao động toàn diện, nâng cao chất lượng nhân lực du lịch cả về quản lý nhà nước, quản trị doanh nghiệp và kỹ năng nghề du lịch, chú trọng đào tạo nhân lực quản lý cấp cao và lao động lành nghề.

Đa dạng các hình thức đào tạo; đẩy mạnh xã hội hóa, khuyến khích doanh nghiệp tham gia đào tạo nhân lực du lịch; chú trọng đào tạo kỹ năng nghề và kỹ năng mềm cho lực lượng lao động trực tiếp phục vụ du lịch, đặc biệt là đội ngũ hướng dẫn viên, thuyết minh viên du lịch tại điểm; tổ chức đào tạo, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng cho cộng đồng dân cư tham gia kinh doanh du lịch và góp phần quảng bá điểm đến, hình ảnh du lịch của địa phương.

Tăng cường năng lực các cơ sở đào tạo, trường đào tạo nghề du lịch chất lượng cao tại các khu vực động lực phát triển du lịch.

Khuyến khích hình thành đội ngũ tình nguyện viên hướng dẫn, hỗ trợ khách du lịch.

3.2.6 Nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước, công tác phối hợp phát triển du lịch

Nâng cao năng lực quản lý nhà nước về du lịch; bổ sung nhân sự chuyên trách du lịch tại Phòng Văn hóa Thông tin, xây dựng Trung tâm hỗ trợ du khách; xây dựng Quỹ hỗ trợ phát triển du lịch phù hợp với định hướng phát triển của thành phố; xây dựng, hoàn thiện các quy định phân công, phân cấp quản lý nhà nước đối với hoạt động du lịch.

Phối hợp hiệu quả giữa các cấp, ngành, địa phương trong việc đảm bảo an ninh, an toàn, vệ sinh môi trường trong hoạt động du lịch, xây dựng môi trường du lịch lành mạnh, thân thiện, văn minh. Phát huy tốt vai trò, trách nhiệm của Ban Chỉ đạo phát triển du lịch thành phố; hiệu quả hoạt động của Trung tâm Xúc tiến, Đầu tư, Thương mại, Du lịch; Hiệp hội Du lịch và các tổ chức xã hội - nghề nghiệp chung tay vì sự phát triển du lịch thành phố.

Triển khai Đề án đảm bảo an ninh, an toàn trong hoạt động du lịch, xây dựng môi trường du lịch lành mạnh, thân thiện, văn minh. Đảm bảo công tác vệ sinh môi trường, an toàn vệ sinh thực phẩm, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của du khách... Mở rộng các điểm cung cấp thông tin, hướng dẫn và hỗ trợ khách du lịch. Triển khai đồng bộ, sâu rộng Bộ quy tắc ứng xử văn minh du lịch, góp phần xây dựng môi trường du lịch an ninh, an toàn, thân thiện, văn minh.

Bảo vệ môi trường tại các khu, điểm du lịch; tổ chức thu gom rác thải trên biển, đảo. Khuyến khích phát triển các loại hình giao thông thân thiện với môi trường tại các khu du lịch.

3.2.7 Xúc tiến, quảng bá và phát triển thị trường du lịch biển

Khai thác và phát triển các thị trường mục tiêu, cụ thể: khách du lịch nội địa (Hà Nội và các tỉnh, thành khu vực phía Nam; các tỉnh, thành phố có đường bay thẳng tới Hải Phòng); khách du lịch quốc tế (các nước Đông Bắc Á, Nga, Pháp, Anh...). Mở rộng và chú trọng việc liên kết vùng, nhất là đối với 02 trọng điểm du lịch quốc gia Hà Nội, Quảng Ninh.

Xây dựng, đổi mới các công cụ và phương thức quảng bá du lịch theo hướng tiếp cận các công nghệ, kỹ thuật số hiện đại. Xây dựng cổng thông tin du lịch đa ngôn ngữ, phần mềm ứng dụng trên thiết bị di động giới thiệu quảng bá về văn hóa, con người, danh lam thắng cảnh, các điểm, dịch vụ du lịch Hải Phòng. Chú trọng đến chất lượng các hình thức quảng bá như ấn phẩm, tác phẩm, phóng sự, ký sự...

Tổ chức các chương trình xúc tiến du lịch gắn với các sự kiện văn hóa, lễ hội, thể dục thể thao, hội chợ, hội nghị, hội thảo.

Tổ chức các đoàn khảo sát để tăng cường việc kết nối các chương trình đưa khách về tham quan du lịch Hải Phòng và quảng bá hình ảnh điểm đến. Đồng thời, tổ chức đoàn xúc tiến du lịch và học tập kinh nghiệm xây dựng mô hình phát triển du lịch trong và ngoài nước.

Thường xuyên điều tra, nghiên cứu thị trường, nhu cầu và thị hiếu của khách du lịch; xây dựng cơ sở dữ liệu thị trường khách du lịch. b) Phát triển đa dạng thị trường khách du lịch quốc tế - Tiếp tục thu hút khách, mở rộng thị trường có khả năng tăng trưởng nhanh, có nguồn khách lớn, có mức chi tiêu cao và lưu trú dài ngày. 5 - Tập trung thu hút khách du lịch từ các thị trường: Đông Bắc Á, Đông Nam Á, Châu Úc, Bắc Mỹ, Tây Âu, Bắc Âu, Đông Âu và Liên bang Nga. - Quan tâm phát triển các thị trường mới, có tiềm năng: Trung Đông, Nam Âu, Nam Mỹ, Nam Á (Ấn Độ); mở rộng phát triển các thị trường tiềm năng, có lượng khách du lịch ra nước ngoài hàng năm tăng nhanh. c) Phát triển mạnh thị trường khách du lịch nội địa - Quan tâm, tạo thuận lợi cho các tầng lớp nhân dân tham quan, du lịch, nghỉ dưỡng trong nước; thúc đẩy thị trường khách đi du lịch kết hợp với giáo dục truyền thống, tìm hiểu văn hóa, lịch sử và sinh thái. - Thường xuyên nghiên cứu, nắm bắt xu hướng thị trường để đáp ứng kịp thời nhu cầu và thị hiếu mới của khách du lịch nội địa. - Đẩy mạnh phát triển thị trường khách du lịch nghỉ dưỡng, du lịch cuối tuần gắn với chăm sóc sức khỏe, giáo dục, tìm hiểu văn hóa lịch sử, trải nghiệm văn hoá dân tộc, tăng cường giao lưu văn hóa giữa các vùng, miền. - Định hướng lại thị trường khách du lịch lễ hội, văn hóa tâm linh theo hướng kết hợp hài hòa với các mục đích khác nhằm khắc phục tính thời vụ.

Đẩy mạnh xúc tiến, quảng bá du lịch - Đổi mới phương thức, công cụ, nội dung, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số trong xúc tiến, quảng bá du lịch, bảo đảm thực hiện thống nhất, chuyên nghiệp, hiệu quả; phát huy sức mạnh của

truyền thông và tăng cường quảng bá trên mạng xã hội. - Chú trọng huy động nguồn lực xã hội, kết hợp nguồn lực nhà nước trong xúc tiến, quảng bá du lịch. - Phát huy vai trò cơ quan đại diện Việt Nam và cộng đồng người Việt Nam ở nước ngoài trong xúc tiến, quảng bá du lịch; mở văn phòng xúc tiến du lịch Việt Nam tại một số thị trường trọng điểm. b) Xây dựng thương hiệu du lịch - Tập trung xây dựng, phát triển thương hiệu du lịch quốc gia trên cơ sở phát triển thương hiệu du lịch vùng, địa phương, doanh nghiệp và thương hiệu sản phẩm du lịch. - Tăng cường sự phối hợp giữa các cấp, các ngành trong việc xây dựng và phát triển thương hiệu du lịch để đảm bảo tính thống nhất. c) Hợp tác và hội nhập quốc tế - Tích cực, chủ động hợp tác song phương và đa phương về du lịch; ưu tiên hợp tác, liên kết khu vực để phát triển sản phẩm, quảng bá điểm đến chung; thực hiện hiệu quả Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau trong ASEAN về nghề du lịch. - Đẩy mạnh hợp tác với các quốc gia và tổ chức quốc tế để trao đổi kinh nghiệm, tranh thủ hỗ trợ kỹ thuật, thu hút đầu tư, đào tạo nhân lực du lịch.

3.2.8 Xây dựng cơ chế, chính sách hỗ trợ phát triển du lịch

Khẩn trương xây dựng các cơ chế, chính sách hỗ trợ phát triển du lịch Hải Phòng, bao gồm:

- Cơ chế, chính sách thu hút đầu tư, phát triển kết cấu hạ tầng và cơ sở vật chất kỹ thuật ngành du lịch (hỗ trợ về đất đai; hỗ trợ lãi suất vay để đầu tư lĩnh vực du lịch; hỗ trợ phát triển kết cấu hạ tầng và nâng cao năng lực tiếp cận điểm đến; hỗ trợ đầu tư xây dựng nhà hàng đạt chuẩn phục vụ du lịch).

- Cơ chế, chính sách khuyến khích, ưu đãi thu hút phát triển sản phẩm du lịch, bao gồm phát triển sản phẩm du lịch đặc thù; các sản phẩm, dịch vụ hỗ trợ và sản phẩm du lịch tại các vùng xa thành phố (hỗ trợ nâng cao chất lượng và quản lý sản phẩm, dịch vụ du lịch; hỗ trợ phát triển du lịch cộng đồng).

- Cơ chế, chính sách hỗ trợ, nghiên cứu phát triển thị trường, tăng cường xúc tiến, quảng bá, hợp tác về du lịch (hỗ trợ hoạt động lữ hành, phát triển thị trường khách du lịch; hỗ trợ quảng bá xúc tiến và phát triển thị trường du lịch).

- Cơ chế, chính sách đào tạo và phát triển nguồn nhân lực phục vụ du lịch.

Quản lý nhà nước về du lịch a) Nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước về du lịch - Hoàn thiện hệ thống pháp luật, tiêu chuẩn, quy chuẩn quốc gia về du lịch. - Tiếp tục kiện toàn bộ máy quản lý nhà nước về du lịch từ trung

ương đến địa phương, bảo đảm đồng bộ, hiệu lực, hiệu quả, đáp ứng yêu cầu phát triển ngành kinh tế mũi nhọn. - Đổi mới hoạt động phối hợp liên ngành, liên vùng về du lịch, nâng cao hiệu quả hoạt động của Ban Chỉ đạo Nhà nước về Du lịch và Ban Chỉ đạo phát triển du lịch cấp tỉnh; từng bước hình thành cơ chế điều phối phát triển du lịch theo vùng đáp ứng yêu cầu liên kết phát triển du lịch. - Nâng cao vai trò, trách nhiệm của chính quyền địa phương các cấp trong việc xây dựng nếp sống văn minh, bảo đảm vệ sinh, môi trường, vệ sinh an toàn thực phẩm, an ninh, an toàn cho khách du lịch; tạo dựng môi trường du lịch văn minh, thân thiện. - Tăng cường kiểm tra, kiểm soát chất lượng dịch vụ và quản lý điểm đến; tuyên truyền, phổ biến pháp luật về du lịch. b) Bảo vệ môi trường, thích ứng với biến đổi khí hậu và phòng chống thiên tai - Tuyên truyền nâng cao nhận thức và thực thi mạnh mẽ các biện pháp bảo vệ tài nguyên, môi trường, bảo tồn đa dạng sinh học. 8 - Nâng cao năng lực kiểm soát ô nhiễm, bảo đảm ngăn chặn, giảm thiểu và xử lý hiệu quả các nguồn gây ô nhiễm từ hoạt động du lịch. - Chú trọng công tác dự báo, cảnh báo, chủ động phòng tránh và giảm nhẹ thiệt hại thiên tai, thích ứng với biến đổi khí hậu trong xây dựng, vận hành cơ sở dịch vụ du lịch. - Khuyến khích các cơ sở dịch vụ du lịch sử dụng năng lượng sạch, năng lượng tái tạo, sản phẩm tái chế, tái sử dụng, ứng dụng công nghệ sạch để hạn chế ô nhiễm môi trường và giảm thiểu phát thải khí nhà kính.

3.2.9 Bảo vệ tài nguyên, môi trường du lịch biển

Thực hiện tốt việc quy hoạch và đầu tư quần thể du lịch nghỉ dưỡng sinh thái cao cấp, vui chơi giải trí có nhiều loại hình, khu chức năng, vui chơi, giải trí, nghỉ dưỡng hiện đại được liên kết, khai thác đồng bộ, bền vững tại Đồ Sơn và Cát Bà như: thủy cung, khách sạn cao cấp 6 sao, hệ thống sân golf và các khu vui chơi, giải trí liên hoàn...theo đúng quy hoạch được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt.

Đối với Cát Bà, xây dựng Quy chế quản lý giao thông trên đảo với mục đích không sử dụng các phương tiện giao thông có động cơ đốt trong hoạt động, chỉ sử dụng cáp treo và các loại xe điện làm phương tiện giao thông chủ yếu trên đảo để đưa đón khách du lịch. UBND thành phố thỏa thuận với nhà đầu tư xây dựng phương án cụ thể để thực hiện việc miễn phí sử dụng phương tiện giao thông đối với người dân sinh sống trên đảo.

Thực hiện tốt cơ chế quản lý quy hoạch, quản trị đầu tư, khai thác, kinh doanh các dịch vụ du lịch nhằm bảo đảm không phá vỡ quy hoạch và khai thác đồng bộ, hiệu quả.

3.2.10 Ứng dụng khoa học, công nghệ

- Đẩy nhanh việc chuyển đổi số trong ngành du lịch; phát triển du lịch thông minh; xúc tiến, quảng bá, xây dựng thương hiệu; quản lý khách du lịch 7 và hoạt động du lịch, tài nguyên du lịch, kiểm soát, giám sát và cảnh báo ô nhiễm trên cơ sở ứng dụng khoa học, công nghệ hiện đại và nền tảng công nghệ số. - Phát triển hệ sinh thái du lịch thông minh; ứng dụng công nghệ số để kết nối nhằm hỗ trợ và tăng trải nghiệm cho khách du lịch; mở rộng năng lực cung cấp dịch vụ kết hợp giữa kênh thực và kênh số; sử dụng tối đa các giao dịch điện tử trong hoạt động du lịch.

- Ứng dụng công nghệ số, công nghệ xanh, sạch trong kinh doanh du lịch.
- Ứng dụng rộng rãi công nghệ trong thanh toán dịch vụ du lịch hướng tới giảm thiểu thanh toán bằng tiền mặt, hướng dẫn và khuyến khích khách du lịch sử dụng các hình thức thanh toán điện tử trên các thiết bị thông minh.

- Ứng dụng công nghệ thông tin để hoàn thiện hệ thống thống kê du lịch; xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu ngành du lịch, kết nối với hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia.

TIÊU KẾT CHƯƠNG III

Để việc nâng cao chất lượng du lịch cho thành phố Hải Phòng đạt kết quả tốt trên cơ sở lý luận và thực tiễn, tác giả đã xây dựng một số giải pháp cho vấn đề này. Giải pháp cơ bản nhất là phát triển các sản phẩm du lịch biển chất lượng cao, gắn với xây dựng thương hiệu du lịch Hải Phòng. Một số giải pháp quan trọng khác như nâng cao nhận thức của xã hội, của người dân địa phương về chất lượng dịch vụ du lịch, đầu tư cơ sở vật chất, xây dựng hạ tầng kỹ thuật đồng bộ tạo điều kiện thúc đẩy phát triển du lịch biển, xúc tiến quảng bá và phát triển thị trường du lịch biển cũng như ứng dụng mạnh mẽ khoa học, công nghệ vào công tác quản lý du lịch cũng như các dịch vụ tiện ích cho khách hàng. Hi vọng những giải pháp trên sẽ góp phần khắc phục những hạn chế trong chất lượng dịch vụ du lịch biển của thành phố Hải Phòng trong thời gian tới.

KẾT LUẬN

Nâng cao chất lượng du lịch biển cho thành phố Hải Phòng là nhân tố ảnh hưởng quyết định đến sự phát triển của ngành du lịch, qua đó ảnh hưởng đến mức độ đóng góp của ngành này vào quá trình CNH, HĐH cũng như sự phát triển chung về kinh tế, xã hội của thành phố trong giai đoạn hiện nay.

Qua nghiên cứu, phân tích đánh giá và tổng hợp, khóa luận đã làm sáng tỏ một số vấn đề lý luận và thực tiễn về hoàn thiện nâng cao chất lượng du lịch biển cho thành phố Hải Phòng như sau:

Một là, hệ thống hóa và làm sáng tỏ thêm những vấn đề lý luận cơ bản về hoạt động nâng cao chất lượng du lịch biển cho thành phố Hải Phòng như : khái niệm, phân loại, đặc điểm, ý nghĩa, Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng du lịch biển..

Hai là, khóa luận đã phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng du lịch biển giai đoạn 2016-2020 cho thành phố Hải Phòng, rút ra những mặt tích cực, hạn chế và nguyên nhân. Khóa luận đã khẳng định tăng cường nâng cao chất lượng du lịch biển cho thành phố Hải Phòng là nhân tố quan trọng hàng đầu ảnh hưởng đến sự phát triển của ngành du lịch của thành phố nói riêng và cả nước nói chung. Hoạt động nâng cao chất lượng du lịch biển cho thành phố Hải Phòng những năm qua đã có nhiều kết quả đáng khích lệ, tuy nhiên bên cạnh những ưu điểm, vẫn còn những khó khăn và hạn chế.

Ba là, khóa luận đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng du lịch biển cho thành phố Hải Phòng trong thời gian tới như về công tác xây dựng quy hoạch, chiến lược; xây dựng và triển khai các chính sách, quy định; công tác thanh tra kiểm tra và công tác tổ chức thực hiện. Các giải pháp này hy vọng sẽ đẩy mạnh quá trình chuyển dịch của thành phố Hải Phòng trong thời gian tới. Các giải pháp cần được thực hiện một cách linh hoạt, nhưng cần đảm bảo các mục tiêu căn bản.

Với các kết quả trên, em hy vọng sẽ góp một phần nhỏ công sức của mình vào sự phát triển của ngành du lịch thành phố Hải Phòng nói riêng và cả nước nói chung.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Quyết định số 147/QĐ-TTg về Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030
2. Nghị quyết số 45-NQ/TW ngày 24/1/2019 của Bộ Chính trị về xây dựng và phát triển thành phố Hải Phòng đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045
3. Báo cáo tổng kết Sở Văn hóa, thể thao và du lịch Hải Phòng
4. Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch bền vững quần đảo Cát Bà đến năm 2025 và tầm nhìn đến năm 2050.
5. Quyết định số 01/2020/QĐ-UBND về Quy chế quản lý hoạt động du lịch tại các khu, điểm du lịch trên địa bàn quận Đồ Sơn
6. Quyết định số 147/QĐ-TTg về Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030
7. Nghị quyết số 45-NQ/TW ngày 24/1/2019 của Bộ Chính trị về xây dựng và phát triển thành phố Hải Phòng đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045
8. Báo cáo tình hình kinh tế - xã hội năm 2016 – thành phố Hải Phòng
9. Báo cáo tình hình kinh tế - xã hội năm 2017 – thành phố Hải Phòng
10. Báo cáo tình hình kinh tế - xã hội năm 2018 – thành phố Hải Phòng
11. Báo cáo tình hình kinh tế - xã hội năm 2019 – thành phố Hải Phòng
12. Báo cáo tình hình kinh tế - xã hội năm 2020 – thành phố Hải Phòng
13. <http://catbabay.com.vn/>
14. <https://haiphong.gov.vn/>
15. <https://www.tapchicongthuong.vn/>
16. <http://www.baohaiphong.com.vn/>
17. <https://thongkehaiphong.gov.vn/>
18. <https://www.moitruongvadothi.vn/>

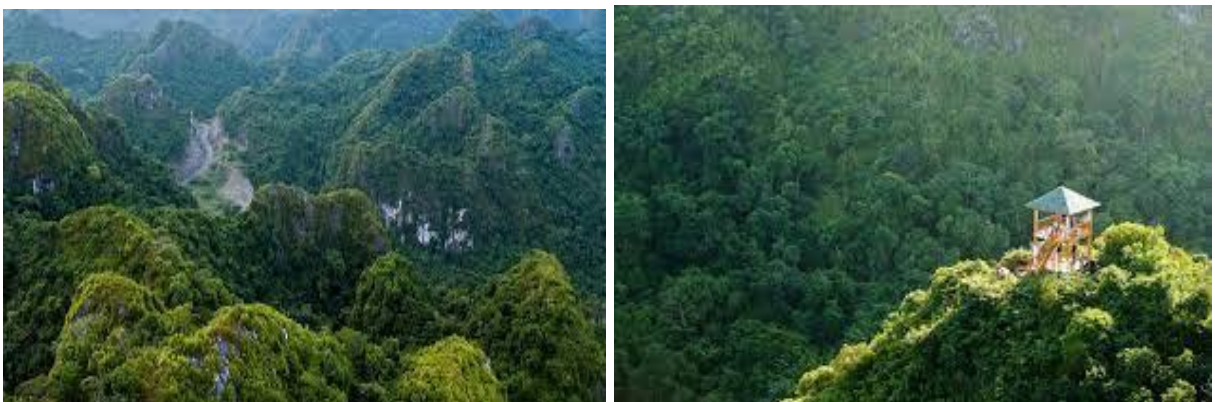
MỘT SỐ HÌNH ẢNH TIÊU BIỂU CỦA DU LỊCH BIỂN HẢI PHÒNG



Vịnh Lan Hạ



Chèo thuyền Kayak và lặn biển tại Cát Bà



Vườn Quốc Gia Cát Bà, Khu dự trữ Sinh quyển Thiên nhiên Thế Giới



Resort Đảo Khí - Cát Bà



Resort Flamingo 5 sao – Cát Bà



Bãi biển khu II – Đồ Sơn



Tháp Tường Long – Đồ Sơn



Đảo Dấu – Đồ Sơn



Hòn Dấu Resort – Đồ Sơn



Biệt thự Bảo Đại – Đà Sơn