

BÁO CÁO
Tình hình hoạt động Du lịch năm 2017,
phương hướng, nhiệm vụ năm 2018

Phần thứ Nhất

KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG NĂM 2017

Năm 2017 là năm đầu tiên ngành du lịch Thừa Thiên Huế triển khai thực hiện các nhiệm vụ của Nghị quyết 08-NQ/TW ngày 16/01/2017 của Bộ Chính trị và Nghị quyết 03-NQ/TU ngày 08/11/2016 của Tỉnh ủy về phát triển ngành du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn, Kế hoạch số 201/KH-UBND ngày 27/12/2016 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về triển khai Chương trình trọng điểm phát triển du lịch – dịch vụ tỉnh Thừa Thiên Huế năm 2017.

Trong bối cảnh tình hình du lịch vẫn còn nhiều khó khăn, thách thức nhưng nhờ sự quan tâm sâu sắc của Tỉnh ủy, HĐND Tỉnh, sự chỉ đạo quyết liệt của UBND Tỉnh, sự đồng lòng, hiệp lực của các cấp, các ngành, các địa phương, sự nỗ lực, năng động, sáng tạo của cán bộ nhân viên trong toàn Ngành, Du lịch Thừa Thiên Huế đã đạt được những kết quả quan trọng, làm tiền đề để phát triển cho những năm tiếp theo.

Số lượng khách du lịch đến Thừa Thiên Huế năm 2017 đạt 3,8 triệu lượt, tăng 16,6 % so với cùng kỳ, trong đó khách quốc tế đạt 1,5 triệu lượt tăng 42,5%. Khách lưu trú ước đón khoảng 1.847.880 lượt, tăng khoảng 6% so cùng kỳ; trong đó khách quốc tế 815.245 lượt. Doanh thu du lịch ước thực hiện năm 2017 đạt khoảng 3.520 tỷ đồng, tăng gần 10% so với năm 2016. Doanh thu xã hội từ du lịch ước đạt gần 8.800 tỷ.

Thị trường khách quốc tế đến lưu trú tại Thừa Thiên Huế năm 2017 như sau: Hàn Quốc chiếm tỷ lệ 25,5 %; Pháp chiếm 9,6%; Anh chiếm 6,2%; Mỹ chiếm 5,9%, Đức chiếm 5,7%; Thái Lan chiếm 5,3%; Úc chiếm 4,5%, Nhật chiếm 2,6%...

Khách du lịch tàu biển đã đón được 47 chuyên tàu cập cảng Chân Mây, phục vụ trên 127.598 lượt khách và Thủy thủ đoàn (tăng 13% so với năm 2016). Đây là năm có lượng khách đường biển nhiều nhất từ trước đến nay, quốc tịch chủ yếu là khách đến từ các nước Trung Quốc, Hồng Kông, Ý, Tây Ban Nha, Anh, Mỹ, Canada,...

** Đánh giá chung*

Năm 2017, du lịch Thừa Thiên Huế vẫn giữ được tốc độ tăng trưởng ổn định, tăng 16% lượt khách, gần 10% doanh thu (so với cả nước tốc độ tăng

trường này không lớn, không nóng nhưng bền vững do vẫn duy trì được thị trường truyền thống Tây Âu, Bắc Mỹ - Thị trường chi tiêu cao).

Trong năm 2017, tỉnh đã kêu gọi thành công một số nhà đầu tư chiến lược và nhà đầu tư lớn như VINGROUP, BRG, Myway, PSH, Kim Long Nam vào nghiên cứu đầu tư một số dự án lớn về du lịch nghỉ dưỡng cao cấp, sân golf và dịch vụ giải trí mua sắm trên địa bàn tỉnh để triển khai trong giai đoạn 2018-2020. Đặc biệt dự án Laguna – Lăng Cô đã được Thủ tướng Chính phủ cho chủ trương tăng vốn đầu tư lên 2 tỷ USD và Chính phủ cũng đã cho chủ trương đầu tư mới nhà ga, đường lãn và đường cất hạ cánh số 2 Cảng hàng không quốc tế Phú Bài đáp ứng nhu cầu phục vụ khách với công suất 5 triệu lượt khách/ năm

Năm 2017 là năm ghi nhận sự vào cuộc mạnh mẽ của chính quyền các cấp, sự chung tay của cộng đồng doanh nghiệp, cộng đồng dân cư trong việc đa dạng hoá các sản phẩm du lịch. Bên cạnh việc củng cố, làm mới các sản phẩm du lịch văn hóa di sản vốn là thế mạnh của Huế thì một số sản phẩm du lịch sinh thái dựa vào cộng đồng, du lịch homestay, hình thành tuyến tour du lịch bằng xe đạp; du lịch nhà vườn cũng đã được hình thành hầu như khắp các huyện, thị xã trên địa bàn tỉnh, tổ chức thành công Festival Làng nghề truyền thống, phát động các chương trình hỗ trợ cho sự phát triển du lịch nhằm góp phần xây dựng đô thị du lịch văn minh, thân thiện, xanh sạch. Đặc biệt, việc mở cửa Đại Nội về đêm, khai trương phố đi bộ Phạm Ngũ Lão, Chu Văn An, Võ Thị Sáu đã bước đầu giải được bài toán giải trí về đêm tại trung tâm thành phố Huế.

Tình hình thực hiện môi trường du lịch trên địa bàn tỉnh năm 2017 khá thành công, đảm bảo an toàn, thân thiện cho khách du lịch, giảm mạnh nạn chèo kéo, ăn xin so với những năm trước; các đơn vị đã chủ động triển khai các nhiệm vụ liên quan đến hoạt động về môi trường trong du lịch. Việc phối hợp tốt giữa cơ quan quản lý nhà nước về du lịch, Công an, chính quyền địa phương, góp phần làm hạn chế các sự việc liên quan đến an ninh trật tự, an toàn cho du khách bằng việc ký kết các quy chế phối hợp, phân công trách nhiệm rõ ràng trong triển khai thực hiện.

Hoạt động xúc tiến quảng bá đã được nâng tầm cả về chiều rộng lẫn chiều sâu, tăng suất đón các đoàn Famtrip, Presstrip đã tăng lên nhiều lần, việc tham gia các hội chợ trong và ngoài nước đã kêu gọi được sự hưởng ứng, chung tay của các doanh nghiệp nên chất lượng được nâng lên. Việc ứng dụng, quảng bá qua các trang mạng xã hội có uy tín như Tripadvisor, Angoda, Booking.com, Traveloka, Ivivu,...được đẩy mạnh. Ngành đã xây dựng và đưa vào sử dụng trang Web Anh, Nhật. Đã tổ chức thành công cuộc thi sáng tác logo, slogan cho du lịch Thừa Thiên Huế. Năm 2017 là năm ngành du lịch Thừa Thiên Huế đã có những bước phá lớn trong việc liên kết để phát triển du lịch. Bên cạnh việc củng cố, tăng cường liên kết với các địa phương trong nước như Quảng Nam, Đà Nẵng, Quảng Bình, Quảng Trị, Hà Nội, TP Hồ Chí Minh, Đà Lạt, các tỉnh Tây Nam Bộ và ngoài nước như Kyoto, Nara, Yokohama, Gifu, UNESCO, ILO... Đã ký kết thoả thuận với Vietnam Airlines, Traveloka, Đường sắt, Bưu điện, Vietravel, Thiên Minh là những đối tác quan trọng có khả năng tạo ra bước đột phá cho công tác xúc tiến quảng bá.

Công tác phát triển nguồn nhân lực là khâu quan trọng trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, yếu tố thiết yếu cấu thành cho chất lượng dịch vụ du lịch. Năm 2017, công tác này đã được làm thường xuyên hơn cho tất cả các nghiệp vụ du lịch, đặc biệt tăng cường mạnh cho đội ngũ cộng đồng và các đối tượng vận chuyển để đảm bảo hiệu quả trong vận hành. Bên cạnh đó, các doanh nghiệp du lịch cũng đã chủ động trong việc đào tạo, đào tạo lại đối với lao động của đơn vị để đáp ứng nhu cầu phục vụ. Ngoài ra, một việc làm rất đáng ghi nhận đó là việc điều tra khảo sát xây dựng Đề án phát triển phát triển nguồn nhân lực đến năm 2020 để có cơ sở xác định nhu cầu đào tạo phù hợp, nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch.

Cụ thể kết quả nhiệm vụ công tác như sau:

I. Công tác điều hành, chỉ đạo và triển khai các hoạt động chuyên môn:

1. Lĩnh vực Quản lý cơ sở lưu trú:

Công tác quản lý nhà nước đối với cơ sở lưu trú luôn được chú trọng, để đáp ứng nhu cầu khách đến Huế ngày càng tăng, các doanh nghiệp du lịch dịch vụ đã nâng cao nhận thức, vai trò, trách nhiệm trong việc đầu tư trang thiết bị cơ sở vật chất và tinh thần phục vụ du khách tạo uy tín cho ngành du lịch nói chung và từng đơn vị nói riêng.

Trên địa bàn tính đến nay có 575 cơ sở lưu trú, tổng số phòng đạt 10.501 phòng, 17.264 giường, trong đó có 199 KS, 7.367 phòng, 12.787 giường; KS từ 1-5 sao hiện có 155 cơ sở, 6344 phòng, 11.048 giường.

Triển khai công tác thẩm định xếp hạng và thẩm định lại cho 43 cơ sở lưu trú từ 1 -2 sao trong đó Sở đã ra quyết định công nhận giữ hạng 11 khách sạn 2 sao, công nhận mới 5 khách sạn 2 sao; 24 khách sạn 1 sao giữ được chất lượng và công nhận mới 01 khách sạn 1 sao; giữ hạng 01 nhà nghỉ du lịch và 01 homestay. Ngoài ra, Sở đã có quyết định công nhận lại 02 cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống và 01 cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch trên địa bàn. Phối hợp với Vụ khách sạn – Tổng Cục du lịch thẩm định, tái thẩm định 09 khách sạn 3-5 sao (Century, Làng Hành Hương, Cherish, Romance, Moonlight, Midtown, Thanh Lịch, Duy Tân 2, Park View).

Qua công tác thẩm định, các cơ sở lưu trú du lịch cũng đã chú trọng đầu tư nâng cấp, chỉnh sửa và duy trì đồng bộ cơ sở vật chất, đảm bảo tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ, đầu tư và thay mới các trang thiết bị xuống cấp, luôn quan tâm đến công tác đào tạo bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho nhân viên lao động; tạo điều kiện tham gia các khoá học ngắn hạn về nghiệp vụ, ngoại ngữ, vệ sinh an toàn thực phẩm, phòng cháy chữa cháy...

Tuy nhiên, tại một số CSLT, đội ngũ quản lý và nhân viên phục vụ còn hạn chế về nghiệp vụ do quy mô kinh doanh nhỏ, hiệu quả không cao nên công tác đào tạo chưa được giám đốc chú ý, chủ yếu là tuyển người có kinh nghiệm vào làm việc. Từ đó, chất lượng dịch vụ của một số cơ sở vừa và nhỏ chưa đáp ứng nhu cầu.

Để nâng cao chất lượng quản lý Sở đã tổ chức 01 lớp bồi dưỡng nghiệp vụ Quản lý khách sạn với 20 học viên.

Phối hợp với Vụ khách sạn – Tổng Cục du lịch tổ chức các lớp nghiệp vụ du lịch buồng, bàn, lễ tân cho 134 học viên các khách sạn vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh;

2. Lĩnh vực Quản lý lữ hành:

Tính đến nay trên địa bàn tỉnh có 95 đơn vị lữ hành và văn phòng, đại lý du lịch, trong đó có 52 đơn vị có chức năng kinh doanh lữ hành quốc tế, 33 đơn vị kinh doanh lữ hành nội địa, 10 văn phòng và đại lý du lịch. Riêng trong năm 2017, Sở đã tiến hành thẩm định và đề nghị Tổng cục Du lịch xem xét cấp giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế cho 07 đơn vị kinh doanh lữ hành.

Năm 2017, các công ty lữ hành trên địa bàn tỉnh đã đón và phục vụ 96.223 lượt khách, tăng 8% so cùng kỳ, trong đó khách quốc tế đạt 36.505 lượt, tăng 16%. Lượng khách do các công ty lữ hành trực tiếp tổ chức từ nước ngoài vào Việt Nam đạt 31.984 lượt. Doanh thu lữ hành đạt trên 160 tỷ đồng.

Sở đã cấp 310 thẻ hướng dẫn viên du lịch, đưa tổng số thẻ được cấp lên 1.753 thẻ trên toàn địa bàn, trong đó có 1.193 thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế và 560 thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa. Sở đã tiến hành thẩm định và đề nghị Tổng cục Du lịch xem xét cấp giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế cho 07 đơn vị kinh doanh lữ hành.

Sở đã thẩm định và xác nhận 361 xe ô tô đạt tiêu chuẩn vận tải khách du lịch của 34 công ty kinh doanh vận tải.

Triển khai công tác đào tạo nguồn nhân lực phục vụ khách du lịch và Hướng ứng Festival Nghề truyền thống năm 2017, Sở đã tổ chức 03 lớp bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, ứng xử với khách du lịch cho 100 học viên làm nghề dịch vụ xích lô, 100 tiểu thương các chợ trên địa bàn thành phố, 100 lái xe taxi đang hoạt động trên địa bàn tỉnh.

Mở 02 lớp bồi dưỡng kiến thức định kỳ cho 96 hướng dẫn viên du lịch quốc tế và nội địa; mở 06 lớp tập huấn nghiệp vụ du lịch cho lái xe và nhân viên phục vụ trên xe ô tô vận tải khách du lịch trên địa bàn với tổng số 305 học viên mới và 125 học viên đổi thẻ.

3. Lĩnh vực quy hoạch, nghiên cứu phát triển du lịch:

3.1. Tình hình đầu tư cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất phát triển du lịch

Tham gia góp ý tư vấn, hàng chục quy hoạch, dự án, đề án, kế hoạch, chương trình liên quan đến hạ tầng, cơ sở vật chất phát triển du lịch hoặc các hoạt động du lịch, dịch vụ của thành phố và các huyện, thị xã, tiêu biểu như:

- Dự án đường nối từ QL1 đến điểm du lịch Thiền Viện Trúc Lâm – Bạch Mã nằm trong dự án “ Phát triển cơ sở hạ tầng du lịch hỗ trợ cho tăng trưởng toàn diện khu vực tiểu vùng Mê Công mở rộng – giai đoạn II” đang triển khai bước lập dự án.

- Phối hợp UBND huyện Phú Vang, Quảng Điền triển khai xây dựng bến thuyền du lịch Phú An – Thuận An, bến Cồn Tộc.

- Đề án Phố đi bộ Huế, Đề án không gian văn hóa nghệ thuật tại trục đường Lê Lợi, đề án lập bãi đỗ xe trên địa bàn thành phố Huế; Dự án chiếu sáng Kỳ Đài,...

- Đề án phát triển du lịch các huyện: Phú Lộc, Quảng Điền, Phong Điền; Thị xã Hương Trà,..

- Kế hoạch thực hiện chương trình phát triển tài sản trí tuệ năm 2018 ở Thừa Thiên Huế

- Các dự án thuộc lĩnh vực du lịch dịch vụ đã và đang triển khai, Khu nghỉ dưỡng Laguna Lăng Cô đang tích cực triển khai đầu tư mở rộng dự án để đạt mức độ giải ngân 01 tỷ USD vào năm 2020, tiến tới mở casino trong những năm tiếp theo. Hiện nay, Tỉnh đã kêu gọi một số nhà đầu tư chiến lược và nhà đầu tư lớn như Vinpearl, Bitexco, BRG, Myway, PSH, Kim Long Nam... vào nghiên cứu đầu tư một số dự án lớn như các khu nghỉ dưỡng cao cấp ở Lăng Cô – Lập An, Lộc Bình, Vinh Thanh – Vinh Xuân, Mỹ An, Thủy Biều, Cồn Dã Viên, Bạch Mã....

3.2. Phối hợp với các ban, ngành, địa phương phát triển và đa dạng hóa sản phẩm du lịch, dịch vụ.

- Phối hợp với UBND các huyện, thị xã Quảng Điền, Phú Lộc, Phú Vang, Hương Trà, Hiệp hội Du lịch và các doanh nghiệp du lịch khảo sát các điểm du lịch tiềm năng và các điểm phụ cận trên địa bàn huyện, thị xã, đã hình thành một số sản phẩm/tour du lịch cụ thể và đã được tổ chức công bố các sản phẩm.

- Phối hợp Sở Công Thương triển khai quy chế quản lý và sử dụng “Con dấu nhận diện sản phẩm thủ công mỹ nghệ Huế”, logo nhận diện sản phẩm đặc sản Huế trên địa bàn tỉnh phục vụ khách du lịch.

- Nhằm đáp ứng nhu cầu của khách du lịch Trung tâm Bảo tồn Di tích Cố đô Huế đã tiến hành chương trình “Mở cửa tham quan Đại Nội về đêm” từ 22/4/2017 tạo điểm nhấn du lịch về đêm mới với sự hấp dẫn các hoạt động biểu diễn nghệ thuật, tái hiện cảnh sinh hoạt cung đình, một số dịch vụ ẩm thực, hàng lưu niệm phục vụ khách du lịch vào ban đêm.

- Phối hợp UBND thành phố Huế triển khai tuyến phố đêm Phạm Ngũ Lão - Chu Văn An - Võ Thị Sáu vào hoạt động từ ngày 29/9/2017. Trong thời gian đầu hoạt động, tuyến phố này đã thu hút khá đông lượng khách tham quan, sử dụng dịch vụ và cũng đã nhận được sự phản hồi tích cực của cộng đồng dân cư, doanh nghiệp du lịch trong và ngoài tỉnh. Để góp phần đa dạng hóa sản phẩm, UBND thành phố tổ chức trưng bày, lấy ý kiến góp ý của cộng đồng về đề án lập quy hoạch chi tiết hai bên bờ sông Hương. Trong đó ưu tiên tổ chức các loại hình dịch vụ du lịch hai bờ sông Hương và khai thác tuyến du lịch đường thủy sông Hương. Bên cạnh đó UBND thành phố đang kêu gọi, khuyến khích các nhà đầu tư vào khai thác phát triển du lịch trên sông Đông Ba và Ngự Hà.

3.3. Tổ chức hoặc phối hợp thực hiện các cuộc vận động vì môi trường du lịch

- Xây dựng Bộ quy tắc ứng xử Văn minh du lịch tại Thừa Thiên Huế.

- Phối hợp Sở Kế hoạch và Đầu tư và Hiệp hội Du lịch tỉnh thực hiện vận động xã hội hóa nhà vệ sinh công cộng trên địa bàn thành phố Huế từ quý 1/2017 và nhận được sự tham gia tích cực của các cơ quan nhà nước, cơ sở lưu trú, nhà hàng, ... Tính đến nay, đã có khoảng 100 cơ quan nhà nước, các doanh nghiệp dịch vụ du lịch gắn biển vệ sinh miễn phí phục vụ du khách trên địa bàn thành phố Huế

- Tham gia cùng Sở KHĐT triển khai cuộc vận động “Huế - Thành phố không tiếng còi xe” từ quý 2/2017. Cuộc vận động đã nhận được sự hưởng ứng tích cực của các công ty taxi, nhiều công ty vận chuyển du lịch (thông qua các đợt tập huấn lái xe do Sở Du lịch tổ chức) và nhiều cá nhân đang sử dụng xe ô-tô và xe gắn máy trên địa bàn

- Phối hợp với Công ty TNHH Du lịch mạo hiểm Việt Nam chi nhánh Huế và Tổ chức “Việt Nam Sạch và Xanh” tổ chức chương trình giữ môi trường thành phố Huế sạch và xanh hưởng ứng Ngày Trái đất hàng năm (22/4) với sự tham gia của cán bộ, nhân viên ngành du lịch và cộng đồng.

- Vận động Doanh nghiệp Bridgestone Việt Nam tài trợ các thùng rác thông minh, thân thiện với môi trường đặt tại điểm tham quan Đại Nội và một số địa điểm dịch vụ lưu trú.

4. Về công tác thanh tra, kiểm tra

4.1. Công tác tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo

Tiếp tục thực hiện Chỉ thị số 16/CT-UBND ngày 28/4/2014 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về việc triển khai thực hiện Luật tiếp công dân; Sở đã triển khai nghiêm túc trong việc bố trí trụ sở, phân công cán bộ thanh tra thường trực thực hiện công tác tiếp công dân vào tất cả các ngày làm việc trong tuần, tham mưu xây dựng lịch tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo Sở mỗi tháng một lần; nội quy tiếp công dân được quy định và niêm yết rõ ràng, bố trí ở vị trí dễ quan sát.

4.2. Công tác thanh tra, kiểm tra

Phối hợp phòng PA81-Công an tỉnh tổ chức 73 đợt kiểm tra định kỳ và đột xuất. Trong đó hướng dẫn viên: 17 lượt kiểm tra, kinh doanh lữ hành: 14 lượt kiểm tra. Tham mưu Tổng cục du lịch ban hành quyết định thu hồi giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế đối với 01 doanh nghiệp do không đủ điều kiện kinh doanh lữ hành quốc tế, kinh doanh lưu trú: 10 đợt kiểm tra, kịp thời nhắc nhở, chấn chỉnh, yêu cầu một số đơn vị nghiêm túc thực hiện các quy định pháp luật về đăng ký lưu trú, công khai niêm yết nội quy khách sạn, giá và bán đúng giá đăng ký,

5. Lĩnh vực thông tin, xúc tiến, quảng bá du lịch:

- Sở Du lịch đã phối hợp với Trung tâm Công nghệ Thông tin tỉnh xây dựng trang web quảng bá du lịch tỉnh với ngôn ngữ là tiếng Anh và tiếng Việt, đưa vào sử dụng vào cuối năm 2017.

- Đã tổ chức công bố cho các cuộc thi sáng tác biểu trưng (logo) khẩu hiệu (slogan) và làm phim quảng bá du lịch Thừa Thiên Huế 2017.

- Sở Du lịch đã phối hợp các đơn vị liên quan triển khai xây dựng hệ thống biển chỉ dẫn du lịch trên địa bàn thành phố và các huyện thị lân cận. Bên cạnh đó, Trung tâm Bảo tồn Di tích Cố đô Huế lắp đặt 09 bia biển tại một số vị trí trên trục đường giao thông thành phố Huế; thực hiện một số bảng chỉ dẫn, giới thiệu về điện Long An - Bảo tàng Cổ vật Cung đình Huế; thực hiện các bảng chỉ dẫn, chú thích về các hiện vật trưng bày tại các điểm di tích.

- Triển khai lắp đặt, vận hành hệ thống máy cung cấp thông tin tự động phục vụ công tác xúc tiến, quảng bá điểm đến du lịch Thừa Thiên Huế tại Cảng hàng không Quốc tế Phú Bài và Ga Huế, phối hợp với công ty TNHH Hồng Đức chiếu clip và hình ảnh du lịch Huế trên màn hình hệ thống bán nước giải khát tự động.

** Tổ chức các hoạt động xúc tiến, hội chợ, hội thảo trong nước:*

- Tổ chức đón những du khách đến Huế đầu tiên bằng đường hàng không tại Cảng hàng không quốc tế Phú Bài. Tổ chức đón đoàn làm phim VTV24 làm phóng sự quảng bá các sản phẩm đặc sản truyền thống Huế. Tham gia Ngày hội Du lịch và Hội chợ Du lịch Quốc tế ITE năm 2017 theo chương trình liên kết 03 địa phương về việc xúc tiến thị trường du lịch phía Nam. Tổ chức không gian trưng bày, giới thiệu hình ảnh du lịch Huế nhân sự kiện Nhật Hoàng tới thăm Huế; các hoạt động, sự kiện liên quan đến hội nghị APEC. Tổ chức quảng bá điểm đến du lịch Thừa Thiên Huế trong khuôn khổ Diễn đàn Kinh tế và Phụ nữ APEC tại khách sạn Indochine Palace và Triển lãm Việt Nam đối tác tin cậy và giàu tiềm năng trong khuôn khổ tuần lễ cấp cao APEC tại Đà Nẵng. Tham gia Hội chợ VITM Hanoi 2017 theo chương trình liên kết 03 địa phương. Tham gia hội chợ thương mại – du lịch Quảng Ninh. Tổ chức đoàn Famtrip của ngành du lịch Thừa Thiên Huế khảo sát điểm đến các tỉnh miền Tây Nam Bộ (An Giang và Tiền Giang) và kết nối hợp tác trao đổi về du lịch.

** Tổ chức các hoạt động xúc tiến, hội chợ, hội thảo nước ngoài:*

Tham gia Hội chợ du lịch quốc tế TTM Plus 2017 và chương trình giới thiệu du lịch 03 địa phương Thừa Thiên Huế - Đà Nẵng - Quảng Nam tại Thái Lan. Tham gia Hội chợ du lịch JATA – Nhật Bản để tiếp tục đẩy mạnh thu hút thị trường khách du lịch Nhật Bản. Tham gia Hội chợ ITB Singapore và tham gia Hội chợ WTM – London năm 2017 để giới thiệu, thu hút khách du lịch Tây Âu và các thị trường tiềm năng khác.

** Phối hợp đón các đoàn Famtrip, Presstrip:*

Tổ chức và phối hợp tổ chức đón các đoàn Famtrip: Ấn Độ, Nga, Mỹ, Thái Lan, Hàn Quốc đến khảo sát các điểm du lịch Huế. Tổ chức và phối hợp tổ chức đoàn Famtrip khảo sát và kết nối các điểm du lịch cho các doanh nghiệp

kinh doanh dịch vụ lữ hành, sự kiện, truyền thông, báo chí tại Huế; đoàn các diễn viên, ca sĩ, nghệ sĩ đến từ ban nhạc TWICE, Công ty JYP Entertainment, Công ty truyền hình cáp Hàn Quốc JTBC tiến hành quay clip phim quảng bá hình ảnh du lịch Thừa Thiên Huế, phối hợp đoàn Blogger Thái Lan về quay video clip giới thiệu du lịch Thừa Thiên Huế.

6. Hoạt động liên kết hợp tác phát triển du lịch:

- Việc liên kết phát triển du lịch với các tỉnh, thành trong và ngoài nước được củng cố và mở rộng, nhất là liên kết phát triển du lịch 03 địa phương miền Trung (Thừa Thiên Huế - Đà Nẵng – Quảng Nam) với thành phố Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh, liên kết phát triển du lịch ba tỉnh Quảng Bình - Quảng Trị - Thừa Thiên Huế, liên kết phát triển du lịch với tỉnh Lâm Đồng nhằm phối hợp quảng bá giới thiệu hình ảnh chung của du lịch các địa phương liên kết trong một số hội chợ du lịch trong và ngoài nước, tổ chức các tuyến, tour tham quan liên kết các điểm đến và sản phẩm dịch vụ của Thừa Thiên Huế với các địa phương lân cận.

- Hợp tác, ký kết thỏa thuận với đơn vị vận chuyển hàng không, đường sắt (Vietnam Airlines), Bưu điện tỉnh; với các đơn vị lữ hành hàng đầu ở Việt Nam (Vietravel, Buffalo Tour – Thiên Minh,...); với các trang mạng chuyên cung cấp dịch vụ du lịch tầm cỡ quốc tế (Traveloka, Agoda, Tripadvisor) để tranh thủ sự hỗ trợ về quảng bá giới thiệu hình ảnh điểm đến, mở thêm các chương trình tour đến Huế, gia tăng lượng khách đến và kéo dài thời gian lưu trú của khách ở Huế.

7. Công tác tổng hợp, tổ chức cán bộ và đào tạo nhân lực

Về công tác tổ chức cán bộ được triển khai nghiêm túc, chặt chẽ. Việc tuyển dụng, quản lý, quy hoạch, đào tạo, công tác tiếp nhận, nâng lương, điều động, bổ nhiệm, bổ nhiệm lại được thực hiện công khai, dân chủ, minh bạch, đúng quy trình, thủ tục quy định. Sở đã thực hiện quy trình bổ nhiệm mới các cán bộ quản lý tại các phòng chuyên môn; phối hợp với Sở Nội vụ thực hiện quy trình tuyển dụng công chức, viên chức theo quy định.

Sở đã xây dựng Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực của Ngành, trên cơ sở đó sắp xếp công việc, chủ động được nguồn kinh phí và các chính sách liên quan cho cán bộ được cử đi đào tạo, bồi dưỡng. Đội ngũ cán bộ quản lý của Ngành từng bước được nâng cao về trình độ chuyên môn, chính trị; công chức, viên chức trẻ thuộc diện quy hoạch đều có trình độ đại học trở lên, đang được quan tâm cử đào tạo, bồi dưỡng sau đại học, chính trị, quản lý nhà nước... nhằm đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ trong tình hình mới. Sở đã cử 05 cán bộ, công chức, viên chức tham gia lớp bồi dưỡng quản lý nhà nước chương trình chuyên viên; 02 CBCC tham gia lớp chương trình chuyên viên chính; 02 CBCC tham gia lớp bồi dưỡng thanh tra viên; 01 CBCC tham gia lớp lý luận chính trị cao cấp, 01 CBCC tham gia lớp bồi dưỡng quốc phòng an ninh đối tượng 3.

Việc chọn cử cán bộ, công chức, viên chức đi đào tạo, bồi dưỡng hàng năm luôn được cấp ủy và Ban Giám đốc Sở quan tâm, theo đúng tiêu chuẩn, ngạch bậc quy định, đảm bảo độ tuổi nằm trong đối tượng quy hoạch, ưu tiên những

cán bộ thuộc diện luân chuyển, cán bộ nữ nhằm nâng cao trình độ chuyên môn, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được phân công.

Ngoài ra, Sở đã thường xuyên cử cán bộ công chức, viên chức tham gia các lớp tập huấn nâng cao về nghiệp vụ và phổ biến các văn bản mới trong lĩnh vực du lịch, qua đó nâng cao nhận thức và chuyên môn, góp phần thực hiện hiệu quả nhiệm vụ của Ngành đã đề ra.

Về công tác thi đua khen thưởng được chú trọng đẩy mạnh. Đã tổ chức phát động phong trào thi đua thực hiện thắng lợi nhiệm vụ phát triển kinh tế xã hội năm 2017, hưởng ứng các phong trào thi đua của Ủy ban Nhân dân tỉnh, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; tiến hành đăng ký danh hiệu thi đua năm 2017; phối hợp tổ chức thành công các hoạt động của Cụm thi đua ngành du lịch 07 tỉnh phía Bắc. Triển khai tốt việc bình xét và công nhận các danh hiệu thi đua, khen thưởng. Năm 2017 Bộ VHTT&DL tặng bằng khen cho 02 tập thể, 02 cá nhân thuộc Sở, 02 doanh nghiệp Du lịch và 02 đơn vị ngoài ngành, Sở đã ra Quyết định công nhận 06 chiến sĩ thi đua cơ sở, 37 cá nhân và 06 tập thể đạt danh hiệu lao động tiên tiến và tặng Giấy khen cho 08 cá nhân và 02 tập thể có thành tích xuất sắc trong nhiệm vụ công tác trong năm 2017. Ngoài ra Sở đã đề nghị UBND tỉnh công nhận 02 tập thể lao động xuất sắc và 01 cá nhân được tặng Bằng khen của Chủ tịch UBND tỉnh. Đề nghị Thủ tướng Chính phủ tặng Bằng khen cho 01 cá nhân.

Về công tác cải cách hành chính trong năm 2017, Sở Du lịch Thừa Thiên Huế xây dựng kế hoạch thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính của đơn vị. cũng như kế hoạch cải kiểm soát thủ tục hành chính; kế hoạch rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính năm 2017, tập trung rà soát các quy định, 17 thủ tục hành chính trọng tâm trong lĩnh vực quản lý nhà nước về du lịch nhằm nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức trong việc thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính và tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, đặc biệt là tinh thần trách nhiệm của thủ trưởng các đơn vị trong quá trình thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính của Ngành.

Sở đã tiến hành rà soát và đưa vào áp dụng 100% TTHC được thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đã được UBND tỉnh ra quyết định. Hiện nay, ngoài 15 TTHC triển khai ở mức độ 3, tháng 9/2017, Sở Du lịch đã triển khai hai thủ tục hành chính lên mức độ 4 là Thủ tục đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch; Thủ tục thẩm định lại, xếp hạng lại hạng cơ sở lưu trú du lịch: hạng 1 sao, 2 sao cho khách sạn, làng du lịch. Qua đó nâng cao chất lượng giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan, triển khai đồng bộ các phần mềm dùng chung của tỉnh. Trong năm 2017 không có bất kỳ phản ánh, khiếu nại nào từ các công dân, tổ chức.

Công tác tuyên truyền CCHC được Sở Du lịch chỉ đạo thực hiện lồng ghép vào kế hoạch kiểm soát TTHC; các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở, bao gồm các mẫu đơn, tờ khai, mức thu phí, lệ phí, trình tự, cách thức thực hiện đều được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan và cập nhật trên Trang

Thông tin điện tử của đơn vị. Ngoài ra, Sở đã triển khai thông báo trên các trang mạng xã hội của Sở để tổ chức/công dân tiếp cận nhanh và dễ dàng hơn. Các thủ tục hành chính mới ban hành được sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, hủy bỏ thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của Sở được công bố công khai trên Trang Thông tin điện tử của đơn vị. Trên trang TTĐT của Sở thường xuyên cập nhật, viết bài, đăng tin các hoạt động CCHC của Sở, các thông báo của Bộ VH, TT và DL. Đăng tải các hướng dẫn về việc thực hiện các TTHC.

Về công tác cải cách tài chính công, thực hiện tốt công tác quản lý ngân sách, bố trí kinh phí kịp thời phục vụ các hoạt động lớn và đột xuất của ngành, tiến hành phân bổ dự toán thu, thẩm định và phân bổ kinh phí kịp thời cho các hoạt động năm 2017 cho đơn vị trực thuộc Sở. Tiến hành kiểm kê tài sản cơ quan đầu năm theo quy định, tiếp tục tổ chức triển khai quy định của Chính phủ về minh bạch tài sản, thu nhập và rà soát, kiểm tra công tác thực hiện việc kê khai minh bạch tài sản, thu nhập của đơn vị trực thuộc Sở; theo dõi tình hình xây dựng cơ bản, tình hình sử dụng kinh phí trong năm 2017 của đơn vị.

Theo dõi, chỉ đạo các phòng ban, đơn vị trực thuộc thực hiện nghiêm túc chủ trương tiết kiệm giảm chi ngân sách; thực hiện công tác phê duyệt quyết toán của đơn vị trực thuộc; đôn đốc thực hiện nghiêm túc nghĩa vụ bảo hiểm y tế, bảo hiểm xã hội cho cán bộ công chức viên chức và người lao động. Thông qua Hội nghị CBCCVC đã tổ chức rà soát đánh giá hiệu quả, tác động của Quy chế chi tiêu nội bộ hiện đang áp dụng, trên cơ sở đó sửa đổi, bổ sung Quy chế chi tiêu nội bộ của Sở cho phù hợp với yêu cầu và tình hình mới.

Xây dựng và vận hành Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, áp dụng 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở vận hành theo quy trình ISO.

Về công tác xã hội Căn cứ kế hoạch số 16/KH-UBND ngày 25/1/2017 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về phân công giúp đỡ xã có tỉ lệ hộ nghèo trên 25%, Sở Du lịch với vai trò là trưởng nhóm cùng với hai đơn vị là Đại học Ngoại ngữ Huế và Đài Phát thanh truyền hình tỉnh (TRT), đã tiến hành khảo sát tại xã Bắc Sơn – huyện A Lưới. Trên cơ sở đó đã cùng Hiệp hội Du lịch, Trung tâm phát triển cộng đồng và Công tác xã hội huy động Quỹ “Vì người nghèo”, vận động các doanh nghiệp du lịch đóng góp kinh phí là **55.315.000 VND** 100 thùng sách vở, áo quần, trang thiết bị, 05 xe đạp để hỗ trợ xã nghèo Bắc Sơn; đã tặng cho 12 hộ nghèo mỗi hộ 01 con dê giống. Ngoài kinh phí đóng góp chung, trường Đại học Ngoại ngữ Huế đã hỗ trợ cho các hộ nghèo được phân công đã chỉ đạo Đoàn thanh niên, Công đoàn trường thăm hỏi, động viên đã tặng quà và hiện vật trị giá 37,5 triệu.

II. Những khó khăn, hạn chế, nguyên nhân

1. Những khó khăn, hạn chế

- Du lịch văn hóa - di sản là sản phẩm chủ đạo nhưng còn đơn điệu; chưa phát triển được các sản phẩm du lịch chất lượng cao để tạo doanh thu lớn và thu hút nhiều du khách. Ngoài sản phẩm mới Đại nội về đêm (cần tăng cường dịch vụ, trải nghiệm), phố đi bộ (tiếp tục điều chỉnh để hoàn thiện, đồng bộ); chất

lượng dịch vụ ca Huế trên sông Hương vẫn còn hạn chế; không gian văn hóa nghệ thuật trên trục đường Lê Lợi vẫn chưa hoàn thành; thiếu các không gian ẩm thực tập trung ở các khu vực trung tâm trên địa bàn thành phố,...

- Thiếu các hoạt động, sự kiện văn hóa, nghệ thuật, thể thao tầm quốc gia và quốc tế diễn ra tại địa phương trải đều trong năm (năm 2017 chỉ có sự kiện Festival Nghề truyền thống Huế là có quy mô tương đối lớn tổ chức tập trung vào dịp lễ 30/4 -01/5).

- Việc khai thác khách du lịch của các đơn vị lữ hành trong tỉnh còn hạn chế. Một trong những nguyên nhân chính dẫn đến sự tăng trưởng khách du lịch đến Huế chưa mạnh cũng là do sự hạn chế của các doanh nghiệp lữ hành trên địa bàn tỉnh trong việc khai thác, kết nối khách du lịch từ các thị trường quốc tế. Vẫn xảy ra tình trạng doanh nghiệp lữ hành không duy trì các điều kiện kinh doanh lữ hành trong suốt quá trình kinh doanh; sử dụng người không có thẻ hướng dẫn viên (HĐV), người nước ngoài để hướng dẫn cho du khách, vi phạm các quy định của Luật Du lịch, ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ và hình ảnh du lịch Thừa Thiên Huế.

- Hạ tầng kỹ thuật và vận chuyển du lịch vẫn còn hạn chế nhất định, nhất là việc khai thác các đường bay quốc tế cũng như tần suất các chuyến bay nội địa đến Huế. Hạ tầng giao thông kết nối từ thành phố Huế đến các điểm du lịch sinh thái, du lịch cộng đồng, du lịch biển (đường đi, bãi đỗ xe, bến thuyền, các phương tiện công cộng,...) vẫn chưa được hoàn thiện; hạ tầng đường giao thông ở thành phố đang bị ảnh hưởng do dự án cải thiện hệ thống môi trường nước.

- UBND tỉnh đã kêu gọi và cấp phép nhiều dự án đầu tư du lịch có quy mô lớn đối với các nhà đầu tư chiến lược, đây được xem là những dự án đầy kỳ vọng để tạo ra đột phá trong phát triển du lịch của tỉnh nhà. Tuy nhiên, một số dự án vẫn còn chậm tiến độ triển khai.

- Công tác quản lý và khai thác tài nguyên du lịch còn hạn chế, thiếu đồng bộ. Sự phối hợp giữa các ngành trong quy hoạch phát triển du lịch chưa chặt chẽ, dẫn đến hiệu quả đầu tư thấp.

- Nguồn lực đầu tư cho phát triển du lịch còn hạn chế, đặc biệt kinh phí cho công tác quảng bá xúc tiến, hiệu quả đem lại đã có những hiệu ứng tích cực nhưng vẫn chưa thực sự nổi bật.

- Môi trường du lịch đã được cải thiện đáng kể, tuy nhiên vẫn còn một số bất cập. Tình trạng ô nhiễm môi trường vẫn diễn ra tại một số điểm di tích, các bãi biển, vấn đề khai thác cát trái phép trên sông Hương... ; nạn chèo kéo, ăn xin ở các điểm tham quan đã có giảm. Vấn đề vệ sinh an toàn thực phẩm, an ninh, an toàn cho du khách tại các điểm du lịch sinh thái sông hồ, suối thác, biển vẫn chưa đảm bảo toàn diện.

- Sự phối hợp giữa các ngành, đơn vị liên quan trong việc triển khai các hoạt động phát triển du lịch chưa chặt chẽ, còn chồng chéo ở một số hoạt động, nhiệm vụ nhất định.

2. Nguyên nhân

- Nhận thức về vai trò và tầm quan trọng của phát triển du lịch trong các cấp chính quyền và trong nhân dân tuy có chuyển biến nhưng chưa đồng bộ; các doanh nghiệp còn có tư tưởng ỷ lại và trông chờ; thiếu mạnh dạn trong việc đa dạng hóa và phát triển sản phẩm du lịch đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của du khách.

- Nguồn nhân lực làm công tác du lịch còn yếu, kinh phí dành cho đào tạo chưa nhiều. Thiếu cơ chế tác động tích cực tạo phong trào quần chúng tham gia mạnh mẽ vào sự nghiệp phát triển du lịch.

- Nguồn kinh phí dành cho công tác tuyên truyền, quảng bá du lịch chưa thích đáng. Công tác huy động vốn để đầu tư phát triển du lịch chưa đáp ứng được yêu cầu.

- Sự phối hợp giữa các ngành trong đầu tư phát triển du lịch chưa chặt chẽ, còn chồng chéo, hiệu quả chưa cao.

- Trong điều kiện Sở mới thành lập, chỉ tiêu nhân sự chưa đáp ứng được vị trí việc làm dẫn đến việc triển khai nhiệm vụ gặp khó khăn.

Phần thứ hai **PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ NĂM 2018**

Năm 2018 là năm bản lề trong kế hoạch 5 năm, Du lịch dịch vụ được xác định là một trong 4 Chương trình trọng điểm của Tỉnh, ngành Du lịch tập trung thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ trọng tâm như sau:

1. Mục tiêu.

- Tập trung phát triển ngành du lịch thực sự là ngành kinh tế mũi nhọn xứng tầm là trung tâm du lịch lớn của cả nước và khu vực, từng bước xây dựng thương hiệu Huế là kinh đô của lễ hội và ẩm thực, thành phố du lịch “sáng và sống”

2. Các chỉ tiêu cụ thể.

- Phần đầu năm 2018 đạt khoảng 4 – 4,2 triệu lượt khách, tăng khoảng 10 - 12% so với năm 2017 (trong đó, khách quốc tế chiếm từ 40% - 45%); khách lưu trú đạt khoảng 2,1 - 2,2 triệu lượt, tăng khoảng 13-19% so với cùng kỳ.

- Doanh thu du lịch dự kiến tăng khoảng 15-16% so với cùng kỳ năm 2017, đạt khoảng 4.000 - 4.200 tỷ đồng cho kế hoạch năm 2018.

3. Nhiệm vụ giải pháp.

1. Phát triển đồng bộ cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật phát triển du lịch:

- Phối hợp các Ngành liên quan:

+ Quyết liệt đôn đốc triển khai để sớm đưa vào hoạt động một số dự án đầu tư chiến lược, mang tính đột phá, tạo ra các sản phẩm thực sự hấp dẫn như: triển khai giai đoạn 2 dự án Laguna, dự án khu thương mại, dịch vụ Vingroup, các dự án nghỉ dưỡng và sân golf của các tập đoàn Bitexco, BRG, Vingroup, My Way, PSH... Bên cạnh đó, tiếp tục kêu gọi các nhà đầu tư lớn, có thương hiệu khác nghiên cứu đầu tư các dự án du lịch có quy mô lớn trên địa bàn tỉnh, đặc biệt ưu

tiên hình thành một trung tâm đa năng phục vụ hội nghị, các sự kiện triển lãm, biểu diễn nghệ thuật có quy mô lớn; tập trung đẩy mạnh phát triển khu du lịch Cảnh Dương – Lăng Cô;

+ Tăng cường đầu tư cơ sở hạ tầng du lịch, đặc biệt nâng cấp, mở rộng và đầu nối các con đường tiếp cận các điểm du lịch. Đẩy nhanh tiến độ xây dựng đoạn từ tỉnh lộ 10 đến Thuận An của tuyến đường Tự Đức - Thuận An nhằm kết nối giao thông đường bộ thành phố Huế về biển Thuận An, Vinh Thanh, Vinh Xuân và một số bãi biển khác lân cận để gắn du lịch di sản với du lịch biển. Tập trung đầu tư, nâng cấp hạ tầng du lịch khu du lịch quốc gia (đang lập quy hoạch) Lăng Cô – Cảnh Dương;

+ Khởi công xây dựng dự án nâng cấp bến số 2 & 3 cảng Chân Mây phục vụ việc đón tàu du lịch cỡ lớn. Đầu tư một số hạng mục của sân bay quốc tế Phú Bài để từng bước đáp ứng nhu cầu phục vụ ngày càng tăng của hành khách đến Huế trong giai đoạn 2018-2021;

+ Quy hoạch các tuyến đường phù hợp cho xe buýt mui trần, các tuyến đường dành riêng cho xe đạp và xe điện tự hành. Nghiên cứu tăng tần suất chuyên bay đang khai thác đến Huế và mở một số tuyến mới ở trong nước và quốc tế. Kêu gọi các nhà đầu tư phát triển các mô hình xe buýt 2 tầng mui trần, xe điện, xe điện tự hành trên địa bàn thành phố Huế và phụ cận; mô hình trạm dừng chân phục vụ khách du lịch ở phía đầu phía bắc và phía nam trên tuyến quốc lộ;

+ Trùng tu và nâng cấp các công trình di tích văn hóa, lịch sử như: Cầu Ngói Thanh Toàn, Bảo tàng Lịch sử Thừa Thiên Huế, nhà lưu niệm Đại tướng Nguyễn Chí Thanh, Tố Hữu, đình làng Dương Nỗ và các thiết chế liên quan đến thời niên thiếu của Bác Hồ, địa đạo khu ủy Trị Thiên, chiến Khu Dương Hòa ... để sớm đưa vào phục vụ du khách;

- Tiếp tục hoàn thiện và mở rộng xây dựng các bảng chỉ dẫn, thông tin du lịch trong thành phố, phụ cận và các huyện, thị trên địa bàn tỉnh.

2. Tập trung phát triển và nâng cao chất lượng sản phẩm:

- Để tạo ra các sản phẩm mới, hấp dẫn, đặc biệt các sản phẩm thu hút khách du lịch về đêm, tăng sự chi tiêu của du khách và góp phần ổn định lượng khách đến Huế, năm 2018 cần tập trung phối hợp các ngành một số nhiệm vụ trọng tâm sau:

Tiếp tục hoàn thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ và chỉnh trang các hạ tầng kỹ thuật thiết yếu tại các khu phố đêm Phạm Ngũ Lão, Võ Thị Sáu, Chu Văn An. Nghiên cứu mở rộng một số khu vực trên cầu Trường Tiền (sau khi được tu sửa xong) để biến khu vực này trở thành một không gian lễ hội, ẩm thực về đêm; hình thành không gian văn hóa nghệ thuật trên trục đường Lê Lợi để khai thác hiệu quả các thiết chế bảo tàng phục vụ khách du lịch và người dân; hình thành các khu ẩm thực kết hợp với các hoạt động nghệ thuật cộng đồng ở một số khu vực trên đường Lê Lợi, khu phố đêm; xây dựng thí điểm đường đi bộ dọc bờ sông Hương, đoạn từ cầu Tràng Tiền đến Cầu Dã Viên theo dự án Quy hoạch

chi tiết hai bờ sông Hương do KOICA tư vấn.

- Hợp tác với các đối tác nghiên cứu xây dựng Kế hoạch tổ chức các sự kiện hàng tháng tại Huế để thử nghiệm bước đầu trong năm 2018 và rút kinh nghiệm tiếp tục tổ chức thực hiện trong các năm về sau nhằm thu hút khách du lịch đến Huế đều vào các thời điểm trong năm. Các sự kiện sẽ diễn ra với chủ đề phù hợp theo từng thời điểm trong năm (ví dụ như lễ hội diều, lễ hội ẩm thực chay, lễ hội hoa đăng, lễ hội sen, lễ hội múa lân, lễ hội bia...), một số cuộc thi thể thao quốc tế mang tính đại chúng kết hợp khám phá tuyến di sản, đàm phá, thiên nhiên (đua xe đạp, chạy Marathon,...), giao lưu biểu diễn nghệ thuật quốc tế (với một số thành phố kết nghĩa trên thế giới hoặc do một số tổ chức, đơn vị trong và ngoài nước đăng cai).

- Thực hiện Chương trình “Mỗi năm một sản phẩm du lịch”. Khuyến khích, phát động các doanh nghiệp, địa phương tham gia xây dựng sản phẩm du lịch mới hàng năm trên cơ sở bình bầu, góp phần đa dạng sản phẩm du lịch của tỉnh;

- Tiếp tục duy trì, nâng cao chất lượng, hoàn thiện dịch vụ và phát triển một số sản phẩm như:

+ Phối hợp TTBTDT Cố đô nâng cao chất lượng và tăng cường các sản phẩm, dịch vụ du lịch văn hóa di sản kể cả những dịch vụ sử dụng công nghệ cao, nghiên cứu xây dựng các dịch vụ có tính tương tác cao giữa khách du lịch và điểm đến, cụ thể là tại Đại Nội và hệ thống lăng tẩm triều Nguyễn;

+ Nghiên cứu xây dựng các dịch vụ du lịch dành cho thị trường khách Hàn Quốc (là thị trường khách du lịch đến Huế lớn nhất hiện nay), Nhật Bản, châu Âu và Mỹ;

+ Khuyến khích các đơn vị lữ hành, các bộ, ngành Trung ương đưa các hội nghị, hội thảo chuyên đề, tổng kết, tập huấn về với Thừa Thiên Huế để thúc đẩy phát triển loại hình du lịch MICE;

+ Phối hợp UBND thành phố Huế, Sở Văn hóa và Thể thao chân chính, khai thác có hiệu quả và chất lượng dịch vụ thuyền trên sông Hương cũng như hai bờ sông Hương bằng việc chuyên nghiệp hóa và giám sát, kiểm tra thường xuyên về điều kiện thuyền phục vụ du lịch, tổ chức ca Huế và các dịch vụ bổ sung kèm theo. Tổ chức chỉnh trang cảnh quan và phát triển các loại hình dịch vụ phù hợp ở tuyến sông Ngự Hà, Hộ Thành Hào;

+ Tập trung phát triển và nâng cao chất lượng dịch vụ trên địa bàn tỉnh, đặc biệt đẩy mạnh phát triển khu vực Lăng Cô, Cảnh Dương để thu hút nguồn khách đến Đà Nẵng qua đường hàng không. Đẩy mạnh việc hoàn thiện dịch vụ và mở rộng khai thác các sản phẩm du lịch sinh thái, du lịch cộng đồng dựa vào suối thác, làng nghề, các làng văn hóa truyền thống, du lịch tâm linh trên địa bàn cả Tỉnh

3. Đẩy mạnh công tác xúc tiến quảng bá du lịch:

- Xây dựng kế hoạch cụ thể, phối hợp các doanh nghiệp du lịch và tranh thủ sự hỗ trợ của Tổng Cục Du lịch, sự hợp tác liên kết với các Sở Du lịch Hà Nội,

thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Quảng Nam, Lâm Đồng và Quảng Bình để thực hiện công tác quảng bá du lịch có hiệu quả, chuyên nghiệp.

- Tăng cường các hoạt động hợp tác, liên kết, đặc biệt là với các đơn vị vận chuyển hàng không (Vietnam Airlines, Vietjet, Jetstar), với các đơn vị lữ hành hàng đầu ở Việt Nam (Vietravel, Saigon Tourist, Vitour, Đường mòn Đông Dương, Buffalo Tour – Thiên Minh,...) với các trang mạng chuyên cung cấp dịch vụ du lịch tầm cỡ quốc tế (Traveloka, Agoda, Tripadvisor, Ivivu) để tranh thủ sự hỗ trợ về quảng bá giới thiệu hình ảnh điểm đến, mở thêm các chương trình tour đến Huế, gia tăng lượng khách và kéo dài thời gian lưu trú của khách ở Huế; đẩy mạnh công tác truyền thông về ẩm thực Huế với chủ đề “Huế - Kinh đô ẩm thực – tận hưởng sự kỳ thú”.

- Chú trọng vào liên kết các đầu mối lữ hành lớn ở 02 đầu đất nước là thành phố Hà Nội, Hồ Chí Minh để tiếp tục thu hút khách từ các thị trường truyền thống (châu Âu, Mỹ, Nhật Bản, ...); nghiên cứu tiếp cận khai thác ở đầu mối giao thông mới nổi là Đà Nẵng, để thu hút khách du lịch từ các chuyến bay quốc tế trực tiếp do Đà Nẵng khai thác, trong đó tập trung vào các thị trường khách Hàn Quốc, Nhật Bản, Thái Lan...; có chiến lược và hình thức quảng bá riêng giới thiệu điểm đến cho đối tượng khách tàu biển;

- Bên cạnh các các thị trường truyền thống, nghiên cứu mở rộng thị trường mới nổi như Hàn Quốc, Đài Loan cũng như một số địa phương của Trung Quốc để tăng lượng khách quốc tế đến Thừa Thiên Huế;

- 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. Tuyên truyền, quảng bá điểm đến du lịch Thừa Thiên Huế và Festival Huế 2018 trên các trang mạng xã hội, đặc biệt các trang của Sở Du lịch như fanpage, trang tiếng Nhật, trang web 2 thứ tiếng Anh – Việt, trên phần mềm ứng dụng dịch vụ du lịch ... trong đó kết nối với các các doanh nghiệp du lịch và một số đơn vị liên quan nhằm cung cấp và giới thiệu đầy đủ và chi tiết các thông tin liên quan về du lịch Thừa Thiên Huế cũng như việc mua bán giữa khách du lịch với các doanh nghiệp; xây dựng ứng dụng trên điện thoại nhằm tăng cường tương tác với khách du lịch và cung cấp thông tin theo ngữ cảnh tới du khách, đồng thời giúp doanh nghiệp định vị được địa điểm của khách hàng, cho phép hành khách thuận tiện tương tác mạng xã hội, cập nhật trạng thái.... Xây dựng quảng bá hình ảnh điểm đến, sản phẩm dịch vụ du lịch Thừa Thiên Huế trên hệ thống truyền hình của Việt Nam, tàu hoả Bắc Nam để giới thiệu điểm đến về Huế;

- Tổ chức đón một số đoàn Famtrip, Presstrip dành cho các doanh nghiệp lữ hành, báo chí nước ngoài từ các thị trường trọng điểm và tiềm năng (Châu Âu, Hàn Quốc, Nhật Bản, Đông Nam Á, Bắc Mỹ, Úc);

- Đổi mới phương thức, nâng cao chất lượng khi tham gia các hội chợ thường niên như: Hội chợ VITM Hanoi 2018, Hội chợ ITE HCMC, Hội chợ ITB Đức, IFTM Top Resa 2018 tại Pháp, Hanatour, Jata Nhật Bản... và một số hội chợ du lịch thường niên nổi bật của các tỉnh thành có hợp tác phát triển du lịch với Thừa Thiên Huế như: Hà Nội, Hồ Chí Minh, Quảng Ninh, Nghệ An,

Quảng Bình, Đà Lạt... Tham gia một số hoạt động hưởng ứng Năm Du lịch quốc gia 2018 diễn ra tại tỉnh Quảng Ninh. Tham gia các hoạt động xúc tiến du lịch theo chương trình liên kết “Ba địa phương - Một điểm đến” năm 2018 do Đà Nẵng chủ trì;

- Tổ chức ngày hội du lịch để tạo “sân chơi” cho các doanh nghiệp du lịch tham gia các hoạt động quảng bá, giới thiệu sản phẩm, trao đổi thông tin và các hoạt động khác liên quan đến du lịch.

4. Chú trọng đào tạo, phát triển nguồn nhân lực du lịch:

- Triển khai thực hiện Kế hoạch đào tạo phát triển nguồn nhân lực du lịch đến năm 2020.

- Xây dựng và thực hiện Kế hoạch đào tạo cụ thể cho các nghiệp vụ, hoạt động du lịch, tập trung cho các khóa đào tạo bồi dưỡng kỹ năng đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao (CEO, sale marketing,..) các đối tượng phục vụ loại hình du lịch sinh thái, du lịch cộng đồng, nghỉ dưỡng chăm sóc sức khỏe, các đội ngũ vận chuyển khách du lịch, tiểu thương; lưu ý hợp tác liên kết với các tổ chức quốc tế, các đơn vị lữ hành lớn có kinh nghiệm trong đào tạo ngành du lịch để tranh thủ sự hỗ trợ về chuyên gia giảng dạy, tổ chức tập huấn đào tạo tại chỗ hoặc ngoài tỉnh;

- Tổ chức các lớp bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ du lịch, kiến thức đảm bảo an ninh, an toàn giao thông đường bộ, đường thủy; các khóa tập huấn, đào tạo, nâng cao nhận thức về du lịch có trách nhiệm; bảo vệ môi trường, an toàn vệ sinh thực phẩm; phát động phong trào phòng chống tội phạm, phong trào bảo vệ an ninh tổ quốc, bảo vệ chủ quyền Quốc gia... cho các chủ doanh nghiệp du lịch, người lao động hoạt động trong lĩnh vực du lịch cũng như cộng đồng dân cư tại địa phương;

5. Hoàn thiện môi trường du lịch và cải cách, tăng cường công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động du lịch, dịch vụ:

- Triển khai sâu rộng các hoạt động tuyên truyền, phổ biến pháp luật, các quy định của Nhà nước về du lịch nhằm nâng cao nhận thức về vai trò, vị trí, tầm quan trọng của phát triển du lịch, ngành, nghề du lịch trong chuyên dịch cơ cấu kinh tế, phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh đối với các cấp, các ngành, địa phương, đơn vị, doanh nghiệp, cán bộ, đảng viên và nhân dân, qua đó nâng cao ý thức, trách nhiệm bảo vệ môi trường, cảnh quan thiên nhiên, tài nguyên du lịch;

- Thực hiện truyền thông bằng nhiều hình thức và nội dung phong phú đa dạng như truyền hình, báo chí, các clip giới thiệu, ấn phẩm, truyền thanh...; triển khai các chương trình quảng bá, giới thiệu các giá trị tài nguyên du lịch nổi bật của tỉnh nhà để người dân tự hào và đồng hành cùng chính quyền địa phương, vận động đội ngũ cán bộ, nhân viên trong lĩnh vực du lịch - dịch vụ và cộng đồng dân cư trên địa bàn tỉnh thực hiện nếp sống văn minh; xây dựng phong trào ứng xử lịch sự, mến khách, tự giác và tích cực tham gia giữ gìn an ninh trật tự, vệ sinh môi trường; tạo môi trường du lịch xanh, sạch, thân thiện, “mỗi người dân là một hướng dẫn viên du lịch”;

- Xây dựng Hệ sinh thái du lịch thông minh với các giải pháp đồng bộ của các ngành kinh tế - xã hội của tỉnh, nâng cao chất lượng, hiệu quả các hoạt động kinh tế - xã hội, xây dựng chiến lược thương hiệu đô thị, xây dựng hệ thống thông tin du lịch thông minh, tạo không gian thông minh, là điểm đến trải nghiệm thân thiện, bền vững, hấp dẫn và tiện lợi hơn cho du khách;

- Xây dựng Kế hoạch triển khai Quyết định ban hành Quỹ hỗ trợ phát triển du lịch của Thủ tướng chính phủ (dự kiến ban hành năm 2018); xây dựng các chính sách hỗ trợ phát triển du lịch sinh thái dựa vào cộng đồng, mô hình homestay và du lịch nghề, làng nghề truyền thống, du lịch nghỉ dưỡng chăm sóc sức khỏe;

- Triển khai các nghị định, thông tư hướng dẫn ban hành Luật Du lịch sửa đổi có hiệu lực đầu năm 2018; triển khai hoạt động tuyên truyền bộ quy tắc ứng xử văn minh trong du lịch bằng các hình thức khác và mở rộng thêm nhiều đối tượng;

- Tổ chức hoạt động tôn vinh, khen thưởng các doanh nghiệp du lịch để động viên, khuyến khích sự đóng góp cho sự nghiệp phát triển du lịch; tổ chức định kỳ các kỳ họp, hội thảo đối thoại giữa cơ quan quản lý nhà nước về du lịch với các doanh nghiệp du lịch để trao đổi, lắng nghe và tháo gỡ những vướng mắc nhằm xây dựng phát triển du lịch tỉnh nhà;

- Tiếp tục đẩy mạnh công tác chống đeo bám, chèo kéo khách du lịch, bố trí lực lượng thường xuyên kiểm tra xử lý nghiêm các đối tượng có hành vi vi phạm trên địa bàn quản lý trong và ngoài giờ hành chính, trên các tuyến đường chính, các điểm du lịch tập trung đông khách. Yêu cầu 100% các đơn vị kinh doanh dịch vụ trên địa bàn ký cam kết và treo công khai các bản cam kết không để các trường hợp bán hàng rong, bán vé số, ăn xin biến tướng, đeo bám, chèo kéo khách xảy ra tại cơ sở trên địa bàn quản lý. Hoàn thiện cơ cấu đơn vị liên ngành để giải quyết các vấn đề liên quan đến hoạt động du lịch và hỗ trợ khách du lịch trong thời gian tham quan và lưu trú ở Huế.

Phần thứ ba **ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ.**

I. Đối với Bộ ngành

1. Để nâng cao hiệu quả công tác xúc tiến hình ảnh điểm đến Việt Nam nói chung các tỉnh thành nói riêng đến du khách quốc tế cần tăng cường tăng cường tăng suất quản bá tại các thị trường trọng điểm, Bộ ngành cần ưu tiên Chương trình xúc tiến du lịch cho các địa phương miền Trung, đặc biệt là cho các tỉnh bị ảnh hưởng do sự cố môi trường biển trong thời gian vừa qua.

2. Để thống nhất trong công tác thống kê liên quan đến các chỉ tiêu hoạt động du lịch, đề nghị Bộ VH, TT&DL sớm thống nhất với Tổng cục Thống kê về phương pháp thống kê chuẩn toàn quốc, để các địa phương áp dụng đảm bảo sự chính xác, hiệu quả trong quản lý và đánh giá.

3. Đề nghị các cơ quan liên quan của Trung ương nghiên cứu đẩy mạnh việc miễn, giảm thủ tục visa đối với các nước, đặc biệt các thị trường khách du

lịch mục tiêu của Việt Nam nhằm thu hút khách du lịch đến Việt Nam nói chung, các tỉnh thành nói riêng.

II. Đối với địa phương

1. Nhằm đẩy nhanh tiến độ thực hiện các dự án đầu tư du lịch trên địa bàn tỉnh, đề nghị Lãnh đạo tỉnh chỉ đạo các Sở, Ban Ngành liên quan tiếp tục rà soát, đôn đốc các nhà đầu tư; kiên quyết thu hồi những dự án chậm triển khai không đúng theo tiến độ cam kết (đặc biệt là các dự án vùng ven biển) để kêu gọi các nhà đầu tư khác. Xây dựng và ban hành chính sách khuyến khích việc đầu tư xây dựng một số nhà hàng có sức chứa từ 500 đến 2.000 chỗ (nhất là Huế có nhiều lễ hội, hội nghị và có số lượng khách tàu biển lớn), trong đó có kết hợp với các chương trình nghệ thuật phục vụ khách bằng nguồn vốn xã hội hóa.

2. Tiếp tục công tác nghiên cứu mở đường bay mới trong thời gian tới, đề nghị UBND tỉnh chỉ đạo các Ngành liên quan nghiên cứu mở các đường bay quốc tế đến Huế, chú trọng mở đường bay trực tiếp Huế đến các thị trường Hàn Quốc, Nhật, Thái Lan, Đài Loan và một số địa phương của Trung Quốc; đồng thời có các cơ chế chính sách ưu tiên, khuyến khích ban đầu đối với du khách từ các thị trường này và các đơn vị lữ hành, vận chuyển đưa khách đến .

3. UBND tỉnh chỉ đạo UBND các huyện, thị xã và thành phố Huế cần phân công cán bộ công chức có chuyên môn phụ trách về lĩnh vực du lịch, đặc biệt trong công tác thống kê du lịch. Chỉ đạo quyết liệt các huyện, thị xã và thành phố Huế thực hiện và chịu trách nhiệm trong vấn đề đảm bảo an ninh, an toàn tại các điểm du lịch, đặc biệt vấn đề an toàn tại các điểm du lịch sinh thái ở sông, suối, hồ thủy điện đang phát triển mạnh.

4. Đề nghị UBND tỉnh chỉ đạo đơn vị liên quan khảo sát, quy hoạch cụ thể để xây dựng danh mục các địa điểm cho phép thực hiện các sự kiện cộng đồng nhằm thu hút nhiều hơn các doanh nghiệp, cộng đồng tổ chức sự kiện, thúc đẩy các hoạt động cộng đồng trên địa bàn thành phố Huế.

Trên đây là toàn bộ nội dung báo cáo tình hình thực hiện nhiệm vụ công tác năm 2017 và phương hướng triển khai nhiệm vụ năm 2018 của Sở Du lịch. Với tinh thần “Đoàn kết, kỷ cương, trách nhiệm, hiệu quả”, ngành Du lịch quyết tâm thực hiện thắng lợi các nhiệm vụ, mục tiêu đề ra góp phần cùng toàn tỉnh thúc đẩy phát triển du lịch – dịch vụ trở thành điểm nhấn kinh tế của tỉnh Thừa Thiên Huế trong giai đoạn tới./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh để báo cáo;
- Bộ VH-TT-DL để báo cáo;
- Ban GD Sở;
- Lưu VT.

Q.GIÁM ĐỐC

Lê Hữu Minh