

## COMMUNITY TOURISM DEVELOPMENT IN HA GIANG PROVINCE

Nguyen Thu Thuy<sup>1</sup>, Hoang Thai Son<sup>2\*</sup>, Nguyen Thi Ngoc An<sup>1</sup>

<sup>1</sup>TNU - University of Economics and Business Administration

<sup>2</sup>Thai Nguyen University

| ARTICLE INFO      |            | ABSTRACT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Received:         | 24/01/2022 | With the aim of improving the quality of community-based tourism products in Ha Giang province, the authors collected secondary data and interviewed 450 questionnaires as a basis for analyzing the development of community-based tourism in Ha Giang province in the period 2016 - 2020. The results show that: with the advantages in community-based tourism development, Ha Giang province has made positive changes providing tourism products to serve tourists such as: the number of accommodation and dining establishments increased in quantity and quality of facilities; increase tours/routes that focus on famous local sights; human resources for tourism increase rapidly in quantity and service quality; The infrastructure for tourism also has many positive trips... However, due to the short time of construction and development of tourism in the locality, the form of tourism relies on the local people, whose qualifications and skills aren't people's understanding of tourism service provision is limited; The seasonality of Ha Giang tourism creates a shortage of places to eat and stay in the peak season... In addition, the strong impact of the Covid-19 pandemic has greatly affected the province's community tourism. Therefore, a number of solutions related to changing the mindset of tourism, diversifying products and forms of tourism... are proposed to develop tourism in Ha Giang province in the future. |
| Revised:          | 12/5/2022  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Published:        | 12/5/2022  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| KEYWORDS          |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Community tourism |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| People            |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Homestay          |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Tourists          |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Landscape         |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## PHÁT TRIỂN DU LỊCH CỘNG ĐỒNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH HÀ GIANG

Nguyễn Thu Thủy<sup>1</sup>, Hoàng Thái Sơn<sup>2\*</sup>, Nguyễn Thị Ngọc An<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh – ĐH Thái Nguyên

<sup>2</sup>Đại học Thái Nguyên

| THÔNG TIN BÀI BÁO                 | TÓM TẮT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ngày nhận bài:</b> 24/01/2022  | Với mục tiêu nâng cao chất lượng sản phẩm du lịch cộng đồng tỉnh Hà Giang, nhóm tác giả đã tiến hành thu thập số liệu thứ cấp và phỏng vấn 450 phiếu điều tra để làm căn cứ phân tích thực trạng phát triển du lịch cộng đồng tỉnh Hà Giang giai đoạn 2016 – 2020. Kết quả chỉ ra rằng: du lịch cộng đồng tỉnh Hà Giang đã có nhiều thay đổi tích cực trong cung cấp sản phẩm du lịch phục vụ du khách như: số lượng cơ sở lưu trú, ăn uống tăng trưởng về số lượng, chất lượng cơ sở vật chất; gia tăng tour/tuyến tập trung tại cảnh đẹp nổi tiếng của địa phương; nguồn nhân lực phục vụ du lịch tăng nhanh về số lượng và chất lượng phục vụ; cơ sở hạ tầng phục vụ du lịch cũng có nhiều biến chuyển tích cực... Tuy nhiên, do thời gian xây dựng và phát triển du lịch của địa phương chưa lâu, hình thức du lịch dựa vào người dân bản địa mà trình độ, sự hiểu biết trong cung cấp dịch vụ du lịch của người dân hạn chế; tính mùa vụ của du lịch Hà Giang tạo ra sự thiếu hụt chỗ ăn, nghỉ vào mùa cao điểm... Thêm vào đó, sự tác động mạnh mẽ của đại dịch Covid – 19 đã ảnh hưởng lớn đến du lịch cộng đồng của tỉnh. Do vậy, một số giải pháp liên quan đến thay đổi tư duy làm du lịch, đa dạng sản phẩm và hình thức du lịch... được đề xuất nhằm phát triển du lịch tỉnh Hà Giang trong thời gian tới. |
| <b>Ngày hoàn thiện:</b> 12/5/2022 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Ngày đăng:</b> 12/5/2022       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| TỪ KHÓA                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Du lịch cộng đồng (DLCD)          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Người dân                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Homestay                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Khách du lịch                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Cảnh đẹp                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

DOI: <https://doi.org/10.34238/tnu-jst.5490>

\* Corresponding author. Email: sonht@tnu.edu.vn

## 1. Đặt vấn đề

Du lịch cộng đồng (DLCĐ) là loại hình du lịch được phát triển trên cơ sở các giá trị văn hóa của cộng đồng, do cộng đồng dân cư quản lý, tổ chức khai thác và hưởng lợi [1]. Phát triển dịch vụ DLCĐ là quá trình gia tăng, hoàn thiện các dịch vụ du lịch như: lữ 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 trong đó cộng đồng dân cư tại nơi bản địa trực tiếp tổ chức, cung cấp các dịch vụ để phát triển du lịch góp phần gia tăng thu nhập, bảo tồn văn hóa dân tộc và tài nguyên thiên nhiên, môi trường [2], [3]. Phát triển du lịch cộng đồng nhằm góp phần bảo vệ tài nguyên (tự nhiên và nhân văn) và môi trường; giúp phát triển kinh tế địa phương thông qua việc tăng doanh thu du lịch và những lợi ích kinh tế khác cho cộng đồng địa phương; khuyến khích và hỗ trợ sự tham gia của cộng đồng; mang đến cho du khách một sản phẩm du lịch có trách nhiệm đối với môi trường và xã hội [4], [5]. Theo Prabhakaran (2014), để tổ chức hoạt động du lịch cộng đồng tại một điểm du lịch cần một số điều kiện như: điều kiện về tài nguyên du lịch; điều kiện về yếu tố cộng đồng dân cư; khả năng cung ứng các dịch vụ du lịch; khả năng tiếp cận điểm đến; khách du lịch; liên kết các điểm du lịch tạo thành tuyến du lịch; chính sách phát triển du lịch; sự liên kết giữa địa phương với các doanh nghiệp du lịch...[6], [7].

Trong 10 năm trở lại đây, tỉnh Hà Giang là một điểm sáng trong phát triển du lịch, khi có nhiều điều kiện để phát triển DLCĐ như: địa hình, địa chất đa dạng nhiều cảnh đẹp thu hút du khách như: Cao nguyên đá Đồng Văn, ruộng bậc thang, cột cờ Lũng Cú, dinh vua Mèo... Đặc biệt, những nét đặc trưng và những giao thoa văn hóa của 22 dân tộc anh em cùng sinh sống tại Hà Giang đã duy trì được nhiều lễ hội, phong tục lâu đời. Chính những đa dạng về cảnh quan thiên nhiên và văn hóa dân tộc đã thu hút khách du lịch trong và ngoài nước đến với Hà Giang ngày càng tăng. Năm 2019, trên 1,4 triệu người; trong đó khách quốc tế 225.131 lượt, khách nội địa 1.177.235 lượt; doanh thu đạt 1.500 tỷ đồng. Năm 2020 do ảnh hưởng dịch bệnh Covid – 19 nên lượng khách quốc tế giảm rõ rệt nhưng với nhiều chương trình quảng bá số lượng du khách trong nước tăng vọt tính đến hết tháng 12/2020 số lượng du khách là 1,5 triệu người với doanh thu 2.477 tỷ đồng [8], [9]. Tuy vậy, những yêu cầu về quản lý di sản thế giới và bảo vệ môi trường nên nhiều dịch vụ du lịch vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu của du khách như: số lượng khách sạn, homestay đạt tiêu chuẩn chưa nhiều; sự sao chép về ẩm thực, lễ hội, tour tuyến giữa các huyện trong tỉnh; mức độ khai thác các điểm tham quan mới còn chậm... Những vấn đề trên ảnh hưởng nhiều tới doanh thu, sự hài lòng của du khách và danh tiếng đối với “ngành công nghiệp không khói” của tỉnh Hà Giang. Vì vậy, bài viết tập trung đánh giá thực trạng phát triển DLCĐ tỉnh Hà Giang giai đoạn 2016 – 2020, từ đó gợi ý một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng sản phẩm du lịch, gia tăng thu nhập và vị thế Hà Giang trên “bản đồ” du lịch cả nước.

## 2. Phương pháp nghiên cứu

### 2.1. Phương pháp thu thập số liệu

- Số liệu thứ cấp được đề tài thu thập từ nhiều kênh thông tin khác nhau gồm: các báo cáo của Sở Văn hóa thể thao và du lịch tỉnh Hà Giang, phòng Văn hóa cấp huyện, Trung tâm xúc tiến du lịch tỉnh Hà Giang, sách báo, luận án, Internet...

- Số liệu sơ cấp được nhóm tác giả điều tra phỏng vấn 03 nhóm đối tượng chính:

+ Cán bộ quản lý: 30 phiếu bao gồm: điều tra cán bộ của Sở Văn hóa thể thao và du lịch tỉnh Hà Giang (10 phiếu); lãnh đạo, cán bộ phòng văn hóa của 11 huyện, thành phố (20 phiếu).

+ Doanh nghiệp và hộ kinh doanh DLCĐ: 40 phiếu, tại 04 huyện có số lượng doanh nghiệp, cơ sở phục vụ DLCĐ nhiều nhất của tỉnh là: Đồng Văn, Mèo Vạc, Hoàng Su Phì, Xín Mâm.

+ Đối với khách du lịch: 380 phiếu. Năm 2019, số lượng khách du lịch bình quân/ tháng tỉnh Hà Giang là khoảng gần 117 nghìn khách, 100% khách du lịch trong nước [9] và bài báo sử dụng công thức Slovin nhằm điều tra chọn mẫu [10].

## 2.2. Phương pháp tổng hợp, phân tích số liệu

Bài báo đã sử dụng một số phương pháp chính nhằm tổng hợp số liệu sơ cấp và thứ cấp thu thập trong quá trình nghiên cứu gồm: phương pháp thống kê mô tả; Phương pháp so sánh... nhằm đánh giá biến động về các chỉ tiêu như: cơ sở lưu trú, ăn uống, chương trình đào tạo, mức độ hài lòng... phân theo nội dung, đối tượng nghiên cứu, năm... để có những đánh giá phù hợp.

## 2.3. Các chỉ tiêu phân tích

- Các chỉ tiêu đánh giá mức độ phát triển DLCĐ: về các lễ hội, văn hóa địa phương; về các tour tuyến phục vụ tham quan; về sản phẩm đặc trưng, quà lưu niệm; về dịch vụ nghỉ ngơi, ăn uống...

- Một số chỉ tiêu khác phản ánh sự tăng trưởng của du lịch thông qua bảng hỏi liên quan đến các nội dung về đánh giá của người phỏng vấn về quá trình phát triển của sản phẩm du lịch, mức độ hài lòng của khách du lịch đối với DLCĐ tỉnh Hà Giang.

## 3. Kết quả và thảo luận

### 3.1. Thực trạng phát triển dịch vụ ăn uống

Đối với các cơ sở ăn uống phục vụ du lịch nói chung và du lịch cộng đồng nói riêng, có 02 hình thức chính là phục vụ khách tại nhà hàng chuyên phục vụ ăn uống và ăn uống ngay tại nhà dân cung cấp dịch vụ ngủ nghỉ. Hơn nữa, với loại hình DLCĐ đa số khách sẽ trải nghiệm ẩm thực địa phương ngay tại nhà dân để có thể hiểu hơn phong tục, tập quán của người Dao, Tày, H'Mông của Hà Giang. Nhìn chung, số lượng nhà hàng và sức chứa hiện nay đảm bảo phục vụ du khách trong điều kiện bình thường nhưng vào những đợt cao điểm thì không đủ phục vụ. Sự phân bố của các nhà hàng/quán ăn chủ yếu tập trung ở các trung tâm đô thị, đông dân cư. Thời gian mở cửa khá linh hoạt nhưng có một số món ăn đặc trưng khó tìm kiếm. Ẩm thực đêm vẫn chưa phổ biến do nhu cầu ăn đêm của người dân địa phương và du khách rất ít, chất lượng phục vụ không đồng đều, chưa đáp ứng được yêu cầu của du khách. Nguyên liệu và loại hình ẩm thực của Hà Giang đa dạng, giàu tính bản địa tuy nhiên có sự phân bố thực đơn phục vụ du khách theo giới, lứa tuổi, vùng miền, quốc tịch, tôn giáo... vẫn chưa phù hợp. Tính đến cuối năm 2020, toàn tỉnh có 228 nhà hàng với khả năng phục vụ 2.089 bàn ăn, số lao động tại các nhà hàng là 626 người, trong đó qua đào tạo là 144 người, chưa qua đào tạo là 482 người [8]. Các nhà hàng trên địa bàn tỉnh có quy mô vừa và nhỏ, chủ yếu phục vụ các món ăn thông thường, chưa đủ điều kiện về trang thiết bị và kỹ thuật chế biến phục vụ các đối tượng khách có khả năng chi trả cao như đối với khách đến từ châu Âu, châu Mỹ.

Tiến hành phỏng vấn 02 nhóm đối tượng gồm cán bộ quản lý và công ty lữ hành, hộ kinh doanh du lịch (Bảng 1), chúng tôi nhận thấy trong 5 năm qua số lượng, cơ sở vật chất, chất lượng sản phẩm... đều có xu hướng gia tăng nhờ đó phục vụ tốt hơn trước sự gia tăng khách du lịch và những yêu cầu ngày càng tăng về dịch vụ ăn uống phục vụ khách.

**Bảng 1.** Đánh giá về dịch vụ ăn uống phục vụ khách du lịch tỉnh Hà Giang từ số liệu sơ cấp

Đơn vị tính: phiếu

| Nội dung                                 | Mức đánh giá | Giảm     |           | Không thay đổi |           | Tăng     |           |
|------------------------------------------|--------------|----------|-----------|----------------|-----------|----------|-----------|
|                                          |              | Số phiếu | Tỷ lệ (%) | Số phiếu       | Tỷ lệ (%) | Số phiếu | Tỷ lệ (%) |
| - Về số lượng cơ sở phục vụ ăn uống      |              | 0/70     | 0         | 8/70           | 11,11     | 62/70    | 88,89     |
| - Cơ sở vật chất phục vụ ăn uống         |              | 15/70    | 21,11     | 31/70          | 44,44     | 24/70    | 34,44     |
| - Chất lượng sản phẩm ăn uống            |              | 9/70     | 13,33     | 27/70          | 38,89     | 33/70    | 47,78     |
| - Sự chuyên nghiệp của nhân viên phục vụ |              | 5/70     | 7,78      | 17/70          | 23,78     | 48/70    | 68,44     |
| - Vệ sinh an toàn thực phẩm              |              | 6/70     | 8,44      | 39/70          | 55,11     | 26/70    | 36,44     |

(Nguồn: Tổng hợp từ phiếu điều tra năm 2020)

### 3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ lưu trú phục vụ DLCĐ tỉnh Hà Giang

Tỉnh Hà Giang hiện có 79 điểm du lịch đang khai thác, 57 di tích lịch sử văn hóa, danh lam thắng cảnh được xếp hạng (28 di tích Quốc gia, 29 di tích cấp tỉnh) [8]. Cùng với sự phát triển của lượng

khách du lịch, hệ thống cơ sở lưu trú trên cả nước nói chung và tỉnh Hà Giang nói riêng đã có sự phát triển đáng kể cả về số lượng và chất lượng, góp phần vào sự phát triển của nền kinh tế nói chung và ngành du lịch nói riêng. Hiện nay, các cơ sở lưu trú trên địa bàn tỉnh đã có sự đổi mới về phương thức kinh doanh cho phù hợp với tình hình thực tế, như: kết hợp giữa các dịch vụ ăn nghỉ cũng như các loại hình dịch vụ bổ sung khác, tạo mối liên kết qua lại tương trợ lẫn nhau. Số lượng biến động qua các năm được nhóm tác giả trình bày tại bảng 2.

**Bảng 2.** Số lượng cơ sở lưu trú phục vụ du lịch tỉnh Hà Giang giai đoạn 2016 – 2020

Đơn vị tính: cơ sở

| Chi tiêu                                        | Năm        |            |            |            |            |
|-------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|                                                 | 2016       | 2017       | 2018       | 2019       | 2020       |
| <b>1. Tổng số cơ sở lưu trú</b>                 | <b>183</b> | <b>239</b> | <b>325</b> | <b>618</b> | <b>882</b> |
| Khách sạn 3 sao                                 | 02         | 1          | 1          | 2          | 4          |
| Khách sạn 2 sao                                 | 15         | 20         | 21         | 16         | 14         |
| Khách sạn 1 sao                                 | 32         | 44         | 23         | 34         | 20         |
| Nhà nghỉ                                        | 109        | 137        | 280        | 201        | 264        |
| Homestay                                        | 0          | 37         |            | 366        | 509        |
| <b>2. Làng văn hóa du lịch cộng đồng (làng)</b> | <b>33</b>  | <b>33</b>  | <b>35</b>  | <b>36</b>  | <b>37</b>  |

(Nguồn: Sở Văn hóa, thể thao và du lịch tỉnh Hà Giang) [8]

Theo kết quả phân tích từ số liệu thứ cấp, số lượng cơ sở lưu trú đặc biệt các homestay có sự gia tăng mạnh và kết quả đó cũng phù hợp với nhận định từ số liệu sơ cấp khi 100% người được hỏi đều đồng ý với nhận định Số lượng cơ sở lưu trú tăng. Nhìn chung, chất lượng cơ sở vật chất, mức độ an toàn cho du khách đã có những chuyển biến tích cực khi chỉ có dưới 10% người trả lời cho rằng các vấn đề này đang có xu hướng giảm. Thêm vào đó, do được tham gia những khóa tập huấn về phục vụ khách (Kỹ năng đón tiếp khách; Lưu trú; Nghiệp vụ lễ tân...) và sự thay đổi trong nhận thức của người dân nên mức độ chuyên nghiệp trong phục vụ khách đã gia tăng.

**Bảng 3.** Mức độ hài lòng của du khách về chất lượng dịch vụ lưu trú phục vụ du lịch tỉnh Hà Giang

Đơn vị tính: phiếu

| TT          | Nội dung                                | Mức đánh giá |    |     |     |    | Tổng | Điểm trung bình |
|-------------|-----------------------------------------|--------------|----|-----|-----|----|------|-----------------|
|             |                                         | 1            | 2  | 3   | 4   | 5  |      |                 |
| 1           | Về số lượng cơ sở lưu trú               | 24           | 41 | 136 | 115 | 64 | 380  | 3,41            |
| 2           | Cơ sở vật chất phục vụ lưu trú          | 51           | 74 | 130 | 85  | 40 | 380  | 2,97            |
| 3           | Đảm bảo an ninh, an toàn cho khách hàng | 49           | 71 | 145 | 81  | 34 | 380  | 2,95            |
| 4           | Sự chuyên nghiệp của nhân viên phục vụ  | 55           | 87 | 137 | 71  | 30 | 380  | 2,83            |
| <b>Tổng</b> |                                         |              |    |     |     |    |      | <b>3,04</b>     |

(Nguồn: Tổng hợp từ phiếu điều tra năm 2020)

Tiến hành đánh giá sự hài lòng của du khách khi sử dụng dịch vụ lưu trú tại các điểm DLCĐ tỉnh Hà Giang, nhóm nghiên cứu đã tập hợp tại bảng 3. Theo đó, du khách cho biết số lượng cơ sở lưu trú đã gia tăng với mức đồng ý là 179/380 phiếu (chiếm gần 50% số người được hỏi), nhưng vẫn có sự mất cân đối vào mùa du lịch (từ tháng 9 – đến hết tháng 12) và nếu không đặt trước có thể sẽ không có phòng hoặc dịch vụ không ưng ý. Cơ sở vật chất mặc dù có tăng nhưng tập trung tại các Làng DLCĐ và các khu du lịch do doanh nghiệp, HTX đầu tư còn nếu với quy mô nhà dân nhỏ lẻ do hạn chế về kinh phí nên chất lượng cơ sở vật chất có sự đổi mới không nhiều.

### 3.3. Thực trạng phát triển Tour/tuyến du lịch

Tỉnh Hà Giang đang có 02 khu vực cảnh quan tự nhiên nổi tiếng nằm ở 2 vùng là: cảnh quan cao nguyên đá Đồng Văn và ruộng bậc thang Hoàng Su Phì, kèm theo đó là hệ sinh thái núi cao, rừng rậm khá đặc trưng của 2 khu vực, đồng thời các nhóm dân tộc sinh sống cũng khác nhau nên đã tạo ra những nét đặc trưng riêng biệt và sẽ giúp gia tăng lượng khách quay trở lại với Hà Giang hoặc kéo dài thời gian du lịch tại đây. Hiện tỉnh Hà Giang đã hình thành 3 không gian du lịch gồm: Không gian du lịch Trung tâm; Không gian du lịch Đông Bắc (du lịch công viên Địa chất toàn cầu);

Không gian du lịch Tây Nam. Mỗi không gian du lịch có các sản phẩm du lịch đặc thù đã và đang được phát huy hiệu quả. Trong giai đoạn 2018 – 2020, tỉnh đang xây dựng các sản phẩm du lịch mới: Tour “Chinh phục đỉnh Chiêu Lầu Thi”; Tour trèo thuyền kayak Minh Tân - thành phố Hà Giang; Tour cung đường Cán Tỷ - Công Thành; Dù lượn trên cao nguyên đá; Tour Hẻm vực Tu Sản; Tour khám phá Bắc Mê - Na Hang (Tuyên Quang); Tour Khám phá động Lũng Khúi; Âm thực vùng cao [11]. Theo đánh giá của cán bộ quản lý, đơn vị kinh doanh du lịch, trong giai đoạn 2016 – 2020, các tour/tuyến ngày càng nhiều, đa dạng đáp ứng nhu cầu của khách. Mỗi làng DLCĐ đã tạo ra một số nét đặc trưng nhưng có vẻ chưa đủ so với kỳ vọng của du khách. Do vậy, chất lượng tour/tuyến vẫn có đến gần 30% đánh giá không có sự thay đổi trong những năm qua (Bảng 4).

**Bảng 4.** Đánh giá về tour/tuyến phục vụ du lịch cộng đồng tỉnh Hà Giang từ phía cán bộ quản lý, đơn vị kinh doanh du lịch

Đơn vị tính: phiếu

| Nội dung                                                                                        | Mức đánh giá | Giảm     |           | Không thay đổi |           | Tăng     |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|-----------|----------------|-----------|----------|-----------|
|                                                                                                 |              | Số phiếu | Tỷ lệ (%) | Số phiếu       | Tỷ lệ (%) | Số phiếu | Tỷ lệ (%) |
| - Đa dạng tour/tuyến du lịch phục vụ nhu cầu của khách                                          |              | 0/70     | 0,00      | 0/70           | 0,00      | 70/70    | 100,00    |
| - Sự đa dạng, độc đáo trong các sản phẩm lễ hội, văn hóa địa phương                             |              | 0/70     | 0,00      | 13/70          | 18,57     | 57/70    | 81,43     |
| - Sự đa dạng các hình thức tiếp cận tour/ tuyến (web, tờ rơi, quảng cáo...)                     |              | 0/70     | 0,00      | 9/70           | 12,86     | 61/70    | 87,14     |
| - Chất lượng chất lượng tour/tuyến phục vụ khách du lịch                                        |              | 2/70     | 2,86      | 17/70          | 24,29     | 51/70    | 72,86     |
| - Sự chuyên nghiệp của nhân viên phục vụ                                                        |              | 3/70     | 4,29      | 16/70          | 22,86     | 51/70    | 72,86     |
| - Các sản phẩm du lịch kèm theo (đồ lưu niệm, sản phẩm mua sắm, biển chỉ dẫn, mạng Internet...) |              | 0/70     | 0,00      | 31/70          | 44,29     | 39/70    | 55,71     |
| - Bảo vệ môi trường, cảnh quan nơi thăm quan, nghỉ dưỡng                                        |              | 17/70    | 24,29     | 33/70          | 47,14     | 20/70    | 28,57     |
| - Đảm bảo an ninh, an toàn cho khách hàng                                                       |              | 10/70    | 14,29     | 30/70          | 42,86     | 30/70    | 42,86     |

(Nguồn: Tổng hợp từ phiếu điều tra năm 2020)

Ngoài ra, trong quá trình phỏng vấn khách du lịch, chúng tôi có điều tra về số lần đến Hà Giang của du khách và nhận được kết quả như sau: 78% số lượng khách được hỏi đều đến Hà Giang lần đầu tiên, 15% quay trở lại lần thứ 2 vì họ nói rằng Hà Giang còn nhiều cảnh đẹp để khám phá và nếu dành tour 3 ngày 2 đêm chưa đủ để trải nghiệm hết cảnh đẹp thiên nhiên và văn hóa con người nơi đây vì giao thông tương đối hạn chế, các cảnh đẹp khá xa nhau. 7% số người còn lại thì cho biết họ có người nhà, hoặc có công việc trên Hà Giang nên đã đến đây nhiều lần tranh thủ đều đi trải nghiệm một số cảnh đẹp vì chi phí du lịch tại Hà Giang không lớn và khá nhiều sự lựa chọn. Tuy vậy, vấn đề bảo vệ môi trường được đánh giá khá thấp, mặc dù mỗi một địa điểm tham quan đều có những nội quy về bảo vệ cảnh quan, môi trường nhưng do địa bàn quản lý lớn, ý thức kém của một số bộ phận du khách nên chất lượng môi trường chưa đảm bảo như: đỉnh Tây Côn Lĩnh, Chiêu Lầu Thi, hay các điểm check – in, nghỉ chân, lòng sông, suối và rừng rậm vẫn còn rất nhiều rác thải, viết vẽ lên hang động... Vì vậy, mặc dù một số địa điểm có sự cải thiện về vệ sinh môi trường nhưng vẫn có 24% người được hỏi cho rằng vấn đề môi trường bị giảm đi và 47% cho rằng không có sự thay đổi. Trong thời gian, lãnh đạo tỉnh, huyện, xã cần xây dựng các chế tài trong bảo vệ và xử phạt những hành vi vi phạm môi trường nhằm gìn giữ cảnh quan tốt hơn.

### 3.4. Thực trạng phát triển cơ sở hạ tầng phục vụ du lịch cộng đồng

Nhận thấy thế mạnh về tiềm năng du lịch của Hà Giang, những năm qua lãnh đạo tỉnh đã xây dựng quy hoạch và phát triển du lịch theo hướng bền vững, trong đó, tập trung nhiều vào đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng phục vụ du lịch nói chung và DLCĐ nói riêng. Tính đến hết năm 2020 một số dự án đầu tư trong lĩnh vực du lịch đã hoàn thành và đi vào hoạt động tương đối có hiệu quả đáp ứng được nhu cầu tham quan du lịch, nâng cao đời sống của người dân: Khu DLST Panhou (Thông Nguyên), Thạch Lâm Viên, Trường Xuân (thành phố Hà Giang); Thác tiên - Đèo Gió (Xín Mần), Khu danh thắng Cột cờ Lũng Cú, khu di tích kiến trúc nhà Vương, Phố cổ (Đồng

Văn), Khu du lịch sinh lịch sinh thái Phia Piu (Bắc Mê)... Thực hiện việc cải tạo và nâng cấp một số tuyến giao thông của tỉnh, nhằm tạo điều kiện tốt nhất cho hoạt động khai thác du lịch trên tuyến. Tập trung các tuyến trọng điểm như: Tuyến QL 4C (Hà Giang - Quản Bạ - Yên Minh - Đồng Văn - Mèo Vạc); QL 279 đoạn Bắc Quang - Quang Bình tới giáp ranh với tỉnh Lào Cai...[12].

Trong đó 70/70 cán bộ quản lý, đơn vị kinh doanh du lịch được hỏi nhận thấy, mức độ đầu tư vào hệ thống đường giao thông, phương tiện giao thông phục vụ du lịch đều tăng lên trong giai đoạn 2016 – 2020 đạt tỷ lệ 100%. Đối với đầu tư hệ thống điện nước, một số xã đặc biệt các xã vùng cao vẫn chưa được sử dụng điện thường xuyên, nguồn điện yếu; nguồn nước chủ yếu vẫn sử dụng nước giếng, nước lấy trên khe núi về, nhiều xã chưa có nước sạch được xử lý từ công ty nước sạch nên vẫn có 9/70 phiếu cho rằng đầu tư không đổi. Tương tự như vậy, tại một số xã vẫn chưa có mạng viễn thông nên không sử dụng được wifi, điều này cũng cản trở việc liên lạc với du khách nước ngoài.

Mặc dù, địa phương đã có sự gia tăng trong đầu tư cơ sở hạ tầng phục vụ phát triển DLCD nhưng do hạn chế về nguồn lực nên mức độ cải thiện không lớn đặc biệt là giao thông nên mức độ hài lòng của du khách đối với cơ sở hạ tầng thấp dao động quanh mức 2,43 – 2,91/5 điểm. Đây chính là cản trở khiến nhiều khách du lịch chưa muốn đến Hà Giang hoặc chưa có ý định quay trở lại lần tiếp theo. Theo du khách, giao thông đi lại khó khăn, đường nhỏ hẹp, nhiều khúc cua, mặt đường xấu. Hơn nữa, dịch vụ mạng ở nhiều khu vực núi cao không kết nối được, nhiều xã có mạng lưới điện yếu, không ổn định, nguồn nước sử dụng chính vẫn là nước suối, chưa có hệ thống xử lý nước sạch.

#### 4. Kết luận

Nhờ xác định phát triển du lịch bằng nhiều quyết sách cụ thể, quyết liệt và đúng hướng, phù hợp với tiềm năng, thực tế của địa phương, du lịch tỉnh Hà Giang đã gặt hái được nhiều kết quả quan trọng trong giai đoạn 2015 - 2020: Tốc độ tăng trưởng bình quân đạt 16%/năm [13]; công tác bảo tồn phát huy giá trị di sản văn hóa, di sản địa chất, danh lam thắng cảnh gắn với phát triển du lịch được chú trọng. Công tác đầu tư kết cấu hạ tầng phục vụ cho du lịch được tăng cường. DLCD tỉnh Hà Giang đã có những bước chuyển biến mạnh mẽ cả về số lượng và chất lượng, góp phần quan trọng vào sự phát triển kinh tế, xã hội; chuyển dịch cơ cấu kinh tế; thu hút đầu tư; tạo việc làm; đón ngày càng nhiều du khách quốc tế và nội địa. Mạng lưới kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn tỉnh ngày càng phát triển; Các sản phẩm DLCD được hình thành và phát triển ngày càng đa dạng. Công tác xúc tiến, quảng bá, hợp tác phát triển DLCD được đẩy mạnh; Chất lượng nguồn nhân lực du lịch có nhiều chuyển biến tích cực.

Tuy nhiên, du lịch Hà Giang mới đang ở giai đoạn đầu của sự phát triển, lại được đặt trong bối cảnh vùng có điều kiện kinh tế xã hội, cơ sở hạ tầng còn khó khăn, tỷ trọng ngành du lịch trong GDP của tỉnh còn thấp, kết quả chưa tương xứng với tiềm năng và lợi thế của tỉnh. Sản phẩm DLCD chưa đa dạng, phong phú, chất lượng hoạt động của nguồn nhân lực còn thiếu và yếu; chất lượng dịch vụ du lịch chưa cao: cơ sở lưu trú, khách sạn, nhà hàng chưa đáp ứng nhu cầu của khách hạng sang; chất lượng phục vụ chưa đạt tiêu chuẩn, chưa chuyên nghiệp, kém tính cạnh tranh; hạ tầng giao thông đi lại còn khó khăn...

Vì vậy, chúng tôi gợi ý một số giải pháp từ chính quyền và người dân địa phương giúp nâng cao chất lượng sản phẩm, đa dạng hóa loại hình du lịch đặc biệt trong tình hình mới như sau:

- *Giải pháp từ phía chính quyền địa phương*: Xây dựng hoàn thiện cơ chế, chính sách thúc đẩy phát triển du lịch (Đơn giản hóa các thủ tục hành chính và có nhiều chính sách phát triển dịch vụ DLCD); Tăng cường liên kết, xúc tiến quảng bá du lịch (xúc tiến quảng bá du lịch trong và ngoài nước); Tạo môi trường thuận lợi cho doanh nghiệp và cộng đồng tham gia phát triển du lịch cộng đồng (Xây dựng thương hiệu các khu, điểm du lịch gắn với hình thành các sản phẩm lưu niệm, đặc sản địa phương, ẩm thực truyền thống; có chính sách hỗ trợ doanh nghiệp, làng nghề, nghệ nhân sáng tạo ra các sản phẩm lưu niệm có chất lượng cao hơn); Tăng cường công tác quản lý nhà nước về du lịch, bảo đảm an ninh, an toàn trong hoạt động du lịch...

- Về đầu tư phát triển kết cấu hạ tầng du lịch: ưu tiên phát triển hệ thống giao thông như đường cao tốc Hà Nội - Hà Giang, tuyến quốc lộ 4C, 279, 34... và các tuyến giao thông kết nối tới các khu, điểm du lịch trọng điểm của tỉnh. Thu hút đầu tư các bãi đỗ xe, bến tàu thủy du lịch lòng hồ, trạm dừng nghỉ và 15 khu vệ sinh công cộng và các cơ sở vật chất, kỹ thuật phục vụ du lịch theo đúng hướng dẫn và quy định.

- Về cơ sở vật chất, kỹ thuật phục vụ DLCD: Phát triển hệ thống cơ sở vật chất, kỹ thuật phục vụ du lịch chất lượng cao, hiện đại, tiện nghi đồng bộ đáp ứng nhu cầu của khách du lịch; trong đó tập trung mời gọi đầu tư phát triển các dự án về du lịch, kết hợp với du lịch, từng bước hình thành hệ thống các khách sạn - nhà hàng, khu nghỉ dưỡng cao cấp; tổ hợp khách sạn kết hợp trung tâm thương mại - hội nghị - hội thảo; phát triển các cơ sở lưu trú du lịch gắn gũi với thiên nhiên phục vụ loại hình du lịch sinh thái; đầu tư các công trình dịch vụ phụ trợ để phát triển du lịch sinh thái nông nghiệp sạch và công nghệ cao; du lịch trải nghiệm du lịch cộng đồng, du lịch được liệu, làng nghề truyền thống.

- Tập trung xây dựng sản phẩm du lịch đặc thù tỉnh Hà Giang: đa dạng hoá, nâng cao chất lượng các loại hình dịch vụ. Khai thác và phát huy các giá trị văn hóa truyền thống tộc người. Tiếp tục xây dựng nâng cao các làng du lịch cộng đồng; Khảo sát, xác định những sản phẩm du lịch đặc thù nổi trội của từng vùng du lịch trong tỉnh để có kế hoạch đầu tư và khuyến khích người dân, DN đầu tư phát triển thu hút khách du lịch; Khảo sát các làng nghề truyền thống, xác định những mặt hàng, sản phẩm hàng hóa có khả năng phục vụ khách du lịch của từng vùng; Nâng cấp các sản phẩm dịch vụ du lịch hiện có tại các khu điểm du lịch trọng điểm.

- Phát triển nguồn nhân lực phục vụ cho phát triển du lịch: Tăng cường xã hội hóa trong đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực, đảm bảo yêu cầu cả về số lượng, chất lượng nhân lực hoạt động trong lĩnh vực du lịch; đa dạng hóa các hình thức đào tạo, chú trọng đào tạo cả về chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ, kỹ năng nghề và đạo đức nghề nghiệp; Xây dựng hệ sinh thái du lịch cộng đồng tạo điều kiện cho các hộ kinh doanh và người dân làm du lịch một cách chuyên nghiệp. Chủ động trong đào tạo lao động các hộ kinh doanh và người làm du lịch để nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch và hình ảnh của điểm đến.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO/ REFERENCES

- [1] National Assembly, *Law on Tourism 2017*, No. 09/2017/QH14, 2017.
- [2] Y. H. T. Bui, *Community Tourism*. Education Publishing House, 2012.
- [3] K. L. Andereck *et al.*, "Residents' perceptions of community tourism impacts," *Annals of Tourism research*, vol. 32, no. 4, pp. 1056-1076, 2005.
- [4] T. Cengiz *et al.*, "Participation of the local community in the tourism development of Imbros (Gokceada)," *Africal Journal of Agriculture Research*, vol. 6, no. 16, pp. 3832-3840, 2011.
- [5] H. C. Nguyen, "Homestay tourism in traditional craft villages in Phu Quoc," *Art and Culture Magazine*, no. 3, pp. 83-84, 2016.
- [6] T. T. Nguyen and L. T. Lai, "Linkage model in community- based tourism development: lessons and experiences for Tuyen Quang province, Viet Nam," *International Journal of Engineering Technology Research & Management*, vol. 04, no. 02, pp. 317-331, March 2020.
- [7] S. Prabhakaran *et al.*, "Community participation in rural tourism: Towards a conceptual framework," *Procedia – Social and Behavioral sciences*, no. 144, pp. 290- 295, 2014.
- [8] Ha Giang Provincial Department of Culture, *Sports and Tourism*, 2020.
- [9] Department of Statistic in Ha Giang Province, *Ha Giang Statistical Yearbook*, 2020.
- [10] T. D. Nguyen and T. M. T. Nguyen, *Scientific research in business administration*. Statistical Publishing House, Hanoi, 2009.
- [11] Ha Giang Provincial People's Committee, *Decision No. 206/QĐ-Ttg dated February 2, 2016 of the Prime Minister approving the Master Plan for Socio-Economic Development of Ha Giang Province up to 2020, with orientation to year 2030*, 2016.
- [12] Ha Giang Provincial People's Committee, *Report 13/BC-UBND, Situation and solutions to attract tourists and develop tourism products in Ha Giang province in the 2016-2020 period*, 2016.
- [13] Ha Giang Provincial People's Committee, *Resolution of the 17th Provincial Party Congress, term 2020-2025*, 2020.