

**THỰC TRẠNG VÀ ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN
DU LỊCH CÔNG VỤ Ở THỪA THIÊN HUẾ**

*Nguyễn Thị Ngọc Cẩm
Khoa Du lịch, Đại học Huế*

TÓM TẮT

Huế - một trung tâm du lịch được tổ chức du lịch thế giới (WTO) xếp là một trong 4 vùng du lịch lớn của Việt Nam. Hiện nay, ở Huế đang phát triển loại hình du lịch văn hóa, tham quan, nghỉ dưỡng, nghiên cứu và chữa bệnh. Tuy nhiên, các loại hình du lịch này chưa kết nối được loại hình du lịch công vụ. Vậy thế nào gọi là du lịch công vụ? Điều kiện để phát triển loại hình du lịch công vụ là gì? Du lịch công vụ được hiểu là loại hình du lịch mà khách vừa đi công vụ vừa kết hợp đi tham quan, giải trí, nghỉ ngơi tại nơi du khách đến. Vì Huế là nơi hội tụ ba yếu tố cơ bản: các điểm tham quan hấp dẫn, thu hút khách, điều kiện đưa và đón khách và các dịch vụ vui chơi, giải trí thỏa mãn những nhu cầu của khách đến Huế. Hơn thế nữa, Huế là thành phố có nhiều tiềm năng du lịch và phong phú về các thể loại cũng như loại hình du lịch. Huế đã có một khách sạn 5 sao, bốn khách sạn 4 sao và nhiều khách sạn 2-3 sao, trong tương lai sẽ xây dựng thêm hai khách sạn 5 sao, với quy mô hiện đại, có các hội trường lớn được với trang thiết bị hiện đại và có khá nhiều kinh nghiệm tổ chức các hội thảo, hội nghị quốc tế... cho nên có thể dễ dàng tổ chức các hội thảo, hội nghị lớn. Trong bài viết này, chúng tôi trao đổi về thực trạng phát triển du lịch công vụ ở thành phố Huế và đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển và nâng cao hiệu quả của hai loại hình du lịch này.

1. Đặt vấn đề

Theo đánh giá của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch Việt Nam trong những năm gần đây thì khách du lịch quốc tế nói chung và khách du lịch công vụ (tên gọi bằng tiếng Anh là khách MICE) nói riêng tại Việt Nam ngày một gia tăng. Ngành du lịch Thừa Thiên Huế, sau hơn 20 năm đổi mới, đặc biệt là 5 năm trở lại đây đã phát triển nhanh chóng và đạt được những thành tựu đáng kể. Trong đó, có sự đóng góp của các khách sạn có chất lượng cao, đạt tiêu chuẩn khách sạn từ 4 đến 5 sao trên địa bàn. Hệ thống khách sạn hiện nay ở thành phố Huế có thể đáp ứng một số nhu cầu cho mọi đối tượng khách như nhu cầu ăn, ở, đi lại, vui chơi giải trí. Tuy nhiên, du lịch Thừa Thiên Huế đang gặp nhiều khó khăn, thách thức: sự bất cập trong quan hệ cung - cầu trong các dịch vụ du lịch, số lượng buồng phòng tăng nhanh, trong khi số lượng khách lại tăng chậm; sự cạnh tranh trong nước và quốc tế ngày càng khốc liệt và không lành mạnh như: phá giá, tranh giành và chèo kéo khách; các cơ quan quản lý và các doanh nghiệp chậm định hình và thiếu tập trung đầu tư phát triển các loại hình du lịch thế mạnh của Huế - mà một trong số đó là du lịch MICE; sự khó khăn để khắc phục tính mùa vụ trong

du lịch bởi tính đặc thù của sản phẩm du lịch là sản phẩm dịch vụ. Do vậy, việc nghiên cứu, đầu tư phát triển mạnh mẽ hơn nữa loại hình du lịch công vụ, du lịch khen thưởng - hội thảo (gọi tắt là du lịch MICE), là một trong những biện pháp hữu hiệu để góp phần cho du lịch Thừa Thiên Huế nói chung và thành phố Huế nói riêng ngày càng phát triển, xứng đáng là trung tâm văn hóa, du lịch của cả nước và vùng kinh tế trọng điểm miền Trung.

Trên cơ sở các thế mạnh của ngành du lịch Thừa Thiên Huế với nhiều tiềm năng và lợi thế về danh tiếng, uy tín, và nhất là hệ thống các khách sạn khách sạn có chất lượng và thuận lợi cho việc phát triển du lịch công vụ, nghiên cứu này đi sâu phân tích tính ưu thế của loại hình du lịch MICE, để từ đó đưa ra một số định hướng giải pháp phát triển loại hình du lịch này một cách có hiệu quả đối với ngành du lịch Thừa Thiên Huế trong tương lai.

2. Thực trạng phát triển du lịch Thừa Thiên Huế nói chung và du lịch công vụ nói riêng

2.1. Thực trạng phát triển du lịch Thừa Thiên Huế nói chung

Trong những năm qua, du lịch Thừa Thiên Huế đã có những bước phát triển khá nhanh, vươn lên nhóm dẫn đầu so với các tỉnh, thành trong cả nước về tốc độ tăng trưởng lượng khách quốc tế và chiếm khoảng 12% thị phần khách quốc tế đến Việt Nam. Với những lợi thế về tài nguyên thiên nhiên, tài nguyên nhân văn - trong đó có Quần thể di tích cố đô Huế được UNESCO công nhận là Di sản Văn hóa Thế giới, thành phố Huế vừa được Chính phủ công nhận thành phố Festival đặc trưng của Việt Nam và là một trong năm trọng điểm du lịch của đất nước để có kế hoạch tập trung nguồn lực cho đầu tư phát triển, du lịch Thừa Thiên Huế chắc chắn sẽ có bước phát triển nhanh chóng trong những năm sắp đến, phù hợp với xu thế phát triển chung của cả nước, và không ngừng góp phần làm tăng GDP cho cả Tỉnh.

Là một thành phố được công nhận thành phố Festival, thành phố xanh - sạch - đẹp, Huế được khách du lịch trong và ngoài nước lựa chọn làm điểm đến hấp dẫn và lý tưởng. Tuy vậy, trong những năm qua tỷ lệ khách đến Huế lần thứ hai vẫn còn rất thấp; đây là hạn chế rất lớn đối với du lịch Tỉnh nhà. Một trong những nguyên nhân làm khách không quay trở lại đó là môi trường du lịch Huế chưa đáp ứng được những mong muốn của du khách, đặc biệt là môi trường ở các điểm tham quan du lịch (các điểm di tích văn hóa) là những điểm đến chủ yếu mà khách lựa chọn để tham quan khi đến Huế.

2.2. Thực trạng phát triển du lịch công vụ ở thành phố Huế

Theo báo cáo tổng kết của ngành du lịch Tỉnh năm 2006, các tháng đầu năm 2007 và Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Thừa Thiên Huế giai đoạn 2005-2010 của Sở Du lịch (nay là Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch) thì Thừa Thiên Huế hiện là một trong những địa phương phát triển du lịch nhanh nhất và là một trong những điểm đến độc đáo của văn hoá, lễ hội hấp dẫn khách du lịch quốc tế. Trong 7 tháng đầu năm 2007, Thừa Thiên Huế đã đầu tư thêm 367 tỉ đồng để xây dựng hạ tầng phát triển du lịch; trong đó bao gồm việc hoàn thiện các khách sạn lớn Bến Thành - Phú Xuân, Hùng

Vương, Hoa Trà và một số khách sạn vừa, nhỏ với khoảng 500 phòng sẽ đưa vào sử dụng trong năm. Như vậy, tính đến thời điểm hiện nay, toàn tỉnh Thừa Thiên Huế đã có 144 cơ sở lưu trú, với tổng cộng 4.538 phòng ngủ, tăng 7,7% so với cùng kỳ.

Giai đoạn 1996 - 2010, vai trò của ngành du lịch trong nền kinh tế của tỉnh đã ngày càng được khẳng định. Tổng số khách du lịch tăng gần 13%/năm, trong đó khách quốc tế tăng hơn 11%/năm; khách nội địa tăng 13,48%/năm. Doanh thu du lịch tăng hơn 22%/năm; tỷ lệ GDP du lịch trong GDP tỉnh đạt hơn 28% (năm 2005) và 38% (năm 2010). GDP tỉnh Thừa Thiên Huế (theo giá 1994) là: Năm 2005 đạt 3.475.000 triệu đồng (tương đương 315,99 triệu USD; năm 2006 đạt 3.943.000 triệu đồng (tương đương 358,45 triệu đồng), tăng 13,44% so với năm 2005. Kế hoạch năm 2007 đạt 4.556.000 triệu đồng (tương đương 414,18 triệu USD), tăng 15,55% so với năm 2006. Tốc độ tăng trưởng giai đoạn 2005 - 2007 đạt 14,49%/năm.

Để có được con số dự báo về các chỉ tiêu phát triển du lịch của tỉnh Thừa Thiên Huế trong giai đoạn 2005 – 2020, Sở Du lịch Thừa Thiên Huế đã dựa vào những căn cứ sau:

- Vị trí của du lịch Thừa Thiên Huế trong Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2010, trong khu vực miền Trung - Tây Nguyên. Quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh từ nay đến năm 2020, trong đó du lịch được xác định là ngành kinh tế mũi nhọn.

- Tiềm năng du lịch tỉnh Thừa Thiên Huế, hiện trạng thị trường du lịch tỉnh Thừa Thiên Huế và hiện trạng cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch.

- Các định hướng, mục tiêu và nhiệm vụ phát triển kinh tế xã hội của Thừa Thiên Huế theo các văn bản:

- + Nghị quyết 39 của Bộ Chính trị và Quyết định 148/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về vùng kinh tế trọng điểm miền Trung;

- + Quyết định công nhận thành phố Huế là đô thị loại I thuộc tỉnh;

- + Nghị quyết của đại hội tỉnh Đảng bộ Thừa Thiên Huế lần thứ XIII...

Trên cơ sở đó, Sở Du lịch Thừa Thiên Huế đã tính toán và đưa ra các dự báo như sau: năm 2010 GDP du lịch là 265,84 triệu USD chiếm tỷ trọng 22,03% so với GDP toàn tỉnh; Năm 2015 GDP du lịch là 584,93 triệu USD chiếm tỷ trọng 26,31% so với GDP toàn tỉnh; Năm 2020 GDP du lịch là 1.100,62 triệu USD chiếm tỷ trọng 28,09% so với GDP toàn tỉnh. Dự báo giai đoạn 2006 - 2010 nhu cầu vốn đầu tư du lịch của Thừa Thiên Huế là 380,76 triệu USD; giai đoạn từ 2010 - 2015 là 614,26 triệu USD và giai đoạn 2015 - 2020 là 992,69 triệu USD.

a) Hệ thống các cơ sở dịch vụ phục vụ loại hình du lịch công vụ

Hệ thống khách sạn phục vụ du lịch công vụ: Tính đến hết năm 2007, Huế có thêm 500 phòng khách sạn được đưa vào sử dụng, đưa tổng số phòng tại 140 cơ sở lưu

trú của tỉnh lên khoảng 5.000 phòng. Trong đó có 1 khách sạn 5 sao (Tân Hoàng Cung) và 5 khách sạn 4 sao (Hương Giang; Century; Kinh Thành; khách sạn Xanh; Morin). Đây là những khách sạn có tiêu chuẩn cao, có hệ thống phòng hội nghị đạt tiêu chuẩn quốc tế với trang thiết bị kỹ thuật hiện đại phục vụ tốt cho các cuộc hội nghị, hội thảo. Do đặc điểm kinh doanh của các khách sạn không tách bạch lượng khách lưu trú theo mục đích chuyên đi nên chỉ khái quát một số tình hình kinh doanh khách sạn ở một số khách sạn 4 - 5 sao trên địa bàn có dịch vụ Hội nghị hội thảo theo báo cáo kinh doanh của các khách sạn này theo bảng sau:

Bảng 2.1: Số lượng khách đến lưu trú ở các khách sạn 4 - 5 sao, năm 2006

KS	Hoàng Cung	Kinh Thành	Hương Giang	Morin	Century
Lượt khách	4.000	22.564	51.672	40.975	19.391
Quốc tế	2.500	22.564	43.328	38.97	16.843
Nội địa	1.500	0	8.344	2.005	2.548
Ngày khách		39.487	79.547	64.002	25.945
Ngày khách QT		39.487	67.431	60.69	21.617
Ngày khách ND		0	12.116	3.312	4.328
Doanh thu (triệu đồng)		27.310	43.052	59.154	20.028
Công suất phòng (%)		30	60	55	29

(Nguồn thống kê tại phòng kế toán của các KS nêu trên)

Bảng 2.2: Số lượng khách đến lưu trú ở các khách sạn 4 - 5 sao, năm 2007

Đơn vị	Hoàng Cung	Kinh Thành	Hương Giang	Morin	Century
Lượt khách	32.100	36.610	52.988	39.432	24.131
Quốc tế	26.600	36.610	47.742	37.352	21.844
Nội địa	5.500	0	5.246	2.049	2.287
Ngày khách	31.000	64.067	82.131	61.835	32.241
Ngày khách QT	26.100	64.067	74.047	58.724	28.334
Ngày khách ND	4.900	0	8.084	3.111	3.907
Doanh thu (triệu đồng)	35.000	53.700	45.589	59.613	18.761
Công suất phòng (%)	29	43	65	57	36

(Nguồn thống kê tại phòng kế toán của các KS nêu trên)

Qua bảng số liệu trên chúng ta có thể thấy rõ là kết quả kinh doanh về dịch vụ phòng hội nghị của khách sạn Century và khách sạn Kinh Thành (La Residence) chưa được khai thác tốt, chẳng hạn như: Ở khách sạn Century, năm 2005, doanh thu MICE đạt được là 6204 USD với việc tổ chức thành công hội nghị khách hàng của hãng SONY với 500 khách. Năm 2006, doanh thu MICE đạt được là 6.374 USD, tăng 2,7% so với năm 2005, nhờ đăng cai tổ chức cuộc thi “Người đẹp Kinh đô Việt Nam” thu hút hơn 550 khách, so với tổng số DT cả năm vào khoảng 1,25 triệu USD, doanh thu MICE chỉ chiếm tỉ lệ 0,50%. Năm 2007, doanh thu MICE đạt được là 6.531 USD, tăng 2,5% so với năm 2006, nhờ đăng cai hai hội nghị lớn là “Marketing nội địa và Hội nghị quốc tế Việt Nam – Trung Quốc”, thu hút hơn 1.700 khách đến với khách sạn, chiếm tỉ lệ 0,57% tổng DT.

Trong khi đó, tình hình khai thác lượng khách du lịch công vụ của khách sạn La Residence như sau: Năm 2006: trong tổng số 32.564 lượt khách đến lưu trú ở khách sạn thì khách đi du lịch chủ yếu chiếm 94%, khách đi du lịch vừa kết hợp hội nghị hội thảo chiếm 5% (khoảng 1.628 lượt khách) và các loại khách chỉ chiếm 1%. Năm 2007, trong tổng số 39.124 lượt khách đến lưu trú ở khách sạn thì khách đi du lịch chủ yếu chiếm 92%, khách đi du lịch vừa kết hợp hội nghị hội thảo chiếm 7% (khoảng 2.738 lượt khách) và các loại khách chỉ chiếm 1%. Hệ thống phòng Hội nghị trong các khách sạn 4 - 5 sao ở Huế theo thống kê từ trang web: vietnamtourism.com.vn (năm 2006) như sau:

Bảng 2.3: Tổng số phòng lưu trú và phòng hội nghị tại các khách sạn 4 – 5 sao

Tên KS Chi tiêu	Hoàng Cung (5★)	Hương Giang (4★)	Morin (4★)	Century (4★)	Kinh Thành (4★)	Green (4★)
Tổng số phòng	195	180	178	158	122	199
Tổng phòng tổ chức hội nghị	4 phòng, 1 lớn (400 chỗ), 3 nhỏ (50- 80 chỗ)	3 phòng, 1 lớn (500 chỗ), 2 nhỏ (50-100 chỗ)	2 phòng, 1 lớn (250 chỗ), 1 nhỏ (30 chỗ)	3 phòng, 1 lớn (500 chỗ), 2 nhỏ (70- 100 chỗ)	2 phòng, 1 lớn (120 chỗ), 1 nhỏ (10 chỗ)	5 phòng, 1 phòng lớn (900 chỗ), 4 phòng vừa và nhỏ (30- 200 chỗ)

Nguồn: <http://www.vietnamtourism.com.vn>

b) Tổng nguồn khách du lịch đến thành phố Huế

Lượt khách du lịch đến Huế giai đoạn 2005 - 2007 được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 2.4: Bảng tổng hợp nguồn khách đến Huế (giai đoạn 2005 - 2007)

Năm	Khách quốc tế	Khách nội địa	Tổng lượt khách
2005	552,943	768,083	1,321,026
2006	630,535	816,281	1,446,816
2007	774,908	772,649	1,547,557

Nguồn: Sở Du lịch Thừa Thiên Huế, 2008

Nhìn chung, hoạt động du lịch trong thời gian qua được tiến hành mạnh mẽ, nhiều loại hình du lịch hình thành và phát triển mạnh, xu hướng xã hội hoá các hoạt động du lịch ngày càng tăng. Tuy nhiên, hoạt động du lịch cũng tồn tại nhiều hạn chế, nhiều sản phẩm du lịch đặc thù với tài nguyên quan trọng của tỉnh như: du lịch biển, du lịch nghỉ dưỡng, du lịch đèo phá, tham quan di tích lịch sử cách mạng... chưa được khai thác hiệu quả phục vụ phát triển du lịch. Hoạt động khai thác tài nguyên du lịch của Thừa Thiên Huế tồn tại sự chênh lệch: tài nguyên du lịch nhân văn được gắn với giá trị di sản văn hoá thế giới khai thác phát triển mạnh, trong khi đó các tài nguyên văn hoá dân tộc ít người, các nguồn tài nguyên thiên nhiên chưa được quan tâm khai thác nhiều. Bên cạnh đó, xu hướng xã hội hoá hoạt động du lịch đã nảy sinh các hiện tượng tiêu cực như chèo kéo khách, cạnh tranh không lành mạnh, tăng giá dịch vụ du lịch trong mùa vụ... ảnh hưởng tiêu cực đến hình ảnh du lịch Thừa Thiên Huế.

3. Một số ưu thế và giải pháp phát triển du lịch công vụ ở thành phố Huế

3.1. Một số ưu thế của loại hình du lịch công vụ:

Du lịch công vụ có thể hiểu là loại hình du lịch hội nghị, hội thảo, triển lãm, tìm kiếm thị trường, tìm kiếm cơ hội sản xuất và kinh doanh mà đối tượng khách chủ yếu là những người có khả năng thanh toán cao và thường có địa vị xã hội nhất định. Ưu thế lớn nhất mà loại hình du lịch này mang lại là lợi nhuận cao (theo ước tính thì nó gấp từ 3 đến 5 lần so với các loại hình du lịch thuần túy). Số lượng khách lớn, khả năng chi trả cao, đặc biệt là những hội nghị quốc tế lớn của khu vực và thế giới. Khách du lịch công vụ thường được đài thọ kinh phí chuyến đi nên có thể dành nguồn tài chính của mình cho các dịch vụ bổ sung, đặc biệt là mua sắm. Vì vậy, khách du lịch MICE thường có yêu cầu cao, đòi hỏi hoạt động cung cấp dịch vụ du lịch phải có tính chuyên nghiệp khoa học và tính sáng tạo trong thiết kế và tổ chức tour. Phần lớn đối với khách du lịch MICE thì giá dịch vụ không quan trọng bằng chất lượng dịch vụ, và các dịch vụ phải được cung cấp ở mức độ chuyên nghiệp cao. Khách du lịch tham gia vào loại hình du lịch MICE chủ yếu là các chính trị gia, nhà khoa học, nhà hoạt động xã hội, văn nghệ sĩ, nhà quản lý, thương gia, nhà tổ chức sản xuất... họ thường có yêu cầu các dịch vụ du lịch chất lượng cao, tương xứng với cương vị xã hội, công việc và khả năng thanh toán của họ.

Hiệu quả lớn từ du lịch công vụ ở Việt Nam nói chung và Thừa Thiên nói riêng trong những năm qua phải kể đến là doanh thu và lợi nhuận thu được từ các dịch vụ lưu trú, ăn uống, vận chuyển và tham quan du lịch. Các khách sạn, nhà hàng, các hãng hàng không vừa tăng doanh thu, vừa có cơ hội để khuyến khích, quảng bá cho doanh nghiệp của mình. Việc đón tiếp, phục vụ khách du lịch MICE là động lực cho các doanh nghiệp du lịch buộc phải không ngừng nâng cao trình độ, năng lực phục vụ và đầu tư đổi mới trang thiết bị kỹ thuật không chỉ vì khách MICE có khả năng chi trả mà quan trọng hơn, vì họ là những người thành đạt, có vị trí nhất định trong xã hội, do đó phát triển du lịch MICE vừa làm tăng uy tín cho thương hiệu của doanh nghiệp/khách sạn mình, vừa phát triển cơ hội kinh doanh mới. Đó cũng là lý do quan trọng để du lịch công vụ được tiến hành chủ yếu ở các trung tâm du lịch lớn của Việt Nam trong đó có thành phố Huế. Thực tế là tại những trung tâm lớn này, lợi thế đầu tiên là hệ thống các khách sạn, nhà hàng chất lượng cao, đạt tiêu chuẩn quốc tế, trong đó có các phòng hội thảo tiện nghi, hiện đại và đủ cho nhiều hội nghị, hội thảo ở quy mô khác nhau.

Tuy nhiên, từ thực trạng hoạt động trong những năm qua của du lịch công vụ ở Việt Nam nói chung và ở Huế nói riêng cho thấy còn có những khó khăn và trở ngại tiềm ẩn cần sớm khắc phục và có định hướng đúng để loại hình du lịch này phát triển mạnh mẽ hơn vì tính hiệu quả của nó.

3.2. Một số định hướng giải pháp phát triển du lịch công vụ ở thành phố Huế

Xuất phát từ thực tiễn nghiên cứu, chúng tôi mạnh dạn đưa ra một số định hướng nhằm khai dậy tiềm năng du lịch công vụ ở Thừa Thiên Huế, với mục tiêu cụ thể nhằm kéo dài thời gian lưu trú của khách đến với Huế gồm các giải pháp cụ thể như sau:

Một là, xây dựng chiến lược Marketing và xây dựng hình ảnh điểm đến cho loại hình du lịch công vụ ở thành phố Huế:

Thành lập tổ chức xúc tiến phát triển du lịch MICE để nắm bắt chính xác các thông tin về thị trường, từ đó có chính sách và chiến lược phát triển phù hợp.

Thiết lập chiến lược thông tin quảng bá, hợp lý rộng rãi trong nước và đặc biệt là nước ngoài, đồng thời xác định thị trường khách mục tiêu cho các doanh nghiệp kinh doanh loại hình du lịch MICE ở thành phố Huế.

Xây dựng website, phát triển thương mại điện tử cho du lịch MICE.

Xây dựng các chiến lược marketing cụ thể và nhất là cần phải có kế hoạch đào tạo chuyên nghiệp những nhân viên tiếp thị giỏi để làm việc trong lĩnh vực này.

Hai là, xây dựng và nâng cấp hệ thống cơ sở hạ tầng và cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch công vụ cụ thể là:

Nâng cấp và mở rộng các trục đường giao thông chính nhằm thuận tiện cho việc đi lại của khách.

Quy hoạch địa điểm xây dựng và phát triển và có định hướng đầu tư các khách sạn cao cấp, hình thành trung tâm hội nghị đạt tiêu chuẩn có sức chứa lớn, tạo tiền đề cho thu hút khách MICE đến Huế.

Phát triển, xây dựng mới các trung tâm mua sắm, các khu vui chơi giải trí phục vụ cho nhu cầu của người dân địa phương và du khách.

Ba là, đào tạo đội ngũ nhân viên lao động chuyên nghiệp,

Chú trọng đào tạo sâu vào từng nghiệp vụ cụ thể với yêu cầu đầu ra chất lượng cao. Điều đó tốt hơn là đào tạo đại trà, chương trình đào tạo nặng về lý thuyết mà ít chú ý đến thực hành các kỹ năng cần thiết ứng dụng vào thực tế.

Cử nhân viên đi học hỏi kinh nghiệm về cách thức đón tiếp, tổ chức các hội nghị hội thảo dành cho khách du lịch công vụ kể cả khách quốc tế lẫn khách nội địa ở các khách sạn ở TP Hà Nội và TP Hồ Chí Minh như: khách sạn Metropole Sofitel (HN), Khách sạn Melia (HN), Khách sạn REX (HCM), khách sạn Metropole Sofitel (HCM)....

Tăng cường hướng dẫn và thực hành cho các nhân viên để họ không ngừng nâng cao năng lực chuyên môn và nghiệp vụ. Phân công công việc có hệ thống và kế hoạch chi tiết cho từng nhân viên nhằm tạo được sự chuyên sâu chất lượng cho từng nhiệm vụ cụ thể.

Thứ tư, phát triển và đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ du lịch cùng với việc kết hợp loại hình du lịch công vụ với các loại hình du lịch khác đã được khai thác tốt. Tập trung xây dựng sự liên kết trong hoạt động phát triển du lịch giữa các doanh nghiệp kinh doanh du lịch:

Trước hết phải xây dựng sự liên kết chặt chẽ giữa các doanh nghiệp lữ hành với các khách sạn cao cấp tổ chức hội nghị, hội thảo.

Các khách sạn cần có sự liên kết chặt chẽ với nhau. Bởi vì khách du lịch MICE thường có số lượng lớn từ vài trăm khách trở lên, mà khách sạn lớn nhất ở Huế cũng chỉ mới có gần 200 phòng. Từ đó, đặt ra vấn đề phải có sự liên kết giữa các khách sạn để đảm bảo việc lưu trú, liên lạc và vận chuyển thuận lợi nhất cho khách.

Kết hợp tốt các cơ sở cung ứng dịch vụ bổ sung như ăn uống, đi lại. Đây cũng là thách thức cho ngành du lịch ở Huế, nếu số lượng khách quá đông sẽ gây nên việc thiếu phương tiện vận chuyển, đưa đón khách.

Kết hợp giữa các doanh nghiệp du lịch với các cơ quan ban ngành quản lý du lịch tạo sự nhanh chóng, thuận tiện trong việc thực hiện các chương trình du lịch của khách.

4. Kết luận

Du lịch công vụ là loại hình du lịch được rất nhiều nước đẩy mạnh phát triển vì giá trị của loại hình dịch vụ này mang lại lớn hơn rất nhiều so với du lịch cá nhân hay du lịch nhóm. Từ những đặc điểm như vậy, cộng với tiềm năng du lịch phong phú, Thừa Thiên Huế nói chung và thành phố Huế nói riêng có đủ khả năng đáp ứng yêu cầu cho sự phát triển loại hình du lịch công vụ. Để làm được điều đó, tỉnh Thừa Thiên Huế cần có một chiến lược nhất quán, cụ thể và phù hợp để khai thác tối đa những nguồn lợi mà du lịch công vụ mang lại, cần phải xây dựng thành phố Huế trở thành điểm đến mới của du lịch công vụ - Một điểm đến an toàn và thân thiện. Cơ hội cho du lịch công vụ đang mở ra, cùng với xu thế phát triển du lịch cả nước, ngành du lịch Thừa Thiên Huế và các doanh nghiệp kinh doanh du lịch vẫn còn phải làm rất nhiều mới có thể thu hút được khách du lịch công vụ trong tương lai.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Phạm Hồng Chương, Nguyễn Phi Lâm, *Đầu tư trực tiếp trong ngành du lịch Việt Nam*, Tạp chí du lịch số 8/2003.
2. Phùng Minh Phương, *Bước đầu tìm hiểu loại hình du lịch MICE và thực trạng khai thác ở Hà Nội-Việt Nam*, Khóa Luận Tốt Nghiệp Đại học chuyên ngành Du lịch, NXB Giáo dục, 2003.
3. Tuyển tập báo cáo, *Du lịch công vụ và sự phát triển du lịch Việt Nam*, ĐH Quốc gia Hà Nội, 2003.
4. *Chương trình hành động quốc gia về du lịch 2003-2005*, Tổng cục du lịch Việt Nam.
5. *Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam giai đoạn 2001-2010*, Tổng cục du lịch Việt Nam.
6. *Báo cáo tổng kết du lịch Thừa Thiên Huế năm 2006 và các tháng đầu năm 2007*, Sở du lịch Thừa Thiên Huế.
7. *Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Thừa Thiên Huế giai đoạn 2005-2020*, Sở du lịch Thừa Thiên Huế, theo nghiên cứu của Viện Nghiên cứu phát triển du lịch Việt Nam
8. Christine PAGNON-MAUDET, *Comportement des consommateurs et segmentation de clientèles en matière de tourisme*, Université de Perpignan 2004.
9. Jean Michel HOERNER, *La Science du tourisme*, Balzac 2004.
10. LANQUAR, R. *L'Économie du tourisme*, Paris, PUF, Que sais-je? N° 2065.
11. *Le tourisme des années 2010*, DATA, La Documentation française.
12. *Le tourisme international*, PUF, Que sais-je? N° 59, 2003.

ACTUAL SITUATION AND DEVELOPMENT ORIENTATION OF MICE TOURISM IN THUA THIEN HUE PROVINCE

*Nguyen Thi Ngoc Cam
Faculty of Tourism, Hue University*

SUMMARY

Vietnam is becoming a prospective MICE tourism destination in Southeast Asia. MICE tourism means travelling in combination with attending meetings/conferences Incentives and Events/ Exhibition. Despite a great deal of opportunities to develop MICE tourism, Thua Thien Hue is facing difficulties to make use of it. Hue has difficulties in infrastructure and organisation experience. By studying the current situation and the development orientation of Mice tourism in Thua Thien province, the autor would like to propose some opinions and resolutions in order to contribute to the building strategy aiming the development tourism in the Thua Thien Hue province, specially, the development orientation of MICE tourism. Therefore, several recommendations are made for better operation and development of Mice tourism including new product development and diversification, more flexible pricing, more intensive promotion efforts in the coming year.