**Ngành du lịch Đà Nẵng- Sự thành công của quản trị du lịch điểm đến.**

**Th.s Mai Thị Quỳnh Như**

**Khoa Kế toán – Đại học Duy Tân**

Du lịch là ngành có sự canh tranh gay gắt vì phải phục vụ cho những khách hàng có khả năng chi trả cao. Để cạnh tranh có hiệu quả, điểm đến du lịch phải thực sự thu hút khách với chất lượng hàng hóa, dịch vụ đa dạng và phong phú. Trong suốt những năm qua, Đà Nẵng luôn là điểm đến được ưu tiên lựa chọn điều đó cho thấy được sự thành công của ngành du lịch tại địa phương này.

1. **Những yếu tố cơ bản của du lịch điểm đến tại thành phố Đà Nẵng**

## Điểm đến du lịch chứa đựng rất nhiều yếu tố tác động đến nhu cầu du lịch của con người và là một động lực thu hút khách đến du lịch. Vậy điều gì khiến Đà Nẵng, trở thành một điểm đến được yêu thích đến vậy trong mắt các khách du lịch khó tính. Đó chính là tính hấp dẫn , một trong những yếu tố quan trọng để đánh giá tài nguyên du lịch và xây dựng hình ảnh của điểm đến du lịch.

* **Đà Nẵng có nhiều điểm tham quan đẹp ngoạn mục, ở gần các thành phố du lịch nổi tiếng**

Du khách nước ngoài và trong nước đến Đà Nẵng, thích nhất là ở nơi này vừa có biển, vừa có núi lại vừa có sông. Không chỉ thế, từ Đà Nẵng, du khách chẳng mất nhiều công sức hay thời gian cũng có thể ghé thăm các địa điểm du lịch lân cận vốn cực kỳ nổi tiếng. Họ có thể chạy xe máy về Hội An, cũng có thể lên bus mất khoảng 1 tiếng đi ngắm Lăng Cô hay ra thẳng Huế thưởng thức hương vị trầm mặc của vùng đất cố đô. Từ Đà Nẵng đi thăm Mỹ Sơn cũng chẳng hề xa, và đi Bà Nà bằng xe máy cũng được. Với những du khách ưa cảm giác mạnh, chạy xe trên đèo Hải Vân ắt sẽ là một trải nghiệm mới mẻ bởi vẻ đẹp hùng vĩ, ngoạn mục của nó.

* **Resort, khách sạn đẹp, sang giá cả hợp lý**

Một điểm khiến du khách rất thích Đà nẵng , đó là resort và khách sạn hạng sang không hề đắt . Với mức giá từ 3 triệu - 10 triệu/đêm nghỉ cho các resort 4- 5 sao đẳng cấp thì mức giá như vậy là hoàn toàn hợp lý. Có thể kể đến những cái tên như A la Carte, Furama, Fusion Maia, Hyatt Regency hay Intercontinental tại Đà Nẵng, The Nam Hai, Sunrise Beach, Palm Garden… tại Hội An… tất cả đều là những lựa chọn yêu thích của rất nhiều khách du lịch khi ghé thăm miền đất xứ Quảng xinh đẹp này.

* **Khai thác hiệu quả các tiềm năng**

Theo đánh giá từ các công ty du lịch, đơn vị lữ hành cũng như du khách, một trong những yếu tố khiến Đà Nẵng tiếp tục giữ vững vị trí là điểm đến hấp dẫn hàng đầu cả nước trong dịp lễ ,đó là thành phố luôn chú trọng làm mới các sản phẩm du lịch, bảo đảm tính phong phú và độc đáo.

Có thể kể đến một loạt hoạt động nằm trong chương trình mùa du lịch biển, các lễ hội đường phố và chương trình ca nhạc được tổ chức hằng đêm. Bên cạnh đó, các điểm vui chơi giải trí lớn không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ cũng như khai trương các danh mục mới trong khi vẫn giữ giá thành hợp lý…

Đơn cử, Công viên suối khoáng nóng Núi Thần Tài đã khai trương rạp chiếu phim 9D - 12D thu hút đông đảo du khách đến trải nghiệm, hoàn toàn miễn phí; Bà Nà Hills tiếp tục tổ chức lễ hội bia hay khu vui chơi giải trí Sun World Danang Wonders (số 1 Phan Đăng Lưu, Đà Nẵng) khai trương Lễ hội ẩm thực độc đáo với chủ đề “Bốn mùa hương sắc” dưới bàn tay “tổng đạo diễn” của đầu bếp nổi tiếng Phạm Tuấn Hải…

Tuy nhiên, những người làm du lịch cho rằng, yếu tố quan trọng nhất đó là thành phố tiếp tục làm tốt công tác xây dựng môi trường du lịch văn minh lành mạnh, bảo đảm an toàn cho du khách trong suốt kỳ nghỉ kéo dài.

Theo đó, giá cả trong những ngày qua được kiểm soát ổn định, không để xảy ra tình trạng chặt chém, nâng giá gây “sốc”, nhất là nạn chèo kéo khách hàng hầu như đã được chấm dứt, công tác an ninh trật tự được giữ vững.

* **Sự hài lòng của khách du lịch**

Sự hài lòng của du khách là sự tác động tổng hòa của các nhân tố như: hình ảnh về điểm đến, giá trị cảm nhận về chất lượng cả sản phẩm hữu hình và vô hình được trải nghiệm và tiêu dùng tại điểm đến, lòng hiếu khách và thái độ ứng xử của cộng đồng dân cư. Ngoài những con số tăng trưởng, sự "tín nhiệm" của du khách đối với Đà Nẵng mới là điều đáng mừng. Rất nhiều du khách đã chọn Đà Nẵng là điểm đến nghỉ dưỡng ít nhất 1 lần trong năm. Cá biệt, nhiều du khách đến Đà Nẵng 2-3 đợt/năm. Với mục tiêu chuyển dịch cơ cấu kinh tế theo hướng phát triển du lịch, để làm du lịch. Chính vì vậy, Đà Nẵng không chỉ có được nhiều điểm đến, nhiều sản phẩm du lịch hấp dẫn, có hạ tầng du lịch tương đối hoàn hảo… mà còn thay đổi được đổi nhận thức mọi người dân. Từ việc ý thức của người dân trong xây dựng thành phố môi trường, ứng xử văn minh trong kinh doanh, trong giao thông trật tự hay thái đội thân thiện của người dân… cho đến các mục tiêu xây dựng TP văn hóa văn minh đô thị, TP môi trường đều là một trong nhiều yếu tố đã dẫn đến thành công cho việc thu hút du khách như hiện nay.

1. **Quản trị du lịch điểm đến tại thành phố Đà Nẵng**

Quản trị điểm đến hiệu quả cho phép điểm đến du lịch tối đa hóa giá trị dịch vụ phục vụ khách, đảm bảo lợi ích cho địa phương và phát triển bền vững. Thành phố Đà Nẵng trở thành điểm đến hấp dẫn và đóng góp rất lớn vào sự phát triển chung của thành phố, để làm được điều này chính quyền thành phố, các doanh nghiệp và cả người dân địa phương đã thực hiện thành công các yếu tố sau:

* **Thứ nhất, thiết lập được lợi thế cạnh tranh với các địa phương khác**

Sự thành công của một điểm đến được xác lập bằng việc tạo ra các lợi thế cạnh tranh đó chính là xây dựng và tạo ra một vị trí độc đáo, hấp dẫn, nghĩa là cung cấp nhiều loại dịch vụ và hàng hóa chất lượng cao so tới các điểm đến khác. Để từng bước bắt kịp xu hướng toàn cầu, đáp ứng nhu cầu du lịch quốc tế, ngành du lịch Đà Nẵng đã tập trung phát triển vào chiều sâu, hình thành các sản phẩm du lịch mới, có sức cạnh tranh cao, ưu tiên phát triển theo 3 nhóm sản phẩm chính, gồm: nhóm sản phẩm du lịch biển, nghỉ dưỡng cao cấp; Nhóm sản phẩm du lịch mua sắm, hội nghị hội thảo (MICE); Nhóm sản phẩm du lịch văn hoá, lịch sử, sinh thái, làng quê, làng nghề, đa dạng hóa sản phẩm du lịch bổ trợ như du lịch tâm linh, du lịch văn hóa - ẩm thực, chữa bệnh - làm đẹp, du lịch thể thao giải trí biển.

**BẢNG THỐNG KÊ SỐ LƯỢT DU KHÁCH ĐẾN ĐÀ NẴNG 2017 ĐẾN THÁNG 6/2018**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | SỐ LƯỢT (TRIỆU) | DOANH THU ( TỶ ĐỒNG) |
| NĂM 2016 | 5,51 | 16.000 |
| NĂM 2017 | 6,6 | 19.403 |
| ĐẾN THÁNG 6/2018 | 3,2 | 11.108 |

**Nguồn: Sở du lịch thành phố Đà Nẵng.**

Theothống kê của Sở Du lịch Đà Nẵng , năm 2016, Đà Nẵng đón 5,51 triệu lượt khách, tăng 17,7% so với năm 2015, ước 107,2% kế hoạch.

Năm 2017, Thành phố đã đón khoảng 6,6 triệu lượt khách đến tham quan, du lịch, tăng 19% so với cùng kỳ năm 2016. Tổng thu du lịch ước đạt 19.403 tỷ đồng, tăng 20,6% so với năm 2016.

Năm 2018, ngành du lịch thành phố sẽ tiếp tục nỗ lực bứt phá mạnh mẽ hơn nữa, phấn đấu ngày càng phát triển, chuyên nghiệp, thể hiện vai trò đầu tàu của Đà Nẵng ở khu vực miền Trung, khẳng định vị trí của thành phố Đà Nẵng là điểm đến an toàn, thân thiện và chuyên nghiệp trong công tác tổ chức, đón tiếp du khách. Đến hết 5 tháng đầu năm, tổng lượt khách tham quan, du lịch đến Đà Nẵng ước đạt 3,2 triệu lượt, tăng 30,4% so với cùng kỳ 2017, trong đó khách quốc tế ước đạt 1,3 triệu lượt, tăng 51,3% so với cùng kỳ 2017. Tổng thu du lịch ước đạt 11.108 tỷ đồng, tăng 53,6% so với cùng kỳ năm 2017.

Có được thành công trên là do Sở Du lịch thành phố đã triển khai các nội dung trong kế hoạch truyền thông và triển khai các chuyên mục du lịch về Đà Nẵng trên kênh Danang TV, đón đoàn presstrip “Vui sống mỗi ngày”, blogger Nhật Bản đến Đà Nẵng, tổ chức đón đoàn Famtrip Malaysia khảo sát dịch vụ, sản phẩm du lịch mới của 4 địa phương Quảng Bình – Thừa Thiên Huế – Đà Nẵng – Quảng Nam; tổ chức chương trình giới thiệu du lịch Đà Nẵng tại Lễ hội Việt Nam được tổ chức tại Tokyo (Nhật Bản); tổ chức Lễ ký kết hợp tác xúc tiến du lịch giữa Sở Du lịch thành phố Đà Nẵng và Trung tâm Xúc tiến Đầu tư Thương mại Du lịch thành phố Hà Nội; tổ chức Chương trình Khai trương mùa du lịch biển 2018.... Các hoạt động rất phong phú và đa dạng tạo nên sự khác biệt trong quản trị điểm đến so với các địa phương khác.

* **Thứ hai, phát triển du lịch bền vững**

Trong ngành du lịch, sự phát triển bền vững về kinh tế đứng trên góc độ một tỉnh, thành phố được hiểu là sự phát triển nhanh, đa dạng các loại hình, các sản phẩm du lịch; sự tăng trưởng ổn định của số khách du lịch và doanh thu đạt được qua từng năm từ các hoạt động du lịch địa phương. Tăng cường sự đóng góp vào GDP của thành phố từ ngành du lịch, phát triển kết cấu hạ tầng và cơ sở vật chất phục vụ du lịch.

Về mức đóng góp vào GDP Thành phố của Ngành Du lịch Đà Nẵng.

**BẢNG THỐNG KÊ TỶ LỆ ĐÓNG GÓP VÀO GDP THÀNH PHỐ CỦA NGÀNH DU LỊCH ĐÀ NẴNG**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NĂM** | **DOANH THU(TỶ ĐỒNG)** | **TỶ LỆ ĐÓNG GÓP(%)** |
| 2016 | 16.544 | 23,72% |
| 2017 | 19.403 | 29,15 |

Trong những năm qua, ngành Du lịch thành phố có nhiều chuyển biến tích cực. Năm 2016, đóng góp của du lịch vào GRDP Đà Nẵng năm 2016 đạt 23,72% (16.544 tỷ đồng), trong đó: đóng góp trực tiếp là 13,24% (9.234 tỷ đồng ) và đóng góp gián tiếp (lan tỏa) là 10,48% (7.310 tỷ đồng. Năm 2017 đóng góp của du lịch vào GRDP Đà Nẵng đạt 29,15% (19.403 tỷ đồng), đây là tín hiệu đáng mừng cho sự chuyển biến cực của ngành du lịch Thành phố.

Về kết cấu hạ tầng

Thành phố Đà Nẵng có nhiều tiềm năng để phát triển du lịch như lợi thế về vị trí địa lý, cơ sở hạ tầng, nguồn tài nguyên du lịch phong phú. Trong những năm qua, thành phố đã chú ý đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng phục vụ du lịch, đặc biệt là các tuyến đường giao thông cùng những công trình kiến trúc nhằm tạo ra những điều kiện tốt để thu hút đầu tư và phát triển du lịch. Là địa phương có nhiều tiềm năng và lợi thế cho phát triển du lịch, trong những năm qua, Đà Nẵng đã chú trọng đầu tư cơ sở hạ tầng phục vụ du lịch. Chỉ trong năm 2011, hàng loạt các dự án du lịch lớn đã được đưa vào sử dụng như: Fusion Maia Resort, Hyatt Regency, khu nghỉ mát Vinpearl Luxury (vượt chuẩn 5 sao), khu vui chơi giải trí Fantasy Park tại Bà Nà, khu du lịch Xuân Thiều… Ngoài ra, việc quy hoạch, xây dựng Khu công viên văn hóa Ngũ Hành Sơn, quy hoạch chi tiết Bán đảo Sơn Trà đã tạo thuận lợi cho các nhà đầu tư trong và ngoài nước lập các dự án phát triển du lịch tại thành phố. Trong tháng 12/2011, Đà Nẵng đã chính thức đưa nhà ga mới của Sân bay quốc tế Đà Nẵng vào khai thác với công suất phục vụ khoảng 4,5 đến 5 triệu lượt khách/năm và tiếp nhận từ 400.000 đến 1 triệu tấn hàng hóa/năm. Từ năm 2015 trở đi, nhà ga sân bay quốc tế Đà Nẵng sẽ là nhà ga lớn thứ ba của cả nước sau Nội Bài và Tân Sơn Nhất với công suất dự kiến 6 - 8 triệu hành khách/năm.

Về cơ sở vật chất

Từ sau Ngày giải phóng Đà Nẵng (29-3-1975), ngành Du lịch thành phố Đà Nẵng đã có những giai đoạn phát triển mạnh mẽ. Giai đoạn từ sau giải phóng đến khi Đà Nẵng trở thành thành phố trực thuộc Trung ương (1975-1997), du lịch Đà Nẵng đã có những thay đổi cơ bản về cơ sở vật chất, từ một vài khách sạn sau giải phóng, đến năm 1997 Đà Nẵng đã có 58 khách sạn với 1.948 phòng, trong đó đã có một số khách sạn 3 sao.  
Trong giai đoạn từ 1997 - 2008, ngành Du lịch Đà Nẵng có những bước phát triển nhanh chóng; nhất là từ sau năm 2003, ngành du lịch được định hướng phát triển trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của thành phố. Hệ thống cơ sở lưu trú phát triển cả về số lượng và chất lượng. Đến năm 2008, thành phố có 138 khách sạn với 4.239 phòng.  
Trong giai đoạn này, thành phố đã đầu tư xây dựng hạ tầng tại bán đảo Sơn Trà và Công viên biển Phạm Văn Đồng (nay là Công viên Biển Đông), xây dựng bãi tắm du lịch kiểu mẫu Mỹ Khê và T18. Thị trường khách du lịch quốc tế nổi bật với lượng khách du lịch đường bộ Thái Lan đến Đà Nẵng đạt từ 20.000-30.000 khách/năm.  
Giai đoạn từ năm 2008 đến nay, du lịch Đà Nẵng đã phát triển thực sự khởi sắc và ấn tượng. Hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật tiếp tục được phát triển với việc hình thành hệ thống các khách sạn, khu nghỉ mát cao cấp 5 sao ven biển và các khách sạn cao cấp 3-5 sao trong thành phố và các khách sạn tiêu chuẩn 1-2 sao, đáp ứng nhu cầu từ khách du lịch nghỉ dưỡng cao cấp đến khách công vụ, khách du lịch kết hợp hội thảo, hội nghị (MICE), khách vãng lai. Các thương hiệu du lịch nổi tiếng thế giới đã có mặt tại Đà Nẵng: InterContinental, Novotel, Hyatt, Vinpearl, Pullman…

* **Thứ ba, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực**

Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, chú trọng xây dựng phục vụ cho du lịch là nhiệm vụ rất quan trọng. Có thể thấy được Sự tăng trưởng nhanh chóng của nguồn khách và phát triển mạnh mẽ của các doanh nghiệp du lịch tạo nhu cầu rất lớn trên thị trường lao động du lịch. Kinh doanh du lịch đòi hỏi người lao động không những phải có kiến thức mà cả kỹ năng, thái độ tốt trong giao tiếp phục vụ khách và điều này chỉ có thể có được qua rèn luyện tại thực tế phục vụ khách.Nguồn nhân lực du lịch của Thành phố được từng bước bổ sung và tăng cường qua các năm.

**BẢNG THỐNG KÊ NHÂN LỰC TRONG LĨNH VỰC DU LỊCH TẠI THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG**

|  |  |
| --- | --- |
| **NĂM** | **SỐ LƯỢNG THAM GIA (NGƯỜI)** |
| 2016 | 27.000 |
| 2017 | 30.322 |

Tính đến hết năm 2016, toàn thành phố có khoảng 27.000 người lao động trực tiếp làm việc trong ngành du lịch, tăng 8,1% so với năm 2015. Sang 2017, số lượng nhân sự tham gia vào ngành này tăng 12,3% so với năm 2016. Để nâng cao chất lượng dịch vụ và bồi dưỡng kỹ năng cho nguồn nhân lực du lịch, ngành du lịch đã phối hợp với dự án EU xây dựng quy trình xử lý tình huống cho các khách sạn 1-3 sao; Tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ quản lý nhà nước, đội ngũ HDV, thuyết minh viên, lái xe, thuyền viên, nhân viên phục vụ.

* **Thứ tư, Bền vững về tài nguyên-môi trường**

Điều quan trọng nhất của phát triển du lịch là cần gắn với việc bảo vệ môi trường thiên nhiên, môi trường văn hóa, lịch sử của thành phố.  Sở dĩ đạt được những kết quả trên là do cơ quan quản lý nhà nước, doanh nghiệp du lịch, người dân Đà Nẵng đã “chung sức, chung lòng” hướng tới mục tiêu bảo tồn, tu tạo các nguồn tài nguyên phục vụ cho phát triển bền vững. Đối với môi trường tự nhiên, cần duy trì và cải tạo cảnh quan biển; tăng cường hơn nữa đầu tư xây dựng hệ thống thu gom, xử lý rác thải ven vịnh Đà Nẵng và bờ biển Sơn Trà-Non Nước. Bên cạnh đó, cần  có biện pháp bảo vệ nghiêm ngặt rừng cấm Sơn Trà và khu bảo tồn thiên nhiên, tăng diện tích cây xanh trong nội thành. Xây dựng một bản đồ quy hoạch du lịch tổng thể để tránh nguy cơ các dự án, dịch vụ phát triển ồ ạt dẫn đến phá vỡ cảnh quan, môi trường. Bên cạnh đó, với chủ trương khuyến khích việc sử dụng các loại phương tiện được sản xuất theo công nghệ mới, trong đó có xe điện trong hoạt động du lịch, thành phố Đà Nẵng đang trên con đường phát triển du lịch bền vững gắn với việc bảo vệ môi trường.

     Đối với môi trường nhân văn, cần đảm bảo kiến trúc các công trình du lịch hài hoà với thiên nhiên, mang bản sắc văn hoá truyền thống đặc trưng của địa phương, phát triển các mô hình du lịch tạo điều kiện gìn giữ và phát huy môi trường văn hoá, lịch sử và xã hội. Ngoài ra, cần không ngừngnâng cao năng lực về du lịch cho mọi chủ thể và cần phải tuân thủ những mô hình phát triển du lịch lành mạnh và hiệu quả nhất. Đồng thời nâng cao nhận thức cộng đồng về du lịch, ứng xử văn minh và thân thiện.

1. **Một số giải pháp nhằm nâng cao vị thế của Đà Nẵng trong việc xây dựng thương hiệu điểm đến**

Trải qua nhiều năm, ngành du lịch thành phố đã có những thành công nhất định, đóng góp vào Ngân sách của địa phương cũng như của cả nước. Tuy nhiên bên cạnh đó vẫn còn những khó khăn, thách thức đòi hỏi Chính quyền Thành phố, các Doanh nghiệp và người dân cần thực hiện để nâng cao hơn nữa thương hiệu điểm đến của Đà Nẵng .

**Thứ nhất, tạo ra nhiều lợi thế cạnh tranh hơn nữa so với các địa phương khác**

Để đạt được mục tiêu trên cần đẩy mạnh xây dựng thương hiệu du lịch Đà Nẵng thông qua việc tập trung hình thành các sản phẩm du lịch chủ lực, đáp ứng được nhu cầu, thị hiếu của khách du lịch và có sức cạnh tranh cao. Xây dựng các bảo tàng và công viên chuyên đề, nâng cấp và xây dựng các khu điểm du lịch sinh thái, làng nghề, tổ chức các chuỗi sự kiện, lễ hội theo dọc hai bên sông Hàn, gắn với việc phát triển mạnh du lịch đường sông, hình thành các tour, tuyến du lịch và các loại hình giải trí về đêm trên sông Hàn…

Thành lập Hiệp hội Nhà hàng, cơ sở mua sắm đạt chuẩn phục vụ khách du lịch nhằm tạo một diễn đàn chung, bảo đảm quyền lợi, nâng cao chất lượng phục vụ, góp phần tạo môi trường kinh doanh, cạnh tranh lành mạnh, đúng pháp luật, tạo thương hiệu cho nhà hàng và cơ sở dịch vụ; quy định cụ thể về tiêu chuẩn nghiệp vụ với người quản lý nhân viên phục vụ các cơ sở dịch vụ đạt chuẩn phục vụ khách du lịch.

**Thứ hai, hoàn chỉnh cơ sở hạ tầng**

Về cơ sở hạ tầng, nhanh chóng hình thành hệ thống đường bộ cao tốc nối Đà Nẵng với các tỉnh miền Trung, Tây Nguyên và nước bạn Lào (qua cửa khẩu Đak Ốc); đẩy nhanh tiến độ di chuyển và xây mới Ga Đà Nẵng; đầu tư cảng Tiên Sa thành trung tâm tàu biển du lịch và bến du thuyền theo mô hình của trung tâm tàu biển du lịch Singapore với công suất tiếp nhận và vận chuyển khoảng 3-4 triệu khách/năm; phà đi Cù Lao Chàm, Chân Mây, Làng Vân, Đảo Ngọc; tàu du lịch các loại thăm vịnh và du thuyền cá nhân.

Về cơ sở dịch vụ cơ bản phục vụ du khách, hạn chế cấp phép xây dựng khách sạn 3 sao trở xuống, hạn chế cao tầng trong vùng lõi, kêu gọi đầu tư khu nghỉ mát 3-4 sao quy mô lớn trên bãi biển (hiện Đà Nẵng rất thiếu khu nghỉ mát loại này, là một trong những lý do khách Nga chuyển vào Nha Trang, Phú Quốc), ưu tiên cho các thương hiệu quản lý khách sạn lớn, các cơ sở dịch vụ đẳng cấp theo hướng nghỉ dưỡng cao cấp. Khuyến khích đầu tư khu nghỉ mát dọc bờ sông, hình thành các khu home stay, hostel tập trung.

**Thứ ba, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực**

Thực hiện rà soát, tổ chức đào tạo lại, bồi dưỡng nâng cao tay nghề, tập huấn kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xử lý tình huống và chăm sóc khách hàng; Thực hiện tốt chế độ chính sách đối với người lao động. Đào tạo huấn luyện nghiệp vụ, cử nhân viên tham gia các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ, tham gia các hội nghị, hội thảo, các chương trình xúc tiến quảng bá du lịch trong và ngoài nước.

**Thứ tư, xây dựng bản sắc văn hóa địa phương**

Thành phố phải tạo được bản sắc, định vị được thương hiệu của riêng mình trên bản đồ du lịch thế giới, trở thành một nơi, mà bất kì ai cũng muốn đi đến và trải nghiệm một lần trong đời. Tái hiện và tôn tạo lại những điểm đến mang đậm bản sắc như: Làng chiếu Yến Nên, làng bánh Khô mè Cẩm lệ, tạo ra sự hứng thú cho du khi tham quan và mua sắm… Tổ chức các tour tham quan các lễ hội: Làng cổ Túy Loan, Lễ hội làng An Hải, Lễ hội làng Hòa Mỹ… Với nhiều hoạt động phong phú:hát bài chòi, đập om, bắt vịt, cắm hoa, nấu ăn…cờ tướng, kéo co, múa lân… mang đậm nét văn hóa đặc trưng của người dân địa phương.

Với sự quan tâm chỉ đạo của các cấp lãnh đạo thành phố, sự chung tay góp sức của các ngành, các cấp, doanh nghiệp và cộng đồng người dân thành phố, ngành Du lịch Đà Nẵng sẽ tiếp tục phát triển lên những tầm cao mới, đóng góp tích cực vào sự phát triển kinh tế – xã hội của thành phố.

**Tài liệu tham khảo:**

1. Ths. Ngô Quang Vinh, 2009. **Giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch giai đoạn 2011-2015, tầm nhìn đến năm 2020 nhằm thực hiện mục tiêu du lịch là ngành kinh tế mũi nhọn của thành phố Đà Nẵng,**
2. **Báo cáo số liệu thống kê của Sở Du lịch thành phố Đà Nẵng năm 2016-2017.**
3. <http://vtr.org.vn/su-can-thiet-cua-quan-tri-diem-den-du-lich.html>, truy cập ngày 2 tháng 8 năm 2018
4. <http://vtr.org.vn/thuc-tien-ly-luan.html>, truy cập ngày 2 tháng 8 năm 2018
5. <https://dised.danang.gov.vn/LinkClick.aspx?fileticket=tFwHqxrG70E%3D&tabid=61>, truy cập ngày 5 tháng 8 năm 2018
6. <http://tourism.danang.gov.vn/chi-tiet?idcat=58332&articleId=1392227>, truy cập ngày 7 tháng 8 năm 2018