

# TĂNG CƯỜNG QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC GẮN VỚI GIÁO DỤC, ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC NHẪM BẢO ĐẢM TRẬT TỰ, AN TOÀN XÃ HỘI TRONG LĨNH VỰC DU LỊCH TẠI TỈNH QUẢNG NINH

Lại Văn Đoàn  
Khoa Du lịch, Trường Đại học Hạ Long

**Tóm tắt:** Bài báo phân tích thực trạng công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực du lịch tại tỉnh Quảng Ninh nhằm bảo đảm trật tự, an toàn xã hội trong bối cảnh phát triển du lịch mạnh mẽ. Trên cơ sở đó, bài viết đề xuất một số giải pháp tăng cường thanh tra, kiểm tra, nâng cao chất lượng dịch vụ và môi trường kinh doanh du lịch. Đồng thời, nhấn mạnh vai trò của giáo dục và đào tạo nguồn nhân lực trong việc nâng cao ý thức pháp luật, văn hóa ứng xử và kỹ năng nghề nghiệp cho người lao động, góp phần phát triển du lịch bền vững.

**Từ khóa:** Quản lý nhà nước; Du lịch Quảng Ninh; An ninh trật tự; An toàn xã hội; Giáo dục du lịch; Nguồn nhân lực du lịch; Phát triển bền vững.

## ENHANCED STATE MANAGEMENT LINKED TO EDUCATION AND TRAINING OF HUMAN RESOURCES TO ENSURE SOCIAL ORDER AND SAFETY IN THE TOURISM SECTOR OF QUANG NINH PROVINCE

**Abstract:** This paper analyzes the current state of state management in the tourism sector of Quang Ninh province to ensure social order and safety in the context of strong tourism development. Based on this, the article proposes several solutions to strengthen inspection and supervision, improve service quality, and enhance the tourism business environment. Simultaneously, it emphasizes the role of education and human resource training in enhancing legal awareness, cultural conduct, and professional skills for workers, contributing to sustainable tourism development.

**Keywords:** State management; Quang Ninh tourism; Security and order; Social safety; Tourism education; Tourism human resources; Sustainable development.

Nhận bài: 11/03/2026

Phản biện: 11/04/2026

Duyệt đăng: 15/04/2026

### I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Từ năm 2016, sau khi Sở Du lịch được tái thành lập đã kịp thời tập trung tham mưu chỉ đạo, điều hành quyết liệt các nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm, then chốt để triển khai các nghị quyết, kế hoạch, chỉ thị quan trọng của tỉnh trong phát triển du lịch: (1) Tham mưu cho UBND tỉnh triển khai Nghị quyết số 02-NQ/TU ngày 05/2/2016 về phát triển dịch vụ tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2016 - 2020, định hướng đến năm 2030. (2) Triển khai thực hiện có hiệu quả các nội dung Bộ Quy tắc ứng xử “Nụ cười Hạ Long” gắn với phong trào “Toàn dân xây dựng đời sống văn hóa”, văn hóa ứng xử văn minh, thân thiện đối với du khách; (3) Tham mưu nội dung Chương trình hành động của BCH Đảng bộ tỉnh Thực hiện Nghị quyết số 08-NQ/TW ngày 05/01/2017 của Bộ Chính trị ban về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn...

Hiện nay, Sở Du lịch sáp nhập cùng Sở Văn hóa, Thể thao thành Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch tiếp tục tham mưu cho tỉnh để triển khai các nhiệm vụ, giải pháp phát triển du lịch theo định hướng của Quyết định số 80/QĐ-TTg ngày 11/02/2023 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Quy hoạch tỉnh Quảng Ninh thời kỳ 2021-2030, tầm nhìn đến năm 2050. Theo đó, Du lịch là ngành

kinh tế mũi nhọn với hệ thống dịch vụ chất lượng cao, đẳng cấp quốc tế, giá trị gia tăng lớn; Quảng Ninh là đầu tàu du lịch quốc gia, trung tâm du lịch quốc tế; đón khách quanh năm, phấn đấu đến năm 2030, đón khoảng 25 triệu lượt du khách (trong đó khoảng 8 triệu lượt khách quốc tế), đạt tốc độ tăng trưởng du khách bình quân khoảng 6%/năm.

Trong thời gian qua, hoạt động du lịch Quảng Ninh có những khởi sắc và chuyển biến tích cực mang lại hiệu quả thiết thực bước đầu đã xây dựng được thương hiệu hình ảnh du lịch của tỉnh; tạo việc làm ổn định cho hàng vạn lao động, góp phần không nhỏ vào việc phát triển kinh tế - xã hội chung của tỉnh.

Ngành du lịch Quảng Ninh từng bước khẳng định thương hiệu, vị thế của Quảng Ninh, một trong những trung tâm du lịch lớn của cả nước; tỉnh đã nỗ lực trong công tác tuyên truyền, quảng bá, xúc tiến du lịch và nâng cao chất lượng dịch vụ, đặc biệt quan tâm đầu tư hạ tầng du lịch theo hướng hiện đại, tăng cường công tác quản lý môi trường kinh doanh du lịch. Khai thác tốt tuyến du lịch đường biển chất lượng cao, Di sản - Kỳ quan thiên nhiên thế giới Vịnh Hạ Long, Danh thắng Yên Tử và khu du lịch biển Cô Tô, Vân Đồn trở

thành điểm đến hấp dẫn của du khách trong và ngoài nước. Tuần Du lịch Hạ Long, Chương trình Carnival được xã hội hóa và tổ chức đổi mới qua các năm đã phát huy giá trị văn hóa các dân tộc trong tỉnh, trở thành sản phẩm du lịch đặc sắc, điểm nhấn của du lịch Quảng Ninh.

Không gian phát triển du lịch được mở rộng, có trọng tâm, trọng điểm, gắn với bảo vệ môi trường, giữ gìn cảnh quan, bảo tồn, phát huy giá trị của các di sản. Thu hút được nhiều nhà đầu tư chiến lược có uy tín, thương hiệu đầu tư vào lĩnh vực du lịch, dịch vụ. Hạ tầng du lịch có bước phát triển đột phá, ngày càng đồng bộ, hiện đại, tạo ra các sản phẩm du lịch đa dạng, đặc sắc, nâng cao chất lượng dịch vụ như Cảng hàng không quốc tế Vân Đồn, Cảng tàu khách quốc tế Hòn Gai, khu nghỉ dưỡng Vinpearl Hạ Long, công viên Đại dương, quần thể du lịch nghỉ dưỡng và sân golf FLC, khu nghỉ dưỡng Yên Tử Legacy, khu nghỉ dưỡng cao cấp suối khoáng nóng Quang Hanh...;

Về cơ sở lưu trú du lịch, trên địa bàn tỉnh hiện có 2.253 cơ sở lưu trú du lịch với 45.148 buồng, trong đó: 1.700 cơ sở với 37.604 buồng đã xếp hạng (trong đó: khách sạn từ đạt tiêu chuẩn đến 5 sao là 452 cơ sở với tổng số 24.834 buồng, nhà nghỉ du lịch và nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê có 1.086 cơ sở với 10.346 buồng, tàu thủy lưu trú du lịch từ 1-3 sao là 162 tàu với tổng số 2.424 buồng); Có 05 nhà hàng đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch, 13 cơ sở kinh doanh điểm mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch, 02 điểm vui chơi giải trí phục vụ khách du lịch, 12 bãi tắm du lịch.

Các khu, điểm du lịch tiếp tục được các sở, ngành địa phương quan tâm nâng cao cơ sở vật chất, công tác đảm bảo vệ môi trường, tăng cường công tác xúc tiến quảng bá du lịch để thu hút khách du lịch. Đến nay có 12/13 địa phương trên địa bàn Tỉnh được công nhận các tuyến, điểm du lịch, cụ thể toàn địa bàn có 33 tuyến và 87 điểm du lịch, 05 khu du lịch cấp tỉnh, 01 khu du lịch quốc gia Trà Cổ, Móng Cái.

Các sản phẩm du lịch chất lượng, đặc sắc chất lượng cao tiếp tục được duy trì khai thác như: Công viên Sun World Halong Park, Vinpearl Halong Bay Resort, Quần thể nghỉ dưỡng FLC Hạ Long, Galery Yên Tử; Tổ hợp sân khấu lễ hội Yên Tử; Cụm công trình Bảo tàng, Thư viện Quảng Ninh, Cung quy hoạch và hội chợ triển lãm tỉnh; Cụm thông tin cổ động Sa Vỹ. Bên cạnh đó, một số các công trình, sản phẩm du lịch mới tiếp tục

được đưa vào hoạt động như: Khu nghỉ dưỡng suối khoáng Yoko Onsen Quang Hanh; Khách sạn Mường Thanh Luxury Centre và hàng loạt các dự án khách sạn tiêu chuẩn từ 4-5 sao đang được các nhà đầu tư hoàn thiện để đáp ứng nhu cầu lưu trú cao cấp của khách du lịch.

Từ những phát triển về hạ tầng giao thông, hạ tầng du lịch, các sản phẩm du lịch đã góp phần kéo dài thời gian trải nghiệm, lưu trú và tăng chi tiêu của du khách. Di sản - Kỳ quan thiên nhiên thế giới vịnh Hạ Long được tăng cường hiệu quả quản lý, bảo tồn, phát huy giá trị.

Giai đoạn 2020 - 2022, dù chịu ảnh hưởng nặng nề của đại dịch Covid-19 nhưng du lịch Quảng Ninh vẫn là điểm sáng của du lịch cả nước với tổng lượng khách ước đạt 24.780.000 lượt, tổng thu du lịch ước đạt 47.355 tỷ đồng.

Từ 2023 - 2024 ngành du lịch Quảng Ninh bước vào giai đoạn phục hồi mạnh mẽ. Năm 2023, tổng khách du lịch ước đạt 15.560.000 lượt, tổng thu du lịch ước đạt 33.610 tỷ đồng. 6 tháng đầu năm 2024, tổng khách du lịch ước đạt trên 10,4 triệu lượt (đạt 118% so với cùng kỳ 2023), trong đó khách quốc tế ước đạt gần 2 triệu lượt (đạt 240% so với cùng kỳ 2023). Tổng thu du lịch ước đạt 22.285 tỷ (đạt 134% so với cùng kỳ 2023).

## II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

### 2.1. Công tác thanh kiểm tra, đảm bảo môi trường kinh doanh du lịch của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Quảng Ninh

Là một trong những lĩnh vực trọng yếu của tỉnh, nhiều năm qua, Quảng Ninh luôn chú trọng các giải pháp thúc đẩy phát triển du lịch, trong đó có việc tăng cường đảm bảo môi trường kinh doanh du lịch, tạo thương hiệu bền vững cho du lịch. Tỉnh chỉ đạo các cơ quan chức năng tăng cường công tác thanh tra chuyên ngành; kiểm tra, kiểm soát việc chấp hành các quy định pháp luật về du lịch để đảm bảo môi trường kinh doanh du lịch, chất lượng dịch vụ du lịch, an ninh, an toàn và bảo vệ quyền lợi hợp pháp của khách du lịch.

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tăng cường, chủ động trong công tác phối hợp thanh tra, kiểm tra chuyên ngành việc chấp hành các quy định pháp luật về du lịch, kịp thời phát hiện, chấn chỉnh, xử lý vi phạm hành chính, đảm bảo môi trường kinh doanh du lịch, chất lượng dịch vụ du lịch, an ninh, an toàn, quyền lợi hợp pháp của khách du lịch. Thực hiện công khai và thường trực đường dây nóng du lịch để tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị và hỗ trợ du khách;

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã tiến hành kiểm tra, giám sát đối với các hoạt động du lịch, đặc biệt vào những dịp cao điểm, lễ, tết và mùa du lịch nhằm kiểm soát chất lượng dịch vụ, các điều kiện hoạt động kinh doanh của các cơ sở lưu trú du lịch; các khu, điểm, bãi tắm du lịch; nhà hàng, điểm mua sắm phục vụ khách du lịch; doanh nghiệp lữ hành; hướng dẫn viên du lịch, khu điểm du lịch, bãi tắm, bể bơi tại các cơ sở du lịch...

Trong giai đoạn này, căn cứ tình hình thực tế diễn biến đại dịch Covid-19, hoạt động thanh tra, kiểm tra theo kế hoạch cơ bản tạm dừng tiến hành, chỉ tiến hành thanh tra, kiểm tra khi phát hiện, xử lý vi phạm theo đúng tinh thần Chỉ thị số 11/CT-TTg ngày 04/3/2020 của Thủ tướng Chính phủ “về các nhiệm vụ, giải pháp cấp bách tháo gỡ khó khăn cho sản xuất kinh doanh, bảo đảm an sinh xã hội ứng phó với dịch Covid-19”. Tập trung lực lượng phối hợp với các cơ quan chức năng thực hiện rà soát, truy vết các trường hợp có tiếp xúc liên quan đến người có biểu hiện nhiễm Covid-19 nhằm hạn chế dịch bệnh lây lan.

Năm 2022-2023, hoạt động du lịch quốc tế và nội địa đã được mở cửa lại từ ngày 15/3/2022, do đó, hoạt động kiểm tra doanh nghiệp năm 2022 do UBND tỉnh phê duyệt tại Quyết định số 4516/QĐ-UBND ngày 20/12/2021 đã triển khai trong 6 tháng cuối năm 2022, cơ bản hoàn thành kế hoạch đề ra. Qua công tác kiểm tra cho thấy sau dịch Covid-19 các doanh nghiệp du lịch vẫn gặp rất nhiều khó khăn chưa thể khôi phục trở lại, còn nhiều doanh nghiệp, cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch vẫn đóng cửa hoặc hoạt động cầm chừng.

Năm 2024, 2025, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thường xuyên chủ trì và phối hợp các cơ quan chức năng triển khai các hoạt động kiểm tra chuyên ngành nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ du lịch, môi trường kinh doanh du lịch; kịp thời phát hiện, chấn chỉnh, xử lý nghiêm các hành vi vi phạm pháp luật trong kinh doanh du lịch, nhất là dịch vụ lưu trú du lịch, lữ hành, hướng dẫn du lịch.

## 2.2. Giải pháp cụ thể

Tăng cường công tác quản lý nhà nước về lĩnh vực du lịch, tạo môi trường kinh doanh du lịch thông thoáng, lành mạnh, nhất là quản lý hoạt động kinh doanh du lịch lữ hành, môi trường kinh doanh du lịch.

Công khai số điện thoại đường dây nóng Thanh tra Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch trên các trang thông tin đại chúng để xử lý các tình huống phát sinh và hỗ trợ khi có yêu cầu của khách du lịch.

Tăng cường đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc thực hiện các quy định của Luật Du lịch, nhất là vào các ngày nghỉ cuối tuần, ngày lễ, tết tại các khu, điểm du lịch tập trung đông khách du lịch; định kỳ, đột xuất báo cáo UBND tỉnh tình hình, kết quả thực hiện theo quy định.

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan công khai thông tin về các cơ sở lưu trú du lịch trên các trang thông tin điện tử nhằm tạo điều kiện cho du khách dễ dàng tiếp cận thông tin để lựa chọn những đơn vị kinh doanh, cung cấp sản phẩm, dịch vụ du lịch chất lượng, uy tín.

Thành lập đoàn kiểm tra liên ngành, tổ chức kiểm tra, xử lý nghiêm các tổ chức, cá nhân không đảm bảo các điều kiện kinh doanh du lịch, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ du lịch; các hành vi vi phạm pháp luật liên quan đến lĩnh vực du lịch; kiểm soát chất lượng dịch vụ du lịch trên địa bàn đặc biệt là các dịch vụ ăn uống, dịch vụ khai thác tại các khu, điểm du lịch.

Phối hợp với các sở, ngành, địa phương liên quan đẩy mạnh xúc tiến, tuyên truyền quảng bá, nâng cao giá trị hình ảnh du lịch tỉnh Quảng Ninh.

Thực tế đã chứng minh, phát triển du lịch phải gắn liền với công tác đảm bảo an ninh trật tự an toàn xã hội, an toàn cho du khách. Chúng ta tin tưởng rằng, những kết quả đạt được qua 3 năm thực hiện Nghị quyết số 04-NQ/TU, ngày 23/3/2021 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về “Tăng cường lãnh đạo công tác bảo đảm an ninh, trật tự trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2021-2025 đã được phát huy mạnh mẽ hơn nữa, góp phần thực hiện thắng lợi nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn, xây dựng môi trường du lịch Quảng Ninh an toàn, thân thiện, điềm đến lý tưởng đối với du khách trong nước và quốc tế.

Bên cạnh các giải pháp về quản lý nhà nước trong lĩnh vực du lịch, cần đặc biệt chú trọng đến vai trò của giáo dục và đào tạo trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch. Việc lồng ghép nội dung giáo dục về ý thức pháp luật, văn hóa ứng xử, trách nhiệm bảo đảm an ninh, trật tự an toàn xã hội trong các chương trình đào tạo du lịch tại các cơ sở giáo dục, nhất là các trường đại học, cao đẳng trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh có ý nghĩa hết sức quan trọng. Đồng thời, cần tăng cường tổ chức các hoạt động bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ cho đội ngũ lao động du lịch nhằm nâng cao nhận thức, kỹ năng nghề nghiệp và tinh thần trách nhiệm trong phục vụ du

khách. Qua đó, góp phần xây dựng môi trường du lịch văn minh, an toàn, thân thiện, đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững của ngành du lịch trong bối cảnh hội nhập quốc tế hiện nay.

### III. KẾT LUẬN

Trong bối cảnh du lịch Quảng Ninh phát triển mạnh mẽ và trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, công tác quản lý nhà nước đóng vai trò then chốt trong việc bảo đảm trật tự, an toàn xã hội, tạo môi trường du lịch lành mạnh, văn minh và hấp dẫn đối với du khách. Thực tiễn cho thấy, việc tăng cường thanh tra, kiểm tra, kiểm soát chất lượng dịch vụ, xử lý nghiêm các hành vi vi phạm đã góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý, đồng thời củng cố niềm tin của du khách đối với điểm đến Quảng Ninh.

Bên cạnh đó, để phát triển du lịch bền vững, cần đặt công tác giáo dục và đào tạo nguồn nhân

lực vào vị trí trung tâm. Việc lồng ghép giáo dục ý thức pháp luật, văn hóa ứng xử, trách nhiệm nghề nghiệp và kỹ năng đảm bảo an ninh, an toàn cho du khách trong các chương trình đào tạo du lịch tại các cơ sở giáo dục là yêu cầu cấp thiết. Đồng thời, cần tăng cường hoạt động bồi dưỡng, tập huấn cho đội ngũ lao động du lịch nhằm nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp và thái độ phục vụ.

Sự kết hợp chặt chẽ giữa quản lý nhà nước hiệu quả và giáo dục, đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao sẽ tạo nền tảng vững chắc để xây dựng môi trường du lịch an toàn, thân thiện, chuyên nghiệp. Đây chính là yếu tố quan trọng góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh, khẳng định vị thế của du lịch Quảng Ninh trên bản đồ du lịch quốc gia và quốc tế trong thời gian tới.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

Quyết định số 72/QĐ-TTg ngày 10/02/2023 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Quy hoạch chung thành phố Hạ Long đến năm 2040;

Quyết định số 4015/QĐ-UBND ngày 28/10/2022 của UBND thành phố Hạ Long về việc phê duyệt Đề án phát triển du lịch thành phố Hạ Long đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030;

Quyết định số 509/QĐ-TTg ngày 13/6/2024 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Quy hoạch hệ thống du lịch thời kỳ 2021-2030, tầm nhìn đến năm 2045;

Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Quảng Ninh đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030;

Quyết định số 80/QĐ-TTg ngày 11/02/2023 của Thủ tướng Chính Phủ về việc phê duyệt Quy hoạch tỉnh Quảng Ninh thời kỳ 2021-2030, tầm nhìn đến năm 2050.