

DOI:10.22144/ctu.jvn.2019.053

THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA CÁC TỔ CHỨC, CÁ NHÂN THAM GIA KINH DOANH DU LỊCH ĐƯỜNG SÔNG TẠI THÀNH PHỐ CẦN THƠ

Huỳnh Văn Tùng* và Nguyễn Thị Thảo Nguyên

Viện Kinh tế - Xã hội Thành phố Cần Thơ

*Người chịu trách nhiệm về bài viết: Huỳnh Văn Tùng (email: hvtungmba14@gmail.com)

Thông tin chung:

Ngày nhận bài: 07/09/2018

Ngày nhận bài sửa: 26/10/2018

Ngày duyệt đăng: 26/04/2019

Title:

The situation and solutions to improve the quality services of organizations and individuals participating in river tourism in CanTho City

Từ khóa:

Chuỗi cung cấp dịch vụ, cơ sở lưu trú, du lịch sông nước Cần Thơ, điểm du lịch, doanh nghiệp lữ hành

Keywords:

Supply chain services, accommodation, Can Tho rivertourism, touristsites, travelcompanies

ABSTRACT

This paper focuses on analyzing the current status of business activities of units, organizations and individuals that have business in river tourism in Can Tho city; analyzes the vertical linkages in the supply chain of tourism services; assess the perception of units, organizations and individuals on the type of city river tourism development. As a basis for proposing solutions to improve the quality of services and the efficiency of tourism business in the future. The study used expert interview method and interviewed 50 organizations and individuals to participate in tourism business in the area of CanTho City. The research results show that the production and business activities of the organizations and individuals involved in the tourism business of the city are relatively favorable, achieving relatively high growth rate and attract more and more tourists to visit the city, specifically. The study also analyzes the linkages of factors in the tourism development chain in Can Tho city, which is very important in proposing solutions to improve the quality services of organizations and individuals participating in river tourism in CanTho City.

TÓM TẮT

Bài viết được tập trung phân tích thực trạng hoạt động kinh doanh của các đơn vị, tổ chức, cá nhân tham gia kinh doanh du lịch đường sông thành phố Cần Thơ; phân tích mối liên kết dọc trong chuỗi cung cấp dịch vụ du lịch; đánh giá cảm nhận của các đơn vị, tổ chức, cá nhân đối với loại hình phát triển du lịch đường sông của thành phố. Từ đó, có cơ sở đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của các tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch đường sông trong tương lai. Nghiên cứu đã sử dụng phương pháp phỏng vấn chuyên gia và phỏng vấn 50 đơn vị, tổ chức cá nhân tham gia kinh doanh du lịch trên địa bàn. Kết quả nghiên cứu cho thấy, hoạt động sản xuất kinh doanh của các đơn vị, tổ chức, cá nhân tham gia kinh doanh du lịch của thành phố diễn ra tương đối thuận lợi, đạt tốc độ tăng trưởng khá và thu hút ngày càng nhiều du khách đến tham quan du lịch. Nghiên cứu cho thấy có sự liên kết giữa các tổ chức, cá nhân và các cơ quan nhà nước trong việc thực hiện các hoạt động thúc đẩy phát triển du lịch thành phố Cần Thơ, chính sự liên kết này đóng vai trò rất quan trọng trong định hướng và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của các tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch đường sông tại thành phố Cần Thơ.

Trích dẫn: Huỳnh Văn Tùng và Nguyễn Thị Thảo Nguyên, 2019. Thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của các tổ chức, cá nhân tham gia kinh doanh du lịch đường sông tại thành phố Cần Thơ. Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ. 55(2D): 104-114.

1 ĐẶT VẤN ĐỀ

Thành phố Cần Thơ (TPCT) là một trong những trung tâm dịch vụ và du lịch trọng điểm của cả nước và vùng Đồng bằng sông Cửu Long (ĐBSCL). Trong thời gian qua ngành du lịch đã có nhiều đóng góp quan trọng trong cơ cấu khu vực thương mại dịch vụ du lịch (năm 2017 đạt trên 58% trong cơ cấu kinh tế) và tăng trưởng kinh tế của thành phố. Các loại hình du lịch của thành phố: du lịch gắn với yếu tố đô thị trung tâm vùng; du lịch lịch sử - cách mạng; du lịch sinh thái sông nước, miệt vườn; du lịch gắn với làng nghề truyền thống; du lịch gắn với lễ hội, ẩm thực. Với thể mạnh hệ thống sông ngòi, kênh rạch chằng chịt, hệ thống các cồn, cù lao dọc sông Hậu như cồn Ấu, cồn Khương, cồn Sơn, cù lao Tân Lộc và các vườn trái cây,... tạo điều kiện thuận lợi cho thành phố Cần Thơ hình thành và phát triển loại hình du lịch sinh thái sông nước miệt vườn. Đây là một trong những loại hình du lịch khá thú vị đang được thịnh hành trên khắp thế giới và đang được quan tâm phát triển tại các tỉnh và thành phố lớn ở nước ta như thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Quảng Ninh,...

Để có thể thực hiện mục tiêu phát triển ngành du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của thành phố đến năm 2020 và thực hiện Nghị quyết của thành phố về phát triển kinh tế - xã hội, thành phố Cần Thơ đã và đang đặc biệt quan tâm thúc đẩy phát triển loại hình du lịch đường sông để thu hút du khách trong nước và quốc tế. Tuy nhiên, việc khai thác loại hình du lịch này vẫn chưa được đánh giá cao, các sản phẩm du lịch còn khá đơn điệu, chỉ dừng lại ở việc chở khách tham quan và ngắm cảnh, thiếu các hoạt động giải trí, do đó chưa đủ sức hấp dẫn và giữ chân du khách.

Do đó, việc đánh giá phân tích thực trạng và kết quả kinh doanh du lịch của các cơ sở, tổ chức, cá nhân tham gia kinh doanh du lịch đường sông tại thành phố Cần Thơ là rất cần thiết để làm cơ sở cho việc nâng cao chất lượng dịch vụ để kinh doanh du lịch đường sông trong thời gian tới. Đồng thời, góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế theo mục tiêu và kế hoạch đã đặt ra.

2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1 Cơ sở lý luận

Theo Smith (1994), Steinbach (1995), Cooper và Prideaux (2009), du lịch đường sông (DLĐS) là loại hình du lịch được khai thác và tổ chức dựa trên nguồn tài nguyên các dòng chảy nước ngọt tự nhiên (sông ngòi, kênh rạch). Sức hấp dẫn của loại hình này không chỉ đến từ cảnh sắc thiên nhiên mà còn kết hợp với cảnh sắc văn hóa và bao gồm: các hoạt động du thuyền, tham quan, vui chơi, giải trí, nghỉ

dưỡng, sự kiện được diễn ra trên và hai bên các dòng chảy.

Chất lượng dịch vụ du lịch và đa dạng hóa sản phẩm du lịch nhằm khai thác tiềm năng du lịch sẵn có đã và đang trở thành vấn đề được nhiều nhà nghiên cứu và nhiều nhà quản lý quan tâm nhằm đẩy nhanh hơn nữa sự phát triển của ngành công nghiệp không khói – công nghiệp du lịch. Nhiều nhà khoa học đã chứng minh chất lượng ảnh hưởng đến sự hài lòng và đồng thời ảnh hưởng đến sự trung thành của khách hàng. Nghiên cứu của Baker and Crompton (2000), Tribe and Snaith (1998) và Oliver (1980) và nhiều nhà khoa học khác đã chứng minh rằng điểm đến du lịch hấp dẫn kết hợp với chất lượng tốt thì khách hàng sẽ càng hài lòng và sẵn lòng chi trả cao hơn cũng như sẽ tiếp tục sử dụng sản phẩm hay dịch vụ; đồng thời họ cũng sẽ sẵn lòng giới thiệu cho người thân hay bạn bè về sản phẩm hay dịch vụ đó. Trong thời gian qua đã có rất nhiều nghiên cứu trong và ngoài nước liên quan đến việc đa dạng hóa sản phẩm du lịch dựa trên việc khai thác tiềm năng du lịch biển đảo, sông nước, kênh rạch tự nhiên, khai thác các tài nguyên du lịch này để tạo ra nhiều điểm đến du lịch hấp dẫn cho địa phương mình như tại Đà Nẵng, thành phố Hồ Chí Minh, Tiền Giang... Từ thực trạng nêu trên, các bài học kinh nghiệm phát triển du lịch đường sông của các tỉnh/thành phố của Việt Nam: thiếu cầu cảng, bến đỗ tập trung cho các phương tiện; thiếu đầu tư, nâng cấp các điểm trên dọc tuyến đường sông, chưa có sự kết hợp giữa các đơn vị tổ chức dịch vụ, các nhà đầu tư với các đơn vị tổ chức tour; số lượng phương tiện ít ỏi. Các phương tiện chủ yếu cải tạo từ tàu đánh cá nên chất lượng và tiện nghi trang thiết bị không đảm bảo; tuyến đường sông bị vướng đập một số đoạn nên không thể lưu thông được.; dịch vụ còn nghèo nàn, đơn điệu, chất lượng dịch vụ kém; đội ngũ lao động ít ỏi và thiếu tính chuyên môn nghiệp vụ; hoạt động của các đơn vị nhỏ lẻ, manh mún, thiếu chuyên nghiệp và thiếu tuyên truyền quảng bá một cách bài bản vì vậy thị trường khách bị bó hẹp.

Vì vậy, nghiên cứu này tập trung vào việc đánh giá thực trạng hoạt động kinh doanh của các tổ chức, cá nhân, đơn vị kinh doanh du lịch đường sông, từ đó có cơ sở đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng các loại hình dịch vụ của các tổ chức, cá nhân, đơn vị tham gia kinh doanh du lịch đường sông của thành phố Cần Thơ trong tương lai.

2.2 Phương pháp thu thập và phân tích số liệu

– Số liệu sử dụng để nghiên cứu được tổng hợp từ kết quả phỏng vấn các chuyên gia trong lĩnh vực du lịch và kết hợp với điều tra khảo sát 50 tổ chức, cá nhân, đơn vị có tham gia kinh doanh du lịch đường sông, bao gồm 15 điểm du lịch, 20 công ty

du lịch lữ hành, 15 cơ sở lưu trú và nhà hàng trên địa bàn thành phố Cần Thơ.

– Bài viết được sử dụng các phương pháp phân tích phù hợp như thống kê mô tả, biểu đồ hình cột, hình tròn, sơ đồ mạng nhện, so sánh, phân tích SWOT... được sử dụng để thực hiện mục tiêu đề ra.

3 KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

3.1 Thực trạng hoạt động kinh doanh của các tổ chức, cá nhân, đơn vị tham gia kinh doanh du lịch đường sông tại thành phố Cần Thơ

3.1.1 Các khu du lịch, điểm du lịch và các dịch vụ du lịch tại thành phố Cần Thơ

Nằm ở vị trí trung tâm ĐBSCL, thành phố Cần Thơ có điều kiện thuận lợi để phát triển loại hình du lịch đường sông mà điển hình là du lịch gắn với ruộng vườn, sông nước. Với hệ thống các cồn, cù lao dọc sông Hậu, thành phố có rất nhiều điểm du lịch mà du khách có thể đi chuyên đến bằng đường sông dựa trên các phương tiện vận chuyển như ghe, tàu kinh doanh du lịch.

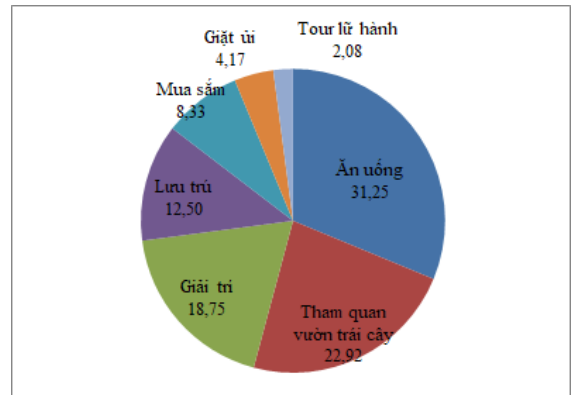
Nổi bật nhất là điểm du lịch Chợ nổi Cái Răng, đây là một trong những điểm đến đặc biệt mà du khách không thể bỏ qua khi tham quan du lịch đường sông tại thành phố Cần Thơ. Tại đây du khách có thể nhìn thấy mọi hoạt động mua bán, trao đổi hàng hóa của các ghe tàu vào lúc sáng sớm. Cùng với hệ thống các cồn và cù lao trên sông Hậu như cồn Sơn, cù lao Tân Lộc, cồn Ấu, cồn Khương đã tạo nên nét độc đáo cho các loại hình du lịch đường sông tại đây.

Bên cạnh đó, thành phố có khoảng 40 điểm nhà vườn trái cây kết hợp kinh doanh du lịch như Làng du lịch Mỹ Khánh, Vàm Xáng, Lung Cột Cầu, Giáo Dương, Vũ Bình, Mười Cương, Ba Xinh, Chì Thom, Hoàng Anh, Út Dzách (Phong Điền), Hủ tiếu Sáu Hoài; Khu du lịch Hoa Súng, Út Trung, Cái Nai, Rạch Nhum (Cái Răng); các điểm vườn Ba Cống; Vườn cò Bằng Lăng, điểm vườn ông Sáu Tia (Thốt Nốt),... Các điểm nhà vườn này tập trung chủ yếu ở huyện Phong Điền, quận Cái Răng, một số ít khác nằm ở quận Bình Thủy, Thốt Nốt. Các vườn chủ yếu trồng các loại cây như: vú sữa, măng cụt, dâu Hạ Châu, mận, chôm chôm, sầu riêng, bưởi, cam, quýt, ôi, ca cao, xoài,....

Hơn nữa thành phố còn có các khu du lịch sinh thái, các điểm kinh doanh homestay như Út Hoài tại quận Ninh Kiều, Nguyên Shack, Hung (Cái Răng) và Hoa Sen Mekong ở Thốt Nốt,... cùng với hệ thống các điểm du lịch tại trung tâm thành phố như bảo tàng, thư viện, các công trình văn hóa, lịch sử, tôn giáo, hệ thống các rạp chiếu phim, khu công viên, khu vui chơi giải trí, trung tâm hội chợ, chợ,

trung tâm thương mại, siêu thị, hệ thống các trường đại học, cao đẳng,... Hoạt động du lịch gắn với các sự kiện, lễ hội văn hóa – thể thao cấp địa phương, cấp vùng, quốc gia và quốc tế được tổ chức ngày càng quy mô và chuyên nghiệp. Những khu sản xuất nông nghiệp qui mô lớn, nông nghiệp công nghệ cao, nông nghiệp an toàn, các làng nghề công nghiệp – tiểu thủ công nghiệp,... Đây là những điểm du lịch thành phố đã và đang khai thác để phát triển các loại hình du lịch trong thời gian qua.

Trong năm 2017, thành phố đã đề xuất để công nhận các điểm du lịch tiêu biểu: vườn sinh thái Lê Lộc, khu du lịch sinh thái Bảo Gia Trang Viên, cơ sở hủ tiếu Sáu Hoài, vườn du lịch sinh thái Giáo Dương và khu tưởng niệm Thủ kho Bùi Hữu Nghĩa, nâng tổng số điểm du lịch tiêu biểu cấp thành phố lên 11 điểm. Đồng thời, đề xuất công nhận điểm du lịch Chợ Nổi Cái Răng, Thiên Viện Trúc Lâm Phương Nam, Làng du lịch Mỹ Khánh là điểm du lịch tiêu biểu cấp ĐBSCL. Thành phố công nhận mới thêm 02 điểm du lịch là Di tích kiến trúc nghệ thuật Đình Bình Thủy và Khu du lịch Lung Cột Cầu. Việc phát triển và công nhận các điểm du lịch tiêu biểu góp phần giúp cho thành phố thu hút ngày càng nhiều du khách đến tham quan và nghỉ dưỡng tại đây.



Hình 1: Các dịch vụ hiện có tại các điểm du lịch tại thành phố Cần Thơ (%)

Nguồn: Kết quả khảo sát 15 điểm du lịch tại thành phố Cần Thơ, 2018

Qua kết quả khảo sát tại Hình 1 cho thấy, các dịch vụ hiện có tại các điểm du lịch tại thành phố Cần Thơ là ăn uống, tham quan vườn trái cây, giải trí với tỉ lệ lần lượt là 31,25%, 22,92% và 18,75%; riêng dịch vụ mua sắm hàng lưu niệm có 8,33% điểm du lịch có khai thác, chỉ có 12,50% điểm du lịch có cung cấp dịch vụ lưu trú, tập trung tại các khu du lịch sinh thái, homestay, khu nghỉ dưỡng; các dịch vụ khác như lữ hành và giặt ủi chiếm tỉ lệ thấp. Sức chứa tối đa của mỗi điểm du lịch trung bình khoảng 170 người/điểm du lịch, cao nhất là 800

người/điểm và thấp nhất là 50 người/điểm. Kinh doanh các dịch vụ bổ sung, giải trí của thành phố còn chậm phát triển, chưa đáp ứng yêu cầu của khách du lịch, do đó ảnh hưởng đến doanh thu của điểm du lịch, cụ thể tốc độ tăng trưởng bình quân của doanh thu 2 năm gần nhất của các điểm du lịch khoảng 36,82%.

Cũng theo kết quả khảo sát 15 điểm du lịch nhận thấy, thị trường khách du lịch quốc tế chiếm tỉ lệ cao nhất tại thị trường Châu Á, với tỉ lệ gần 40%, kế đến là thị trường Châu Âu 30,3%, Châu Mỹ 18,18%, các thị trường Châu Phi và Châu Úc chiếm tỉ lệ thấp hơn lần lượt là 3,03% và 9,09%. Những điểm thu hút khách du lịch quốc tế nhiều nhất là Chợ nổi Cái Răng, Khu du lịch Mỹ Khánh, thăm nhà vườn trái cây và Chợ Cổ. Hình thức quảng bá của các điểm du lịch chủ yếu thông qua website của điểm du lịch, công ty lữ hành hay đại lý du lịch, tạp chí du lịch, ngoài ra các điểm du lịch còn quảng bá thông qua hệ thống mạng xã hội như facebook, Internet, đài truyền hình và đặc biệt là thông qua thông tin truyền miệng của các du khách đã từng đến tham quan tại thành phố Cần Thơ.

Về nguồn nhân lực tại các điểm du lịch: Số lượng nhân viên của các điểm du lịch được khảo sát trung bình là 10 người/điểm, hầu hết lao động làm việc tại các điểm du lịch là lao động trong gia đình, tự quản lý, nhân viên chỉ là lao động phổ thông chưa qua bất cứ lớp đào tạo bồi dưỡng nào về du lịch, chỉ có vườn du lịch Mỹ Khánh thì có nhân viên được đào tạo bồi dưỡng chuyên ngành về du lịch, nhưng chỉ có 30% lao động được đào tạo trong tổng số nhân viên của đơn vị.

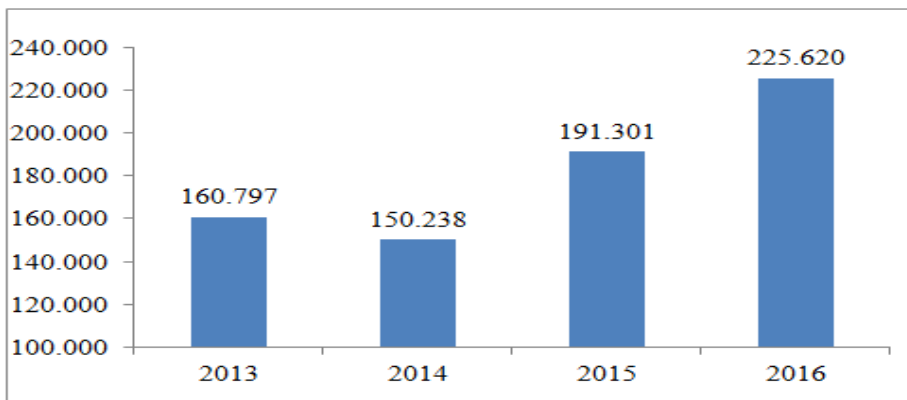
Trong thời gian tới, có 60% điểm du lịch có xu hướng tăng qui mô, chủ yếu là mở rộng qui mô, tăng số lượng phòng lưu trú, tăng số lượng chỗ ngồi phục vụ du khách. Có trên 50% điểm du lịch có xu hướng tăng thêm các dịch vụ cung cấp gồm: homestay, trải nghiệm làm bánh dân gian, hồ bơi và câu cá giải trí.

Do nhu cầu mở rộng quy mô và gia tăng thêm các dịch vụ cung cấp nên có đến 70% điểm có nhu cầu tăng thêm nhân viên để phục vụ du khách, cụ thể số lượng nhân viên tăng thêm trung bình của các điểm du lịch là 9 nhân viên/điểm du lịch.

Nhìn chung, các điểm du lịch tại thành phố Cần Thơ được quan tâm đầu tư phát triển rất đa dạng về số lượng và chất lượng, nên ngày càng được nhiều du khách biết và đến tham quan, nghỉ dưỡng. Tuy nhiên, các khu du lịch và điểm du lịch trên địa bàn thành phố trong thời gian qua vẫn chưa có các chính sách hỗ trợ phát triển hiệu quả nên hoạt động kinh doanh quản lý còn mang tính tự phát, thiếu đồng bộ. Các điểm du lịch thực tế được quản lý theo các hình thức khác nhau, các hoạt động kinh doanh chưa được thực hiện đồng bộ, chủ yếu do các đơn vị kinh doanh nhỏ lẻ tổ chức, các dịch vụ du lịch và sản phẩm kinh doanh còn nghèo nàn, đơn điệu. Do đó, trong thời gian tới các điểm du lịch cần phải quan tâm đầu tư nâng cấp cơ sở hạ tầng, nâng cao chất lượng lao động, cải thiện và mở rộng thêm các dịch vụ phục vụ du khách, đặc biệt là các hoạt động vui chơi giải trí cho mọi đối tượng và các sản phẩm du lịch đặc trưng phù hợp với môi trường điểm du lịch.

3.1.2 Các cơ sở kinh doanh dịch vụ lữ hành tại thành phố Cần Thơ

Các doanh nghiệp lữ hành ngày càng khẳng định vai trò đóng góp quan trọng trong việc thúc đẩy tăng trưởng kinh tế xã hội của thành phố Cần Thơ. Năm 2017, trên địa bàn thành phố Cần Thơ có khoảng 54 doanh nghiệp lữ hành đang hoạt động (tăng 14 cơ sở so với năm 2016). Doanh thu trong năm 2013 của các doanh nghiệp đạt 160.797 triệu đồng, đến giai đoạn từ 2014 – 2016 doanh thu tăng trưởng nhanh, với tốc độ tăng trưởng trung bình gần 10%/năm. Có thể nói hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp lữ hành tại thành phố Cần Thơ ngày càng phát triển thuận lợi.

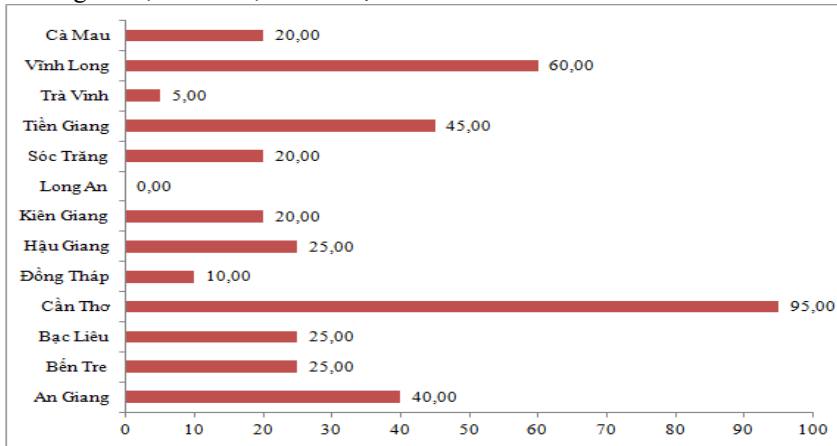


Hình 2: Doanh thu trung bình của các công ty lữ hành tại thành phố Cần Thơ

Nguồn: Niên giám thống kê thành phố Cần Thơ, 2016

Theo kết quả khảo sát 20 doanh nghiệp lữ hành tại thành phố Cần Thơ nhận thấy đa số các doanh nghiệp có quy mô nhỏ và vừa, số lượng chương trình du lịch trung bình có điểm đến là thành phố Cần Thơ khoảng 18 chương trình/công ty. Theo nhận định của các doanh nghiệp lữ hành, sản phẩm du lịch đường sông là một trong những sản phẩm du lịch được nhiều du khách lựa chọn khi đến tham quan du lịch tại thành phố Cần Thơ, cụ thể các tour du lịch đường sông phổ biến mà các công ty đã khai thác và bán được trong năm 2017 là: Bến Ninh Kiều, Chợ Nổi Cái Răng – Phong Điền, Cồn Sơn, Khu du lịch

Mỹ Khánh, các vườn trái cây, Hồ tiêu Sáu Hoà, Nhà cổ Bình Thủy, Thiền viện Trúc Lâm Phương Nam và các kênh rạch, đây cũng là những điểm du lịch mà các công ty lữ hành bán chạy nhất trong năm 2017. Tuyến du lịch mà các công ty du lịch lữ hành khai thác tập trung chủ yếu là tuyến du lịch cự ly ngắn trong nội ô thành phố, kể đến là tuyến du lịch liên kết với các tỉnh lân cận (tầm trung) và tầm xa là các tuyến liên kết với các tỉnh miền Tây và Campuchia. Phương tiện di chuyển chủ yếu để phục vụ du khách là ghe, canô, xuồng, du thuyền (hay tàu nhà hàng).



Hình 3: Các thị trường đang khai thác tại ĐBSCL

Nguồn: Kết quả khảo sát 20 công ty lữ hành tại thành phố Cần Thơ

Các công ty lữ hành có liên kết mở rộng tour đến các điểm du lịch tại các tỉnh thành phố lân cận của ĐBSCL như Cù lao Mây, Trà Ôn (Vĩnh Long), Bến Tre, Tiền Giang, Hậu Giang, Cà Mau, Bạc Liêu, Kiên Giang, Sóc Trăng, Đồng Tháp và Trà Vinh, trong đó tour được nhiều công ty khai thác đến là Vĩnh Long, Tiền Giang, An Giang vì đây là 03 tỉnh thành có nhiều điểm du lịch dễ dàng kết nối bằng đường sông. Thị trường khách du lịch nước ngoài của các công ty: chiếm tỉ lệ cao nhất là thị trường khách đến từ Châu Á gần 60%, kể đến là thị trường khách đến từ Châu Âu 21,9% và Châu Mỹ 18,8%. Độ tuổi của du khách tập trung ở cả 4 nhóm tuổi: dưới 18 tuổi (4,7%), từ 18 – 30 tuổi (34,9%), từ 31 – 50 tuổi (44,2%) và trên 50 tuổi (16,3%). Thu nhập trung bình của du khách chủ yếu ở mức trung bình chiếm tỉ lệ đến 65%, thu nhập cao 24,14% và thu nhập thấp chỉ có 10,34%.

Các dịch vụ mà các công ty lữ hành kinh doanh cung cấp cho khách hàng bao gồm tour trong nước và nước ngoài chiếm tỉ lệ cao nhất lần lượt là 100% và 85%. Ngoài ra, các công ty còn cung cấp thêm các dịch vụ khác như khách sạn với khoảng 50% công ty có dịch vụ, nhà hàng chỉ 30% công ty có khai thác, spa và giải trí chỉ có 10% công ty có khai thác. Hình thức quảng bá của công ty lữ hành chủ

yếu thông qua website của công ty chiếm đến 43,9%, kể đến là tờ rơi chiếm đến 41,5%, tạp chí du lịch chỉ có 4,9%, đại lý du lịch 9,8%. Ngoài ra, các công ty còn mở rộng quảng bá thông tin thông qua mạng xã hội Facebook, Zalo hay liên kết hợp tác với các công ty và khách sạn là đối tác. Đến nay, các doanh nghiệp lữ hành của thành phố đã tham gia Hiệp hội Du lịch thành phố Cần Thơ, Hiệp hội Du lịch ĐBSCL, khi tham gia vào Hiệp hội các doanh nghiệp tăng cường liên kết, hỗ trợ nhau về kinh tế - kỹ thuật, về kinh doanh, dịch vụ, quan tâm xây dựng tour, tuyến du lịch mới, kết nối với các tỉnh, thành trong cả nước, từng bước tăng sức cạnh tranh, tạo thương hiệu thu hút khách trong và ngoài nước.

Nguồn nhân lực của các doanh nghiệp lữ hành chủ yếu là thuê hướng dẫn viên thời vụ với số lượng nhân viên trung bình khoảng 13 nhân viên, có 30% doanh nghiệp có hướng dẫn viên cố định, chỉ thuê thêm vào mùa cao điểm, gần 50% người quản lý các công ty lữ hành đều đã qua đào tạo bồi dưỡng về chuyên ngành du lịch; hơn 50% các công ty lữ hành, đặc biệt là các công ty mới thành lập thì hầu hết đều thiếu các bằng cấp chuyên môn và kinh nghiệm trong lĩnh vực du lịch, có trường hợp công ty hoạt động chỉ có một người làm chủ còn lại thuê nhân viên bên ngoài.

Trong thời gian tới, chỉ có khoảng 50% công ty du lịch lữ hành có xu hướng tăng quy mô kinh doanh, với số tour trung bình tăng thêm khoảng 31 tour. Có 20% công ty tăng thêm các dịch vụ cung cấp gồm homestay, khu du lịch và các dịch vụ mới để đáp ứng nhu cầu của du khách. Có khoảng 30% công ty du lịch có xu hướng tăng thêm hướng dẫn viên (chủ yếu là hướng dẫn viên hợp đồng) với số lượng tăng thêm trung bình là 23 nhân viên và mở rộng khai thác thêm các điểm du lịch đến các tỉnh của vùng ĐBSCL. Số còn lại không có xu hướng thay đổi quy mô kinh doanh với lý do các công ty này có quy mô vừa và nhỏ nên thường không có kế hoạch, định hướng phát triển lâu dài, chủ yếu nhắm tới các sản phẩm du lịch có sẵn, tầm nhìn khai thác ngắn hạn, không tham gia phát triển sản phẩm du lịch. Khách du lịch đến tham quan tại thành phố Cần Thơ thông qua nhiều công ty lữ hành từ các tỉnh thành phố khác nên các doanh nghiệp của thành phố chủ yếu cạnh tranh bằng giá cả tour, chất lượng tour du lịch phụ thuộc vào chất lượng và thái độ của hướng dẫn viên du lịch. Đây là một trong những nguyên nhân làm suy giảm chất lượng sản phẩm du lịch, khả năng cạnh tranh chung và hình ảnh du lịch của thành phố Cần Thơ nói chung và hiệu quả kinh doanh du lịch của các doanh nghiệp lữ hành.

3.1.3 Các cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú và ăn uống tại thành phố Cần Thơ

Cơ sở lưu trú hiện nay tại thành phố Cần Thơ bao gồm các khách sạn, nhà nghỉ, làng du lịch, khu du lịch và homestay. Giai đoạn 2014- 2017, hệ thống cơ sở lưu trú của thành phố Cần Thơ tăng khá nhanh, năm 2014 toàn thành phố có 200 cơ sở lưu trú, đến năm 2017 tăng lên 270 cơ sở lưu trú, với 6.931 phòng. Trong đó, có 140 khách sạn từ 1 đến 5 sao, với khoảng 4.526 phòng, 6 nhà nghỉ du lịch, 8 nhà khách, 26 điểm vườn du lịch (10 điểm vườn có hoạt động lưu trú) và 12 homestay, trong đó hình thức homestay hiện là sản phẩm du lịch đang được nhiều du khách lựa chọn.

Đặc biệt trong năm 2017, khách sạn Mường Thanh là một trong năm đơn vị của cả nước được nhận giải thưởng du lịch ASEAN năm 2018, khách sạn Victoria Cần Thơ được bình chọn danh hiệu cơ sở lưu trú hàng đầu Việt Nam top khách sạn 4 sao; khách sạn Cửu Long được bình chọn danh hiệu cơ sở lưu trú hàng đầu Việt Nam top khách sạn 3 sao Việt Nam. Khách sạn Vinpearl của tập đoàn Vingroup khai trương vào cuối năm 2016 và khách sạn Azerai tại Cần Thơ mới khai trương vào cuối năm 2017 được đánh giá là khách sạn đạt tiêu chuẩn tại thành phố Cần Thơ.

Theo kết quả khảo sát 15 doanh nghiệp kinh doanh các dịch vụ lưu trú và nhà hàng nhận thấy sức

chứa tối đa của mỗi cơ sở trung bình khoảng trên 400 người/cơ sở, với gần 90 phòng/cơ sở, công suất hiện tại đạt gần 70%. Khách hàng chủ yếu đến từ Châu Âu và Châu Phi, với độ tuổi từ 31 – 50 tuổi chiếm tỉ lệ cao nhất, thu nhập của du khách ở mức cao. Về vốn kinh doanh là một trong những nguồn lực không thể thiếu đối với hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp, với gần 70% là nguồn vốn tự nhân vì các đơn vị này cho rằng sử dụng vốn tự nhân thì sẽ thuận tiện hơn trong việc ra quyết định đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật và hạ tầng. Hình thức quảng bá của các doanh nghiệp này chủ yếu thông qua website của công ty lữ hành, đại lý du lịch, qua tờ rơi hoặc qua thông tin truyền miệng của du khách.

Bảng 1: Cơ sở lưu trú tại thành phố Cần Thơ

Số cơ sở lưu trú	Năm 2014	Năm 2017
	Số lượng	Số lượng
Khách sạn 1 – 5 sao	181	140
Nhà nghỉ	3	6
Nhà khách	6	8
Điểm vườn du lịch	10	26
Tổng	200	270

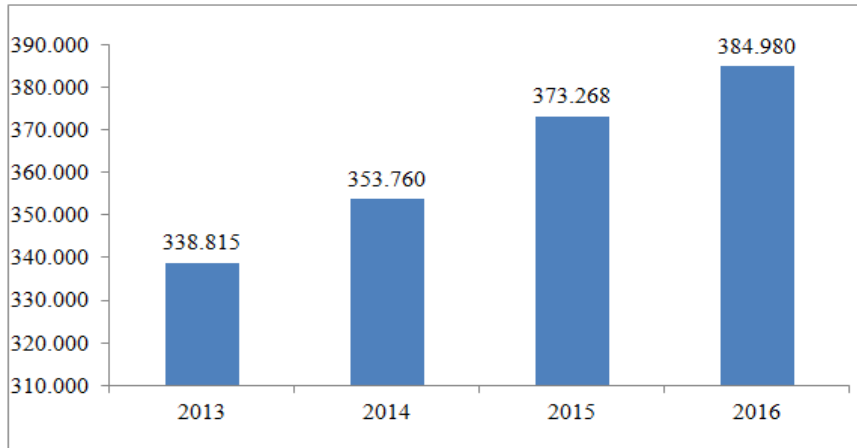
Nguồn: Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch thành phố Cần Thơ

Đối với kết quả kinh doanh, trong giai đoạn từ 2013 – 2016 doanh thu của các cơ sở lưu trú và nhà hàng tăng nhanh, từ 338.815 triệu đồng năm 2013, tăng lên đến 384.980 triệu đồng năm 2017 (Hình 4). Tốc độ tăng trưởng doanh thu trong 2 năm gần nhất của các cơ sở lưu trú được khảo sát là 19%/năm. Có thể nói hoạt động kinh doanh lưu trú và nhà hàng phục vụ du lịch tại thành phố Cần Thơ đã và đang diễn ra rất thuận lợi. Ngoài dịch vụ cơ bản là lưu trú, có trên 30% doanh nghiệp có kinh doanh thêm các hoạt động như nhà hàng và tour lữ hành. Tuy nhiên, việc kinh doanh các dịch vụ bổ sung, giải trí, mua sắm của thành phố vẫn còn chậm phát triển nên chưa đáp ứng yêu cầu của khách du lịch, do đó ảnh hưởng đến doanh thu của doanh nghiệp.

Về nguồn nhân lực: Số lượng nhân viên trung bình của cơ sở khoảng trên 80 nhân viên, hầu hết lao động làm việc tại đây là lao động thuê mướn, qua khảo sát 2 khách sạn 5 sao, 4 khách sạn 4 sao, 9 khách sạn 3 sao, hơn 33 khách sạn 2 sao và gần 100 khách sạn 1 sao và khách sạn chưa xếp hạng, nhận thấy các khách sạn từ 3 đến 5 sao nguồn nhân lực ổn định, có trình độ năng lực tương xứng, trên 90% đơn vị được khảo sát đều có áp dụng chính sách đào tạo bồi dưỡng cho nhân viên, trên 95% đơn vị có nhân viên quản lý đã qua đào tạo bồi dưỡng chuyên ngành du lịch. Tuy nhiên, các khách sạn từ 2 sao trở xuống thì tỷ lệ này rất thấp, trình độ chuyên môn chưa phù hợp. Nhân viên ở bộ phận lễ tân và phục vụ buồng

chủ yếu là nhân viên nữ, trong khi đó nhân viên ở bộ phận chế biến thực phẩm, ẩm thực và đồ uống tại các khách sạn này là nam. Các nhân viên phục vụ trực tiếp hoặc những người trực tiếp liên hệ với khách du lịch có trình độ học vấn cao hơn những người không ở những vị trí này. Đối với nhân viên ở bộ phận lễ tân đa số có thể giao tiếp bằng ngoại ngữ (tiếng Anh), chỉ có ở các khách sạn xếp hạng từ 3 sao trở lên, còn lại chỉ có chứng chỉ đã qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ về lễ tân. Đối với bộ phận bếp, khoảng 50-70% nhân viên có bằng tốt nghiệp trung học phổ thông, 1/3 nhân viên ở vị trí quản lý bộ phận

Ẩm thực và Đồ uống có bằng cử nhân. Có thể nói nguồn nhân lực làm việc tại các nhà hàng khách sạn tại thành phố Cần Thơ cơ bản đáp ứng nhu cầu công việc tại đơn vị, tuy nhiên vẫn còn một số hạn chế như người lao động ở một số bộ phận chưa có bằng cấp phù hợp với công việc, chưa được đào tạo đúng chuyên ngành gây khó khăn cho công tác quản lý điều hành vì đòi hỏi đơn vị phải đào tạo lại khi có nhu cầu tuyển dụng thêm người, trình độ ngoại ngữ của nhân viên vẫn còn hạn chế gây khó khăn khi khách du lịch nước ngoài có nhu cầu trao đổi về các dịch vụ cung cấp của đơn vị.



Hình 4: Doanh thu của các cơ sở lưu trú giai đoạn 2013 – 2016 của thành phố Cần Thơ (triệu đồng)

Nguồn: Niên giám thống kê thành phố Cần Thơ, 2017

Có thể nói kinh doanh dịch vụ lưu trú và nhà hàng là một trong những lĩnh vực cung cấp dịch vụ cơ bản để thu hút khách du lịch của thành phố Cần Thơ. Trong thời gian qua được sự quan tâm và hỗ trợ đầu tư của trung ương và thành phố Cần Thơ, cơ sở hạ tầng vật chất kỹ thuật du lịch của thành phố đã được đầu tư nâng cấp phát triển cả về số lượng và chất lượng, đã đi vào nề nếp với quy chuẩn xếp hạng khách sạn và các tiêu chuẩn dịch vụ. Việc quan tâm đầu tư các loại hình cơ sở lưu trú góp phần tạo ra sự độc đáo và hấp dẫn khách du lịch của mỗi địa phương.

3.2 Đánh giá của các tổ chức, cá nhân và đơn vị kinh doanh du lịch đối với loại hình du lịch đường sông của thành phố Cần Thơ

Qua kết quả khảo sát 03 nhóm đối tượng là tổ chức, cá nhân và đơn vị có tham gia kinh doanh loại hình du lịch đường sông cho thấy, có 90% câu trả lời đánh giá loại hình du lịch đường sông của thành phố Cần Thơ là hấp dẫn. Điểm hấp dẫn nhất là còn, cù lao và kênh rạch, hệ thực vật dừa nước, cây ăn trái, hệ động vật các loài chim, cá, các làng nghề thủ công ven sông và các sản phẩm từ sản vật địa phương, các lễ hội, sự kiện văn hóa quảng bá hình ảnh du lịch sông nước địa phương, cùng với ẩm thực

địa phương và di tích lịch sử - văn hóa, công trình kiến trúc cổ dọc bờ sông.

Còn lại 10% công ty lữ hành đánh giá loại hình du lịch đường sông là không hấp dẫn, du lịch của Cần Thơ chưa có điểm nhấn đặc biệt cho du khách và chưa có sự khác biệt với các tỉnh khác, một số điểm du lịch và di tích không phù hợp để phát triển du lịch đường sông. Trên sông không có quy định tốc độ của các phương tiện giao thông đường thủy chẳng hạn như tàu cao tốc, các tuyến sông chưa thông thoáng. Đặc biệt, nguồn nước trên sông bị ô nhiễm do có nhiều rác thải, người dân chưa có ý thức, vẫn còn tình trạng vứt rác trên sông (đặc biệt là tại các kênh rạch nhỏ). Thành phố chưa kiểm soát được giá của các dịch vụ du lịch tại các điểm kinh doanh du lịch, nên còn tình trạng tự nâng giá để chèn ép du khách.

3.3 Phân tích mối liên kết trong phát triển du lịch tại thành phố Cần Thơ

Liên kết trong phát triển du lịch là một trong những vấn đề tất yếu đối với mỗi địa phương nhằm khai thác các lợi thế tiềm năng đưa ngành du lịch phát triển thành ngành công nghiệp mũi nhọn và đóng góp nhiều hơn cho ngân sách của mỗi địa phương. Liên kết trong phát triển du lịch là một

trong những giải pháp phát triển du lịch tiết kiệm và hiệu quả nhất. Ngành du lịch không chỉ liên kết phát triển trong phạm vi hành chính của địa phương mà cần có sự liên kết trong phạm vi một khu vực, một vùng hay một quốc gia. Cụ thể, công tác liên kết hợp tác phát triển du lịch của thành phố Cần Thơ trong thời gian qua được quan tâm với các hoạt động hợp tác trong và ngoài nước. Trong năm 2017, thành phố Cần Thơ đã hợp tác phát triển du lịch Cần Thơ – Pilsen (Cộng hòa Séc); Hyogo (Nhật Bản); Hoa Kỳ; Pháp; Singapore. Khảo sát sản phẩm du lịch Campuchia, Thái Lan và Hội nghị Hợp tác hành lang du lịch phía Nam lần thứ 4 do Tổng cục Du lịch tổ chức. Hợp tác, liên kết với tỉnh Bạc Liêu, tỉnh Lâm Đồng, tỉnh Phú Thọ, tỉnh Bình Định, tỉnh Phú Yên, thành phố Hải Phòng, thành phố Hà Nội. Khảo sát, trao đổi kinh nghiệm, hợp tác phát triển lĩnh vực du lịch tại 05 tỉnh, thành phố: Lào Cai, Đồng Tháp, Bình Phước, Đắk Lắk và Đắk Nông. Tham gia gian hàng chung quảng bá du lịch các tỉnh/thành cụm phía Tây ĐBSCL tại Hội chợ Du lịch quốc tế TP. Hồ Chí Minh năm 2017. Giới thiệu doanh nghiệp lữ hành tham gia Đoàn khảo sát các tuyến, điểm du lịch An Giang (Famtrip) năm 2017.

Có thể nói với vị trí địa lý, nguồn lực phát triển và tiềm năng du lịch mỗi địa phương khác nhau nên để có thể phát triển loại hình du lịch đường sông, thành phố Cần Thơ rất cần sự liên kết hợp tác với các địa phương lân cận để góp phần tạo nên những sản phẩm du lịch hấp dẫn du khách. Theo kết quả khảo sát các điểm du lịch, công ty lữ hành và các cơ sở lưu trú, nhận thấy tiêu chí liên kết phát triển sản phẩm du lịch và liên kết đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật là tiêu chí được các đơn vị kinh doanh du lịch ưu tiên nhất. Kế đến là liên kết đầu tư cơ sở hạ tầng, đào tạo nguồn nhân lực và liên kết quảng bá xúc tiến, xây dựng thương hiệu du lịch. Sau đó là liên kết trao đổi thông tin và liên kết trong quản lý du lịch. Có thể nói việc liên kết các tiêu chí này giữa các địa phương trong vùng ĐBSCL góp phần đưa thương hiệu du lịch của vùng đến với du khách trong và ngoài nước, góp phần tạo thêm công ăn việc làm và ngân sách cho các địa phương.

Bên cạnh đó, sự liên kết của các tác nhân trong chuỗi liên kết phát triển du lịch của thành phố Cần Thơ đóng vai trò rất quan trọng, chuỗi liên kết này bao gồm nhà cung cấp du lịch, công ty lữ hành, đại lý du lịch, cơ sở lưu trú, nhà hàng và khách du lịch. Chuỗi liên kết được thể hiện qua mối liên hệ giữa các tác nhân của những khâu khác nhau trong suốt chiều dài chuỗi liên kết. Cụ thể, mối liên kết giữa các nhà cung cấp du lịch và các công ty lữ hành, đại lý du lịch, cơ sở lưu trú, nhà hàng và khách du lịch: dựa trên các sản phẩm du lịch tại các điểm du lịch, các công ty lữ hành và đại lý du lịch và cơ sở lưu trú, nhà hàng sẽ đứng ở vị trí trung gian để quảng bá các sản phẩm du lịch đến du khách. Các điểm du lịch sẽ thu được doanh thu từ việc cung cấp các sản phẩm du lịch; công ty lữ hành và đại lý du lịch thu được doanh thu từ việc cung cấp dịch vụ. Doanh thu của các cơ sở lưu trú và nhà hàng từ các hoạt động cung cấp dịch vụ của đơn vị. Qua phân tích thực trạng kinh doanh của các tác nhân có tham gia trong chuỗi giá trị du lịch cho thấy chỉ có các tác nhân là hội viên của Hiệp hội Du lịch thành phố Cần Thơ, Hiệp hội Du lịch ĐBSCL tăng cường liên kết, hỗ trợ nhau về kinh tế - kỹ thuật, về kinh doanh, dịch vụ; quan tâm xây dựng kết nối các tour, tuyến du lịch mới; kết nối với các tỉnh, thành trong cả nước, từng bước tăng sức cạnh tranh, tạo thương hiệu thu hút khách trong và ngoài nước. Số còn lại sự liên kết trong chuỗi còn lỏng lẻo và tự phát, không có các hoạt động ký kết hợp tác phát triển, một số đơn vị cung cấp dịch vụ không đáp ứng với sự kỳ vọng của du khách nên chưa thu hút nhiều du khách.

3.4 Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của các tổ chức, cá nhân tham gia kinh doanh du lịch đường sông tại thành phố Cần Thơ

Từ kết quả phân tích thực trạng và tổng hợp ý kiến chuyên gia về thuận lợi, khó khăn, cơ hội và thách thức trong hoạt động kinh doanh của các điểm du lịch, cơ sở dịch vụ lữ hành và các cơ sở lưu trú có tham gia kinh doanh du lịch đường sông tại thành phố Cần Thơ, được trình bày ở ma trận SWOT trong Bảng sau đây.

Bảng 2: Ma trận SWOT đánh giá thực trạng hoạt động kinh doanh của các điểm du lịch, cơ sở dịch vụ lưu hành và các cơ sở lưu trú

<h1>SWOT</h1>	<p>Cơ hội (O) O₁: Xu thế phát triển du lịch đường sông chung của cả nước và của vùng. O₂: Các dự án hạ tầng giao thông chiến lược sẽ được triển khai tại Cần Thơ và vùng ĐBSCL. O₃: Quy hoạch đường thủy nội địa với nhiều tuyến được kết nối trong và ngoài thành phố. O₄: Sự quan tâm lớn của quốc tế đối với phát triển kinh tế xã hội nói chung và du lịch nói riêng. O₅: Thu hút đầu tư nước ngoài. O₆: Xu thế hội nhập kinh tế.</p>	<p>Thách thức (T) T₁: Tác động của thiên tai, biến đổi khí hậu, và suy thoái tài nguyên, môi trường, đặc biệt là tác động của triều cường, úng ngập, biến đổi khí hậu với các hiện tượng thời tiết bất thường là một thách thức lớn đối với du lịch Cần Thơ. T₂: Cạnh tranh gay gắt trong phát triển du lịch, cũng như trong thu hút đầu tư. T₃: Thách thức trong phát triển đô thị.</p>
<p>Điểm mạnh (S) S₁: Thành phố Cần Thơ có tài nguyên du lịch sông nước phong phú, đa dạng như: hệ thống sông ngòi, kênh, rạch, các cồn, cù lao và các điểm du lịch gắn với sông nước... S₂: Là một trong những đô thị lớn nhất nằm trực tiếp trên dòng sông Mê Kông có thể kết nối phát triển du lịch đường sông với các tỉnh đồng bằng sông Cửu Long. S₃: Lợi thế về cơ sở vật chất du lịch bao gồm hệ thống các nhà hàng, khách sạn, các khu điểm du lịch. S₄: Lợi thế về nguồn nhân lực và tiềm lực khoa học công nghệ. S₅: Hệ thống giao thông đường thủy được nâng cấp phát triển với nhiều tuyến kết nối trong thành phố</p>	<p>Các chiến lược SO S_{1,2,3,5}O_{1,2,4,6}: Đầu tư phát triển các nhóm sản phẩm: du lịch tham quan đường sông; du lịch nghỉ dưỡng trên sông; du lịch mạo hiểm trên sông. S₄O₂: Tăng cường thực hiện hoạt động quảng bá, xúc tiến du lịch nhằm nâng cao hình ảnh du lịch và thu hút các nguồn lực trong và ngoài nước đến đầu tư phát triển. Cần tận dụng các thế mạnh: cung ứng nguồn nhân lực, hạ tầng giao thông, cơ sở lưu trú,...</p>	<p>Các chiến lược ST S₁T₁: Tăng cường truyền thông và nâng cao nhận thức bảo vệ môi trường, biến đổi khí hậu cho các đối tượng hoạt động trong lĩnh vực. S₂T₂: Tăng cường mối liên kết trong phát triển du lịch trên sông giữa các địa phương trong vùng ĐBSCL và cả nước.</p>
<p>Điểm yếu (W) W₁: Về cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch: mặc dù có hệ thống khách sạn, cơ sở vật chất du lịch phát triển, tuy nhiên các dịch vụ gắn với vị trí của đô thị trung tâm vùng vẫn chưa đáp ứng yêu cầu của phát triển du lịch. W₂: Hệ thống hạ tầng kỹ thuật: mặc dù được quan tâm đầu tư trong những năm qua, hệ thống hạ tầng kỹ thuật vẫn còn nhiều hạn chế, đặc biệt là hạ tầng đô thị, môi trường. W₃: Hệ thống kênh, rạch chưa thông thoáng. W₄: Đội ngũ lao động còn hạn chế cả về số lượng và chất lượng, đặc biệt là đội ngũ hướng dẫn viên, thuyết minh viên, nhân viên tại các điểm du lịch. W₅: Hạn chế trong công tác đầu tư phát triển và liên kết phát triển sản phẩm du lịch đường sông.</p>	<p>Các chiến lược WO W₁O₁: Tăng cường các hoạt động cải thiện chất lượng các dịch vụ gắn với vị trí trung tâm vùng. W₂O₂: Tăng cường cải thiện hệ thống hạ tầng kỹ thuật, đặc biệt là hạ tầng đô thị, môi trường. W₃O₃: Phối hợp thực hiện các hoạt động cải thiện hệ thống kênh, rạch, bến bãi,... trên các tuyến đường sông. W₄O₄: Thu hút đội ngũ lao động có chất lượng trong lĩnh vực du lịch từ các quốc gia phát triển đến phục vụ trên địa bàn (góp phần chuyển dịch chất lượng lao động).</p>	<p>Các chiến lược WT W₅T₁: Tổ chức, quản lý các hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch trên sông và vệ sinh môi trường trên sông. W₄T₂: Tổ chức đào tạo nâng cao trình độ cho đội ngũ lao động trong lĩnh vực du lịch, đặc biệt là đội ngũ hướng dẫn viên, thuyết minh viên, nhân viên tại các điểm du lịch.</p>

Nguồn: Kết quả phỏng vấn chuyên gia trong lĩnh vực du lịch

Trên cơ sở phân tích SWOT, nghiên cứu đã đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của các điểm du lịch, cơ sở dịch vụ lữ hành và các cơ sở lưu trú có tham gia kinh doanh du lịch đường sông của thành phố Cần Thơ như sau:

3.4.1 Giải pháp hoàn thiện hoạt động kinh doanh của khu du lịch, điểm du lịch và các dịch vụ du lịch tại thành phố Cần Thơ

Một là, đa dạng hóa các loại hình dịch vụ vui chơi giải trí tại các khu du lịch, điểm du lịch và các dịch vụ du lịch để tạo điểm nhấn thu hút du khách. Khai thác đa dạng các kênh tiếp cận du khách, chú trọng các mạng xã hội, các diễn đàn, các blog du lịch, lữ hành, các cổng thông tin du lịch,... xúc tiến, quảng bá phù hợp.

Hai là, kêu gọi đầu tư nâng cấp, phát triển hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật, hạ tầng giao thông đến các khu du lịch, điểm du lịch và các dịch vụ du lịch.

Ba là, đào tạo nguồn nhân lực phục vụ tại chỗ về kỹ năng phục vụ, kỹ năng giao tiếp,... theo chương trình số 01/CTr-UBND ngày 03 tháng 01 năm 2018 phát triển nguồn nhân lực du lịch và nâng cao nhận thức giai đoạn 2018 – 2020, định hướng đến năm 2030 của thành phố Cần Thơ, thường xuyên kiểm tra chất lượng đội ngũ lao động du lịch đáp ứng các tiêu chuẩn nghiệp vụ theo quy định nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, chất lượng quản lý, đáp ứng đầy đủ nhu cầu ngày càng đa dạng của du khách.

Bốn là, tuyên truyền, giáo dục nhận thức về bảo vệ môi trường, xây dựng hình ảnh văn minh lịch sử tại các khu du lịch, điểm du lịch và các dịch vụ du lịch. Liên kết phối hợp tổ chức sự kiện gắn với các sự kiện văn hóa, thể thao du lịch của thành phố. Bên cạnh đó, cần đẩy mạnh liên kết trong phát triển du lịch để phát triển các sản phẩm du lịch, xây dựng thương hiệu và quảng bá thương hiệu du lịch.

3.4.2 Giải pháp hoàn thiện hoạt động kinh doanh của các cơ sở dịch vụ lữ hành tại thành phố Cần Thơ

Một là, phối hợp xây dựng và liên kết để phát triển các tour tuyến du lịch trong và ngoài thành phố đảm bảo chất lượng, giá cả phù hợp đáp ứng nhu cầu của du khách. Chủ động liên kết với các khu du lịch, điểm du lịch, và các cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú và ăn uống để cung cấp các dịch vụ đáp ứng nhu cầu của du khách. Khai thác đa dạng các kênh tiếp cận khách hàng, đặc biệt chú trọng các mạng xã hội, các diễn đàn, các blog du lịch, lữ hành, các cổng thông tin du lịch,... xúc tiến, quảng bá phù hợp với thị trường mục tiêu.

Hai là, doanh nghiệp khi giao dịch với khách hàng cần phải cung cấp thông tin một cách đầy đủ, chính xác. Cung cấp dịch vụ nhanh chóng, kịp thời

khí khách hàng có yêu cầu, sẵn sàng giúp đỡ du khách, thái độ lịch sự, nhã nhặn của nhân viên, quan tâm đến từng cá nhân khách hàng, thấu hiểu nhu cầu của khách hàng xây dựng môi trường du lịch văn minh hiện đại.

Ba là, đào tạo đội ngũ hướng dẫn viên chuyên nghiệp có kiến thức sâu rộng về văn hóa lịch sử (có khả năng thuyết minh bằng nhiều ngôn ngữ khác nhau). Đẩy mạnh liên kết đào tạo trong và ngoài nước để phát triển nguồn nhân lực du lịch; thực hiện xã hội hóa đào tạo nguồn nhân lực du lịch; thường xuyên kiểm tra chất lượng đào tạo đội ngũ lao động du lịch đáp ứng các tiêu chuẩn nghiệp vụ theo quy định nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, chất lượng quản lý, đáp ứng đầy đủ nhu cầu ngày càng đa dạng của du khách. Ngoài ra, các doanh nghiệp cần có chế độ ưu đãi, khen thưởng và xử phạt phù hợp nhằm tạo động lực làm việc cho nhân viên.

3.4.3 Giải pháp hoàn thiện hoạt động kinh doanh của các cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú và ăn uống tại thành phố Cần Thơ

Một là, đa dạng hóa các loại hình dịch vụ tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú và ăn uống để tạo điểm nhấn thu hút du khách.

Hai là, kêu gọi đầu tư nâng cấp, phát triển hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật, hạ tầng giao thông tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú và ăn uống.

Ba là, đào tạo nguồn nhân lực phục vụ tại chỗ về kỹ năng phục vụ, kỹ năng giao tiếp,... theo chương trình số 01/CTr-UBND ngày 03 tháng 01 năm 2018 phát triển nguồn nhân lực du lịch và nâng cao nhận thức giai đoạn 2018 – 2020, định hướng đến năm 2030 của thành phố Cần Thơ, thường xuyên kiểm tra chất lượng đội ngũ lao động du lịch đáp ứng các tiêu chuẩn nghiệp vụ theo quy định nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, chất lượng quản lý, đáp ứng đầy đủ nhu cầu ngày càng đa dạng của du khách.

Bốn là, tuyên truyền, giáo dục nhận thức về bảo vệ môi trường, xây dựng hình ảnh văn minh lịch sử tại các cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú và ăn uống.

3.4.4 Giải pháp hoàn thiện mối liên kết trong phát triển du lịch tại thành phố Cần Thơ

Tăng cường liên kết hợp tác của các tác nhân trong chuỗi phát triển du lịch của thành phố Cần Thơ ở các khía cạnh:

(1) Phát triển du lịch gắn với bảo vệ môi trường và ứng phó với biến đổi khí hậu; phát huy vai trò của doanh nghiệp trong chuỗi liên kết phát triển du lịch; liên kết phát triển các tuyến, điểm phát triển sản phẩm du lịch đặc trưng vùng ĐBSCL với thành phố Cần Thơ; liên kết phát triển sản phẩm du lịch sông nước miệt vườn ở ĐBSCL; liên kết trong xây dựng

và phát triển thương hiệu, sản phẩm du lịch đặc thù,...

(2) Đẩy mạnh các hoạt động “liên kết ngang, liên kết dọc” để phát triển các sản phẩm du lịch xanh đặc thù, xây dựng thương hiệu và quảng bá thương hiệu du lịch, liên kết đào tạo và phát triển nguồn nhân lực, phát triển hạ tầng du lịch. Thực hiện kết nối thị trường du lịch, hình thành các cụm ngành du lịch dựa vào các sản phẩm du lịch đặc thù cấp vùng và cấp quốc gia trên cơ sở có sự tham gia của các cơ quan nhà nước, hiệp hội du lịch, các hiệp hội ngành nghề, doanh nghiệp du lịch, các tổ chức, cá nhân làm du lịch, các cơ quan truyền thông. Thực hiện có hiệu quả sự liên kết giữa các địa phương, các ngành, các tổ chức kinh tế của thành phố, cả nước và quốc tế để tập trung phát triển du lịch đường sông thành phố Cần Thơ theo hướng toàn diện và bền vững.

(3) Đề xuất với các cơ quan quản lý lĩnh vực du lịch của thành phố Cần Thơ và các tỉnh trong khu vực ĐBSCL, tăng cường tham mưu, xúc tiến thực hiện các khâu đột phá liên quan đến xây dựng cơ chế, chính sách điều phối liên kết vùng trong phát triển du lịch; tạo nguồn lực vật chất đầu tư kết cấu hạ tầng; phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao nhằm đẩy mạnh liên kết phát triển du lịch đường sông cho toàn vùng.

4 KẾT LUẬN

Nghiên cứu đã chỉ ra được thực trạng, hiệu quả kinh doanh du lịch của các tổ chức/cá nhân tham gia kinh doanh du lịch như điểm du lịch, cơ sở dịch vụ lữ hành và các cơ sở lưu trú và phân tích được mối liên kết của các tác nhân trong chuỗi phát triển du lịch của thành phố Cần Thơ. Đồng thời cũng ghi nhận được những điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội và thách thức mà các tổ chức/cá nhân đánh giá đối với hoạt động kinh doanh du lịch hiện tại. Trên cơ sở này, nghiên cứu đã đề xuất các giải pháp cụ thể nâng cao chất lượng dịch vụ kinh doanh du lịch đường sông của thành phố Cần Thơ như sau: nâng cao đa dạng hóa và nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ du lịch đường sông, phát triển cơ sở vật chất và hạ tầng du lịch, nâng cao năng lực phục vụ của đội ngũ du lịch, nâng cao năng lực cung cấp các sản phẩm

dịch vụ du lịch và đẩy mạnh liên kết hợp tác trong phát triển du lịch của thành phố.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Cooper, M., and Prideaux, 2009. Conclusions and challenges. In: Prideaux, B. and Cooper, M. (eds.): River Tourism. CAB International, Oxfordshire, UK.257 – 264.
- Cục thống kê thành phố Cần Thơ, 2016. Niên giám thống kê thành phố Cần Thơ, 2016.
- Baker, D. A. & Crompton, J. L, 2000. Quality, Satisfaction and Behavior Intentions. *Annals of Tourism Research*, 27 (3): 785-804.
- Oliver, R, 1980. A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17 (4): 460-469.
- Smith, S, 1994. The tourism product. *Annals of Tourism Research*, Vol. 21, No. 3, P. 582 - 595.
- Steinbach, J, 1995. River related tourism in Europe – An overview, *GeoJournal*, Vol. 35, No. 4 (April 1995): 443 - 458.
- Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thành phố Cần Thơ, 2017. Báo cáo tổng kết hoạt động du lịch năm 2017 và phương hướng, nhiệm vụ trọng tâm năm 2018.
- Thủ tướng Chính phủ, 2016. Quyết định số 2227/QĐ-TTg, ngày 18/11/2016 về việc Phê duyệt Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch vùng đồng bằng sông Cửu Long đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030.
- Tribe, J. & Snaith, T, 1998. From SERQUAL to HOLSAT: holiday satisfaction in Varadero, Cuba. *Tourism Management*, 19: 25-34.
- Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ, 2015. Quyết định số 1358/QĐ-UBND, ngày 12/5/2015 về việc Phê duyệt Điều chỉnh Quy hoạch Tổng thể Phát triển Du lịch thành phố Cần Thơ đến năm 2020, định hướng đến năm 2030.
- Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ, 2016. Quyết định 2673/QĐ-UBND, ngày 19/8/2016 về việc phê duyệt Quy hoạch mạng lưới đường thủy nội địa thành phố Cần Thơ đến năm 2020 và tầm nhìn đến năm 2030.
- Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ, 2018. Chương trình 01/CTr-UBND, ngày 03/01/2018 về việc Phát triển nguồn nhân lực du lịch và nâng cao nhận thức giai đoạn 2018 – 2020, định hướng đến năm 2030 của thành phố Cần Thơ.