

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN

PHAN THỊ KHÁNH

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH
TÀU BIỂN TẠI NHA TRANG, KHÁNH HÒA

LUẬN VĂN THẠC SĨ DU LỊCH

Hà Nội, 2016

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN

PHAN THỊ KHÁNH

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH
TÀU BIỂN TẠI NHA TRANG, KHÁNH HÒA

Chuyên ngành: Du lịch
(Chương trình đào tạo thí điểm)

LUẬN VĂN THẠC SĨ DU LỊCH

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. Lê Anh Tuấn

Hà Nội, 2016

LỜI CAM ĐOAN

Quá trình nghiên cứu đề tài “**Nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa**” là công trình nghiên cứu khoa học hoàn toàn độc lập.

Các tài liệu, số liệu được sử dụng trong luận văn được trích dẫn, xử lý trung thực và kết quả nghiên cứu luận văn chưa được công bố ở bất kỳ nghiên cứu nào.

Hà Nội, ngày tháng năm 2016

Người cam đoan

Phan Thị Khánh

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành luận văn này, tác giả đã nhận được sự hỗ trợ và giúp đỡ của rất nhiều người.

Trước hết, tác giả xin được gửi lời cảm ơn chân thành tới các thầy cô giáo Khoa Du lịch học, trường Đại học Khoa học, Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội đã tận tình tạo điều kiện trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu. Tôi xin được gửi đến người dẫn tôi là thầy Lê Anh Tuấn lời cảm ơn, thầy luôn động viên tôi trong quá trình nghiên cứu và hoàn thiện luận văn.

Thứ đến, tôi xin được gửi lời cảm ơn chân thành tới Phòng Pháp chế cảng Nha Trang đã tận tình cung cấp thông tin về lịch trình tàu cập cảng, giúp đỡ cho việc khảo sát thực địa về quy trình đón khách du lịch tàu biển tại cảng Nha Trang.

Bên cạnh đó, tôi cũng xin được cảm ơn đại diện lãnh đạo các sở ban ngành tỉnh Khánh Hòa; điều hành, hướng dẫn của các Công ty lữ hành đã cung cấp thông tin thực tế liên quan đến luận văn.

Tôi cũng đánh giá cao và cảm ơn sự trải lòng chia sẻ của các tiểu thương tại cảng Nha Trang, những người bán hàng rong tại cảng cũng như tại điểm tham quan, từ đó tôi có cái nhìn tổng thể hơn.

Cuối cùng, tác giả cũng muốn nói là mình không thể có động lực và sáng tạo nếu thiếu sự chia sẻ, sự yêu mến, kiên định và sự hỗ trợ của rất nhiều cá nhân khác đã giúp tôi hoàn thành luận văn.

Trân trọng.

MỤC LỤC

MỤC LỤC.....	1
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	5
DANH MỤC BẢNG.....	6
DANH MỤC BIỂU ĐỒ.....	7
DANH MỤC MÔ HÌNH, SƠ ĐỒ.....	8
MỞ ĐẦU.....	9
1. Lý do chọn đề tài.....	9
2. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu.....	11
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	11
4. Tổng quan tình hình nghiên cứu.....	12
5. Phương pháp nghiên cứu, phương án điều tra và nguồn số liệu.....	17
6. Những đóng góp chính của đề tài.....	22
7. Kết cấu luận văn.....	23
Chương 1.CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TÀU BIỂN.....	25
1.1. Một số khái niệm.....	25
1.1.1. <i>Chất lượng</i>	25
1.1.2. <i>Chất lượng dịch vụ</i>	27
1.1.3. <i>Du lịch tàu biển</i>	29
1.1.4. <i>Dịch vụ du lịch tàu biển</i>	31
1.1.5. <i>Khách du lịch tàu biển và khách tham quan quốc tế</i>	32
1.1.6. <i>Tài nguyên du lịch</i>	35
1.2. Đặc điểm của dịch vụ du lịch tàu biển	35
1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ du lịch tàu biển	38
1.3.1. <i>Thông tin điểm đến</i>	38

1.3.2. Thủ tục xuất, nhập cảnh	38
1.3.3. Cơ sở vật chất kỹ thuật và cơ sở hạ tầng cảng biển	39
1.3.4. Nguồn nhân lực du lịch	39
1.3.5. Tài nguyên du lịch và dịch vụ du lịch tàu biển.....	40
1.4. Đặc điểm của khách tham quan quốc tế (KTQQT).....	40
1.4.1. Đặc điểm cá nhân của khách tham quan quốc tế	40
1.4.2. Đặc điểm tiêu dùng của khách tham quan quốc tế (KTQQT)	41
1.5. Chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển	42
1.5.1. Đặc trưng chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển.....	42
1.5.2. Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển	44
1.6. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển của Thái Lan và Singapore	46
1.6.1. Kinh nghiệm của Thái Lan.....	46
1.6.2. Kinh nghiệm của Singapore	48
1.6.3. Bài học kinh nghiệm cho Nha Trang, Khánh Hòa	50
Tiểu kết chương 1.....	51
Chương 2. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TÀU BIỂN TẠI NHA TRANG, KHÁNH HÒA.....	52
2.1. Khái quát về Nha Trang, Khánh Hòa.....	52
2.1.1. Điều kiện tự nhiên và tài nguyên du lịch tự nhiên.....	52
2.1.2. Điều kiện kinh tế-xã hội-chính trị và tài nguyên du lịch văn hóa.....	55
2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh du lịch Nha Trang giai đoạn 2011-2015	58
2.1.4. Các cảng biển du lịch tại Nha Trang, Khánh Hòa	61
2.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa	62
2.2.1. Thông tin điểm đến	62
2.2.2. Thủ tục xuất, nhập cảnh của khách du lịch tàu biển	63

2.2.3. Cơ sở vật chất kỹ thuật và cơ sở hạ tầng cảng biển	64
2.2.4. Nguồn nhân lực du lịch	65
2.2.5. Tài nguyên du lịch và dịch vụ du lịch tàu biển	70
2.3. Thực trạng khách tham quan quốc tế.....	72
2.3.1. Đặc điểm cá nhân của khách tham quan quốc tế tại Nha Trang, Khánh Hòa.....	72
2.3.2. Đặc điểm tiêu dùng của khách tham quan quốc tế	72
2.3.3. Khách tham quan quốc tế cập cảng Nha Trang giai đoạn 2011-2011	73
2.4. Đánh giá về chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa	74
2.4.1. Đánh giá của khách tham quan quốc tế	74
2.4.2. Đánh giá của công ty lữ hành	81
2.4.3. Đánh giá của chính quyền địa phương	82
2.5. Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa	83
Tiểu kết chương 2.....	87
Chương 3.ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TÀU BIỂN TẠI NHA TRANG, KHÁNH HÒA.....	88
3.1. Định hướng phát triển du lịch tàu biển tại Việt Nam	88
3.1.1. Định hướng chung phát triển du lịch tàu biển đến Việt Nam	88
3.1.2. Định hướng phát triển du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa.....	89
3.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa	91
3.2.1. Chú trọng đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật và cơ sở hạ tầng phục vụ khách tham quan quốc tế	91
3.2.2. Đảm bảo về cảnh quan, môi trường và các dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa	94

<i>3.2.3. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch phục vụ khách tham quan quốc tế</i>	<i>96</i>
<i>3.2.4. Chấn chỉnh các hoạt động đón khách tham quan quốc tế tại cảng Nha Trang và tại các điểm tham quan Nha Trang, Khánh Hòa</i>	<i>97</i>
<i>3.2.5. Xây dựng cơ chế phối hợp giữa các chủ thể liên quan trong quá trình cung cấp dịch vụ du lịch tàu biển.....</i>	<i>98</i>
<i>3.2.6. Xây dựng cơ chế chính sách trong quá trình cung cấp dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa</i>	<i>99</i>
3.3. Một số kiến nghị	101
<i>3.3.1. Đối với Chính phủ và Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch</i>	<i>101</i>
<i>3.3.2. Đối với chính quyền địa phương</i>	<i>101</i>
<i>3.3.3. Đối với công ty lữ hành du lịch</i>	<i>102</i>
Tiểu kết chương 3.....	103
KẾT LUẬN	104
TÀI LIỆU THAM KHẢO	107
PHỤ LỤC	111

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

ASEAN	Association of Southeast Asian Nations <i>Hiệp hội các Quốc gia Đông Nam Á</i>
BGTVT	<i>Bộ giao thông vận tải</i>
DLTB	<i>Du lịch tàu biển</i>
DVDLTB	<i>Dịch vụ du lịch tàu biển</i>
DWT	Deadweight Tonnage <i>Đơn vị năng lực vận tải an toàn của tàu thủy tính bằng tấn</i>
GRT	Gross Register Tonnage <i>Tấn đăng ký</i>
KDLTB	<i>Khách du lịch tàu biển</i>
KTQQT	<i>Khách tham quan quốc tế</i>
ODA	Official Development Assistance <i>Hỗ trợ phát triển chính thức</i>
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences <i>Phần mềm hỗ trợ xử lý và phân tích dữ liệu sơ cấp</i>
TENDER	<i>Ca nô chở khách</i>
UBND	<i>Ủy ban Nhân dân</i>
UNWTO	United Nations World Tourism Organization <i>Tổ chức Du lịch Thế giới của Liên Hiệp Quốc</i>

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1. Nhiệt độ và lượng mưa các tháng trong năm	54
Bảng 2.2. Cơ cấu kinh tế tỉnh Khánh Hòa từ 2011-2015.....	56
Bảng 2.3. Lượt khách du lịch quốc tế đến Khánh Hòa giai đoạn 2011-2015.....	60
Bảng 2.4. Doanh thu khách du lịch quốc tế đến Nha Trang, Khánh Hòa giai đoạn 2011-2015.....	61
Bảng 2.5. Số liệu các cảng biển du lịch tại Nha Trang, Khánh Hòa	62
Bảng 2.6. Danh sách các đại lý tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa giai đoạn 2011-2015.....	67
Bảng 2.7. Tổng lượt khách tham quan quốc tế tại Nha Trang, Khánh Hòa giai đoạn 2011-2015	73
Bảng 2.8. Hạn chế và nguyên nhân về chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa	85

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1. Khách du lịch đến Khánh Hòa từ năm 2011 đến năm 2015	60
Biểu đồ 2.2. Đánh giá của khách tham quan quốc tế về thông tin điem đến tại Nha Trang, Khánh Hòa	75
Biểu đồ 2.3. Đánh giá của khách tham quan quốc tế về thủ tục XNC tại cảng Nha Trang, Khánh Hòa	76
Biểu đồ 2.4. Đánh giá của khách tham quan quốc tế về CSHT tại Nha Trang, Khánh Hòa	77
Biểu đồ 2.5. Đánh giá của khách tham quan quốc tế về TNDL tại Nha Trang, Khánh Hòa	78
Biểu đồ 2.6. Đánh giá của khách tham quan quốc tế về dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa	78
Biểu đồ 2.7. Đánh giá của khách tham quan quốc tế về nhân lực du lịch tại Nha Trang, Khánh Hòa	80
Biểu đồ 2.8. Đánh giá chung của khách tham quan quốc tế	80

DANH MỤC MÔ HÌNH, SƠ ĐỒ

Mô hình 1.1. Quy định về chất lượng	26
Sơ đồ 1.1. Định nghĩa du khách quốc tế	34
Sơ đồ 2.1. Quy trình tiếp nhận tàu khách đến cảng Nha Trang	66
Sơ đồ 2.2. Quy trình phục vụ khách tham quan quốc tế	70

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Xu thế toàn cầu hóa đã và đang tạo điều kiện thuận lợi cho du lịch phát triển nhanh trên phạm vi toàn cầu, trong đó du lịch tàu biển đang là xu hướng du lịch phổ biến của nhiều quốc gia và đã đem lại nhiều lợi ích. Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO) đã dự báo phát triển du lịch tàu biển đến năm 2020 sẽ có xu thế phát triển mạnh tại khu vực Viễn Đông, trong đó châu Á là điểm đến hấp dẫn trong hành trình du lịch tàu biển với nhiều cảng biển được đầu tư hiện đại, lượng khách được dự báo là 3,7 triệu lượt vào năm 2017 [36].

Ngày nay, toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng và toàn diện, ngành Du lịch Việt Nam vừa có cơ hội, vừa có thách thức trong quá trình phát triển với cơ chế hợp tác gắn liền với cạnh tranh. Tuy có những khó khăn và thuận lợi đan xen nhưng việc gia nhập các tổ chức khu vực và quốc tế cũng mở nhiều cơ hội phát triển kinh tế nói chung và ngành Du lịch Việt Nam nói riêng. Điển hình là kinh tế biển, trong đó có hoạt động du lịch biển được Đảng và Nhà nước ta xác định là một trong những định hướng phát triển quan trọng. Chính sách và chiến lược phát triển: *"Xác định mục tiêu cũng như lợi thế của đất nước trong việc phát triển kinh tế biển, tại Quy hoạch phát triển hệ thống cảng biển Việt Nam đến năm 2020 và định hướng đến năm 2030 đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt từ năm 2009; trong số sáu nhóm cảng biển, có năm nhóm sẽ có quy hoạch bến cảng dành cho tàu khách quốc tế"* [21].

Việt Nam được đánh giá là quốc gia có nhiều tiềm năng để phát triển du lịch tàu biển với đường bờ biển kéo dài từ Bắc đến Nam, hơn 3.200km đường bờ biển, đồng thời dễ kết nối với các trung tâm cảng biển hiện đại của thế giới là Hong Kong và Singapore. Năm 1999, Việt Nam đã đón tàu 5 sao Super Star Leo của hãng Star Cruises (hãng tàu Malaysia lớn thứ 3 thế giới) có sức chứa

3.000 khách đã cập cảng Sài Gòn. Ngoài Star Cruises, nhiều hãng tàu biển nổi tiếng thế giới cũng đã cập cảng Việt Nam như: Hapag Lloyd Cruises, Phoenix Cruises, Saga Shipping, Orion Expedition Cruises, Super Star Aquarius... Trong giai đoạn từ năm 1999-2013, Việt Nam đã đón gần 3.000.000 lượt khách tàu biển. Du lịch tàu biển là loại hình du lịch đang có xu hướng phát triển mạnh vào những năm tới và có giá trị doanh thu cao hơn so với loại hình du lịch bằng đường hàng không hay đường bộ.

Hơn nữa, Việt Nam sở hữu rất nhiều bãi biển đẹp, hấp dẫn với hơn ba nghìn hòn đảo lớn nhỏ, nhiều vịnh biển được quốc tế đánh giá cao như Hạ Long, Nha Trang, Lăng Cô,... cùng hai quần đảo Hoàng Sa và Trường Sa. Bên cạnh đó, khí hậu nhiệt đới còn là một ưu đãi của thiên nhiên dành tặng cho việc phát triển các hoạt động du lịch tàu biển tại Việt Nam, với tiềm năng cung ứng các hoạt động nghỉ dưỡng biển hấp dẫn.

Nha Trang là một trong những điểm đến có đường bờ biển, vịnh biển nổi tiếng và khí hậu thuận lợi của Việt Nam đón khách du lịch tàu biển đến cập cảng. Với cảnh quan thiên nhiên đẹp Nha Trang, Khánh Hòa có nhiều lợi thế để trở thành một điểm đến lý tưởng của các tàu du lịch, du thuyền quốc tế cao cấp. Tuy nhiên, đến nay lượng du khách đến Nha Trang bằng đường biển vẫn còn khá khiêm tốn so với các điểm du lịch có điều kiện tương đồng với các địa phương khác. Cụ thể, năm 2013 chỉ có 29 chuyến tàu biển cập cảng Nha Trang (giảm 9 chuyến so với năm 2012), đưa 33.000 khách lên bờ (giảm 11.000 khách). Riêng trong 2 tháng đầu năm 2014, Saigontourist đưa 55 chuyến tàu biển đến Việt Nam, nhưng chỉ có 2 chuyến cập cảng Nha Trang.

Có thể có nhiều nguyên nhân dẫn đến hiện trạng như vậy, trong đó có một nguyên nhân quan trọng có thể đưa ra là chất lượng dịch vụ du lịch du lịch tàu biển chưa nhất quán, còn rời rạc, chưa thỏa mãn nhu cầu của khách du lịch tàu biển.

Xuất phát từ các lý do nêu trên, tác giả lựa chọn đề tài “**Nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa**” để làm luận văn thạc sỹ.

2. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

2.1. Mục đích nghiên cứu

Đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa.

2.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

- Hệ thống hóa các vấn đề lý luận về chất lượng dịch vụ du lịch nói chung và dịch vụ du lịch tàu biển nói riêng;

- Phân tích và đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa;

- Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

- Về nội dung: Nghiên cứu đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển, tập trung vào khách tham quan quốc tế sử dụng phương tiện tàu biển và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển.

- Về không gian

+ Không gian chung: Các dịch vụ du lịch tàu biển tại cảng Nha Trang và các điểm tham quan tại Nha Trang, Khánh Hòa;

+ Không gian dịch vụ: Tập trung nghiên cứu các dịch vụ du lịch tàu biển trên bờ tại Nha Trang (cụ thể các dịch vụ du lịch tàu biển từ cảng Nha Trang đến các điểm tham quan tại Nha Trang, Khánh Hòa);

- Về thời gian: Các số liệu, thông tin về số lượng chuyến tàu và khách tàu biển phục vụ nghiên cứu đề tài giới hạn từ năm 2011 đến năm 2015;

- Phạm vi đối tượng nghiên cứu: Nghiên cứu không dàn trải đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển nói chung, mà tập trung vào đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển phục vụ khách tham quan quốc tế đến Nha Trang bằng phương tiện tàu biển.

4. Tổng quan tình hình nghiên cứu

4.1. Tình hình nghiên cứu trên thế giới

Qua chọn lọc và tổng hợp các bài viết nghiên cứu có một vài nét tương đồng về nội dung nghiên cứu của luận văn, cụ thể:

Hiệp hội các Quốc gia Đông Nam Á (ASEAN) đã căn cứ tiềm năng lớn nhằm mở rộng loại hình du lịch tàu biển, đề xuất khung phát triển du lịch tàu biển trong khu vực. Đây là một phân khúc tiềm năng cho sự phát triển du lịch trong khu vực. Ngoài ra, du lịch tàu biển có thể đóng góp cho nền kinh tế, cơ hội việc làm của từng quốc gia.

Manuel Butler (2010) với nghiên cứu *Cruise Tourism Current Situation and Trends* đã miêu tả những triển vọng phát triển du lịch tàu biển trong tương lai là điều đương nhiên. Các thị trường du lịch tàu biển vẫn chưa tăng trưởng một cách đầy đủ, chỉ là giai đoạn phôi thai ở một số vùng trên thế giới. Các thị trường đang phát triển mạnh mẽ ở châu Âu và dự kiến sẽ phát triển ở châu Á và Thái Bình Dương. Như vậy, nghiên cứu này mô tả các nguồn lực chính sẽ định hình sự phát triển của thị trường du lịch tàu biển trong thời gian tới [34].

Tác giả Ross A.Klein (2011) trong nghiên cứu có tựa đề *Responsible Cruise Tourism: Issues of Cruise Tourism and Sustainability* đã phân tích du lịch tàu biển là phân khúc phát triển nhanh nhất của du lịch giải trí. Sự phát triển du lịch tàu biển đã dẫn đến tác động về du lịch, hành trình trên môi trường biển và ven biển, kinh tế địa phương và văn hóa-xã hội-tự nhiên. Các tác động đó là yếu tố quan trọng trong phân tích và tập trung vào du lịch có trách nhiệm và hình thành một cơ sở quan trọng nhằm xem xét các chiến lược

để đảm bảo sự phát triển bền vững của du lịch tàu biển. Như vậy, bài viết đã phân tích các vấn đề thách thức của du lịch tàu biển có thể phát triển theo cả hai mặt: bền vững và có trách nhiệm [38].

Học giả Lauren Perez Hoogkamer (2013) trong nghiên cứu *Assessing and Managing Cruise Ship Tourism in Historic Port Cities: Case Study Charleston, South Carolina* đã phân tích tác động tiêu cực được tạo ra bởi du lịch tàu biển ở các thành phố, cảng lịch sử và đã trình bày một danh sách các công cụ cũng như các tổ chức quản lý du lịch, năng lực thực hiện, hạn ngạch công và ùn tắc phí, có thể được áp dụng để đánh giá và quản lý tác động. Hơn nữa, nghiên cứu này sử dụng Charleston, South Carolina là một trường hợp nghiên cứu và tạo ra một khuôn khổ cho việc đánh giá và kế hoạch quản lý theo từng giai đoạn, cho phép thành phố gạt hái những lợi ích của du lịch tàu biển nhằm giảm thiểu chi phí và bảo vệ nguồn tài nguyên văn hóa vô giá [37].

Tác giả Joseph (Mark) Thomas (2015) với nghiên cứu *Economic Opportunities and Risk of Cruise Tourism in Cairns* đã chỉ rằng: Một cảng địa phương đòi hỏi nhiều hơn sự thu hút của khách du lịch; nó cũng cần cơ sở hạ tầng công nghiệp đáng kể, là điều kiện cần thiết để phục vụ khách tàu biển. Hơn nữa, Cairns có thể cạnh tranh với Brisbane - là một cảng địa phương bán thời gian cho một số tàu [45].

Làm thế nào chất lượng dịch vụ ảnh hưởng đến kết quả hành vi như mua hàng lặp lại và lòng trung thành tiếp tục được tranh luận. Với nghiên cứu *Enhancing Luxury Cruise Liner Operator's Competitive Advantage: A Study Aimed at Improving Customer Loyalty and Future Patronage* của tác giả Lobo, Antonio C. (2008), đã xem xét như thế nào về chất lượng dịch vụ hoạt động trong ngành công nghiệp du lịch tàu biển. Hiện nay, ngành công nghiệp du lịch tàu biển được cho rằng đối mặt với dư thừa khả năng phát triển. Dựa trên dữ liệu thu thập được từ du khách tàu biển sang trọng ở Singapore, đã phân tích kích thước phù hợp về chất lượng dịch vụ và các mối quan hệ của

họ về mức độ hài lòng chung. Ngoài ra, điều tra chi tiết về kết quả hành vi khách du lịch, các phân tích cho thấy những khoảng trống trong một số thuộc tính chất lượng dịch vụ [40].

4.2. Các nghiên cứu tại Việt Nam

Tính đến nay, loại hình du lịch tàu biển không còn xa lạ với các cá nhân và doanh nghiệp du lịch Việt Nam. Hiện nay, các doanh nghiệp du lịch đã tiếp cận loại hình du lịch này, đặc biệt chú ý khách du lịch tàu biển nhằm giới thiệu các địa danh du lịch Việt Nam. Đã có nhiều học giả, tác giả nghiên cứu và công bố các công trình.

“*Chính sách và giải pháp phát triển hạ tầng cảng biển phục vụ đón khách du lịch tàu biển*” của nhóm nghiên cứu của Phòng dịch vụ hàng hải Việt Nam (2014), đã đưa ra các chính sách và biện pháp: Xây dựng và hoàn thiện văn bản quy phạm pháp luật; đẩy mạnh các thủ tục hành chính “một cửa” đối với thủ tục cho tàu, hành khách và thuyền viên khi đến lưu lại và rời cảng biển; chủ động quyết liệt trong chỉ đạo triển khai bảo đảm chất lượng, tiến độ các dự án đầu tư phát triển kết cấu hạ tầng hàng hải; có chính sách huy động nguồn vốn đầu tư hệ tầng cảng biển Việt Nam; lựa chọn và áp dụng mô hình chủ cảng trong quản lý cảng biển tại Việt Nam [19, tr. 8].

Nghiên cứu “*Phát triển hoạt động kinh doanh dịch vụ đón khách du lịch tàu biển tại Hạ Long*” tác giả Vũ Thị Hồng Quyên (2013) cũng đã tập trung vào cung cấp hệ thống các giải pháp đồng bộ và hiệu quả trong kinh doanh dịch vụ đón khách tàu biển tại Hạ Long, theo hướng coi trọng bảo vệ môi trường sinh thái và cảnh quan thiên nhiên tại khu vực cảng biển. Từ đó có những đóng góp tích cực trong việc nâng cao kết cấu hạ tầng, đa dạng hóa sản phẩm, đơn giản thủ tục xuất nhập cảnh, hải quan trong việc đón khách tàu biển tại địa bàn thành phố Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh [32].

Bài viết “*Miền Trung với sản phẩm du lịch tàu biển*” của tác giả Trương Nam Thắng (2012) đã phân tích và tổng hợp ý kiến của các chuyên gia cho

thấy tàu biển du lịch quốc tế đến Việt Nam chủ yếu ở dạng quá cảnh theo hành trình dài đi qua nhiều nước; các điểm đón tàu nhiều nhất là thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Huế, Hạ Long, trong đó cố đô Huế và Đà Nẵng đón rất nhiều khách du lịch tàu biển đến cảng Chân Mây và Đà Nẵng bởi tính hấp dẫn của các Di sản Văn hóa Thế giới [23], [24].

Tác giả Nguyễn Thành Hưng (2012) trong nghiên cứu “*Phát triển hoạt động kinh doanh du lịch tàu biển tại Công ty Cổ phần Du lịch và Dịch vụ Hồng Gai*” đã đề cập tới các hoạt động du lịch tàu biển và công tác quản lý đối với hoạt động du lịch tàu biển; phân tích, đánh giá có hệ thống và toàn diện thực trạng hoạt động quản lý của công ty cổ phần du lịch và dịch vụ Hồng Gai; đề ra các giải pháp nhằm tăng cường phát triển hoạt động kinh doanh đón khách du lịch tàu biển tại công ty [12].

Bài viết “*Phát triển loại hình du lịch tàu biển với điểm đến Hà Nội*” của tác giả Nguyễn Thanh Bình (2010), đã giải thích vì sao ở Hà Nội không có biển và hệ thống cảng để đón khách, làm sao có thể phát triển loại hình này được. Để chứng minh vấn đề trên, tác giả đã chỉ ra một số thuận lợi để phát triển du lịch tàu biển: có hơn 300 doanh nghiệp lữ hành quốc tế chiếm 50% tổng số doanh nghiệp lữ hành quốc tế Việt Nam; đa dạng phong phú các danh lam thắng cảnh, di tích lịch sử. Trên cơ sở những tiềm năng và lợi thế, tác giả đưa ra một giải pháp để phát triển loại hình du lịch này tại Hà Nội [3, tr. 46-47].

Nghiên cứu “*Thực trạng và giải pháp thu hút khách du lịch tàu biển đến Việt Nam*” của Nguyễn Anh Tuấn (2009) và nhóm thực hiện đề tài đã sơ bộ đưa ra một số tiềm năng và thực trạng phát triển du lịch tàu biển cũng như một số giải pháp thu hút khách du lịch tàu biển vào Việt Nam, đề tài chỉ là những đề xuất ban đầu, góp phần thúc đẩy phát triển loại hình du lịch tàu biển trong những năm tiếp theo.

“*Thu hút khách du lịch tàu biển vào Việt Nam*” của tác giả Nguyễn Anh Tuấn (2007) đã chỉ ra những hạn chế về an toàn, dịch vụ trên tàu. Trong thời

gian qua Chính phủ và các bộ, ngành đã có nhiều chính sách đổi mới tạo thuận lợi cho việc thu hút khách du lịch tàu biển vào Việt Nam: Cải cách thủ tục hành chính tại cảng; giảm cảng phí cho các tàu Việt Nam, mở cửa để Phú Quốc và Côn Đảo đón khách du lịch,...[26].

Bài viết “*Cần khai thác một cách có hiệu quả nguồn du khách bằng đường biển*” của tác giả Nguyễn Nhiếp Nhi (1999), đã phân tích lợi ích loại hình du lịch này mang lại từ các dịch vụ của công ty du lịch Việt Nam tại Tp.Hồ Chí Minh. Từ đó, công ty có kế hoạch kinh doanh làm sao để các hãng tàu để khách lưu trú tại các khách sạn có trên bờ [18].

Tác giả Trần Ngọc Diệp (1997) đề cập bài viết “*Đã cần cảng biển du lịch ở Việt Nam*” đã tập trung bàn luận vấn đề xây dựng cảng biển du lịch, đang gặp những khó khăn bởi thiếu kinh phí và khả năng mang lại hiệu quả kinh tế về phí vụ hàng hải Việt Nam. Đồng thời tác giả đề xuất các khu vực dành riêng cho tàu khách du lịch và lưu ý đến việc xây dựng cơ sở hạ tầng và các dịch vụ hỗ trợ khác tại cảng [6].

4.3. Các nghiên cứu liên quan đến du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa

Trong những năm qua, du lịch tàu biển đã được sự quan tâm của các cấp lãnh đạo ngành. Hiện nay, nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển chưa có tác giả nào nghiên cứu tại Nha Trang, chủ yếu nội dung trên được bàn luận trong các buổi hội thảo và được lưu lại dưới dạng kỷ yếu hội thảo quốc tế với tên gọi “*Phát triển du lịch tàu biển*” của Tổng cục Du lịch (2013) phối hợp với UBND tỉnh Khánh Hòa tại khách sạn Havana Nha Trang (Khánh Hòa) trong khuôn khổ hội chợ du lịch biển, đảo quốc tế Nha Trang nói riêng và Việt Nam nói chung.

Điểm chung của các nghiên cứu và bài viết tạp chí du lịch đã đề cập sự phát triển du lịch tàu biển. Mặt khác, các học giả đánh giá tầm quan trọng phát triển loại hình này cần chú ý đến các yếu tố như quan tâm đến hành vi của khách nhằm phát triển loại hình du lịch tàu biển. Ngoài ra, tác giả đã chỉ

ra những hạn chế về thủ tục xuất, nhập cảnh cho tàu, du khách và thuyền viên, an toàn, cầu cảng, nhà ga, nhà chờ, khu vệ sinh và môi trường điểm đến,.... Qua những bài nghiên cứu của các học giả trong nước, nhìn chung các tác giả đều đưa ra những giải pháp kịp thời phù hợp với từng địa phương, khía cạnh và nội dung mà tác giả nghiên cứu. Tuy nhiên, các giải pháp trên của các tác giả chưa triển khai thực hiện một cách triệt để.

Tựu chung, nghiên cứu trên đã đề cập sự phát triển loại hình du lịch trên thế giới theo thời gian; nhiều tác giả đã chỉ ra sự tác động và các biện pháp để phát triển loại hình du lịch tàu biển, chủ yếu cảng biển, xuất nhập cảnh, sản phẩm du lịch và nguồn lực. Tuy nhiên, biện pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa chưa được đề cập trong các nghiên cứu trên. Qua các công trình nghiên cứu trên, có thể khẳng định một lần nữa, nội dung và không gian nghiên cứu của luận văn không trùng lặp với các nghiên cứu khác và việc triển khai nghiên cứu đề tài là cần thiết khách quan.

5. Phương pháp nghiên cứu, phương án điều tra và nguồn số liệu

5.1. Phương pháp nghiên cứu

5.1.1. Phương pháp nghiên cứu lý thuyết

Tiến hành thu thập thông tin, tư liệu từ nhiều nguồn khác nhau để đảm bảo khối lượng thông tin đầy đủ, chính xác đáp ứng cho việc nghiên cứu. Thông tin là nguồn dữ liệu, tư liệu ở khắp mọi nơi, tác giả chọn lọc và xử lý các tư liệu, dữ liệu nói trên phù hợp với nội dung nghiên cứu.

Đề tài trên sử dụng các nguồn tài liệu, phần lớn từ cảng vụ Nha Trang, đại lý tàu du lịch, công ty lữ hành, Sở Du lịch Khánh Hòa, các luận văn đã được công bố, các thông tin Internet trên các báo, một số trang mạng điện tử và các đầu sách tham khảo.

5.1.2. Phương pháp nghiên cứu thực tiễn

+ Phương pháp khảo sát thực địa

Khảo sát thực địa chủ yếu tại cảng Nha Trang, một số điểm tham quan và dịch vụ du lịch tại Nha Trang. Qua đó, tác giả có cái nhìn rõ ràng, cụ thể thực tế chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại các điểm nói trên.

+ Phương pháp điều tra xã hội học

Hình thức thiết kế bảng hỏi gồm số lượng câu hỏi vừa đủ thông tin, bám sát mục tiêu nghiên cứu nhằm thu thập những thông tin từ khách du lịch quốc tế bằng đường biển.

Phát phiếu hỏi được thực hiện trực tiếp tại các điểm tham quan Nha Trang khi khách có thời gian rỗi. Khách tham quan quốc tế được lựa chọn theo phương pháp ngẫu nhiên. Ngôn ngữ trong phiếu điều tra là tiếng Anh.

+ Tham khảo ý kiến chuyên gia

Để đề tài mang tính khách quan và thông tin độ chính xác hơn, tác giả tham khảo ý kiến của các chuyên gia trong ngành Du lịch và liên quan.

+ Phương pháp thống kê mô tả

Các dữ liệu được mã hóa và xử lý trên phần mềm SPSS 20.0. Thu thập số liệu, tóm tắt, trình bày và mô tả các đặc trưng liên quan đến đề tài đồng thời kết hợp với phần mềm SPSS 20.0 xử lý thông tin, phản ánh chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển nhằm có kết quả nghiên cứu chính xác, thực tế và kịp thời.

5.2. Phương án điều tra về chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa

Phương án điều tra là một trong những nội dung quan trọng phục vụ trong quá trình nghiên cứu. Đây là nội dung cung cấp những thông tin thực tế để tác giả có những nhận định chính xác và làm tài liệu tham khảo chính cho việc viết chương 2 của luận văn.

5.2.1. Mục đích điều tra

Thu thập các thông tin chủ yếu sau: Những ý kiến của khách về các dịch vụ du lịch tàu biển tại cảng Nha Trang và tại các điểm tham quan mà du

khách đã trải nghiệm; đánh giá của khách về chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang và căn cứ vào 5 yếu tố của Parasuraman và cộng sự (1988). Dựa trên những ý kiến và góp ý của khách, đồng thời có sự tham vấn của các chuyên gia trong ngành Du lịch qua cuộc phỏng vấn, tác giả đề xuất một số giải pháp về dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa.

5.2.2. Đối tượng và đơn vị điều tra

- Đối tượng điều tra: Thu thập thông tin chủ yếu khách quốc tế sử dụng phương tiện tàu du lịch.

- Đơn vị điều tra: Cảng Nha Trang, tháp Bà Ponagar, chùa Long Sơn, Viện Hải Dương Học, khu du lịch Làng Tre, Đình Xuân Lạc và chùa Lộc Thọ.

5.2.3. Thời điểm và thời hạn điều tra

Do tính thời vụ của lượng khách tàu biển nên tác giả thực hiện điều tra thu thập thông tin tại các đơn vị điều tra trên trong 02 giai đoạn như sau:

- Giai đoạn 1: Từ 11/2015 đến 12/2015

- Giai đoạn 2: Từ 01/2016 đến 04/2016

Đây là thời điểm lượng khách du lịch tàu biển thường xuyên cập cảng Nha Trang do các cơ quan, đơn vị cung cấp (cảng vụ Nha Trang, đại lý tàu du lịch và công ty lữ hành).

5.2.4. Kỹ thuật điều tra thu thập thông tin

5.2.4.1. Chọn mẫu điều tra

Vì tính đặc điểm của loại hình du lịch tàu biển, tác giả chọn một số đơn vị như trình bày ở trên làm địa bàn điều tra chính. Theo thông tin của các cơ quan, các doanh nghiệp thì những địa điểm trên khách du lịch tàu biển thường tham quan khi cập cảng.

Việc chọn mẫu điều tra dựa theo mục tiêu nghiên cứu, kinh phí cá nhân và nguồn lực. Cụ thể, tác giả chủ yếu chọn những khách du lịch tàu biển đi bờ tại các điểm tham quan – nơi khách du lịch tàu biển dừng chân sau thời gian tham quan các điểm du lịch tại thành phố Nha Trang.

a. Xác định cỡ mẫu

Có nhiều quan điểm khác nhau của các tác giả về xác định cỡ mẫu. Theo Tabachnick và Fidell (1996), cỡ mẫu tối thiểu cần đạt được tính theo công thức là $50 + 8 * m$ (m là số biến độc lập); có quan điểm khác cho rằng cỡ mẫu tối thiểu áp dụng từ 150-200 của tác giả Roger (2006) [50]; cách lấy mẫu ngẫu nhiên đơn giản là dựa vào bảng có sẵn của Nguyễn Thị Cảnh (2004), người nghiên cứu xác định xác suất (P) và sai số (ϵ) để xác định cỡ mẫu phù hợp, chẳng hạn người nghiên cứu mong muốn $P=95\%$; $\epsilon = 5\%$, dựa vào bảng ta xác định cỡ mẫu là 385 mẫu, quy tròn là 400 mẫu. Tuy nhiên, trong luận văn này xác định cỡ mẫu là 200 mẫu theo quan điểm của (Roger, 2006) – đây là cỡ mẫu đủ lớn để phục vụ cho việc nghiên cứu, đồng thời cũng phù hợp với các nguồn lực chủ quan và khách quan của tác giả.

b. Nội dung bảng hỏi điều tra

Phiếu điều tra chủ yếu tập trung vào các vấn đề :

- Phần I: Tập trung vào đặc điểm tiêu dùng của khách tham quan quốc tế tại Nha Trang, Khánh Hòa.

- Phần II: Đánh giá của khách tham quan quốc tế về các dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa.

- Phần III: Thông tin cá nhân của khách tham quan quốc tế

c. Phân bổ thời gian phát phiếu điều tra

Để đảm bảo quá trình thu thập thông tin trong thời gian phát phiếu điều tra, tác giả chia thời gian, thời điểm phát phiếu điều tra như sau:

- Thời gian phát phiếu sẽ tập trung nhiều từ 11/2015 đến 12/2015 với số phiếu phát ra là 50 phiếu.

- Thời gian từ 01/2016 đến 04/2016 sẽ phát 150 phiếu còn lại.

Tuy nhiên, số lượng phiếu phát ra cho khách tham quan quốc tế không phát một lần mà được phân bổ thành nhiều lượt khác nhau trong thời gian đã nói trên.

5.2.4.2. *Phỏng vấn chuyên sâu*

a. Nội dung bảng hỏi phỏng vấn

Sau khi thiết kế bảng câu hỏi điều tra, tác giả tiến hành xây dựng bảng câu hỏi phỏng vấn. Mục đích của các cuộc phỏng vấn để tường minh một vài chi tiết trong bảng hỏi điều tra và tham khảo ý kiến của một số chuyên gia trong ngành. Bảng câu hỏi phỏng vấn liên quan đến chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang như thuận lợi và khó khăn trong đón khách tàu biển; kế hoạch phát triển loại hình du lịch này trong thời gian tới; tổ chức quản lý, ổn định trật tự về an ninh-xã hội, môi trường; kế hoạch xây dựng các chương trình du lịch mới,.....

b. Quy trình phỏng vấn

Thời điểm tiến hành phỏng vấn sẽ tiến hành sau thời gian phát phiếu điều tra. Đây là thời điểm phù hợp vì đã có những kết quả sơ bộ từ phiếu điều tra và cũng là thời điểm sau tết nên các chủ doanh nghiệp du lịch có thời gian rỗi.

Để có cuộc phỏng vấn với chủ doanh nghiệp và các đơn vị liên quan (phòng pháp chế cảng vụ Nha Trang, lãnh đạo chuyên môn Sở Du lịch Khánh Hòa), tác giả sẽ gặp trực tiếp hoặc gọi điện thoại trước cho họ, giới thiệu về thông tin cá nhân, mục đích của cuộc phỏng vấn. Thời gian cụ thể phỏng vấn tùy chủ doanh nghiệp, lãnh đạo các Sở lựa chọn và theo lịch công tác của họ.

Trong quá trình phỏng vấn, tác giả dựa vào bảng câu hỏi phỏng vấn. Tuy nhiên, tùy theo tình hình thực tế của cuộc phỏng vấn, tác giả thay đổi một vài chi tiết nội dung cuộc phỏng vấn để thu thập được nhiều thông tin thực tế và phù hợp hơn. Toàn bộ các cuộc phỏng vấn đều được ghi chép lại cẩn thận để đảm bảo tính trung thực của các cuộc phỏng vấn.

5.3. *Nguồn số liệu*

- Nguồn số liệu thứ cấp gồm số liệu thống kê về số lượng khách du lịch quốc tế tại Nha Trang, trong đó có khách tàu biển giai đoạn 2011-2015; các báo cáo của Sở Du lịch Khánh Hòa; Sở Kế hoạch và Đầu tư; internet....

- Nguồn số liệu sơ cấp: Các thông tin thu thập từ các cuộc khảo sát thực địa, phiếu điều tra khách quốc tế bằng tàu biển tại địa bàn Nha Trang, phỏng vấn trao đổi với các chuyên gia, các doanh nghiệp,

5.4. Cách thức đánh giá

5.4.1. Tiêu chí đánh giá

Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển căn cứ vào 5 yếu tố của Parasuraman và cộng sự (1988). Các tiêu chí gồm có 5 yếu tố cấu thành hay 5 phương diện chất lượng dịch vụ – **Rater**: Sự tin cậy (**Reliability**); sự đảm bảo (**Assurance**); các yếu tố hữu hình (**Tangibles**); sự hiểu biết, chia sẻ (**Empathy**); tinh thần trách nhiệm (**Responsiveness**). Năm yếu tố trên được cụ thể hóa trong mục 1.5.2 của chương .

5.4.2. Thang điểm đánh giá

Một trong những hình thức đo lường, đánh giá phổ biến nhất trong nghiên cứu kinh tế xã hội là thang đo của Rensis Likert (1932). Likert đã đưa ra loại thang đo năm mức độ phổ biến. Câu hỏi điển hình của dạng thang đo Likert này là: “Xin vui lòng đọc kỹ những phát biểu sau. Sau mỗi câu phát biểu, hãy khoanh tròn vào câu trả lời thể hiện đúng nhất quan điểm của người trả lời. Xin cho biết rằng bạn rất đồng ý, đồng ý, thấy bình thường, không đồng ý hay rất không đồng ý với mỗi phát biểu”. Thang đo năm mức độ có thể trở thành ba hoặc bảy mức độ và đồng ý hay không đồng ý, và cũng có thể trở thành chấp nhận hay không chấp nhận, có thiện ý hay phản đối, tuyệt vời hay tồi tệ, nhưng quy tắc chung là như nhau. Vì thế, tác giả sử dụng thang điểm Likert năm điểm: điểm tối thiểu là “1 – rất không hài lòng; điểm tối đa là “5 – hoàn toàn hài lòng” dùng trong đánh giá dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa trong thời gian khách du lịch tàu biển đi bờ.

6. Những đóng góp chính của đề tài

6.1. Lý luận

Góp phần hệ thống hóa được các vấn đề liên quan chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển (các khái niệm cơ bản; bản chất khách du lịch tàu biển và khách tham

quan quốc tế; các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển; các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển,...) nhằm làm sáng tỏ nền tảng lý thuyết liên quan các nội dung chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển.

6.2. Thực tiễn

Luận văn đã phân tích được thực trạng chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa trong thời gian qua; nhận diện các vấn đề còn hạn chế, từ đó đưa ra một số giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa. Kết quả nghiên cứu của luận văn có thể là tài liệu tham khảo cho địa phương trong việc đưa ra các cơ chế chính sách phù hợp và tạo điều kiện cho các doanh nghiệp có căn cứ để cải thiện chất lượng dịch vụ liên quan.

7. Kết cấu luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận, tài liệu tham khảo và phụ lục, luận văn gồm có 3 chương, cụ thể:

- Chương 1. Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển

Nội dung chương 1 trình bày một cách có hệ thống lý thuyết về chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển, là nền tảng ban đầu để triển khai các nội dung của chương 2, bao gồm các nội dung sau: Một số khái niệm cơ bản về chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển; các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ du lịch tàu biển; đặc điểm tiêu dùng của khách tham quan; kinh nghiệm của Thái Lan, Singapore về nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển.

- Chương 2. Thực trạng chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa

Nội dung chính của chương 2 gồm: Giới thiệu về các điều kiện thuận lợi để phát triển du lịch tàu biển; thực trạng về dịch vụ du lịch tàu biển qua đánh giá của khách tham quan quốc tế; Cô đọng những mặt đạt được và mặt hạn chế về thực hiện công tác phục vụ khách tham quan quốc tế tại Nha Trang,

Khánh Hòa. Đây là nội dung mang tính thực tiễn và bám sát đối tượng nghiên cứu để làm cơ sở đề xuất một số đề xuất giải pháp.

- Chương 3. Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa

Chương 3 đưa ra những đề xuất giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa. Chương này căn cứ những dữ liệu thông tin về cơ sở lý luận tại chương 1, thực trạng đã phân tích tại chương 2 và định hướng phát triển du lịch trong đó có du lịch tàu biển của tỉnh nhằm đưa ra một số đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển Nha Trang, Khánh Hòa.

Chương 1.

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TÀU BIỂN

1.1. Một số khái niệm

1.1.1. *Chất lượng*

Chất lượng được xem là một khái niệm mang tính chủ quan, thay đổi theo không gian và thời gian. Có nhiều quan niệm, định nghĩa khác nhau về chất lượng, tùy thuộc vào nhận thức, nhu cầu, mong đợi của người cung cấp và người sử dụng sản phẩm dịch vụ và đã phân loại theo nhiều cách tiếp cận sau: chất lượng tuyệt hảo, chất lượng theo quan điểm người sử dụng, chất lượng theo quan điểm người sản xuất, chất lượng theo quan điểm dựa trên giá trị.

1.1.1.1. *Các cách tiếp cận về chất lượng*

Cách tiếp cận chất lượng theo sự tuyệt hảo (Transcendence Approach): Chất lượng chính là sự hoàn hảo mang tính tuyệt đối và toàn thể. Cách tiếp cận này được các nhà triết học ủng hộ, nó thiếu thực tế và rất khó áp dụng trong kinh doanh.

Tiếp cận chất lượng dựa trên sản phẩm (Product Approach): Chất lượng là cái gì mang tính chính xác và có thể đo lường một cách khách quan, bởi cách tiếp cận này dựa trên sự nhận dạng những thuộc tính hay đặc điểm của sản phẩm để chỉ ra chất lượng. Cách tiếp cận này cũng không đánh giá được hết sự thay đổi và phức tạp trong nhu cầu của người tiêu dùng du lịch.

Tiếp cận chất lượng trên góc độ sản xuất (Production Approach): Chất lượng phản ánh xu hướng của người sản xuất mà lãng quên nhu cầu đòi hỏi đích thực của khách. Cách tiếp cận này dựa trên sự hoàn hảo và sự phù hợp của hệ thống sản xuất ra sản phẩm tuân thủ theo những yêu cầu hoặc những đặc tính kỹ thuật định sẵn.

Tiếp cận chất lượng trên góc độ người sử dụng (User Approach): Chất lượng là khả năng làm thỏa mãn nhu cầu của người sử dụng hay nói cách

khác chất lượng là giá trị sử dụng của nó. Theo quan điểm này chất lượng là một phạm trù mang tính tương đối và chủ quan, chất lượng sản phẩm hoàn toàn phụ thuộc vào cái nhìn của người sử dụng. Cách tiếp cận này thường được các nhà marketing ủng hộ.

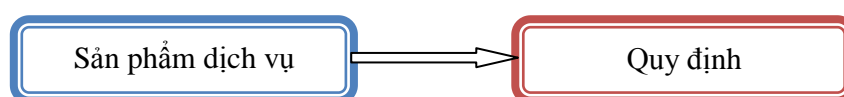
Tiếp cận chất lượng theo quan điểm giá trị (Value Approach): Chất lượng cũng là một phạm trù tương đối vì nó tùy thuộc vào khả năng chi trả của người mua và giá bán trở thành một chỉ tiêu chất lượng và luôn được so sánh với chất lượng sản phẩm (tiền nào của đấy).

Tuy nhiên, một hãng hay một doanh nghiệp thông thường có nhiều người tiêu dùng khác nhau. Do đó, để thỏa mãn những yêu cầu khác nhau của khách, chất lượng sản phẩm phải được xem như một chiến lược cơ bản của quốc gia hay địa phương. Chiến lược này sử dụng tài năng của tất cả các thành viên nhằm đạt được những lợi ích cho quốc gia hay địa phương đó.

1.1.1.2. Các quan điểm về chất lượng

Xuất phát từ những các cách tiếp cận trên, khái niệm chất lượng được hiểu theo ba quan điểm sau:

+ Theo quan điểm cổ điển: Chất lượng là mức phù hợp với các quy định định sẵn về một số đặc tính của sản phẩm, được mô hình hóa như sau:



Mô hình 1.1. Quy định về chất lượng

+ Theo quan điểm hiện đại: Chất lượng là sự phù hợp với mục đích sử dụng và làm thỏa mãn khách hàng.

+ Tiêu chuẩn ISO 8402 (TCVN 5814-94): Chất lượng là toàn bộ những đặc trưng của một sản phẩm hoặc dịch vụ có khả năng làm thỏa mãn những yêu cầu đã đặt ra hoặc tiềm ẩn (“yêu cầu tiềm ẩn” bao hàm nội dung chất lượng đối với xã hội của sản phẩm, sản phẩm làm ra không chỉ thỏa mãn với khách mà còn không gây ảnh hưởng đến xã hội và môi trường xung quanh).

Tóm lại, chất lượng nói chung là cái tạo nên phẩm chất, giá trị của một sự vật, một sự việc. Chất lượng thường đồng nghĩa với giá trị sử dụng của hàng hóa, dịch vụ làm thỏa mãn nhu cầu của người tiêu dùng.

1.1.2. Chất lượng dịch vụ

Để hiểu khái niệm về chất lượng dịch vụ, trước tiên đề cập khái niệm dịch vụ. Có nhiều quan điểm và cách định nghĩa khác nhau về khái niệm dịch vụ.

Dẫn theo tác giả Phan Chí An, hai quan điểm về dịch vụ lần lượt hiểu như sau [2, tr. 13]:

- Kotler và Armstrong (2004) cho rằng: Dịch vụ là những hoạt động hay lợi ích mà doanh nghiệp có thể cống hiến cho khách hàng nhằm thiết lập, củng cố và mở rộng những quan hệ và hợp tác lâu dài với khách hàng.

- Zeithaml và Bitner (2009): Dịch vụ là những hành vi, quá trình, cách thức thực hiện một công việc nào đó nhằm tạo giá trị sử dụng cho khách hàng làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng.

Donald M. Davidoff – nhà nghiên cứu về dịch vụ nổi tiếng của Mỹ: *“Dịch vụ là cái gì đó như những giá trị (không phải là những hàng hóa vật chất), mà một người hay một tổ chức cung cấp cho những người hay những tổ chức khác thông qua trao đổi để thu được một cái gì đó”* (“cái gì đó” có thể là tiền hay lợi nhuận như trong kinh doanh dịch vụ, cũng có thể là những lợi ích đối với cộng đồng và xã hội) [17, tr. 228].

Trong nền kinh tế thị trường, dịch vụ được coi là mọi thứ có giá trị, khác với hàng hóa vật chất, mà một người hoặc một tổ chức cung cấp cho một người hoặc một tổ chức khác để đổi lấy một thứ gì đó. Khái niệm thể hiện quan điểm hướng tới người tiêu dùng bởi vì giá trị của dịch vụ do người tiêu dùng quyết định.

Theo lý luận marketing, dịch vụ được coi như là một hoạt động của chủ thể này cung cấp cho chủ thể kia, chúng có tính vô hình và không làm thay

đổi quyền sở hữu. Dịch vụ có thể được tiến hành như không nhất thiết phải gắn liền với sản phẩm vật chất.

Theo tiêu chuẩn ISO 9004:1991, dịch vụ là kết quả mang lại nhờ các hoạt động tương tác giữa người cung cấp và người tiêu dùng, cũng như nhờ các hoạt động của người cung cấp để đáp ứng nhu cầu của người tiêu dùng [7, tr. 217].

Như vậy, dịch vụ thường được coi là kết quả của các mối quan hệ giữa nhân viên, khách hàng và cơ sở vật chất của một tổ chức theo quan điểm hệ thống.

Khác với chất lượng sản phẩm công nghiệp, chất lượng dịch vụ là một phạm trù phức tạp, phụ thuộc nhiều yếu tố. Sự khó mô tả về chất lượng dịch vụ này phần lớn do chính đặc tính vô hình của dịch vụ tạo ra. Hiện nay có nhiều cách tiếp cận về chất lượng dịch vụ. Theo tiêu chuẩn ISO 8402, chất lượng dịch vụ được xem là tập hợp các đặc tính của một đối tượng, tạo cho đối tượng có khả năng thỏa mãn những yêu cầu đã nêu ra hoặc tiềm ẩn. Philip Kotler và cộng sự (2005), chất lượng dịch vụ được định nghĩa là khả năng của một dịch vụ, bao gồm độ bền tổng thể, độ tin cậy, độ chính xác, sự dễ vận hành, dễ sửa chữa và các thuộc tính có giá trị khác để thực hiện chức năng của nó [43]. Tiếp cận một góc nhìn khác, dẫn theo tác giả Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương, Parasurama và cộng sự (1985) cho rằng chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa sự mong đợi của khách hàng với cảm nhận của họ khi đã sử dụng qua dịch vụ. Định nghĩa này được nhiều nhà khoa học và nhà kinh tế doanh nghiệp chấp nhận, sử dụng rộng rãi vào nghiên cứu.

Như vậy, khái niệm chất lượng dịch vụ có nhiều cách hiểu khác nhau:

+ Khái niệm chất lượng dịch vụ được cảm nhận (Perceived service quality) là kết quả của một quá trình đánh giá dựa trên các tính chất bề ngoài của sản phẩm dịch vụ, nên họ có khuynh hướng sử dụng các cảm giác cảm nhận được trong khi tiêu dùng dịch vụ để đánh giá chất lượng.

+ Khái niệm chất lượng dịch vụ “tìm thấy” (Search service quality) là những tính năng quan trọng của dịch vụ có thể cho phép người tiêu dùng “tìm thấy” hay sờ hoặc nhìn được.

+ Khái niệm chất lượng dịch vụ “trải nghiệm” (Experience service quality) là chất lượng mà người tiêu dùng chỉ có thể đánh giá được sau khi sử dụng dịch vụ, hoặc đã tiếp xúc với những nhân viên phục vụ trực tiếp, tức là sau khi đã có sự trải nghiệm nhất định về việc cung cấp dịch vụ của một tham quan du lịch.

+ Khái niệm chất lượng dịch vụ “tin tưởng” (Credence service quality) là chất lượng của sản phẩm mà người tiêu dùng phải dựa trên khả năng, uy tín, tiếng tăm của nhà cung cấp sản phẩm để đánh giá. Các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ càng có uy tín, danh tiếng tốt trên thị trường thì người tiêu dùng sẽ có xu hướng tin tưởng vào chất lượng dịch vụ của họ.

Chất lượng dịch vụ là một khái niệm khá trừu tượng và khó định nghĩa. Nó là một phạm trù mang tính tương đối và chủ quan. Do những đặc điểm của bản thân dịch vụ mà người ta có thể đưa ra khái niệm chất lượng dịch vụ theo những cách khác nhau, nhưng nhìn chung các tác giả thường đứng trên quan điểm của người tiêu dùng dịch vụ – tức là chất lượng dịch vụ phụ thuộc vào những sự cảm nhận của khách hàng. Vậy, chất lượng dịch vụ chính là mức độ thỏa mãn của người tiêu dùng. Dẫn theo tác giả Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương, quan điểm của Donald M. Davidoff cho rằng: Sự thỏa mãn bằng sự cảm nhận trừ đi sự mong đợi [17, tr. 230].

Tóm lại, chất lượng dịch vụ là kết quả của một quá trình đánh giá tích lũy của người tiêu dùng dựa trên sự so sánh giữa chất lượng mong đợi (hay dự đoán) và mức độ chất lượng người tiêu dùng đã nhận được.

1.1.3. Du lịch tàu biển

Du lịch tàu biển là loại hình du lịch đang phát triển trên thế giới. Với sự cạnh tranh mạnh mẽ giữa các điểm đến và để thu hút khách là tầng lớp có thu

nhập cao, đi trên những tàu chở khách sang trọng, đầy đủ tiện nghi; đó là loại đắt tiền nhất trong các loại hình du lịch. Họ vừa nghỉ ngơi bồi dưỡng sức khỏe, vừa tham quan những vùng biển, một số nước có khí hậu tốt và cảnh quan đẹp. Châu Á trong đó có Việt Nam cũng được coi là khu vực mới của du lịch tàu biển trên thế giới, bởi nước ta có nhiều di tích lịch sử tầm cỡ quốc tế.

Du lịch tàu biển là hình thức du lịch trên biển bằng tàu thủy, đó là những tàu chuyên vận chuyển khách trong hành trình dài ngày. Do đó con tàu này còn được xem như một khách sạn trên biển, trong tàu có đầy đủ nhà hàng, quán giải khát, phòng ngủ, bể bơi, nơi vui chơi giải trí cho khách du lịch. Trong một số tài liệu về du lịch người ta gọi loại hình này là khách sạn nổi (floating hotel).

Tàu du lịch ở đây mang ý nghĩa là một tàu thủy kiêm cơ sở lưu trú, nó khác với những con tàu chỉ vận chuyển khách du lịch trong thời gian ngắn như những loại tàu nhỏ chở khách thăm vịnh Hạ Long, các chương trình du lịch ra các đảo ở Nha Trang hoặc loại tàu vận chuyển khách từ nơi này sang nơi khác trong vòng chục giờ đồng hồ trên biển, hay còn gọi là các tàu du lịch nội địa.

Paithoon Monpanthong và Therdchai Choibamroong đã đồng quan điểm đưa ra định nghĩa du lịch tàu biển: Du lịch tàu biển là một phân khúc du lịch, trước tiên cung cấp cho khách niềm vui và sự an toàn, nhiều tiện nghi trên tàu và các hoạt động trên đất liền. Đó là một hành trình đưa du khách từ cảng xuất phát (điểm khởi đầu) đến các cảng dự kiến khác [41].

Trần Văn Thông (2002) cho rằng có ba nhân tố cơ bản đặc trưng cho ngành công nghiệp du lịch tàu biển, gồm:

- Nó là kiểu du lịch giải trí, đang trực tiếp cạnh tranh với những khu nghỉ mát trên bờ biển;
- Nó là một sản phẩm mở rộng;
- Trong quá trình toàn cầu hóa của Bắc Mỹ dẫn đến những con tàu cung ứng cho vận chuyển mở rộng ra toàn khu vực [25].

Đối với phương tiện phục vụ cho hoạt động du lịch tàu biển bao gồm các tàu du lịch còn được coi là một loại cơ sở lưu trú du lịch, cụ thể: “*Tàu du lịch là một loại hình cơ sở lưu trú du lịch di động, đó là những chiếc tàu thủy khá lớn có các dịch vụ lưu trú, ăn uống, vui chơi giải trí,... đáp ứng nhu cầu của khách du lịch*” [9, tr. 81].

Như vậy, du lịch tàu biển là một loại hình du lịch cao cấp và mang tính giải trí cao; được ví như cơ sở lưu trú di động trên biển có thể đáp ứng nhu cầu của khách du lịch và có thời gian đi bờ tham quan tại các điểm tham quan của quốc gia hoặc địa phương.

1.1.4. Dịch vụ du lịch tàu biển

Vai trò dịch vụ trong ngành Du lịch rất quan trọng, bởi nhu cầu con người phát triển, ý thức tiêu dùng du lịch ngày càng cao hơn. Trước hết tìm hiểu khái niệm về dịch vụ du lịch:

Theo Luật du lịch (2005): Dịch vụ du lịch là việc cung cấp các dịch vụ về lễ hành, vận chuyển, lưu trú, ăn uống, vui chơi giải trí, thông tin, hướng dẫn và những dịch vụ khác nhằm đáp ứng nhu cầu của khách du lịch [20].

Dịch vụ du lịch tàu biển xuất phát từ dịch vụ du lịch nói chung. Tuy nhiên, xét về mặt nội dung của dịch vụ du lịch tàu biển có điểm khác biệt với dịch vụ du lịch khác. Dịch vụ du lịch tàu biển tập hợp tất cả dịch vụ, ăn uống, tham quan, giải trí,... như các dịch vụ du lịch khác; điểm khác biệt của dịch vụ du lịch tàu biển chỉ có hoạt động tham quan và thời gian tham quan chỉ diễn ra trong ngày tại các điểm đến.

Dịch vụ du lịch tàu biển là những dịch vụ du lịch ở trên tàu thủy và các dịch vụ du lịch khi cập cảng, đi bờ và di chuyển đến nhiều điểm tham quan du lịch trong địa phận của tỉnh, thành phố đó. Một là, các dịch vụ du lịch trên tàu thủy bao gồm dịch vụ lưu trú; ăn uống; tham quan các phong cảnh thiên nhiên biển, núi, các công trình kiến trúc của mỗi quốc gia mà tàu du lịch đi qua; giải trí,... tất cả những dịch vụ du lịch trên tàu giống với những dịch vụ du lịch của

các khu nghỉ dưỡng và khách sạn 4, 5 sao trên đất liền. *Hai là*, các dịch vụ du lịch tàu biển trên bờ là những dịch vụ tham quan và mua sắm tại cảng; dịch vụ tham quan, trải nghiệm của khách tại các điểm tham quan tại địa phương mà khách đã chọn; dịch vụ ăn uống và các dịch vụ khác.

Như vậy, dịch vụ du lịch tàu biển trong luận văn được hiểu theo cách hiểu thứ hai, đó là những dịch vụ cần được quan tâm và phân tích chi tiết. Các dịch vụ trên được khảo sát, nghiên cứu và đánh giá để có những giải pháp cụ thể nhằm nâng cao dịch vụ du lịch tàu biển, mục đích cuối cùng thỏa mãn nhu cầu của du khách. Tóm lại, dịch vụ du lịch tàu biển bao gồm hoạt động tham quan là chủ yếu, mua sắm và dịch vụ khác nhằm thỏa mãn nhu cầu, thị hiếu của khách du lịch sử dụng phương tiện tàu biển tại địa phương hoặc quốc gia.

1.1.5. Khách du lịch tàu biển và khách tham quan quốc tế

Ở trên thế giới, các nước đón khách tàu biển như Singapore, Thailand, Hong Kong đã dùng thuật ngữ “cruise tourist” trong các nghiên cứu khoa học của các học giả, nghĩa là khách du lịch tàu biển và cụm từ khách du lịch tàu biển đã được các học giả, tác giả Việt Nam đã sử dụng trong các bài viết khoa học trên các tạp chí du lịch. Bởi thế, khách du lịch sử dụng phương tiện tàu biển đến các điểm đến du lịch và họ sử dụng các dịch vụ du lịch được gọi bằng thuật ngữ nào lại là một vấn đề chưa được làm rõ.

Tuy nhiên, căn cứ vào các khái niệm khách du lịch của Tổ chức Du lịch Thế giới, các tác giả khác cho rằng: “*Khách du lịch là người khỏi nơi cư trú, sử dụng dịch vụ lưu trú ngủ qua đêm hoặc một tối trọ, không vì mục đích kiếm tiền tại điểm đến du lịch*”. Cho thấy rằng, khách trên tàu du lịch gọi là khách du lịch tàu biển, cập cảng và lên bờ để sử dụng dịch vụ tại một quốc gia nào đấy mà không sử dụng dịch vụ lưu trú thì gọi là khách tham quan quốc tế.

Tổ chức Du lịch thế giới của Liên hợp quốc (UNWTO): Khái niệm khách thăm viếng/viếng thăm quốc tế (vistor) có vai trò quan trọng chính trong các chuẩn mực thống kê. “*Khái niệm khách viếng thăm quốc tế là một*

người đi tới một nơi khác với nơi họ thường trú với một lí do nào đó, ngoại trừ lý do đến để hành nghề và lĩnh lương từ nơi đó”. Khách thăm viếng quốc tế bao gồm hai thành phần: khách du lịch quốc tế (Tourist) và khách tham quan quốc tế [7, tr. 24].

- Khách du lịch quốc tế (International Tourist) là người lưu lại tạm thời ở nước ngoài và sống ngoài nơi cư trú thường xuyên của họ trong thời gian ít nhất là 24 giờ (hoặc sử dụng ít nhất một tối trọ). Với khái niệm trên, khách du lịch quốc tế bao gồm những người sau đây [7, tr. 24]:

+ Người nước ngoài, không sống ở nước đến thăm và đi theo các động cơ: thời gian rỗi (giải trí, chữa bệnh, học tập, thể thao hoặc tôn giáo); đi du lịch liên quan đến công việc làm ăn (ký kết giao ước); thăm gia đình, bạn bè, họ hàng; đi du lịch để tham gia vào các cuộc hội nghị đại hội; các cuộc đua thể thao,...;

+ Công dân một nước, sống cư trú thường xuyên ở nước ngoài về thăm quê hương;

+ Nhân viên của các tổ lái (máy bay, tàu hỏa, tàu thủy, ô tô) đến thăm, nghỉ ở nước khác và sử dụng phương tiện cư trú.

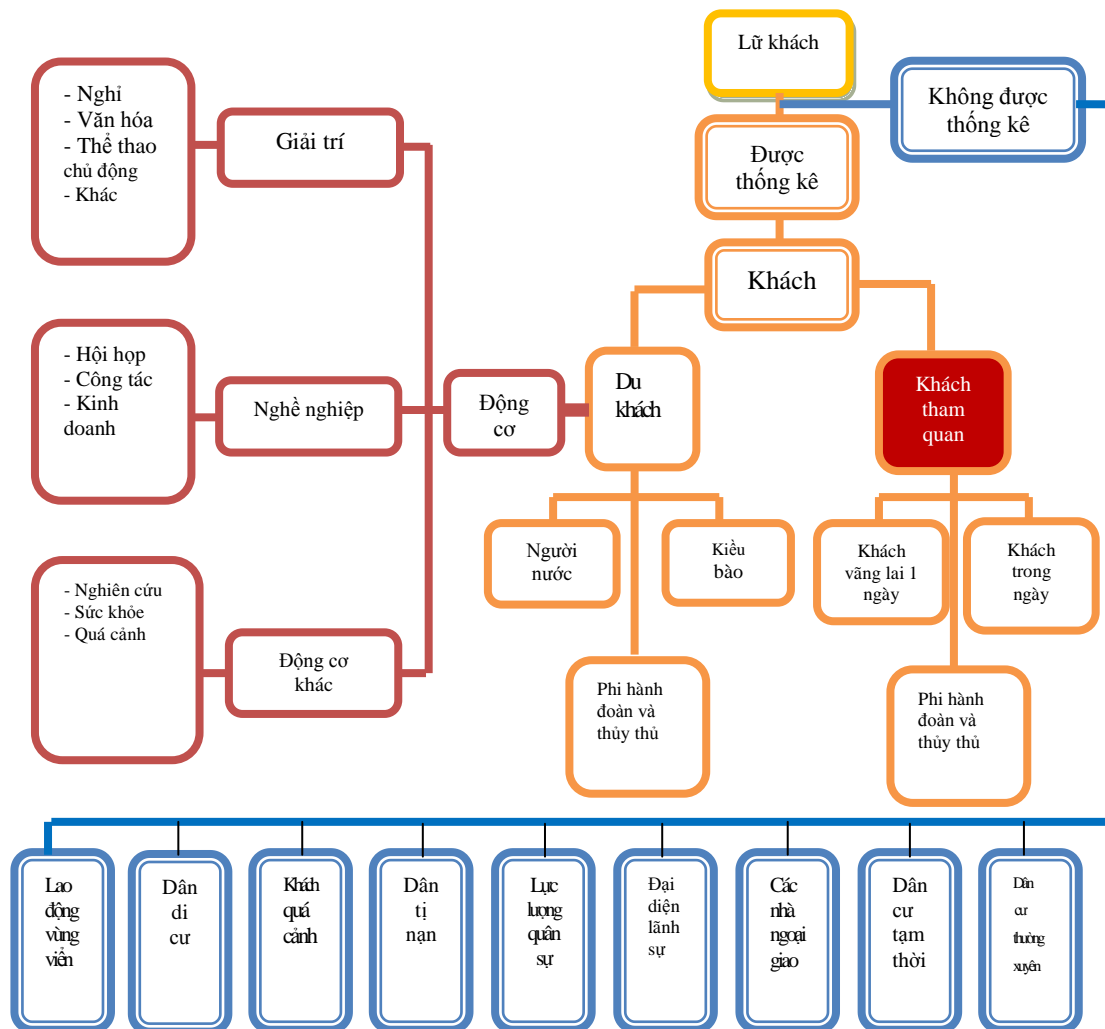
- Khách tham quan quốc tế (International Excursionist) còn gọi là khách thăm viếng trong ngày (Same day visitor): *Là loại du khách thăm viếng lưu lại ở một nơi nào đó dưới 24 giờ và không lưu trú qua đêm*. Khách tham quan quốc tế bao gồm những thành phần sau [7, tr. 25]:

+ Những khách tham quan theo đường biển, tối về ngủ lại tàu (nếu không ngủ lại tàu mà sử dụng các phương tiện cư trú thì họ trở thành khách du lịch);

+ Nhân viên của các tổ lái đến thăm nghỉ ở nước khác, nhưng ngủ tại phương tiện giao thông của mình;

+ Khách đến thăm một nước khác trong vòng một ngày.

Để xác định về khách tham quan quốc tế, sơ đồ bên dưới thể hiện và trình bày cụ thể về vị trí của khách tham quan quốc tế nằm trong tổng thể của du khách.



Nguồn: WTO 1981

Sơ đồ 1.1. Định nghĩa du khách quốc tế

Căn cứ vào cách lập luận trên, có thể đưa hai khái niệm sau:

Khách du lịch tàu biển (KDLTB) là một phân khúc của khách du lịch với hành trình du lịch dài ngày và di chuyển từ quốc gia này đến các quốc gia khác có đường biển đi qua. Hoạt động của họ là nghỉ dưỡng, ăn uống, giải trí và trải nghiệm những điểm đến trong suốt hành trình.

Khách tham quan quốc tế (KTQQT) là khách sử dụng phương tiện tàu thủy với hành trình du lịch dài ngày và di chuyển từ quốc gia này đến các quốc gia khác có đường biển đi qua, đồng thời có cảng biển đủ lớn để tàu cập cảng và khách du lịch tàu biển đi bờ. Ngoài các hoạt động nghỉ dưỡng, ăn uống, giải trí; họ trực tiếp trải nghiệm các điểm tham quan của địa phương hay quốc gia đến. Thời gian đi bờ tham quan của họ dưới 24 giờ.

Như vậy, hai khái niệm trên đã thể hiện nội dung lẫn hình thức. Tuy nhiên, hai thuật ngữ trên sử dụng như thế nào và đặt chúng vào những thời điểm nào là điều rất quan trọng, cụ thể:

- Khách du lịch tàu biển: Sử dụng khi khách đang ở trên tàu và chưa cập cảng đến.

- Khách tham quan quốc tế: Sử dụng khi khách cập cảng và đi bờ tham quan, là thuật ngữ chủ yếu được sử dụng trong luận văn.

1.1.6. Tài nguyên du lịch

Theo Luật du lịch (2005): Tài nguyên du lịch là cảnh quan thiên nhiên, yếu tố tự nhiên, di tích lịch sử-văn hóa, công trình lao động sáng tạo của con người và các giá trị nhân văn khác có thể được sử dụng nhằm đáp ứng nhu cầu du lịch, là yếu tố cơ bản để hình thành các khu du lịch, điểm du lịch, tuyến du lịch, đô thị du lịch [20].

1.2. Đặc điểm của dịch vụ du lịch tàu biển

Nhìn chung, dịch vụ du lịch tàu biển xuất phát từ dịch vụ du lịch nói chung, nên chúng cũng có những đặc điểm sau:

Thứ nhất, dịch vụ du lịch tàu biển (DVDLTB) phần lớn mang tính phi vật chất. Đây là đặc tính quan trọng nhất của dịch vụ du lịch tàu biển, khách không thể nhìn thấy hay thử nghiệm từ trước, nó là một sản phẩm trừu tượng mà họ chưa một lần tiêu dùng nó. Dịch vụ du lịch luôn đồng hành với sản phẩm vật chất nhưng không thay đổi tính phi vật chất của mình. Vì vậy,

khách rất khó đánh giá dịch vụ du lịch tàu biển. Từ đặc điểm này, nhà cung ứng dịch vụ du lịch tàu biển phải cung cấp đầy đủ các thông tin nhấn mạnh tính lợi ích của dịch vụ mà không đơn thuần là mô tả DVDLTB, từ đó làm cho khách quyết định mua DVDLTB.

Thứ hai, dịch vụ du lịch tàu biển mang tính thời vụ của du lịch rõ rệt. Tính thời vụ của loại hình du lịch tàu biển cũng như dịch vụ du lịch tàu biển tác động bởi nhiều nguyên nhân mang tính tự nhiên và xã hội. Đặc điểm này dễ dẫn đến tình trạng cung cầu dịch vụ mất cân đối với nhau, gây lãng phí cơ sở vật chất và con người lúc trái vụ, đồng thời có nguy cơ giảm sút chất lượng phục vụ khi gặp cầu cao điểm.

Thứ ba, tính đồng thời của sản xuất và tiêu dùng của dịch vụ du lịch tàu biển. Tính đồng thời này thể hiện ở cả không gian và thời gian. Đây là đặc điểm quan trọng, thể hiện sự khác biệt giữa dịch vụ và hàng hoá. Vì vậy là sản phẩm dịch vụ không lưu kho được. Địa phương hay doanh nghiệp sẽ mất một nguồn thu cho một thời gian nhàn rỗi của nhân viên du lịch. Hơn nữa, dịch vụ du lịch tàu biển được sản xuất và tiêu dùng đồng thời nên cung - cầu cũng không thể tách rời nhau. Thế nên, việc tạo ra sự ăn khớp giữa cung và cầu trong du lịch là hết sức quan trọng.

Thứ tư, DVDLTB có tính trọn gói. Dịch vụ du lịch tàu biển phục vụ khách tham quan quốc tế thường là dịch vụ trọn gói các dịch vụ cơ bản (dịch vụ vận chuyển, ăn uống, ...); dịch vụ bổ sung (dịch vụ về thông tin liên lạc, mua hàng lưu niệm,...) và dịch vụ đặc trưng (tham quan, tìm hiểu, vui chơi giải trí, thể thao,..). Tính chất trọn gói của dịch vụ du lịch xuất phát từ nhu cầu đa dạng và tổng hợp của khách tham quan quốc tế, đồng thời nó đòi hỏi tính chất đồng bộ của chất lượng dịch vụ.

Thứ năm, dịch vụ du lịch tàu biển có sự tham gia của khách trong quá trình tạo ra dịch vụ. Trong một chừng mực nhất định, khách đã trở thành nội

dung của quá trình sản xuất. Sự tác động tương tác giữa khách và người cung cấp dịch vụ du lịch tàu biển phụ thuộc vào mức độ lành nghề, khả năng và ý nguyện của cả hai bên. Vì vậy, cảm giác, sự tin tưởng, tính thân thiện về cá nhân, mối liên kết và những mối quan hệ trong dịch vụ được coi trọng hơn khi mua bán những hàng hoá khác. Mức độ hài lòng của khách tham quan quốc tế phụ thuộc vào sự sẵn sàng và khả năng phục vụ của nhân viên, thái độ và sự giao tiếp với khách còn quan trọng hơn cả những tiêu chí kỹ thuật. Vì vậy trong quá trình cung cấp dịch vụ du lịch tàu biển đòi hỏi phải tăng cường sự liên hệ của người sản xuất với khách tham quan quốc tế.

Thứ sáu, tính không chuyển đổi quyền sở hữu DVDLTB. Trong quá trình cung cấp dịch vụ, không có quyền sở hữu nào được chuyển dịch từ người bán sang người mua. Người mua chỉ mua chỉ mua quyền đối với tiến trình cung cấp dịch vụ, tức là khách tham quan quốc tế chỉ được sử dụng phương tiện như xe ô tô điện, xe xích lô, ô tô,... ; thưởng thức và trải nghiệm những giá trị văn hóa, lịch sử của điểm đến mà không được quyền sở hữu chúng.

Thứ bảy, dịch vụ du lịch tàu biển biểu hiện tính không thể di chuyển. Các điểm tham quan du lịch vừa là nơi sản xuất, là nơi cung ứng dịch vụ nên khách tham quan quốc tế muốn tiêu dùng dịch vụ du lịch tàu biển thì phải đến các điểm đó. Vì vậy, khi xây dựng các điểm tham quan du lịch cần chú ý đến các điều kiện tự nhiên (như địa hình, địa chất, thủy văn, khí hậu, tài nguyên, môi trường sinh thái) và điều kiện xã hội (dân số, dân sinh, phong tục tập quán, chính sách kinh tế, khả năng cung ứng lao động, cơ sở hạ tầng,..) nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và đem lại hiệu quả cao trong kinh doanh. Đồng thời phải tiến hành các hoạt động xúc tiến và quảng bá mạnh mẽ để thu hút khách đến với điểm đến du lịch.

Thứ tám, tính không đồng nhất trong dịch vụ du lịch tàu biển. Dịch vụ du lịch tàu biển phục vụ khách tham quan quốc tế thường bị cá nhân hoá và

không đồng nhất giữa các khách tham quan quốc tế với nhau vì khách muốn được chăm sóc như là những con người riêng biệt. Vì thế các quốc gia hay địa phương rất khó đưa ra các tiêu chuẩn dịch vụ nhằm thoả mãn tất cả khách hàng trong mọi hoàn cảnh.

Tóm lại, các đặc điểm nêu trên của dịch vụ du lịch tàu biển thể hiện sự khác biệt với các sản phẩm vật chất nói chung và các dịch vụ du lịch của khách du lịch về mặt nội dung.

1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ du lịch tàu biển

1.3.1. Thông tin điểm đến

Du lịch nói chung và du lịch tàu biển nói riêng là hoạt động di chuyển của du khách từ quốc gia này sang quốc gia khác. Hành trình của họ trải qua một chặng đường dài ngày. Vì thế, yếu tố trên đóng vai trò quan trọng và hữu ích cho khách tham quan quốc tế trong quá trình sử dụng dịch vụ du lịch tàu biển tại quốc gia hoặc địa phương. Đó là những thông tin của các công ty lữ hành, đại lý tàu biển, các hướng dẫn viên và cộng đồng địa phương. Những thông tin trên có tầm quan trọng trong thời gian tham quan của khách tham quan quốc tế.

1.3.2. Thủ tục xuất, nhập cảnh

Đây là yếu tố tạo điều kiện thuận lợi và thoải mái cho khách du lịch tàu biển và lựa chọn quốc gia hoặc địa phương đến tham quan.

Thủ tục nhập cảnh của khách du lịch tàu biển là điều kiện tiên quyết để khách cập cảng và tham quan tại các quốc gia hoặc địa phương. Quy trình thực hiện thủ tục nhập cảnh nhanh, gọn và chi phí hợp lý là điều kiện thuận lợi cho khách lên bờ và sử dụng các dịch vụ du lịch tàu biển. Thủ tục xuất cảnh cho khách tham quan quốc tế là hoạt động kiểm tra số lượng khách trở lại tàu du lịch được đảm bảo.

1.3.3. Cơ sở vật chất kỹ thuật và cơ sở hạ tầng cảng biển

Cơ sở hạ tầng cảng, các cơ sở kỹ thuật phục vụ khách tham quan quốc tế (KTQQT) trong các hoạt động tham quan, trải nghiệm và khám phá tại điểm đến. Các phương tiện vận chuyển phục vụ khách tham quan quốc tế bao gồm các trang thiết bị tại cảng, đội xe, các trang thiết bị tại điểm tham quan. Tất cả, các điều kiện vật chất đảm bảo và đủ an toàn cho khách tham quan quốc tế và là điều kiện thiết yếu nhằm tạo sự an tâm và tin cậy cho khách. Đây là yếu tố cố định và tạo bước tiến cho sự phát triển của du lịch tàu biển trong thời gian tới. Vì vậy, yếu tố này ảnh hưởng đến sự lựa chọn của các hãng tàu biển du lịch nước ngoài cập cảng đến các quốc gia và địa phương trong hành trình du lịch của khách du lịch tàu biển.

1.3.4. Nguồn nhân lực du lịch

Nguồn nhân lực du lịch là yếu tố giữ vai trò chủ đạo trong quá trình cung cấp dịch vụ du lịch tàu biển cho khách tham quan quốc tế. Bởi yếu tố con người tạo nên các dịch vụ du lịch tàu biển để phục vụ khách tham quan quốc tế.

Nguồn nhân lực du lịch đón khách du lịch tàu biển bao gồm tổng thể các nguồn nhân lực du lịch trực tiếp và nhân lực gián tiếp. Nguồn nhân lực gián tiếp là những người làm việc trong các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch, các đơn vị sự nghiệp du lịch, các nhà lãnh đạo doanh nghiệp và các cơ sở kinh doanh du lịch. Nguồn nhân lực này giữ vai trò quan trọng trong việc định hướng, chỉ đạo, hướng dẫn và hỗ trợ nhân lực trực tiếp phục vụ khách du lịch tàu biển tham quan tại điểm đến. Nhân lực trực tiếp bao gồm điều hành, hướng dẫn viên, cộng đồng dân cư, đây là nhân tố trực tiếp, tiếp xúc với khách du lịch tàu biển đồng thời nhân tố giới thiệu, quảng bá hình ảnh du lịch Việt Nam nói chung đến khách du lịch tàu biển. Các nhân tố trên tác động trực tiếp sự hài lòng của khách tham quan quốc tế khi sử dụng dịch vụ du lịch tàu biển tại quốc gia hoặc địa phương.

1.3.5. Tài nguyên du lịch và dịch vụ du lịch tàu biển

Tài nguyên du lịch là thành phần tạo lực hấp dẫn đối với khách tham quan quốc tế tại điểm đến, bao gồm: cảnh quan thiên nhiên đẹp nổi tiếng, các kỳ quan, các di sản văn hóa thế giới, các di tích lịch sử mang đậm nét đặc sắc văn hóa của các quốc gia, các vùng.

Các dịch vụ du lịch tàu biển bao gồm dịch vụ ăn uống, mua sắm và các sản phẩm khác. Những dịch vụ du lịch tàu biển càng đa dạng, mới lạ và độc đáo thì càng thu hút khách tham quan quốc tế và ngược lại các dịch vụ du lịch tàu biển đơn giản, có tính lặp lại sẽ gây sự tẻ nhạt, nhàm chán cho KTQQT. Dẫn đến ảnh hưởng đến tổng thể dịch vụ du lịch tàu biển tại quốc gia và địa phương.

1.4. Đặc điểm của khách tham quan quốc tế (KTQQT)

1.4.1. Đặc điểm cá nhân của khách tham quan quốc tế

Các yếu tố cá nhân của khách tham quan quốc tế, đó là tuổi tác và vòng đời, nghề nghiệp, tình trạng kinh tế, lối sống và cá tính. *Độ tuổi* tác động nhiều nhất đến loại hình du lịch. Quyết định nơi đến, chi phí cho chuyến đi, dịch vụ tham quan, mua sắm,... *Nghề nghiệp* có ảnh hưởng quan trọng đến tính chất sản phẩm du lịch mà khách lựa chọn trong quá trình ra quyết định. Khách tham quan quốc tế rất đa dạng nghề nghiệp, trong đó có khách là thủy thủ, động cơ tiêu dùng du lịch chủ yếu hưởng thụ tại các điểm du lịch, tự do thoải mái, có nhiều kinh nghiệm,... *Tình trạng kinh tế* (thu nhập) quyết định có thực hiện chương trình du lịch hay không và chi phí bao nhiêu. *Lối sống* của khách tham quan quốc tế quyết định mua sản phẩm du lịch nào và cách thức ứng xử của họ đối với sản phẩm du lịch đó. *Cá tính* của họ gồm tính khí và tính cách. Tính khí là đặc điểm bẩm sinh của hệ thần kinh và các đặc điểm khác trong các cơ quan nội tạng, biểu hiện ở hai mặt hoạt động và cảm xúc. Tính cách được hình thành dựa trên cơ sở của hai quá trình hoạt động khác nhau của hệ thần kinh trung ương: hưng phấn và ức chế. Những đặc điểm cá

nhân trên của khách tham quan quốc tế ảnh hưởng sự lựa chọn hình thức du lịch, phương tiện, chương trình du lịch và các dịch vụ khác tại điểm đến.

1.4.2. Đặc điểm tiêu dùng của khách tham quan quốc tế (KTQQT)

Khách tham quan quốc tế là người mua dịch vụ du lịch tàu biển nhằm thỏa mãn nhu cầu và mong muốn cá nhân. Họ là người cuối cùng tiêu dùng dịch vụ du lịch tàu biển do quá trình sản xuất tạo ra. Người tiêu dùng du lịch có thể là một cá nhân, hộ gia đình hoặc một nhóm người. Vì vậy, đặc điểm tiêu dùng của KTQQT gồm các đặc điểm chính:

Hình thức du lịch của khách tham quan quốc tế: Khách mua dịch vụ du lịch tàu biển thông qua công ty lữ hành, không thông qua công ty lữ hành hoặc hình thức du lịch khác. Sự lựa chọn hình thức du lịch nào là tùy thuộc vào nhu cầu, chi phí và các yếu tố khác tác động đến khách tham quan quốc tế.

Phương tiện du lịch: Khách tham quan quốc tế cập cảng và tham quan tại các quốc gia hoặc địa phương đã lựa chọn các phương tiện nào để trải nghiệm, khám phá. Các phương tiện phục vụ khách tham quan quốc tế rất đa dạng như xe ô tô, xe buýt, xe điện, taxi, xích lô..... Tùy từng nhu cầu, mục đích của KTQQT để lựa chọn loại phương tiện du lịch phù hợp chuyên tham quan.

Thời gian tham quan: Là khoảng thời gian của KTQQT lưu lại và sử dụng dịch vụ du lịch tàu biển tại quốc gia hoặc địa phương. Nếu thời gian lưu lại của KTQQT dài sẽ là điều kiện thuận lợi để điểm đến thúc đẩy công suất dịch vụ du lịch tàu biển phục vụ khách tham quan quốc tế; ngược lại KTQQT lưu lại thời gian ngắn sẽ hạn chế cung cấp dịch vụ du lịch tàu biển tại điểm đến.

Các chương trình du lịch: Bao gồm các chương trình du lịch trọn gói và chương trình du lịch không trọn gói. Các chương trình du lịch trọn gói là những chương trình đã được các công ty lữ hành xây dựng sẵn để bán cho khách tham quan quốc tế. Chương trình du lịch không trọn gói là những

chương trình chưa xây dựng sẵn và chỉ xây dựng chương trình du lịch khi KTQQT có yêu cầu.

Trên cơ sở nghiên cứu các yếu tố tiêu dùng du lịch của khách tham quan quốc tế. Tùy từng đối tượng, từng nhóm người cụ thể, tùy theo chiến lược, kế hoạch và điều kiện hoàn cảnh thực tế của từng điểm đến mà các đơn vị kinh doanh du lịch thiết kế các chương trình du lịch phù hợp với đối tượng khách. Đây là công việc hết sức quan trọng trong việc xây dựng, phát triển, duy trì và song hành với đó là nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại điểm đến.

1.5. Chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển

1.5.1. Đặc trưng chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển

Để đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển cần phải làm rõ các đặc trưng của nó. Chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển có một số đặc trưng sau:

Chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển chỉ được đánh giá một cách chính xác thông khách sau khi họ đã sử dụng dịch vụ du lịch tàu biển. Họ là một thành tố không thể thiếu và tham gia trực tiếp vào quá trình này. Họ là nhân vật chính trong hoạt động thực hiện các dịch vụ du lịch tàu biển với tư cách là người tiêu dùng trực tiếp. Vì vậy, họ có cái nhìn của người trong cuộc, vừa có cái nhìn của người bỏ tiền ra để tiêu dùng dịch vụ du lịch. Đánh giá của họ về chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển được xem là chính xác nhất. Nếu sự cảm nhận của KTQQT về việc cung cấp DVDLTB tốt, tức là khách càng cảm thấy mức độ thỏa mãn càng cao. Như vậy, với những người không trực tiếp tiêu dùng dịch vụ du lịch tàu biển sẽ không thể cảm nhận một cách chính xác chất lượng DVDLTB. Xuất phát từ đặc trưng trên, các nhà quản lý muốn đánh giá chính xác chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển phải luôn đứng trên cái nhìn của khách tham quan quốc tế. Phải cố gắng hiểu một cách chính xác những yêu cầu, mong muốn và đòi hỏi của khách chứ không phải dựa trên những nhận định hay sự cảm nhận chủ quan của riêng mình để xem xét.

Chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển phụ thuộc vào chất lượng các yếu tố vật chất tạo nên dịch vụ. Một quá trình cung cấp chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển bao giờ cũng được thực hiện dựa trên hai nhân tố cơ bản: cơ sở vật chất kỹ thuật/cơ sở hạ tầng và những nhân viên tham gia trực tiếp vào quá trình cung cấp dịch vụ du lịch tàu biển. Vì lẽ đó, khi đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển - chất lượng của một sản phẩm vô hình, khách thường có xu hướng dựa vào chất lượng kỹ thuật (Technical quality) và chất lượng chức năng (Functional quality) để đánh giá về chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển. *Chất lượng kỹ thuật* bao gồm chất lượng của các thành phần của CSVCKT, CSHT hợp thành để tạo nên các dịch vụ du lịch tàu biển: mức độ tiện nghi, hiện đại của các phương tiện kỹ thuật, mức độ vệ sinh, mức độ an toàn,... *Chất lượng kỹ thuật* giúp khách trả lời câu hỏi cái gì (What ?) khi cảm nhận về chất lượng dịch vụ du lịch. *Chất lượng chức năng* bao gồm những yếu tố liên quan tới con người, đặc biệt là những nhân viên phục vụ trực tiếp tại các điểm tham quan du lịch. Đó là thái độ, cách ứng xử, khả năng giao tiếp, hình thức bên ngoài của nhân viên, trình độ tay nghề, tình trạng tâm lý... của nhân viên phục vụ. Những yếu tố trên có tác động mạnh và trực tiếp đến sự cảm nhận của khách khi tiêu dùng dịch vụ du lịch tàu biển tại các điểm tham quan. Chúng cho phép khách trả lời câu hỏi như thế nào? (How?) khi đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch. Yếu tố vật chất tham gia vào quá trình tạo ra dịch vụ đồng thời giúp cho quá trình phục vụ khách dễ dàng hơn. Vấn đề đặt ra cho các nhà quản lý phải luôn quan tâm và tìm cách cải thiện chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng dựa trên những thay đổi trong nhu cầu và sở thích và đòi hỏi của thị trường khách tàu biển.

Chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển phụ thuộc rất lớn vào đội ngũ nhân viên cung cấp dịch vụ. Nhân viên là người trực tiếp tham gia vào quá trình cung ứng dịch vụ, họ tạo ra mối quan hệ với khách và sự thỏa mãn của khách tùy thuộc phần lớn vào trình độ và khả năng của đội ngũ nhân viên

này. Ngoài nhân viên du lịch nói chung tại các điểm du lịch còn những người dân địa phương bán các mặt hàng thủ công mỹ nghệ tại cảng cũng có vai trò quan trọng.

Chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển đòi hỏi tính nhất quán cao về thời gian, địa điểm, thái độ phục vụ của nhân viên tiếp xúc trực tiếp với khách tham quan quốc tế trong tất cả các giai đoạn của toàn bộ quá trình cung cấp dịch vụ. Khi khách đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển, họ không phân tích trong từng dịch vụ du lịch tàu biển riêng lẻ mà thường xét đoán cả một quá trình cung ứng dịch vụ. Tuy nhiên, tính nhất quán vì thế cũng đòi hỏi các chính sách phát triển du lịch của điểm đến du lịch nói riêng và Việt Nam nói chung cũng phải đồng bộ. Chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển không chỉ xây dựng một lần rồi cứ thế áp dụng mãi mãi không cần thay đổi. Chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển đòi hỏi phải được hoàn thiện không ngừng và phải được điều chỉnh nếu thấy cần thiết cho phù hợp với yêu cầu thực tế thay đổi của thị trường (yêu cầu của thị trường khách tàu biển và thách thức của đối thủ cạnh tranh).

1.5.2. Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển

Chất lượng dịch vụ du lịch nói chung và chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển nói riêng luôn là vấn đề hàng đầu của các nhà kinh doanh du lịch dịch vụ, nó tác động trực tiếp đến khả năng cạnh tranh và sự sống còn của mỗi địa phương và doanh nghiệp. Trong bối cảnh nghiên cứu hiện nay, đánh giá chất lượng dịch vụ là vấn đề thu hút rất nhiều sự quan tâm của giới nghiên cứu cũng như doanh nghiệp. Kể từ thập niên 1980, các nhà khoa học đã bắt đầu nghiên cứu cơ sở lý thuyết và đề xuất một số các tiêu thức đánh giá chất lượng dịch vụ. Mỗi quan điểm của các tác giả đều có ưu và nhược điểm riêng, việc lựa chọn và vận dụng quan điểm nào tùy vào mục đích và điều kiện nghiên cứu cụ thể. Với mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển, tác giả vận dụng quan điểm chất lượng dịch vụ (Servqual, Parasuraman và

cộng sự năm 1998) để nghiên cứu chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển theo đánh giá của KTQQT.

Năm 1988, quan điểm Parasuraman và cộng sự năm 1998 cho rằng: bất kỳ dịch vụ nào chất lượng cũng được khách hàng cảm nhận dựa trên 10 thành phần và rút bớt 10 đặc tính chất lượng dịch vụ thành 5 đặc tính chất lượng dịch vụ. Cũng theo ông và các cộng sự, chất lượng dịch vụ gồm 5 yếu tố cấu thành (hay 5 phương diện chất lượng dịch vụ **Rater**) [42]:

- Sự tin cậy (**Reliability**): Khả năng thực hiện đúng dịch vụ đã hứa hẹn.
- Sự đảm bảo (**Assurance**): Kiến thức, sự lịch thiệp của nhân viên và khả năng của họ tạo ra sự bảo đảm.
- Các yếu tố hữu hình (**Tangibles**): Điều kiện phương tiện, cơ sở vật chất, trang thiết bị, hình thức của nhân viên, môi trường và không gian dịch vụ....
- Sự hiểu biết, chia sẻ (**Empathy**): Sự quan tâm chăm sóc đối với từng khách hàng.
- Tinh thần trách nhiệm (**Responsiveness**): Thái độ phục vụ tận tình có trách nhiệm, sẵn lòng giúp đỡ khách hàng và phục vụ nhanh chóng kịp thời.

Cụ thể hóa 5 yếu tố nêu trên, luận văn sử dụng một số tiêu chí cụ thể gồm:

- Sự tin cậy: Thông tin nhận trước khi đến, sẵn sàng cung cấp thông tin, thời gian và lệ phí xuất nhập cảnh.
- Yếu tố hữu hình: Cơ sở vật chất kỹ thuật và cơ sở hạ tầng cảng.
- Sự đảm bảo: Tài nguyên du lịch và các dịch vụ du lịch.
- Sự hiểu biết, chia sẻ: Quá trình phục vụ của hướng dẫn viên tại điểm đến.
- Tinh thần trách nhiệm: Cộng đồng dân cư địa phương và nhân viên du lịch tại điểm tham quan.

Các yếu tố trên sử dụng thiết kế bảng câu hỏi điều tra bao gồm: Thông tin điểm đến, thủ tục nhập và xuất cảnh, cơ sở vật chất kỹ thuật và Cơ sở hạ

tàng (CSHT), tài nguyên du lịch và dịch vụ du lịch tàu biển, nhân viên du lịch và cộng đồng địa phương.

Tóm lại, khách du lịch nói chung và KTQQT nói riêng là bậc thầy về chất lượng, đặc biệt chất lượng dịch vụ du lịch. Vì vậy, đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch của khách tàu biển là “kho báu” để mỗi địa phương, doanh nghiệp cải tiến chất lượng và tìm kiếm lợi nhuận. Đồng thời, là một công cụ đo lường, đánh giá hữu hiệu cho phép người nghiên cứu chỉ ra những thiếu sót, nhận biết được nhu cầu tiềm ẩn của khách hàng, tạo dữ liệu để cải tiến liên tục.

1.6. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển của Thái Lan và Singapore

1.6.1. Kinh nghiệm của Thái Lan

Như một điểm đến du lịch quốc tế, Thái Lan đã đạt được một danh tiếng từ khách du lịch trên toàn thế giới bao gồm cả các khách tàu biển. Ở đây, du lịch tàu biển đã tuyên bố là một trong những loại hình du lịch phát triển quan trọng nhất. Năm 1980 có 1,5 triệu lượt khách du lịch đã được ghi lại trong đó tăng vọt lên 20.000.000 VNĐ vào năm 2012. Quan trọng nhất, theo dự đoán bởi Tổ chức du lịch Thế giới (2012) mà số lượng của nó sẽ tăng thêm đến 25 triệu hành khách vào năm 2015 với bằng chứng là một sự gia tăng đáng kể kích thước tàu, số tàu, số lượng hành khách, phát triển cảng, và tốc độ tăng trưởng của du lịch tàu biển trong tất cả các vùng. Sự tăng trưởng của du lịch tàu biển nhờ sự hỗ trợ rất lớn dịch vụ cao cấp, sang trọng, độc quyền, giá trị, sự tiện lợi, thoải mái, an toàn và đa dạng. Đáng chú ý, đây là một tương lai tốt đẹp sẽ được hưởng lợi không chỉ các tuyến đường tàu mà còn tất cả các bên liên quan tới du lịch tàu biển cũng như các cảng [41].

Cảng đã trở thành một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến quyết định mua hàng của khách du lịch tiềm năng. Do đó, các tàu hàng quan tâm với việc quản lý cảng bằng cách sử dụng các tiêu chí khác nhau để lựa

chọn công để đảm bảo rằng các công có thể đáp ứng hành khách hành trình trong chuyến thăm của họ. Cảng Phuket đã phục vụ khách du lịch tàu biển từ một cảng của cuộc gọi trong nhiều thập kỷ (Monpanthong, 2003), do danh tiếng và sức hấp dẫn của nó, dẫn đến du lịch tàu biển phát triển liên tục ở Phuket.

Sản phẩm du lịch và dịch vụ yếu tố bao gồm sáu biến (thu hút du lịch, hoạt động du lịch, tiện nghi du lịch, nhà cung cấp dịch vụ, quản lý chuyển bờ, và giá trị so với tiền bỏ ra), trong khi yếu tố hiệu suất an toàn gồm bốn biến (an toàn và bảo mật trên bờ, sức khỏe và vệ sinh, sạch sẽ).

Ngoài ra, điều kiện công là yếu tố bao gồm bảy biến (kết nối, khả năng tiếp cận, bến cảng, đặt công, điều kiện khí hậu và nước biển, quản lý cảng biển và cơ sở hạ tầng cảng) và điều kiện chính trị. Cuối cùng, chính sách du lịch và các yếu tố pháp lý có năm biến (nhập cư thức và quy định tùy chỉnh, ổn định chính trị, chính sách du lịch quốc gia, sự hợp tác của các bên liên quan, và xã hội chấp nhận). Bốn yếu tố với 22 biến được sử dụng để làm chứng về mức độ quan trọng và mức độ hiệu quả của cảng quản lý cuộc gọi.

Như một vai trò của cảng của cuộc gọi, bến cảng và cơ sở hạ tầng cảng là tài nguyên yêu cầu cơ bản cho du lịch tàu biển trong khi công là một cửa ngõ đến đích. Hơn nữa, các kế hoạch khẩn cấp là một vấn đề quan trọng trong hành trình du lịch, như các ngành công nghiệp chính nó đã trải qua những vấn đề quan trọng nhất định như tai nạn tàu, cháy tàu, thiên tai, dịch bệnh. Do đó, các tuyến đường tàu chủ yếu đòi hỏi các công để quản lý kịp thời khi xảy ra cuộc khủng hoảng đặc biệt là đối với các tàu du lịch lớn đặc biệt.

Để phát triển du lịch tàu biển thành công, cộng đồng phải được chấp nhận và các bên liên quan trong tất cả các ngành cần phối hợp với hội nhập đầy đủ. Hệ thống giao thông công cộng phải được bắt đầu ở Phuket song song với cấu trúc thượng tầng. Hệ thống giao thông công cộng đã có một chính sách cấp quốc gia kể từ khi nó liên quan đến các yếu tố phức tạp cũng như

một ngân sách lớn. Ngoài ra, những phát hiện này sẽ khuyến khích một mức độ cao hơn của sự nhiệt tình từ tất cả các bên liên quan đến du lịch tàu biển ở Phuket, xây dựng và thực hiện hội nhập quy mô lớn, nhằm thúc đẩy du lịch tàu biển.

Trong kết luận, kết quả của nghiên cứu này sẽ hướng dẫn làm thế nào để cải thiện cảng quản lý cuộc gọi của Phuket để đạt được khả năng cạnh tranh và hấp dẫn trong ngành công du lịch tàu biển – đó là cơ sở hạ tầng cảng và bến cảng là ưu tiên khẩn cấp cho cảng phát triển cuộc gọi. Trong khi đó, sự ổn định chính trị là một đáng nhắc đến biến, như mức độ hiệu quả của nó được xếp hạng thấp kém như một điểm yếu cho Cảng đến Phuket. Kể từ khi bất ổn chính trị tại Bangkok Phuket tác động, ngay cả khi tình hình ở Phuket là bình thường, hình ảnh của các cảng cần được tăng cường. Tin tức về tình hình chính trị cần phải được cập nhật và gửi tới các tuyến đường tàu và các nhóm mục tiêu chính.

1.6.2. Kinh nghiệm của Singapore

Singapore là một quốc đảo nhỏ ở khu vực Đông Nam Á, nằm giữa Malaysia Và Indonesia. Tổng diện tích tự nhiên là 682,7 km²; dân số 4,6 triệu người (2014). Singapore hầu như không có tài nguyên, nguyên liệu đều phải nhập từ bên ngoài. Ngày nay, Singapore đã lớn mạnh trở thành một trung tâm thương mại và công nghiệp thịnh vượng. Singapore là cảng sầm uất nhất trên thế giới với hơn 600 tuyến đường vận chuyển gửi tàu chở dầu, tàu công ten nơ và tàu chở khách, với khoảng 130.000 tàu ra vào mỗi năm. Singapore là một nhà cung cấp chính các linh kiện điện tử và là nhà tiên phong trong lĩnh vực đóng và sửa chữa tàu. Hơn thế nữa, Singapore là một quốc đảo nằm trên tuyến đường biển huyết mạch của thế giới, Chính phủ Singapore đã xác định phát triển kinh tế biển là một ngành mũi nhọn, trọng tâm trong nền kinh tế. Quan điểm chiến lược trong phát triển kinh tế biển của Singapore là phát triển không mang tính dàn trải mà chỉ tập trung vào những ngành vốn là lợi thế lớn nhất của mình như du lịch, cảng biển,...[1].

Du lịch tàu biển của Singapore đã đánh dấu một mốc quan trọng, với việc hoàn thành tàu biển quốc tế cuối cùng của nó, chính thức đặt tên Marina Bay Cruise Centre Singapore (MBCCS). Marina Bay Cruise Centre Singapore (MBCCS) là một phần cơ sở hạ tầng quan trọng của cảnh quan du lịch của họ. Lượt khách du lịch của Singapore đã được tăng lên đều đặn với tốc độ tăng trưởng kép hàng năm là 3,6% so với 10 năm trước, đạt khoảng một triệu hành khách trong năm 2011 [1]. Singapore sẽ tiếp tục làm việc với các Chính phủ trong khu vực để phát triển các hành trình bay đường mới và thu hút thêm các tuyến đường tàu để triển khai tới khu vực này, Bộ trưởng Iswaran cho biết: Các MBCCS có thể xử lý 6.800 hành khách cùng một lúc. Nó có hiệu quả tăng gấp đôi công suất bến của Singapore và cho phép Singapore để phục vụ cho tàu du lịch lớn nhất thế giới. Các MBCCS sẽ thúc đẩy sự tăng trưởng của ngành công nghiệp du lịch tại Singapore và giúp nhận ra tiềm năng của Singapore như là một cửa ngõ để bay trong khu vực Đông Nam Á và xa hơn.

Singapore với vị trí đặc địa giữa tuyến đường chính quốc tế hàng hải và đất tuyệt vời, không khí và kết nối đường biển tới các điểm đến trên toàn thế giới, đã sẵn sàng để khai thác tiềm năng này bằng cách trang bị chính nó với cơ sở hạ tầng quan trọng như Marina Bay Cruise Centre Singapore (MBCCS). Dựa trên một nghiên cứu của STB, ngành công nghiệp du lịch ở Singapore tạo ra một số 520.000.000 USD trong chi tiêu trực tiếp, trong đó bao gồm chi tiêu của các tuyến đường tàu, hành khách và phi hành đoàn trong năm 2010. Trong cùng thời kỳ, 3.365 người được tuyển dụng trực tiếp hoặc gián tiếp trong hành trình ngành công nghiệp ở Singapore. Từ 355 cuộc gọi tàu được thực hiện trong năm 2010, tổng chi tiêu của tàu hàng lên tới khoảng 303.000.000 USD, trong đó bao gồm chi phí cho việc xử lý tàu, quy định, sửa chữa tàu biển và các hoạt động văn phòng. Hành khách quốc tế đã chi tổng cộng khoảng 208.000.000 USD về chỗ ở, mua sắm, ăn uống và các chi phí khác, trong khi các thành viên phi hành đoàn quốc tế của các tàu du lịch đã

đóng góp một khoản, ước tính 9.000.000 USD. MBCCS hiệu quả tăng gấp đôi công suất bến của Singapore và cho phép cho nhiều tàu du lịch để kêu gọi và cảng nhà tại Singapore. Với vùng biển sâu, một lưu vực ngoặt lớn và không có giới hạn chiều cao, MBCCS có thể chứa các thể hệ mới của các tàu du lịch lớn hơn, chẳng hạn như Tàu Oasis – class Royal Caribbean International. Nó sẽ là một động lực chính đối với nhận ra tiềm năng của Singapore như là một cửa ngõ để phục vụ khách tàu biển trong khu vực Đông Nam Á và xa hơn nữa [1].

1.6.3. Bài học kinh nghiệm cho Nha Trang, Khánh Hòa

Kinh nghiệm rất đa dạng, tùy thuộc vào điều kiện hoàn cảnh và du khách cụ thể của từng quốc gia mà mỗi nước có thể vận dụng phù hợp. Trong điều kiện hiện nay, Nha Trang-Khánh Hòa có thể rút ra một số vấn đề có tính quy luật trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch để phục vụ du khách bằng đường biển:

Thứ nhất: Phát triển mạnh du lịch tàu biển phải có cơ sở hạ tầng tốt phục vụ du khách là điều tiên quyết.

Thứ hai: Tạo ra những sản phẩm du lịch mới, gắn liền với văn hóa địa phương nhằm khắc sâu hình ảnh Nha Trang, Khánh Hòa độc đáo và thực sự hấp dẫn trong tiềm thức của khách.

Thứ ba: Ứng dụng những quy trình công nghệ hiện đại vào phát triển cảng biển và vận tải bằng tàu biển, đặc biệt là công nghệ thông tin vào quản lý, khai báo, đăng ký trực tuyến, quản lý luồng tàu, thủ tục xuất nhập cảnh cho du khách.

Thứ tư: Cần xây dựng hệ thống pháp luật về biển thống nhất, có tính khả thi và hiệu lực thi hành, có tính minh bạch cao.

Thứ năm: Có trách nhiệm xúc tiến, quảng bá địa phương thành một điểm đến du lịch, nhất là đối tượng khách du lịch tàu biển.

Tiểu kết chương 1

Hiện nay, sự phát triển du lịch đang phát triển theo bề rộng, song song là xuất hiện các hình thức du lịch mới như casino, chữa bệnh, tâm linh và du lịch tàu biển. Trong đó du lịch tàu biển là loại hình du lịch đã và đang phát triển rất mạnh mẽ trên thế giới. Tại Việt Nam, du lịch tàu biển đã phát triển vài năm trước nhưng nó dần dần đang được đánh thức và trỗi dậy trong một tương lai không xa ngày càng phát triển hơn. Vì vậy, chương này là khung lý thuyết liên quan đến các thuật ngữ về chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển, bản chất khách du lịch tàu biển và khách tham quan quốc tế, phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ du lịch tàu biển và tìm hiểu kinh nghiệm của Thailand, Singapore về cải thiện chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển. Đây là các nội dung đã được chắc lọc trong chương 1 và là cơ sở lý thuyết cho các nội dung tiếp theo.

Chương 2.

THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TÀU BIỂN TẠI NHA TRANG, KHÁNH HÒA

2.1. Khái quát về Nha Trang, Khánh Hòa

2.1.1. Điều kiện tự nhiên và tài nguyên du lịch tự nhiên

2.1.1.1. Vị trí địa lý

Tỉnh Khánh Hòa nằm ở vùng duyên hải Nam Trung Bộ. Phía Bắc giáp tỉnh Phú Yên, phía Nam giáp tỉnh Ninh Thuận, phía Tây giáp hai tỉnh Đắk Lắk và Lâm Đồng, phía Đông giáp với biển Đông. Trên bản đồ Việt Nam, Khánh Hòa nằm ở tọa độ từ 108⁰44'33'' đến 109⁰27'15'' kinh độ Đông và từ 11⁰42'50'' đến 12⁰52'15'' vĩ độ Bắc. Diện tích tự nhiên Khánh Hòa gồm đất liền và hơn 200 đảo, quần đảo là 5.197km². Địa hình tỉnh Khánh Hòa hẹp và thon ở hai đầu, có nơi chỉ rộng 10-15km, nơi rộng nhất trên 60km với hai vùng đồng bằng là Diên Khánh và Ninh Hòa.

Nha Trang có nhiều lợi thế về địa lý, thuận tiện về đường bộ, đường sắt, đường hàng không, đường biển trong nước và quốc tế, là cửa ngõ Nam Trung Bộ và Tây Nguyên nên Nha Trang có nhiều điều kiện mở rộng quan hệ giao lưu và phát triển. Địa hình Nha Trang, Khánh Hòa khá phức tạp có độ cao trải dài từ 0 đến 900m so với mặt nước biển được chia thành 3 vùng địa hình. Vùng đồng bằng duyên hải và ven sông Cái có diện tích khoảng 81,3km², chiếm 32,33% diện tích toàn thành phố, vùng chuyển tiếp và các đồi thấp có độ dốc từ 30 đến 150 chủ yếu nằm ở phía Tây và Đông Nam hoặc trên các đảo nhỏ chiếm 36,24% diện tích, vùng núi có địa hình dốc trên 150 phân bố ở hai đầu Bắc-Nam thành phố, trên đảo Hòn Tre và một số đảo đá chiếm 31,43% diện tích toàn thành phố.

Bờ biển tỉnh Khánh Hòa kéo dài từ mũi Đại Lãnh tới cuối vịnh Cam Ranh, có độ dài khoảng 385km (tính theo mép nước) với nhiều cửa lạch, đầm, vịnh, với hàng trăm đảo lớn nhỏ và vùng biển rộng lớn. Khánh Hòa là vùng đất không

rộng, nhưng lại được thiên nhiên ưu đãi nhiều danh lam thắng cảnh, với đường bờ biển dài và hơn 200 hòn đảo lớn nhỏ cùng nhiều vịnh biển đẹp như Nha Trang, Vân Phong, Cam Ranh,... là những địa danh nổi tiếng từ xa xưa, được du khách trong và ngoài nước biết đến. Đặc biệt, huyện đảo Trường Sa là nơi có vị trí kinh tế, an ninh-quốc phòng quan trọng của cả nước. Biển Khánh Hòa có tài nguyên phong phú, với nhiều loại hải sản như tôm, mực, các loại cá, đặc biệt yến sào – loại đặc sản quý hiếm, được coi là “vàng trắng” có giá trị xuất khẩu cao.

Vịnh Nha Trang được công nhận là trong 29 vịnh đẹp nhất thế giới, cũng vừa là trung tâm chính trị, kinh tế, văn hóa, khoa học kỹ thuật và du lịch của tỉnh Khánh Hòa, đã và đang có tiếng vang lớn đối với các thị trường của các nước trên thế giới.

Vị trí địa lý của Nha Trang, Khánh Hòa còn có ý nghĩa chiến lược về mặt quốc phòng, vì nằm gần đường hàng hải quốc tế, có huyện đảo Trường Sa, cảng Cam Ranh và là cửa ngõ thông ra Biển Đông.

2.1.1.2. Khí hậu

Nha Trang, Khánh Hòa là một tỉnh ở vùng duyên hải cực Nam Trung Bộ, nằm trong khu vực khí hậu nhiệt đới gió mùa. Song khí hậu Nha Trang, Khánh Hòa có những nét biến dạng độc đáo với các đặc điểm riêng biệt. So với các tỉnh, thành phía Bắc từ Đèo Cả trở ra và phía Nam từ Ghềnh Đá Bạc trở vào, khí hậu ở Nha Trang, Khánh Hòa tương đối ôn hòa hơn. Thường chỉ có hai mùa rõ rệt là mùa mưa và mùa nắng. Mùa mưa ngắn, từ khoảng giữa tháng 9 đến giữa tháng 12 dương lịch, tập trung vào 2 tháng 10 và tháng 11, lượng mưa thường chiếm trên 50% lượng mưa trong năm. Những tháng còn lại là mùa nắng, trung bình hàng năm có tới 2.600 giờ nắng. Nhiệt độ trung bình hàng năm của Nha Trang, Khánh Hòa cao khoảng 26,7°C riêng trên đỉnh núi Hòn Bà (cách Nha Trang 30 km đường chim bay) có khí hậu như Đà Lạt và Sa Pa, độ ẩm tương đối khoảng 80,5%.

Bảng 2.1. Nhiệt độ và lượng mưa các tháng trong năm

Nhiệt độ TB/tháng	Các tháng trong năm											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Cao nhất (°C)	27	28	29	31	32	32	32	32	32	30	28	27
Thấp nhất (°C)	22	22	23	23	26	26	26	26	25	24	24	22
Lượng mưa (cm)	2,4	0,56	2,07	1,98	5,08	3,48	2,62	3,23	13,38	25,43	25,12	12,21

Nguồn: Địa chí Khánh Hòa (Ủy ban Nhân dân tỉnh Khánh Hòa)[28]

Khí hậu Nha Trang, Khánh Hòa tương đối ôn hòa, nhiệt độ trung bình năm là 26,3°C. Có mùa đông ít lạnh và mùa khô kéo dài. Mùa mưa lệch về mùa đông bắt đầu từ tháng 9 và kết thúc vào tháng 12 dương lịch, lượng mưa chiếm gần 80% lượng mưa cả năm (1.025mm). Khoảng 10 đến 20% số năm mùa mưa bắt đầu từ tháng 7, 8 và kết thúc sớm vào tháng 11. So với các tỉnh Duyên hải Nam Trung Bộ, Nha Trang, Khánh Hòa là vùng có điều kiện khí hậu thời tiết khá thuận lợi để khai thác du lịch hầu như quanh năm. Những đặc trưng chủ yếu của khí hậu Nha Trang, Khánh Hòa là: nhiệt độ ôn hòa quanh năm từ 25°C đến 26°C), tổng tích ôn lớn (> 9.500°C), sự phân mùa khá rõ rệt (mùa mưa và mùa khô) và ít bị ảnh hưởng của bão.

Nha Trang, Khánh Hòa còn được thiên nhiên ban tặng vịnh Nha Trang với phong cảnh tuyệt đẹp, quanh năm tràn ngập ánh nắng mặt trời, nhiệt độ

tương đối ổn định. Vịnh Nha Trang là quần thể thiên nhiên đặc sắc hiếm thấy, bao gồm núi, biển, sông, đảo là ngôi nhà chung của các loài động vật quý hiếm, có giá trị kinh tế cao.

2.1.2. Điều kiện kinh tế-xã hội-chính trị và tài nguyên du lịch văn hóa

Thứ nhất, điều kiện kinh tế-xã hội-chính trị Nha Trang, Khánh Hòa

Theo báo cáo chính trị của ban chấp hành Đảng bộ tỉnh Khánh Hòa khóa XVI trình đại hội đại biểu Đảng bộ tỉnh lần thứ XVII, kết quả đã thực hiện như sau [29]:

- Trước nhiều khó khăn, thách thức do tác động tiêu cực của các biến động về kinh tế, chính trị, xã hội trên thế giới và khu vực, 5 năm qua tỉnh đã thực hiện nhiều giải pháp đồng bộ nhằm bảo đảm duy trì sự ổn định của nền kinh tế. Tốc độ tăng trưởng kinh tế (GDP) bình quân tăng 8,3%/năm tuy thấp hơn mục tiêu Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh khóa XVI đề ra từ 12 đến 13%/năm nhưng phù hợp với tình hình thực tế trong nước và thế giới trong 5 năm gần đây.

- Tổng vốn đầu tư phát triển toàn xã hội tăng qua các năm và đạt trên 110 nghìn tỷ đồng trong 5 năm 2011-2015, tăng gấp 2,3 lần so giai đoạn 2005-2010. Tỷ lệ huy động vốn đầu tư phát triển toàn xã hội trên GDP bình quân đạt 42%. Thực hiện tái cơ cấu đầu tư công trên địa bàn tỉnh theo chỉ thị số 1792/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường quản lý đầu tư từ vốn ngân sách nhà nước và vốn trái phiếu chính phủ. Nguồn vốn ngân sách đã tập trung đầu tư theo 4 chương trình phát triển kinh tế-xã hội, triển khai các công trình trọng điểm nhằm tạo động lực phát triển trong thời gian tới, đã hoàn thành công tác giải phóng mặt bằng dự án mở rộng Quốc lộ 1A. Huy động vốn đầu tư theo hình thức BT và sử dụng vốn ODA để triển khai các dự án xây dựng hạ tầng có tác dụng lan tỏa, có tính liên kết vùng nhằm đẩy mạnh quá trình đô thị hóa của tỉnh.

Bảng 2.2. Cơ cấu kinh tế tỉnh Khánh Hòa từ 2011-2015**ĐVT: %**

Chỉ tiêu	Cơ cấu				
	2011	2012	2013	2014	2015
Cơ cấu tổng sản phẩm (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Nông nghiệp, lâm nghiệp và thủy sản	14,01	12,95	11,84	11,15	11,28
Công nghiệp và xây dựng	41,73	40,93	39,78	38,40	41,42
Dịch vụ, du lịch	44,26	46,12	48,38	50,45	47,30

Nguồn: Cục thuế tỉnh Khánh Hòa

- Cơ cấu kinh tế tiếp tục chuyển dịch theo đúng định hướng Nghị quyết đề ra (dịch vụ-du lịch; công nghiệp-xây dựng; nông, lâm, thủy sản) và theo hướng tăng tỷ trọng các ngành kinh tế biển, đặc biệt là du lịch biển, đảo. Tái cơ cấu kinh tế của các doanh nghiệp đi dần theo chiều sâu, tăng tỷ trọng các ngành có hàm lượng giá trị gia tăng cao như du lịch, dịch vụ kho ngoại quan.

Công nghiệp và xây dựng có mức tăng trưởng hợp lý, giữ vị trí chủ lực góp phần ổn định và phát triển nền kinh tế của tỉnh. Một số sản phẩm chủ lực đóng góp khá lớn vào giá trị sản xuất công nghiệp trên địa bàn tỉnh như: các mặt hàng thực phẩm chế biến, đồ uống, thuốc lá, dệt may, đóng tàu biển. Tiểu thủ công nghiệp và nghề truyền thống được khuyến khích, tạo điều kiện và phát triển thuận lợi, góp phần giải quyết nhiều vấn đề xã hội.

Khu vực dịch vụ-du lịch tiếp tục phát triển, các chỉ tiêu chủ yếu về du lịch hàng năm đều tăng từ 15% đến 25%, trong đó giá trị dịch vụ du lịch tăng bình quân giai đoạn 2011-2015 vượt 3,2% so với mục tiêu Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh lần thứ XVI. Tổng số lượt du khách đến Khánh Hòa giai đoạn 2010-2015 gần 15 triệu lượt người, trong đó khách quốc tế hơn 3,5 triệu lượt người, doanh thu du lịch đạt hơn 20.000 tỷ đồng. Cơ sở kinh doanh du lịch

tiếp tục phát triển theo xu hướng đầu tư chiều sâu, quy mô lớn. Các loại hình, sản phẩm du lịch ngày càng đa dạng, nâng cao chất lượng; hoàn thành và triển khai thực hiện đề án phát triển dịch vụ du lịch, khuyến khích phát triển các ngành dịch vụ có lợi thế và giá trị gia tăng cao. Hoạt động xúc tiến quảng bá, công tác an ninh, trật tự, vệ sinh môi trường du lịch tiếp tục được tăng cường và có nhiều tiến bộ.

Hoạt động thương mại tiếp tục phát triển với tổng mức bán lẻ hàng hóa và doanh thu dịch vụ tiêu dùng trên địa bàn hàng năm đều tăng. Nhiều trung tâm thương mại của các nhà bán lẻ hàng đầu trong và ngoài nước như Metro Cash & Carry, Co-op Mart, Big C đi vào hoạt động tại tỉnh đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu mua sắm của nhân dân và du khách. Thị trường xuất khẩu mở rộng đến 105 quốc gia, tăng 20 nước so năm 2010. Kim ngạch xuất khẩu hàng hóa trên địa bàn năm 2015 ước đạt 1.252 triệu USD.

Các thành phần kinh tế của tỉnh đều được bảo đảm môi trường thuận lợi và công bằng trong cạnh tranh; khu vực dân doanh, doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài được tạo nhiều điều kiện thuận lợi để phát triển. Các hợp tác xã, doanh nghiệp nhỏ và vừa được quan tâm hỗ trợ nhằm nâng cao sức cạnh tranh, phát triển sản xuất, tạo thêm việc làm, cải thiện đời sống người lao động. Các nguồn lực để phát triển nền kinh tế được quản lý, phân bổ, sử dụng có hiệu quả. Nhiều sản phẩm hàng hóa của doanh nghiệp trong tỉnh có thương hiệu mạnh và sức cạnh tranh cao.

Thứ hai, những điều kiện tài nguyên văn hóa của Nha Trang, Khánh Hòa

Dân số Khánh Hòa (theo số liệu đến ngày 1/4/2011) là 1.174.848 người với 32 dân tộc đang sinh sống (Kinh, Raglai, Hoa, Ê-đê, Cơ-ho, một nhóm nhỏ dân tộc Tày, Nùng, Mường, Thái, Chăm, Khmer, Thổ...). Khánh Hòa hiện nay bao gồm 2 thành phố trực thuộc tỉnh (Nha Trang và Cam Ranh), 1 thị xã (Ninh Hòa) và 6 huyện (Vạn Ninh, Diên Khánh, Khánh Vĩnh, Khánh Sơn, Cam Lâm và huyện đảo Trường Sa) với tổng diện tích 5217,6 km².

Khánh Hòa là vùng đất có bề dày lịch sử, văn hóa, tại đây đã từng tồn tại một nền văn hóa Xóm Cồn, có niên đại lâu trước cả văn minh Sa Huỳnh. Những di tích văn hóa-lịch sử, những danh lam thắng cảnh nổi tiếng... góp phần vẽ nên bức tranh văn hóa vật thể hoành tráng trên vùng đất Khánh Hòa xinh đẹp, hùng vĩ, thơ mộng và giàu tiềm năng này.

Trong quá trình phát triển của lịch sử, các thế hệ cư dân Khánh Hòa đã sáng tạo ra các công trình kiến trúc độc đáo, những di tích lịch sử-văn hóa có giá trị như: đình, đền, chùa, tháp, miếu mạo, thành cổ... vẫn còn tồn tại đến ngày nay như: Tháp Bà Ponagar (Nha Trang), Thành cổ Diên Khánh (Diên Khánh), Phủ đường Ninh Hòa (Ninh Hòa), Đền thờ Trần Quý Cáp (Diên Khánh), Miếu thờ Trịnh Phong (Diên Khánh), Đình Phú Cang (Vạn Ninh) Khu tưởng niệm bác sĩ A.Yersin, Bia Võ Cạnh ...;

Cùng với các di sản văn hóa vật thể đó là những di sản văn hóa phi vật thể có bản sắc riêng trong dòng văn hóa dân tộc mà tiêu biểu là truyền thuyết về nữ thần Ponagar – Bà mẹ xứ sở, là lễ hội Tháp Bà, lễ hội Am Chúa, là điệu múa bóng dâng Bà. Ngoài ra còn có một số lễ hội độc đáo của người dân địa phương như: Lễ hội Cầu Ngư-Hát Bá Trạo, Lễ hội Ăn mừng lúa mới của người Raglai... Đây chính là những giá trị văn hóa vật thể và phi vật thể đã được du lịch Khánh Hòa đưa vào khai thác với tiêu chí phát triển du lịch xanh bền vững.

Nhờ điều kiện thiên nhiên ưu đãi (bờ biển dài, cát trắng, cảnh quan đẹp, khí hậu ôn hòa...), lưu giữ nhiều di tích lịch sử, văn hóa nên hàng năm Khánh Hòa đã thu hút lượng lớn du khách trong và ngoài nước đến tham quan, nghỉ dưỡng. Vì vậy, Khánh Hòa đã được ngành Du lịch xác định là một trong các trung tâm du lịch cả nước.

2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh du lịch Nha Trang giai đoạn 2011-2015

2.1.3.1. Loại hình kinh doanh du lịch

Với định hướng đa dạng hóa sản phẩm du lịch, nâng cao chất lượng phục vụ, đa dạng hóa thị trường khách du lịch. Cùng với đó là việc đẩy mạnh công

tác quảng bá, xúc tiến, giới thiệu theo hướng lấy sản phẩm và thương hiệu du lịch làm trọng tâm để thu hút các thị trường khách có khả năng chi tiêu cao, lưu trú dài ngày. Bên cạnh đó, Khánh Hòa tăng cường liên kết, hợp tác phát triển du lịch với các tỉnh, thành phố như Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Lâm Đồng, Hải Phòng. Khánh Hòa đặt mục tiêu đến năm 2020 đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của tỉnh, tạo thương hiệu du lịch Nha Trang, Khánh Hòa với thế mạnh du lịch biển, đảo có uy tín trong nước và khu vực Châu Á. Chính vì thế, trong những năm qua, mặc dù chịu nhiều ảnh hưởng bất lợi do suy thoái kinh tế, ngành Du lịch Khánh Hòa vẫn từng bước phát triển và đổi mới hơn.

Đối với sản phẩm du lịch biển đảo, ngành Du lịch đã tập trung phát triển mạnh các loại hình du lịch nghỉ dưỡng biển chất lượng cao, kết hợp với vui chơi giải trí trên biển, tham quan và khám phá đại dương. Hiện nay, đã có nhiều khu du lịch nghỉ dưỡng biển với quy mô lớn, có thương hiệu đưa vào hoạt động như Six Senses Hideaway Ninh Vân Bay, Ana Mandara, Amiana... Cùng với đó là những tập đoàn quản trị, kinh doanh khách sạn nổi tiếng trên thế giới như InterContinental, Best Western, Six Sense, Accor... cũng có mặt ở Khánh Hòa, góp phần nâng cao thương hiệu du lịch Nha Trang, Khánh Hòa.

Biển Nha Trang cùng với khí hậu đã là điểm thu hút nhiều con mắt của hành khách để đến Nha Trang một lần và thậm chí có những hành khách đã quay trở lại Nha Trang sau bao nhiêu năm tham quan. Ngoài ra, các điểm tham quan di tích lịch sử, du lịch miền quê đã được các hành khách lựa chọn khi đặt chân đến cảng Nha Trang.

Du lịch Khánh Hòa tuy vẫn còn những hạn chế. Tuy nhưng với thế mạnh, tầm nhìn đúng đắn, ngành Du lịch đã từng bước khẳng định được thương hiệu, xứng danh là một trung tâm du lịch lớn của cả nước.

2.1.3.2. Lướt khách du lịch quốc tế

Trong nhiều năm qua, du lịch Khánh Hòa đã không ngừng phát triển, với các sản phẩm du lịch đa dạng. Đặc biệt du lịch biển đảo đã tạo được sự thu

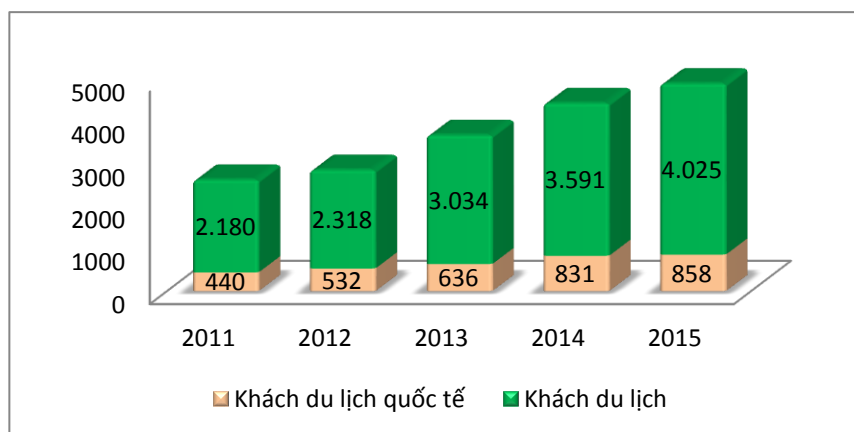
hút mạnh mẽ không những du khách trong nước kể cả du khách từ khắp mọi quốc gia khác. Điều đó đã góp phần đáng kể vào tổng thu nhập kinh tế quốc dân của tỉnh, bằng chứng là số lượt khách du lịch quốc tế tăng qua từng năm.

Bảng 2.3. Lượt khách du lịch quốc tế đến Khánh Hòa giai đoạn 2011-2015

ĐVT: Nghìn lượt

Năm	Lượt khách du lịch	Tốc độ tăng trưởng	Lượt khách du lịch quốc tế	Tốc độ tăng trưởng
2011	2.180		440	
2012	2.318	6,3%	532	21%
2013	3.034	30,9%	636	20%
2014	3.591	18,4%	831	31%
2015	4.025	12,1%	858	3%

Nguồn: Tổng hợp số liệu từ Sở Du lịch Khánh Hòa [49]



Biểu đồ 2.1. Khách du lịch đến Khánh Hòa từ năm 2011 đến năm 2015

Qua bảng số liệu trên dễ dàng nhận thấy lượt khách du lịch nói chung và khách du lịch quốc tế nói riêng tăng trong giai đoạn 2011-2015, có tốc độ tăng trưởng bình quân khoảng 14%. Cụ thể, lượng khách du lịch quốc tế đến Nha Trang, Khánh Hòa có sự tăng giảm giữa các năm: năm 2012 tăng 21% so với năm 2011 và năm 2013 tăng 20% so với năm trước bởi nhiều nguyên nhân như bất ổn chính trị-xã hội, thiên tai, khủng hoảng kinh tế, tài chính buộc khách du

lich quốc tế giảm chi tiêu và chọn lựa điểm du lịch phù hợp; sau những khó khăn của năm 2013 đến năm 2014 các lãnh đạo du lịch đã có sự điều chỉnh và đạt mức tăng 31% hơn năm trước. Tuy nhiên, năm 2015 chỉ đạt mức tăng trưởng 3% so với năm 2014 và đây là mức tăng trưởng thấp nhất trong giai đoạn này.

2.1.3.3. Doanh thu du lịch

Hoạt động kinh doanh du lịch 5 năm qua đã có sự tiến triển không chỉ thể hiện ở số lượng mà còn có sự chuyển biến về chất. Du lịch Nha Trang, Khánh Hòa ngày càng được khẳng định thương hiệu trên thị trường, và đặc biệt các hãng du lịch tàu biển quốc tế đã chọn Nha Trang trong hành trình của họ. Tuy nhiên vẫn còn một số bất cập đang song hành tồn tại, điều đó được minh chứng bằng bảng số liệu sau:

Bảng 2.4. Doanh thu khách du lịch quốc tế đến Nha Trang, Khánh Hòa giai đoạn 2011-2015

ĐVT: tỷ đồng

Năm	2011	2012	2013	2014	2015
Doanh thu	2.252	2.569	3.530	4.265	4.900
Tốc độ tăng trưởng (%)		14,08%	37,41%	20,82%	14,89%

Nguồn: Tổng hợp từ Sở Du lịch Khánh Hòa [49]

Bảng 2.5 cho thấy tốc độ tăng trưởng doanh thu của khách du lịch quốc tế tăng trưởng không đều trong giai đoạn 2011-2015, cụ thể năm 2012 doanh thu du lịch chỉ có 2.569 tỷ đồng đã tăng lên 3.530 tỷ đồng năm 2013, đây cũng là năm có tốc độ tăng trưởng cao nhất, năm 2014 và năm 2015 không giữ vững tốc độ tăng trưởng như năm 2013 và có xu hướng càng giảm dần.

2.1.4. Các cảng biển du lịch tại Nha Trang, Khánh Hòa

Cảng biển là khu vực gồm vùng đất cảng và vùng nước cảng, được xây dựng kết cấu hạ tầng và lắp đặt trang thiết bị cho tàu biển ra, vào hoạt động để xếp dỡ hàng hóa, đón trả khách và thực hiện các dịch vụ khác.

Với nhiều vịnh biển kín gió có mực nước sâu, Nha Trang-Khánh Hòa lại nằm ở cực đông của Việt Nam nên gần với tuyến hàng hải quốc tế, thuận lợi cho việc phát triển cảng biển và các tuyến giao thông để thông thương hàng hóa đến các cảng biển trên toàn quốc và thế giới. Các cảng lớn hoạt động tại Nha Trang, Khánh Hòa gồm: cảng Nha Trang, cảng Ba Ngòi, trong đó cảng Nha Trang ngoài chức năng vận chuyển hàng hóa còn có chức năng đón tàu khách du lịch quốc tế.

Bảng 2.5. Số liệu các cảng biển du lịch tại Nha Trang, Khánh Hòa

STT	Cảng	Chức năng	Chiều dài	Chiều rộng	Chiều sâu	Kích cỡ tối đa
1	Cảng Nha Trang	Cảng hàng hóa kết hợp du lịch	172m	20m	8,5m	20.000 DWT
2	Cảng Ba Ngòi	Cảng chung	182m	15m	8,5m - 11 m	10.000DWT - 30.000 DWT
		Kết hợp container	230m	30m		50.000 DWT

Nguồn: Trung tâm xúc tiến đầu tư và hỗ trợ doanh nghiệp tại Nha Trang, Khánh Hòa năm 2014

2.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa

2.2.1. Thông tin điểm đến

Quá trình hỗ trợ thông tin cho khách du lịch tàu biển trước khi đến Nha Trang, Khánh Hòa đã được các đại lý tàu biển cung cấp các thông tin cần thiết, bộ đội biên phòng – hỗ trợ hướng dẫn thủ tục xuất nhập cảnh, thanh tra UBND tỉnh – thực hiện công tác hướng dẫn và đảm bảo an toàn tại cầu cảng và giám sát tại các điểm tham quan khi khách tham quan quốc tế đến nhằm can thiệp và giải quyết kịp thời các vụ việc xảy ra, cảnh sát giao thông –

hỗ trợ về lưu thông xe cộ tại cảng nhằm tránh tình trạng ùn tắc giao thông tại cảng Nha Trang đồng thời đảm bảo an ninh an toàn cho khách du lịch tàu biển.

Nhu cầu mua sắm của khách tham quan quốc tế có xu hướng đến chợ đêm Nha Trang, Xứ quán XQ. Ban quản lý chợ đã bố trí lực lượng chốt lực tại các khu vực đông khách để kịp ngăn chặn nạn cướp giật, gây rối trật tự công cộng. Tuy nhiên, tình trạng “nhiều thông tin” vẫn còn tồn tại bởi các cá nhân bán hàng rong chào bán, chèo kéo hoặc cò mồi đến khách tham quan quốc tế tại các điểm tham quan tại Nha Trang, Khánh Hòa.

2.2.2. Thủ tục xuất, nhập cảnh của khách du lịch tàu biển

Thủ tục xuất, nhập cảnh do lực lượng bộ đội biên phòng thực hiện ngay trên tàu du lịch, thời gian nhập cảnh cùng với thời gian vận chuyển khách du lịch tàu biển từ vũng vào cảng Nha Trang mất thời gian khá dài (2-3 tiếng). Những khách du lịch tàu biển có khả năng chi tiêu cao, phí visa không phải là vấn đề mà quan trọng là thời gian và thái độ phục vụ. Họ sẵn sàng chi mạnh tay để có được chuyến đi thoải mái, tự do, nhưng nếu phải lựa chọn e rằng những quốc gia trong khu vực có chính sách thị thực thông thoáng hơn.

Bộ đội biên phòng đã triển khai thí điểm về khai báo thủ tục biên phòng điện tử vào tháng 5 năm 2014. Trước đây, khi chưa có khai báo điện tử biên phòng cảng biển thì hầu như người sĩ quan biên phòng biết rất ít thông tin trước khi tàu đến nhưng nhờ thủ tục biên phòng thông tin đã được chuyển tải hầu như đầy đủ, vì thế khi lên tàu làm thủ tục nhập cảnh sẽ đơn giản hơn nhiều, rút ngắn rất nhiều thời gian khai báo giúp cho tàu nhập cảnh, làm thủ tục nhập cảnh hoặc là khách đi bờ rất mau chóng và thuận tiện. Cụ thể là triển khai là việc triển khai báo thủ tục của doanh nghiệp, đại lý hàng hải, chủ tàu... thông qua phần mềm khai báo điện tử. Để việc triển khai hệ thống khai báo đạt kết quả cao, đơn vị đã được đầu tư máy móc chuyên dụng, thường xuyên tổ chức tập huấn nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho cán bộ trực tiếp làm thủ tục.

Thời gian thực hiện tàu cập cảng cho tới lúc hoàn thành thủ tục rút ngắn từ 2 giờ xuống còn 20 phút đến 30 phút là khách đã hoàn thành thủ tục và có thể rời và đưa vào cập cảng. Đây là một bước cải cách lớn, tạo điều kiện thuận lợi rất nhiều cho du khách trong quá trình tham quan du lịch, đảm bảo công tác kiểm soát chặt chẽ, đúng theo quy định, quy trình thủ tục xuất, nhập cảnh, đảm bảo công tác an ninh đối với các chuyến tàu đến cảng cũng như du khách trong quá trình tham quan tại Nha Trang, Khánh Hòa.

Việc khai báo thủ tục qua hệ thống biên phòng điện tử cảng biển vừa đảm bảo được tính bảo mật vừa giúp doanh nghiệp khai báo nhanh chóng, kịp thời và tạo được kết quả tích cực cả về kinh tế lẫn tâm lý đối với doanh nghiệp trong kinh doanh, góp phần thu hút thêm khách du lịch đường biển đến cảng Nha Trang.

Bên cạnh đó, việc áp dụng thủ tục xuất nhập cảnh điện tử, đã giúp lực lượng bộ đội biên phòng tăng cường năng lực công tác kiểm tra, kiểm soát xuất nhập cảnh, xuất nhập cảnh đối với người, phương tiện và hàng hóa tại khu vực cửa khẩu cảng biển. Đồng thời kịp thời phát hiện, ngăn chặn và xử lý người và phương tiện xuất nhập cảnh trái phép, đảm bảo an ninh chính trị, chủ quyền đất nước, thực hiện tốt công tác đối ngoại biên phòng trong tình hình mới.

2.2.3. Cơ sở vật chất kỹ thuật và cơ sở hạ tầng cảng biển

Cơ sở hạ tầng cảng Nha Trang là điều kiện đầu tiên để tàu cập cảng và đưa khách đi bờ. Các loại phương tiện du lịch đa dạng về chủng loại tại Nha Trang như xích lô, xe ô tô điện, xe buýt, Nha Trang đã và đang phát triển các hệ thống đường xá, công trình kiến trúc hiện đại và hài hòa.

Tại cảng Nha Trang: Các đơn vị hoạt động đón khách du lịch tàu biển cho rằng: khách du lịch tàu biển là những người giàu có, sẵn sàng mở hầu bao hào phóng. Tuy nhiên, mỗi lần có tàu du lịch đến Nha Trang, Khánh Hòa nếu tàu khách nhỏ hơn 6.870 GRT tàu cập cầu; tàu có tổng dung tích lớn hơn

6.870 GRT tàu neo đậu xa cảng (ở vũng, vịnh), sau đó dùng Tender trung chuyển vào cảng và lên bờ. Mỗi lần trung chuyển khách rất mất thời gian, không an toàn và hơn hết là để lại trong lòng du khách những cảm nhận không đẹp về du lịch Nha Trang, Khánh Hòa. Theo đại diện Công ty Dịch vụ lữ hành Saigontourist đã đưa hơn 100 chuyến tàu biển đến Việt Nam trong năm 2013, nhưng không có chuyến nào đến Nha Trang. Riêng trong 2 tháng đầu năm 2014, Saigontourist đưa 55 chuyến tàu biển đến Việt Nam, nhưng chỉ có 2 chuyến cập cảng Nha Trang. Nguyên nhân các tàu du lịch lớn không ghé Nha Trang là do tàu không thể cập cảng được, nên thuyền viên và hành khách rất e ngại. Tỉnh Khánh Hòa có thể mạnh phát triển kinh tế biển, trong đó có loại hình du lịch tàu biển. Thế nhưng, đến thời điểm này Nha Trang chưa có một cảng du lịch đúng nghĩa. Cảng tồn tại song song hai chức năng là hoạt động du lịch và hàng hóa. Hơn nữa, cơ sở vật chất kỹ thuật tại cảng Nha Trang còn thiếu, xuống cấp như chưa có thùng rác, khu vực nhà chờ (kết hợp quán ăn uống) và khu vực vệ sinh công cộng.

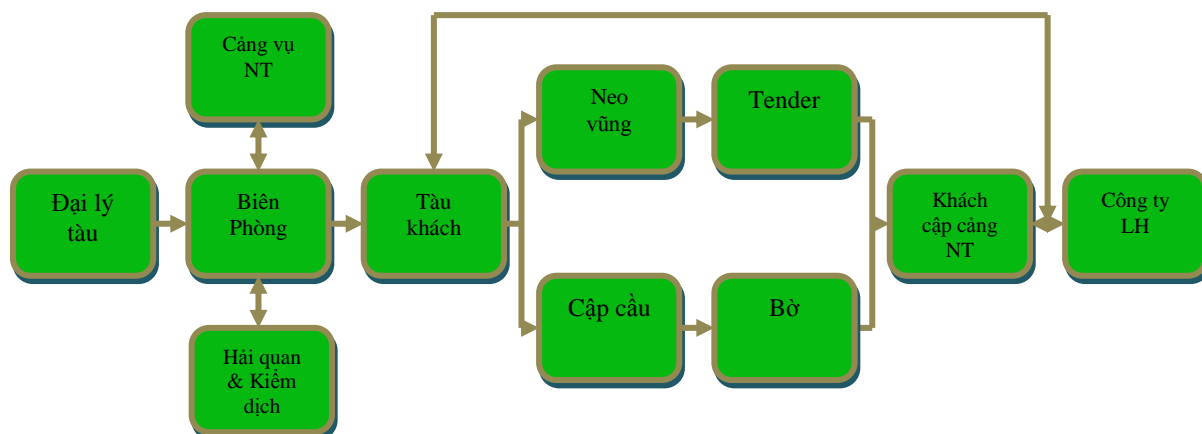
Tại điểm tham quan: Các trang thiết bị nghèo nàn, sơ sài và dang dở tại của các điểm tham quan (Đình Xuân Lạc, Khu du lịch Làng Tre). Bên cạnh đó, trang thiết bị của xe du lịch vẫn còn thiếu để phục vụ khách tham quan quốc tế như công cụ hỗ trợ lên xuống xe của khách vì khách tham quan chủ yếu lớn tuổi.

2.2.4. Nguồn nhân lực du lịch

Đại lý tàu thông báo cho cảng vụ Nha Trang, Biên Phòng, Hải quan và Kiểm dịch Y tế cùng phối hợp đón tàu khách. Trong đó, cảng vụ Nha Trang chủ trì, còn Hải quan, Biên phòng và Kiểm dịch y tế phối hợp với cảng vụ Nha Trang thực hiện.

Khi tàu đến phao số 0 (vùng đón trả hoa tiêu), các cơ quan quản lý Nhà nước sẽ làm thủ tục nhập cảng cho khách và thuyền viên tại tàu. Các cơ quan Nhà nước hoàn thành thủ tục nhập cảnh, trường hợp tàu du lịch neo tại vũng thì tàu sẽ

hạ Tender để tàu đưa khách vào bờ; trường hợp tàu cập cảng cầu thì sau hoàn thành thủ tục nhập cảnh, đưa khách đi bờ. Khi khách lên bờ, công ty lữ hành du lịch đón khách đến các điểm tham quan. Sau khi kết thúc các chương trình du lịch, công ty du lịch đưa khách quay lại cảng Nha Trang và cảng vụ cấp giấy phép rời cảng cho tàu.



Nguồn: Tác giả tổng hợp

Sơ đồ 2.1. Quy trình tiếp nhận tàu khách đến cảng Nha Trang

Các nguồn nhân lực lịch tham gia vào quy trình đón khách du lịch tàu biển tại Nha Trang, bao gồm:

Đại lý tàu đón khách du lịch tàu biển cập cảng Nha Trang: Đón khách du lịch bằng đường biển là một tập thể gồm nhiều các cơ quan chức năng khác nhau. Trong đó đại lý tàu biển là chiếc cầu nối trung gian để đưa khách du lịch bằng tàu biển đến với cảng Nha Trang cũng như tới tham quan tại Nha Trang, Khánh Hòa.

Những năm vừa qua, các đại lý tàu đã đưa các chuyến tàu đến cảng Nha Trang, Khánh Hòa.

**Bảng 2.6. Danh sách các đại lý tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa
giai đoạn 2011-2015**

DVT: Chuyến

Năm Hãng tàu	2011	2012	2013	2014	2015
	Asian-trans	-	-	-	-
Falcon	-	4	-	-	-
Hải Phong	-	18	15	14	12
Lê Triều	-	-	-	7	3
MACS NT	-	-	1	-	-
Saigontourist	-	5	-	-	1
VK Land	-	-	-	-	1
Vosant	-	10	13	13	20

Nguồn: Phòng Pháp chế cảng vụ Nha Trang năm 2015

Như bảng số liệu trên cho thấy, hai đại lý tàu biển Hải Long và Vosant đưa khách du lịch quốc tế bằng đường biển đến Nha Trang, Khánh Hòa từ năm 2011 đến 2015 có số chuyến nhiều hơn các đại lý khác, trong đó đại lý tàu biển Hải Long có 59 chuyến, đại lý Vosant có 56 chuyến. Hơn nữa hai đại lý tàu biển trên có chi nhánh tại Nha Trang, Khánh Hòa và là nhân tố có vai trò trong phát triển lượng khách du lịch tàu biển của tỉnh không những năm vừa qua mà còn trong thời gian sắp đến.

Công ty lữ hành tổ chức các chương trình du lịch: Là đơn vị tổ chức các chương trình du lịch cho khách du lịch tàu biển, đồng thời một số công ty lữ hành là đơn vị tàu biển để đón khách cập cảng Nha Trang. Những năm qua tại Nha Trang, Khánh Hòa các công ty lữ hành ngày càng đa dạng nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách du lịch tàu biển, bao gồm các công ty lữ hành du

lich lớn (Tân Hồng, Saigontourist) là đơn vị lữ hành bán, tổ chức các chương trình du lịch tại Nha Trang, Khánh Hòa cho khách du lịch tàu biển, các công ty lữ hành đã thiết kế các chương trình du lịch để giới thiệu trên tàu du lịch cho khách; một số công ty lữ hành nhỏ (Asia travel, Vĩnh Tuấn, ...) chủ yếu đón khách tàu biển khi họ đã lên bờ và ra khỏi không gian cảng biển, các đại lý này chào bán các gói chương trình du lịch Nha Trang đã ấn định sẵn hoặc theo yêu cầu của khách du lịch tàu biển.

Ngoài ra, để phục vụ đón khách du lịch sử dụng phương tiện tàu biển đi bờ tham quan tại Nha Trang, Khánh Hòa. Sơ đồ 2.2 thể hiện các thành phần tham gia một cách có hệ thống và liên kết với nhau nhằm tạo thành một dây truyền phục vụ khách du lịch tàu biển tham quan tại các điểm du lịch tại Nha Trang, Khánh Hòa. Các thành phần bao gồm:

- Công ty du lịch nhận thông tin khách du lịch tàu biển đến cảng, rồi cung cấp và tổ chức các chương trình du lịch cho khách du lịch tàu biển tham quan. Các công ty hỗ trợ và phối hợp các cơ quan, đơn vị khác đón khách tàu biển cập cảng Nha Trang một cách an toàn.

Đa số các công ty lữ hành đón khách của Việt Nam chưa có hợp đồng trực tiếp với các hãng tàu du lịch mà thường chỉ đón khách dưới hình thức là công ty nhận khách từ doanh nghiệp lữ hành quốc tế của nước ngoài.

Theo qui định của pháp luật Việt Nam, công ty lữ hành muốn kinh doanh tàu biển phải thỏa mãn hai điều kiện: có giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế và được sự đồng ý của cơ quan quản lý Nhà nước và du lịch trên địa bàn của tỉnh.

- Đại lý tàu biển: Có trách nhiệm thông báo và liên hệ với các cơ quan quản lý Nhà nước có liên quan và các doanh nghiệp du lịch đón khách. Đại lý tàu biển phối hợp cảng vụ Nha Trang làm các thủ tục cho tàu vào cảng theo thông lệ quốc tế, liên hệ và phối hợp các dịch vụ cung cấp dầu, nước,... các dịch vụ vệ sinh và đổ rác cho tàu.

- Sở Du lịch Khánh Hòa: Chịu trách nhiệm trước Ủy ban Nhân dân tỉnh trong việc quản lý các hoạt động kinh doanh du lịch bằng tàu biển quốc tế trên địa bàn tỉnh, phối hợp các cơ quan chức năng kiểm tra và giám sát tình hình tổ chức đón khách du lịch tàu biển của doanh nghiệp du lịch.

- Cảng vụ Hàng Hải Nha Trang: Quản lý các dịch vụ cho thuê mặt bằng của các tiểu thương nhằm phục vụ nhu cầu tham quan và mua sắm của khách du lịch tàu biển.

- Cảng Nha Trang: Có trách nhiệm thông báo cho các doanh nghiệp du lịch và đại lý chủ tàu về vị trí tàu sẽ neo đậu.

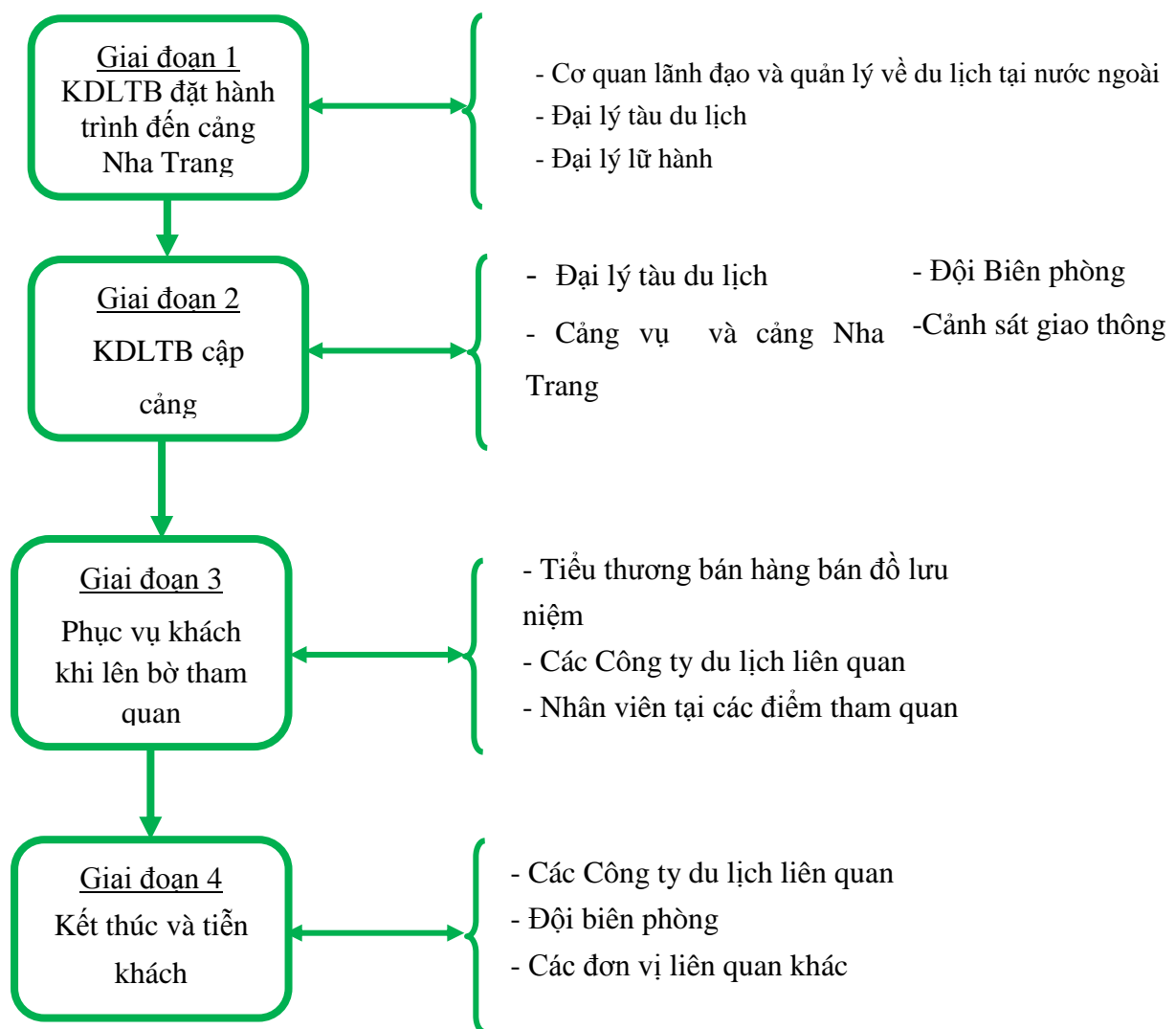
- Bộ đội biên phòng: Thực hiện thủ tục xuất nhập cảnh cho khách, trường hợp du khách xin visa tại cửa khẩu thì thực hiện việc cấp visa cho khách. Phối hợp các lực lượng liên quan bảo vệ an toàn tuyệt đối cho tàu và khách du lịch.

- Cơ quan kiểm tra y tế: Theo qui định tại điều 4 của Điều lệ kiểm dịch y tế biên giới nước CHXHCN Việt Nam [5].

- Công an Tỉnh: Chỉ đạo các nghiệp vụ công an các địa phương, tham mưu hướng dẫn và trực tiếp phối hợp với các ngành liên quan, đảm bảo an ninh trật tự tại các điểm tham quan, điểm du lịch có khách đến, đảm bảo an toàn cho khách du lịch; phát hiện, ngăn chặn, xử lý kịp thời các hoạt động xâm phạm an ninh quốc gia và trật tự an toàn xã hội.

- Nhân viên du lịch phục vụ khách tham quan: Gồm hướng dẫn viên theo chương trình, nhân viên phục vụ tại các điểm tham quan và người dân địa phương. Đây cũng là nhân tố quan trọng cấu thành chất lượng dịch vụ du lịch.

Những yếu tố kể trên có mối liên hệ gắn kết với nhau nhằm thỏa mãn nhu cầu khách tham quan quốc tế tại Nha Trang, Khánh Hòa. Nếu thiếu một trong những yếu tố trên thì không thể đưa khách du lịch tàu biển đến với Nha Trang, Khánh Hòa.



Nguồn : Tác giả tổng hợp

Sơ đồ 2.2. Quy trình phục vụ khách tham quan quốc tế

2.2.5. Tài nguyên du lịch và dịch vụ du lịch tàu biển

Các yếu tố tạo lực hấp dẫn đối với khách tham quan quốc tế tại Nha Trang, Khánh Hòa: Nha Trang nổi tiếng vịnh, bãi biển đẹp nhằm thỏa mãn tham quan; phát triển các loại hình du lịch biển đảo như Vinpearland; chương trình tham quan trên biển, các điểm tham quan nổi tiếng Tháp Bà Ponagar, Hòn Chồng, Chùa Long Sơn,; các điểm tham quan ngoại ô làng quê, nhà cổ tại Nha Trang, Khánh Hòa.

Các chương trình du lịch giới thiệu cho khách du lịch tàu biển là do hai công ty Saigontourist, công ty TNHH và Thương mại dịch vụ Tân Hồng và

các công ty du lịch nhỏ, chủ yếu ba chương trình du lịch như chương trình du lịch tham quan tại các điểm tham quan trong thành phố (City Tour); chương trình du lịch sông Cái (River Tour) và chương trình du lịch đồng quê (Countryside Tour). Chương trình du lịch tham quan gồm các điểm tham quan Chùa Long Sơn, Tháp bà Ponagar, Hòn Chông, Tham quan XQ, Viện hải dương học, Chợ Đầm; chương trình du lịch đồng quê và sông Cái, khách thường chọn các điểm đến là các cơ sở làm nghề truyền thống như dệt chiếu ở Vĩnh Ngọc, làm lò đất ở làng gốm Lư Cẩm (Ngọc Hiệp), kết hợp với tham quan chợ quê Vĩnh Ngọc, nhà cổ ông Xuân Hải (Vĩnh Thạnh), đình làng, đồng lúa, vườn rau,... Trong ba chương trình du lịch trên, các công ty chưa phát huy dịch vụ ăn uống, nghệ thuật truyền thống của địa phương nhằm giới thiệu đến khách tham quan quốc tế.

Trong ba chương trình du lịch trên, khách tham quan quốc tế theo đoàn được sự tư vấn và hỗ trợ của hai công ty du lịch lớn (Saigontourist và Tân Hồng), phần lớn khách tham quan quốc tế chọn chương trình du lịch tham quan thành phố, tiếp đó chương trình du lịch tham quan đồng quê và chương trình du lịch sông Cái. Đối với khách tham quan quốc tế đi lẻ, họ được chào đón và tư vấn bởi các công ty du lịch nhỏ, tập trung là các điểm tham quan xung quanh thành phố như trên, đơn giản nhất một số ít khách chỉ chọn một đến hai điểm tham quan trong thành phố để hưởng thụ không khí tại thành phố biển (tắm nắng tại biển Nha Trang, mua sắm tại chợ Đầm).

Đối với khách tham quan quốc tế có nhu cầu tham quan để trải nghiệm nét văn hóa của địa phương, còn có nhu cầu mua sắm tại nơi họ đến. Các sản phẩm lưu niệm tại điểm đến là vật niệm rất quan trọng để họ khắc in những kỷ niệm trong hành trình các quốc gia mà họ đã đi qua. Tại Nha Trang, Khánh Hòa các công ty du lịch đưa vào ba điểm chính để giới thiệu đến khách du lịch tàu biển, đó là các quầy lưu niệm tại cảng Nha Trang, chợ Đầm và XQ. Các sản phẩm lưu niệm được trưng bày tại cảng Nha Trang bởi các tiêu

thương, chủ yếu các mặt hàng như áo dài truyền thống, tranh cát, đồ trang sức, ... ; các sản phẩm tại chợ Đầm thêm các mặt hàng hải sản khô và sử quán XQ trưng bày các tranh thêu.

2.3. Thực trạng khách tham quan quốc tế

2.3.1. Đặc điểm cá nhân của khách tham quan quốc tế tại Nha Trang, Khánh Hòa

Trong 180 phiếu thu về, nam giới chiếm tỷ lệ 47,8% và nữ giới chiếm tỷ lệ 52,2%, tỷ lệ tương đối đồng đều về giới tính của khách tham quan quốc tế.

Độ tuổi của khách tham quan quốc tế trả lời bảng hỏi với nghiên cứu này như sau: đa số KTQQT trả lời phiếu khảo sát (41,7%) là nhóm khách với độ tuổi từ 67-74 tuổi và chiếm 32,8% là nhóm khách với độ tuổi từ 58-65 tuổi, đây là hai nhóm khách đều phân bố trong độ tuổi khách tham quan quốc tế cao tuổi. Nhóm KTQQT trung niên chiếm 13,3% với độ tuổi từ 49-54 tuổi; chiếm 12,2% là nhóm khách trong độ tuổi từ 76-82 tuổi. Có thể thấy, các nhóm khách tham quan quốc tế tập trung từ lớn đến cao niên, đó là độ tuổi có sự vững chắc về kinh tế và có thời gian rỗi ổn định.

Phần lớn khách tham quan quốc tế đến từ các nước Anh, Mỹ, Úc, Canada chiếm tỷ lệ 53,3%; chiếm tỷ lệ 34% là KTQQT có quốc tịch Nhật Bản, Hàn Quốc; tỷ lệ 27% và tỷ lệ 23% là nhóm khách Trung Quốc và Đức, Pháp. Hầu hết khách tham quan quốc tế đi cùng với vợ hoặc chồng với tỷ lệ 61,1%; khách tham quan quốc tế đi cùng gia đình, bạn bè chiếm 20,6% và 18,3%.

Trong số khách tham quan quốc tế được hỏi, đa số khách tham quan quốc tế đến Nha Trang lần thứ nhất chiếm 70,6%, lần thứ hai chiếm tỷ lệ 23,9% và trên 3 lần chiếm 5,6%.

2.3.2. Đặc điểm tiêu dùng của khách tham quan quốc tế

Tiêu dùng của khách tham quan quốc tế tại Nha Trang, Khánh Hòa chủ yếu khảo sát các nội dung sau:

Về hình thức du lịch: Có 154 chiếm 85,6% khách tham quan quốc tế thông qua công ty du lịch và tỷ lệ 14,4% (26 khách) đi tham quan Nha Trang, Khánh Hòa tự do.

Về phương tiện du lịch: Chiếm 70,6% khách tham quan quốc tế bằng phương tiện xe 45 chỗ do công ty du lịch tổ chức; 17,8% KTQQT lựa chọn tham quan thành phố Nha Trang, Khánh Hòa bằng phương tiện xích lô và chiếm 11,7% khách tham quan bằng xe từ 7 hoặc 16 chỗ.

Về thời gian tham quan: 100% số phiếu khách tham quan tại Nha Trang dưới 24 giờ (từ 9 giờ đến 16 giờ).

Về chương trình du lịch: Do thời gian lưu lại ngắn nên lịch trình quen thuộc vẫn là các chương trình du lịch tham quan thành phố chiếm 41,7%, chương trình du lịch đồng quê chiếm 23,9%, chương trình du lịch sông Cái chiếm 18,3%; và chiếm 15,6% khách tham quan quốc tế không theo ba chương trình du lịch trên.

Về sản phẩm lưu niệm: Các sản phẩm thủ công được khách tham quan quốc tế quan tâm và mua nhiều hơn với tỷ lệ 61,7%; chiếm 27,8% và 10% khách thích thú và mua áo dài truyền thống và các sản phẩm khác.

Về ẩm thực: Tất cả KTQQT thích thưởng thức món phở Việt Nam chiếm 61,1%; chiếm 21,1% khách thưởng thức các món hải sản; các loại ẩm thực khác chiếm 17,2% và 6% khách ăn các thức ăn nhanh.

2.3.3. Khách tham quan quốc tế cập cảng Nha Trang giai đoạn 2011-2015

Trong thời gian qua, lượng khách tàu biển tham quan tại Nha Trang, Khánh Hòa có sự biến động liên tục được thể hiện qua bảng số liệu sau:

Bảng 2.7. Tổng lượt khách tham quan quốc tế tại Nha Trang, Khánh Hòa giai đoạn 2011-2015

Năm	2011	2012	2013	2014	2015
SL khách	37.150	39.500	31.601	30.674	47.000

Nguồn: Tác giả tổng hợp số liệu từ Sở Du lịch Khánh Hòa [49]

Thời gian qua, thị trường khách tham quan quốc tế đến Nha Trang, Khánh Hòa đang có những bước phát triển mới. Số chuyến tàu đưa du khách đến Nha Trang, Khánh Hòa trong năm 2012 là 34 chuyến, giảm 1 chuyến so với năm 2011. Số lượt khách tham quan là 39.500 lượt khách, tăng 2.350 khách so với năm 2011. Năm 2013, số chuyến tàu biển đưa khách tham quan đến Nha Trang, Khánh Hòa là 29 chuyến, số lượt khách tham quan là 31.601 lượt khách. Đến năm 2014, với tổng lượt khách 30.674 lượt (tăng 2,2% so với năm 2013). Tiếp nối đà tăng trưởng đó, năm 2015, với tổng lượng khách tham quan là 47.000 lượt (tăng 16.300 lượt so với năm 2014).

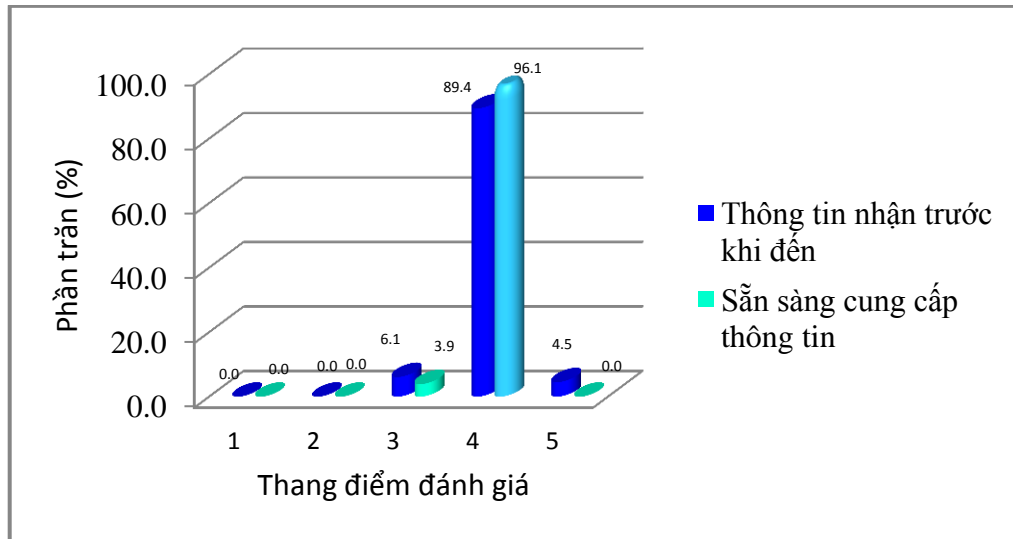
2.4. Đánh giá về chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa

2.4.1. Đánh giá của khách tham quan quốc tế

Nội dung đánh giá của khách tham quan quốc tế về chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa thể hiện phần II của phiếu khảo sát, trong đó gồm các câu hỏi về: thông tin điểm đến; thủ tục nhập và xuất cảnh; cơ sở vật chất kỹ thuật và cơ sở hạ tầng cảng (CSHT); tài nguyên du lịch và dịch vụ du lịch; nhân viên du lịch và cộng đồng địa phương. Quá trình khảo sát thu được 180 phiếu, tương đương với tỷ lệ 100% khách tham quan quốc tế đã trả lời bảng câu hỏi và đã thu được kết quả về đánh giá của khách tham quan quốc tế về các yếu tố sau:

2.4.1.1. Thông tin điểm đến

Thông tin điểm đến bao gồm hai khía cạnh: Đã nhận thông tin hành trình trước khi khách đến Nha Trang và sự sẵn sàng cung cấp thông tin điểm du lịch Nha Trang, đây là hai nội dung thể hiện trách nhiệm, sự quan tâm đến khách tham quan quốc tế.



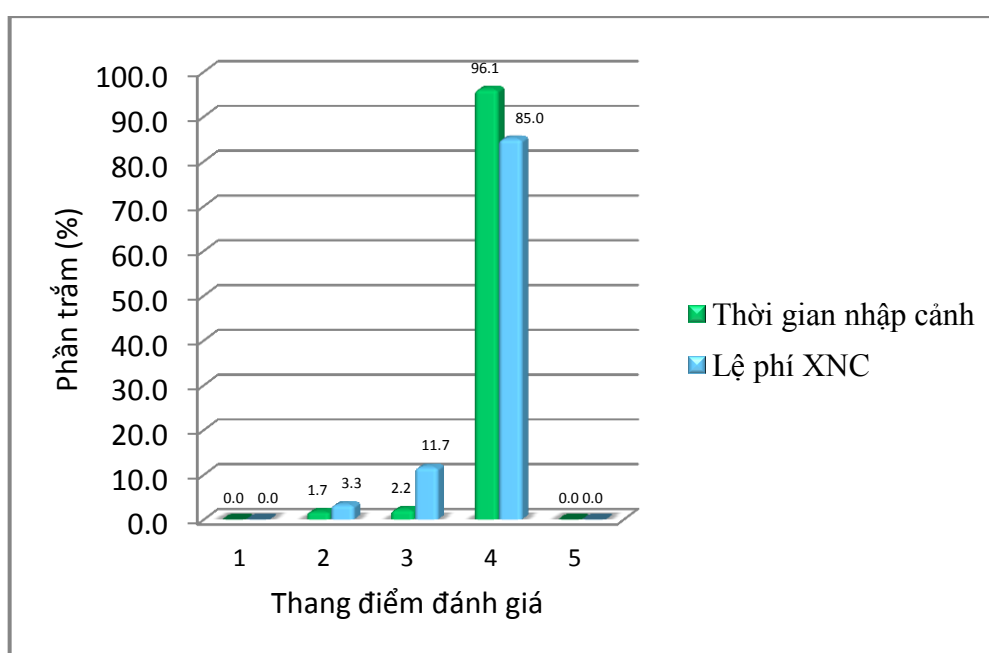
Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả điều tra

Biểu đồ 2.2. Đánh giá của khách tham quan quốc tế về thông tin điểm đến tại Nha Trang, Khánh Hòa

Biểu đồ trên đã thể hiện đánh giá ý kiến của khách tham quan quốc tế về thông tin điểm đến tại Nha Trang, Khánh Hòa với mức điểm đánh giá của khách tham quan quốc tế là 4 điểm, trong đó số lượng khách đánh giá về sự sẵn sàng cung cấp thông tin chiếm 96,1% và chiếm 89,4% khách tham quan quốc tế đã nhận thông tin trước khi đến Nha Trang, Khánh Hòa. Tỷ lệ 6,1% và 3,9% khách tham quan quốc tế đánh giá mức điểm 3 về thông tin đã được nhận trước và sự sẵn sàng cung cấp thông tin. Nhìn chung, KTQQT đã được cung cấp thông tin tương đối đầy đủ trước khi đến và đến cập cảng Nha Trang, mức điểm trung bình là 4,0 – đây là mức điểm khách du lịch tàu biển thỏa mãn về thông tin đã được cung cấp (*Xem phụ lục 2*). Tuy nhiên, các tiêu chuẩn tại cảng cung cấp về thông tin các sản phẩm lưu niệm đến với khách tham quan quốc tế còn hạn chế; chủ hộ gia đình tham gia phục vụ khách tham quan quốc tế chưa được đào tạo bài bản và thiếu nhận thức về vai trò phục vụ khách tham quan quốc tế nên việc cung cấp thông tin đến KTQQT chưa được tốt. Dẫn đến việc các cá nhân, hộ gia đình đã không giữ được bản chất mộc mạc, giản dị vốn có của các sản vật, tinh thần địa phương.

2.4.1.2. Thủ tục nhập, xuất cảnh

Phần lớn khách tham quan quốc tế đánh giá mức điểm 4 về thủ tục xuất nhập cảnh tại cảng Nha Trang, nhưng xét tổng thể mức điểm trung bình của thành phần này là 3,9 (Xem phụ lục 2). Cụ thể, chiếm 96,1% và 85% khách tham quan quốc tế đánh giá ở mức 4 về thời gian nhập cảnh và lệ phí xuất nhập cảnh. Tuy nhiên, một số KTQQT đánh giá ở mức điểm 2 và mức điểm 3 với lần lượt tỷ lệ 1,7% thời gian nhập cảnh; 3,3% lệ phí nhập cảnh và chiếm 2,2% thời gian nhập cảnh; 11,7% lệ phí xuất nhập cảnh.



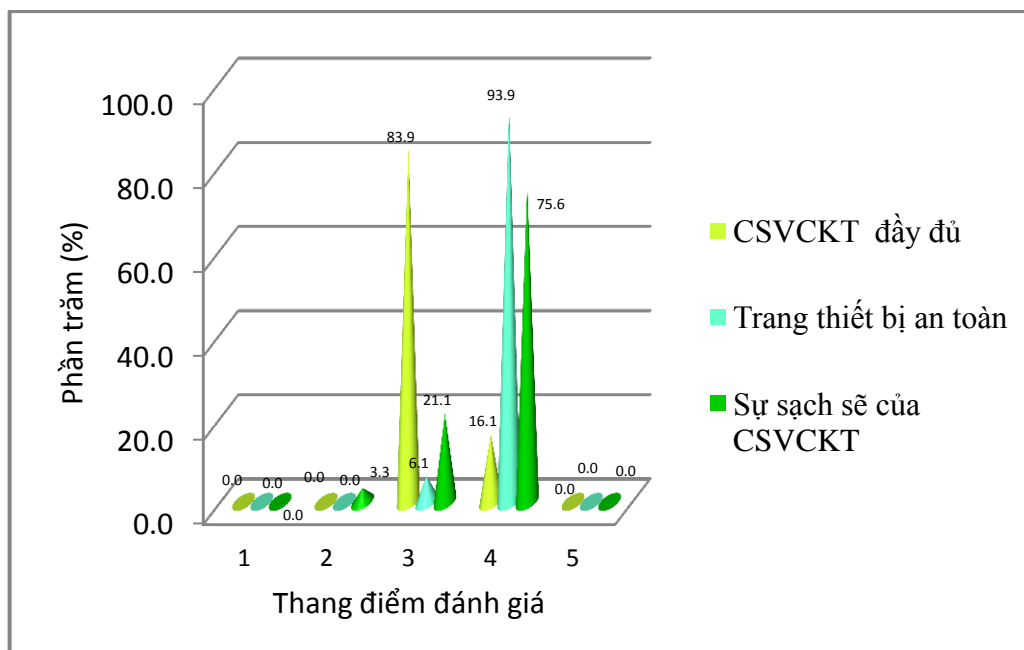
Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả điều tra

Biểu đồ 2.3. Đánh giá của khách tham quan quốc tế về thủ tục XNC tại cảng Nha Trang, Khánh Hòa

2.4.1.3. Cơ sở vật chất kỹ thuật và cơ sở hạ tầng

Khách tham quan quốc tế đánh giá về cơ sở vật chất và cơ sở hạ tầng ở hai mức điểm 3; 4 và điểm trung bình là 3,6 (Xem phụ lục 2); trong đó chiếm 93,9% số đông KTQQT đánh giá mức 4 về sự an toàn của trang thiết bị, chiếm 75,6% KTQQT đánh giá về sự sạch sẽ của cơ sở vật chất kỹ thuật; ở mức 3 đánh giá về sự đầy đủ của cơ sở vật chất chiếm 83,9%, 21,1% sự sạch sẽ của CSVCKT và chiếm 6,1% trang thiết bị an toàn. Hơn nữa, vẫn còn số ít

khách đánh giá mức điểm 2 với tỷ lệ 3,3% khách tham quan cho rằng CSVCKT chưa sạch sẽ.



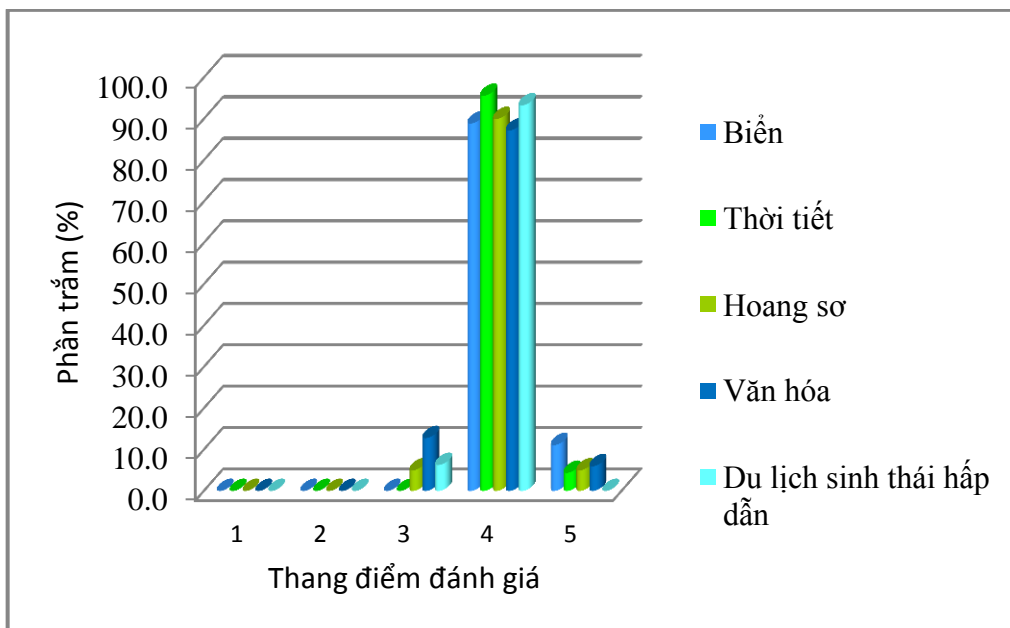
Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả điều tra

Biểu đồ 2.4. Đánh giá của khách tham quan quốc tế về CSHT tại Nha Trang, Khánh Hòa

2.4.1.4. Tài nguyên du lịch và dịch vụ du lịch

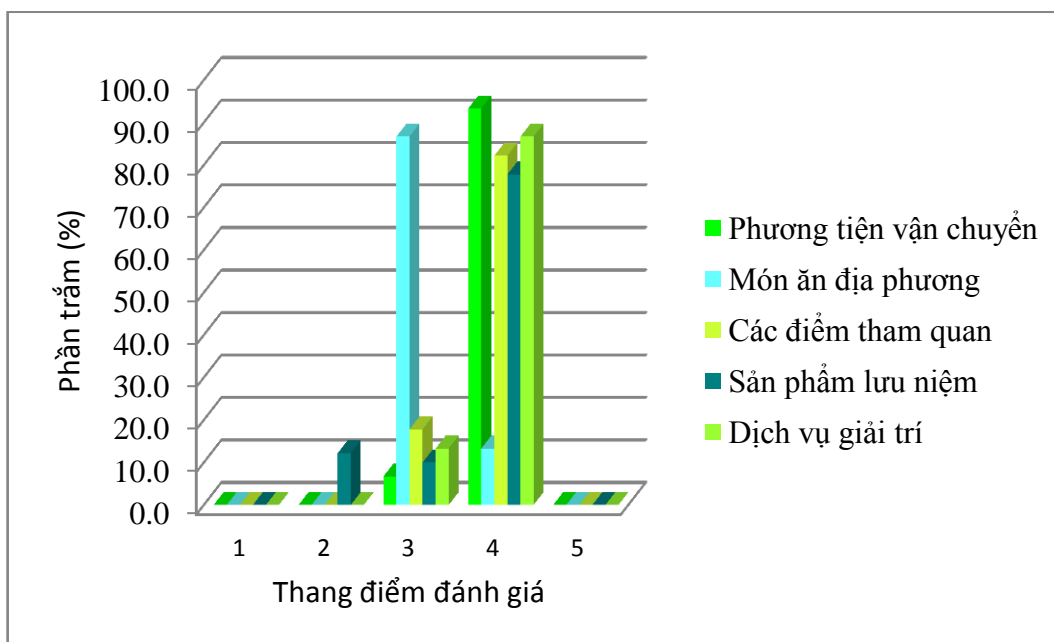
Đánh giá của khách tham quan quốc tế về tài nguyên du lịch (TNDL), dịch vụ du lịch (DVDL) tại Nha Trang, Khánh Hòa ở mức điểm trung bình lần lượt là 3,6 và 3,7.

Đánh giá của KTQQT về TNDL lần lượt các thang điểm: với mức điểm 4, thời tiết – 95,6%, sự hấp dẫn du lịch sinh thái – 93,3%, hoang sơ của tài nguyên – 90%, khách đánh giá biển đẹp chiếm 88,9% và sự hấp dẫn độc đáo của văn hóa chiếm 87,2%; với mức điểm 5 lần lượt có 11,1% KTQQT rất thỏa mãn về tài nguyên biển bởi sự trong xanh, sạch sẽ và không khí của biển Nha Trang, Khánh Hòa chiếm 5% khách hài lòng về vẻ đẹp hoang sơ của TNDL và chiếm 4,4% khách thích thú với thời tiết của Nha Trang, Khánh Hòa. Ngược lại, có một nhóm khách tham quan đánh giá tài nguyên du lịch ở mức 3 – tức khách tham quan quốc tế có ý kiến chưa rõ ràng về tài nguyên du lịch, cụ thể 12% văn hóa, 6,3% du lịch sinh thái hấp dẫn và sự hoang sơ chiếm 5%.



Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả điều tra

Biểu đồ 2.5. Đánh giá của khách tham quan quốc tế về TNDL tại Nha Trang, Khánh Hòa



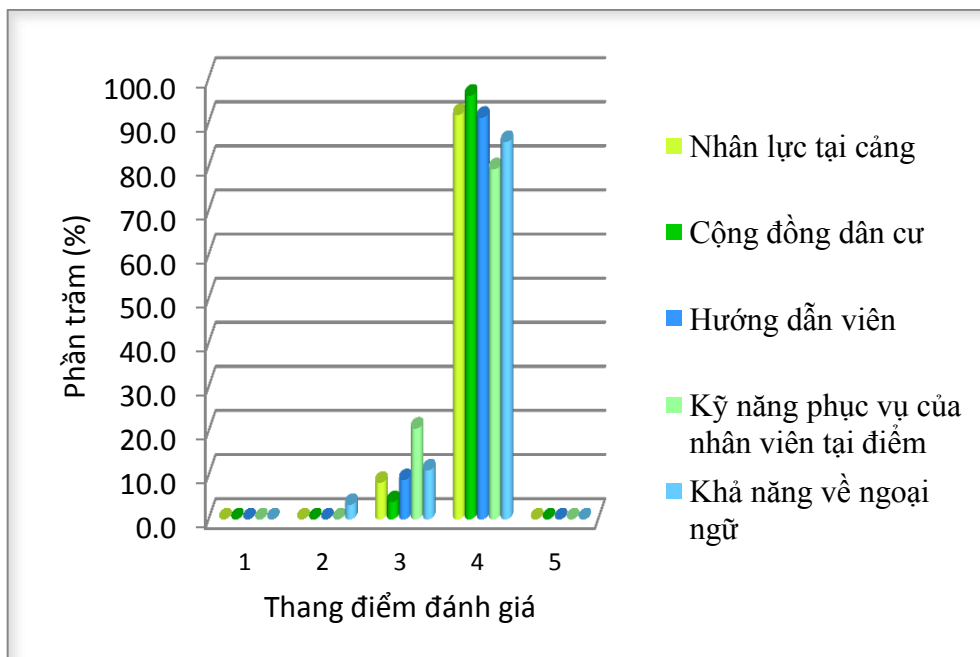
Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả điều tra

Biểu đồ 2.6. Đánh giá của khách tham quan quốc tế về dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa

Một trong những dịch vụ đánh giá mức điểm 4, 3, 2 lần lượt như sau: mức đánh giá 4, phương tiện vận chuyển (93,3%), dịch vụ giải trí (86,7%), các điểm tham quan (82,2%), sản phẩm lưu niệm (77,8%) và ẩm thực (13,3%); mức điểm đánh giá 3 và 2, trong đó chú ý nhất nhóm KTQQT chiếm 86,7% về ẩm thực và các dịch vụ còn lại từ 6,7% đến 17,85 với mức điểm 3; với mức điểm 2, KTQQT không thỏa mãn sản phẩm lưu niệm chiếm 12,2%. Như vậy, khách tham quan quốc tế đánh giá về dịch vụ du lịch tại Nha Trang ở mức điểm trung bình 3,7 – khách tham quan quốc tế thỏa mãn các dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang ở mức trung bình. Cụ thể, tại các điểm tham quan vẫn còn tồn tại về vệ sinh khuôn viên, khu vực vệ sinh và cách bố trí nghệ nhân tại đình chưa hợp lý (Đình Xuân Lạc); nghèo nàn về cách phục vụ (Nhà xưa Ông Xuân Hải); các trang thiết bị, cơ sở hạ tầng và công trình chưa chú trọng và đang bỏ dờ (Khu du lịch Làng Tre); các món ăn địa phương chưa được sự quan tâm và chọn lựa của khách tham quan quốc tế.

2.4.1.5. Nhân viên du lịch và cộng đồng dân cư

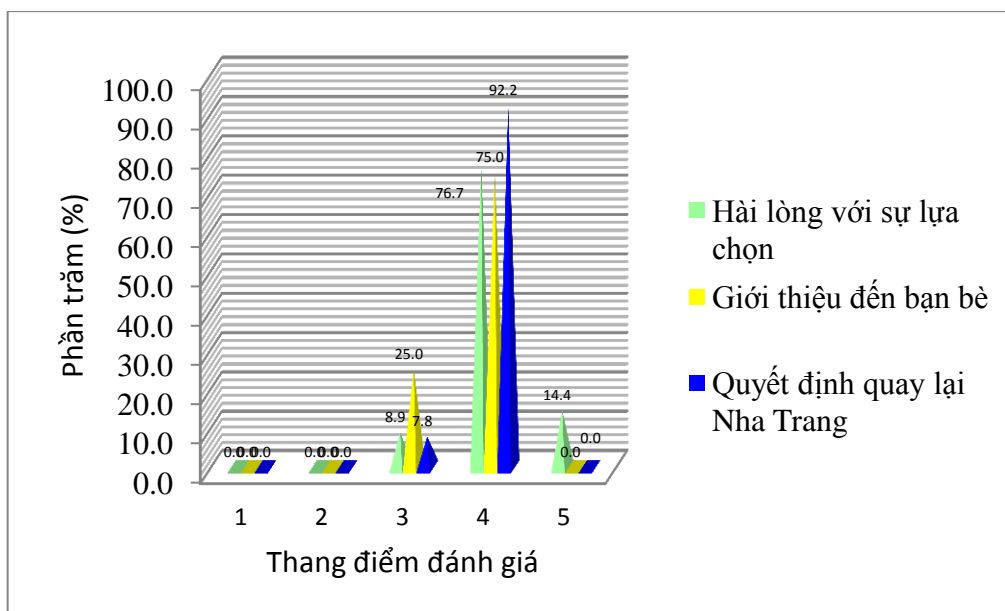
Khách tham quan quốc tế đánh giá về nhân lực du lịch đón khách tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa tập trung mức điểm trung bình 3,9. Cụ thể, KTQQT tập trung đánh giá ở mức điểm 3 và một yếu tố KTQQT đánh giá mức điểm 2 chiếm 3,3% về khả năng sử dụng ngoại ngữ. Khách thỏa mãn về sự thân thiện của cộng đồng dân cư địa phương, nhân viên tại cảng, hướng dẫn viên lần lượt chiếm tỷ lệ 96,1%, 91,7% và 91,1%; cũng tương tự khách thỏa mãn khả năng ngoại ngữ (85,6%) và kỹ năng phục vụ của nhân viên (79,4%). Ở mức điểm 3, kỹ năng phục vụ chiếm tỷ lệ là 20,6%, từ tỷ lệ 8,3% đến 11,1% khách tham quan quốc tế chưa có ý kiến rõ ràng về nhân viên tại cảng, hướng dẫn viên và khả năng ngoại ngữ của họ. Nhìn chung, khách tham quan quốc tế thỏa mãn với nguồn nhân lực, tuy nhiên cần chú ý đến nhóm KTQQT đánh giá ở mức điểm 3 và mức điểm 2 – nghĩa là vẫn còn nói thách giá và cò mồi, hạn chế về kỹ năng ngoại ngữ và chuyên môn phục vụ khách.



Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả điều tra

Biểu đồ 2.7. Đánh giá của khách tham quan quốc tế về nhân lực du lịch tại Nha Trang, Khánh Hòa

2.4.1.6. Tổng hợp đánh giá chung của khách tham quan quốc tế



Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả điều tra

Biểu đồ 2.8. Đánh giá chung của khách tham quan quốc tế

Biểu đồ trên cho thấy, trong số 180 phiếu khách tham quan quốc tế trả lời có duy nhất nhóm KTQQT ít lựa chọn mức điểm 5, còn lại khách tham quan quốc tế tập trung chọn mức điểm 4 với các quan điểm tác giả đưa ra và khách trả lời bình thường chiếm tỷ lệ rất ít, với mức điểm 3. Đây là kết quả tổng hợp đánh giá của khách tham quan quốc tế khá tương đồng với 6 yếu tố thành phần ở trên đã phân tích, nghĩa là khách tham quan quốc tế thỏa mãn với các yếu tố trên và mức điểm trung bình cũng là mức điểm trùng khớp với tổng điểm trung bình các thành phần trên, đạt mức điểm là 3,8 (*Xem phụ lục 2*). Đây là mức điểm gần cận 4, nghĩa là khách tham quan quốc tế ở mức thỏa mãn với những dịch vụ du lịch tại Nha Trang, Khánh Hòa.

2.4.2. Đánh giá của công ty lữ hành

Vai trò của công ty lữ hành (Công ty lữ hành Saigontourist; công ty TNHH và Thương mại dịch vụ Tân Hồng) có mối liên kết với nhau và nhằm tạo thành hệ thống quy trình phục vụ khách tàu biển đi bờ tại Nha Trang, Khánh Hòa. Vì vậy, những quan điểm của các đại diện công ty là một trong những quan điểm để làm căn cứ xác định, định hướng đúng đắn trong quá trình rà soát, phát hiện và nâng cao chất lượng dịch vụ tàu biển để cung cấp khách du lịch tàu biển những dịch vụ tốt hơn. Nhìn chung, các công ty lữ hành đều có chung các quan điểm đánh giá như sau:

- Sự đa dạng về đối tượng khách du lịch tàu biển: Trước đây, khách du lịch tàu biển cao tuổi, nhưng ngày nay do sự cạnh tranh ngày càng nhiều các hãng tàu nên họ mở rộng các khách du lịch tàu biển thuộc giới trung lưu cũng có thể tham gia.

- Lượng khách tàu biển đi bờ tham quan ngày càng gia tăng, tuy nhiên thời gian di chuyển vào bờ của khách mất nhiều thời gian; gây trở ngại thời gian tham quan của họ.

- Hiện nay, khách quốc tế đến Nha Trang, Khánh Hòa bằng đường biển không cạnh tranh với khách đi đường hàng không, nhưng xét cho cùng thì đây

không phải là kênh đem lại doanh thu thấp, bởi phần đông khách tàu biển là những người giàu có và chiếm số lượng khách rất cao.

- Môi trường điếm đến các điếm tham quan chưa được kiểm soát chặt chẽ, chính điều đó gây phiền hà và làm ảnh hưởng quá trình trải nghiệm của khách tham quan quốc tế, bao gồm môi trường vệ sinh tại các điếm tham quan, môi trường an toàn xã hội, vẫn còn những người bán hàng rong.

2.4.3. Đánh giá của chính quyền địa phương

Du lịch Nha Trang, Khánh Hòa đang dần đi vào sự phát triển mang tính bền vững, có trách nhiệm. Chính vì thế, trên bản đồ du lịch tàu biển ở Việt Nam, Nha Trang vẫn là một địa chỉ sáng giá. Và thực tế, theo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Khánh Hòa (nay là Sở du lịch Khánh Hòa) đã đánh giá như sau:

- Thị trường khách du lịch tàu biển đến Nha Trang, Khánh Hòa đang phục hồi. Trước hết kể đến về việc giải quyết khách quốc tế đến du lịch bằng đường biển chỉ dán thị thực rời và lệ phí, đã tháo gỡ vướng mắc trong hoạt động đón khách du lịch tàu biển.

- Chưa có cảng chuyên dụng để phục vụ đón khách tàu biển, cảng Nha Trang vẫn song hành được sử dụng để tiếp nhận hàng hóa và đón tàu du lịch. Tàu du lịch có trọng tải lớn phải neo đậu ngoài vũng, sau đó dùng Tender chở khách vào cảng, đã gây mất thời gian và không đảm bảo an toàn cho khách tàu biển.

- Ngành Du lịch tỉnh giữ gìn, phát huy những tiềm năng thế mạnh sẵn có để Nha Trang tiếp tục là điếm đến được nhiều khách tàu biển lựa chọn. Khách du lịch tàu biển thường đến từ các nước phát triển và họ có nhu cầu tham quan, mua sắm rất lớn. Việc khách tàu biển phục hồi là tín hiệu vui đối với ngành Du lịch, nhưng bên cạnh số lượng, ngành Du lịch cần có sự quan tâm cải thiện về chất lượng chương trình, tuyến, dịch vụ, chất lượng các điếm đến để ngày càng thu hút nhiều hơn, cũng như đạt doanh thu cao hơn từ khách tàu

biển. Đồng thời sự khởi sắc của thị trường khách tàu biển sẽ góp phần thúc đẩy đà tăng trưởng của du lịch Nha Trang, Khánh Hòa trong thời gian tới.

2.5. Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa

Căn cứ các đánh giá của khách tham quan quốc tế, công ty lữ hành và cơ quan địa phương về chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa; đồng thời tác giả kết hợp với những thông tin sơ cấp từ các cuộc khảo sát thực địa tại các điểm nghiên cứu và đưa ra những điểm mạnh, hạn chế và nguyên nhân về chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa như sau:

Thứ nhất, những điểm mạnh và nguyên nhân về chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa.

- Tài nguyên tự nhiên và tài nguyên văn hóa rất thuận lợi, đa dạng. Nha Trang có đường bờ biển đẹp với Vịnh Nha Trang đã được công nhận, khí hậu ôn hòa là lợi thế hấp dẫn KDLTB. Hơn nữa, Nha Trang có nền văn hóa địa phương đặc sắc của văn hóa xóm cò và văn hóa nông nghiệp. Bởi Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa đã có những chính sách, kế hoạch cụ thể và văn bản ban hành nhằm chỉ đạo, hướng dẫn, giữ gìn các tài nguyên trên nhằm phục vụ khách du lịch nói chung và khách du lịch sử dụng phương tiện tàu biển nói riêng và phát triển du lịch nói chung của tỉnh.

- Hệ thống thủ tục hành chính thông thoáng cũng là điều kiện thuận lợi KDLTB tham quan tại Nha Trang, Khánh Hòa: Nhà nước đã giảm lệ phí thị thực từ 45 USD xuống còn 5 USD, đồng thời bộ đội biên phòng áp dụng công nghệ vào quá trình khai báo để thủ tục nhập cảnh cho KDLTB nhanh chóng và thuận tiện. Bởi tỉnh đã nhận thấy sự cấp thiết của thủ tục xuất nhập cảnh trong quá trình đón khách du lịch tàu biển cập cảng.

- Nhân viên du lịch và cộng đồng địa phương nhiệt tình và thân thiện: Đón tiếp và thái độ nhiệt tình của cộng đồng địa phương tại cảng và điểm du

lịch đã để lại ấn tượng KTQQT về con người Việt Nam nói chung và Nha Trang, Khánh Hòa nói riêng là chân chất và giản dị. Hướng dẫn viên và điều hành cũng luôn quan tâm, giúp đỡ KTQQT trong suốt hành trình tham quan tại Nha Trang, Khánh Hòa. Tính cách của cộng đồng địa phương đã vốn có và còn tồn tại trong mỗi con người, đồng thời với sự nhận thức của hướng dẫn viên đã cùng tạo nên một nét rất riêng của người Việt Nam nói chung và con người Nha Trang, Khánh Hòa nói riêng.

- Đã khai thác nhiều điểm tham quan gắn liền địa phương: Các điểm tham quan gắn liền biển (tham quan sông Cái) và điểm du lịch sinh thái gắn liền văn hóa của người dân Nha Trang, Khánh Hòa. Đó là các điểm tham quan đã được các công ty lữ hành khảo sát và đưa vào các chương trình du lịch phục vụ khách tham quan quốc tế tại Nha Trang, Khánh Hòa.

- Nguồn nhân lực gián tiếp: Nha Trang đã huy động một phần lực lượng của các sở ban ngành vào công tác chỉ đạo, hướng dẫn và giám sát trong thời gian tham quan của KTQQT tại Nha Trang, Khánh Hòa được đảm bảo và an toàn. Bởi các sở ban ngành của tỉnh đã nhận thấy tầm quan trọng trong thời gian phục vụ khách du lịch tàu biển cập cảng, đồng thời đảm bảo sự an toàn cho khách du lịch tàu biển cập cảng và tham quan tại Nha Trang, Khánh Hòa.

- Công tác xúc tiến du lịch: Trong bối cảnh hiện nay, công tác xúc tiến du lịch tàu biển đã nhận được sự quan tâm cần thiết của tỉnh và ngành Du lịch như tỉnh đã nhiều lần tham gia các hội chợ du lịch mang tầm quốc gia, quốc tế. Một trong những nội dung luôn được đề cập đó là tìm những cơ hội hợp tác về du lịch tàu biển. Hơn nữa, tỉnh cũng đã tranh thủ những chủ trương của Bộ Văn hóa-Thể thao và Du lịch để thu hút khách du lịch tàu biển.

Thứ hai, những hạn chế và nguyên nhân về chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển Nha Trang, Khánh Hòa

Bảng 2.8. Hạn chế và nguyên nhân về chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa

Hạn chế	Nguyên nhân
<p>- Cơ sở hạ tầng cảng biển và cơ sở vật chất kỹ thuật tại điểm tham quan: thiếu về số lượng và chưa đáp ứng nhu cầu của số lượng tàu biển lớn cập cảng hiện nay. Số lượng tàu biển đến Nha Trang vẫn phải cập chung với cảng hàng hóa chứ chưa phải là cảng du lịch đúng nghĩa. Bên cạnh đó, CSHT và CSVCKT tại các điểm tham quan hoang sơ và chưa chú trọng đầu tư nhằm phục vụ khách du lịch nói chung và KDLTB nói riêng.</p>	<p>- Chính phủ chưa quán triệt vào quá trình thúc đẩy sự chuyên môn hóa của cảng Nha Trang.</p> <p>- Tỉnh chưa chú trọng về đầu tư kinh phí và nguồn lực nhằm dần bổ sung và cải thiện CSVCKT, CSHT để đón KDLTB.</p>
<p>- Thủ tục nhập cảnh cho KDLTB còn chiếm khá nhiều thời gian: KDLTB chiếm số lượng lớn nên mất khá nhiều thời gian về làm thủ tục nhập cảnh cho khách, thêm vào đó thời gian di chuyển từ tàu biển đến cảng cũng tốn không ít thời gian. Dẫn đến tình trạng khách e ngại lên bờ và ảnh hưởng đến quá trình thực hiện các chương trình du lịch tại Nha Trang, Khánh Hòa</p>	<p>- Vị trí và thời điểm làm thủ tục nhập cảnh cho KDLTB bất tiện.</p> <p>- Chưa tạo lòng tin từ phía đại diện tàu biển trong việc vận chuyển KDLTB đến cảng.</p>
<p>- Thời gian tham quan của KDLTB rất ngắn: thời gian làm thủ tục nhập cảnh và</p>	<p>- Chưa có cảng du lịch chuyên dụng đúng nghĩa.</p>

thời gian di chuyển từ tàu vào cảng chiếm 2 – 3 tiếng, vì thế thời gian tham quan của KDLTB chỉ chiếm từ 5 – 6 tiếng trong ngày.	
- Chương trình du lịch đa dạng nhưng thiếu sự mới lạ, lôi cuốn và hấp dẫn: chương trình du lịch phục vụ KDLTB nhiều về số lượng, nhưng đơn điệu và lặp lại. Dẫn đến doanh thu từ KDLTB chưa đạt tới sự kỳ vọng.	- Công ty lữ hành ngại thay đổi và chưa chú trọng về chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển.
- Môi trường du lịch: Nha Trang, Khánh Hòa đã và đang dần từng bước có những bước tiến trong phát triển du lịch nói chung, vì vậy tình đầu tư về giữ gìn vệ sinh môi trường, an ninh, an toàn và trật tự xã hội cho địa phương và KDLTB. Tuy nhiên, vấn đề an toàn và giữ không gian riêng cho khách vẫn còn tồn tại bởi những người bán hàng rong tại các điểm tham quan du lịch.	- Chưa có văn bản quy định về giám sát, xử lý các cá nhân, hình thức làm quấy rối KDLTB nói riêng và khách du lịch đến Nha Trang, Khánh Hòa nói chung. - Chưa sự khảo sát thực địa tại các điểm tham quan, điểm du lịch của cấp lãnh đạo có chức năng và thẩm quyền, từ đó có cái nhìn cụ thể hơn về tình trạng này.

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Trên đây là những điểm mạnh và hạn chế đã ghi nhận trong thời gian qua. Những mặt tích cực cần giữ và phát huy, còn những mặt tiêu cực cần có những biện pháp ngăn chặn kịp thời nhằm khẳng định hình ảnh du lịch Nha Trang, Khánh Hòa trong mắt khách tham quan quốc tế sử dụng phương tiện tàu biển và đưa hình ảnh du lịch Nha Trang, Khánh Hòa trở thành một điểm đến du lịch “An toàn-Văn minh-Thân thiện”.

Tiểu kết chương 2

Nha Trang, Khánh Hòa vốn sẵn có điều kiện tự nhiên ôn hòa và văn hóa địa phương phong phú, đã và đang hấp dẫn, thu hút khách du lịch nói chung và khách du lịch tàu biển nói riêng. Tuy nhiên, để khai thác lợi thế trên, chương này chủ yếu khai thác và làm rõ thực trạng về chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển qua phân tích phần mềm SPSS 20.0 đã tìm ra những hạn chế tồn đọng làm kìm hãm sự phát triển du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa trong thời gian qua.

Chương 3.

ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TÀU BIỂN TẠI NHA TRANG, KHÁNH HÒA

3.1. Định hướng phát triển du lịch tàu biển tại Việt Nam

3.1.1. Định hướng chung phát triển du lịch tàu biển đến Việt Nam

Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030 đã xác định [31]: “Tập trung đầu tư phát triển các loại hình, sản phẩm du lịch có thể là thế mạnh về tài nguyên du lịch của đất nước và của từng địa phương. Ưu tiên phát triển loại hình du lịch gắn với biển, hải đảo; nhấn mạnh yếu tố văn hóa và sinh thái đặc sắc trong sản phẩm du lịch, tập trung phát triển các khu du lịch biển tầm cỡ, chất lượng cao, tạo thương hiệu và có sức cạnh tranh trong khu vực và trên thế giới”.

Một là, định hướng phát triển thị trường khách quốc tế

- Thu hút, phát triển mạnh thị trường khách quốc tế gồm: Đông Bắc Á (Nhật Bản, Trung Quốc, Hàn Quốc); Đông Nam Á (Singapore, Malaysia, Indônêxia, Thái Lan).

- Tăng cường khai thác thị trường khách cao cấp đến từ Tây Âu (Pháp, Đức, Anh, Hà Lan, Bắc Âu, Bắc Mỹ (Mỹ, Canada) và Đông Âu (Nga, Ukraina), Thái Bình Dương (Úc, Niudilân).

- Mở rộng thị trường: Trung Đông, Ấn Độ

Hai là, định hướng phát triển sản phẩm du lịch

- Tập trung xây dựng hệ thống sản phẩm du lịch đặc trưng trên cơ sở phát huy các giá trị tài nguyên du lịch độc đáo, đặc sắc, có thế mạnh nổi trội. Hình thành rõ nét các sản phẩm, phù hợp với nhu cầu và xu hướng thị trường, có định hướng theo giai đoạn.

- Đầu tư có trọng tâm, phát triển sản phẩm du lịch có chất lượng cao, có khả năng cạnh tranh, có thương hiệu.

- Tăng cường tính liên kết để phát triển các sản phẩm du lịch mạnh, có tính cạnh tranh cao, tránh trùng lặp.

- Định hướng đa dạng hóa sản phẩm: Du lịch MICE, du lịch đô thị, du lịch giáo dục, du lịch dưỡng bệnh, du lịch du thuyền, du lịch làm đẹp,...

3.1.2. Định hướng phát triển du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa

Trong phương hướng phát triển du lịch của cả tỉnh đến năm 2020, Khánh Hòa xác định tính chất đặc thù, nổi trội về du lịch biển, đảo, với các loại hình và sản phẩm du lịch biển như: nghỉ mát, thể thao leo núi, thể thao mạo hiểm, khám phá đáy biển và các đảo ven bờ... phát triển ở dải không gian ven bờ, du lịch tàu biển. Các sản phẩm này đòi hỏi việc bảo tồn, tôn tạo cảnh quan, môi trường tự nhiên là yêu cầu tiên quyết để tồn tại và phát triển [11].

Để phát huy được hiệu quả thật sự của nó, ngành Du lịch Khánh Hòa cần thiết phải có chính sách, quy hoạch cụ thể cảng Nha Trang hiện đã được đầu tư hệ thống hạ tầng với 5 cầu cảng có chiều dài từ 60-215m. Cảng có khả năng tiếp nhận tàu có trọng tải đến 40.000 DWT giảm tải, tàu khách có chiều dài 240m.

Theo phương án được Bộ GTVT trình Thủ tướng Chính phủ, sau khi chuyển giao, Cảng Nha Trang sẽ được triển khai đầu tư bến khách thành bến cho tàu 100.000GRT, đầu tư bến du thuyền để phục vụ khách nhằm đảm bảo tiếp nhận lượng khách đến Nha Trang từ tàu biển khoảng 300.000 lượt khách/năm giai đoạn 2016-2020.

Mục tiêu tổng quát: Đảm bảo phát triển ngành Du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn, qua đó sẽ đóng góp tích cực vào sự phát triển bền vững về kinh tế của tỉnh; duy trì tốc độ phát triển bình quân hàng năm 16%. Tăng cường đầu tư về chiều sâu, đa dạng hoá các sản phẩm du lịch, nâng cao chất lượng các sản phẩm du lịch ngang tầm quốc tế, thu hút nhiều lượng khách quốc tế có mức chi tiêu cao; tạo thêm nhiều công ăn việc làm, nâng cao mức sống và trình độ dân trí, phát huy bản sắc văn hóa dân tộc,

bảo vệ cảnh quan môi trường, đảm bảo tốt giữa phát triển kinh tế và củng cố quốc phòng; giữ gìn và bảo vệ an ninh quốc gia.

Các chỉ tiêu cụ thể:

- Khách du lịch phấn đầu năm 2020 đón được 3.400 ngàn lượt khách trong đó có khoảng 1.400 ngàn lượt khách quốc tế;

- Thu nhập từ du lịch, phấn đầu năm 2020 đạt 10.700 tỷ VNĐ (doanh thu du lịch đạt 7.000 tỷ); đưa tổng giá trị GDP du lịch năm 2020 đạt hơn 5.000 tỷ VNĐ (chiếm 11,53% tổng GDP của tỉnh);

- Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch, đầu tư xây dựng mới, nâng cấp hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch; tăng cường đầu tư, xây dựng các khu du lịch tổng hợp và chuyên đề quốc gia trên địa bàn, các khu du lịch có ý nghĩa vùng và địa phương (2 khu du lịch quốc gia và khoảng 18-20 khu du lịch khác); nâng cấp các tuyến, điểm du lịch trên địa bàn;

- Lao động và việc làm: Tạo thêm nhiều việc làm cho xã hội; năm 2020 có hơn 113.000 lao động (trong đó có hơn 38.000 lao động trực tiếp);

- Thị trường khách du lịch: Thị trường trọng điểm gồm thị trường các nước Mỹ, Úc, Nhật Bản..., thị trường các nước ASEAN, đặc biệt là thị trường Thái Lan; thị trường Nga (và các nước SNG), Hàn Quốc, thị trường Trung Quốc, thị trường tiềm năng như các thị trường điển hình loại này như khối Bắc Âu, khối Benelux (Bỉ, Luxembourg, Hà Lan), khối Đông Nam Âu, Niu Zi Lân, Canada....

- Phát triển loại hình và sản phẩm du lịch Khánh Hoà: Nghỉ dưỡng biển, vui chơi giải trí, tham quan, thể thao mạo hiểm, khám phá đáy biển và các đảo ven bờ, du lịch tàu biển..., Du lịch sinh thái núi, Du lịch văn hoá, Du lịch MICE, Du lịch công vụ, thăm thân.

Sản phẩm du lịch: Khánh Hoà có tính chất đặc thù, nổi trội về du lịch biển, đảo do vậy, các loại hình và sản phẩm du lịch biển là chủ yếu như:

ngỉ mát, thể thao leo núi, thể thao mạo hiểm, khám phá đáy biển và các đảo ven bờ... phát triển ở giải không gian ven bờ, du lịch tàu biển.

Ngoài ra, phát triển các loại hình du lịch bổ trợ, làm phong phú thêm sản phẩm du lịch gồm: du lịch công vụ, thăm thân, du lịch văn hoá, du lịch hội nghị hội thảo, hội chợ, du lịch sinh thái núi.

Đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng các Khu du lịch tại thành phố Nha Trang

- Xây mới cầu tàu du lịch tour Sông Cái và 2 cầu tàu du lịch tham quan vịnh Nha Trang.

- Xây dựng hệ thống nhà vệ sinh công cộng tại khu vực bờ biển Nha Trang và các điểm du lịch trong thành phố.

- Xây dựng các chòi cứu hộ tại khu vực bãi biển Nha Trang.

3.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa

3.2.1. Chú trọng đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật và cơ sở hạ tầng phục vụ khách tham quan quốc tế

- *Mục đích:* Đảm bảo đầy đủ và an toàn về cơ sở vật chất kỹ thuật tại các điểm tham quan và kết cấu hạ tầng cảng Nha Trang để phục vụ đón khách du lịch sử dụng phương tiện tàu biển. Đồng thời, nó là điều kiện tiên quyết để thực hiện quy trình đón khách du lịch tàu biển tham quan tại Nha Trang, Khánh Hòa.

- *Các nội dung thực hiện:*

Một là, chú trọng hoàn thiện cơ sở hạ tầng và các trang thiết bị tại khu vực cảng Nha Trang

Nhanh chóng thúc đẩy tiến độ tách chức năng cảng Nha Trang: Đưa cảng hàng hóa ra khỏi cảng Nha Trang, tập trung phục vụ du lịch của tỉnh. Việc tách biệt cảng hàng hóa ra khỏi cảng Nha Trang vừa trách sự ùn tắc, giảm thiểu sự tổn hại về cơ sở hạ tầng tại cảng vừa hạn chế ô nhiễm môi trường trên mặt biển lẫn tại cảng Nha Trang. Di chuyển các tàu chở hàng hóa

tại cảng làm không gian cảng Nha Trang được mở rộng, tăng cường thu hút số lượng tàu biển du lịch đến Nha Trang, Khánh Hòa đồng thời rút ngắn thời gian của khách du lịch tàu biển trong quá trình di chuyển từ tàu du lịch đến mặt bằng cảng Nha Trang. Bên cạnh đó, không gian của cảng Nha Trang mở rộng nhằm tạo bước đệm cho những kế hoạch lâu dài đối với khách du lịch tàu biển tham quan tại Nha Trang, Khánh Hòa và kéo dài thời gian sử dụng dịch vụ du lịch tàu biển của khách tham quan quốc tế tại Nha Trang, Khánh Hòa, vì hiện nay khách tham quan quốc tế lưu lại Nha Trang, Khánh Hòa rất ngắn và khách chưa trải nghiệm hết dịch vụ nơi đây.

Tiến hành đầu tư và nâng cấp cơ sở hạ tầng, trang thiết bị tại cảng Nha Trang như khu vực vệ sinh tại mặt bằng cảng Nha Trang; bổ sung các thùng rác xung quanh khuôn viên cảng Nha Trang, các trang thiết bị nhà chờ cho khách tham quan quốc tế khi tàu cập cảng Nha Trang;

Phối hợp các cá nhân, công ty lữ hành trên địa bàn tỉnh cùng tạo môi trường kinh doanh lành mạnh tại cảng và tạo ấn tượng đối với khách tham quan quốc tế. Kêu gọi sự đầu tư trang thiết bị đảm bảo về kết cấu các quầy hàng lẫn hình thức trình bày các quầy hàng của các tiểu thương; đồng thời làm việc với các công ty lữ hành lớn hoặc nhỏ tại địa phương có nhu cầu đón khách du lịch tàu biển cập cảng hoặc hỗ trợ, hướng dẫn và tư vấn thông tin du lịch tại Nha Trang cần bổ sung quầy hoặc kios tại cảng Nha Trang cho khách tham quan quốc tế đi lẻ;

Hai là, tập trung hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật và các trang thiết bị tại các điểm tham quan Nha Trang, Khánh Hòa

Tăng cường hoàn thành công trình dở dang và xuống cấp tại các điểm tham quan (Khu du lịch Làng tre) như tu bổ, nâng cấp cầu qua khuôn viên điểm tham quan, bổ sung các trang thiết bị (ghế bố hướng ra sông), khu vực nhà hàng và nâng cấp các trang thiết bị bàn ghế, kiểm tra và trang bị các thiết bị tại khu vực nhà vệ sinh;

Kiểm tra và nhắc nhở các cá nhân, cơ quan tham gia thực hiện chương trình du lịch cho khách tham quan quốc tế về cơ sở vật chất, trang thiết bị tại khu vực mà họ chịu trách nhiệm (Đình Xuân Lạc). Cụ thể, cần xem xét và thúc đẩy việc chăm coi các trang thiết bị tại Đình Xuân Lạc của người có trách nhiệm;

Ba là, chú trọng bổ sung các trang thiết bị hỗ trợ khách tham quan quốc tế trong hành trình tham quan

Khách du lịch tàu biển trải qua hành trình dài vượt đại dương với sự tiện nghi hiện đại và chuyên nghiệp về cơ sở vật chất kỹ thuật, trang thiết bị và các dịch vụ trên tàu. Thế nên, để tạo sự thuận tiện và an toàn cho khách tàu biển tham quan tại Nha Trang, Khánh Hòa cần chỉ đạo và nhắc nhở các cá nhân, đơn vị cung cấp đội xe để vận chuyển khách tham quan quốc tế đến các điểm tham quan tại Nha Trang, Khánh Hòa nhằm tạo sự tin tưởng và an toàn cho khách tham quan quốc tế.

Bổ sung các trang thiết bị liên quan đến sự di chuyển của của khách tham quan quốc tế khi khách di chuyển xuống xe hoặc khi họ đi từ nơi đậu xe đến điểm tham quan như giá đỡ có tay vịn; xe đẩy và gậy chống.

- *Điều kiện thực hiện:* Để thực hiện các nội dung trên, cần có sự chỉ đạo và đầu tư kinh phí của Chính phủ đối với tỉnh Khánh Hòa; cảng Nha Trang lập các kế hoạch để thực hiện những chức năng mới của cảng. Mặt khác, bản thân cảng Nha Trang có khả năng để thực hiện chức năng đón khách tàu biển và đồng thời tỉnh Khánh Hòa dự báo số lượng tàu biển trong thời gian tới.

- *Chủ thể thực hiện:* UBND tỉnh Khánh Hòa, cảng Nha Trang cùng phối hợp để nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật và kết cấu hạ tầng cảng Nha Trang. Tại các điểm tham quan, các cá nhân và đơn vị kinh doanh khu du lịch (Đình Xuân Lạc, Khu du lịch Làng Tre và đội xe vận chuyển của công ty lữ hành) có trách nhiệm tiến hành hoàn thành, nâng cấp một số công trình đang dở dang.

3.2.2. Đảm bảo về cảnh quan, môi trường và các dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa

- *Mục đích:* Gây ấn tượng, thích thú, và giữ lại kỉ niệm cho khách tham quan quốc tế khi đến Nha Trang, Khánh Hòa.

- *Các nội dung thực hiện:*

Một là, đảm bảo cảnh quan, môi trường tại cảng Nha Trang và các điểm tham quan địa phương.

Chú trọng vệ sinh khuôn viên mặt bằng tại cảng Nha Trang: Bố trí lực nhân viên vệ sinh tại các bề mặt nước còn tồn đọng, thu gom rác sạch sẽ; nhắc nhở các tiểu thương dọn vệ sinh, giữ vệ sinh trong quầy hàng và cả trước sau quầy hàng.

Giữ gìn, chăm sóc và tôn tạo cây cảnh, khuôn viên tại các điểm tham quan (Đình Xuân Lạc và Khu du lịch Làng Tre), cụ thể:

+ Đình Xuân Lạc: Vệ sinh khuôn viên đình; đặt thùng rác hợp lý; bố trí và sắp xếp người chăm coi và quán xuyên đình; quan tâm về vấn đề khu vệ sinh tại đình để phục vụ khách tham quan quốc tế; sắp xếp lại về mô hình nghệ nhân làm chiếu tại đình (vì chức năng của đình).

+ Khu du lịch Làng Tre: Bố trí và sắp xếp nhân lực trông coi, quán xuyên và vệ sinh chung tại khuôn viên; đầu tư tu bổ và trồng thêm cây xanh, cây cảnh; chú ý khu vệ sinh tại khuôn viên khu du lịch.

Hai là, đảm bảo các dịch vụ du lịch tàu biển tại cảng Nha Trang và các điểm tham quan Nha Trang.

Để đáp ứng nhu cầu của khách tham quan quốc tế, các điểm tham quan cần phải chấn chỉnh hoạt động kinh doanh, cụ thể:

+ Khu du lịch Làng Tre: Đầu tư lĩnh vực nghệ thuật đặc trưng địa phương, ẩm thực địa phương nhằm làm đa dạng các dịch vụ du lịch tàu biển phục vụ khách tham quan quốc tế, đây là khu du lịch sinh thái đem lại sự thư giãn, không khí mát mẻ cho khách và là điểm có thể kéo dài thời gian lưu lại

của KTQQT nếu khu du lịch hoàn thiện về cơ sở vật chất và bổ sung các dịch vụ nói trên.

+ Nhà xưa Ông Xuân Hải: Đôn đốc việc kiểm tra thực hiện kinh doanh của gia chủ nhà cổ tại điểm tham quan như giá cả các mặt hàng đồ lưu niệm; kỹ năng phục vụ khách tham quan quốc tế của gia chủ (về giao tiếp, ngoại ngữ).

Khai thác và giữ gìn nét văn hóa địa phương, đồng thời tìm kiếm và đưa các điểm tham quan có giá trị của địa phương để giới thiệu đến khách tham quan quốc tế;

Cần xây dựng các thực đơn món ăn địa phương đặc trưng giới thiệu đến khách tham quan quốc tế. Để hành trình tham quan trong ngày của khách tham quan quốc tế có ý nghĩa và để lại ấn tượng cho họ cần xây dựng một gói dịch vụ không chỉ các điểm tham quan, uống nước dừa mà còn những món ăn đậm chất địa phương khi họ đến tham quan tại Nha Trang, Khánh Hòa;

Tìm hiểu, nghiên cứu thị trường để xây dựng chương trình du lịch gắn liền với địa phương: Rà soát các chương trình du lịch hiện có để điều chỉnh thời gian và bổ sung hoặc cắt bớt nhằm giảm sự mệt mỏi cho khách cũng như tạo chương trình du lịch có chất lượng; tiến hành nghiên cứu, tìm hiểu các điểm tham quan mới hoặc nâng cấp, bổ sung các điểm tham quan mới nhằm tránh sự nhàm chán của khách tham quan quốc tế.

- *Điều kiện thực hiện:* Cần sự chỉ đạo và đầu tư kinh phí của tỉnh (Đình Xuân Lạc); các cá nhân, đơn vị kinh doanh du lịch đầu tư về kinh phí, đội ngũ nhân viên du lịch; đồng thời ý thức về kinh doanh của các gia chủ (Khu du lịch Làng Tre và Nhà xưa Ông Xuân Hải).

- *Chủ thể thực hiện:* Các đơn vị, cá nhân kinh doanh du lịch phối hợp với chính quyền địa phương.

3.2.3. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch phục vụ khách tham quan quốc tế

- *Mục đích:* Tạo sự đồng bộ về chất lượng nguồn nhân lực để phục vụ khách tham quan quốc tế tại các điểm tham quan Nha Trang, Khánh Hòa.

- *Các nội dung thực hiện:*

Phát huy và giữ mối quan hệ với các chủ hộ, công ty lữ hành nhằm nắm bắt tình hình thực hiện kinh doanh dịch vụ du lịch tàu biển (đặc biệt về chất lượng đội ngũ nhân lực du lịch) đến khách tham quan quốc tế trong thời gian tham gia chương trình du lịch. Từ đó phát hiện các sự việc và đưa ra biện pháp phù hợp;

Tổ chức các buổi nói chuyện và tọa đàm giữa các đơn vị, công ty liên quan kinh doanh dịch vụ du lịch tàu biển phục vụ khách tham quan quốc tế nhằm giải trình, trao đổi ý kiến, học hỏi và rút kinh nghiệm;

Trau dồi kỹ năng phục vụ khách tham quan quốc tế của cộng đồng địa phương tại điểm tham quan (Đình Xuân Lạc, Nhà xưa Ông Xuân Hải). Đồng thời thanh tra, vận động khuyến khích ý thức tự giác của các cá nhân, chủ hộ gia đình về trách nhiệm phục vụ khách tham quan quốc tế như không nói thách giá, không cò mồi;

Triển khai các quy định của công ty lữ hành hoặc các văn bản ban hành về chế tài của Sở Du lịch, của tỉnh đối với công ty lữ hành (đội ngũ điều hành và hướng dẫn viên) về phục vụ khách tham quan quốc tế như không cò mồi; chỉ dẫn khách tận tình và sẵn sàng giải đáp các thắc mắc của khách;

Tăng cường trau dồi kỹ năng ngoại ngữ hiếm (Đức, Hàn, Trung..) đồng thời rèn luyện và tìm tòi phương pháp thuyết minh về nội dung thông tin điểm đến ngắn gọn, súc tích và hấp dẫn khách tham quan quốc tế;

Tăng cường số lượng nhân viên trên xe nhằm giúp đỡ khách tham quan quốc tế lớn tuổi khi lên, xuống xe và từ chỗ đậu xe đến điểm tham quan.

- *Điều kiện thực hiện:* Các công ty lữ hành phối hợp với Sở Du lịch Khánh Hòa về mặt tinh thần và kinh phí; đồng thời cộng đồng địa phương có ý thức và nhận thức tầm quan trọng của về cung cấp chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển.

- *Chủ thể thực hiện:* Các công ty lữ hành du lịch là chủ yếu, Sở Du lịch Khánh Hòa hỗ trợ, thanh tra và kiểm tra.

3.2.4. Chấn chỉnh các hoạt động đón khách tham quan quốc tế tại cảng Nha Trang và tại các điểm tham quan Nha Trang, Khánh Hòa

- *Mục đích:* Duy trì sự tin tưởng của khách tham quan quốc tế về hình ảnh du lịch Nha Trang, Khánh Hòa. Mặt khác, tạo sự an toàn về mặt tâm lý của khách tham quan quốc tế.

- *Các nội dung thực hiện*

Tiếp tục duy trì, cung cấp và hỗ trợ thông tin trước và khi khách cập cảng Nha Trang: Đại diện công ty lữ hành phối hợp với đại diện bên tàu biển cung cấp và phổ biến những thông tin rõ ràng về lịch trình chương trình tham quan tại Nha Trang, Khánh Hòa; những lưu ý khi tham quan các điểm Nha Trang; hướng dẫn viên cần giúp đỡ khách tham quan trong suốt hành trình của KTQQT;

Tập trung tổ chức đón khách tham quan quốc tế đi lễ một cách trật tự và mang tính chuyên nghiệp của các công ty lữ hành nhỏ trước cổng của cảng Nha Trang: tránh tình trạng các cá nhân, công ty hoặc đại lý nhỏ lẻ tụ tập trước cổng của cảng Nha Trang chèo kéo, mời gọi khách. Như trên đã đề cập, kêu gọi các công ty lữ hành đặt các quầy hỗ trợ, tư vấn về các điểm du lịch tại Nha Trang đến với khách tham quan quốc tế vì cảng Nha Trang là hình ảnh đầu tiên khi khách đặt chân đến Nha Trang;

Cung cấp thông tin về các sản phẩm lưu niệm, các điểm tham quan đến khách tham quan cụ thể, chính xác và chân thực của cộng đồng địa phương tại cảng Nha Trang và tại các điểm tham quan Nha Trang, Khánh Hòa. Cụ thể,

tiểu thương tại các gian hàng bán hàng lưu niệm tại cảng Nha Trang cần lựa chọn các mặt hàng lưu niệm mang tính đặc trưng Nha Trang, Khánh Hòa để giới thiệu đến khách du lịch tàu biển; thống nhất về giá cả các mặt hàng tại các gian hàng của tiểu thương, tránh nói thách giá cả về các mặt hàng tại cảng. Đối với cộng đồng dân cư tại điểm tham quan cần duy trì và tăng cường bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp với khách tham quan quốc tế nhằm tạo sự gần gũi, hòa đồng giữa họ và khách tham quan quốc tế. Mặt khác, giữ gìn tính giản dị, mộc mạc thôn quê là nét hấp dẫn để thu hút khách tham quan quốc tế đến Nha Trang, Khánh Hòa.

- *Điều kiện thực hiện:* Cần đưa ra những qui định về các mặt hàng lưu niệm về mức giá,...để cung cấp cho khách tham quan quốc tế. Đồng thời có những chế tài rõ ràng để ngăn chặn kịp thời đối với các cá nhân, chủ hộ gia đình kinh doanh dịch vụ du lịch vi phạm.

- *Chủ thể thực hiện:* Cảng vụ Nha Trang; các cá nhân, chủ hộ gia đình tham quan phục vụ dịch vụ cho khách tham quan quốc tế.

3.2.5. Xây dựng cơ chế phối hợp giữa các chủ thể liên quan trong quá trình cung cấp dịch vụ du lịch tàu biển

- *Mục đích:* Thiết lập mối quan hệ khăng khít của đội ngũ nhân viên du lịch, cộng đồng địa phương với khách tham quan quốc tế; qua đó có thể hiểu những mong muốn, nhu cầu của khách tham quan quốc tế về chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển trong thời gian lưu khách lại tại các điểm tham quan Nha Trang, Khánh Hòa.

- *Nội dung thực hiện*

Xem xét sự phối hợp giữa các cá nhân, đơn vị về trách nhiệm thực hiện công việc được giao, trong đó chủ yếu:

+ Các công ty lữ hành: Điều phối và quản lý chặt chẽ về đón, tổ chức khách tham quan quốc tế đến các điểm tham quan một cách chuyên nghiệp và an toàn. Đồng thời phối hợp Bộ đội Biên phòng, cảnh sát giao thông và Thanh tra tỉnh về mặt đảm bảo an toàn cho KTTQT.

+ Các đơn vị kinh doanh du lịch: Giữ mối liên lạc với các đơn vị liên quan về xử lý các sự việc xảy ra cho khách tham quan quốc tế tại các điểm tham quan. Đồng thời phát hiện, nhắc nhở hoặc báo cho đơn vị có thẩm quyền xử lý các sự việc xảy đến khách tham quan quốc tế kịp thời.

+ Phối hợp giữa các tiểu thương bán hàng lưu niệm tại cảng Nha Trang: Thống nhất về các mặt hàng và giá bán cho khách tham quan quốc tế, tránh tình trạng nói thách, bán mặt hàng không đảm bảo.

+ Phối hợp giữa hướng dẫn viên với điều hành trong việc hỗ trợ, giám sát và can thiệp kịp thời về sự di chuyển đi lại của khách tham quan quốc tế vào các điểm tham quan;

+ Cần quán triệt tình trạng bán hàng rong: Kết hợp với hướng dẫn viên, phát hiện có người bán hàng rong tại điểm tham quan, hướng dẫn viên nhắc nhở, cảnh cáo và báo cơ quan chức năng giải quyết kịp thời.

- *Điều kiện thực hiện:* Các đơn vị, cơ quan nhà nước triển khai các qui định đối với tiểu thương, hộ gia đình tham gia phục vụ khách tham quan quốc tế; công ty lữ hành du lịch tổ chức các buổi hoặc tổ chức khóa đào tạo chia sẻ, phổ biến kinh nghiệm cho các hướng dẫn viên.

- *Chủ thể thực hiện:* Sở Du lịch Khánh Hòa, các công ty lữ hành và đơn vị kinh doanh du lịch liên quan.

3.2.6. Xây dựng cơ chế chính sách trong quá trình cung cấp dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa

- *Mục đích:* Huy động sự tham gia đồng đảo của nhiều công ty du lịch, đơn vị kinh doanh du lịch liên quan, các cá nhân phục vụ khách tham quan quốc tế đến Nha Trang, Khánh Hòa và đảm bảo sự đồng bộ, đúng quy định trong quá trình cung cấp dịch vụ du lịch tàu biển.

- *Các nội dung thực hiện:*

Xây dựng đề án trình Chính phủ về quy hoạch cảng Nha Trang thành cảng du lịch chuyên dụng với cỡ sớ hạ tầng, trang thiết bị hiện đại nhằm đón số lượng tàu biển lớn.

Tiêu chuẩn hóa các công việc của đơn vị sở ban ngành liên quan tham gia vào quá trình hỗ trợ đón khách du lịch tàu biển cập cảng và tham quan tại các điểm tham quan tại Nha Trang, Khánh Hòa.

Xây dựng, phổ biến, kiểm tra và thanh tra các đơn vị kinh doanh du lịch liên quan (các tiểu thương tại cảng Nha Trang, các hộ gia đình tại điểm tham quan, các công ty du lịch) về quy định mức giá dịch vụ du lịch tàu biển phục vụ khách tham quan quốc tế tại Nha Trang, Khánh Hòa.

Tiến hành khảo sát, kiểm tra các điểm tham quan đón khách tham quan quốc tế nhằm xây dựng các chính sách hỗ trợ, thúc đẩy đầu tư các điểm tham quan một phần nào đó trong quá trình đón khách tham quan quốc tế nói riêng và khách du lịch nói chung.

Kết hợp các chủ doanh nghiệp du lịch trong tỉnh, ngoài tỉnh, các hộ gia đình kinh doanh du lịch với các cơ sở đào tạo để đối thoại, trao đổi nhằm xây dựng chương trình đào tạo nguồn nhân lực du lịch có chất lượng cao phục vụ khách tham quan quốc tế.

Triển khai những qui định nhằm triệt để tình trạng bán hàng rong tại Nha Trang, Khánh Hòa nhằm xây dựng hình ảnh du lịch Nha Trang an toàn, văn minh và thân thiện.

- *Điều kiện thực hiện:* Đề các đề án, chương trình đào tạo và quy định ban hành, có hiệu lực và phát huy đúng thẩm quyền đòi hỏi cần sự phối hợp của các đơn vị, cá nhân liên quan với các sở ban ngành trong quá trình áp dụng các chính sách trên.

- *Chủ thể thực hiện:* Các sở ban ngành liên quan của Nha Trang, Khánh Hòa xây dựng dựa trên sự khảo sát, lấy ý kiến các đơn vị, cá nhân liên quan đồng thời triển khai, giám sát và xử lý công bằng và đúng quy định; các đơn vị kinh doanh du lịch liên quan phục vụ khách tham quan quốc tế nêu quan điểm về chính sách ban hành, thực hiện và chấp nhận xử phạt nếu làm sai quy định.

3.3. Một số kiến nghị

3.3.1. Đối với Chính phủ và Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch

- Tăng cường quản lý chặt chẽ và ổn định về tình hình liên quan biển Đông: Tạo động lực thu hút số lượng tàu biển nước ngoài đến với Việt Nam nói chung và Nha Trang nói riêng;

- Tập trung phối hợp và chỉ đạo các cơ quan liên quan nhằm đảm bảo an toàn giao thông trên đường biển;

- Xây dựng quy hoạch các cảng biển chuyên dụng đón khách du lịch tàu biển trong đó có Nha Trang: Chỉ đạo các địa phương trong đó có Nha Trang, thúc đẩy chuyển đổi chức năng cảng Nha Trang để tạo điều kiện đón khách du lịch tàu biển. Trước hết cải tạo và nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật để đảm bảo không gian tàu du lịch cập cảng; nâng cấp các dịch vụ kèm theo nhằm đảm bảo đón khách du lịch tàu biển thuận tiện;

- Chỉ đạo các ban ngành liên quan tiếp tục hoàn thiện thủ tục xuất, nhập cảng cho khách tàu biển đi bờ tham quan; tạo điều kiện thông thoáng và thu hút khách du lịch tàu biển đến Nha Trang, Khánh Hòa nói riêng và Việt Nam nói chung.

- Tăng cường chỉ đạo, phối hợp các cơ quan địa phương về du lịch, hiệp hội du lịch, các doanh nghiệp về quảng bá xúc tiến du lịch Nha Trang, Khánh Hòa tại các thị trường quốc tế;

- Tổng cục Du lịch phối hợp với Bộ Kế hoạch và Đầu tư xây dựng kế hoạch trình Thủ tướng Chính phủ hỗ trợ nguồn vốn ngân sách Nhà nước về đầu tư cơ sở hạ tầng các điểm tham quan tại Nha Trang, đặc biệt khu vực cảng biển Nha Trang.

3.3.2. Đối với chính quyền địa phương

- Nhanh chóng hoàn thành chức năng của cảng Nha Trang ngay khi có sự chỉ đạo của Chính Phủ nhằm tăng cường số lượng tàu cũng như phục vụ khách tham quan quốc tế đến và đi bờ tại Nha Trang, Khánh Hòa;

- Quản lý chặt chẽ các hình thức kinh doanh dịch vụ du lịch tàu biển; đặc biệt có hình thức xử phạt đối với các công ty du lịch lữ hành lớn và nhỏ lẻ, cá nhân, hộ gia đình kinh doanh kém chất lượng.

- Tuyên truyền, giáo dục người dân địa phương, khách tham quan quốc tế có ý thức bảo vệ môi trường, không xả rác bừa bãi, đó là đặt các bảng chỉ dẫn và thùng rác hợp lý;

- Phân công và kiểm tra tình hình thực hiện công việc của đội ngũ nhân lực của các sở ban ngành cho tránh nhiệm về phục vụ KTQQT một cách chặt chẽ.

- Văn hóa ứng xử của người dân đối với khách tham quan quốc tế quyết định một phần không nhỏ đến chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển. Vì vậy, chính quyền địa phương cần kết hợp với ngành Du lịch, các doanh nghiệp du lịch tổ chức những buổi nói chuyện nâng cao ý thức, trách nhiệm, xây dựng thái độ ứng xử văn minh, nếp sống văn hóa trong cộng đồng dân cư địa phương.

3.3.3. Đối với công ty lữ hành du lịch

- Tiến hành rà soát và xây dựng hoặc thiết kế lại và mới các chương trình du lịch có chất lượng và đảm bảo về mặt thời gian và sức khỏe của đối tượng khách tham quan quốc tế; cần chú trọng giới thiệu các món ăn địa phương vào chương trình du lịch để giới thiệu khách tham quan quốc tế;

- Tiến hành đầu tư các quầy hỗ trợ thông tin, tư vấn cho khách tham quan quốc tế về các điểm tham quan tại Nha Trang, Khánh Hòa;

- Phối hợp các cơ sở giáo dục trong tỉnh đào tạo đội ngũ hướng dẫn viên các thứ tiếng hiếm, đồng thời tăng cường bồi dưỡng về kỹ năng và phương pháp thuyết trình tại điểm của hướng dẫn viên;

- Tăng cường liên kết với chính quyền địa phương về sự đảm bảo an toàn, trật tự xã hội của khách tham quan quốc tế tại cảng và các điểm tham quan Nha Trang, Khánh Hòa.

Tiểu kết chương 3

Những biện pháp dần cải thiện chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa trong thời gian nghiên cứu đã tập trung vào kết quả đánh giá của khách tham quan quốc tế về chất lượng DVDLTB, các hạn chế bất cập về chất lượng DVDLTB tại Nha Trang, Khánh Hòa, đồng thời căn cứ vào văn bản của Chính phủ và của địa phương về phát triển du lịch, trong đó đề cập định hướng phát triển du lịch tàu biển trong thời gian tới. Trên cơ sở đó đưa ra các biện pháp và kiến nghị nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa.

KẾT LUẬN

Liên hiệp quốc đã gửi thông điệp tới các quốc gia trên hành tinh xanh nhân dịp loài người bước vào thế kỷ mới, đó là “*Thế kỷ XXI là thế kỷ của biển và đại dương*”. Nhiều nước hưởng ứng tích cực lời kêu gọi này, trước hết là vì lợi ích của bản thân, sau là sự tất yếu của thời đại; bởi vì tài nguyên trên đất liền dần dần đã cạn kiệt không đủ nuôi sống loài người. Những quốc gia có biển đều có chung một mục tiêu chung là khai thác triệt để tài nguyên biển, của đại dương cho mục đích phát triển đất nước. Việt Nam là quốc gia có biển nhưng được xếp vào nhóm các nước đang phát triển ở khu vực Châu Á-Thái Bình Dương. Con đường vươn lên của nước ta nhất định phải dựa vào thế mạnh của biển, lấy kinh tế biển và vùng ven biển làm nền tảng và động lực thúc đẩy phát triển đất nước nói chung và du lịch biển nói riêng. Hiện nay, du lịch tàu biển trên thế giới đang phát triển rất mạnh mẽ. Tại Việt Nam, du lịch tàu biển đã phát triển trong vài năm trước, nhưng nó dần dần đang đánh thức và trỗi dậy trong một tương lai không xa cho sự xuất hiện trở lại và ngày càng cao hơn nếu có sự tâm huyết chung tay của mọi người.

Vì lẽ đó, nghiên cứu đề tài “*Nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa*”, nhằm rà soát về các dịch vụ du lịch tàu biển cũng như tìm hiểu về thái độ của khách tham quan quốc tế về chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển, từ đó có các biện pháp và kiến nghị kịp thời để phục vụ khách tham quan quốc tế; đồng thời dần dần cải thiện chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa ngày càng hoàn thiện hơn và đưa hình du lịch Nha Trang, Khánh Hòa đúng với tiềm năng vốn có.

Luận văn đã hệ thống được các nội dung về mặt lý thuyết và thu được kết quả về mặt thực tiễn mà mục tiêu đã đề ra và được thể hiện qua nội dung các chương:

Thứ nhất là những nội dung liên quan khung lý thuyết về chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển. Cụ thể là những khái niệm chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển; hiểu bản chất của hai thuật ngữ khách du lịch tàu biển và khách tham quan quốc tế; phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển; đặc biệt tập trung giới thiệu mô hình chất lượng dịch vụ của Parasumara (1988) – đây là 5 yếu tố làm căn cứ để xây dựng bảng hỏi điều tra về sự hài lòng của khách tham quan quốc tế về chất lượng dịch vụ tại Nha Trang, Khánh Hoà; đồng thời học hỏi kinh nghiệm về phát triển dịch vụ du lịch tàu biển của Thailand, Singapore.

Thứ hai là các nội dung liên quan đến thực trạng dịch vụ du lịch tàu biển Nha Trang, Khánh Hòa trong thời gian nghiên cứu. Trước hết, tác giả đề cập thông tin tổng thể về Nha Trang, Khánh Hòa như vị trí địa lý, tài nguyên du lịch, khí hậu, loại hình du lịch và doanh thu du lịch tại Nha Trang, Khánh Hòa trong những năm vừa qua; các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa. Tiếp theo là những đánh giá của KTQQT về chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa, bao gồm 5 yếu tố (thông tin điểm đến, thủ tục xuất nhập cảnh, cơ sở vật chất kỹ thuật và cơ sở hạ tầng, tài nguyên du lịch và dịch vụ du lịch, nhân viên du lịch và cộng đồng dân cư) lần lượt được xử lý qua phần mềm SPSS 20.0 và tổng hợp kết quả bằng thống kê mô tả về đánh giá của khách tham quan quốc tế. Sau cùng là những đánh giá và nhận định về chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa.

Thứ ba là những giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa, đã tập trung đưa ra các căn cứ và đóng góp một số ý kiến thiên hướng giải pháp về chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa trong giai đoạn mới. Các giải pháp chú trọng vào những mặt hạn chế, tồn tại về chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển Nha Trang, Khánh

Hòa. Mặt khác, các giải pháp vẫn duy trì và phát triển những dịch vụ du lịch tàu biển được khách tham quan đánh giá khá cao.

Qua đề tài trên, tác giả đã đạt những mục tiêu đề ra của luận văn thông qua phân tích và thu được kết quả đánh giá của khách tham quan quốc tế về chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển. Căn cứ vào phân tích thực trạng trên đưa ra một số biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa. Với kết quả thu được của đề tài, tác giả hy vọng các thông tin trong đề tài sẽ là thông tin hữu ích cho các cơ quan ngành địa phương và các cá nhân, doanh nghiệp, đồng thời đóng góp một phần nhỏ công sức của tác giả vào sự phát triển du lịch Khánh Hòa nói chung và quản lý chặt chẽ về chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa hiện nay.

Luận văn là khởi nguồn đầu tiên trong nghiên cứu loại hình du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa. Vì thế, luận văn sẽ phát triển các hướng nghiên cứu sau:

- Nghiên cứu và xây dựng chương trình du lịch phục vụ khách du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa
- Tăng cường thời gian lưu lại của khách du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa
- Phát triển nguồn nhân lực du lịch phục vụ khách du lịch tàu biển: Diễn hình cộng đồng địa phương và nhân viên du lịch của công ty lữ hành tại Nha Trang, Khánh Hòa.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

I. Tài liệu Tiếng Việt

1. Lại Lâm Anh (2014), *Phát triển kinh tế biển của Trung Quốc, Malaysia, Singapore và gợi ý chính sách cho Việt Nam (sách chuyên khảo)*, NXB Khoa học xã hội.
2. Phan Chí Anh (2015), *Chất lượng dịch vụ tại các doanh nghiệp Việt Nam*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
3. Nguyễn Thanh Bình (2010), *Phát triển loại hình du lịch tàu biển với điểm đến Hà Nội*, Tạp chí Du lịch Việt Nam, (số 5), tr. 46-47 .
4. Nguyễn Thị Cành (2004), *Giáo trình phương pháp và phương pháp luận nghiên cứu khoa học kinh tế*, NXB Đại học Quốc Gia Thành phố Hồ Chí Minh.
5. Chính Phủ (1988), *Nghị định của Chính phủ ban hành Điều lệ kiểm dịch y tế biên giới của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam*, Hà Nội.
6. Trần Ngọc Diệp (1997), *Đã cần cảng biển du lịch ở Việt Nam*, Tạp chí Du lịch Việt Nam, (số 9), tr. 8.
7. Nguyễn Văn Đính và Trần Thị Minh Hòa (2004), *Giáo trình Kinh tế du lịch*, NXB Lao động-Xã hội, Hà Nội.
8. Nguyễn Văn Đính và Nguyễn Văn Mạnh (1995), *Giáo trình Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp, ứng xử trong kinh doanh du lịch*, NXB Thống kê, Hà Nội.
9. Nguyễn Vũ Hà, Đoàn Mạnh Cường (2011), *Giáo trình Tổng quan cơ sở lưu trú du lịch*, NXB Lao động Hà Nội.
10. Vũ Mạnh Hà (2015), *Bài giảng Thống kê ứng dụng trong du lịch*, Hà Nội.
11. Hội đồng Nhân dân Tỉnh Khánh Hòa (2007), *Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Khánh Hòa đến năm 2010 và định hướng đến năm 2020*
12. Nguyễn Thành Hưng (2012), *Phát triển hoạt động kinh doanh du lịch tàu biển tại Công ty Cổ phần Du lịch và Dịch vụ Hồng Gai*, Luận văn thạc sỹ.
13. Sông Lam, Thái Quỳnh (2012), *Cảng biển Việt Nam*, Nhà xuất bản Thanh niên
14. Phạm Lộc, Hướng dẫn sử dụng SPSS,

<https://www.youtube.com/watch?v=a15AzHnz5Qk&list=PLIPqU9QePDLhwEdTg8eZF2IpZ6nYpDXO5>, cập nhật 05/06/2016.

15. Nguyễn Văn Lưu (2013), *Du lịch Việt Nam hội nhập trong ASEAN*, NXB Văn hóa thông tin.
16. Trần Thị Mai (2006), *Giáo trình tổng quan du lịch*, NXB Lao động-Xã hội, Hà Nội.
17. Nguyễn Văn Mạnh, Hoàng Thị Lan Hương (2004), *Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn*, NXB Lao động-Xã hội, Hà Nội.
18. Nguyễn Nhiếp Nhi (1999), *Cần khai thác một cách có hiệu quả nguồn du khách đến bằng đường biển*, Tạp chí Du lịch Việt Nam, (số 3), tr. 34.
19. Phòng VTDVHH (2014), *Chính sách và giải pháp phát triển hạ tầng cảng biển phục vụ đón khách du lịch tàu biển*, Hàng hải Việt Nam, tr. 8.
20. Quốc hội nước CHXHCNVN (2005), *Luật Du lịch*, Hà Nội.
21. Thủ tướng Chính phủ (2013), *Quyết định điều chỉnh quy hoạch phát triển hệ thống cảng biển Việt Nam đến năm 2020, định hướng đến năm 2030*.
22. Trần Đức Thanh (2008), *Nhập môn khoa học du lịch*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
23. Trương Nam Thắng (2012), *Kinh nghiệm tổ chức du lịch tàu biển quốc tế ở Việt Nam*, Tạp chí Du lịch Việt Nam, (số 6), tr. 54-55.
24. Trương Nam Thắng (2012), *Miền Trung với sản phẩm du lịch tàu biển*, Tạp chí Du lịch Việt Nam, (số 4, 5), tr. 36-37 & 47.
25. Trần Văn Thông (2002), *Tổng quan du lịch*, NXB Tp. Hồ Chí Minh.
26. Nguyễn Anh Tuấn (2007), *Thu hút khách du lịch tàu biển vào Việt Nam*, Tạp chí Du lịch Việt Nam, (số 10), tr. 42-43.
27. Nguyễn Thanh Thủy và Đặng Đình Đào (2012), *Một số vấn đề cơ bản về quản trị cảng biển trong hệ thống Logistics*, NXB Thống kê.
28. Ủy ban Nhân dân tỉnh Khánh Hòa (2004), *Địa chí Khánh Hòa*, NXB Chính trị Quốc Gia.

29. Ủy ban Nhân dân tỉnh Khánh Hòa (2014), Báo cáo tình hình thực hiện kế hoạch kinh tế-xã hội năm 2014 và dự kiến kế hoạch năm 2015
30. Viện Nghiên cứu và Phát triển du lịch (2013), *Đề án phát triển du lịch biển, đảo và vùng ven biển đến năm 2020*, Hà Nội.
31. Viện Nghiên cứu và Phát triển du lịch (2011), *Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*, Hà Nội.
32. Vũ Thị Hồng Quyên (2013), *Phát triển hoạt động kinh doanh dịch vụ đón khách du lịch tàu biển tại Hạ Long*, Luận văn thạc sỹ.
33. Yên Linh (2014), *Nâng cấp cảng để làm du lịch*, Tạp chí biển Việt Nam, tr. 10-11.

II. Tài liệu nước tiếng Anh

34. Manuel Butler (2010), *Cruise Tourism Current Situation and Trends*, The World Tourism Organization, Madrid, Spain.
35. Commence Operations (2012), *Marina Bay Cruise Centre Singapore*, Ministry of Trade and Industry Singapore.
36. William Harber (2013), *UNWTO World Tourism Conference Cruise Tourism Global Perspective*, Maysia.
37. Lauren Perez Hoogkamer (2013), *Assessing and Managing Cruise Ship Tourism in Historic Port Cities: Case Study Charleston, South Carolina*, Columbia University.
38. Ross A.Klein (2011), *Responsible Cruise Tourism: Issues of Cruise Tourism and Sustainability*, Australian.
39. Rennis Likert, *Likert Scale*, <http://my.ilstu.edu/~eostewa/497/Likert%20topic-dane-likert.pdf>, cập nhật 15/03/2016.
40. Lobo, Antonio C. (2008). *Enhancing Luxury Cruise Liner Operator's Competitive Advantage: A Study Aimed at Improving Customer Loyalty and Future Patronage*.

41. Paithoon Monpanthong, Therdchai Choibamroong (2015), *Performance of Phuket's Port of Call Management for Cruise Tourism: an Assessment of IPA Application*, National Institute of Development Administration (NIDA).
42. Parauraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1988), "SERVQUAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of the Service Quality", *Journal of Retailing*.
43. Kotler Philip, Wong Veronica, Saunders John, Armstrong Gary (2005), *Principle of Marketing* (4th European editor), Prentice Hall.
44. Rodolfo C. Severino (2002), *Asean Cruise Development*, ASEAN.
45. Joseph (Mark) Thomas (2015), *Economic Opportunities and Risk of Cruise Tourism in Cairns*, Natalie Stoeckl.
46. Lincoln University (2013), *Cruise Ship Tourism in Akaroa*, Christchurch, Canterbury Tourism.

Một số website

47. <http://www.cvhnhatrang.org.vn/2/45/TinTucDetail.aspx>, cập nhật 23/05/2016
48. <http://khanhhoa.gov.vn/ArticleId/13142F55-AC08-4EF9-818E-1459481C557C/dieu-kien-tu-nhien>, cập nhật 10/05/2016.
49. <http://www.nhatrangtravel.com/index.php?cat=3003&type=1&page=3,c> cập nhật 06/07/2016.
50. <http://phantichspss.com/cong-thuc-xac-dinh-co-mau-bao-nhieu-la-phu-hop-cho-nghien-cuu.html>, cập nhật tháng 06/2016

PHỤ LỤC

Phụ lục 1: Phiếu điều tra về đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển của khách tham quan quốc tế tại Nha Trang, Khánh Hòa

PHIẾU ĐIỀU TRA VỀ ĐÁNH GIÁ CỦA KHÁCH THAM QUAN QUỐC TẾ VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TÀU BIỂN TẠI THÀNH PHỐ NHA TRANG

Chào Quý Ông /Bà!

Bảng câu hỏi này thiết kế nhằm mục đích đánh giá của Ông/ Bà về dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang. Các câu trả lời của Ông/Bà sẽ được giữ bí mật và không chia sẻ dưới mọi hình thức nào. Tôi đánh giá cao bất kì những góp ý và lời bình luận đặc biệt của Ông/ Bà, điều đó sẽ giúp chúng tôi tiếp tục cung cấp cho Ông/ Bà những dịch vụ du lịch tốt hơn. Với những câu hỏi bên dưới, Ông/Bà hãy chỉ ra những quan điểm bằng cách đánh dấu (✓) vào ô trống trước câu hỏi (hoặc trước các số). Nếu Ông/Bà không có quan điểm, hãy để trống.

PHẦN I: CÂU HỎI LIÊN QUAN CHUYẾN THAM QUAN TẠI NHA TRANG

1. Ông/Bà đến du lịch Nha Trang, Khánh Hòa lần thứ mấy?

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lần thứ nhất | <input type="checkbox"/> Lần thứ hai |
| <input type="checkbox"/> Lần thứ ba | <input type="checkbox"/> Trên 3 lần |

2. Ông/Bà lựa chọn hình thức tham quan nào khi đến với Nha Trang, Khánh Hòa?

- | | |
|---------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Tự túc | <input type="checkbox"/> Thông qua đại lý du lịch |
|---------------------------------|---|

3. Ông/Bà lựa chọn phương tiện giao thông nào để tham quan du lịch?

- | | |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Xe ô tô | <input type="checkbox"/> Xe đạp đôi |
| <input type="checkbox"/> Xích lô | <input type="checkbox"/> Xe taxi điện |
| <input type="checkbox"/> Khác..... | |

4. Ông/Bà tham quan Nha Trang, Khánh Hòa trong thời gian bao lâu?

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Dưới 24 giờ | <input type="checkbox"/> Trên 24 giờ |
| <input type="checkbox"/> Khác | |

5. Khi đến Nha Trang, Ông/bà chọn loại chương trình du lịch nào? Ông/Bà cho biết giá chương trình đã chọn?

City tour (Tháp Bà Ponagar; Hòn Chồng; Chùa Long Sơn; Chợ Đầm; Viện Hải Dương Học,...)

Chương trình du lịch sinh thái (cánh đồng lúa; nhà người nông dân địa phương; làng nghề truyền thống.)

Chương trình du lịch sông Cái

Khác:

6. Ông/Bà mua sản phẩm lưu niệm nào tại Nha Trang, Khánh Hòa?(có thể chọn nhiều đáp án)

Các sản phẩm lưu niệm từ vỏ ốc

Các sản phẩm hàng thủ công mỹ nghệ

Trang phục truyền thống (như áo dài)

Khác.....

7. Những món ăn nào Ông/Bà đã thưởng thức tại Nha Trang (có thể chọn nhiều đáp án)

Phở

Lẩu

Hải sản

Những món ăn nhanh

Khác.....

PHẦN II. ĐÁNH GIÁ CỦA KHÁCH THAM QUAN QUỐC TẾ VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TÀU BIỂN TẠI NHA TRANG, KHÁNH HÒA.

8. Đánh giá về mức độ hài lòng: mức độ “1” - rất không hài lòng, đến “5” hoàn toàn hài lòng.

Các yếu tố	Các yếu tố thỏa mãn như thế nào				
	Rất không hài lòng		Hoàn toàn hài lòng		
	1	2	3	4	5
Thông tin điểm đến					
Thông tin đã nhận trước khi hành trình của Ông/Bà đến nơi	1	2	3	4	5
Sự sẵn sàng cung cấp thông tin tại các điểm du lịch tại Nha Trang, Khánh Hòa	1	2	3	4	5
Thủ tục hành chính					
Thời gian nhập cảnh nhanh và tạo điều kiện cho khách	1	2	3	4	5
Lệ phí xuất nhập cảnh hợp lý	1	2	3	4	5
Cơ sở vật chất kỹ thuật/cơ sở hạ tầng cảng và vệ sinh môi trường					
Cơ sở vật chất kỹ thuật được trang bị đầy đủ và tiện nghi	1	2	3	4	5
.Các trang thiết bị tại cảng phục vụ du khách đảm bảo và thuận tiện	1	2	3	4	5

Sự sạch của sẽ điểm đến	1	2	3	4	5
Tài nguyên du lịch					
Biển trong xanh, sạch và đẹp	1	2	3	4	5
Thời tiết thuận lợi trong chuyến tham quan du lịch	1	2	3	4	5
Phong cảnh hài hòa và đẹp	1	2	3	4	5
Thiên nhiên vẫn còn giữ nét hoang sơ	1	2	3	4	5
Các điểm du lịch văn hóa lịch sử đa dạng và độc đáo	1	2	3	4	5
Sự hấp dẫn bởi các điểm du lịch sinh thái và gắn với người dân địa phương	1	2	3	4	5
Nhân viên du lịch và người dân địa phương					
Nhân viên tại cảng rất nhiệt tình hỗ trợ kịp thời và chuyên nghiệp	1	2	3	4	5
Nhiệt tình và thân thiện của người dân địa phương tại cảng	1	2	3	4	5
Tận tình và chu đáo của hướng dẫn viên	1	2	3	4	5
Chuyên nghiệp về kỹ năng và phục vụ của nhân viên tại điểm du lịch	1	2	3	4	5
Nhân viên tại các điểm du lịch sử dụng thành thạo về ngoại ngữ	1	2	3	4	5
Dịch vụ du lịch tàu biển					
Phương tiện vận chuyển đa dạng	1	2	3	4	5

và sẵn sàng phục vụ					
Món ăn địa phương độc đáo và hợp khẩu vị	1	2	3	4	5
Món ăn chưa đáp ứng nhu cầu du khách	1	2	3	4	5
Các món ăn hợp vệ sinh và chất lượng	1	2	3	4	5
Các điểm tham quan sạch sẽ và	1	2	3	4	5
Các sản phẩm lưu niệm đa dạng về chủng loại, mẫu mã	1	2	3	4	5
Các dịch vụ vui chơi giải trí đa dạng.	1	2	3	4	5

9. Đánh giá chung của Ông/Bà về dịch vụ du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa với mức độ từ 1 - 5: “1” - hoàn toàn không đồng ý; “5” - hoàn toàn đồng ý).

Các yếu tố	Hoàn toàn không đồng ý		Hoàn toàn đồng ý		
	1	2	3	4	5
Giá cả các sản phẩm như ăn uống, lưu trú, mua sắm, các sản phẩm khác hợp lý.	1	2	3	4	5
Tôi hài lòng huyền tham quan du lịch tại Nha Trang.	1	2	3	4	5
Tham quan đến Nha Trang trên cả	1	2	3	4	5

**QUESTIONNAIRE FOR THE EVALUATION OF
INTERNATIONAL VISITORS ABOUT THE QUALITY OF
CRUISE SERVICES IN NHA TRANG CITY**

Dear Sir/ Madam,

These questionnaires are designed to assess your opinion about the tourism services in Nha Trang city. This survey is confidential and your responses keep secreted. In addition to the rating, we would appreciate any specific comments or suggestion that will help us to continue to provide you with high quality diagnostic services. For the following questions, please indicate your opinion each question by mark (✓) the appropriate answer (or the appropriate number). If you have no opinion, please leave it blank.

PHẦN I: A FEW QUESTIONS ABOUT YOUR TRAVEL

1. How many times did you travel to Nha Tran, Khanh Hoa?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> The first times | <input type="checkbox"/> The second times |
| <input type="checkbox"/> The third times | <input type="checkbox"/> More than 3 times |

2. Which type of holiday would you like to choose when you come to Nha Trang, Khanh Hoa?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Organised (through a travel agency) | <input type="checkbox"/> Self - organised |
|--|---|

3. Which means of transport did you choose when you travelled in Nha Trang, Khanh Hoa?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Bus | <input type="checkbox"/> Private car |
| <input type="checkbox"/> Cyclo | <input type="checkbox"/> Electric car (tuk - tuk) |
| <input type="checkbox"/> Other..... | |

4. How long did you visit Nha Trang, Khanh Hoa?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Under 24 hours | <input type="checkbox"/> Over 24 hours |
|---|--|

5. What kind of tourism program did you choose when you came to Nha Trang, Khanh Hoa? And can you know the price of the tourism program that you chose?

- City tour (Ponagar Temple; Chong Rocks; Long Son Pagoda; Dam Market; Oceanographic Institute,...)
- Countryside tour (Ricefields; Old Farmer's House; Typical Farmer's House)
- River tour
- Other, what:.....

6. Which kind of souvenir products did you buy in Nha Trang, Khanh Hoa?

- Handicraft Products
- Traditional Costume (Ao Dai)
- Other.....

7. Which type of food did you enjoy in Nha Trang, Khanh Hoa?

- | | |
|---|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Pho (Vietnamese Traditional Noodle) | <input type="checkbox"/> Hot Pot |
| <input type="checkbox"/> Fresh Seafood | <input type="checkbox"/> Fast Food |
| <input type="checkbox"/> Other..... | |

PHẦN II. ASSESSING ABOUT THE SERVICE QUALITY IN NHA TRANG, KHANH HOA.

8. The rate is on a scale “1” - very unsatisfied, to “5” completely satisfied

Elements of tourist destination	How satisfied is the elements				
	Very unsatisfied			Completely satisfied	
	1	2	3	4	5
The information of the destination					
Information received before you arrived	1	2	3	4	5
The willingness provide the information on tourist attractions in Nha Trang, Khanh Hoa	1	2	3	4	5
Administrative Procedures					
The entry is fast and convenient for visitors	1	2	3	4	5
Immigration fees is reasonable.	1	2	3	4	5
Infrastructure/ Technical – infrastructure/Environmental Sanitation					
Technical facilities is equipped fully and conveniently	1	2	3	4	5
Technical facilities at Nha Trang port are ensured in your safety	1	2	3	4	5
The cleanliness of the destination	1	2	3	4	5
Tourism Resource					
Blue sea is clean and beautiful	1	2	3	4	5

The weather is favorable in tourist trip	1	2	3	4	5
Nature still retains the wild features	1	2	3	4	5
Cultural and historical tourist attractions is diversity and originality.	1	2	3	4	5
Eco-tourism and homestay tourism attracted	1	2	3	4	5
Staff Tourist and People Local					
Staff at the port supported very enthusiastically professional	1	2	3	4	5
Local people at port were enthusiastic and friendly	1	2	3	4	5
Tour guides were caring and attentive	1	2	3	4	5
Professional skills of the staff and service at tourist attractions	1	2	3	4	5
Staff at tourist sites used proficiency in foreign languages	1	2	3	4	5
Cruise Tourism Services					
Transportation is diverse to ready to serve	1	2	3	4	5
The local dishes were unique and suitable with the matter of taste	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5

The souvenir products were diverse and models types	1	2	3	4	5
The entertainment services were diverse	1	2	3	4	5

9. Finally, how do you assess about cruise tourism services in Nha Trang, Khanh Hoa? (“1” means you completely disagree; “5” means you completely agree).

Content	Completely disagree			Completely agree	
	1	2	3	4	5
I am pleased that I decided to visit this place.	1	2	3	4	5
I will speak highly of this place to my friends and colleagues	1	2	3	4	5
If I had to decide again I would choose this tour programme in Nha Trang again.	1	2	3	4	5

10. Can you tell us your opinions in order to crease the service quality in Nha Trang in the future?

PHẦN III: PERSONARLITY INFORMATION

11. Gender Male Female

12. Year of birth:.....

13. Nationality:

14. Which time do you mostly choose to travel by cruise?

From January to March From May to July

From September to December

Other, what:.....

15. Who is accompanying you on your current visit ?

No one Partner

Family and /or relative Friends

Other, what:.....

Thank you very much for your times and answers!

**Phụ lục 2: Bảng phỏng vấn những người lãnh đạo các Sở, doanh nghiệp
du lịch liên quan**

Xin chào quý Ông/Bà!

Tôi là học viên cao học ngành Du lịch học thuộc trường Đại học Khoa học, Xã hội và Nhân văn Hà Nội. Tôi đang tiến hành nghiên cứu về chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển để phục vụ khách du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa. Tôi chân thành cảm ơn Ông/ Bà đã dành thời gian tham gia buổi phỏng vấn này. Đây là buổi nói chuyện thân mật, cùng chia sẻ kinh nghiệm, góc nhìn của Ông/ Bà về thực trạng phát triển du lịch tàu biển trên thế giới, tại Việt Nam và Nha Trang; về đánh giá và đưa ra đề xuất cho loại hình du lịch tàu biển. Những quan điểm của Ông/Bà là nguồn tài liệu nền tảng và rất quý báu cho tôi.

Kính mong nhận được sự giúp đỡ của Ông/Bà!

1. Theo Ông/Bà, hiện nay du lịch tàu biển phát triển trên thế giới và Việt Nam như thế nào?
2. Những điều kiện cần và đủ để phát triển loại hình du lịch tàu biển cũng như phục vụ khách du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa?
3. Theo Ông/Bà, hiện nay du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa trong thời gian qua như thế nào?
4. Những hạn chế mà Ông/Bà cho rằng: Nha Trang, Khánh Hòa đang gặp khó khăn trong quá trình phát triển loại hình du lịch này không? Hạn chế nào có ảnh hưởng nhất?
5. Tại Nha Trang, Khánh Hòa công ty lữ hành nào thường đưa khách cập Cảng Nha Trang?

6. Những chuyến tham quan của du khách, họ tham quan những điểm du lịch nào và sử dụng các dịch vụ nào?
7. Ông/Bà có thể nói những điểm chính trong chiến lược của UBND tỉnh về phát triển du lịch tàu biển tại Nha Trang, Khánh Hòa?
8. Đánh giá của Ông/ Bà về sự phát triển du lịch tàu biển tại Nha Trang , Khánh Hòa so với các địa phương khác?
9. Theo kinh nghiệm của Ông/Bà, để loại hình du lịch này thu hút đều đặn khách tàu biển đến Nha Trang , Khánh Hòa, các nhân tố liên quan cần phải làm gì ?
10. Những kế hoạch sắp tới của UBND tỉnh (doanh nghiệp) về loại hình du lịch tàu biển?

XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN ÔNG/BÀ!

Phụ lục 3: Tổng hợp phiếu điều tra đã được xử lý

BẢNG ĐIỂM ĐÁNH GIÁ TRUNG BÌNH TỪNG THÀNH PHẦN

Mã hóa	Các thành phần	Số lượng khách đánh giá					Tổng khách	Điểm trung bình các TP	Tổng TB
		1	2	3	4	5			
TT1	Thông tin nhận trước khi đến	0	0	11	161	8	180	3.98	4.0
TT2	Sẵn sàng cung cấp thông tin	0	0	7	173	0	180	3.96	
XNC1	Thời gian nhập cảnh	0	3	4	173	0	180	3.94	3.9
XNC2	Lệ phí XNC	0	6	21	153	0	180	3.82	
CSHT1	CSVCKT đầy đủ	0	0	151	29	0	180	3.16	3.6
CSHT2	Trang thiết bị an toàn	0	0	11	169	0	180	3.94	
CSHT3	Sự sạch sẽ của CSVCKT	0	6	38	136	0	180	3.72	
TNDL1	Biên	0	0	160	20	0	180	3.11	3.6
TNDL2	Thời tiết	0	0	172	8	0	180	3.04	
TNDL3	Hoang sơ	0	0	9	162	9	180	4.00	
TNDL4	Văn hóa	0	0	23	157	0	180	3.87	
TNDL5	Du lịch sinh	0	0	12	168	0	180	3.93	

	thái hấp dẫn								
NL1	Nhân lực tại cảng	0	0	15	165	0	180	3.92	3.9
NL2	Cộng đồng dân cư	0	0	7	137	0	144	3.95	
NL3	Hướng dẫn viên	0	0	16	164	0	180	3.91	
NL4	Kỹ năng phục vụ của nhân viên tại điểm	0	0	37	143	0	180	3.79	
NL5	Khả năng về ngoại ngữ	0	6	20	154	0	180	3.82	
DV1	Phương tiện vận chuyển	0	0	12	168	0	180	3.93	3.7
DV2	Món ăn địa phương	0	0	156	24	0	180	3.13	
DV3	Các điểm tham quan	0	0	32	148	0	180	3.82	
DV4	Sản phẩm lưu niệm	0	22	18	140	0	180	3.66	
DV5	Dịch vụ giải trí	0	0	24	156	0	180	3.87	
ĐGC1	Hài lòng với sự lựa chọn	0	0	16	138	26	180	4.06	3.8
ĐGC2	Giới thiệu đến bạn bè	0	0	45	135	0	180	3.75	
ĐGC3	Quyết định quay lại Nha Trang	0	0	141	166	0	307	3.54	

**ĐÁNH GIÁ VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TÀU BIỂN QUA 5
THÀNH PHẦN**

Các thành phần	Cỡ mẫu	Thang điểm đánh giá của khách					Điểm TB
		1	2	3	4	5	
Sự tin cậy							3.9
TT1	180	0	0	11	161	8	4.0
TT2	180	0	0	7	173	0	4.0
XNC1	180	0	3	4	173	0	3.9
XNC2	180	0	6	21	153	0	3.8
Sự đảm bảo							3.7
TNDL1	180	0	0	160	20	0	3.1
TNDL2	180	0	0	172	8	0	3.0
TNDL3	180	0	0	9	162	9	4.2
TNDL4	180	0	0	23	157	0	3.9
TNDL5	180	0	0	12	168	0	3.9
DV1	180	0	0	12	168	0	3.9
DV2	180	0	0	156	24	0	3.1
DV3	180	0	0	32	148	0	3.8
DV4	180	0	22	18	140	0	3.7
DV5	180	0	0	24	156	0	3.9
Yếu tố hữu hình							3.6
CSHT1	180	0	0	151	29	0	3.2
CSHT2	180	0	0	11	169	0	3.9
CSHT3	180	0	6	38	136	0	3.7
Sự hiểu biết, chia sẻ							3.9

NL3	180	0	0	16	164	0	3.9
Tinh thần, trách nhiệm							3.7
NL1	180	0	0	15	165	0	3.9
NL2	180	0	0	7	137	0	3.2
NL4	180	0	0	37	143	0	3.8
NL5	180	0	6	20	154	0	3.8

*Phụ lục 4: Một số hình ảnh khảo sát tại các điểm du lịch tại Nha Trang,
Khánh Hòa*



Nguồn: Tác giả cung cấp

date: 14 Sep 2016

GUEST'S COMMENTS

Thank you very much for visiting our country! Would you please spare a few minutes to fill out the following questionnaire?

Guest's name: _____ Cabin No: _____ Tour Code: _____

Guide's name: THONG (TET) Arrival time: _____

Departure time: _____

Itinerary: Chung rocks - Ponagar temple - Zhou bridge - Long Son pagoda
Dan market - restaurant - XR

Would you please give us your comments (EXCELLENT, GOOD, POOR) on our services:

Vehicle: _____

Tour guide: _____

Driver: _____

Meal: _____

Tour program: _____

Other comments or suggestions: _____

Thank you & wish you a very nice and unforgettable trip!

Guest's signature _____ Guide's signature [Signature]

STOPS	ARRIVAL	DEPARTURES	DURATION
Chung rocks	9a.m	9:35 a.m.	35'
Ponagar Temple	9:45 a.m	10:30 a.m	45'

TÂN HỒNG
CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ DU LỊCH
CHƯƠNG TRÌNH THAM QUAN DU LỊCH

TOUR 200 **NHA TRANG CITY TOUR**
Duration: 4.5 hrs

0900	Rời cảng đi Long Sơn	20'
	Tham quan chùa Long Sơn	30'
	Cho khách uống nước dừa & xem VNĐT tại nhà hàng Khải Hoàn Viên (Nguyễn Thị Minh Khai Str)	30'
	Tham quan XQ	30'
	Tham quan Ponagar	30'
	Tham quan Hòn Chông	20'
	Xe đưa khách đến cầu Trần Phú mới- HD cho khách đi bộ qua cầu chụp hình lãng mạn	15'
	Tham quan chợ Đầm	30'
	Rời chợ Đầm về lại cảng	
1330	Về đến cảng.	

Chùa Long Sơn đóng cửa: 11.30 - 13.00

Ghi chú:

- Yêu cầu hướng dẫn thực hiện đúng và đủ chương trình.
- Không tự động kết thúc tour trước thời gian quy định.
- Mọi thay đổi xin vui lòng báo cho Ban tổ chức trước khi thực hiện.
- HD phát nước cho khách 01 khăn, 01 nước / khách

Điều hành chung

Tuấn	090 608 7732
Hung	094 7732 822

2R, Trường Sơn St, W.2, Tân Bình Dist, HCMC Tel: (84 8) 3843 8649 - Fax: (84 8) 3843 8661



Nguồn: Tác giả cung cấp