

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG



ISO 9001:2015

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

NGÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

Sinh viên :Bùi Thị Bích Ngọc

Giảng viên hướng dẫn: ThS. Vũ Thị Thanh Hương

HẢI PHÒNG - 2018

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ CỦA MỘT SỐ CÔNG TY DU LỊCH HOẠT ĐỘNG
TẠI KHU VỰC VỊNH HẠ LONG**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY

NGÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

Sinh viên :Bùi Thị Bích Ngọc

Giảng viên hướng dẫn: ThS. Vũ Thị Thanh Hương

HẢI PHÒNG - 2018

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Bùi Thị Bích Ngọc

Mã SV : 1412401195

Lớp : DL1801

Ngành : Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành

Tên đề tài : Thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của một số công ty du lịch hoạt động tại khu vực Vịnh Hạ Long

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

1. Nội dung và các yêu cầu cần giải quyết trong nhiệm vụ đề tài tốt nghiệp

(về lý luận, thực tiễn, các số liệu cần tính toán và các bản vẽ).

a. Nội dung

- Hệ thống hóa những vấn đề lý luận, cơ sở thực tiễn về các công ty du lịch hoạt động trên khu vực Vịnh Hạ Long.

- Phân tích, đánh giá toàn diện thực trạng phát triển du lịch trên Vịnh Hạ Long thông qua các công ty du lịch.

b. Các yêu cầu cần giải quyết

- Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch trên Vịnh Hạ Long.

2. Các số liệu cần thiết để thiết kế, tính toán.

3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp.

Khách sạn New Star Hạ Long (Quảng Ninh)

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Người hướng dẫn thứ nhất:

Họ và tên: Vũ Thị Thanh Hương

Học hàm, học vị: Thạc Sĩ

Cơ quan công tác: Trường Đại Học Dân Lập Hải Phòng

Nội dung hướng dẫn:

- Hệ thống hóa những vấn đề lý luận, cơ sở thực tiễn về các công ty du lịch hoạt động trên khu vực Vịnh Hạ Long.
- Phân tích, đánh giá toàn diện thực trạng phát triển du lịch trên Vịnh Hạ Long thông qua các công ty du lịch.
- Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch trên Vịnh Hạ Long.

Người hướng dẫn thứ hai:

Họ và tên:.....

Học hàm, học vị:.....

Cơ quan công tác:.....

Nội dung hướng dẫn:.....

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày 11 tháng 8 năm 2018

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 02 tháng 11 năm 2018

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

Sinh viên

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

Người hướng dẫn

Hải Phòng, ngày tháng.....năm 2018

Hiệu trưởng

GS.TS.NGƯT *Trần Hữu Nghị*

PHẦN NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

1. Tinh thần thái độ của sinh viên trong quá trình làm đề tài tốt nghiệp:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. Đánh giá chất lượng của khóa luận (so với nội dung yêu cầu đã đề ra trong nhiệm vụ Đ.T. T.N trên các mặt lý luận, thực tiễn, tính toán số liệu...):

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. Cho điểm của cán bộ hướng dẫn (ghi bằng cả số và chữ):

.....
.....
.....

Hải Phòng, ngày ... tháng ... năm 2018

Cán bộ hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN

LỜI MỞ ĐẦU

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN, THỰC TIỄN VÀ CÁC CÔNG TY DU LỊCH HOẠT ĐỘNG TẠI VỊNH HẠ LONG

1.1 Cơ sở lý luận

1.1.1 Khái niệm về dịch vụ du lịch

1.1.2 Khái niệm về công ty du lịch

1.2 Môi trường hoạt động của các công ty du lịch trên Vịnh Hạ Long

1.2.1 Môi trường kinh tế xã hội

1.2.1.1 Lịch sử tỉnh Quảng Ninh

1.2.1.2 Dân số

1.2.1.3 Kinh tế, thương mại của Quảng Ninh

1.2.2 Môi trường tự nhiên

1.2.2.1 Tài nguyên du lịch tự nhiên

1.2.2.1.1 Địa hình

1.2.2.1.2 Khí hậu

1.2.2.1.3 Đa dạng sinh học

1.2.2.2 Tài nguyên du lịch nhân văn

1.2.2.3 Cơ sở hạ tầng và cơ sở vật chất

1.2.2.3.1 Cơ sở hạ tầng

1.2.2.3.2 Cơ sở vật chất kỹ thuật

1.2.2.4 Nhân lực du lịch

1.2.3 Các cơ chế chính sách của Nhà nước và địa phương quản lý các công ty du lịch

Tiểu kết chương 1

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DU LỊCH VỊNH HẠ LONG QUA CÁC CÔNG TY DU LỊCH HOẠT ĐỘNG TẠI KHU VỰC VỊNH HẠ LONG

2.1 Vài nét về các công ty du lịch hoạt động tại khu vực Vịnh Hạ Long

2.1.1 Công ty Cổ phần Du thuyền Năm sao Tuần Châu – Paradise Cruise

2.1.2 Công ty CP Du thuyền Đông Dương

2.1.3 Công ty du thuyền Pelican

2.2 Thực trạng chất lượng dịch vụ du lịch của các công ty du lịch hoạt động trên Vịnh Hạ Long

2.2.1 Số lượng khách

2.2.2 Thực trạng phương tiện vận chuyển trên Vịnh Hạ Long và các dịch vụ trên đó

2.2.2.1 Các loại tàu

2.2.2.2 Chất lượng trên tàu

2.2.2.2.1 Về chất lượng nhân viên phục vụ trên tàu

2.2.2.2.2 Chất lượng thực phẩm phục vụ trên tàu

2.3 Những mặt tồn tại và yếu kém của các công ty du lịch và các cấp quản lý.

2.3.1 Nguyên nhân của những hạn chế

2.3.1.1 Nguyên nhân khách quan

2.3.1.2 Nguyên nhân chủ quan

Tiểu kết chương 2

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TRÊN VỊNH HẠ LONG

3.1 Quan điểm của Nhà nước và tỉnh Quảng Ninh về tổ chức khai thác Vịnh Hạ Long.

3.1.1 Quan điểm phát triển du lịch của Nhà nước đối với Vịnh Hạ Long

3.1.1.1 Chính sách và định hướng phát triển du lịch của Nhà nước.

3.1.1.2 Quan điểm của Nhà nước phát triển du lịch Vịnh Hạ Long

3.1.1.3 Quan điểm phát triển du lịch của tỉnh Quảng Ninh

3.2 Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch trên Vịnh Hạ Long

3.2.1 Hoàn thiện cơ chế, chính sách

3.2.2 Tăng cường đầu tư, nâng cấp và hiện đại hoá cơ sở vật chất kỹ thuật

3.2.3 Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực

Tiểu kết chương 3

KẾT LUẬN

TÀI LIỆU THAM KHẢO

LỜI CẢM ƠN

Trải qua quá trình gần 4 năm học tập và trau dồi kiến thức tại trường Đại học Dân Lập Hải Phòng được làm đề tài khóa luận tốt nghiệp thực sự là một niềm vinh dự lớn lao đối với em. Đầu tiên cho phép em được gửi lời cảm ơn sâu sắc nhất tới các thầy cô giáo trong trường đã giảng dạy và truyền đạt cho em những kiến thức, cũng như những kinh nghiệm thực tế.

Để hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này em xin chân thành cảm ơn Thạc Sĩ Vũ Thị Thanh Hương đã tận tình giúp đỡ, hướng dẫn, chỉ bảo cho em trong suốt quá trình học tập cũng như thời gian làm khóa luận.

Đồng thời em cũng xin gửi lời cảm ơn đến Ban Quản lý Vịnh Hạ Long đã tạo điều kiện, cung cấp những số liệu, tình hình thực tế về hoạt động du lịch tại đó giúp em hoàn thành khóa luận của mình.

Tuy nhiên, vì điều kiện thời gian, kiến thức cũng như kinh nghiệm bản thân còn hạn chế nên khóa luận tốt nghiệp của em không tránh khỏi những thiếu sót. Rất mong nhận được sự góp ý của thầy cô và các bạn để bài khóa luận của em được hoàn chỉnh hơn.

Hải Phòng, ngày tháng năm 2018
SINH VIÊN THỰC HIỆN

Bùi Thị Bích Ngọc

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong những năm gần đây, du lịch trở thành một nhu cầu thiết yếu trong cuộc sống của con người. Du lịch không chỉ đem lại nguồn thu nhập lớn cho nền kinh tế, tạo nhiều việc làm, phát triển các ngành dịch vụ khác, nâng cao cơ sở hạ tầng mà còn là phương tiện thúc đẩy hòa bình, giao lưu văn hóa và tạo ra những giá trị vô hình nhưng bền chặt.

Trong xu thế hội nhập và toàn cầu hoá nền kinh tế của khu vực và thế giới, du lịch Việt Nam có một vị trí đặc biệt quan trọng. Nó góp phần thúc đẩy sự tăng trưởng kinh tế, mở rộng giao lưu hợp tác quốc tế làm tăng sự hiểu biết, thân thiện và quảng bá nền văn hoá giữa các quốc gia.

Nằm ở vịnh Bắc bộ và thuộc tỉnh Quảng Ninh. Bao gồm 1969 hòn đảo lớn nhỏ, vịnh Hạ Long được đánh giá như một bức tranh thủy mặc khổng lồ. Với những giá trị về văn hoá, địa chất, địa mạo vịnh Hạ Long đã 2 lần được UNESCO công nhận là di sản thiên nhiên thế giới. Lần thứ 1 là vào năm 1994 về giá trị địa chất địa mạo, lần thứ 2 là vào năm 2000 về giá trị thẩm mỹ.

Trong quá trình đầu tư và phát triển du lịch tại vịnh Hạ Long đã đạt được nhiều thành công và có những bước phát triển mạnh mẽ.

Tuy nhiên, giá trị thẩm mỹ vẫn chưa thể nào đánh giá được vẻ đẹp của Vịnh Hạ Long mà vẻ đẹp ấy còn phải đánh giá về cả chất lượng dịch vụ của các công ty cung ứng dịch vụ tại khu vực Vịnh Hạ Long. Hài lòng với cảnh quan là chưa đủ, sự hoàn hảo ấy phải nằm cả ở sự cung ứng nơi đây.

Để phát triển và bảo tồn vịnh Hạ Long, việc nghiên cứu đưa ra các giải pháp phát triển du lịch tại vịnh Hạ Long là yêu cầu hết sức cấp thiết, huy động mọi nguồn lực, khai thác mọi tiềm năng để phát triển du lịch tại vịnh Hạ Long, góp phần chuyển dịch cơ cấu kinh tế, nhằm đưa ra những giải pháp phát triển đúng đắn, phát triển vịnh Hạ Long thành điểm đến hấp dẫn cho mọi du khách trên thế giới.

Chính vì vậy tác giả đã lựa chọn đề tài: ***“ Thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của một số công ty du lịch tại khu vực Vịnh Hạ Long ”***

2. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

* Mục đích nghiên cứu

Tìm hiểu, phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động du lịch tại VHL từ khi được công nhận cho đến nay. Từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của một số công ty hoạt động tại khu vực VHL.

* Nhiệm vụ nghiên cứu

Để thực hiện mục đích trên, nhiệm vụ chính của luận văn là:

Thu thập và tìm hiểu tất cả các yếu tố liên quan đến thực trạng phát triển du lịch tại vịnh Hạ Long, tiến hành phân tích tất cả các yếu tố đó nhằm đưa ra các nhận xét và đánh giá đúng đắn.

Đề xuất các ý kiến, xây dựng các định hướng cho sự phát triển du lịch tại vịnh Hạ Long.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

* Đối tượng nghiên cứu: Các công ty du lịch hoạt động tại khu vực VHL

* Phạm vi nghiên cứu:

Về không gian: Đề tài nghiên cứu trong phạm vi khu vực VHL

Về thời gian: Đề tài nghiên cứu sử dụng các thông tin về lĩnh vực kinh tế và các hoạt động du lịch trên VHL của các công ty hoạt động tại khu vực VHL từ những năm 2001 trở lại đây.

4. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp khảo sát thực tế, trực tiếp đến thăm quan, tìm hiểu tại các điểm cung ứng dịch vụ tại khu vực VHL

Phương pháp thu thập thông tin về các loại hình du lịch diễn ra tại đây.

Phương pháp thống kê, phân tích, đối chiếu, xử lý thông tin, số liệu về thực trạng, tình hình hoạt động du lịch, chất lượng dịch vụ tại VHL. Qua đó sử dụng phương pháp tổng hợp đưa ra những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ để đáp ứng nhu cầu thiết yếu của mỗi người khi đến với VHL để phát triển VHL một cách tối ưu nhất.

5. Bố cục của luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận, phụ lục và tài liệu tham khảo thì phần nội dung đề tài gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận, thực tiễn và các công ty du lịch hoạt động trên khu vực Vịnh Hạ Long.

Chương 2: Thực trạng phát triển du lịch Vịnh Hạ Long qua các công ty du lịch hoạt động tại khu vực Vịnh Hạ Long.

Chương 3: Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch trên Vịnh Hạ Long.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN CỦA ĐỀ TÀI, MÔI TRƯỜNG HOẠT ĐỘNG CỦA CÁC CÔNG TY DU LỊCH TRÊN VỊNH HẠ LONG.

1.1 Cơ sở lý luận

1.1.1 Khái niệm dịch vụ du lịch

Dịch vụ du lịch là việc cung cấp các dịch vụ về lữ 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. (Điều 4 – luật du lịch)

1.1.2 Khái niệm công ty du lịch

Công ty du lịch là một loại hình doanh nghiệp đặc biệt, kinh doanh chủ yếu trong lĩnh vực tổ chức, xây dựng, bán và thực hiện các chương trình du lịch trọn gói cho du khách.

Ngoài ra công ty du lịch còn có thể tiến hành các hoạt động trung gian là bán sản phẩm của các nhà cung cấp sản phẩm du lịch hoặc thực hiện các hoạt động kinh doanh tổng hợp khác, đảm bảo phục vụ các nhu cầu của du khách từ khâu đầu tiên cho đến khâu cuối cùng trong quá trình du lịch của họ.

1.2 Môi trường hoạt động của các công ty du lịch trên Vịnh Hạ Long

1.2.1 Môi trường kinh tế xã hội

1.2.1.1 Lịch sử tỉnh Quảng Ninh

Thời tiền sử

Quảng Ninh là vùng đất lịch sử lâu đời. Ở khu vực Vịnh Hạ Long đã khảo cổ được di chỉ của người tiền sử từ 3000 - 1500 năm TCN. Đặc trưng trong giai đoạn này là Văn hóa Hạ Long. Với nhiều di chỉ khảo cổ vô sò dùng làm trang sức và tiền trao đổi. Xương thú và xương người Cổ đại. Khi hình thành Nhà nước đầu tiên của người Việt. Thời Hùng Vương vùng đất Quảng Ninh nay là bộ Lục Hải. Một trong 15 bộ của nhà nước Văn Lang.

Thời phong kiến

Khu vực tỉnh Quảng Ninh hiện nay thời phong kiến có tên là:

- Thời Tự chủ và nhà Ngô là Lục Châu.
- Thời nhà Lý là Lộ Đông Hải.

- Thời nhà Trần là Lộ Hải Đông.
- Thời nhà Lê là Trấn An Bang.
- Thời nhà Nguyễn là Tỉnh Quảng Yên.

Quảng Ninh có nguồn tài nguyên than đá trữ lượng lớn. Năm 1839 tổng đốc Hải Yên (Hải dương, Quảng Yên) là Tôn Thất Bật thấy nhân dân ở đây bị mất mùa đói kém, cuộc sống khó khăn, ông đã dâng sớ xin triều đình cho nhân dân khai thác than trên núi Yên Lĩnh, nay thuộc xã Yên Thọ, huyện Đông Triều, Quảng Ninh.

Tỉnh Quảng Ninh có những di tích như:

1. Bãi cọc Bạch Đằng. Nay thuộc thị xã Quảng Yên, khu vực tiếp giáp với thành phố Hải Phòng.
2. Thương cảng Vân Đồn. Với trận hải chiến chống quân Nguyên Mông của tướng Trần Khánh Dư. Nay thuộc khu vực đảo Quan Lạn và Minh Châu, huyện Vân Đồn.
3. Khu quần thể lăng các vua Trần. Vốn đây là nơi ở của tổ tiên Vương triều Trần trước khi di cư xuống vùng Thái Bình, Thiên Trường. Nay thuộc xã An Sinh, thị xã Đông Triều.
4. Núi Yên Tử. Nơi phát tích Thiền phái Trúc Lâm. Nay có Quần thể di tích danh thắng Yên Tử thuộc 2 tỉnh Bắc Giang và Quảng Ninh

Thời Pháp thuộc

Biên giới giáp với Trung Quốc trước năm 1887 là sông Dương Hà (còn gọi là An Nam Giang) bao gồm cả mũi Bạch Long nhưng Công ước Pháp-Thanh 1887 nhận kinh tuyến đông 105 độ 43 phút Paris làm đường phân định thì phần đất này Pháp nhường cho nhà Thanh. Phần đất bị cắt gồm hơn bảy xã thuộc tổng Bát Tràng và hai xã của tổng Kiến Duyên.

Hiện nay có một số ý kiến cho rằng vùng đất của huyện Phòng Thành Cảng, tỉnh Quảng Tây, bao gồm khu vực Đông Hưng, Phòng Thành, Cảng Khẩu, Bạch Long, Trung Quốc là thuộc Việt Nam, nhất là sau khi Việt Nam Dân chủ Cộng hòa được thành lập và tuyên bố hủy bỏ mọi hiệp ước về Việt Nam của thực dân Pháp với các nước khác. Như vậy vùng Bạch Long - Trường Bình đúng ra phải được trả lại về Quảng Ninh nhưng việc này đã không được thực hiện. Rất nhiều người Kinh sống ở khu vực này tuyệt nhiên trở

thành người mất quê hương và trở thành một trong 56 dân tộc của Trung Quốc, gọi là dân tộc Việt.

Thấy được tài nguyên khoáng sản than đá. Thực dân Pháp tăng cường khai thác tại các khu Hồng Quảng, Mạo Khê, Vàng Danh, Cẩm Phả, Hà Tu. Họ thành lập Công ty than Bắc Kỳ thuộc Pháp (S.F.C.T) độc quyền khai thác và tiêu thụ than đá, ra sức vơ vét tài nguyên và bóc lột nhân công thuộc địa. Cùng với công nghiệp than, Quảng Ninh là một trong những nơi giai cấp công nhân Việt Nam hình thành sớm nhất.

Cuộc Tổng bãi công của hơn 30,000 thợ mỏ Ngày 12 tháng 11 năm 1936 đòi tăng lương giảm giờ làm giành thắng lợi vẻ vang đã trở thành một trong những sự kiện lịch sử tiêu biểu nhất của phong trào cách mạng Việt Nam trong thời kỳ đấu tranh đòi quyền dân sinh dân chủ và độc lập dân tộc. Sau này ngày này trở thành ngày truyền thống của Công nhân vùng mỏ, gọi là Ngày vùng mỏ bất khuất.

Sau năm 1945

Sau Cách mạng tháng Tám năm 1945 Việt Nam giành độc lập, bước sang giai đoạn dân chủ hiện đại.

Ngày 30 tháng 10 năm 1963 với nền tảng là khu Hồng Quảng (trong đó có khu đặc biệt Hồng Gai và tỉnh Quảng Yên) và tỉnh Hải Ninh (trong đó có Hải Bằng và Ninh Tường), chính phủ Việt Nam Dân chủ Cộng hòa thành lập tỉnh Quảng Ninh. Theo cách đặt của Chủ tịch Hồ Chí Minh, tên tỉnh là ghép tên của hai tỉnh Quảng Yên và Hải Ninh cũ; thị xã Móng Cái chuyển thành huyện Móng Cái. Diện tích của toàn tỉnh Quảng Ninh là 8.239,243 km². Khi hợp nhất, tỉnh Quảng Ninh có 14 đơn vị hành chính gồm 3 thị xã: thị xã Hòn Gai (tỉnh lỵ), thị xã Cẩm Phả, thị xã Uông Bí và 11 huyện: Ba Chẽ, Bình Liêu, Cẩm Phả, Đầm Hà, Đình Lập, Đông Triều, Hà Cối, Hoành Bồ, Móng Cái, Tiên Yên, Yên Hưng.

1.2.1.2 Dân số

Tính đến năm 2016, dân số toàn tỉnh Quảng Ninh đạt gần 1.224.600 người, mật độ dân số đạt 198 người/km². Trong đó dân số sống tại thành thị đạt gần 620.200 người, dân số sống tại nông thôn đạt 557.000 người. Dân số nam đạt 607.350 người, trong khi đó nữ đạt 569.850 người. Tỷ lệ tăng tự nhiên dân số phân theo địa phương tăng 11,5 %

Dân cư Quảng Ninh tập trung chủ yếu ở bốn thành phố và hai thị xã, là các trung tâm của ngành công nghiệp khai thác than, du lịch và cửa khẩu của Việt Nam, phần 8 huyện còn lại dân cư tương đối thưa thớt, sống chủ yếu bằng nghề nông.

Theo thống kê của tổng cục thống kê Việt Nam, tính đến ngày 1 tháng 4 năm 2009, toàn tỉnh Quảng Ninh có 34 dân tộc và người nước ngoài cùng sinh sống. Trong đó, người Kinh đông nhất với 1.011.794 người, tiếp sau đó là người Dao đông thứ nhì với 59.156 người, người Tày 35.010 người, Sán Dìu có 17.946 người, người Sán Chay có 13.786 người, người Hoa có 4.375 người. Ngoài ra còn có các dân tộc ít người như người Nùng, người Mường, người Thái.

1.2.1.3 Kinh tế, thương mại của Quảng Ninh

Công nghiệp khai khoáng

Là trung tâm lớn nhất Việt Nam về tài nguyên than đá, công nghiệp điện, cơ khí, xi măng, vật liệu xây dựng, Quảng Ninh có số lượng công nhân mỏ đông nhất cả nước, là thị trường đầy tiềm năng cho các nhà cung cấp, phân phối hàng hóa.

Là một tỉnh có nguồn tài nguyên khoáng sản, về trữ lượng than trên toàn Việt Nam thì riêng Quảng Ninh đã chiếm tới 95%, đứng đầu khu vực Đông Nam Á. Nguyên liệu sản xuất vật liệu xây dựng, cung cấp vật tư, nguyên liệu cho các ngành sản xuất trong nước và xuất khẩu, đóng góp quan trọng cho sự phát triển kinh tế, tăng trưởng GDP của tỉnh. Quảng Ninh còn là trung tâm nhiệt điện của cả nước với sản lượng nhiệt điện chiếm 15% và xi măng chiếm 14% của cả nước.

Các khu công nghiệp

Danh sách các khu công nghiệp, khu kinh tế trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh			
STT	Tên	Diện tích	Địa chỉ
1	Khu công nghiệp Cái Lân	245 ha	QL18A, phường Bãi Cháy, TP. Hạ Long
2	Khu công nghiệp Việt Hưng	150 ha (giai đoạn 1)	Phường Việt Hưng, TP. Hạ Long
3	Khu công nghiệp phụ trợ ngành than	400 ha	Phường Mông Dương, TP. Cẩm Phả
4	Khu công nghiệp Hải Yên	182,42 ha	Phường Hải Yên, TP. Móng Cái
5	Khu công nghiệp Phương Nam		Phường Phương Nam, TP. Uông Bí
6	Khu công nghiệp Đông Triều	150 ha	Xã Hồng Thái Đông, TX. Đông Triều

Thương mại

Quảng Ninh là địa bàn có tiềm năng lớn để phát triển hoạt động thương mại dịch vụ, nhất là thương mại qua biên giới và thương mại qua đường biển. Cùng với sự phát triển mạnh mẽ của kinh tế, ngành dịch vụ thương mại ngày càng đóng vai trò quan trọng trong chuyển dịch cơ cấu kinh tế của tỉnh.

Tốc độ tăng trưởng của ngành dịch vụ thương mại đã đạt trung bình trên 13%/năm. Tốc độ tăng trưởng ngành dịch vụ cao hơn tốc độ tăng trưởng kinh tế (GRDP) của tỉnh. Chỉ tính riêng năm 2017, giá trị tăng thêm của khu vực dịch vụ đã đạt 27.610 tỷ đồng, tăng 14,5% so với năm 2016. Tổng mức

bán lẻ hàng hóa và doanh thu dịch vụ đạt trên 72.691 tỷ đồng, tăng 20% so với cùng kỳ năm trước.

Những năm gần đây, Quảng Ninh đang nỗ lực tạo bước phát triển đột phá để trở thành tỉnh đi đầu trong cả nước về đổi mới mô hình tăng trưởng, chuyển đổi phương thức phát triển từ “nâu” sang “xanh”. Hàng loạt các dự án trọng điểm, các giải pháp sáng tạo trong điều hành đã và đang được triển khai tạo động lực quan trọng giúp Quảng Ninh bứt phá trong phát triển toàn diện và hình thành ngành dịch vụ chuyên nghiệp, chiếm tỉ trọng ngày càng cao trong cơ cấu kinh tế. Theo đó, thương mại nội địa đã có bước phát triển mạnh về chất và được mở rộng ở cả ba khu vực: Thành thị, nông thôn, miền núi. Hệ thống các chợ loại I, loại II, một số trung tâm thương mại, tài chính, ngân hàng phát triển mạnh.

Theo thống kê của Sở Công Thương, đến nay toàn tỉnh có 133 chợ (trong đó: 22 chợ hạng 1, 23 chợ hạng 2 và 88 chợ hạng 3). Cơ bản các chợ hạng 1 đã được đầu tư xây dựng kiên cố, chợ hạng 2 có 20 chợ đã được đầu tư xây dựng kiên cố, chợ hạng 3 có 40 chợ đã được đầu tư xây dựng kiên cố. Tổng số điểm kinh doanh tại các chợ là 26.240 điểm, trong đó điểm kinh doanh của người Trung Quốc tại các chợ biên giới, chợ cửa khẩu là 1.043 điểm. Hoạt động kinh doanh của các chợ tương đối ổn định, hàng hóa đa dạng, phong phú. Công tác tuyên truyền cho các hộ kinh doanh được chú trọng nên thái độ phục vụ của các hộ kinh doanh có nhiều chuyển biến tích cực.

Bên cạnh việc đầu tư nâng cấp các chợ truyền thống thì hệ thống các siêu thị, trung tâm thương mại trên địa bàn tỉnh đã được tăng cường. Để thu hút đầu tư vào lĩnh vực này, tỉnh đã tạo điều kiện tối đa về mặt bằng, về thủ tục hành chính và luôn đồng hành cùng nhà đầu tư trong suốt quá trình triển khai dự án. Tính đến thời điểm hiện tại, trên địa bàn tỉnh có 27 siêu thị (6 siêu thị hạng I, 4 siêu thị hạng II, 17 siêu thị hạng III; 16 siêu thị chuyên doanh và 11 siêu thị tổng hợp) và 5 trung tâm thương mại đang hoạt động.

Cùng với đó, trên địa bàn tỉnh đã hình thành hệ thống hơn 30 trung tâm, cửa hàng, điểm giới thiệu sản phẩm OCOP và hầu hết sản phẩm OCOP của tỉnh đã được trưng bày, giới thiệu tại các địa điểm này. Nhiều sản phẩm OCOP của tỉnh không những được người tiêu dùng trong và ngoài tỉnh biết đến mà còn được du khách nước ngoài quan tâm, biết đến, như: Đồ gốm sứ Quang Vinh, ngọc trai Hạ Long, ghe lệt Móng Cái...

Tôn giáo

Quảng Ninh là một vùng đất có nền văn hoá lâu đời. Văn hoá Hạ Long đã được ghi vào lịch sử như một mốc tiến hoá của người Việt. Cũng như các địa phương khác, cư dân sống ở Quảng Ninh cũng có những tôn giáo, tín ngưỡng để tôn thờ:

Đạo Phật đến với vùng đất này rất sớm. Trước khi vua Trần Thái Tông (1225-1258) đến với đạo Phật ở núi Yên Tử thì đã có nhiều các bậc chân tu nối tiếp tu hành ở đó. Vua Trần Nhân Tông (1279-1293) chọn Yên Tử là nơi xuất gia tu hành và lập nên dòng Thiền Trúc Lâm ở Việt Nam. Thế kỷ XIV, khu Yên Tử và Quỳnh Lâm (Đông Triều) là trung tâm của Phật giáo Việt Nam, đào tạo tăng ni cho cả nước. Nhiều thế kỷ sau đó, Đạo Phật vẫn tiếp tục duy trì với hàng trăm ngôi chùa ở Quảng Ninh, trong đó có những ngôi chùa nổi tiếng như chùa Lôi Âm, chùa Long Tiên (Hạ Long), chùa Cái Bầu (Vân Đồn), Linh Khánh (Trà Cổ - Móng Cái), Ba Vàng (Uông Bí), Hồ Thiên (Đông Triều), Linh Quang (Quan Lạn)...

Những người tôn thờ các tôn giáo khác cũng có nhưng không đông như tín đồ Đạo Phật. Tính đến ngày 1 tháng 4 năm 2009, toàn tỉnh Quảng Ninh có 6 tôn giáo khác nhau chiếm 23.540 người, trong đó, nhiều nhất là Công giáo có 19.872 người (hiện có 27 nhà thờ Kỵ Tô giáo của 9 xứ thuộc 41 họ đạo nằm ở 8 huyện, thị xã, thành phố), Phật giáo có 3.302 người, Đạo Tin Lành có 271 người, Đạo Cao Đài có 87 người, Hồi Giáo có bảy người, ít nhất là Tịnh độ cư sĩ Phật hội Việt Nam có một người. Tín ngưỡng phổ biến nhất đối với cư dân sống ở Quảng Ninh là thờ cúng tổ tiên, thờ các vị tướng lĩnh nhà Trần có công với dân với nước, các vị Thành Hoàng, các vị thần (sơn thần, thủy thần), thờ các mẫu (Mẫu Liễu Hạnh, Mẫu Thượng Ngàn, Mẫu Thoải).

1.2.2 Môi trường tự nhiên

1.2.2.1 Tài nguyên du lịch tự nhiên

1.2.2.1.1 Địa hình

Vịnh Hạ Long có quá trình tiến hóa karst đầy đủ trải qua trên 200 năm nhờ sự kết hợp của các tầng đá vôi dày, khí hậu nóng ẩm và quá trình kiến tạo chậm chạp trên tổng thể, với nhiều dạng đại hình karst.

Cánh đồng karst của Hạ Long là lòng chảo rộng phát triển trong các vùng karst có bề mặt tương đối bằng phẳng, thường xuyên ngập nước hình thành các thung lũng sông ngầm, hang động ngầm. Địa hình karst ngầm là hệ thống các hang động đa dạng trên vịnh: hang Sừng Sốt, động Thiên Cung, hang Đầu Gỗ... Với các giá trị ngoại hạng về cảnh qua và địa mạo, Vịnh Hạ

Long đã hội tụ những điều kiện thuận lợi để phát triển ngành kinh tế du lịch với loại hình đa dạng. Đến với Hạ Long, du khách có thể tham gia các hoạt động nghiên cứu khoa học, tham quan, ngắm cảnh, tắm biển, bơi thuyền, thả dù. Các loại hình du lịch du thuyền trên Vịnh Hạ Long bao gồm: tham quan vịnh ban ngày, đi tour tham quan ngắm hoàng hôn trên biển, du thuyền ngắm cảnh hoàng hôn trên biển.

1.2.2.1.2 Khí hậu

Vịnh Hạ Long là vùng biển đảo có hai mùa phân hóa rõ rệt, mùa hạ nóng ẩm với nhiệt độ từ 27-29°C, mùa đông khô lạnh với nhiệt độ từ 16-18°C. Nhiệt độ trung bình năm dao động từ 15-25°C. Lượng mưa trung bình dao động từ 2000-2200mm thuận lợi phát triển du lịch tham quan, nghỉ dưỡng, tắm biển. Bên đặc điểm là vùng vịnh kín, ít chịu tác động của sóng gió, vịnh Hạ Long cũng có hệ thống luồng lạch tự nhiên dày đặc và cửa sông ít bị bồi lắng. Điều kiện thuận lợi này cho phép xây dựng hệ thống giao thông cảng biển lớn: cảng Cái Lân, cảng Cửa Ông...

1.2.2.1.3 Đa dạng sinh học

Hệ sinh thái rừng kín thường xanh mưa ẩm nhiệt đới:

Đa dạng, phong phú với tổng số loài động vật trên các đảo khoảng 1000 loài. Các nhà nghiên cứu hiệp hội bảo tồn thiên nhiên thế giới đã phát hiện ra 7 loài đặc hữu của Vịnh Hạ Long: móng tay Hạ Long, ngũ gia bì Hạ Long, hải vệ nữ hoa vàng, thiên tuế Hạ Long, khổ cừ đại tím... Bao gồm 477 loài thực vật, 12 loài dương xỉ, 22 loài thực vật, 4 loài lưỡng cư, 10 loài bò sát, 40 loài chim, 14 loài thú...

- Hệ sinh thái biển và ven bờ:

+ Hệ sinh thái đất ướt: dạng sinh thái đáy cứng, rạn san hô tập trung ở hang Trai, cổng Đỏ, 323 loài san hô. Dạng sinh thái hang động và tầng ánh tập trung ở khu vực Tùng Ngón là nơi cư trú của 65 loài san hô, 40 loài động vật đáy, 80 loài san hô biển. Dạng sinh thái đáy mềm bao gồm 140 loài rong biển, 3 loài giun nhiều tơ, 29 loài nhuyễn thể. Dạng sinh thái bãi triều không có rừng ngập mặn sinh sống trên các vùng triều đặc trưng: sá sùng, hải sâm, sò ngao..

+ Hệ sinh thái biển: bao gồm 140 động vật phù du, 185 thực vật phù du, 500 động vật đáy, 200 loài giun nhiều tơ. 60 loài động vật đặc hữu. Các loài hải sản bao gồm: bào ngư, hải sâm, sá sùng, tôm cá...

2.1.1.4 Hang động

Không chỉ những biến đổi của những đảo đá xanh đen trên mặt nước biếc vùng vịnh hấp dẫn du khách, trên những chiếc thuyền dơi màu nâu đỏ xuất phát từ bến tàu vịnh Hạ Long khách du lịch có thể lên đảo khám phá những bí ẩn của nhiều hang động.

Hang Sừng Sốt

Nằm trên đảo Bồ Hòn thuộc trung tâm vịnh Hạ Long. Đây là một hang động đẹp bậc nhất của vịnh Hạ Long. Nằm ở vùng trung tâm du lịch của vịnh bao gồm bãi tắm Ti Tốp- hang Bồ Nâu – động Mê Cung – Hang Luồn – Hang Sừng Sốt. Là một hang dạng ống, nằm ở độ cao 25m so với mực nước biển, diện tích là 10000m², chiều dài là 200m, chỗ rộng nhất hơn 80m. Hang được phát hiện vào cuối thế kỉ 19. Năm 1999 ban quản lý vịnh đã đầu tư tôn tạo hang Sừng Sốt. Đường đi đến hang quanh co uốn lượn dưới những tán lá rừng, với những bậc đá ghép cheo leo, khúc khuỷu. Động được chia thành 2 ngăn chính, toàn bộ ngăn thứ nhất như một nhà hát lớn rộng thênh thang, với trần hang được phủ bằng nhũ đá, những tượng đá, voi đá, hải cẩu.. mở ra một thế giới cổ tích. Ngăn thứ 2 cách biệt với ngăn thứ nhất qua một lối hẹp. Bước vào lòng ngăn này, động mở ra một khung cảnh mới lạ với lòng hang rộng có thể chứa đựng hàng ngàn người. Trong lòng ngăn 2 của hang Sừng Sốt có những hình tượng được gắn với hình tượng Thánh Gióng: cạnh lối ra vào là khối đá hình chú ngựa, thanh gươm dài và trong lòng hang có những ao hồ nhỏ như vết chân ngựa Gióng.

Động Thiên Cung

Cách thành phố Hạ Long 8 km. Hang Đầu Gỗ và động Thiên Cung cách nhau 100m, được thông nhau bằng những lối đi quanh co, uốn lượn dưới tán lá rừng. Động Thiên Cung nằm ở lưng chừng đảo Canh Độc, ở độ cao 25m so với mực nước biển. Du khách vừa bước vào cửa động, lòng đột ngột mở ra không gian có tiết diện hình tứ giác với chiều dài hơn 130m, với những mảng đá như một đền đài mỹ lệ. Vách động cao và thẳng đứng như được bao bọc bởi những nhũ đá và trên mỗi vách động ấy thiên nhiên đã khảm nhiều hình thù kì lạ, hấp dẫn người xem. Đó là 4 cột trụ to lớn giữa động mà từ chân cột tới đỉnh đều chạm nhiều hình thù kì lạ như chim, cá, hoa, muông thú đang dự tiệc, những thạch nhũ mang hình tượng Nam Tà, Bắc Đẩu, tiên nữ múa hát. Cửa động nhỏ hẹp được giấu kín trong lòng núi, nhưng càng đi

vào bên trong lòng động càng mở lớn và rộng, dẫn dắt người xem đi từ bất ngờ này đến bất ngờ khác.

Hang Đầu Gỗ

Đi hết động Thiên Cung, du khách sẽ bước chân đến hang Đầu Gỗ, một hang động với nhũ đá trắng lệ có từ sau khi Trần Hưng Đạo chỉ huy 3 quân đầu các cọc gỗ lim tại đây, trước khi ném xuống sông Bạch Đằng phối hợp cùng thủy quân đánh úp, đốt cháy đoàn thuyền lương thực của quân Nguyên Mông vào mùa xuân 1288. Cửa hang Đầu Gỗ ở lưng chừng vách núi và trong lòng hang được chia thành 3 ngăn chính. Ngăn ngoài hình vòm cuốn trần ánh sáng tự nhiên, với trần hang như một bức tranh không lồ vẽ thiên nhiên hoang sơ với những đàn voi, hươu sao, sư tử trong những tư thế sinh động. Phía dưới là rừng măng đá, nhũ đá nhiều màu với nhiều hình tùy theo trí tưởng tượng của con người. Phía giữa lòng hang là cột trụ đá không lồ hàng chục người ôm, từ phía dưới chân cột lên là những hình mây bay, long phi phương vũ. Qua ngăn thứ nhất vào ngăn thứ 2 bằng một khe cửa hẹp, lòng hang mở ra với ánh sáng chiếu vào mờ ảo, những bức tranh đá trở nên long lanh hơn và những chùm hoa đá lúc ẩn, lúc hiện. Tận cùng hang là một chiếc giếng nước ngọt và những hình tượng bằng đá như đang diễn ra một trận hỗn chiến kì lạ. Năm 1917, hang Đầu Gỗ được vua Khải Định lên thăm và cho khắc một tấm bia với nội dung ca ngợi cảnh đẹp cả non nước Hạ Long nói chung và hang Đầu Gỗ nói riêng. Ngoài những hang động đẹp trên, du khách còn có thể đến tham quan hàng chục hang động đẹp khác như: hang Bò Nâu, hang Trinh Nữ, hang Luồn, động Tiên Ông, động Tam Cung....

Bảng 1: Danh sách hệ thống các hang động trên vịnh Hạ Long

Tên hang động	Vị trí	Chiều dài
Động Thiên Cung	Phía tây nam vịnh Hạ Long, trên đảo Đầu Gỗ	hơn 130m
Động Mê Cung	Cách bãi tắm Ti Tốp 2km về phía tây nam, nằm trên hòn Lòm Bò, ở độ cao 25m so với mực nước biển.	
Động Kim Quy	Nằm trên hòn Dầm Nam, phía trước là hòn Dầm Bắc.	Dài 100m, rộng 5-10m trải dài theo hướng Bắc Nam.
Động Tam Cung	Nằm ở trung tâm vịnh Hạ Long, cách hang Sừng Sốt 5km về phía đông bắc. Nằm trên hòn đảo Mây Đền.	
Hang Đầu Gỗ	Nằm trên đảo Đầu Gỗ	Cao 25m
Hồ Ba Hầm	Nằm ở phía tây nam vịnh Hạ Long, nằm trên đảo Đầu Bê thuộc vịnh Lan Hạ	
Hang Bò Nâu	Cách hòn Trống Mái 2km.	Rộng 200m ²
Hang Hanh	Cách Cẩm Phả 9km về phía tây, cách Bãi Cháy 20km.	Dài 1300m
Hang Sừng Sốt	Nằm trong đảo Bò Hòn	Cửa hang cao 25m, động rộng 10.000m ²
Hang Luồn	Nằm trên đảo Bò Hòn, cách Bãi Cháy 14km về phía tây nam.	Cửa hang rộng 4m, cao 3m, dài 100m
Hang Trinh Nữ	Nằm trên dãy đảo Bò Hòn, cách Bãi Cháy 15km về phía nam.	

1.2.2.2 Tài nguyên du lịch nhân văn

Làng chài Cửa Vạn Về phong tục văn hoá, ngư dân làng chài Cửa Vạn trên vùng vịnh còn lưu giữ những câu hát giao duyên cổ xưa, đó là lối hát đúm, hò biển và hát đám cưới. Theo cụ Nguyễn Văn Cải, ngư dân cao tuổi của làng chài Cửa Vạn hát đám cưới không kém gì người Bắc Ninh hát quan họ và đám cưới của họ cũng đặc biệt chỉ tổ chức vào ngày rằm. Làng chài Cửa Vạn là nơi sinh sống của 176 hộ với trên 750 nhân khẩu, khi đến với nơi đây du khách sẽ bị cuốn hút trước vẻ đẹp hoang sơ, bình yên nơi đây, được ngắm nhìn hàng trăm hiện vật khảo cổ, hình ảnh, phim tư liệu, các ấn phẩm văn hoá dân gian và nhiều hình thức du lịch mới lạ như : thăm hang Tiên ông, hồ Ba Hầm, leo núi, câu mực... Làng chài Cửa Vạn đã trở thành điểm du lịch không thể thiếu trong chuyến hành trình của du khách khi đến tham quan vịnh Hạ Long. Núi Bài Thơ Vịnh Hạ Long gắn liền với những trang lịch sử của Việt Nam trong suốt thời kì dựng nước và giữ nước. Bên cạnh Vân Đồn, vịnh Hạ Long còn có núi Bài thơ, nơi lưu lại bài thơ chữ Hán của Lê Thánh Tông hoàng đế khắc trên đá 1468 nhân chuyến tuần du biển đông, và bút tích của chúa Trịnh Cương năm 1729. Cách vịnh không xa là sông Bạch Đằng nơi ghi dấu chiến công của quân ta đánh thắng quân nguyên mông. Hàng trăm động, nhũ đá được đặt tên theo các huyền thoại, truyền thuyết, theo trí tưởng tượng của con người. Chùa Long Tiên Nằm ở phía đông núi Bài Thơ, giáp với phố Bến Tàu cũ nay đổi tên là phố Long Tiên. Được xây cất vào năm 1939 – 1942. Khi đến thăm quan vịnh Hạ Long du khách có thể kết hợp thăm quan chùa Long Tiên, được coi là một phần tín ngưỡng hết sức quan trọng trong đời sống của người Hạ Long.

1.2.2.3 Cơ sở hạ tầng và cơ sở vật chất

1.2.2.3.1 Cơ sở hạ tầng

Cơ sở hạ tầng là điều kiện cần thiết để phát triển du lịch có hiệu quả. Hiện nay, cơ sở hạ tầng tại Hạ Long cũng như tại Vịnh Hạ Long tương đối tốt. Về giao thông vận tải Các hình thức vận chuyển đa dạng : đường, đường sắt, đường biển cùng các tuyến đường được nâng cấp, xây mới có chất lượng đảm bảo phục vụ việc đi lại tham quan của du khách.

- Đường bộ gồm các tuyến xe bus chất lượng cao.
- Đường sắt Hà Nội – Hạ Long dài 170 km xuất phát từ ga Yên Viên (Hà Nội).
- Đường hàng không, vào thứ 7 hàng tuần có một chuyến bay trực thăng của công ty bay dịch vụ miền bắc, xuất phát từ sân bay Gia Lâm (Hà Nội).

- Đường thủy, hiện nay phương tiện tàu thủy cao tốc rất được khách quan tâm và sử dụng nhiều khi đến Hạ Long. Trong đó, các phương tiện vận chuyển bằng ô tô, tàu thủy được khai thác phục vụ từ lâu và mang lại hiệu quả rõ rệt. Trong những năm gần đây hình thức vận chuyển khách bằng trực thăng được rất nhiều du khách đón nhận và sử dụng. Tuyến du lịch tàu hỏa khởi hành từ ga Gia Lâm (Hà Nội) đến Hạ Long (Quảng Ninh) được đưa vào sử dụng đó được nhiều du khách hết sức quan tâm. Đây là chuyến tàu chất lượng cao do công ty vận tải đường sắt Dongrim (Hàn Quốc) đầu tư khai thác với tổng số vốn trên 1 triệu USD. Điều này đó mở ra cơ hội cho du lịch Quảng Ninh phát triển và thu hút khách tham quan từ Hà Nội về Hạ Long và ngược lại. Bên cạnh đó, các tuyến đường chính như đường Hùng Thắng, Hạ Long đã và đang được nâng cấp có chất lượng tốt đảm bảo phục vụ nhu cầu của du khách. Đặc biệt là cây cầu Bãi Cháy được xây dựng đã tạo điều kiện thuận lợi cho việc đi phát triển du lịch của tỉnh Quảng Ninh nói chung và Vịnh Hạ Long nói riêng.

Và hiện nay tuyến đường cao tốc Hạ Long – Hải Phòng và Hạ Long – Hà Nội đã được đi vào hoạt động, thời gian đi lại sẽ giảm đi rất nhiều. Chỉ với 23km khách du lịch từ Hải Phòng sẽ dễ dàng sang thành phố Hạ Long. Đó là một lợi thế lớn đối với du lịch ở Quảng Ninh.

Về hệ thống điện, nước. Hiện nay, hệ thống điện nước tại Vịnh Hạ Long rất tốt và đang được chú trọng đầu tư nâng cấp. Hệ thống điện ổn định, đường dây tải đảm bảo an toàn. Hệ thống cấp thoát nước trong thành phố cũng như khu vực Vịnh Hạ Long phát triển khá tốt với việc đảm bảo cung cấp nguồn nước sạch , đảm bảo an toàn vệ sinh cũng như đảm bảo xử lý và thoát nước theo đúng quy định. Mạng lưới thông tin liên lạc rất tốt, đảm bảo phục vụ tốt nhu cầu thông tin của khách. Bên cạnh đó là cơ sở hạ tầng như: trạm thu phí, trạm cấp cứu y tế ven biển... nhằm phục vụ du khách tốt nhất.

1.2.2.3.2 Cơ sở vật chất kỹ thuật

Các cơ sở lưu trú là điều kiện thiết yếu không thể thiếu, đảm bảo cho hoạt động và phát triển du lịch. Hiện nay, có sự gia tăng đáng kể lượng du khách đến Quảng Ninh nói chung và vịnh Hạ Long nói riêng để thúc đẩy sự phát triển của các cơ sở lưu trú. Chỉ tính riêng trong vòng 10 năm trở lại đây, hàng loạt các nhà nghỉ, khách sạn, nhà trọ của các thành phần kinh tế, cơ quan, tổ chức, tư nhân lần lượt ra đời. Chiếm số lượng chủ yếu là các khách sạn mini, các cơ sở lưu trú này đó đáp ứng được nhu cầu nghỉ ngơi của du khách đặc biệt là vào mùa cao điểm , tuy nhiên sự ra tăng ồ ạt của các khách sạn có quy mô vừa và nhỏ sẽ dẫn đến tình trạng thừa trong mùa thấp điểm.

Do vậy công suất sử dụng phòng trong năm không cao. Một số khách sạn được xếp sao cho công suất sử dụng phòng khá cao như : Hạ Long I, II, III và Hạ Long bay đạt trên 80%, ngoài ra cũng có một số khách sạn lớn như : khách sạn Sài Gòn – Hạ Long, Hạ Long Plaza, khách sạn Công Đoàn, Vườn Đào là những khách sạn có công suất sử dụng cao. Trong những năm gần đây, tổng số khách và số phòng đạt tiêu chuẩn quốc tế không ngừng tăng. Theo thống kê cuối năm 2010, Hạ Long có 857 cơ sở lưu trú với 12.300 phòng. Trong đó có 77 khách sạn đạt tiêu chuẩn 1- 5 sao với trên 5000 phòng. Các khách sạn chủ yếu nằm bên bờ Bãi Cháy và một số nằm bên Hồng Gai, chủ yếu là trên đường Lê Thành Tông. Đây là một trong những thuận lợi phát triển du lịch thành phố nói chung và vịnh Hạ long nói riêng trong việc đáp ứng nhu cầu của du khách. Cơ sở ăn uống Các cơ sở ăn uống tại Hạ Long rất phong phú và đa dạng. Hầu hết các khách sạn nhà nghỉ đều phục vụ ăn uống. Ngoài ra còn có nhà hàng, quán ăn, quán bar của các thành phần kinh tế, trong đó phần lớn là tư nhân phục vụ khách du lịch. Với những cơ sở phục vụ ăn uống từ bình dân , đặc sản biển, đến các quán ăn âu, á sang trọng. Các quán ăn cao cấp phần lớn tập trung ở khu vực Bãi Cháy và trong các khách sạn lớn. Các quán ăn chủ yếu phục vụ đồ hải sản , món ăn Việt Nam. - Nhà hàng ăn Á – Âu có quy mô tương đối lớn, chủ yếu đặt tại các khách sạn 3- 5 sao, đạt tiêu chuẩn chất lượng quốc tế.

- Nhà hàng đặc sản biển, với số lượng hàng chục nhà hàng có quy mô phục vụ vừa và nhỏ lớn nằm trên Bãi Cháy, đường Lê Thánh Tông, Trần Hưng Đạo là những địa chỉ cho khách du lịch thưởng thức những món ăn đặc sản biển của Hạ Long. Đặc biệt nhất là chuỗi nhà hàng nổi, nhà bè, nơi du khách tận mắt ngắm nhìn, thưởng thức những món hải sản mang hương vị biển Hạ Long.

- Ngoài ra , cơ sở ăn uống ở vịnh Hạ Long phong phú hơn bởi các quán ăn, quán giải khát phục vụ ngày đêm. Trong đó, được biết đến là siêu thị ốc nơi hấp đón du khách vào buổi tối.

Tuy nhiên , dù là cơ sở dịch vụ lớn hay nhỏ, phục vụ tại thời điểm nào, tất cả đều phục vụ các món ăn đặc trưng của một địa danh du lịch biển. Các cơ sở vui chơi giải trí – thể thao

Hiện nay, thành phố Hạ Long cũng như khu vực vịnh có rất nhiều cơ sở vui chơi giải trí, thể thao được xây dựng để phục vụ nhu cầu của du khách cũng như dân cư địa phương. Tập trung ở khu vực Bãi Cháy với nhiều cơ sở được đầu tư kỹ lưỡng gồm quán bar, sàn nhảy, sòng bạc, công viên quốc tế Hoàng Gia, khu du lịch quốc tế Tuần Châu, khu chợ đêm bán hàng lưu niệm, khu vực thể thao như motor, dù lượn...

Các phương tiện vận chuyển khách Phương tiện vận chuyển khách chủ yếu là moto và tàu du lịch. Số lượng vận chuyển ngày càng tăng về số lượng và chất lượng. Hiện nay, thành phố có khoảng 485 tàu du lịch phục vụ khách tham quan vịnh Hạ Long, với 12.260 buồng, trong đó có 109 tàu có cơ sở lưu trú và các phũng đạt chất lượng tiêu chuẩn cao. Các phương tiện có thể đáp ứng được ở nhiều mức độ tùy theo nhu cầu của khách về tiện nghi, trang thiết bị. Tàu du lịch của vịnh Hạ Long được phân ra như sau:

- Loại đạt tiêu chuẩn 3 sao
- Loại đạt tiêu chuẩn 2 sao
- Loại đạt tiêu chuẩn 1 sao
- Loại đạt tiêu chuẩn tối thiểu.

Tùy thuộc vào tuyến hành trình lựa chọn, thời gian thăm quan trên vịnh có thể kéo dài 4h, 6h, 8h. Mà du khách có thể lựa chọn dịch vụ lưu trú đêm trên vịnh Hạ Long trên các tàu du lịch có đủ điều kiện kinh doanh. Các công ty kinh doanh lữ hành và đại lý du lịch Vịnh Hạ Long từ lâu được biết đến là một trong những điểm du lịch hấp dẫn của đất nước với những hoạt động du lịch diễn ra sôi động. Đóng góp một phần rất lớn vào việc quảng bá vịnh Hạ Long trong nước và quốc tế là các công ty lữ hành và các đại lý du lịch nờn hoạt động rất hiệu quả. Hiện nay, có khoảng 30 công ty lữ hành đặt trụ sở và chi nhánh hoạt động tại vịnh Hạ Long, trong đó có nhiều công ty lữ hành và đại lý uy tín lớn.

1.2.2.4 Nhân lực du lịch

Nguồn nhân lực luôn giữ vai trò chủ chốt trong quá trình phát triển, quy định chất lượng dịch vụ phục vụ khách du lịch. Theo thống kê của sở du lịch Quảng Ninh, có gần 2000 công nhân viên trong ngành du lịch, 150 hướng dẫn viên du lịch, 1500 nhân viên phục vụ trên tàu du lịch, 207 nhân viên nhà hàng khách sạn. Đây là nguồn nhân lực dồi dào để phát triển du lịch, đẩy ngành du lịch trở thành ngành kinh tế chính và thành phố Hạ Long sẽ là thành phố du lịch trong tương lai.

Cơ sở đào tạo nguồn nhân lực chủ yếu chủ yếu của tỉnh chủ yếu là từ trường cao đẳng văn hóa nghệ thuật với các ngành đào tạo là Việt Nam học, quản trị nhà hàng – khách sạn, quản lý văn hóa, quản trị lữ hành hướng dẫn. Góp phần vào việc cung cấp đội ngũ hướng dẫn viên của tỉnh, là nơi cung cấp một đội ngũ nhân viên dịch vụ và hướng dẫn viên tốt tại khu vực dịch vụ vịnh Hạ Long.

1.2.3 Các cơ chế chính sách của Nhà nước và địa phương quản lý các công ty du lịch

1.2.3.1 Chính sách của Nhà nước

Để phát triển du lịch thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, Chính phủ cần có hệ thống chính sách phát triển du lịch phù hợp bao gồm chính sách dài hạn và chính sách cấp bách và thể hiện trong chiến lược, quy hoạch, các chương trình, đề án phát triển du lịch. Chính sách phải đảm bảo khuyến khích, huy động tập trung nguồn lực, khai thác tối ưu tiềm năng, thế mạnh của đất nước; bảo tồn và phát huy được những giá trị truyền thống; nâng cao chất lượng, hiệu quả và sức cạnh tranh, tạo động lực thúc đẩy phát triển kinh tế-xã hội. Các nhóm chính sách ưu tiên chủ yếu sau:

a) Chính sách dài hạn

a1. Nhóm chính sách khuyến khích du lịch: Tạo điều kiện thuận lợi cho khách du lịch quốc tế đến Việt Nam; tăng cường năng lực, ứng dụng công nghệ cao, đơn giản hóa thủ tục xuất, nhập cảnh, miễn thị thực; khuyến khích đầu tư khu vực tư nhân vào các lĩnh vực, ngành nghề du lịch, đặc biệt là cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất du lịch; ưu đãi đầu tư đối với vùng sâu, vùng xa có tiềm năng du lịch nhưng khả năng tiếp cận hạn chế; khuyến khích phát triển sản phẩm mới, sản phẩm đặc thù, sản phẩm/dịch vụ mang tính chiến lược (casino); hình thành quỹ thời gian nghỉ ngơi khuyến khích du lịch; tăng cường du lịch MICE, du lịch giáo dục, du lịch công đoàn, thanh niên và du lịch bởi nhóm xã hội; chú trọng du lịch cao cấp, điều tiết hợp lý du lịch đại chúng;

a2. Nhóm chính sách kiểm soát chất lượng du lịch: nâng cao nhận thức, kiến thức về quản lý chất lượng, áp dụng hệ thống tiêu chuẩn, quy chuẩn, hệ thống kiểm định, công nhận chất lượng; phát triển, tôn vinh thương hiệu, thúc đẩy nhượng quyền thương hiệu; hình thành và tôn vinh hệ thống danh hiệu, nhãn hiệu.

a3. Nhóm chính sách tăng cường hợp tác đối tác Công-Tư: Cơ chế liên kết giữa đại diện nhà nước với khu vực tư nhân theo mô hình tham gia, đại diện, góp vốn, chuyển giao, BOT, BT; tham gia trong tư vấn hoạch định chính sách (hội đồng tư vấn PTDL); quỹ phát triển/quỹ xúc tiến du lịch; chia sẻ trách nhiệm trong thực hiện chương trình phát triển (xúc tiến, quảng bá, phát triển thương hiệu, phát triển nguồn nhân lực); huy động nguồn lực từ khu vực tư nhân cho hoạt động chung của vùng, quốc gia; xã hội hoá đầu tư phát

triển hạ tầng du lịch; ưu đãi đối với những dự án đầu tư vào vùng sâu, vùng xa, hải đảo; nhà nước đảm bảo hạ tầng đến chân các công trình thuộc các khu, điểm du lịch quốc gia; huy động doanh nghiệp đóng góp quỹ xúc tiến du lịch theo tỷ lệ doanh thu hoặc tỷ lệ theo số lượng khách quốc tế.

a4. Nhóm chính sách phát triển du lịch bền vững: khuyến khích bằng công cụ tài chính và hỗ trợ đối với các mô hình tiết kiệm năng lượng, sử dụng nguyên vật liệu địa phương, ứng dụng công nghệ sạch, mô hình “3R”; khuyến khích, ưu đãi đối với các dự án phát triển du lịch có sử dụng nhiều lao động địa phương; khuyến khích, hỗ trợ thực hiện chương trình giám sát môi trường tại các khu, tuyến, điểm và cơ sở dịch vụ du lịch; cơ chế tạo lập quỹ bảo tồn và phát huy các giá trị tự nhiên và nhân văn phục vụ hoạt động du lịch. Khuyến khích, hỗ trợ các loại hình du lịch sinh thái, du lịch cộng đồng, du lịch xanh, du lịch có trách nhiệm xã hội và môi trường.

b) Chính sách cấp bách

b1. Chính sách đầu tư tập trung cho các khu du lịch trọng điểm quốc gia có sức cạnh tranh cao trong khu vực và quốc tế: ưu đãi bằng các công cụ tài chính, thu hút FDI, hỗ trợ trực tiếp của nhà nước về cơ sở hạ tầng, phát triển sản phẩm, phân cấp quản lý đối với khu du lịch quốc gia.

b2. Chính sách đầu tư phát triển sản phẩm du lịch đặc trưng vùng, quốc gia có sức cạnh tranh khu vực và quốc tế: tăng cường nghiên cứu thị trường, xây dựng chiến lược sản phẩm; khuyến khích sản phẩm mới có tính chiến lược; hỗ trợ xây dựng và quảng bá thương hiệu du lịch vùng, thương hiệu quốc gia, sản phẩm đặc trưng; liên kết khai thác giá trị văn hóa, sinh thái và những tài nguyên du lịch nổi bật của vùng, quốc gia.

b3. Chính sách bảo vệ môi trường tại các khu, tuyến điểm, cơ sở dịch vụ du lịch: áp dụng tiêu chuẩn, quy chuẩn về môi trường; kiểm tra xử lý vi phạm về môi trường du lịch; kiểm định, đánh giá, tôn vinh những thương hiệu, nhãn hiệu du lịch “xanh”; xây dựng nếp sống văn minh du lịch;

b4. Chính sách phát triển nguồn nhân lực du lịch: Khuyến khích đào tạo và chuyển giao kỹ năng tại chỗ; thu hút chuyên gia, nhân tài, nghệ nhân trong và ngoài nước phục vụ cho đào tạo du lịch; tăng cường chuẩn hóa kỹ năng, chương trình đào tạo; đẩy mạnh thẩm định, công nhận kỹ năng; tạo điều kiện di chuyển, chuyển đổi nghề nghiệp; hình thành mã ngành đào tạo du lịch ở các cấp đào tạo; sử dụng phí dịch vụ vào việc đào tạo và phát triển nhân lực.

b5. Chính sách về xúc tiến quảng bá tại các thị trường trọng điểm: tăng cường nghiên cứu thị trường, phân đoạn các thị trường mục tiêu; hỗ trợ về tài chính đối với thị trường trọng điểm; liên kết, tập trung nguồn lực trong và ngoài nước cho xúc tiến quảng bá tại thị trường trọng điểm; quảng bá những thương hiệu mạnh theo phân đoạn thị trường trọng điểm; hình thành các kênh quảng bá toàn cầu đối với những thị trường trọng điểm (văn phòng đại diện du lịch, thông tin đại chúng toàn cầu); chiến dịch quảng bá tại các thị trường trọng điểm.

b6. Chính sách phát triển du lịch cộng đồng: Khuyến khích, hỗ trợ phát triển các loại hình du lịch dựa vào cộng đồng, du lịch nông thôn, nông nghiệp, làng nghề truyền thống, du lịch sinh thái dựa vào cộng đồng; tăng cường năng lực tham gia của cộng đồng; tuyên truyền nâng cao nhận thức, hướng dẫn kỹ thuật; hỗ trợ trang thiết bị cơ bản cho cộng đồng, phát triển mô hình nghỉ tại nhà dân (homestay); tăng cường trách nhiệm kinh tế, chia sẻ lợi ích với cộng đồng; hỗ trợ xúc tiến quảng bá du lịch cộng đồng; hỗ trợ chuyển đổi nghề sang làm du lịch ở các vùng nông thôn, ven đô.

1.2.3.2 Cơ chế của Ban quản lý Vịnh Hạ Long

Sau khi được công nhận là Di sản thiên nhiên thế giới lần thứ nhất, thực hiện khuyến nghị của Hội đồng Di sản thế giới, cũng như dựa trên tình hình thực tế của một vùng thắng cảnh tự nhiên rộng lớn, có nhiều giá trị tiềm năng, mang tính “nhạy cảm cao” về cảnh quan, môi trường, là nơi diễn ra các hoạt động kinh tế - xã hội đa dạng, liên quan đến nhiều ngành, địa phương khác nhau, ngày 9-12-1995, UBND tỉnh đã quyết định thành lập Ban Quản lý Vịnh Hạ Long, với chức năng là cơ quan chuyên môn giúp UBND tỉnh quản lý nhà nước về công tác bảo tồn, khai thác và phát huy giá trị Di sản Vịnh Hạ Long.

Còn nhớ những ngày đầu với chỉ có 12 cán bộ biên chế trong 3 đơn vị trực thuộc, đến nay Ban đã có hơn 300 CBVCLĐ công tác tại 14 đơn vị, hoạt động trên nhiều lĩnh vực khác nhau. Cùng với sự phát triển về số lượng, việc nâng cao trình độ chuyên môn cho CBVCLĐ nhằm đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ quản lý khai thác di sản cũng luôn được đặc biệt quan tâm. Ban đã tham mưu cho UBND tỉnh kịp thời ban hành nhiều văn bản nhằm tăng cường công tác quản lý, bảo tồn và phát huy giá trị di sản; đồng thời tiến hành có hiệu quả việc nghiên cứu, hoạch định cơ chế chính sách quản lý, khai thác di sản trong tương lai. Ban cũng tranh thủ được sự giúp đỡ từ các tổ chức quốc

tế (như UNESCO, tổ chức IUCN, FFI, JICA, USAID...); trên cơ sở đó tạo được sự hợp tác, trao đổi kinh nghiệm, đầu tư về vật chất, kỹ thuật, chuyên môn để phục vụ cho công tác quản lý, bảo tồn và phát huy giá trị di sản. Mới đây nhất, tháng 6-2014, với sự tài trợ của Cơ quan Hợp tác phát triển Hoa Kỳ (USAID), dự án “Sáng kiến liên minh Vịnh Hạ Long” đã được khởi động với mục tiêu đảm bảo sự bền vững cho Vịnh Hạ Long và quản lý hiệu quả các nguồn tài nguyên thiên nhiên, thành lập một liên minh giữa chính quyền, doanh nghiệp và cộng đồng thực hiện các cam kết và hành động bảo vệ các giá trị ngoại hạng toàn cầu của Vịnh Hạ Long.

Cùng với đó, Ban Quản lý Vịnh Hạ Long đã phối hợp, liên kết với các trường đại học, viện nghiên cứu, các nhà khoa học trong và ngoài nước, triển khai hàng chục đề tài nghiên cứu, từng bước làm rõ những giá trị của Vịnh Hạ Long như: Địa chất địa mạo, đa dạng sinh học, văn hoá lịch sử... Không những thế, các giá trị di sản còn thường xuyên được giám sát, đánh giá trước tác động, biến đổi của môi trường, khí hậu và ảnh hưởng từ các hoạt động kinh tế - xã hội. Công tác đầu tư, tu bổ, tôn tạo các công trình phục vụ bảo tồn và phát huy giá trị Vịnh Hạ Long thường xuyên được quan tâm. Ban đã đề xuất UBND tỉnh cho triển khai hàng chục dự án quan trọng đầu tư trực tiếp vào Vịnh Hạ Long như tu bổ, tôn tạo động Thiên Cung, hang Đầu Gỗ, hang Sừng Sốt, bãi tắm Ti Tốp; nâng cấp cảng bến, cơ sở vật chất, trang thiết bị kỹ thuật tại các điểm tham quan... Những dự án này là bước đột phá có ý nghĩa quyết định đối với việc phát huy giá trị, làm tăng tính hấp dẫn của Di sản, đáp ứng được hai mục tiêu: Vừa bảo tồn vừa nâng cao giá trị di sản. Và một mặt nữa không thể không nhắc đến là công tác tuyên truyền, giáo dục cộng đồng luôn được Ban hết sức chú trọng. Với việc đưa chương trình giáo dục bảo vệ di sản vào các trường học trên địa bàn, tổ chức ký cam kết bảo vệ di sản cho các hộ ngư dân trên Vịnh Hạ Long và Vịnh Bái Tử Long; phát triển mạng lưới cộng tác viên bảo vệ di sản; triển khai con thuyền sinh thái Ecoboat v.v.. ý thức trách nhiệm của người dân với việc bảo vệ giữ gìn di sản đã nâng lên rõ rệt. Ngoài ra, Ban còn tích cực phối hợp với các ngành, địa phương liên quan để phối hợp giữ gìn an ninh trật tự, bảo đảm an toàn cho du khách tham quan và giữ gìn các giá trị Vịnh Hạ Long. Đã có hàng trăm vụ vi phạm trên Vịnh được phát hiện và xử lý. Những hiện tượng phá đá, chặt cây, khai thác, mua bán san hô v.v.. trong khu vực cơ quan quản lý cơ bản đã được ngăn chặn. Công tác bảo vệ môi trường được thực hiện đồng bộ với nhiều giải pháp như: Xây dựng cơ chế chính sách, tăng cường tuyên truyền, giáo dục cộng đồng, kiểm tra xử lý các vi phạm, thực hiện các dự án, đề tài, nghiên cứu ứng dụng các giải pháp, công nghệ tiên tiến v.v.., Đặc

biệt, một trong những dự án đã mang lại hiệu quả thiết thực cho công tác bảo vệ môi trường Vịnh Hạ Long là Dự án cơ sở JICA giai đoạn 1 và 2 nhằm đầu tư, bổ sung thêm nguồn lực, sử dụng nguyên liệu sinh học, tuyên truyền giáo dục và thu hút cộng đồng tham gia bảo vệ môi trường.

Những năm qua, Ban Quản lý Vịnh Hạ Long đã đón tiếp hàng chục triệu lượt khách tham quan Vịnh, đặc biệt là những đoàn khách cao cấp của Đảng, Nhà nước và các đoàn khách quốc tế, như Hội nghị ASEM 5, Hội nghị APPF 13, Tuần văn hoá ASEAN, Hội nghị câu lạc bộ các Vịnh đẹp nhất thế giới... Chỉ tính từ năm 1996 đến hết tháng 11-2014 đã có hơn 29 triệu lượt khách, trong đó có 14,7 triệu lượt khách Việt Nam, 14,6 triệu lượt khách nước ngoài tới tham quan Vịnh Hạ Long, phí tham quan thu được gần 1.500 tỷ đồng...

Đặc biệt, năm 2014, Ban Quản lý Vịnh Hạ Long đã chủ trì, tham mưu cho UBND tỉnh tổ chức thành công sự kiện 20 năm Vịnh Hạ Long được UNESCO công nhận là Di sản thiên nhiên thế giới. Các hoạt động được tổ chức có quy mô, hấp dẫn và mang đặc trưng riêng, tạo được ấn tượng tốt đẹp với các đại biểu, nhân dân và khách du lịch, đánh dấu một bước ngoặt quan trọng trong công tác quản lý, bảo tồn và phát huy một Di sản - Kỳ quan đặc biệt như Vịnh Hạ Long...

Có thể nói, đây là dấu ấn quan trọng, mở ra một chặng đường mới và đồng thời cũng là dấu ấn khẳng định những thành công đáng ghi nhận trong công tác quản lý, bảo tồn, phát huy giá trị Di sản Vịnh Hạ Long của tỉnh Quảng Ninh, trong đó có vai trò không thể thiếu của Ban Quản lý Vịnh Hạ Long 19 năm qua.

Tiểu kết chương 1

Nội dung chương này, đã trình bày một cách có hệ thống các khái niệm về dịch vụ du lịch, công ty du lịch, và môi trường hoạt động của các công ty du lịch trên VHL. Tác giả xin nhắc lại chất lượng dịch vụ du lịch là một khái niệm rất khó để đánh giá. Mặc dù đã có những tiêu chí được sử dụng phổ biến trên thế giới và ở Việt Nam, tuy nhiên chúng cũng chưa phải là công cụ mang tính toàn vẹn và hữu hiệu nhất, vì vậy yêu cầu về một hệ thống tiêu chí chặt chẽ luôn là cần thiết để thể hiện tính lý luận về chất lượng dịch vụ du lịch được chặt chẽ hơn.

Đồng thời cũng sử dụng các khái niệm này như một công cụ hữu hiệu để đánh giá thực trạng chất lượng các dịch vụ du lịch hiện nay đã và đang được cung ứng trên Vịnh Hạ Long.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DU LỊCH VỊNH HẠ LONG QUA CÁC CÔNG TY DU LỊCH HOẠT ĐỘNG TẠI KHU VỰC VỊNH HẠ LONG

2.1 Vài nét về các công ty du lịch hoạt động tại khu vực Vịnh Hạ Long

2.1.1 Công ty Cổ phần Du thuyền Năm sao Tuần Châu – Paradise Cruise

Chính thức hoạt động từ 2009, hiện nay Paradise Cruises có 9 du thuyền cao cấp với 4 thương hiệu: Explorer, Luxury, Priviege và thương hiệu siêu sang Peak, phục vụ hàng ngàn lượt khách mỗi tháng. Thị trường khách chính là châu Âu, Mỹ và Úc, năm 2012, lượng khách lựa chọn Paradise Cruises tăng 30% so với 2011. Tháng 3/2012, Paradise Cruises cũng được hãng lữ hành lớn tại châu Âu, Studiosus (<http://www.studiosus.com/>) bình chọn là một trong những khách sạn có dịch vụ tốt nhất thế giới trong năm 2011.

Ngoài sở hữu dự án du thuyền cao cấp Paradise Cruises, hiện nay Công ty cổ phần du thuyền Năm sao Tuần Châu cũng đang triển khai dự án khách sạn B Hotel gồm 108 phòng nằm sát bến tàu du lịch vịnh Hạ Long với tiêu chuẩn 4 sao và khu nghỉ dưỡng sang trọng 5 sao Tuần Châu Luxury Villas Resort bao gồm những biệt thự sang trọng nhất khu vực châu Á, ngay tại đảo Tuần Châu – Hạ Long.

Trụ sở chính của Paradise Cruises được đặt tại Tuần Châu, Hạ Long, ngoài ra Công ty cổ phần du thuyền Năm sao Tuần Châu còn có văn phòng tại Hà Nội, TP Hồ Chí Minh, Hong Kong, Mỹ, Canada, Úc & New-Zealand.

2.1.2 Công ty CP Du thuyền Đông Dương

Công ty CP Du thuyền Đông Dương - Số 6A Lê Thánh Tông Hạ Long Quảng Ninh hay còn có tên Tiếng Anh - Indochina junk được thành lập từ năm 2007. Công ty CP Du thuyền Đông Dương đang là công ty hàng đầu trong lĩnh vực kinh doanh du thuyền trên Vịnh Hạ Long chuyên về dòng sản phẩm tàu ngủ đêm cao cấp với 01 văn phòng chính tại Hạ Long, 01 trung tâm lữ hành quốc tế Sen Á Đông tại Hà Nội, 01 trung tâm du lịch Làng Việt tại Yên Đức- Đông Triều Quảng Ninh, 01 TT dịch vụ xe điện tạ Hạ Long và 14 du thuyền sang trọng hoạt động trên Vịnh. Với những sản phẩm du lịch độc đáo, chất lượng dịch vụ tốt, Công ty là sự lựa chọn tin cậy đối với du khách trong nước và quốc tế khi đến với Hạ Long, Quảng Ninh.

2.1.3 Công ty du thuyền Pelican

Du thuyền Pelican ra đời năm 2011, mang một phong cách mới với tiêu chí tiên quyết là đảm bảo chất lượng dịch vụ và các tiêu chuẩn an toàn cao nhất cho khách hàng. Đầu năm 2012 đã cho ra mắt 02 du thuyền sang trọng Pelican, và du thuyền Pelican số 3 sẽ được ra mắt vào tháng 10 2013. Âm thực phong phú và nhiều loại đồ uống bao gồm các loại signature cocktail ở nhà hàng và quầy bar, boong tắm nắng trên du thuyền Pelican. Các phòng rộng rãi được thiết kế kín hoàn hảo để phục vụ hành khách: Các phòng đều có cửa sổ thoáng rộng bao quát được cảnh biển, sàn gỗ tự nhiên và đồ nội thất làm bằng thủ công, điện thoại, điều hòa, thiết bị an toàn và phòng tắm được trang bị tiện nghi cao cấp.

2.2 Thực trạng chất lượng dịch vụ du lịch của các công ty du lịch hoạt động trên Vịnh Hạ Long

2.2.1 Số lượng khách

Những năm gần đây số lượng khách đến tham quan VHL ngày càng một nhiều. Con số tăng lên đáng kể qua từng năm nhờ sự phát triển của khu vực và sự phát triển, nâng cao cơ sở hạ tầng và vật chất kỹ thuật của thành phố Hạ Long. Nhiều điểm vui chơi giải trí, nghỉ dưỡng được hình thành bởi nhiều nhà đầu tư lớn và chất lượng dịch vụ của các công ty du lịch cũng càng ngày càng chất lượng hơn và sự hài lòng của khách du lịch cũng tăng đáng kể.

Theo thống kê của Ban Quản lý Vịnh Hạ Long qua các năm con số khách đến thăm Vịnh như sau

Năm	2014	2016	2017	2018 (3 ngày Tết)
Khách thăm VHL	2,4 triệu lượt khách	3,14 triệu lượt khách	3,92 triệu lượt khách	34.000 nghìn lượt khách

Số lượng khách đến tham quan Vịnh Hạ Long tăng đáng kể qua các năm. Có thể thấy số lượng khách đến VHL ngày càng nhiều hơn nữa trong những năm tiếp theo và đây là kết quả của quá trình thực hiện chiến lược phát triển du lịch của ngành, của quốc gia nói chung và của tỉnh Quảng Ninh nói riêng. Cũng như chất lượng dịch vụ của các công ty ngày một hoàn thiện. Mục tiêu trong tương lai VHL sẽ đón được hơn 4 triệu lượt khách.

2.2.2 Thực trạng phương tiện vận chuyển trên Vịnh Hạ Long và các dịch vụ trên đó.

Đa phần các công ty du lịch được kể đến là các công ty về du thuyền, phục vụ nhu cầu tham quan của khách du lịch. Là nơi nghỉ dưỡng, ăn uống, ngắm biển qua đêm và tham quan khu vực Vịnh Hạ Long. Các dịch vụ này có liên quan chặt chẽ với nhau, hỗ trợ cho nhau trong suốt quá trình tham quan. Ví dụ: đối với những tàu hạng trung bình, chỗ ngồi của khách dùng để ngồi thư giãn ngắm cảnh, trong bữa ăn được chuyển đổi mục đích sử dụng thành ghế ăn, bàn ăn, hoặc trong buồng ngủ của khách cũng không nhất thiết phải có một mini bar vì buồng ngủ nằm ngay trên tàu, rất gần với nhân viên phục vụ vì vậy khi khách có nhu cầu có thể trực tiếp yêu cầu nhân viên trên tàu...

Vì số lượng các công ty du thuyền trên VHL rất nhiều nên trong phần này tôi sẽ nói chung về chất lượng của các du thuyền hoạt động trên VHL và những phần đánh giá riêng qua từng phần về những công ty du thuyền trong bài.

2.2.2.1 Các loại tàu

Hiện nay theo thống kê của Ban Quản lý Vịnh, trên Vịnh Hạ Long có tổng số 396 tàu đang tham gia hoạt động vận chuyển trong tổng số 411 tàu, trong đó có 101 tàu có cơ sở lưu trú, còn lại là tàu vận chuyển theo tiếng. Các tàu trên đều đã được đăng ký kinh doanh dịch vụ vận chuyển du lịch hợp pháp theo yêu cầu của Sở Giao thông công chính tỉnh Quảng Ninh. Đối với tàu có buồng nghỉ đêm yêu cầu cấp mới để đăng ký kinh doanh dịch vụ nghỉ đêm trên Vịnh là doanh nghiệp phải nộp một bộ hồ sơ theo quy định của UBND tỉnh Quảng Ninh bao gồm:

Đơn đề nghị cấp chứng nhận tàu có cơ sở lưu trú du lịch trên Vịnh hạ Long
Bản sao hợp lệ các giấy tờ:

- Giấy chứng nhận đăng ký, đăng kiểm phương tiện thủy nội địa (do Sở Giao thông vận tải cấp)
- Phiếu xác nhận đạt tiêu chuẩn môi trường (do Sở tài nguyên môi trường cấp)
- Đăng ký kinh doanh
- Biên bản xác nhận đủ điều kiện và phòng cháy chữa cháy (do Sở Công an tỉnh cấp)
- Giấy chứng nhận đủ điều kiện và an ninh trật tự đối với ngành nghề kinh doanh có điều kiện (do Sở Công an tỉnh cấp)

- Biên bản kiểm tra cơ sở lưu trú du lịch trên tàu vận chuyển khách du lịch.
Tất cả các doanh nghiệp hay chủ tàu đều phải thực hiện thủ tục cấp chứng nhận này mới được tham gia vận chuyển và cung cấp dịch vụ nghỉ đêm cho khách. Ban Quản lý Vịnh Hạ Long có trách nhiệm kiểm tra và quản lý đối với việc thực hiện các yêu cầu của các doanh nghiệp du lịch. Bất kỳ sai phạm nào đều bị xử phạt hành chính và không cho phép hoạt động kinh doanh vận chuyển trên Vịnh.

Bảng: Các loại tàu vận chuyển khách du lịch trên Vịnh

Loại tàu	Đặc điểm
Tàu gỗ 10-15 chỗ	<ul style="list-style-type: none"> - Tàu nhỏ, một tầng - Tốc độ 8–13km/h - Lắc mạnh vào những ngày sóng to <p>Phục vụ những nhóm khách nhỏ 3-10 người</p>
Tàu gỗ 15-25 chỗ	<ul style="list-style-type: none"> - Tàu rộng hơn, có mui - Có thể có một số giường nhỏ dưới hầm tàu <p>Nhóm khách từ 3-24 người, tùy thuộc vào yêu cầu, khả năng chi trả của khách.</p>
Tàu gỗ 35-60 chỗ	<ul style="list-style-type: none"> - Tàu lớn, có boong tàu, trên boong có mái che, ghế ngồi, buồng bên dưới có cửa kính tránh gió, mưa - Tốc độ trung bình từ 12-15km/h <p>Bên dưới có giường phục vụ khách</p>
Tàu vỏ thép 60-70 chỗ	<p>Đây là tàu chuyên dụng, được tu sửa để phục vụ du lịch.</p>
Một số loại tàu đặc biệt	<ul style="list-style-type: none"> - Tàu 2 tầng, có sân thượng - Trang thiết bị tốt hiện đại - Từ 40-45 chỗ - 6 phòng ngủ (hoặc nhiều hơn), có đệm, áo phao, công trình phụ tiện nghi. <p>Ăn uống trên tàu, một bữa ăn dao động từ 40.000-150.000đ/1 suất ăn tùy theo mức đặt của khách du lịch.</p>

(Nguồn: Ban Quản Lý Vịnh Hạ Long)

** Về chất lượng tàu*

Cơ sở vật chất kỹ thuật trong suốt quá trình thăm Vịnh đặc biệt là phương tiện vận chuyên đóng vai trò quan trọng vào sự hoàn thành của một dịch vụ du lịch trọn gói. Các trang thiết bị trên tàu phải tạo cho du khách một sự thoải mái và an toàn khi đi thăm Vịnh. Sự cần thiết phải có những trang thiết bị cơ bản để phục vụ cho quá trình tham quan như bố trí bàn ghế ngồi ngắm cảnh, hay các trang thiết bị cho việc nấu nướng khi khách có yêu cầu. Khách du lịch ngày nay có những yêu cầu rất khắt khe về sự tiện nghi, thoải mái vì vậy các tàu phục vụ trong các hoạt động du lịch cần phải trang bị những thiết bị hiện đại và có tính thẩm mỹ cao.

Bảng dưới đây là số liệu tổng hợp được từ các phiếu điều tra trên các đội tàu du lịch tại cảng tàu du lịch Bãi Cháy, Hạ Long.

Bảng Số liệu điều tra về tàu du lịch

Loại tàu		Số lượng (chiếc)	Thời gian hoạt động TB (năm)	Thời gian bảo dưỡng (tháng)	Các trang thiết bị trên tàu
10-15 chỗ		5	8	6	Bàn, ghế, bếp, quạt máy
15-25 chỗ		9	6	6	Ti vi (một số), đầu đĩa, quạt máy, bếp, điều hòa(một số)
25-30 chỗ		7	5	12	Ti vi, hệ thống âm thanh, quạt máy, điều hòa, bếp, quầy bar
35-60 chỗ	Tàu ngủ	15	3.5	6	Ti vi, hệ thống âm thanh, quạt máy, điều hòa, nóng lạnh, bếp hiện đại, quầy bar
	Tàu tiếng	9	6	6	

Theo các kết quả thu được như bảng trên cho thấy trung bình các tàu được đưa vào hoạt động dao động từ 3.5 đến 8 năm.

Các loại tàu có thời gian hoạt động du lịch trên Vịnh lâu chủ yếu là các loại tàu 10-15 chỗ và 15-25 chỗ, trong đó lâu nhất là hoạt động được 13

năm và ít nhất là hoạt động được 4 năm. Nguyên nhân các tàu loại này được đưa vào vận chuyển sớm là do trước đây khi Vịnh Hạ Long mới được công nhận là di sản thiên nhiên thế giới số lượng khách đến thăm Vịnh chưa nhiều, các tuyến điểm du lịch cũng chưa phong phú, loại hình du lịch cũng chưa đa dạng, chỉ có đi du lịch tham quan thuần túy, cho nên các loại tàu cũng chưa đa dạng và hiện đại như bây giờ. Hiện nay, những tàu loại này chủ yếu được sử dụng để phục vụ các đối tượng khách Việt Nam với khả năng chi trả thấp hoặc những nhóm khách Việt Nam hoặc nước ngoài nhỏ (khoảng 3 – 4 người) nhưng có nhu cầu thuê tàu trọn gói. Chất lượng các loại tàu này là tương đối thấp, một số đã có sự trùng tu, sửa sang lại, nhưng cũng chỉ để phục vụ trong mùa hè cho khách nội địa là chủ yếu.

Các tàu lớn 25-60 chỗ có chất lượng tốt hơn vì đa phần là những tàu mới đóng, những tàu to có buồng ngủ là những tàu có thời gian hoạt động gần đây nhất với số năm trung bình là 3 năm rưỡi. Có sự khác biệt này cũng chính là do nhu cầu của khách du lịch, nhu cầu ngủ đêm trên Vịnh Hạ Long của khách du lịch hình thành cách đây khoảng 10 năm, nhưng nở rộ chỉ thực sự từ 5 năm trở lại đây. Hiện nay các chương trình du lịch nghỉ đêm trên tàu đang rất được ưa chuộng đối với các khách du lịch có thời gian và ưa khám phá, yêu thích biển. Chính vì vậy, càng ngày càng có nhiều tàu du lịch được đóng mới để đáp ứng yêu cầu này.

Thời gian bảo trì bảo dưỡng đối với các loại tàu nhỏ (2 loại đầu tiên) là 6 tháng 1 lần. Trong suốt thời gian bảo dưỡng tàu sẽ được xem xét lại máy móc, độ an toàn cũng như hệ thống các trang bị kỹ thuật và ngừng hoạt động chuyên chở khách du lịch nếu có bất kỳ hiện tượng bất thường nào mà không đảm bảo yêu cầu về độ an toàn. Cơ quan chức năng chịu trách nhiệm kiểm tra và cấp phép là Sở Giao thông công chính tỉnh Quảng Ninh và Ban Quản lý cảng tàu Hạ Long, Sở Tài nguyên môi trường và Công an tỉnh Quảng Ninh. Một số tàu có thời gian bảo dưỡng định kỳ một năm một lần.

Các trang thiết bị đối với từng loại tàu cũng có sự khác nhau. Về cơ bản các tàu đều trang bị ít nhất là ti vi. Đối với loại tàu 10-15 chỗ, nhu cầu tham quan cũng như thời gian phục vụ tham quan chủ yếu trong ngày, tàu không được phép đi xa nên các nhu cầu về giải trí bằng các phương tiện như ti vi, hệ thống âm thanh không cần thiết, ngoài ra các trang thiết bị khác như bếp, quạt điện cũng không có chất lượng cao vì không được đầu tư do lượng cầu thấp. Trên loại tàu này cơ sở vật chất kỹ thuật như công trình phụ, bếp và khu vực bếp nấu, khu quầy bar và nơi sinh hoạt chung thường không hiện đại và tiện nghi, bàn ghế cũng đã cũ và thiết kế không thực sự thoải mái. Sự

bày biện và trang trí trên tàu cũng không bắt mắt và hợp lý, cũng như không thuận tiện cho việc tham quan của du khách. Hình thức tàu cũng không hiện đại và bắt mắt, nhiều tàu nước sơn đã cũ, cùng với lâu năm nên chất lượng gỗ không tốt, lộ ra nhiều tí vết, điều này khiến cho du khách cảm thấy không thực sự yên tâm khi đặt chân lên tàu.

Đối với các tàu lớn từ 25 chỗ trở nên, các trang thiết bị đã có nhiều thay đổi. Do chủ yếu là tàu đóng mới và chuyên phục vụ khách nước ngoài có khả năng chi trả cao nên chất lượng các trang thiết bị trên tàu cũng tốt hơn. Các điều kiện vật chất tương đối thuận tiện như công trình phụ hiện đại, thoải mái và tiện nghi, cách bài trí và thiết kế chỗ ngồi cho khách thuận lợi, bàn ghế ở khoang dưới được trải khăn sạch sẽ và lịch sự. Các chi tiết mỹ thuật được chú trọng hơn khi trang trí không gian ngồi cho khách. Các ô cửa có kính chắn gió và mưa to, trên khoang trên được sắp xếp các ghế nằm và ngồi cho khách muốn tắm nắng hoặc thưởng ngoạn không khí trong lành của Vịnh Hạ Long.

Trên tàu có đầy đủ các trang thiết bị như: ti vi, hệ thống âm thanh, bếp hiện đại, quạt máy, quầy bar đẹp. Những khách đi chương trình dài ngày, họ cần có những trang thiết bị này để giải trí đặc biệt trong những dịp đặc biệt như các ngày lễ, tết... Do vậy trên tàu trang bị sẵn hệ thống âm thanh để khi khách có nhu cầu có thể đáp ứng được. Đặc biệt, các tàu nghỉ đêm còn có thêm điều hoà và nóng lạnh trong buồng ngủ của khách, phục vụ tối đa các nhu cầu ở qua đêm cho khách. Ngoài ra, trên các tàu loại này còn trang bị một quầy bar đẹp trưng bày các loại đồ uống và thức ăn nhanh nhằm phục vụ khách 24/24h có nhu cầu về đồ uống hoặc nghỉ ngơi thư giãn. Chất lượng cơ sở vật chất của các tàu này tương đối cao, làm hài lòng đa số khách du lịch thăm Vịnh.

Dịch vụ và chất lượng trang thiết bị trên tàu phụ thuộc vào giá trị của công ty du lịch hoặc giá tiền mà mỗi du khách bỏ ra nếu muốn tận hưởng chất lượng tốt nhất hoặc là bình thường.

Vậy nên đối với du khách có khả năng chi trả cao thì họ sẽ chọn những du thuyền sang trọng và đắt đỏ, ví dụ như du thuyền Paradise Cruise Hạ Long vì chất lượng đi đôi với giá tiền, giá thành càng cao thì mức độ về chất lượng sẽ phải đặt lên hàng đầu.

Nói về chất lượng dịch vụ thì người du khách sẽ là người đáng giá tốt nhất và thiết thực nhất. Sau đây là một vài đánh giá của du khách khi đến với du thuyền Paradise Cruise Hạ Long: “ *Tôi và vợ tôi vừa có chuyến đi 2 ngày 1*

đêm trên Vịnh Hạ Long và chúng tôi đã chọn tày Paradise Luxury 1. Tiện nghi sang trọng, nhân viên ân cần chu đáo, đặc biệt ấn tượng với bạn Alexis, người đã phục vụ chúng tôi rất tốt, góp phần làm cho chuyến đi trở lên tuyệt vời hơn bao giờ hết. Tôi sẽ gợi ý cho bạn bè ở công ty!”

Trích lời nhận xét của anh Tientran123, HaNoi, VietNam.

hay “ Qua lời giới thiệu của bạn bè chúng tôi đã book tàu Paradise cho chuyến đi tham quan VHL vừa rồi. Quả đúng như tên gọi của tàu “Paradise”. Chúng tôi thật sự đã có những trải nghiệm thú vị, Hạ Long đẹp đó là điều tất nhiên, nhưng điều mà chúng tôi hài lòng thật sự chính là cách phục vụ mà các thành viên trên tàu đem lại, các bạn tận tâm hỏi thăm chúng tôi ăn có hợp khẩu vị không, đi tham quan có mệt không, điều mà không hãng du lịch nào có thể làm được và chúng tôi đánh giá cao điều đó. Cảm ơn Đoàn, Bình, Nga, Hương, chúc các em mạnh khỏe, luôn làm tốt công việc của mình. Hẹn gặp lại mọi người vào kì nghỉ tiếp theo.” – Trích dòng đánh giá của anh “Hung B” khi đi thăm VHL.

Ngoài chất lượng của khách đánh giá thì những hoạt động nâng cấp tàu, thuyền của các công ty du lịch cũng là một động thái lớn đánh giá được chất lượng của công ty du lịch tại Vịnh Hạ Long ví dụ như: Ngày 11-5-2012 diễn ra lễ ký hợp đồng đóng mới 14 tàu du lịch chất lượng cao giữa Cty đóng tàu Hạ Long và Cty CP Du thuyền Đông Dương.

Theo hợp đồng, Công ty đóng tàu Hạ Long sẽ đóng mới sê- ri 14 tàu du lịch chất lượng cao cho công ty CP du thuyền Đông Dương với tổng giá trị hợp đồng gần 700 tỷ đồng. Hợp đồng được thực từ nay đến 2016, dự kiến trong năm 2012, Công ty đóng tàu Hạ Long sẽ bàn giao 2 con tàu đầu tiên cho Công ty CP Du thuyền Đông Dương.

Tàu được lắp đặt máy móc trang thiết bị hiện đại, nội thất sang trọng phù hợp với khai thác du lịch trên vịnh Hạ Long; Tàu thiết kế thẩm mỹ cao, tiết kiệm nhiên liệu, bảo vệ môi trường theo tiêu chuẩn “Tàu xanh” góp phần bảo vệ và tôn lên vẻ đẹp của Vịnh Hạ Long di sản kỳ quan thiên nhiên thế giới.

Công ty du thuyền Đông Dương là một trong các doanh nghiệp đầu tiên thực hiện theo chủ trương của UBND tỉnh Quảng Ninh từ nay đến năm 2015 sẽ thay thế toàn bộ tàu du lịch vỏ gỗ kinh doanh du lịch trên Vịnh Hạ Long

bằng tàu vỏ thép kết cấu bền vững để đảm bảo an toàn tuyệt đối cho du khách thăm quan trên vịnh Hạ Long.

2.2.2.2 Chất lượng trên tàu

2.2.2.2.1 Về chất lượng nhân viên phục vụ trên tàu

Yếu tố con người trong lĩnh vực du lịch cũng như bao ngành dịch vụ khác đóng vai trò vô cùng to lớn tới sự hài lòng của khách du lịch. Các nhân viên phục vụ trên tàu là những người tiếp xúc trực tiếp và nhiều nhất tới khách đến thăm Vịnh Hạ Long. Sự chuyên nghiệp cũng như các kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống hay thái độ phục vụ của nhân viên sẽ khiến cho du khách cảm thấy hài lòng hoặc cảm thấy thất vọng.

Hiện nay, số lượng nhân viên trên mỗi đội tàu du lịch trên Vịnh Hạ Long theo điều tra rất hạn chế về số lượng, mỗi tàu có từ 3– 6 người phục vụ tùy thuộc vào trọng tải của tàu. Tàu nhỏ thì số lượng người phục vụ ít, tàu lớn số người phục vụ nhiều hơn. Mỗi tàu phải có một thuyền trưởng, một đầu bếp, một nhân viên bán hàng. Ở các tàu nhỏ thuyền trưởng, đầu bếp hay nhân viên bán hàng cũng được tận dụng vào việc phục vụ khách. Các tàu trọng tải lớn có thêm nhân viên kỹ thuật và nhân viên phục vụ riêng.

Các nhân viên phục vụ trên tàu chủ yếu là nam giới, lý do khi đi thăm Vịnh Hạ Long, sẽ có nhiều tình huống xảy ra, cần yêu cầu về sức khỏe, sự mạnh mẽ, nam giới có thể xử lý các tình huống đó tốt hơn. Chính vì vậy, nữ giới chỉ phục vụ với vị trí là nhân viên bán hàng. Tuy nhiên, vì đa số nhân viên là nam giới nên không tận dụng được sự nhẹ nhàng, uyển chuyển của người phụ nữ trong quá trình phục vụ khách du lịch.

Về độ tuổi, các nhân viên có độ tuổi chênh lệch khá lớn, vị trí thuyền trưởng thường là những người có kinh nghiệm dày dặn do vậy tuổi đời có thể cao dao động trong khoảng 35 – 55 tuổi. Còn các nhân viên phục vụ hay bán hàng và nhân viên kỹ thuật thường có tuổi đời không cao trong khoảng 18 – 30 tuổi.

Về trình độ, đa số các nhân viên trả lời phiếu điều tra có trình độ thấp, chủ yếu là phổ thông trung học và dưới phổ thông trung học. Một số được học qua các trường đào tạo nghề, còn lại đa số chỉ được học một lớp chứng chỉ nghiệp vụ của Sở Du lịch tỉnh Quảng Ninh cấp. Ngoài ra không có chứng chỉ đào tạo nghề nào có tiêu chuẩn quốc gia hay quốc tế.

Hiện nay, Vịnh Hạ Long đã đứng ngang tầm với thế giới về lĩnh vực du lịch, yêu cầu phải có một đội ngũ nhân viên có trình độ và nghiệp vụ chuyên môn tiêu chuẩn quốc tế là thật sự cần thiết.

2.2.2.2.2 *Chất lượng thực phẩm phục vụ trên tàu*

Khách du lịch trước khi đến Hạ Long thường mua tour trước tại các công ty du lịch. Tùy thuộc vào giá tour, các công ty du lịch đặt ăn cho khách du lịch với các tiêu chuẩn về giá/suất cho khách là khác nhau, do đó chất lượng bữa ăn cũng thay đổi theo. Giá một bữa ăn thông thường dao động từ 80.000đ – 250.000đ/suất. Mỗi mức giá khác nhau thì loại thực phẩm cũng khác nhau.

+ Mức 80.000đ – 150.000đ thực đơn bao gồm tôm, cá, thịt lợn, rau, cơm, mỳ...trong đó chỉ có hai hoặc ba món hải sản, đặc sản của Vịnh Hạ Long, còn lại là các món ăn theo tính chất của người Việt Nam (trừ trường hợp có những khách du lịch có yêu cầu đặc biệt về thực phẩm chế biến: ăn chay, theo đạo...)

+ Mức 150.000 – 250.000 và cao hơn có đầy đủ các đặc sản của Vịnh Hạ Long như tôm, ghe, cá... và thức ăn cũng phong phú hơn.

+ Đặc biệt, những tàu sang trọng như một số loại như Indochina Sail hay Emeraud, các dịch vụ ăn uống sẽ có suất từ 250.000 – 400.000vnd, thậm chí tùy thuộc vào yêu cầu của khách mà giá suất ăn có thể cao hơn nhiều lần.

Chất lượng của các loại thực phẩm theo đánh giá của nhân viên trên tàu đa số là tốt (43/45 các câu trả lời), một số cho rằng chỉ đạt mức trung bình (2/45 các câu trả lời). Theo các quan sát cá nhân trong quá trình điều tra trên Vịnh cho thấy, chất lượng các thực phẩm cung cấp cho khách du lịch chưa đạt chất lượng đảm bảo. Về phương diện nguồn gốc, các thực phẩm trên được nhập một cách tự do, không có sự quản lý của cơ quan địa phương, nguồn gốc nhập các loại thực phẩm trên là từ các chợ địa phương, không có sự kiểm tra về vệ sinh an toàn thực phẩm. Sau đó các loại thực phẩm là các loại hải sản hay các món như nem, các món thịt phần lớn được nấu chín sẵn và chuyển xuống tàu trước khi đón khách, sẽ được nấu lại để phục vụ cho các bữa ăn của khách. Thời gian nấu các thức ăn này không được rõ ràng và cũng không được kiểm tra qua bất kỳ công đoạn nào của cơ quan quản lý về an toàn vệ sinh thực phẩm.

Đánh giá chung về chất lượng của các thực phẩm trên là chưa được an toàn về mặt vệ sinh thực phẩm, và cũng không có bất kỳ một sự đảm bảo nào từ phía nhà quản lý về chất lượng các loại thực phẩm đó.

Bên cạnh đó, trên tàu cũng phục vụ các loại đồ uống như: rượu vang, bia, nước ngọt các loại. Mỗi đội tàu thì có các loại đồ uống khác nhau, nhưng về cơ bản, các đồ uống là tương đối giống nhau về chủng loại và cũng đã được quy định bởi Ban Quản lý Vịnh về nồng độ cồn của các sản phẩm

rượu, các tàu không được phép bán rượu có nồng độ cao trên tàu. Các nhãn hiệu rượu phổ biến trên Vịnh là vang Việt Nam, vang Pháp...

Nước ngọt chủ yếu là các hãng như Coca Cola, Pepsi, một số hãng nước ngọt Việt nam... 100% các sản phẩm theo điều tra đều còn hạn sử dụng theo quy định.

2.3 Những mặt tồn tại và yếu kém của các công ty du lịch và các cấp quản lý.

Bên cạnh những thành quả đạt được trong những năm vừa qua, du lịch Vịnh Hạ Long vẫn còn có những tồn tại và hạn chế cần được sớm khắc phục để tạo ra một hệ thống dịch vụ ngày càng hoàn chỉnh, hướng tới có chất lượng quốc tế nhằm cung ứng cho khách du lịch.

Đối với các cấp quản lý

Tuy doanh thu đạt được là cao so với các tỉnh thành trên cả nước, nhưng kết quả đạt được chưa tương xứng với những tiềm năng và giá trị của Vịnh Hạ Long. Các giá trị tài nguyên trên Vịnh cũng chưa được khai thác một cách có hiệu quả.

Chưa thực sự có một cơ chế quản lý chặt chẽ và hiệu quả. Ban Quản lý Vịnh Hạ Long cũng như tỉnh Quảng Ninh đã có những văn bản, chính sách nhằm thúc đẩy và nâng cao chất lượng phục vụ trên Vịnh như các chương trình hành động về du lịch của Sở du lịch đề ra, cùng với các chương trình hành động của cả nước. Tuy nhiên các chương trình thực hiện không thống nhất và chưa đảm bảo tính liên ngành cao, do vậy kết quả thu được mới chỉ mang tính cục bộ, chưa đảm bảo sự tăng trưởng và phát triển vững chắc, đồng bộ.

Chưa quan tâm đầu tư đúng mức vào các cơ sở hạ tầng và cơ sở vật chất phục vụ cho việc tham quan du lịch ở Vịnh Hạ Long. Một số hạng mục công trình như: các đường dẫn, nhà vệ sinh, hệ thống đèn trong hạng động,... chưa được đầu tư, tu bổ một cách thích đáng dẫn đến sự xuống cấp nhanh chóng trong vài năm, hoặc gây ra sự không hợp lý cho các hoạt động kinh doanh du lịch. Một ví dụ khác: cơn bão số 5 (năm 2008) vừa qua đổ bộ vào tỉnh Quảng Ninh, do không tính đến sức gió, nên khoảng cách giữa các tàu neo đậu quá gần, dẫn tới khi có bão to, các tàu va đập vào nhau, gây thiệt hại rất lớn về tài sản với 22 tàu trong tổng số 30 tàu tại bến bị vỡ và chìm, may mắn không có thiệt hại về người. Hay các ánh sáng đèn điện trong các hang, động không những không gây ra được ấn tượng tốt với khách du lịch về cảnh đẹp của Vịnh Hạ Long, mà còn gây ra sự phản cảm về việc thiếu

tính thẩm mỹ trong thiết kế. Trang trí hang động, theo điều tra 398/450 khách du lịch nhận xét các trang trí bị lạm dụng quá mức.

Phương pháp quản lý các phương tiện vận chuyển chưa hợp lý, điều này dẫn tới sự không đồng nhất trong việc cung ứng các dịch vụ du lịch. Mỗi doanh nghiệp cung ứng khác nhau, có các tiêu chuẩn khác nhau về các dịch vụ cung ứng du lịch. Ngoài các dịch vụ đã được Ban Quản lý quy định thì các dịch vụ còn lại chất lượng chưa thực sự tốt.

Đồng thời, do công tác quản lý lỏng lẻo khiến cho một số doanh nghiệp cung cấp các dịch vụ không đạt chất lượng cho khách du lịch. Mặt khác, các cấp quản lý cũng chưa có sự định hướng phát triển một cách hệ thống và lâu dài cho các doanh nghiệp kinh doanh du lịch trên Vịnh. Điều này gây khó khăn cho các hoạt động kinh doanh du lịch của các tổ chức, cá nhân tham gia kinh doanh du lịch.

Đối với các dịch vụ giải trí trên Vịnh, so với tiềm năng của Vịnh Hạ Long, những dịch vụ giải trí còn rất nghèo nàn. Các dịch vụ này không thể so sánh được với các dịch vụ của một số nước Đông Nam Á như Thái Lan, Malayxia... Các cấp quản lý Vịnh Hạ Long chưa có một hành động nào mang tính thống nhất, tích cực và hiệu quả để đa dạng hóa và nâng cao chất lượng các dịch vụ cung ứng cho khách du lịch trên Vịnh. Khả năng điều chỉnh tính thời vụ trong du lịch thấp. Vẫn còn sự mất cân đối giữa các mùa vụ du lịch. Mùa hè thường lượng khách du lịch nội địa tăng đột biến, mùa đông tuy lượng khách du lịch quốc tế vẫn đến tham quan nhưng nhìn chung vẫn gây ra sự không cân bằng giữa cung và cầu du lịch theo mùa, khiến hiệu quả khai thác năng lực cơ sở vật chất kỹ thuật dịch vụ du lịch không cao.

Công tác tuyên truyền trong người dân còn yếu, dẫn tới ý thức bảo vệ tài nguyên di sản Vịnh Hạ Long chưa cao. Cần quan tâm hơn nữa đến đời sống của người dân trên Vịnh, hướng dẫn và tạo điều kiện cho họ phát huy những truyền thống đẹp, cải tạo những nề nếp lạc hậu, tổ chức để họ chủ động tham gia vào quá trình cung ứng dịch vụ du lịch trên Vịnh một cách có kế hoạch, văn minh, lịch sự, thông qua họ quảng bá hình ảnh Việt nam mà vẫn giữ được cảnh quan môi trường Vịnh.

Hơn thế nữa việc phát triển du lịch trên Vịnh ngày nay cần hướng tới mục tiêu du lịch bền vững và trách nhiệm. Thể hiện ở việc các hoạt động du lịch không những mang lại hiệu quả kinh tế cho tổ chức cá nhân kinh doanh du lịch mà còn đem lại lợi ích kinh tế cho người dân địa phương, giúp họ tham gia vào quá trình cung ứng du lịch nhằm nâng cao đời sống kinh tế. Bên cạnh đó, quan tâm và có trách nhiệm không nhỏ tới môi trường xung quanh Vịnh Hạ Long.

Sự kết hợp liên ngành giữa các cơ quan quản lý nhà nước và các hộ kinh doanh còn chưa cao. Có nhiều hộ kinh doanh coi nhẹ, thậm chí có hành vi đối phó trong việc tuân thủ các quy định, quy chế về quản lý cung ứng dịch vụ du lịch. Nếu các mối liên kết này không đảm bảo chặt chẽ thì không thể tạo điều kiện cho việc nâng cao chất lượng các dịch vụ du lịch được.

Đối với các công ty du lịch

Trên thực tế, mặc dù, các doanh nghiệp du lịch trên Vịnh Hạ Long chịu sự quản lý của Ban Quản lý Vịnh Hạ Long về một số mặt. Tuy nhiên, vẫn còn một số mặt không hoàn toàn như vậy. Ý thức tự giác về sự phát triển du lịch bền vững trên Vịnh của các chủ tàu chưa cao. Các doanh nghiệp vẫn có xu hướng chỉ chạy theo lợi nhuận. Đối với họ có được lượng khách thuê tàu đông và lợi nhuận thu về càng nhiều càng tốt và dường như coi nhẹ hoặc quên đi trách nhiệm bảo vệ và phát triển danh tiếng của cả ngành du lịch vùng Vịnh.

Chất lượng phục vụ của lực lượng nhân viên trên các tàu được khách du lịch đánh giá là chưa đạt yêu cầu.

Điều đó có thể thấy rõ ở sự thiếu tính chuyên nghiệp trong phục vụ, kỹ năng phục vụ kém và thái độ phục vụ chưa tốt... Các nhân viên trên tàu là lực lượng đông đảo, có ảnh hưởng lớn và trước hết tới sự hài lòng của khách du lịch. Chính vì vậy, các doanh nghiệp du lịch một mặt cần phải có các chương trình nâng cao kỹ năng phục vụ, phong cách giao tiếp, thái độ ứng xử... của nhân viên mình trên cơ sở tự đào tạo hoặc liên kết đào tạo với các cơ sở đào tạo có uy tín, theo tiêu chuẩn quốc tế, đồng thời cần xây dựng cho được các tiêu chí tuyển dụng nhân viên mới. Các dịch vụ trên tàu khác như: ăn uống, đồ lưu niệm... cũng cần được chú ý về chất lượng nhiều hơn nữa.

Cuối cùng, một vấn đề cần được nhìn nhận là năng lực quản lý của đa số doanh nghiệp còn yếu. Trong quá trình khảo sát thực tế, tác giả chưa thấy một doanh nghiệp kinh doanh du lịch nào trên vùng Vịnh áp dụng Hệ thống Quản lý chất lượng, Quản lý môi trường theo Tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001, ISO14000. Đây có lẽ là một điều còn mới mẻ ở vùng Vịnh, nhưng xu thế phát triển của nó là tất yếu. Ở đây tác giả muốn đặc biệt nhấn mạnh đến đòi hỏi khách quan phải nâng cao tính chuyên nghiệp trong hoạt động quản lý của các doanh nghiệp.

2.3.1 Nguyên nhân của những hạn chế

Có thể thấy rằng dịch vụ du lịch trên Vịnh Hạ Long còn nhiều hạn chế và bất cập. Hậu quả là khách du lịch sau khi đi tham quan Vịnh trở về cảm thấy không thực sự hài lòng về các dịch vụ được cung ứng. Họ mong chờ được phục vụ với các dịch vụ tốt hơn. Các nguyên nhân chủ yếu dẫn tới sự yếu kém trong chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn du khách ở mức độ thấp của các dịch vụ du lịch trên Vịnh Hạ Long bao gồm:

2.3.1.1 Nguyên nhân khách quan

Một đặc trưng của nền kinh tế Việt nam là sản xuất quy mô nhỏ, phân tán và lạc hậu trên hầu khắp các lĩnh vực. Cho đến thập niên đầu của thế kỷ XXI này, chúng ta vẫn phải thẳng thắn nhìn nhận như vậy. Sau hơn 20 năm đổi mới, nền kinh tế nước ta đã có những thay đổi quan trọng nhưng ảnh hưởng của nền sản xuất nhỏ từ hàng trăm năm vẫn còn nặng nề. Đặc trưng đó tác động trực tiếp đến tâm lý và phương pháp quản lý kinh doanh của các doanh nghiệp nói chung và các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch trên vùng Vịnh Hạ long nói riêng. Điều đó có thể thấy rõ trên các mặt: Số hộ kinh doanh đông nhưng vốn ít; các dự án đầu tư trong lĩnh vực du lịch không thể hiện tầm nhìn lâu dài, bài bản; cơ sở vật chất kỹ thuật non yếu, do vậy xuống cấp và lạc hậu rất nhanh. Tâm lý “ăn sổi ở thì” là có nơi các nhà quản lý kinh doanh, đặc biệt là các hộ kinh doanh cá thể. Theo đó chất lượng dịch vụ không thể ổn định.

Một đặc điểm khác của hoạt động du lịch là có tính thời vụ, nhất là du lịch biển ở Hạ Long. Mùa du lịch cũng gần như trùng với mùa mưa bão ở phía Bắc. Các cơn bão trong năm đã gây ra những thiệt hại không những về vật chất đối với các tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến các chương trình định sẵn của khách du lịch, nhiều tour phải hủy bỏ, khách du lịch không thể đi thăm Vịnh. Sau cơn bão các cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật bị hư hỏng, xuống cấp, ảnh hưởng lập tức đến cung ứng và chất lượng dịch vụ sau đó.

Sự khủng hoảng của nền kinh tế thế giới từ cuối năm 2008, tình trạng lạm phát của nền kinh tế Việt Nam những năm gần đây đã ảnh hưởng mạnh đến sự phát triển kinh tế trong nước, trong đó có ngành kinh doanh các dịch vụ du lịch trên Vịnh Hạ Long. Có thể thấy điều đó rất rõ khi chi phí các yếu tố đầu vào tăng, dẫn tới giá các sản phẩm dịch vụ đầu ra cũng tăng theo. Trong đó, đặc biệt phải kể tới giá cả các sản phẩm phục vụ ăn uống, khiến cho chất lượng của các dịch vụ cũng bị ảnh hưởng mạnh.

2.3.1.2 Nguyên nhân chủ quan

Ở một phương diện, đầu tư cho cơ sở hạ tầng của nhà nước làm cơ sở khai thác thế mạnh về du lịch ở vùng Vịnh cũng còn nhiều hạn chế, dẫn đến biết rằng kinh doanh dịch vụ du lịch là ngành hái ra tiền.

Về mặt quản lý nhà nước, chậm định hướng đầu tư khai thác các thế mạnh về kinh tế của vùng Đông Bắc, trong đó có vùng Vịnh Hạ long, chậm ban hành cơ chế chính sách cụ thể cho phép và khuyến khích các thực thể kinh tế đẩy nhanh đầu tư phát triển kinh tế du lịch. So sánh với một số nước như Thái lan, Malaixia... ta thấy rất rõ điều này.

Mô hình quản lý thống nhất của các doanh nghiệp kinh doanh du lịch chưa định hình rõ. Trình độ năng lực quản lý của nhiều doanh nghiệp còn yếu. Điều này thấy rõ ở cách thức tổ chức điều hành, điều phối ở mỗi doanh nghiệp mỗi khác; Cung cách khai thác các hợp đồng cung ứng mạnh ai nấy làm; Giá thành mỗi doanh nghiệp đưa ra mức giá khác nhau. Cả một mảng kinh tế du lịch rộng lớn trên vùng Vịnh không thấy rõ hoạt động marketing nào đặc trưng và đồng bộ, ngoại trừ nỗ lực của Nhà nước.

Các ngành chức năng chưa quản lý đồng bộ về các yếu tố đầu vào cho các sản phẩm cũng như dịch vụ cung cấp trên các tàu, cũng như chưa ban hành một tiêu chuẩn, một quy định để thống nhất để quản lý chất lượng các sản phẩm và dịch vụ này.

Sự yếu kém về kỹ năng nghề nghiệp của lực lượng nhân viên. Nguồn lực nhân viên dồi dào tuy nhiên về kỹ năng phục vụ nghề theo đúng tiêu chuẩn chưa đạt yêu cầu. Các yếu tố về con người được đánh giá là giữ vai trò quan trọng quyết định đáp ứng sự thỏa mãn của khách hàng. Trong nghiên cứu điều tra về sự thỏa mãn của khách du lịch về các dịch vụ trên Vịnh Hạ Long có thể thấy rằng rất nhiều khách du lịch thường không hài lòng về thái độ, sự phục vụ của nhân viên phục vụ (237/450). Chính vì vậy việc nâng cao trình độ và kỹ năng phục vụ của nguồn nhân lực này là yếu tố chủ yếu làm tăng cao chất lượng dịch vụ.

Trên đây là các nguyên nhân chính ảnh hưởng trực tiếp và mạnh mẽ đến chất lượng các dịch vụ trên Vịnh Hạ Long. Để giải quyết những vấn đề này cần có các giải pháp đồng bộ từ phía nhà quản lý vĩ mô đến các cấp ngành địa phương phối hợp với các Công ty kinh doanh cung ứng dịch vụ du lịch trên Vịnh, các Công ty vận chuyên khách thăm quan... nhằm đưa ra được các sản phẩm dịch vụ du lịch có chất lượng cao tới khách du lịch.

Tiểu kết chương 2

Ở chương 2 này tác giả đã một phần giới thiệu cho mọi người một số công ty du lịch hoạt động trên Vịnh Hạ Long và từ đó đưa ra thực trạng hoạt động của những phương tiện vận chuyển của những công ty này. Nêu ra những mặt yếu kém về dịch vụ trên các tàu và đánh giá chất lượng hoạt động của phương tiện vận chuyển cũng như chất lượng của nhân viên phục vụ trên tàu, chất lượng sản phẩm cung ứng trên tàu. Đưa ra những nguyên nhân chủ quan, khách quan mà những công ty du lịch này mắc phải để từ đó có thể đưa ra những giải pháp ở phần chương 3 tới.

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TRÊN VỊNH HẠ LONG

3.1 Quan điểm của Nhà nước và tỉnh Quảng Ninh về tổ chức khai thác Vịnh Hạ Long.

3.1.1 Quan điểm phát triển du lịch của Nhà nước đối với Vịnh Hạ Long

3.1.1.1 Chính sách và định hướng phát triển du lịch của Nhà nước.

Thời gian qua, Đảng và Chính phủ đã ban hành nhiều cơ chế, chính sách mang tính đồng bộ, giải pháp phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả công tác quản lý nhà nước về Du lịch, góp phần đưa Du lịch Việt Nam ngày càng hấp dẫn và cạnh tranh hơn so với các nước trong khu vực. Tuy nhiên, công tác quản lý nhà nước về Du lịch tại trung ương và một số địa phương còn gặp những bất cập trong công tác quản lý điểm đến, duy trì chất lượng dịch vụ chưa thường xuyên, công tác xúc tiến quảng bá còn thiếu chuyên nghiệp, sản phẩm du lịch chưa được đầu tư tương xứng với tiềm năng và thiếu bền vững.

Trước yêu cầu đặt ra để đưa Du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, Chính phủ đã ra Nghị quyết 19-2018/NQ-CP ngày 15/5/2018 về tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2018 và những năm tiếp theo. Giới thiệu Nghị quyết tại hội thảo, Chánh Văn phòng Tổng cục Du lịch Vũ Quốc Trí cho biết, Nghị quyết đã đưa ra các nhiệm vụ và giải pháp cho các Bộ, Ban, ngành, trong đó Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì, phối hợp với các Bộ, cơ quan, địa phương thực hiện 6 nhiệm vụ và giải pháp.

Tại hội thảo, đại diện các đơn vị quản lý nhà nước thuộc Tổng cục Du lịch và đại diện các Sở Du lịch và Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã nêu lên một số vấn đề để triển khai công tác quản lý nhà nước về Du lịch; đồng thời, đề xuất những ý tưởng mang tính đột phá, đặc biệt là những giải pháp về quản lý điểm đến, xây dựng chính sách, chiến lược, phát triển sản phẩm du lịch, công tác xúc tiến quảng bá, và ứng dụng công nghệ thông tin trong lĩnh vực du lịch, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh và sự phát triển bền vững của Du lịch Việt Nam.

Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì, phối hợp với các bộ, cơ quan, địa phương thực hiện 6 nhiệm vụ và giải pháp:

1. Nghiên cứu, phát triển sản phẩm du lịch chủ đạo như du lịch biển, du lịch văn hóa, du lịch sinh thái; định vị điểm đến nghỉ dưỡng biển có sức hấp dẫn cao. Mở rộng phát triển các sản phẩm du lịch mới, có tiềm năng như du lịch công vụ, du lịch cộng đồng, du lịch mạo hiểm, du lịch chữa bệnh, chăm sóc sức khỏe, du lịch golf, du lịch vui chơi giải trí, công viên chuyên đề, tham dự sự kiện, trình diễn nghệ thuật.

2. Tăng cường đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch, gồm nhân lực quản lý, quản trị và lao động nghề:

- Tăng cường năng lực đào tạo của hệ thống các cơ sở đào tạo du lịch trên cả nước. Phát triển đội ngũ giáo viên, giảng viên và đào tạo viên du lịch.

- Xây dựng chính sách khuyến khích các doanh nghiệp tham gia đào tạo nguồn nhân lực du lịch. Khuyến khích việc đào tạo tại doanh nghiệp du lịch, các cơ sở đào tạo ngoài công lập và các cơ sở có vốn đầu tư nước ngoài.

- Tăng cường hợp tác quốc tế về phát triển nguồn nhân lực du lịch, tiếp thu trình độ công nghệ tiên tiến quốc tế.

3. Phát triển hạ tầng du lịch, cơ sở lưu trú có chất lượng cao và nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch:

- Rà soát các quy định pháp luật về du lịch và dịch vụ liên quan; bãi bỏ hoặc kiến nghị bãi bỏ các quy định không hợp lý, không còn phù hợp; cải cách mạnh mẽ các thủ tục hành chính; cải thiện hơn quyền tự do kinh doanh, tăng mức độ an toàn và giảm chi phí kinh doanh.

- Xem xét tiến độ đầu tư phát triển các trung tâm, công trình hạ tầng du lịch hiện có; xác định những khó khăn, vướng mắc; trực tiếp hỗ trợ giải quyết, đồng thời, khuyến khích đẩy nhanh tiến độ đầu tư mở rộng.

- Nghiên cứu thuê tư vấn (có thể tư vấn chuyên nghiệp nước ngoài) xây dựng quy hoạch sử dụng các tài nguyên du lịch (thiên nhiên và văn hóa); xây dựng các trung tâm, điểm du lịch; thực hiện đấu thầu xây dựng, sử dụng và phát triển tài nguyên du lịch theo hình thức hợp tác công - tư (PPP),...

- Phối hợp với các Bộ: Kế hoạch và Đầu tư, Tài chính, Giao thông Vận tải và các cơ quan liên quan nghiên cứu, đề xuất các chính sách ưu đãi đầu tư đối với phát triển hạ tầng du lịch.

- Thu hút đầu tư phát triển sản phẩm du lịch quy mô lớn, chất lượng cao tại các địa bàn trọng điểm và khu vực động lực phát triển du lịch, trước mắt là tại các khu vực có định hướng phát triển trở thành đặc khu kinh tế của cả nước.

- Tiêu chuẩn hóa và kiểm soát chất lượng sản phẩm, dịch vụ và các điều kiện, tiện nghi phục vụ du lịch, bảo đảm an toàn, an ninh, vệ sinh môi trường và phát triển bền vững.

- Tiếp tục rà soát, xây dựng hệ thống nhà vệ sinh, trạm dừng nghỉ, nhà hàng, cơ sở mua sắm bảo đảm yêu cầu phục vụ khách du lịch.

- Tăng cường tính kết nối và đảm bảo sự đồng bộ về chất lượng trong chuỗi cung ứng sản phẩm du lịch.

4. Phát triển du lịch bền vững:

- Nghiên cứu, xây dựng và ban hành bộ tiêu chí phát triển du lịch bền vững (dựa trên các chuẩn mực, kinh nghiệm quốc tế tốt).

- Nghiên cứu, đề xuất cơ chế để người dân và giới khoa học tích cực tham gia phân biện quy hoạch, dự án và giám sát tuân thủ trong quá trình thực hiện.

5. Tăng cường xúc tiến, quảng bá du lịch:

- Đổi mới và đa dạng hóa phương thức xúc tiến du lịch; tăng cường xúc tiến du lịch thông qua việc khuyến khích các công ty lữ hành quốc tế trải nghiệm du lịch ở nước ta.

- Khuyến khích các doanh nghiệp mở văn phòng tiếp thị du lịch ở nước ngoài, tham gia các hội chợ du lịch quốc tế lớn, các chiến dịch quảng cáo trên các phương tiện truyền thông quốc tế, quốc gia, các hoạt động e-marketing; chú trọng hoạt động tiếp thị du lịch tại các thị trường nguồn.

- Tuyên truyền về ý nghĩa và tầm quan trọng của kết nối, hợp tác, chia sẻ lợi ích giữa các đối tác trong chuỗi dịch vụ du lịch.

- Biên soạn tài liệu và tăng cường công tác tập huấn, tuyên truyền phát triển du lịch cộng đồng, lan truyền và nâng cao nhận thức về du lịch cộng đồng.

- Đẩy mạnh công tác nghiên cứu, xây dựng cơ sở dữ liệu thị trường.

- Xây dựng cơ chế tập trung nguồn lực cho hoạt động xúc tiến du lịch quốc gia, bảo đảm hoạt động linh hoạt, liên kết chặt chẽ với các ngành, địa phương và doanh nghiệp.
- Tổ chức, sắp xếp lại các hội chợ du lịch trong nước nhằm tránh phân tán; tập trung nguồn lực, nâng cao tính chuyên nghiệp cho các hội chợ quy mô quốc gia và quốc tế.
- Tăng cường nguồn lực từ Quỹ hỗ trợ phát triển du lịch cho công tác xúc tiến quảng bá du lịch.

5. Nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước về du lịch:

- Triển khai áp dụng mạnh mẽ bộ tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch ở các địa phương.
- Nghiên cứu ứng dụng khoa học công nghệ, phát triển du lịch thông minh.

6. Nghiên cứu thay đổi căn bản hoạt động kiểm tra chuyên ngành đối với hàng hóa, vật phẩm xuất nhập khẩu, đặc biệt là hàng hóa, vật phẩm xuất nhập khẩu qua đường chuyển phát nhanh.

Với những giải pháp phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả công tác quản lý nhà nước về Du lịch và áp dụng những chính sách đó mà số lượng khách đến Vịnh Hạ Long đã chuyển biến như sau:

Bảng 3.2. Lượng khách đến Việt Nam từ năm 2014 – 2018
(Đơn vị triệu lượt khách)

Năm	2014	2015	2016	2017	2018 (3 ngày Tết)
Khách thăm VHL	2,4	2,5	3,14	3,92	34.000 nghìn lượt khách

(Nguồn: Trang web của Tổng cục Du lịch Việt Nam, vietnamtourism.gov.vn)

3.1.1.2 Quan điểm của Nhà nước phát triển du lịch Vịnh Hạ Long

Trong quy hoạch tổng thể du lịch Việt Nam nhà nước chú trọng đầu tư phát triển du lịch vùng Đông Bắc Bộ thành trung tâm du lịch của miền Bắc, Vịnh Hạ Long được coi là một trong ba điểm đến hấp dẫn và quan trọng của địa bàn tăng trưởng du lịch Hà Nội – Hải Phòng – Hạ Long. Nhà nước đã xác định du lịch biển vẫn sẽ là một lợi thế cho du lịch Việt Nam. Duy trì các kết quả đạt được và củng cố bằng các chính sách về đầu tư, tuyên truyền quảng bá hình ảnh của đất nước ra toàn thế giới. Hạ Long là một trong những trọng điểm du lịch bên cạnh các địa danh khác như: Nghệ An, Huế, Đà Nẵng, Quảng Nam, Khánh Hòa, Đà Lạt, Ninh Thuận, Vũng Tàu, Thành phố Hồ Chí Minh, Hà Tiên, Phú Quốc.

Nhà nước cũng xác định phát triển các khu du lịch quốc gia. Trong tổng số 28 khu du lịch quốc gia bao gồm 4 khu du lịch tổng hợp, 24 khu du lịch chuyên đề. Trong 4 khu du lịch tổng hợp, Vịnh Hạ Long được định hướng phát triển thành “khu du lịch tổng hợp biển, đảo Hạ Long – Cát Bà (Quảng Ninh – Hải Phòng) gắn với địa bàn kinh tế trọng điểm Bắc Bộ”.

Đối với các đô thị du lịch trong đó có thành phố Hạ Long, chủ trương cần phải đầu tư cho phát triển du lịch một cách hợp lý, đảm bảo sự hài hòa giữa phát triển đô thị với phát triển du lịch bền vững nhằm tăng tính hấp dẫn của hoạt động du lịch.

3.1.1.3 Quan điểm phát triển du lịch của tỉnh Quảng Ninh

Trong những năm vừa qua, cùng với các chính sách chung của Nhà nước, tỉnh Quảng Ninh cũng đã có những chính sách phát triển du lịch tạo điều kiện để ngành du lịch của tỉnh phát triển hơn nữa.

Đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh du lịch những năm qua, Tỉnh nhận thấy còn có những hạn chế như: Tốc độ tăng trưởng du lịch còn thấp, chưa tương xứng với tiềm năng, lợi thế của tỉnh; Nhiều dịch vụ chưa được khai thác một cách có hiệu quả; Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ cho dịch vụ nhìn chung còn thấp (đặc biệt là hạ tầng giao thông); Chất lượng và hiệu quả kinh doanh du lịch còn thấp so với các khu vực khác ở trong nước. Tính chuyên nghiệp trong hoạt động kinh doanh dịch vụ chưa cao. Trên cơ sở đó, UBND Tỉnh đã xác định hướng phát triển kinh tế du lịch và ban hành các văn bản chính thức về chủ trương và kế hoạch phát triển du lịch.

Quan điểm chung của tỉnh Quảng Ninh về phát triển du lịch Vịnh Hạ Long thể hiện ở các điểm sau:

Khai thác tối đa các lợi thế về vị trí địa lý, nguồn tài nguyên thiên nhiên và kết cấu hạ tầng, cơ sở vật chất phục vụ các ngành dịch vụ. Tập trung nâng cao chất lượng và hiệu quả các ngành dịch vụ đã có; tiếp tục đầu

tư và có cơ chế, chính sách đẩy nhanh tốc độ phát triển và mở rộng các loại hình dịch vụ, tăng tỷ trọng dịch vụ trong cơ cấu kinh tế của tỉnh.

Mở rộng tối đa các hoạt động du lịch, vui chơi giải trí để phục vụ nhu cầu du lịch của khách. Nâng cấp các cơ sở vật chất để làm mới hình ảnh của Hạ Long làm cho khách du lịch hài lòng hơn về cơ sở vật chất của điểm đến.

Huy động tối đa mọi nguồn lực, mọi thành phần kinh tế tham gia đầu tư kinh doanh, phát triển các loại hình dịch vụ.

Phát triển lĩnh vực dịch vụ phải có sự kết hợp với các ban ngành kinh tế khác để hỗ trợ và tạo động lực cùng nhau phát triển. Phát triển dịch vụ đi đôi với giữ gìn, bảo vệ môi trường sinh thái, môi trường văn hóa xã hội trên địa bàn.

Trưởng Ban Quản lý Vịnh Hạ Long cho biết, các hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch trên Vịnh Hạ Long không ngừng tăng nhanh về quy mô và tốc độ phát triển, góp phần tăng thu nhập, tạo việc làm và đóng góp vào sự phát triển kinh tế-xã hội chung của tỉnh.

Tuy nhiên, các sản phẩm dịch vụ, du lịch trên vịnh hiện nay phát triển chưa tương xứng với tiềm năng, thế mạnh vốn có của Vịnh Hạ Long. Vì vậy cần phải nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch trên Vịnh Hạ Long một cách tối ưu nhất.

3.2 Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của một số công ty du lịch hoạt động trên Vịnh Hạ Long

3.2.1 Hoàn thiện cơ chế, chính sách

Tổ chức các giải thưởng thường niên để khuyến khích các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ du lịch trên Vịnh.

Ban Quản lý nên tạo ra một sân chơi năng động và đầy tính ganh đua cho các công ty cung ứng dịch vụ vận chuyển trên Vịnh. Hàng năm tổ chức và trao các giải công ty vận chuyên được khách du lịch ưa thích nhất, công ty vận chuyên có các trang thiết bị tốt nhất hay công ty vận chuyên khách du lịch có nhân viên được đánh giá cao nhất...

Những việc làm này hoàn toàn có thể thực hiện được, cơ quan quản lý về du lịch có thể trích một vài phần trăm trong tổng số lợi nhuận thu được từ Vịnh Hạ Long để tái đầu tư cho hình thức quản lý này. Hoạt động này không

những tạo ra sự cạnh tranh lành mạnh mà còn gián tiếp góp phần thúc đẩy các doanh nghiệp tự mình nâng cao chất lượng các dịch vụ du lịch cung ứng trên Vịnh.

Đổi mới và kiện toàn cơ quan quản lý nhà nước về du lịch

Ban Quản lý Vịnh Hạ Long hiện nay là cơ quan quản lý trực tiếp đối với tất cả các hoạt động trên Vịnh Hạ Long. Trong chiến lược và kế hoạch về lâu dài, Ban Quản lý cần quan tâm đổi mới phương pháp quản lý, bắt kịp sự phát triển chung của đất nước và thế giới.

Hiện nay Ban Quản lý đã có kế hoạch cụ thể đưa cán bộ sang học tập tại một số nước có ngành du lịch phát triển, nhằm nâng cao trình độ năng lực quản lý, và từ đó tăng cường hiệu lực quản lý Vịnh Hạ Long trong tương lai.

Chương trình này cần được thực hiện một cách nhất quán, có kế hoạch và khoa học. Đồng thời phải chỉ rõ nghĩa vụ, trách nhiệm của các cá nhân sau khi được cử đi học tập. Họ phải tiếp thu được những kiến thức và kinh nghiệm quản lý cần thiết và có khả năng áp dụng đối với việc quản lý Vịnh Hạ Long.

Trước mắt cần phải có những thay đổi trong phương thức cũng như quy trình quản lý các dịch vụ du lịch trên Vịnh của Ban Quản lý Vịnh Hạ Long, để các dịch vụ cung ứng thực sự đạt chất lượng và tương ứng với giá trị cảnh quan.

3.2.2 Tăng cường đầu tư, nâng cấp và hiện đại hoá cơ sở vật chất kỹ thuật

Các hạng mục cần phải đầu tư và đầu tư nâng cấp bao gồm:

Cầu cảng đón khách du lịch

Cần xây dựng cầu cảng du lịch hiện thời cho phù hợp với điều kiện khách đông đột biến và trong các trường hợp, bão lũ phải đảm bảo được an toàn không những đối với khách du lịch, mà còn đối với các phương tiện neo đậu.

Nên có phương án quy hoạch xây dựng thêm một cầu cảng du lịch nữa, để đáp ứng yêu cầu phục vụ trong những ngày khách đông và phù hợp với tình hình số lượng khách du lịch đang tăng như hiện nay. Trong phương án thiết kế, chú ý xây dựng các bậc thang lên xuống hợp lý với khách du lịch, với mực nước cũng như với điều kiện của các phương tiện vận chuyển. Trong đó cần tính đến sự lên xuống tàu, thuyền của khách du lịch là người tàn tật.

Hệ thống đường đi lại trong và ngoài hang động

Hiện nay, hệ thống đường đi lại dành cho khách ở trong các hang đã xuống cấp, nhiều đoạn đường bằng đá đã bị vỡ, dốc đứng rất nguy hiểm đối với khách du lịch. Một số các đường bằng gỗ thì đã có dấu hiệu sắp gãy. Điều này dễ gây nguy hiểm cho khách du lịch, vì vậy cơ quan quản lý các cấp cần có những biện pháp tăng cường hoặc thay thế cho phù hợp để đáp ứng nhu cầu phát triển của Vịnh Hạ Long. Nên có những thiết kế đặc biệt phù hợp dành cho đường đi vào các hang của Vịnh Hạ Long.

Hệ thống nhà vệ sinh

Thay thế các nhà vệ sinh cũ bằng hệ thống các nhà vệ sinh mới hiện đại với các thiết kế phù hợp với cảnh quan, đồng thời lắp đặt mới ở các địa điểm thích hợp.

Hệ thống dịch vụ cung ứng đồ lưu niệm cho khách du lịch

Việc cung ứng đồ lưu niệm cho khách du lịch, đặc biệt là khách du lịch quốc tế được đặt ra tại các hội nghị tổng kết hàng năm của ngành du lịch cũng như tại các hội nghị chuyên đề. Tuy nhiên vấn đề này chưa được giải quyết một cách đồng bộ và thống nhất để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch.

Cơ sở vật chất cũng như thiết bị phục vụ cho việc cung ứng dịch vụ du lịch này là rất yếu. Trước tiên, các trang thiết bị không hiện đại, không đồng bộ và chưa được quy hoạch hợp lý, cũng như chưa thu được hiệu quả kinh tế tương xứng. Chính vì vậy cần xây dựng những trung tâm bán đồ lưu niệm có tính đặc trưng và tiện lợi. Tức là vừa đảm bảo tính hiện đại, công nghệ cao trong việc phục vụ, vừa phải hài hòa và gắn với thiên nhiên Vịnh Hạ Long. Thiết kế các nơi bán hàng hợp lý với các hang động cũng như hành trình đi tham quan trên Vịnh của khách du lịch.

Nâng cao chất lượng các trang thiết bị, cơ sở vật chất trên tàu

Nâng cấp các thiết bị, thay thiết bị cũ thành các thiết bị mới hiện đại tiện nghi, thoải mái trong khu sinh hoạt chung và khu vệ sinh. Hệ thống ghế ngồi ở một số tàu cũ hay nhà vệ sinh trên tàu các trang thiết bị chưa được đổi mới hiện đại và tiện lợi đối với du khách.

Chú ý đến các yếu tố trang trí trên tàu

Tạo tính thẩm mỹ bằng cách trang trí tàu có mỹ thuật, chú ý đến chi tiết và sự sạch sẽ, sang trọng. Chẳng hạn như các bức tranh đặc biệt, thêm các lọ hoa xinh xắn và vững chắc trong buồng ngủ của khách. Các tàu nên sơn cùng một màu hoặc nâu hoặc trắng ...

Đối với các tàu đã cũ nên sơn sửa lại và thiết kế lại trang thiết bị nội thất cho phù hợp.

3.2.3 Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực trên Vịnh Hạ Long hiện nay chưa đáp ứng được các tiêu chuẩn của khách du lịch. Họ chưa có những kỹ năng phục vụ khách chuyên nghiệp. Chính vì vậy, cần có những giải pháp thiết yếu nhằm nâng cao tính chuyên nghiệp cũng như khả năng phục vụ khách của đội ngũ nhân viên trên Vịnh hiện nay.

Chú trọng tới vấn đề nhân lực trong phục vụ du lịch trên tàu.

Chọn lựa những nhân viên phục vụ có nghiệp vụ và kỹ năng phục vụ theo tiêu chuẩn của một cơ quan có uy tín và đảm bảo. Đồng thời phải liên tục có các khóa huấn luyện lại về kỹ năng nghề trước khi đưa vào phục vụ trên tàu.

Có thể thay thế (hoặc thêm vào) một nửa số nhân viên phục vụ là nam bằng các nhân viên nữ với đồng phục và hình thức gọn gàng, phong thái lịch sự sẽ rất hấp dẫn và tạo sự hài lòng cho du khách.

Nâng cao trình độ phục vụ của các nhân viên bằng các chương trình đào tạo, liên kết với các trường có uy tín, tổ chức các lớp học định kỳ, phổ biến các vấn đề về dịch vụ, chất lượng dịch vụ, kỹ năng làm hài lòng khách du lịch.

Quản lý các nhân viên đang phục vụ trên Vịnh, đặt ra các yêu cầu mới về trình độ nghiệp vụ, các kỹ năng cần thiết để phục vụ khách được tốt hơn.

Trình độ cũng như kỹ năng của các nhân viên phục vụ tại thời điểm này trên Vịnh Hạ Long, đặc biệt là các nhân viên phục vụ trên tàu chưa đáp ứng được các yêu cầu của khách du lịch nước ngoài.

Hiện nay Tổng cục Du lịch đang có dự án “Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam” phối hợp với Cộng đồng châu Âu về việc tiêu chuẩn hóa các ngành nghề trong lĩnh vực du lịch tại Việt Nam. Dự án này được sự tài trợ của cộng đồng châu Âu nhằm mục đích tiêu chuẩn hóa các dịch vụ du lịch Việt Nam theo đúng các tiêu chuẩn Châu Âu hiện nay, được triển khai từ năm 2005 và dự kiến sẽ hoàn thành vào năm 2010. Dự án này vẫn đang được triển khai ở hầu hết các tỉnh thành có hoạt động du lịch phát triển. Các đối tượng tham gia là các doanh nghiệp du lịch trong nước hoặc liên doanh, thường xuyên đón tiếp khách châu Âu, Mỹ hoặc từ các nước phương Tây khác đến du lịch.

Đây là một cơ hội để Ban Quản lý Vịnh Hạ Long cũng như các doanh nghiệp cung ứng vận chuyển khách du lịch nắm bắt và tạo điều kiện cho

nhân viên tham gia các khóa học, tạo cho nhân viên các kỹ năng nghề cơ bản với tiêu chuẩn chất lượng quốc tế nhằm phục vụ khách du lịch được tốt hơn.

Tiểu kết chương 3

Từ thực trạng, những hạn chế và tồn tại đã được trình bày ở Chương 2, trong Chương 3 này đã khái quát lại sự định hướng phát triển của nhà nước và của tỉnh Quảng Ninh về phát triển du lịch biển đảo Hạ Long.

Những quan điểm này cũng là nền tảng để đề xuất các giải pháp với các biện pháp hữu hiệu nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng của các dịch vụ du lịch trên Vịnh Hạ Long, nhằm đáp ứng thực tế lượng khách ngày càng tăng và yêu cầu của khách ngày càng cao.

Các nhóm giải pháp chủ yếu là về công tác quản lý, công tác tổ chức và việc cung ứng các dịch vụ du lịch.

KẾT LUẬN

Tiếp sau các nỗ lực quảng bá hình ảnh đất nước Việt nam trong cộng đồng và ra nước ngoài, (trong đó có chương trình về Việt nam phát trên kênh truyền hình CNN của Mỹ), tiếp sau những nỗ lực quảng bá và bầu chọn cho Vịnh Hạ Long vào một trong bảy kỳ quan thiên nhiên thế giới, dòng khách du lịch đến Vịnh Hạ Long ngày một tăng nhanh. Chúng ta hiểu rằng tiềm năng phát triển kinh tế du lịch của Vịnh Hạ long là thực sự lớn.

Tại thời điểm này, các dịch vụ hiện nay vẫn đang còn có khả năng đáp ứng nhu cầu của khách du lịch. Nhưng mối quan tâm và nhu cầu của du khách về chất lượng dịch vụ du lịch là cao và không dừng lại. Làm thế nào để khai thác có hiệu quả tiềm năng du lịch trên Vịnh theo hướng phát triển bền vững, nhằm mong đáp ứng nhu cầu của du khách? Đây là một câu hỏi lớn đặt ra cho các nhà quản lý và điều hành kinh tế trung ương và địa phương, đặt ra cho các doanh nghiệp đang ngày đêm khai thác kinh tế du lịch trên Vịnh.

Đề tài nghiên cứu này đã có cơ hội trình bày thực trạng hoạt động cung ứng dịch vụ du lịch trên Vịnh Hạ long. Phân tích thực chất tình trạng chất lượng dịch vụ du lịch thấp và xác định đúng các nguyên nhân cho phép chúng ta đề xuất được nhóm các giải pháp mang tính tổng thể phát triển kinh tế du lịch vùng Vịnh nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ này. Nhóm các giải pháp đề cập một loạt vấn đề liên quan đến: Hoạt động đầu tư nâng cấp hiện đại hoá cơ sở vật chất kỹ thuật; Đào tạo, phát triển nguồn nhân lực; Đổi mới phương pháp quản lý, đổi mới doanh nghiệp, nâng cao trình độ năng lực quản lý; Xúc tiến quảng bá, phát triển thị trường và Hợp tác, phối hợp liên ngành.

Về tính hiện thực của các giải pháp, chúng tôi nhận thấy các đơn vị doanh nghiệp trên vùng Vịnh có đủ điều kiện thực tế để tổ chức thực hiện. Vấn đề là sự chỉ đạo kiên quyết và nhất quán của UBND Tỉnh, là quyết tâm huy động nguồn lực của các đơn vị doanh nghiệp, là trách nhiệm và năng lực quản lý thông nhất của Ban Quản lý Vịnh Hạ Long. Chương trình kế hoạch hành động cụ thể phải tính đến việc phát huy cao độ nội lực và hết sức tranh thủ sự hỗ trợ, đặc biệt là về mặt tài chính, của nhà nước.

Chúng ta hiểu rằng, thực hiện các giải pháp tổng thể nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch trên Vịnh Hạ long và đẩy mạnh khai thác kinh tế du lịch nơi đây phải không thuần túy nhằm mục đích lợi nhuận mà đồng thời với mục đích lợi nhuận còn phải là lợi ích văn hoá - nhân văn sâu sắc. Chỉ có đảm bảo phát triển bền vững mới hy vọng đạt được và bảo vệ được các giá

trị văn hoá - nhân văn vì con người. Phát triển bền vững trên một vùng di sản văn hoá thiên nhiên như vùng Vịnh Hạ long, không giống như các vùng miền khác, nó đặc biệt và thực sự nhạy cảm. Sự khác biệt đó do bởi như đánh giá của Tổ chức Giáo dục – Khoa học – Văn hoá UNESCO: “Việc công nhận vào danh mục này khẳng định giá trị ngoại hạng và giá trị toàn cầu của một di sản văn hóa và thiên nhiên cần thiết phải được bảo vệ vì lợi ích của toàn nhân loại”.

Chính vì những lý do đó mà tác giả tin tưởng rằng xung quanh vấn đề này sẽ có và cần phải có nhiều quan tâm nghiên cứu, đánh giá của các chuyên gia về du lịch, chuyên gia về quy hoạch và phát triển du lịch bền vững, của các nhà quản lý để hình thành một chiến lược hoàn chỉnh, mang tính khả thi cao cho phát triển kinh tế du lịch vùng Vịnh Hạ long.

Với nghiên cứu này - Nghiên cứu chất lượng dịch vụ du lịch trên Vịnh Hạ Long, tác giả hy vọng được đóng góp một phần hữu ích cho nỗ lực chung đó.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Tài liệu

1. Ban Quản lý Vịnh Hạ Long (2008), Chuyên đề Thông tin di sản Vịnh Hạ Long.
2. Ban Quản lý Vịnh Hạ Long (2003), Vịnh Hạ Long di sản thiên nhiên thế giới, in tại NXB Thế giới.
3. Tổng cục Du lịch Việt Nam (2005), Báo cáo tổng kết năm của ngành du lịch Việt Nam từ 2000 – 2005. Số 1762/TCDL ngày 15/12/2005.
4. Viện nghiên cứu phát triển du lịch- Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn 2030-Nhà xuất bản Bộ văn hóa thể thao và du lịch Tổng cục du lịch Hà Nội, 2012.
5. baoquangninh.com.vn
6. quangninh.gov

2.

Internethttps://vi.wikipedia.org/wiki/V%E1%BB%8Bnh_H%E1%BA%A1_Long

<http://vietnamtourism.com/disan/index.php?catid=6&fbclid=IwAR2vbHiFUaZMYfsyl5s0k4fCCPxFf3HI-D6vYhi2KRUhZtKT5XA51ooo0LA>

<http://tuoitretour.com/di-du-lich-den-vinh-ha-long.html>

<http://halongsensetravel.com/bao-cao-phuong-an-phat-trien-san-pham-du-lich-tren-vinh-ha-long-n.html>

<http://www.vtr.org.vn/trien-khai-cong-tac-quan-ly-nha-nuoc-ve-du-lich.html>

<http://www.dulichhalong.net/du-thuyen/du-thuyen-paradise-privilege/?fbclid=IwAR14C55dUii4FUEk6X6FYYcplp9jpFoy-vCUpKZzirUYBN1MxZtp7F5DFPE>

http://vi.pelicancruise.com/gioi-thieu/?fbclid=IwAR2M_PQzxtKNfC2DMR-0k2N4z901O91Ek7r1c7IxCDjTHEM6XkVRHjPCGJ8

<http://tuanchau-halong.com.vn/vi/news/Gioi-thieu/Cong-ty-TNHH-Au-Lac-Quang-Ninh-4.html>

PHỤ LỤC











