

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN CƠ SỞ LƯU TRÚ TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ CẦN THƠ

ThS. Nguyễn Quốc Nghi¹

TÓM TẮT

Mục tiêu của nghiên cứu này nhằm phân tích thực trạng và đề xuất giải pháp phát triển cơ sở lưu trú trên địa bàn Tp. Cần Thơ. Thông qua các số liệu thứ cấp được thu thập từ sở Văn hoá – Thể thao và Du lịch Tp. Cần Thơ và số liệu sơ cấp được phỏng vấn trực tiếp từ 155 khách lưu trú, áp dụng phương pháp thống kê mô tả và phương pháp kiểm định so sánh cặp cho thấy, mặc dù hệ thống cơ sở lưu trú đã phát triển mạnh về số lượng nhưng chất lượng thì vẫn còn nhiều vấn đề cần quan tâm, từ đó dẫn đến sự không hài lòng của khách lưu trú. Bài viết đã đề xuất các nhóm giải pháp giúp các cơ sở lưu trú và các cơ quan ban ngành hữu quan có căn cứ khoa học để triển khai các chiến lược phát triển cơ sở lưu trú trên địa bàn thành phố trong thời gian tới.

Từ khóa: khách hàng, mức độ hài lòng, hệ thống khách sạn.

ABSTRACT

This study aims at analyzing the reality and proposing some solutions to develop accommodations in Can Tho city. Secondary data were collected from the Department of Culture, Sports and Tourism of Can Tho city. Meanwhile, primary data were gained from direct interviews with 155 guests. Data analysis results using descriptive statistical methods and paired test showed that although the system of accommodation has developed strongly in term of quantity but its quality remained many concerning problem, which led to the dissatisfaction of the guests. The article has proposed solutions to help the accommodations and related agencies when implementing development strategies for accommodations in the city in the future.

Key words: guests, satisfaction level, hotel system.

1. Đặt vấn đề

Tp. Cần Thơ được xem là thủ phủ của miền Tây Nam Bộ. Cần Thơ nằm ngay bên bờ sông Hậu hiền hòa, có hệ thống sông ngòi, kênh rạch chằng chịt, cung cấp một trữ lượng nước khá lớn cho những vườn cây ăn trái bốn mùa xanh tươi, những cánh đồng lúa bạt ngàn và những xóm làng yên ả. Con người Cần Thơ chân thành và hiếu khách, lối sống mộc mạc mang đậm sắc thái văn hóa của vùng sông nước... Với những đặc điểm trên, Cần Thơ luôn là nơi níu chân khách phương xa trong những chuyến tham quan miền sông nước. Bên cạnh đó, Tp. Cần Thơ được xác định là trung tâm của vùng đồng bằng sông Cửu Long với hệ thống kết cấu

hạ tầng đã và đang được xây mới, nâng cấp mở rộng mang tính chất liên kết vùng, quốc gia, tạo điều kiện cho các hoạt động đầu tư phát triển kinh tế - xã hội diễn ra thuận lợi hơn. Vì thế, cơ sở lưu trú du lịch nơi đây cũng theo đó mà hình thành và từng bước tiến triển. Tuy nhiên, sự phát triển của cơ sở lưu trú du lịch trong thời gian qua đã bộc lộ nhiều hạn chế, kém sức hút đối với du khách, đặc biệt là chưa đủ khả năng để tổ chức các sự kiện lớn mang tầm quốc tế. Trong đó, một vấn đề quan trọng đối với Cần Thơ cũng như cả đồng bằng sông Cửu Long là nguồn nhân lực quản lý và phục vụ trong các cơ sở lưu trú du lịch, đặc biệt kỹ năng giao tiếp bằng ngoại ngữ vẫn chưa có lời giải đáp. Vì thế,

¹ Trường Đại học Cần Thơ.

cần phải có một hệ thống giải pháp đồng bộ và toàn diện để phát triển nhanh, mạnh về cả số lượng và chất lượng của cơ sở lưu trú du lịch nhằm đáp ứng nhu cầu của khách lưu trú và tiềm năng của một thành phố loại I trực thuộc Trung ương.

2. Phương tiện và phương pháp nghiên cứu

2.1. Mục tiêu nghiên cứu

Đánh giá hiện trạng cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn thành phố, từ đó đề xuất một số giải pháp phát triển, nâng cao chất lượng cơ sở lưu trú du lịch xứng tầm với thành phố loại I trực thuộc Trung ương.

2.2. Phương pháp thu thập số liệu

Số liệu thứ cấp được thu thập từ Sở Văn hóa - Thể thao & Du lịch Tp.Cần Thơ về tình hình phát triển ngành du lịch của thành phố từ năm 2004 đến năm 2009. Đối với số liệu sơ cấp, tác giả sử dụng phương pháp chọn mẫu phân tầng kết hợp ngẫu nhiên để tiến hành phỏng vấn trực tiếp 155 khách lưu trú có sử dụng dịch vụ cơ sở lưu trú trên địa bàn Tp.Cần Thơ. Cụ thể: khách lưu trú được chia làm 2 nhóm: Nhóm 1: 60 khách lưu trú quốc tế và nhóm 2: 95 khách lưu trú trong nước.

2.3. Phương pháp phân tích số liệu

Tác giả sử dụng phần mềm SPSS 13.0 để hỗ trợ trong việc phân tích số liệu. Nghiên cứu này sử dụng phương pháp thống kê mô tả với các chỉ tiêu nghiên cứu (số trung bình, tỉ lệ, tần suất ...) nhằm đánh giá hiện trạng hoạt động của cơ sở lưu trú ở Tp.Cần Thơ

giai đoạn 2004 - 2009 và phương pháp kiểm định so sánh cặp (Paired – Samples T - test) để đánh giá mức độ hài lòng của du khách đối với các cơ sở lưu trú trên địa bàn thành phố. Bên cạnh đó, phương pháp tham vấn chuyên gia được sử dụng để nhận định hiện trạng và đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển nhanh, mạnh về cả số lượng và chất lượng của cơ sở lưu trú du lịch đáp ứng nhu cầu của khách lưu trú và tiềm năng của thành phố loại I trực thuộc Trung Ương.

3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

3.1. Thực trạng cơ sở lưu trú du lịch ở Tp. Cần Thơ

Thực tế có rất nhiều loại hình cơ sở lưu trú du lịch, có thể kể đến như: Khách sạn, nhà vườn du lịch, làng du lịch, biệt thự, khu cắm trại, lưu trú tại nhà dân. Tuy nhiên, hiện tại trên địa bàn Tp.Cần Thơ, loại hình cơ sở lưu trú phục vụ khách du lịch chủ yếu vẫn là khách sạn, nhà vườn du lịch và làng du lịch.

➤ **Khách sạn:** Trong thời gian qua, số lượng khách sạn trên địa bàn thành phố phát triển với tốc độ khá nhanh, từ 89 khách sạn vào năm 2004 đến năm 2009 đã có 165 khách sạn. Hiện nay, tổng số khách sạn được xếp hạng trên địa bàn thành phố là 165 khách sạn với 3.855 phòng, 5.979 giường. Trong đó, 35 khách sạn đạt tiêu chuẩn từ 1 - 4 sao, gồm: 3 khách sạn 4 sao, 7 khách sạn 3 sao, 20 khách sạn 2 sao, 5 khách sạn 1 sao; 88 khách sạn đạt tiêu chuẩn du lịch và 42 khách sạn chưa xếp hạng (18 khách sạn chưa hoạt động).

Bảng 1: Số lượng khách sạn của TP. Cần Thơ giai đoạn 2004 – 2009

Tiêu chí	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Tổng số cơ sở	89	97	115	135	154	165
Tổng số phòng	2.147	2.355	2.892	3.269	3.737	3.855
Tổng số giường	3.533	3.876	4.733	5.281	5.854	5.979

Nguồn: Sở Văn hóa - Thể thao & Du lịch Thành phố Cần Thơ.

➤ Nhà vườn du lịch và làng du lịch

Hiện nay, trên địa bàn Tp.Cần Thơ có 21 nhà vườn du lịch và làng du lịch, với 95 phòng, 144 giường phục vụ cho những du khách muốn tận hưởng thú vui điền viên, thưởng thức các loại trái cây, những món ăn dân dã nhưng không kém phần hấp dẫn như cá lóc nướng trui, cá rô kho tộ, canh chua bông so đũa... và đặc biệt hơn, đến các

điểm vườn du khách sẽ được chèo thuyền trên sông nước – lối sinh hoạt đi lại đặc trưng của miền sông nước Nam Bộ, được tận mắt chứng kiến hoặc có thể tham gia vào đời sống sinh hoạt hằng ngày của người nông dân Nam Bộ như: tát mương bắt cá và tự chế biến món ăn bằng chính con cá mà mình bắt được. Và đây cũng là loại hình du lịch thu hút phần lớn khách quốc tế.

Bảng 2: Danh sách các điểm vườn du lịch có cơ sở lưu trú

STT	Tên cơ sở	Số phòng	Số giường
1	Làng du lịch Mỹ Khánh	29	56
2	Vườn du lịch sinh thái Thủy Tiên	21	22
3	Vườn du lịch Kim Phú Đô	14	14
4	Vườn du lịch Giáo Dương	8	26
5	Khu du lịch Phù Sa	13	26
6	Gia Trang quán	10	10

Nguồn: Sở Văn hóa - Thể thao & Du lịch Thành phố Cần Thơ.

3.2. Chất lượng các cơ sở lưu trú du lịch

Những năm qua, hệ thống cơ sở lưu trú du lịch phát triển khá rầm rộ và lớn mạnh theo sự phát triển cơ sở hạ tầng thành phố. Cơ sở lưu trú du lịch ở Cần Thơ có mức tăng trưởng khá ổn định, trung bình mỗi năm có khoảng 15 đến 20 khách sạn mới được xây dựng và từ 3 đến 5 điểm vườn du lịch mới được đưa vào hoạt động. Tuy nhiên, chất lượng chưa được chú trọng cải thiện nhiều, trang thiết bị nội thất chưa đồng bộ, thiếu những điểm vui chơi, giải trí và những sản phẩm du lịch ấn tượng.

Phần lớn các cơ sở lưu trú trên địa bàn thành phố có qui mô nhỏ (dưới 50 phòng), điều này phần nào phản ánh chất lượng và năng lực cạnh tranh thấp của các cơ sở lưu trú ở Cần Thơ. Nhiều khách sạn đạt tiêu chuẩn xếp hạng từ 1 đến 2 sao, cơ sở vật chất kỹ thuật chưa đáp ứng được nhu cầu đa dạng của khách hàng, hệ thống dịch vụ của khách sạn mới chỉ đáp ứng được các nhu cầu cơ bản du khách. Đội ngũ nhân viên và cán bộ quản lý của khách sạn hầu hết chưa

được đào tạo bài bản, kỹ năng phục vụ và khả năng giao tiếp ngoại ngữ của nhân viên còn yếu và thiếu, đặc biệt là các khách sạn tại các vị trí không phải là các trọng điểm du lịch của thành phố. Song song đó, các cơ sở lưu trú qui mô nhỏ thường gặp nhiều hạn chế trong đầu tư đổi mới trang thiết bị, áp dụng công nghệ quản lý, nghiên cứu thị trường, quảng bá sản phẩm, chiến lược thu hút khách hàng, đào tạo bồi dưỡng nguồn nhân lực và thực hiện các chương trình hàng động chung của Ngành. Nguồn lực tài chính hạn chế đã khiến nhiều cơ sở gặp khó khăn khi muốn mở rộng qui mô và nâng cấp dịch vụ.

Tuy nhiên, Tp.Cần Thơ vẫn có một số cơ sở kinh doanh lưu trú hạng cao (3 - 4 sao) có cơ sở vật chất, trang thiết bị tiện nghi hiện đại cùng với các dịch vụ khá phong phú, có thể kể đến như: Golf Cần Thơ, Victoria Cần Thơ, Ninh Kiều II, Sài Gòn-Cần Thơ, Quốc tế, ... Các khách sạn này được xây dựng với những vật liệu cao cấp, hệ thống điện nước, các trang thiết bị phòng cháy chữa cháy được trang bị đầy đủ và an toàn, có các phòng

hợp, phòng tiệc, phòng ăn... cao cấp. Thêm vào đó, khách sạn còn có các nhà quản lý chuyên nghiệp, luôn chú trọng đào tạo bồi dưỡng nhân viên về chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng nghề, ngoại ngữ và giao tiếp. Các cơ sở kinh doanh này thường được các tập đoàn khách sạn lớn quản lý nên phong cách phục vụ, chiến lược kinh doanh và công tác quảng bá đạt trình độ quốc tế.

Nhìn chung, chất lượng nguồn nhân lực trong ngành kinh doanh lưu trú, đặc biệt là lao động trực tiếp chưa đáp ứng được nhu cầu và hoàn toàn chưa đạt chuẩn mực quốc tế. So với các vùng có du lịch phát triển, lao động trong cơ sở lưu trú du lịch ở Cần Thơ yếu về trình độ chuyên môn, giao tiếp và ngoại ngữ (nhất là các cơ sở quy mô nhỏ, ở vùng sâu, vùng xa). Cụ thể, đối với các điểm vườn du lịch, nhà nghỉ du lịch đang rất cần thu hút nhiều lao động được đào tạo bài bản về chuyên môn và nghiệp vụ du lịch.

3.3. Hiệu quả kinh doanh của các cơ sở lưu trú du lịch

Nhìn chung, các cơ sở lưu trú đều tuân thủ các quy định của ngành và pháp luật của Nhà nước, đảm bảo an ninh trật tự và an toàn cho du khách, được du khách tin cậy.

Trong thời gian qua, các cơ sở lưu trú cũng đã liên kết với nhiều công ty lữ hành để thu hút một lượng khách lưu trú đáng kể. Bên cạnh đó, một số cơ sở lưu trú đã tự tổ chức tour phục vụ khách lưu trú làm tăng nguồn doanh thu cho đơn vị. Vào mùa cao điểm, phần lớn các cơ sở lưu trú nhận khách từ các công ty lữ hành, số lượng khách lẻ rất ít nên doanh thu cơ sở lưu trú phải mất nhiều khoản chiết khấu cho các hãng lữ hành, đồng thời cơ sở lưu trú phải tuyển thêm nhân viên nên chất lượng phục vụ thường không đảm bảo. Còn vào mùa thấp điểm thường vắng khách phải giải quyết vấn đề lao động và chi phí...

Bảng 3: Số ngày lưu trú của du khách đến TP. Cần Thơ năm 2004 – 2009

DVT: ngày khách

Chỉ tiêu	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Tổng số ngày khách	462.872	560.723	628.996	850.210	1.073.085	934.054
Ngày khách quốc tế	102.308	136.952	150.242	198.271	224.577	192.405
Ngày khách LTBQ	1,14	1,21	1,16	1,23	1,31	1,29
Ngày KQT LTBQ	1,18	1,31	1,24	1,27	1,28	1,28

Nguồn: Sở Văn hóa - Thể thao & Du lịch Thành phố Cần Thơ.

Lượng du khách lưu trú của Tp.Cần Thơ tuy có tăng qua các năm nhưng số ngày khách lưu trú lại tăng không đáng kể, thậm chí có năm số ngày lưu trú bình quân còn giảm. Với vị thế trung tâm của Tp.Cần Thơ hiện nay nhưng lại không đủ hấp dẫn để có thể giữ chân du khách ở lại lâu hơn, điều này thể hiện qua số ngày khách bình quân hàng năm tăng rất chậm. Song song đó, lượng khách quốc tế đến Cần Thơ cũng tăng nhưng số ngày khách trung bình dường như không tăng, chứng tỏ sản phẩm du lịch “sông nước miệt vườn” tuy có hấp dẫn khách quốc tế nhưng không hấp dẫn được lâu do đặc điểm

của ĐBSCL tạo nên những sản phẩm trùng lặp giữa các tỉnh, trong khi đó lại không có sự sáng tạo khi thiết kế sản phẩm du lịch để tạo nét riêng cho địa phương. Bên cạnh đó, sự tự tăng giá tại các cơ sở lưu trú cũng là sự ái ngại khi du khách lưu lại nhiều ngày.

Do khách đi du lịch theo mùa nên công suất phòng cũng theo đó mà biến đổi. Đặc biệt vào thời điểm nghỉ hè, lễ, Tết... lượng khách đi du lịch tăng cao. Nhưng nhiều năm qua, mặc dù thành phố đón rất nhiều lượt khách đến lưu trú, trong đó cả khách quốc tế và khách trong nước nhưng công suất sử dụng phòng vẫn tăng không

đáng kể, chỉ vào khoảng 46% đến 59% từ 2004 đến 2009, chưa có năm nào công suất sử dụng phòng đạt mức hiệu quả 65%. Cũng theo kết quả kinh doanh hoạt động ngành du lịch Cần Thơ từ 2005 đến 2008 thì doanh

thu theo loại hình kinh doanh lưu trú, doanh thu bù đắp tăng từ 80.247 triệu đồng (năm 2005) đến 160.855 triệu đồng (năm 2008).

3.4. Mức độ hài lòng của du khách đối với chất lượng dịch vụ cơ sở lưu trú

Bảng 3: Mức độ hài lòng của du khách đối với chất lượng dịch vụ cơ sở lưu trú

Kiểm định mẫu theo cặp (Paired Samples Test)		Khách nội địa		Khách quốc tế	
		Mức độ hài lòng [*]	Sig. (2-tailed)	Mức độ hài lòng [*]	Sig. (2-tailed)
Pair 1	Kiến trúc của cơ sở lưu trú	0,110	0,004	0,200	0,014
Pair 2	Cơ sở vật chất và trang thiết bị	0,150	0,000	0,380	0,026
Pair 3	Sự đa dạng của các dịch vụ	0,420	0,000	0,300	0,000
Pair 4	Nhân viên phục vụ	0,190	0,001	0,540	0,000
Pair 5	Điều kiện vệ sinh	0,100	0,008	0,200	0,000
Pair 6	Điều kiện an toàn, an ninh	0,030	0,000	0,020	0,000
Pair 7	Mức phí dịch vụ	0,240	0,000	0,220	0,000

* Mức độ hài lòng được khách lưu trú đánh giá từ 1 = rất không hài lòng đến 5 = rất hài lòng và được đo lường bằng sự chênh lệch giữa kỳ vọng dịch vụ và sự trải nghiệm dịch vụ.

Phần lớn khách lưu trú trong và ngoài nước đều chưa hài lòng đối với chất lượng dịch vụ của các cơ sở lưu trú ở Tp.Cần Thơ. Đối với khách lưu trú quốc tế, những yếu tố được đánh giá ở mức chưa hài lòng khá cao đó là nhân viên phục vụ, cơ sở vật chất và trang thiết bị của cơ sở lưu trú. Vì hầu hết đội ngũ nhân viên phục vụ và cán bộ quản lý của các cơ sở lưu trú đều chưa được đào tạo bài bản và chuyên nghiệp, đặc biệt là khả năng giao tiếp ngoại ngữ của nhân viên còn yếu và thiếu, điều này đã làm cho khách lưu trú quốc tế đánh giá không cao đối với chất lượng dịch vụ. Bên cạnh đó, cơ sở vật chất yếu kém cùng với việc đầu tư trang thiết bị chưa đồng bộ đã làm cho khách lưu trú đánh giá không tốt đối với chất lượng dịch vụ nói chung. Còn đối với khách lưu trú trong nước thì yếu tố được đánh giá ở mức chưa hài lòng khá cao đó là sự đa dạng của các dịch vụ trong cơ sở lưu trú. Ở Tp. Cần Thơ, chỉ có một số ít khách sạn đạt chuẩn 3 đến 4 sao (Golf Cần Thơ, Victoria Cần Thơ, Ninh Kiều II) có nhiều dịch vụ khá phong phú và đa dạng, chẳng hạn như: Massage, karaoke,

nhà hàng, cho thuê hội trường... Tuy nhiên, vẫn còn rất nhiều cơ sở lưu trú không có dịch vụ hay chỉ cung cấp một vài dịch vụ mang tính tượng trưng vì thế chất lượng rất kém, điều này đã làm cho khách lưu trú nội địa đánh giá khá thấp chất lượng của cơ sở lưu trú. Từ những nhận định, đánh giá của khách lưu trú trong và ngoài nước cho thấy các yếu tố rất cần được quan tâm đầu tư trong hệ thống cơ sở lưu trú ở Cần Thơ đó là tính chuyên nghiệp của đội ngũ nhân viên, sự đa dạng của các loại hình dịch vụ và việc đầu tư cơ sở vật chất – trang thiết bị trong cơ sở lưu trú. Bên cạnh đó, các yếu tố còn lại cũng cần được quan tâm đúng mức thì chất lượng của cơ sở lưu trú ở Cần Thơ mới được cải thiện trong thời gian tới.

4. Một số giải pháp phát triển cơ sở lưu trú du lịch ở Cần Thơ

4.1. Đối với các cơ sở lưu trú du lịch

➤ Giải pháp đa dạng hóa và nâng cao chất lượng dịch vụ

Cần nâng cao chất lượng phòng, buồng như nâng cấp và đổi mới trang thiết bị của

cơ sở lưu trú. Đặc biệt là các cơ sở lưu trú lớn, cần tạo sự mới lạ, hấp dẫn về cảnh quan để du khách có thể lựa chọn: phòng hướng ra sông nước, phòng hướng ra phố xá hay phòng có thể ngắm được cầu Cần Thơ,...

Đối với các cơ sở lưu trú cao cấp, phải đa dạng các dịch vụ vui chơi giải trí phục vụ du khách như: massage, karaoke..., cơ sở lưu trú nên có thêm hồ bơi, sân tennis, dịch vụ wifi... Đặc biệt vào các dịp lễ Tết hay cuối tuần có thể tổ chức các chương trình văn nghệ, chẳng hạn như khiêu vũ để kéo dài thời gian lưu trú của du khách và trong thời gian đó du khách sẽ có thể sử dụng thêm các dịch vụ khác của cơ sở lưu trú như ăn uống,... nhằm tăng sự chi tiêu của khách.

➤ Giải pháp thu hút và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Thực hiện liên kết với các cơ sở đào tạo để phối hợp đào tạo, tập huấn nghiệp vụ cho nhân viên phục vụ và cán bộ quản lý. Thường xuyên đào tạo cho nhân viên các kỹ năng tiếp tân, phục vụ buồng, bàn,... nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng đầy đủ các dịch vụ bổ trợ. Bên cạnh đó, việc tập huấn, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ quản lý và ban giám đốc cơ sở lưu trú phải được thực hiện thường xuyên nhằm nâng cao hiệu quả quản lý. Đồng thời, các cơ sở lưu trú nên có những chương trình cho nhân viên đi tập huấn nước ngoài để học tập, nâng cao trình độ ngoại ngữ, trao đổi kinh nghiệm. Song song đó, cơ sở lưu trú cần đẩy mạnh hợp tác với một số tập đoàn lưu trú lớn trong và ngoài nước nhằm học hỏi kinh nghiệm quản lý, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

Ngoài ra, các cơ sở lưu trú cần phối hợp tuyển chọn nguồn nhân lực chất lượng cao từ khi còn ngồi ghế giảng đường, để kịp thời bồi dưỡng, nâng dần chất lượng nguồn nhân lực của cơ sở lưu trú. Thêm vào đó, cần tạo điều kiện làm việc thuận lợi cho đội ngũ nhân viên như bố trí đúng người đúng việc, biết lắng nghe ý kiến nhân viên, có chế độ khen thưởng hợp lý.

➤ Giải pháp mở rộng thị trường thu hút khách lưu trú

Mở website để quảng bá hình ảnh cơ sở lưu trú, thường xuyên kiểm tra, cập nhật các thông tin về cơ sở lưu trú, đặc biệt chú ý đến màu sắc, hình ảnh phải ấn tượng và điều quan trọng là phải trung thực trong quảng cáo. Đồng thời, cơ sở lưu trú cần phát triển hình thức đặt phòng qua mạng. Tăng cường các hình thức quảng cáo thông qua bản tin du lịch, tờ bướm, tham gia các hội chợ triển lãm hay tài trợ các chương trình có ý nghĩa phục vụ du khách.

Các cơ sở lưu trú cần quan tâm đến sự liên kết với các công ty du lịch lữ hành trong và ngoài nước để thực hiện các chương trình tiếp thị, đồng thời thu hút khách du lịch đến với cơ sở lưu trú. Chú trọng vào việc giảm giá một cách linh hoạt vào các chương trình du lịch và những dịp đặc biệt, tuy nhiên việc giảm giá này phải đồng bộ giữa các cơ sở lưu trú.

Bên cạnh đó, các cơ sở lưu trú cần phải tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của Ngành và pháp luật của Nhà nước về kinh doanh lưu trú, thực hiện cạnh tranh lành mạnh. Áp dụng nhiều biện pháp tiết kiệm, giảm chi phí, hạ giá thành dịch vụ.

4.2. Đối với các cơ quan ban, ngành hữu quan ở TP.Cần Thơ

Lên kế hoạch kêu gọi, thu hút nguồn vốn đầu tư vào phát triển hệ thống cơ sở lưu trú, tập trung nâng cấp các cơ sở lưu trú đang hoạt động và xây dựng mới các cơ sở lưu trú cao cấp, đặc biệt là xây dựng khách sạn 5 sao tại trung tâm thành phố. Đồng thời, tạo điều kiện thuận lợi cho các nhà đầu tư về thủ tục hành chính, thuế ở mức độ hợp lý.

Nâng cấp cơ sở hạ tầng, mở rộng, cải thiện các tuyến đường, tuyến du lịch trọng điểm. Có kế hoạch tôn tạo, nâng cấp và khai thác các khu di tích văn hóa lịch sử trọng điểm gắn liền với qui hoạch phát triển hệ thống cơ sở lưu trú trên địa bàn thành phố.

Khuyến khích và tạo điều kiện thuận lợi cho các cơ sở đào tạo nguồn nhân lực du lịch tham gia đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn và quản lý cơ sở lưu trú nhằm nâng cao chất lượng nguồn lực ngành du lịch của thành phố.

Thường xuyên kiểm tra, giám sát, đánh giá lại chất lượng cơ sở lưu trú, để kịp thời hỗ trợ và động viên, khuyến khích các cơ sở lưu trú phát triển theo phương châm “chất lượng tốt, hiệu quả cao”.

Hỗ trợ cho công tác tổ chức các chương trình du lịch, lễ hội dân gian hàng năm, duy trì, nâng cấp và mở rộng các làng nghề truyền thống nhằm thu hút nhiều khách du lịch đến với thành phố.

Muốn phát triển hệ thống cơ sở lưu trú xứng tầm với vai trò của thành phố loại I trực thuộc Trung Ương, đòi hỏi phải có sự kết hợp của tất cả các Sở ban ngành hữu quan cùng với các cơ sở lưu trú. Cần phải thực hiện đồng bộ các giải pháp và phải có những hành động quyết liệt hơn để nâng cao số lượng và chất lượng của hệ thống cơ sở lưu trú trong thời gian tới đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng trong và ngoài nước khi đến với TP.Cần Thơ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Quốc Nghi (2009). *Measures to attract tourists to Can Tho City*. Economic Development Review, 09/2009.
2. Nguyễn Quốc Nghi và Phan Văn Phùng (2009). *Cần Thơ phát triển hệ thống khách sạn*. Tạp chí Du lịch Việt Nam, 10/2009.
3. Nguyễn Quốc Nghi (2009). *Ứng dụng Sơ đồ Venn trong phát triển nguồn nhân lực du lịch*. Tạp chí Du lịch Việt Nam, 09/2009.
4. Sở Văn hoá - Thể thao & Du lịch Thành phố Cần Thơ (2010), *Tổng hợp hoạt động ngành du lịch Tp.Cần Thơ từ năm 2004-2009*.