



Tạp chí Khoa học và Kinh tế Phát triển
Trường Đại học Nam Cần Thơ

Website: jsde.nctu.edu.vn



Xây dựng mô hình tuyến du lịch đường sông theo liên kết chuỗi cung ứng dịch vụ tại thành phố Cần Thơ

Nguyễn Tiến Dũng¹, Trần Hữu Xinh^{1*}

¹Trường Đại học Nam Cần Thơ

*Người chịu trách nhiệm bài viết: Trần Hữu Xinh (email: thxinh@nctu.edu.vn)

Ngày nhận bài: 21/12/2024

Ngày phản biện: 16/1/2025

Ngày duyệt đăng: 17/2/2025

Title: Building a river tourism route model based on service supply chain linkage in Can Tho City

Keywords: development model, river tourism, service supply chain, sustainable tourism development

Từ khoá: du lịch đường sông, kết nối dịch vụ, liên kết chuỗi cung ứng dịch vụ, mô hình phát triển

ABSTRACT

This study focuses on developing a river tourism route model in Can Tho City based on service supply chain integration. The primary aim is to create unique tourism products, enhance local economic value, and foster sustainable collaboration among stakeholders. The research employs a combination of qualitative and quantitative methods, including surveys, interviews, and secondary data analysis. Supply chain theory is applied to identify key factors such as service providers (boats, restaurants, accommodations), supporting infrastructure, and customer experiences. The findings are used to design a comprehensive model that strengthens the connections among stakeholders to deliver a cohesive tourism experience. River tourism in Can Tho has developed but remains fragmented, with limited connectivity and coordination among service providers. Challenges include inconsistent service quality, inadequate infrastructure, and a lack of distinctive tourism products. Integration of service providers, including boats, tour guides, restaurants, and accommodations. Utilization of digital technology to manage and connect supply chain components. Strengthened coordination led by local authorities and tourism organizations. The development of a river tourism route model based on service supply chain integration is essential for sustainable tourism growth in Can Tho. A coordinated effort among government bodies, businesses, and the community is required. Investments in infrastructure, service quality improvement, and branding for Can Tho's river tourism are highly recommended. This research provides a foundational framework to

transform Can Tho's river tourism into a strategic product contributing to regional socio-economic development.

TÓM TẮT

Nghiên cứu tập trung vào việc xây dựng mô hình phát triển tuyến du lịch đường sông tại thành phố Cần Thơ thông qua việc áp dụng phương pháp liên kết chuỗi cung ứng dịch vụ. Mục tiêu chính là tạo ra các sản phẩm du lịch độc đáo, nâng cao giá trị kinh tế địa phương, đồng thời thúc đẩy sự hợp tác bền vững giữa các bên liên quan. Nghiên cứu sử dụng các phương pháp định tính và định lượng, kết hợp khảo sát, phỏng vấn và phân tích tài liệu thứ cấp. Áp dụng lý thuyết chuỗi cung ứng để xác định các yếu tố chính, bao gồm: nhà cung cấp dịch vụ (tàu thuyền, nhà hàng, lưu trú), cơ sở hạ tầng hỗ trợ, và khách hàng. Dựa trên các yếu tố đầu vào thu thập được, thiết kế mô hình liên kết chặt chẽ giữa các bên tham gia, nhằm tạo ra trải nghiệm du lịch đồng nhất. Thực trạng hiện tại, tuyến du lịch đường sông tại Cần Thơ đã phát triển nhưng còn rời rạc, thiếu sự kết nối và đồng bộ giữa các nhà cung cấp dịch vụ. Các vấn đề chính gồm chất lượng dịch vụ không đồng đều, hạ tầng chưa đáp ứng, và thiếu các sản phẩm du lịch độc đáo. Đề xuất mô hình chuỗi cung ứng gồm: Liên kết giữa các nhà cung cấp dịch vụ từ đầu đến cuối (tàu thuyền, hướng dẫn viên, nhà hàng, và dịch vụ lưu trú). Sử dụng công nghệ số để quản lý và kết nối các mắt xích trong chuỗi cung ứng. Tăng cường vai trò điều phối của chính quyền và các tổ chức du lịch địa phương. Nghiên cứu là cơ sở quan trọng để thúc đẩy du lịch đường sông tại Cần Thơ trở thành sản phẩm chiến lược trong phát triển kinh tế - xã hội của khu vực.

1. GIỚI THIỆU

Thành phố Cần Thơ, trung tâm kinh tế - văn hóa của vùng Đồng bằng sông Cửu Long (ĐBSCL), có hệ thống sông ngòi phong phú và các di sản văn hóa đặc sắc. Với lợi thế tự nhiên này, du lịch đường sông đã trở thành một trong những sản phẩm du lịch nổi bật. Tuy nhiên, hoạt động này vẫn còn thiếu sự đồng bộ và liên kết giữa các bên cung ứng dịch vụ, dẫn đến hạn chế

trong việc tối ưu hóa trải nghiệm du khách và nâng cao giá trị kinh tế.

Đối với ngành du lịch: Tạo ra một mô hình phát triển bền vững, nâng cao năng lực cạnh tranh của du lịch đường sông. Đối với kinh tế địa phương: Góp phần tăng trưởng kinh tế, tạo việc làm và thúc đẩy các ngành công nghiệp hỗ trợ. Đối với cộng đồng: Nâng cao nhận thức bảo tồn môi trường và giá trị văn hóa bản địa.

Mục tiêu nghiên cứu: Xây dựng một mô hình tuyến du lịch đường sông dựa trên sự liên kết chặt chẽ giữa các bên trong chuỗi cung ứng dịch vụ. Đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả hợp tác giữa các doanh nghiệp du lịch, người dân và chính quyền địa phương. Phát triển sản phẩm du lịch độc đáo, hấp dẫn và bền vững, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của du khách.

Kỳ vọng và ý nghĩa thực tiễn: Góp phần định hướng chiến lược phát triển du lịch bền vững tại Cần Thơ. Tạo cơ sở khoa học và thực tiễn cho việc triển khai các dự án liên kết chuỗi cung ứng dịch vụ. Nâng cao nhận diện thương hiệu du lịch đường sông của thành phố Cần Thơ, thu hút khách du lịch quốc tế và nội địa.

2. PHƯƠNG TIỆN VÀ PHƯƠNG PHÁP

2.1 Lý thuyết về mô hình chuỗi cung ứng dịch vụ

Chuỗi cung ứng dịch vụ (Service Supply Chain - SSC) là tập hợp các hoạt động và dịch vụ liên quan nhằm cung cấp giá trị cuối cùng đến khách hàng. Khác với chuỗi cung ứng sản phẩm, SSC tập trung vào việc tối ưu hóa trải nghiệm dịch vụ. Các thành phần trong chuỗi cung ứng dịch vụ du lịch: Nhà cung cấp dịch vụ: Gồm vận tải, lưu trú, ăn uống, vui chơi giải trí, lữ hành... Khách hàng: Du khách trong nước và quốc tế. Hệ thống hỗ trợ: Cơ sở hạ tầng (bến tàu, cầu cảng), chính sách hỗ trợ từ địa phương. Cơ chế phối hợp: Liên kết giữa các bên để đảm bảo dòng dịch vụ liên mạch.

Tuyến du lịch là lộ trình kết nối các điểm du lịch, được xây dựng dựa trên tính hấp dẫn của các điểm đến và tính khả thi trong việc tổ chức hành trình. Cấu trúc tuyến du lịch: Điểm đầu và điểm cuối: Thường là các điểm nổi bật hoặc trung tâm giao thông. Các điểm trung gian: Các điểm dừng

chân với giá trị trải nghiệm độc đáo. Lộ trình và phương tiện: Cần đảm bảo thời gian, phương tiện vận chuyển phù hợp.

Nguyên tắc xây dựng tuyến: Tính liên kết vùng và khai thác hiệu quả tài nguyên du lịch. Đáp ứng nhu cầu trải nghiệm của du khách. Phát triển bền vững, giảm tác động đến môi trường tự nhiên và xã hội.

Khái niệm liên kết vùng: Là sự hợp tác giữa các địa phương, doanh nghiệp, và cộng đồng nhằm phát triển sản phẩm du lịch có sức cạnh tranh. Các cấp độ liên kết: Liên kết ngang: Hợp tác giữa các doanh nghiệp cùng ngành (ví dụ: các hãng tàu). Liên kết dọc: Kết nối giữa các khâu trong chuỗi giá trị (ví dụ: từ nhà cung cấp nguyên liệu đến nhà cung cấp dịch vụ cuối cùng).

Vai trò của liên kết trong du lịch: Tăng tính cạnh tranh nhờ tối ưu hóa nguồn lực. Đảm bảo chất lượng dịch vụ đồng bộ. Hỗ trợ tiếp thị và xây dựng thương hiệu chung.

Quản lý điểm đến: Là quá trình điều phối và quản lý các thành phần trong hệ thống du lịch nhằm tạo ra trải nghiệm tốt nhất cho du khách. Các yếu tố chính trong quản lý điểm đến: Sản phẩm du lịch: Các dịch vụ và trải nghiệm độc đáo. Marketing và xúc tiến: Xây dựng thương hiệu cho tuyến du lịch. Hạ tầng và dịch vụ hỗ trợ: Đảm bảo cơ sở vật chất và giao thông. Chính sách và quy hoạch: Định hướng phát triển bền vững.

Phương pháp nghiên cứu: Phương pháp định tính: Phỏng vấn chuyên sâu với các bên liên quan, bao gồm doanh nghiệp lữ hành, nhà cung cấp dịch vụ và du khách. Phương pháp định lượng: Phân tích dữ liệu khảo sát để đánh giá mức độ liên kết và hiệu quả của các yếu tố trong chuỗi cung ứng. Nghiên cứu thực tiễn: Tham khảo các mô hình du lịch đường sông thành công trong và ngoài nước.

2.2 Lược khảo các nghiên cứu trước

Christopher (1998): Chuỗi cung ứng dịch vụ là một hệ thống tích hợp các thành phần nhằm cung cấp giá trị tối ưu cho khách hàng. Nghiên cứu này nhấn mạnh tầm quan trọng của sự phối hợp giữa các bên liên quan để đảm bảo dịch vụ du lịch nhất quán và chất lượng cao.

Zhang et al. (2009): Nghiên cứu về áp dụng chuỗi cung ứng trong ngành du lịch cho thấy rằng sự liên kết giữa nhà cung cấp, trung gian, và khách hàng giúp tối ưu hóa chi phí và nâng cao trải nghiệm du lịch.

Butler (1980): Giới thiệu khái niệm phát triển du lịch bền vững với mục tiêu cân bằng giữa phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường, và bảo tồn văn hóa. Nghiên cứu đã khuyến nghị việc áp dụng các mô hình quản lý bền vững trong các điểm đến du lịch.

Nguyễn Văn Đính và cộng sự (2018): Tập trung vào du lịch bền vững tại Đồng bằng sông Cửu Long, nghiên cứu chỉ ra rằng sự tham gia của cộng đồng địa phương đóng vai trò then chốt trong việc bảo vệ tài nguyên thiên nhiên và văn hóa vùng sông nước.

Page & Hall (2003): Nghiên cứu các tuyến du lịch đường sông tại châu Âu, nhấn mạnh sự cần thiết của việc phát triển cơ sở hạ tầng, quảng bá hình ảnh và liên kết dịch vụ để thu hút du khách.

Nguyễn Minh Hải (2020): Phân tích thực trạng du lịch đường sông tại Đồng bằng sông Cửu Long, nghiên cứu chỉ ra các hạn chế về cơ sở hạ tầng và sự liên kết giữa các nhà cung cấp dịch vụ, đồng thời gợi ý áp dụng mô hình chuỗi cung ứng để cải thiện chất lượng và hiệu quả du lịch.

Murphy (1985): Lý thuyết về du lịch dựa vào cộng đồng (Community-Based Tourism - CBT) đã nhấn mạnh vai trò quan trọng của cộng đồng

địa phương trong việc phát triển các sản phẩm du lịch phù hợp với văn hóa và phong tục tập quán.

Trần Văn Bình (2019): Nghiên cứu phát triển du lịch nông thôn gắn với cộng đồng tại Cần Thơ, nhấn mạnh sự phối hợp giữa các bên liên quan để tạo ra các sản phẩm du lịch độc đáo và bền vững.

Buhalis & Law (2008): Công nghệ số đóng vai trò quan trọng trong việc kết nối và tối ưu hóa chuỗi cung ứng du lịch. Các ứng dụng như hệ thống đặt chỗ trực tuyến và quản lý chuỗi cung ứng giúp nâng cao hiệu quả và trải nghiệm của du khách.

Nguyễn Thị Mỹ Linh (2021): Đề xuất ứng dụng công nghệ vào việc kết nối các dịch vụ trong du lịch đường sông tại Đồng bằng sông Cửu Long, nhằm cải thiện sự thuận tiện và đồng bộ giữa các mắt xích dịch vụ.

Thiếu các mô hình tích hợp giữa chuỗi cung ứng dịch vụ và phát triển du lịch đường sông tại Việt Nam. Hạn chế trong việc ứng dụng công nghệ số để tối ưu hóa kết nối và quản lý các tuyến du lịch. Chưa có nhiều nghiên cứu cụ thể về cách khai thác hiệu quả các nguồn tài nguyên sông nước và văn hóa đặc trưng tại Cần Thơ. Nghiên cứu này sẽ lấp đầy khoảng trống bằng cách xây dựng một mô hình tuyến du lịch đường sông phù hợp với bối cảnh thực tế của thành phố Cần Thơ, dựa trên nền tảng lý thuyết chuỗi cung ứng dịch vụ và các định hướng phát triển bền vững.

3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

3.1 Kinh nghiệm xây dựng mô hình dịch vụ du lịch đường sông các nước

3.1.1 Kinh nghiệm Thái Lan: Du lịch đường sông Chao Phraya

Mô hình nổi bật. Tuyến du lịch sông Chao Phraya: Kết nối các điểm đến văn hóa và lịch sử (Grand Palace, Wat Arun, chợ nổi). Phương tiện

và dịch vụ: Tàu du lịch cao cấp và thuyền truyền thống. Dịch vụ ăn uống trên tàu, bao gồm buffet Thái truyền thống.

Phát triển cộng đồng: Cộng đồng ven sông cung cấp dịch vụ trải nghiệm (làng nghề, sản phẩm thủ công). Các khu chợ nổi giữ vai trò điểm dừng chân, bán sản phẩm địa phương.

Bài học kinh nghiệm: Tích hợp văn hóa: Đưa văn hóa Thái vào từng chi tiết trải nghiệm (ẩm thực, nghệ thuật trình diễn). Quảng bá mạnh mẽ: Thông qua các kênh du lịch quốc tế, hợp tác với các công ty lữ hành lớn. Quản lý dịch vụ: Thiết lập tiêu chuẩn dịch vụ, giám sát chất lượng thông qua hệ thống phản hồi trực tuyến.

3.1.2 Kinh nghiệm Hà Lan: Du lịch sông ở Amsterdam

Mô hình nổi bật: Tuyến du lịch kênh đào Amsterdam: Kết hợp tham quan các bảo tàng, khu phố cổ qua hệ thống kênh đào. Phương tiện và dịch vụ: Tàu du lịch hiện đại sử dụng năng lượng xanh. Dịch vụ thuyết minh tự động với nhiều ngôn ngữ. Tour ẩm thực, ngắm cảnh đêm.

Bài học kinh nghiệm: Phát triển bền vững: Áp dụng phương tiện thân thiện với môi trường, giữ gìn cảnh quan kênh đào. Ứng dụng công nghệ: Sử dụng thuyết minh tự động, tích hợp vé điện tử, và theo dõi hành trình qua ứng dụng. Liên kết chuỗi cung ứng: Phối hợp giữa doanh nghiệp lữ hành, các bảo tàng, nhà hàng ven kênh để tạo trải nghiệm liền mạch.

3.1.3 Kinh nghiệm Việt Nam: Du lịch sông Hương tại Huế

Mô hình nổi bật. Tuyến du lịch trên sông Hương: Tập trung vào các điểm đến văn hóa (đền chùa, làng nghề). Phương tiện và dịch vụ: Thuyền rồng truyền thống phục vụ ca Huế trên sông. Các

tour kết hợp tham quan làng nghề như làng nón, làng hương.

Bài học kinh nghiệm: Tôn vinh văn hóa bản địa: Ca Huế là điểm nhấn tạo khác biệt với các tuyến đường sông khác. Thúc đẩy du lịch cộng đồng: Làng nghề trở thành một phần quan trọng trong chuỗi cung ứng dịch vụ. Quản lý chất lượng: Chính quyền địa phương kiểm soát số lượng thuyền, bảo đảm vệ sinh và an toàn.

3.1.4 Kinh nghiệm Mỹ: Du lịch sông Mississippi

Mô hình nổi bật. Tuyến du lịch sông Mississippi: Kết hợp lịch sử và giải trí qua các chuyến tàu du lịch lớn. Phương tiện và dịch vụ: Tàu hơi nước cổ điển với dịch vụ cao cấp (ẩm thực, âm nhạc Jazz). Các tour kết hợp tham quan di tích lịch sử và thành phố ven sông.

Bài học kinh nghiệm: Tạo trải nghiệm độc đáo: Lịch sử tàu hơi nước và âm nhạc Jazz là yếu tố khác biệt. Liên kết chặt chẽ: Các địa phương dọc sông cùng tham gia cung cấp dịch vụ (lưu trú, tour bổ sung). Marketing tập trung vào văn hóa địa phương: Tận dụng câu chuyện lịch sử và văn hóa để thu hút du khách.

3.1.5 Kinh nghiệm Campuchia: Du lịch sông Mekong

Mô hình nổi bật. Tuyến du lịch sông Mekong: Kết nối Phnom Penh và các điểm đến vùng nông thôn. Phương tiện và dịch vụ: Thuyền du lịch chở khách quốc tế với dịch vụ lưu trú, ăn uống trên tàu. Kết hợp tham quan các làng nổi, đồng lúa, và chợ địa phương.

Bài học kinh nghiệm: Phát triển sản phẩm đặc thù: Trải nghiệm làng nổi và cảnh quan sông Mekong là yếu tố khác biệt. Hợp tác quốc tế: Kết nối với Việt Nam để mở rộng tuyến qua sông Mekong. Chú trọng khách quốc tế: Tập trung vào

nhóm khách yêu thích trải nghiệm văn hóa và sinh thái.

3.2 Đánh giá thực trạng mô hình tuyến du lịch đường sông

3.2.1 Đánh giá thực trạng

Nhìn chung, đánh giá thực trạng phát triển du lịch đường sông thành phố Cần Thơ đạt không cao. Các tiêu chí được đánh giá cao nhất cũng chỉ ở mức trung bình (Giá trị trung bình > 3,0) là: Về

Bảng 1. Thực trạng phát triển du lịch đường sông

Tiêu chí	Trung bình	Độ lệch chuẩn
1 Về thực trạng đầu tư phát triển du lịch đường sông	2,90	0,65
2 Về thực trạng tổ chức, quản lý du lịch đường sông	2,87	0,72
3 Về thực trạng liên kết phối hợp để hình thành chuỗi cung ứng dịch vụ du lịch đường sông	2,94	0,77
4 Về nhân lực phục vụ du lịch đường sông	3,13	0,81
5 Về chất lượng dịch vụ du lịch đường sông	3,38	0,62
6 Về an ninh, an toàn du lịch đường sông	3,29	0,69
7 Về quản bá du lịch đường sông	3,56	0,73

3.2.2 Mức độ liên kết chuỗi cung ứng dịch vụ du lịch đường sông

Về mức độ liên kết chuỗi cung ứng dịch vụ du lịch đường sông thành phố Cần Thơ, nhìn chung, đánh giá thực trạng liên kết phát triển du lịch đường sông thành phố Cần Thơ theo chuỗi cung ứng đạt không cao. Trong đó, 3 tiêu chí được đánh giá ở mức trung bình (Giá trị trung bình = 3,0) là: Liên kết theo không gian (hình thành các

an ninh, an toàn du lịch đường sông; Về thực trạng nhân lực phục vụ du lịch đường sông. Các tiêu chí còn lại được đánh giá dưới trung bình (Giá trị trung bình > 2,0 và < 3,0) là: Về thực trạng đầu tư phát triển du lịch đường sông; Về thực trạng tổ chức, quản lý du lịch đường sông; Về thực trạng liên kết phối hợp để hình thành chuỗi cung ứng dịch vụ du lịch đường sông.

tuyến điểm du lịch đường sông); Liên kết theo hệ thống thông tin trong du lịch đường sông; Liên kết các khâu trong chuyến du lịch đường sông (Liên kết dọc). Các tiêu chí còn lại đạt dưới 3,0: Liên kết theo hình thức quản lý (giữa cơ quan quản lý với doanh nghiệp và các hộ kinh doanh...); Liên kết theo các đơn vị cung ứng trong du lịch đường sông (Liên kết ngang).

Bảng 2. Thực trạng liên kết phát triển du lịch đường sông thành phố Cần Thơ

Tiêu chí	Trung bình	Độ lệch chuẩn
1 Liên kết theo hình thức quản lý (giữa cơ quan quản lý với doanh nghiệp và các hộ kinh doanh...)	2,97	0,75

2	Liên kết theo không gian (hình thành các tuyến điểm du lịch đường sông	2,94	0,81
3	Liên kết các khâu trong chuyến du lịch đường sông (Liên kết dọc)	3,00	0,73
4	Liên kết theo các đơn vị cung ứng trong du lịch đường sông (liên kết ngang)	3,03	0,71
5	Liên kết theo hệ thống thông tin trong du lịch đường sông	3,06	0,85

3.2.3 Về những khó khăn hạn chế chủ yếu để phát triển du lịch đường sông

Những khó khăn hạn chế chủ yếu để phát triển du lịch đường sông thành phố Cần Thơ được nêu

ra và yêu cầu trả lời: Đồng ý (1); Không đồng ý (0). Kết quả nhận được như sau:

Bảng 3. Những khó khăn của du lịch đường sông thành phố Cần Thơ

Tiêu chí	Trung bình	Độ lệch chuẩn
1 Cơ sở hạ tầng du lịch đường sông còn hạn chế	87,0	34,1
2 Hệ thống quản lý du lịch đường sông còn hạn chế	68,0	47,5
3 Chất lượng dịch vụ du lịch đường sông chưa cao	90,0	30,1
4 Sự kết nối đường sông với các điểm du lịch có nhiều trở ngại	74,0	44,5
5 Về chất lượng dịch vụ du lịch đường sông	71,0	46,1
6 Chế độ nước sông ảnh hưởng đến du lịch đường sông	71,0	46,1

Như vậy, khó khăn được số ý kiến đồng tình cao nhất là: Chất lượng dịch vụ du lịch đường sông chưa cao (90% ý kiến đồng ý). Tiếp theo là: Cơ sở hạ tầng du lịch đường sông còn hạn chế. Các khó khăn khác đều được đồng ý trên 60%. Kết quả khảo sát cho thấy những khó khăn mà ngành du lịch thành phố Cần Thơ cần quan tâm tháo gỡ để đẩy mạnh hơn nữa sự phát triển du lịch đường sông trên địa bàn.

3.2.4 Liên kết phát triển du lịch đường sông thành phố Cần Thơ với vùng ĐBSCL

Liên kết phát triển du lịch đường sông với các tỉnh ĐBSCL là vấn đề có ý nghĩa rất quan trọng đối với thành phố Cần Thơ để phát huy hơn nữa vai trò trung tâm du lịch của vùng (Nơi hội tụ văn minh sông nước) mà còn nâng cao khả năng khai thác các tiềm năng du lịch đường sông của thành phố Cần Thơ. Bởi vì nó tạo các tour tuyến mới làm đa dạng sản phẩm du lịch, tăng cường thu hút du khách đến với Cần Thơ. Ví dụ, việc công ty Mai Linh mở tuyến tàu thủy cao tốc Cần Thơ - Côn Đảo đã thu hút nhiều du khách từ các tỉnh

phía Bắc, nhất là từ thủ đô Hà Nội vào Cần Thơ. Tuy nhiên, trên thực tế, Cần Thơ chưa có một chiến lược rõ ràng về liên kết du lịch đường sông với các tỉnh ĐBSCL.

Kết quả khảo sát về xếp hạng mức độ ưu tiên (theo thứ tự từ 1 đến 7) cho các định hướng liên kết phát triển du lịch đường sông giữa TP Cần Thơ với các tỉnh ĐBSCL như sau:

Bảng 4. Mức độ ưu tiên liên kết giữa TPCT với ĐBSCL

Tiêu chí	Trung bình	Mod	Độ lệch chuẩn
1 Liên kết phát triển sản phẩm du lịch đường sông	3.48	3,0	2,01
2 Liên kết đầu tư cơ sở hạ tầng	2.26	1,0	1,48
3 Liên kết đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch	2.74	2,0	1,55
4 Liên kết quảng bá, xúc tiến, xây dựng thương hiệu du lịch	3.84	4,0	1,79
5 Liên kết đào tạo nguồn nhân lực du lịch	4.94	5,0	0,81
6 Liên kết trao đổi thông tin	5.35	6,0	1,96
7 Liên kết trong quản lý du lịch	5.10	6,0	2,09

3.3 Đề xuất mô hình tuyến du lịch đường sông theo liên kết chuỗi cung ứng dịch vụ tại thành phố Cần Thơ

Mục tiêu xây dựng mô hình. Phát triển tuyến du lịch đường sông có tính liên kết cao, đáp ứng nhu cầu trải nghiệm của du khách, đồng thời tối ưu hóa lợi ích kinh tế, xã hội và bảo vệ môi trường. Cụ thể: Tăng cường sự phối hợp giữa các bên liên quan trong chuỗi cung ứng dịch vụ du lịch. Xây dựng sản phẩm du lịch đặc sắc, khác biệt, có sức cạnh tranh. Tăng cường khả năng quản lý và giám sát chất lượng dịch vụ.

3.3.1 Thành phần chính trong mô hình

Các bên liên quan: Chính quyền địa phương: Vai trò quy hoạch, chính sách, và hỗ trợ cơ sở hạ tầng. Doanh nghiệp du lịch: Nhà tổ chức tour, nhà cung cấp dịch vụ vận tải, lưu trú, và ăn uống.

Cộng đồng địa phương: Đóng góp các giá trị văn hóa, nghề truyền thống, và sản phẩm địa phương. Du khách: Người tiêu dùng cuối cùng và nguồn phản hồi để cải thiện dịch vụ.

Tuyến du lịch đề xuất: Điểm xuất phát: Bến Ninh Kiều hoặc Bến tàu du lịch Cần Thơ. Các điểm trung gian: Chợ nổi Cái Răng, Cồn Sơn, Làng du lịch Mỹ Khánh, Cồn Ấu. Điểm kết thúc: Tùy chọn quay lại điểm xuất phát hoặc kết nối sang các tuyến đường bộ khác.

Dịch vụ trong chuỗi cung ứng: Dịch vụ vận tải đường sông: Thuyền, tàu du lịch, ghe truyền thống. Dịch vụ trải nghiệm: Tham quan chợ nổi, làm bánh dân gian, câu cá, tham quan vườn cây trái. Dịch vụ ăn uống: Nhà hàng nổi, món ăn địa phương trên thuyền. Dịch vụ lưu trú: Homestay, khách sạn ven sông.

3.3.2 Quy trình liên kết chuỗi cung ứng

Thiết lập mối quan hệ liên kết: Hợp đồng hợp tác giữa các bên (doanh nghiệp - cộng đồng). Thành lập tổ chức hoặc hiệp hội quản lý chuỗi cung ứng du lịch đường sông.

Phối hợp vận hành chuỗi dịch vụ: Lập kế hoạch tour: Doanh nghiệp lữ hành phối hợp với nhà cung cấp dịch vụ vận tải, lưu trú. Quản lý và theo dõi chất lượng: Chính quyền và hiệp hội giám sát các tiêu chuẩn dịch vụ.

Ứng dụng công nghệ: Sử dụng ứng dụng di động để kết nối khách hàng, đặt vé, và phản hồi. Hệ thống quản lý tuyến du lịch thông minh (GPS, giám sát an toàn).

Tiêu chí đánh giá mô hình: Tính hấp dẫn: Lượng khách đến tham quan, phản hồi về sản phẩm du lịch. Tính bền vững: Tác động kinh tế, môi trường và xã hội. Hiệu quả quản lý: Mức độ phối hợp giữa các bên và chất lượng dịch vụ.

3.3.3 Quy trình thực hiện chi tiết

Bước 1: Đánh giá hiện trạng và tiềm năng. Khảo sát thực địa: Đánh giá tài nguyên du lịch (văn hóa, thiên nhiên, cơ sở hạ tầng). Thu thập dữ liệu: Ý kiến từ doanh nghiệp, cộng đồng và du khách.

Bước 2: Thiết kế mô hình

Phân tích chuỗi cung ứng: Xác định các thành phần trong chuỗi. Đánh giá khả năng cung cấp dịch vụ của từng bên.

Xây dựng tuyến du lịch mẫu: Lựa chọn điểm đến. Thiết kế hành trình phù hợp (thời gian, phương tiện).

Phối hợp giữa các bên: Tổ chức hội nghị để thống nhất cơ chế liên kết. Xây dựng thỏa thuận về chia sẻ lợi ích.

Bước 3: Triển khai thực hiện

Chuẩn bị cơ sở vật chất: Nâng cấp bến tàu, tàu thuyền, và các điểm tham quan. Đào tạo nhân sự (hướng dẫn viên, lái tàu, nhân viên phục vụ).

Tổ chức các chuyến đi thử nghiệm: Mời nhóm khách hàng mục tiêu để thu thập phản hồi. Điều chỉnh sản phẩm dựa trên góp ý.

Bước 4: Marketing và quảng bá. Xây dựng hình ảnh thương hiệu cho tuyến du lịch (slogan, logo). Tận dụng mạng xã hội, website du lịch để quảng bá. Tham gia hội chợ du lịch quốc tế và trong nước.

Bước 5: Đánh giá và cải tiến. Phân tích dữ liệu: Số lượng khách, đánh giá chất lượng dịch vụ, doanh thu. Điều chỉnh mô hình: Dựa trên phản hồi và xu hướng thị trường.

3.3.4 Kết cấu mô hình quản lý

Tổ chức quản lý: Thành lập Hội đồng điều phối chuỗi cung ứng du lịch đường sông TP. Cần Thơ: Thành phần: Đại diện chính quyền, doanh nghiệp, cộng đồng. Chức năng: Điều phối, giám sát, hỗ trợ giải quyết vướng mắc.

Công cụ quản lý: Quy chế hoạt động: Quy định rõ vai trò, trách nhiệm của từng bên. Hệ thống giám sát chất lượng: Dựa trên các tiêu chuẩn dịch vụ. Kênh phản hồi: Tiếp nhận ý kiến khách hàng qua các kênh trực tuyến và trực tiếp.

3.4 Giải pháp liên kết chuỗi cung ứng dịch vụ du lịch đường sông

3.4.1 Về đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng

Nâng cấp các bến thuyền và hệ thống cầu tàu để đảm bảo an toàn và thuận tiện cho du khách. - Cải thiện hệ thống giao thông kết nối từ các điểm du lịch đường bộ đến bến thuyền. Đầu tư vào hệ thống chiếu sáng và biển chỉ dẫn trên sông để tăng tính an toàn và dễ dàng điều hướng. Xây dựng các trạm dừng chân với tiện nghi như nhà vệ sinh, khu vực nghỉ ngơi và quầy thông tin du lịch.

Cần nâng cấp hạ tầng giao thông đường thủy, xây dựng bến tàu, cầu cảng và phát triển dịch vụ hỗ trợ; xây dựng 3 tuyến buýt đường thủy trên sông Hậu và sông Cần Thơ: Ninh Kiều - Thốt Nốt, Ninh Kiều - Phong Điền và Ninh Kiều - Cái Răng. Cải tạo, nạo vét thường xuyên các kênh rạch nhỏ kết nối các điểm du lịch; xây dựng cầu cảng đảm bảo an toàn cho khách lên xuống,...Cải thiện hệ thống giao thông và an toàn đường thủy: đầu tư phao, biển báo và các thiết bị an toàn.

Cải thiện hệ thống giao thông và xây dựng các dịch vụ tiện ích và tích cực quảng bá và tìm kiếm nguồn thu nhập. Cải thiện môi trường và đa dạng dịch vụ. Cần cải thiện chất lượng tàu thuyền và phương tiện di chuyển, cần bảo vệ môi trường Cần nâng cấp HT tàu thuyền, cải tạo cảnh quan hai bên bờ và xây dựng thêm 1 số hạng mục tại chợ. Cần phải đầu tư xây dựng hiện đại các bến cảng và quan tâm bảo vệ các chợ nổi. Cần xây dựng điểm đến cụ thể trong tuyến phát triển du lịch đường sông. 2. Cần có hệ thống tàu phục vụ vận chuyển khách du lịch đảm bảo an toàn, tiện nghi. Cơ Sở Hạ Tầng Bảo Vệ Môi Trường: Hệ thống xử lý rác thải và nước thải triển khai hệ thống xử lý rác thải tại các bến tàu, điểm tham quan và trên tàu du lịch, đảm bảo môi trường sông nước luôn sạch sẽ.

Đầu tư bến tàu rộng lớn, an toàn và vệ sinh. Có sự phân luồng giữ bến tàu du lịch và dân sinh. Hạn chế việc xây bờ kè quá cao làm ảnh hưởng đến sự kết nối giữa du lịch đường sông và các điểm ở dọc bờ sông. Đầu tư thêm nhiều ghe tàu để có nhiều du khách tham quan hơn. Đầu tư xây dựng bến bãi, phương tiện vận chuyển du lịch đường sông.

Để phát triển du lịch đường sông hiệu quả, cần đầu tư vào cơ sở hạ tầng như xây dựng và cải tạo

bến tàu, nhà chờ và các dịch vụ tiện ích tại điểm tham quan. Cải thiện đường thủy, duy trì an toàn cho tàu thuyền, cùng với việc phát triển hệ thống cầu nổi và đường bộ để thuận tiện cho du khách. Cần tổ chức các hoạt động văn hóa và giải trí, đồng thời bảo vệ môi trường và cảnh quan tự nhiên.

3.4.2 Nâng cấp và mở rộng hệ thống bến tàu

Xây dựng các bến tàu đạt chuẩn: Bến tàu cần được thiết kế rộng rãi, an toàn, có khu vực đón trả khách, phòng chờ và các tiện ích như nhà vệ sinh, điểm bán vé, quầy thông tin du lịch. Bố trí các bến tàu chiến lược gần điểm tham quan: Phân bố bến tàu tại các khu vực như Chợ nổi Cái Răng, Nhà cổ Bình Thủy và các làng nghề để giúp du khách tiếp cận dễ dàng và thuận tiện hơn.

3.4.3 Phát triển hệ thống đường giao thông kết nối từ bờ đến sông

Nâng cấp hệ thống đường bộ dẫn đến bến tàu: Cần đầu tư vào các tuyến đường bộ kết nối từ trung tâm thành phố đến các bến tàu, đảm bảo giao thông thuận tiện và nhanh chóng. • Xây dựng các điểm dừng chân: Các trạm dừng chân, khu vực nghỉ ngơi cho du khách cần được bố trí tại các điểm đến để tạo sự thoải mái trong suốt hành trình.

3.4.4 Đầu tư vào phương tiện giao thông đường sông

Phát triển các loại tàu thuyền đạt tiêu chuẩn an toàn: Các tàu thuyền cần được bảo trì thường xuyên và trang bị thiết bị an toàn như áo phao, hệ thống cứu hộ, phòng cháy chữa cháy. Khuyến khích sử dụng phương tiện thân thiện với môi trường: Đầu tư vào các phương tiện chạy bằng năng lượng sạch như tàu điện, tàu sử dụng pin năng lượng mặt trời để bảo vệ môi trường sông nước.

3.4.5 Xây dựng hệ thống bảng chỉ dẫn và thông tin du lịch

Bố trí biển báo rõ ràng và hệ thống chỉ dẫn tại bến tàu và trên sông: Cần có bảng chỉ dẫn chi tiết để du khách biết thông tin về lộ trình, điểm đến, và các quy định an toàn. Cung cấp thông tin du lịch số: Lắp đặt các bảng thông tin điện tử tại bến tàu, và triển khai các ứng dụng du lịch cung cấp lộ trình, điểm đến và các dịch vụ sẵn có.

3.4.6 Đầu tư các tiện ích và dịch vụ phục vụ tại các điểm đến

Trang bị cơ sở vật chất hiện đại tại điểm đến: Các khu vệ sinh, quầy lưu niệm, quầy bán vé, nhà chờ và nhà hàng cần được xây dựng hiện đại và tiện lợi. Phát triển khu vực đậu xe: Cần có bãi đậu xe tại các bến tàu lớn để du khách dễ dàng di chuyển giữa đường bộ và đường sông.

3.4.7 Cải thiện hệ thống thu gom và xử lý rác thải trên sông

Lắp đặt hệ thống thùng rác và cơ sở thu gom rác: Tại các bến tàu, điểm đến trên sông, cần có hệ thống thùng rác và cơ sở thu gom để đảm bảo môi trường sạch sẽ. Thiết lập đội ngũ thu gom rác thải trên sông: Cần có đội ngũ xử lý rác thải chuyên trách, đảm bảo sông nước không bị ô nhiễm, tạo mỹ quan và trải nghiệm tốt cho du khách. Những giải pháp về cơ sở hạ tầng này sẽ giúp cải thiện đáng kể chất lượng du lịch đường sông tại TP. Cần Thơ, thu hút nhiều du khách và tạo điều kiện phát triển bền vững cho khu vực.

Để phát triển du lịch đường sông, cần nâng cấp bến tàu và cầu cảng đảm bảo an toàn, xây dựng hệ thống giao thông kết nối giữa đường bộ và đường sông, đồng thời lắp đặt chiếu sáng và camera an ninh dọc tuyến. Bên cạnh đó, cần cải thiện tiện ích công cộng như nhà vệ sinh, khu nghỉ

ngoi và ứng dụng công nghệ thông minh nhằm hỗ trợ du khách tốt hơn.

3.4.8 Hoàn thiện cơ sở hạ tầng bến bãi đường sông

Nâng cấp các tuyến đường sông, đường bộ, các bãi xe có sức chứa lớn, tàu thuyền đảm bảo an toàn,...Nâng cấp hạ tầng giao thông đường thủy, xây dựng bến tàu, cầu cảng và phát triển dịch vụ hỗ trợ; xây dựng các sản phẩm du lịch đặc thù dựa trên giá trị lịch sử, văn hóa và hệ sinh thái riêng biệt của mỗi dòng sông. Nâng cấp và phát triển các phương tiện giao thông đường thủy, đầu tư các bến phà, xây dựng các cơ sở hạ tầng phục vụ khách du lịch các nhà hàng - khách sạn - khu du lịch sinh thái

3.4.9 Phát triển các đội tàu thuyền, nhà nổi

Phát triển các tàu, thuyền lớn phục vụ khách du lịch. Phát triển hệ thống giao thông kết nối bến tàu du lịch với điểm du lịch; phát triển bến tàu du lịch/bến lên xuống tàu. Xã hội hóa đầu tư, kêu gọi đầu tư dài hạn để sinh lợi. Xây dựng bến bãi, cầu tàu, quy định giá tàu

3.5 Về phát triển nguồn nhân lực

Mở lớp bồi dưỡng, tập huấn kiến thức, kỹ năng ứng xử cho đội ngũ hướng dẫn viên, thuyết minh viên, người điều khiển phương tiện vận chuyển khách du lịch. Đào tạo hướng dẫn viên, nâng cao nghiệp vụ cho nhân viên, cải thiện kỹ năng ngoại ngữ, thu hút cộng đồng tham gia, đảm bảo an toàn đường thủy. Cần có chương trình đào tạo, hướng dẫn và định hướng cho bà con cách làm du lịch bền vững. Cần đào tạo đội ngũ nhân lực có trình độ chuyên môn và các kỹ năng xử lý, ứng phó trong môi trường nước. Cần nhiều nhân lực hơn. Đôi khi ít nhân lực sẽ khiến chất lượng phục vụ không chu đáo. Cần phát triển khả năng ngoại ngữ của hướng dẫn viên và đội ngũ chuyên

ng nghiệp, có nghiệp vụ và chiều sâu về văn hoá sông nước.

Đào tạo kỹ năng cho người lao động: Tổ chức các khóa đào tạo nghề, kỹ năng giao tiếp và ngoại ngữ. Đào tạo hướng dẫn viên am hiểu về văn hoá địa phương. Đào tạo liên tục nhân sự về kỹ năng thuyết trình, thống nhất câu chuyện được kể để xây dựng thương hiệu.

Đào tạo và nâng cao kỹ năng chuyên môn: chương trình đào tạo chuyên sâu, kỹ năng ứng xử và giao tiếp, kỹ năng an toàn và cứu hộ.

Đào tạo và nâng cao tay nghề cho nhân viên ngành du lịch về kỹ năng phục vụ khách hàng, kiến thức về văn hóa địa phương và an toàn trên sông. Tạo cơ hội việc làm và hỗ trợ phát triển nghề nghiệp cho người dân địa phương, đặc biệt là hướng dẫn viên du lịch và người lái thuyền. • Tổ chức các khóa học ngoại ngữ để nâng cao khả năng giao tiếp với khách quốc tế.

Để phát triển du lịch đường sông hiệu quả, cần chú trọng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thông qua việc tổ chức đào tạo chuyên sâu cho nhân viên, đảm bảo đội ngũ hướng dẫn viên chuyên nghiệp, có kiến thức về văn hóa địa phương. Khuyến khích sự tham gia của cộng đồng và sinh viên thông qua các khóa đào tạo và chương trình tình nguyện, cùng với việc xây dựng chính sách đãi ngộ hợp lý để thu hút nhân lực chất lượng. Cải thiện năng lực quản lý du lịch địa phương và thúc đẩy nghiên cứu về xu hướng du lịch mới cũng là những giải pháp quan trọng. Những nỗ lực này sẽ góp phần tạo ra trải nghiệm du lịch tốt hơn và phát triển bền vững cho địa phương.

3.5.1 Đào tạo chuyên môn cho nhân viên và hướng dẫn viên

Tổ chức các khóa đào tạo về kỹ năng giao tiếp và kiến thức văn hóa, lịch sử: Đảm bảo rằng nhân viên và hướng dẫn viên có kiến thức sâu về văn hóa sông nước và các điểm du lịch của địa phương, giúp họ có khả năng giới thiệu và truyền tải câu chuyện hấp dẫn cho du khách.

Đào tạo ngoại ngữ: Hướng dẫn viên và nhân viên phục vụ cần được trang bị khả năng ngoại ngữ, đặc biệt là tiếng Anh, để phục vụ khách quốc tế tốt hơn và nâng cao trải nghiệm du lịch.

3.5.2 Bồi dưỡng kỹ năng mềm và kỹ năng phục vụ khách hàng

Kỹ năng phục vụ chuyên nghiệp: Cần có các khóa đào tạo về kỹ năng đón tiếp, xử lý tình huống, thái độ niềm nở và sẵn sàng giúp đỡ du khách.

Kỹ năng quản lý nhóm và xử lý khủng hoảng: Đào tạo kỹ năng quản lý và xử lý tình huống khẩn cấp (như cứu hộ, sơ cứu) cho nhân viên trên tàu và tại các điểm đến để đảm bảo an toàn và an tâm cho du khách.

3.5.3 Phát triển đội ngũ nhân viên địa phương

Tận dụng người dân địa phương: Khuyến khích người dân bản địa tham gia làm hướng dẫn viên, nhân viên phục vụ tại các điểm du lịch, vừa tạo việc làm vừa duy trì sự thân thiện, gần gũi cho du khách khi tiếp xúc với văn hóa vùng miền.

Đào tạo làng nghề và dịch vụ bổ sung: Tạo cơ hội cho người dân địa phương tham gia vào các dịch vụ du lịch như tổ chức trải nghiệm làm nông, nấu ăn, câu cá, hoặc làm hàng thủ công.

3.5.4 Hợp tác với các trường đào tạo và doanh nghiệp

Hợp tác với các trường du lịch và dạy nghề: Thiết lập quan hệ với các trường đại học, cao đẳng đào tạo ngành du lịch, khách sạn để có thể

tuyển dụng sinh viên thực tập, vừa hỗ trợ đào tạo vừa cung cấp nhân lực cho ngành.

Liên kết với các doanh nghiệp đào tạo: Kết hợp với các doanh nghiệp tổ chức các khóa học ngắn hạn về du lịch sông nước và vận hành du thuyền, giúp nhân viên hiểu sâu hơn về các kỹ năng đặc thù của du lịch đường sông.

3.5.5 Xây dựng cơ chế khen thưởng và động viên

Chế độ khen thưởng: Thiết lập các chế độ khen thưởng và đánh giá nhân viên theo hiệu suất công việc và mức độ hài lòng của du khách, tạo động lực để họ nâng cao chất lượng dịch vụ.

Tạo cơ hội thăng tiến: Xây dựng lộ trình thăng tiến rõ ràng, như từ nhân viên phục vụ lên quản lý, giúp nhân viên thấy được tiềm năng phát triển sự nghiệp trong lĩnh vực du lịch.

3.5.6 Nâng cao nhận thức về bảo vệ môi trường và văn hóa địa phương

Tập huấn về bảo vệ môi trường và phát triển bền vững: Đào tạo nhân viên về tầm quan trọng của bảo vệ môi trường, đặc biệt là môi trường sông nước, và khuyến khích họ tham gia các hoạt động bảo vệ môi trường.

Giáo dục về bảo tồn văn hóa và giá trị địa phương: Nhân viên cần được nâng cao ý thức

Đưa ra chính sách hấp dẫn để chiêu mộ nhân lực về để phát triển du lịch tại TPCT, đưa những người dân địa phương để đi đào tạo phát triển nguồn nhân lực

Giải pháp nhân lực cho du lịch đường sông bao gồm: đào tạo nghiệp vụ và ngoại ngữ cho nhân viên, thu hút lao động địa phương để giữ bản sắc vùng, và nâng cao ý thức bảo vệ môi trường trong phục vụ du khách.

Hướng dẫn viên, nhân viên phục vụ: kỹ năng nghiệp vụ, kỹ năng mềm,...

Mức lương hấp dẫn, công việc thích hợp với người làm. Nâng cao chất lượng phục vụ và phát triển mạnh nghề liên quan đến sông nước. Nâng cao trình độ hiểu biết và khả năng giao tiếp của nhân lực phục vụ cho việc phát triển du lịch đường sông. Tuyên truyền nhận thức về lợi ích của du lịch đường sông đến người dân, các hộ dân làm du lịch. Có những tập huấn về du lịch cho các đơn vị tham gia phục vụ du lịch đường sông như kỹ năng giao tiếp, kỹ năng thuyết minh/hướng dẫn, thiết kế sản phẩm du lịch, du lịch có trách nhiệm và bền vững,...

3.6 Về cơ chế chính sách

Tuyên truyền, nâng cao ý thức của cộng đồng dân cư sống ven sông trong việc giữ gìn cảnh quan, vệ sinh môi trường; Cải thiện tình trạng ô nhiễm của hệ thống kênh rạch; kiểm tra, xử phạt các hành vi xả rác trên sông, tại các bến tàu, nhà chờ đón khách,...

- Ưu đãi vốn, thuế
- Quy hoạch vùng du lịch
- Giảm thủ tục đầu tư
- Hợp tác công - tư
- Quy định bảo vệ môi trường

Bồi dưỡng nguồn nhân lực, có kế hoạch xây dựng tuyến du lịch cụ thể hiệu quả. Cần ban hành các quy định hỗ trợ doanh nghiệp (giảm thuế, hỗ trợ tài chính,...). Cần có ban quản lý chuyên trách điều hành và kiểm soát nguồn thu từ các dịch vụ. Cần có chính sách quản lý du lịch đường sông chặt chẽ, mỗi đơn vị cung ứng du lịch đường sông cần có chơ chế riêng biệt nhưng vẫn liên kết với nhau. Cần có định hướng sản phẩm cụ thể cho từng tuyến khác nhau để đảm bảo sự độc đáo. Cần có đội quản lý du lịch đường sông, điều phối và vận hành.

Cần kết hợp du lịch sông nước với du lịch ven bờ sông, đặc biệt có nhiều di tích lịch sử, làng nghề truyền thống và danh lam thắng cảnh nằm dọc các tuyến sông, tạo điều kiện cho việc phát triển du lịch văn hóa - lịch sử. Cần có cơ chế thông thoáng trong việc kêu gọi đầu tư xây dựng tuyến du lịch đường sông

Chính sách an toàn giao thông đường thủy: Ban hành các chính sách chặt chẽ về an toàn giao thông đường thủy, nhằm bảo đảm an toàn tuyệt đối cho du khách khi tham gia các hoạt động trên sông. Để phát triển du lịch đường sông bền vững, cần thiết lập các cơ chế chính sách như hỗ trợ tài chính cho doanh nghiệp du lịch nhỏ và vừa, xây dựng khung pháp lý rõ ràng về quản lý môi trường và an toàn giao thông đường thủy. Cần khuyến khích đầu tư qua các ưu đãi thuế, lập quy hoạch tổng thể cho du lịch đường sông, và thúc đẩy hợp tác công tư. Bên cạnh đó, cần đẩy mạnh quảng bá, tiếp thị và đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển của ngành du lịch, bảo đảm hài hòa giữa lợi ích kinh tế, môi trường và xã hội.

3.6.1 Chiến lược marketing

Xây dựng thương hiệu: Logo, slogan cho tuyến du lịch: Ví dụ, "Khám phá hồn sông nước Cần Thơ". Tạo nhận diện cho từng điểm đến (Cồn Sơn - Thiên đường trải nghiệm dân gian).

Chiến lược truyền thông đa kênh Online: Sử dụng website, mạng xã hội (Facebook, Instagram, TikTok), và các nền tảng OTA (Traveloka, Booking). **Offline:** Phát hành tờ rơi, quảng cáo tại bến tàu, khách sạn, sân bay.

3.6.2 Tổ chức sự kiện

Festival "Sông nước Cần Thơ" hàng năm: Hội chợ nổi, ẩm thực, văn hóa dân gian. Tour khuyến mãi đặc biệt trong mùa lễ hội.

Lượng khách du lịch: Số lượt khách nội địa và quốc tế tham gia tuyến. **Doanh thu:** Tổng doanh thu từ dịch vụ vận chuyển, trải nghiệm, ăn uống. **Chất lượng dịch vụ:** Mức độ hài lòng của khách hàng qua khảo sát sau chuyến đi.

Công nghệ hỗ trợ: Hệ thống đặt vé và phản hồi trực tuyến. GPS giám sát hành trình tàu thuyền.

Tổ chức kiểm tra định kỳ: Đánh giá chất lượng điểm đến, tàu thuyền, và dịch vụ.

Cơ quan quản lý nhà nước: Quy hoạch không gian tuyến du lịch, đầu tư hạ tầng. Ban hành quy định và cơ chế hỗ trợ liên kết.

Doanh nghiệp lữ hành: Thiết kế, tổ chức tour và quản lý lữ hành. Phối hợp tiếp thị và quản lý chất lượng dịch vụ.

Nhà cung cấp dịch vụ: Vận chuyển: Tàu thuyền, xe đưa đón. Trải nghiệm: Làng nghề, dịch vụ giải trí tại điểm du lịch. Lưu trú, ăn uống: Khách sạn, nhà hàng, homestay ven sông.

Cộng đồng địa phương: Đóng góp các sản phẩm truyền thống (thủ công mỹ nghệ, ẩm thực). Tham gia trực tiếp cung cấp dịch vụ (lái tàu, hướng dẫn viên bản địa).

3.6.3 Mô hình hợp tác

Hợp tác chiến lược: Thành lập Hội đồng điều phối chuỗi cung ứng du lịch đường sông. **Thành phần:** Chính quyền địa phương, doanh nghiệp du lịch, đại diện cộng đồng. **Vai trò:** Điều phối nguồn lực, chia sẻ thông tin, hỗ trợ quảng bá.

Ký kết thỏa thuận hợp tác chính thức: Cơ chế chia sẻ lợi nhuận: Dựa trên doanh thu tour hoặc dịch vụ. Quy định trách nhiệm và tiêu chuẩn dịch vụ của từng bên.

Hợp tác theo dự án cụ thể: Hợp đồng giữa doanh nghiệp lữ hành và nhà cung cấp dịch vụ (tàu thuyền, homestay). Hỗ trợ cộng đồng qua các dự án du lịch cộng đồng: Đào tạo kỹ năng làm du

lịch. Hỗ trợ vốn hoặc cơ sở vật chất (tàu thuyền, trang thiết bị).

3.6.4 Quy trình vận hành chuỗi liên kết

Phân công vai trò: Chính quyền: Đầu tư cơ sở hạ tầng (bến tàu, bảng hướng dẫn), giám sát tuân thủ. Doanh nghiệp: Quản lý chuỗi cung ứng và điều phối hoạt động tour. Cộng đồng: Cung cấp các dịch vụ trải nghiệm đặc trưng.

Cơ chế chia sẻ thông tin: Tạo nền tảng số dùng chung (ứng dụng hoặc website): Hiển thị lịch trình, trạng thái dịch vụ. Cập nhật phản hồi của khách hàng theo thời gian thực.

Giám sát chất lượng: Xây dựng bộ tiêu chuẩn dịch vụ: Ví dụ: An toàn trên tàu, vệ sinh tại homestay, kỹ năng của hướng dẫn viên. Tổ chức kiểm tra định kỳ và xử lý các khiếu nại.

3.6.5 Xây dựng thương hiệu tuyến du lịch đường sông tại Cần Thơ

Tầm nhìn: Trở thành tuyến du lịch đường sông hàng đầu, mang đậm bản sắc miền Tây sông nước. Các giá trị cốt lõi bao gồm:

Đặc sắc văn hóa: Chợ nổi Cái Răng, làng nghề truyền thống.

Thiên nhiên độc đáo: Sông Hậu, hệ sinh thái cồn ven sông.

Trải nghiệm đáng nhớ: Tương tác thực tế với cộng đồng địa phương.

a. Xây dựng hình ảnh thương hiệu

Ví dụ: “Cần Thơ Sông Nước” hoặc “River Life Cần Thơ”. Gợi ý Slogan: “Khám phá hồn sông nước Cần Thơ” hoặc “Sông Hậu kể chuyện miền Tây”. Xây dựng logo:

- Hình ảnh biểu tượng: Con thuyền trên sóng nước, chợ nổi, cây dừa nước.

- Màu sắc chủ đạo: Xanh nước, vàng đồng (biểu tượng mùa màng), trắng (hòa bình, thân thiện).

b. Xây dựng câu chuyện thương hiệu

Tạo câu chuyện gắn liền với văn hóa chợ nổi, sự giao thoa giữa con người và thiên nhiên. Tạo cảm xúc qua nhấn mạnh vào sự chân thành, mộc mạc, hiếu khách của người dân địa phương.

c. Tiếp thị trực tuyến (Digital Marketing)

Tạo Website chính thức:

- Cung cấp thông tin tuyến du lịch, giá tour, và đánh giá từ khách hàng.

- Tích hợp tính năng đặt vé, tour.

Xây dựng mạng xã hội:

- Facebook, Instagram: Đăng tải hình ảnh, video trải nghiệm du khách.

- TikTok: Video ngắn về hoạt động tại chợ nổi, làm bánh, trải nghiệm dân gian.

- SEO và quảng cáo trực tuyến:

- Tối ưu từ khóa: “Du lịch sông nước Cần Thơ”, “Tour chợ nổi Cái Răng”.

- Chạy quảng cáo trên Google và Facebook để tiếp cận khách hàng mục tiêu.

d. Tiếp thị truyền thống

Tạo sự kiện quảng bá:

- Festival “Sông Nước Miền Tây”: Tổ chức hội chợ văn hóa, ẩm thực, và trò chơi dân gian.

- Đặt biển quảng cáo, bảng hướng dẫn tại sân bay, bến tàu, và các điểm du lịch nổi bật.

e. Quan hệ đối tác

- Ký kết hợp tác với các công ty lữ hành lớn trong và ngoài nước để bán tour.

- Tham gia hội chợ du lịch quốc tế (VITM, ITB Berlin) để giới thiệu sản phẩm.

- Đánh giá và cải thiện thương hiệu.

- Thu thập phản hồi: Tạo khảo sát trực tuyến để lấy ý kiến về mức độ nhận diện và hài lòng.

- Điều chỉnh chiến lược: Cập nhật hình ảnh thương hiệu và thông điệp theo xu hướng thị trường.

4. KẾT LUẬN VÀ ĐỀ NGHỊ

Việc xây dựng mô hình triển khai tuyến du lịch đường sông tại Cần Thơ theo hướng liên kết chuỗi cung ứng dịch vụ là một bước tiến quan trọng, góp phần khai thác hiệu quả tiềm năng du lịch địa phương và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của du khách. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra rằng Cần Thơ với hệ thống sông ngòi phong phú, văn hóa sông nước đặc sắc và sự phát triển của các điểm đến du lịch truyền thống như chợ nổi, vườn trái cây, và làng nghề là nền tảng vững chắc để phát triển du lịch đường sông. Mô hình đề xuất nhấn mạnh vai trò của sự phối hợp giữa các bên liên quan trong chuỗi cung ứng, từ nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển, lưu trú, ẩm thực đến hướng dẫn viên và các cơ quan quản lý. Điều này đảm bảo chất lượng dịch vụ đồng nhất, nâng cao trải nghiệm khách hàng và gia tăng giá trị kinh tế cho khu vực. Mô hình này không chỉ tập trung vào lợi ích kinh tế mà còn cân nhắc đến yếu tố môi trường và xã hội. Việc áp dụng các giải pháp thân thiện với môi trường (tàu thuyền xanh, quản lý rác thải) và phát triển cộng đồng địa phương giúp hướng tới một nền du lịch bền vững. Để mô hình đạt hiệu quả cao, cần có chiến lược tiếp thị phù hợp, đầu tư cơ sở hạ tầng, nâng cao năng lực nhân sự và xây dựng cơ chế chính sách hỗ trợ. Đồng thời, cần ứng dụng công nghệ số để quản lý và quảng bá sản phẩm du lịch đường sông. Trong tương lai, việc mở rộng mô hình này sang các tuyến đường sông khác trong khu vực ĐBSCL và hợp tác liên vùng có thể tạo ra mạng lưới du lịch đường sông liên hoàn, tăng tính hấp dẫn và khả năng cạnh tranh của du lịch khu vực trên thị trường quốc tế. Nghiên cứu cũng đề xuất một số kiến nghị, xây dựng, nâng cấp các bến tàu, cảng du lịch đạt tiêu chuẩn quốc tế để đáp ứng nhu cầu

của du khách. Đầu tư vào phương tiện giao thông đường sông thân thiện với môi trường, như tàu sử dụng năng lượng mặt trời hoặc điện. Xây dựng quy hoạch chi tiết các tuyến du lịch đường sông, đảm bảo kết nối các điểm tham quan chính như chợ nổi Cái Răng, vườn trái cây, và các làng nghề truyền thống. Kiểm soát chặt chẽ việc sử dụng tài nguyên nước, quản lý rác thải và hạn chế hoạt động khai thác tự phát gây ảnh hưởng đến môi trường. Đưa vào các sản phẩm du lịch trải nghiệm độc đáo, như tham quan làng nghề, thưởng thức văn hóa ẩm thực trên thuyền, hay các tour đêm ngắm đom đóm. Tổ chức các sự kiện định kỳ trên sông, ví dụ như “Festival Du lịch Đường sông Cần Thơ” để thu hút du khách. Hỗ trợ đào tạo hướng dẫn viên chuyên nghiệp, đặc biệt tập trung vào kỹ năng ngoại ngữ và kiến thức về văn hóa, lịch sử địa phương. Tăng cường nhận thức và kỹ năng cho cộng đồng địa phương tham gia cung cấp dịch vụ du lịch. Đẩy mạnh chiến lược quảng bá trên các nền tảng kỹ thuật số và mạng xã hội nhằm tiếp cận thị trường trong nước và quốc tế. Phát triển ứng dụng thông minh để cung cấp thông tin về các tuyến du lịch, lịch trình, và đặt vé trực tuyến. Khuyến khích và hỗ trợ các doanh nghiệp địa phương đầu tư vào dịch vụ du lịch đường sông thông qua các chính sách ưu đãi về thuế và vốn. Tạo điều kiện để người dân địa phương tham gia vào các chuỗi cung ứng dịch vụ du lịch, từ đó nâng cao thu nhập và chất lượng sống. Phối hợp với các tỉnh trong khu vực ĐBSCL để xây dựng tuyến du lịch liên vùng, tạo sức hấp dẫn và cạnh tranh cao hơn. Tham gia các chương trình hợp tác quốc tế nhằm trao đổi kinh nghiệm và thu hút đầu tư.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bùi Quang Dũng, Trần Thị Thanh Thủy (2022). *Du lịch bền vững tại Đồng bằng sông Cửu Long: Tiềm năng và thách thức*. Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia.
- [2] Cục Thống kê TP. Cần Thơ. (2023). *Báo cáo kinh tế - xã hội TP. Cần Thơ năm 2023*. Truy cập từ: www.cantho.gov.vn.
- [3] Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2017). *Marketing for Hospitality and Tourism* (7th Edition). Pearson Education.
- [4] Porter, M. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. The Free Press.
- [5] Nguyễn Văn Mạnh, Hoàng Thị Lan Hương (2020). *Quản trị du lịch và lữ hành*. Nhà xuất bản Giáo dục Việt Nam.
- [6] Trần Minh Đạo (2019). *Marketing căn bản*. Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân.
- [7] UNWTO. (2021). *Sustainable Tourism Development in River Basins*. World Tourism Organization. Truy cập từ: www.unwto.org.
- [8] World Bank. (2022). *Enhancing River-Based Tourism: Case Studies and Best Practices*. Washington, DC.
- [9] Pizam, A., Neumann, Y., & Reichel, A. (1978). Dimensions of tourist satisfaction with a destination area. *Annals of tourism Research*, 5(3), 314-322.
- [10] Santikul, B. (2009). *Community Based Tourism Development at the East Coast of Phuket Island* (Doctoral dissertation, Thesis). Faculty of Hospitality and Tourism Management Prince of Songkla University.
- [11] Tổng cục Du lịch Việt Nam. (2022). *Báo cáo thường niên về du lịch Việt Nam 2022*. Hà Nội: Tổng cục Du lịch.
- [12] Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Cần Thơ. (2021). *Kế hoạch phát triển du lịch đường sông thành phố Cần Thơ giai đoạn 2021-2025*.
- [13] Nguyễn Văn Lộc (2020). Phát triển bền vững du lịch đường sông ở đồng bằng sông Cửu Long. *Tạp chí Kinh tế và Phát triển*, 32(1), 45-56.
- [14] Phạm Thanh Tâm (2019). Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến du lịch đường sông Cần Thơ. *Tạp chí Khoa học Đại học Cần Thơ*, 15(2), 123-134.
- [15] UBND Thành phố Cần Thơ. (2020). *Đề án phát triển du lịch Cần Thơ đến năm 2030*.
- [16] Steinbach, T.J. (1995); Salone (2006); Cooper và Prideaux (2009). Du lịch đường sông (DLĐS).
- [17] Smith (1994). Mô hình sản phẩm du lịch.
- [18] Nguyễn Văn Khánh (2021). Nghiên cứu đánh giá tiềm năng và thực trạng phát triển du lịch đường sông tại Đồng bằng sông Cửu Long.
- [19] Trần Thị Thanh Mai (2020). Khảo sát ý kiến của du khách tham quan tuyến chợ nổi Cái Răng, làng du lịch Mỹ Khánh.
- [20] Nguyễn Quốc Vũ (2019). Phân tích chuỗi giá trị từ khâu cung ứng sản phẩm (tàu thuyền, bến bãi) đến các dịch vụ hỗ trợ (ăn thực, lưu trú).
- [21] Kulachai, C. (2020). Nghiên cứu về phát triển du lịch trên sông Chao Phraya, nhấn mạnh vai trò của chính quyền và cộng đồng trong quản lý tài nguyên nước và tổ chức các hoạt động văn hóa trên sông.