

PHÂN TÍCH PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG DU LỊCH TÀU BIỂN: TRƯỜNG HỢP CÁC DOANH NGHIỆP HOẠT ĐỘNG TẠI VỊNH HẠ LONG

● TRẦN VĂN TÂM

TÓM TẮT:

Nghiên cứu này tập trung vào phân tích vấn đề phát triển bền vững trong lĩnh vực du lịch tàu biển tại Vịnh Hạ Long. Nghiên cứu nhấn mạnh nhu cầu cải thiện dịch vụ chăm sóc khách hàng, bao gồm thành lập các phòng ban chuyên trách, khảo sát khách hàng thường xuyên và ứng dụng công nghệ thông tin. Kết quả nghiên cứu giúp doanh nghiệp có thể nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tàu biển, tăng sự hài lòng của khách hàng và đóng góp vào việc bảo tồn lâu dài di sản văn hóa và thiên nhiên của Vịnh Hạ Long.

Từ khóa: du lịch tàu biển, bền vững, tàu du lịch, du thuyền, Vịnh Hạ Long.

1. Đặt vấn đề

Vịnh Hạ Long là di sản thiên nhiên thế giới của Việt Nam đã được UNESCO vinh danh 3 lần, Vịnh Hạ Long có diện tích 1.553 km² bao gồm 1.969 hòn đảo (trong đó 980 hòn đảo đã có tên) là điểm đến nổi tiếng trên thế giới, đồng thời là một trong những điểm đến du lịch mang tính biểu tượng nhất của Việt Nam, nổi tiếng với những dãy núi đá vôi karst tuyệt đẹp, làn nước trong xanh và hệ sinh thái đa dạng, điển hình và độc đáo. (Anh & Hang, 2019). Trong vài thập kỷ qua, Vịnh Hạ Long đã thu hút hàng triệu du khách mỗi năm, trong đó du lịch du thuyền đóng góp đáng kể vào nền kinh tế của khu vực. Do đó, nhiều doanh nghiệp du lịch (tàu biển) đã và đang có nhiều sản phẩm, dịch vụ phục vụ nguồn khách du lịch này. Các doanh nghiệp du lịch cung cấp nhiều dịch vụ du thuyền và các dịch vụ

trên tàu du lịch phục vụ cho nhiều phân khúc thị trường khác nhau. Tuy nhiên, sự phát triển nhanh chóng của các doanh nghiệp du lịch du thuyền (tàu biển) tại Vịnh Hạ Long đã làm dấy lên lo ngại về tính bền vững lâu dài của nơi này, đặc biệt là về suy thoái môi trường, tác động văn hóa xã hội và chênh lệch kinh tế.

Khái niệm phát triển bền vững trong du lịch ngày càng được chú ý trên toàn cầu khi các điểm đến tìm cách cân bằng tăng trưởng kinh tế với việc bảo tồn tài nguyên thiên nhiên và văn hóa. Trong bối cảnh của Vịnh Hạ Long, du lịch du thuyền bền vững là điều cần thiết để đảm bảo vẻ đẹp tự nhiên và đa dạng sinh học của vịnh được bảo vệ, đồng thời mang lại lợi ích kinh tế cho cộng đồng địa phương (Hằng et al., 2024). Thách thức nằm ở việc quản lý sự tăng trưởng của ngành Du lịch theo cách

giảm thiểu tác động tiêu cực và tối đa hóa những đóng góp tích cực của ngành này vào sự phát triển bền vững của khu vực.

Nghiên cứu này tập trung phân tích các hoạt động phát triển bền vững của các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực du lịch tàu biển, du thuyền của Vịnh Hạ Long; đánh giá cách các doanh nghiệp thực hiện sự phát triển bền vững vào hoạt động du lịch, bao gồm quản lý môi trường, gắn kết cộng đồng và các hoạt động kinh tế. Đồng thời, nghiên cứu sẽ tìm hiểu mức độ các doanh nghiệp tuân thủ các nguyên tắc du lịch bền vững và xác định những thách thức và cơ hội phải đối mặt.

Từ các phân tích tình trạng hiện tại của du lịch du thuyền, du lịch tàu biển bền vững tại Vịnh Hạ Long, nghiên cứu này nhằm cung cấp những hiểu biết có giá trị cho các nhà hoạch định chính sách, doanh nghiệp và các bên liên quan khác tham gia vào ngành Du lịch. Những phát hiện của nghiên cứu này sẽ đóng góp vào phát triển du lịch bền vững tại Việt Nam và đưa ra các khuyến nghị thiết thực để tăng cường tính bền vững của du lịch du, du lịch tàu biển tại Vịnh Hạ Long. Cuối cùng, nghiên cứu này nhằm mục đích hỗ trợ việc bảo tồn lâu dài di sản thiên nhiên và văn hóa độc đáo của Vịnh Hạ Long, qua đó thúc đẩy ngành Du lịch của tỉnh Quảng Ninh phát triển mạnh mẽ và bền vững.

2. Thực trạng khai thác tàu biển của các doanh nghiệp hoạt động tại Vịnh Hạ Long

Vịnh Hạ Long với sự đa dạng sinh học phong phú và cảnh quan thiên nhiên tuyệt đẹp, đã trở thành điểm nhấn cho du lịch du thuyền, du lịch tàu biển tại Việt Nam. Lượng khách du lịch đổ về đông đảo đã dẫn đến sự gia tăng của các tàu du lịch do nhiều doanh nghiệp khác nhau trong khu vực khai thác (Thanh, 2012). Tuy nhiên, sự tăng trưởng nhanh chóng này đã đưa các vấn đề về phát triển bền vững lên hàng đầu, đặc biệt liên quan đến những tác động môi trường.

Một trong những mối quan tâm chính liên quan đến tính bền vững của các tàu hoạt động tại Vịnh Hạ Long là ô nhiễm môi trường do xả chất thải,

tràn dầu và khí thải. Theo truyền thống, nhiều tàu du lịch tại Vịnh Hạ Long được trang bị động cơ diesel, nên phần nào đã gây ô nhiễm không khí và làm suy giảm chất lượng không khí trong khu vực. Ngoài ra, việc xử lý nước thải và chất thải rắn không đúng cách từ các con tàu đã dẫn đến ô nhiễm nước, đe dọa hệ sinh thái biển của Vịnh.

Nhận ra những thách thức này, đã có một phong trào tăng cường tính bền vững của các tàu du lịch hoạt động tại Vịnh Hạ Long. Một số doanh nghiệp đã bắt đầu áp dụng các biện pháp thân thiện với môi trường hơn, chẳng hạn như chuyển sang các nguồn năng lượng sạch, bao gồm khí thiên nhiên hóa lỏng (LNG) và động cơ hybrid, để giảm lượng khí thải (Linh, 2022). Những sáng kiến này phù hợp với xu hướng toàn cầu trong ngành Hàng hải, nơi có áp lực ngày càng tăng trong việc giảm thiểu lượng khí thải carbon của tàu.

Một số doanh nghiệp đã triển khai các hệ thống quản lý chất thải tuân thủ các tiêu chuẩn môi trường quốc tế. Các hệ thống này bao gồm xử lý và thải bỏ đúng cách nước thải và chất thải rắn để ngăn ngừa ô nhiễm vùng nước của Vịnh. Ngoài ra, các doanh nghiệp cũng đã triển khai các vật dụng phục vụ ăn uống sử dụng một lần trên tàu để giảm thiểu tác hại đến môi trường.

Một khía cạnh khác của tính bền vững trong lĩnh vực du lịch tàu biển, du lịch du thuyền của Vịnh Hạ Long là việc áp dụng các thiết kế tàu thân thiện với môi trường. Các tàu mới được thiết kế thân tàu cải tiến và sử dụng vật liệu phù hợp, giúp giảm mức tiêu thụ nhiên liệu. Ngoài ra, việc sử dụng vật liệu bền vững trong quá trình xây dựng và thiết kế nội thất của tàu ngày càng được chú trọng, phản ánh cam kết rộng rãi hơn đối với việc quản lý và ổn định bền vững môi trường.

Bên cạnh những diễn biến tích cực này, quá trình chuyển đổi sang các hoạt động bền vững cũng có nhiều thách thức. Đó là những chi phí cao về việc nâng cấp tàu và triển khai các công nghệ tiên tiến có thể là rào cản đối với một số doanh nghiệp đã và đang hoạt động tại Vịnh Hạ Long. Hơn nữa, cần phải thực thi chặt chẽ hơn các quy

định về môi trường để đảm bảo tất cả các doanh nghiệp đều tuân thủ các hoạt động bền vững (Hưng & Nam, 2021). Như vậy, việc phát triển bền vững lĩnh vực du lịch tàu biển, du lịch du thuyền của Vịnh Hạ Long là vấn đề cần sự chung tay giữa các doanh nghiệp, cơ quan chính phủ và cộng đồng địa phương để bảo vệ và duy trì vẻ đẹp tự nhiên của Vịnh Hạ Long.

3. Các yếu tố tác động đến các doanh nghiệp du lịch tàu biển ở Vịnh Hạ Long

Tác giả đã tiến hành nghiên cứu thực tế tại 11 doanh nghiệp tàu biển du lịch, với tổng số 162 tàu hoạt động trên Vịnh Hạ Long có dịch vụ lưu trú, ăn uống tham quan Vịnh Hạ Long, trong đó có 74 tàu du lịch đạt tiêu chuẩn cao cấp. Nghiên cứu tiến hành đánh giá phân tích các yếu tố tác động đến các doanh nghiệp du lịch tàu biển ở Vịnh Hạ Long.

3.1. Các yếu tố bên ngoài

Du lịch tại tỉnh Quảng Ninh, đặc biệt là du lịch tàu biển, du lịch du thuyền chịu ảnh hưởng đáng kể bởi một số yếu tố bên ngoài. Môi trường chính trị ổn định của Việt Nam tạo nền tảng thuận lợi cho tăng trưởng du lịch. Bản thân Quảng Ninh có sự đa dạng về địa lý, tài nguyên thiên nhiên và di sản văn hóa, với các địa điểm nổi tiếng như Vịnh Hạ Long, Núi Yên Tử và nhiều di tích lịch sử.

Cơ sở hạ tầng giao thông phát triển tốt của Tỉnh còn thúc đẩy du lịch phát triển hơn nữa. Các tuyến đường chính bao gồm quốc lộ 18A, 18C, 4B, 10 và 279, tổng chiều dài 381 km, trong đó quốc lộ 18 là động mạch chính nối Đông Triều với cửa khẩu quốc tế Móng Cái (Tô, 2022). Ngoài ra, Quảng Ninh có 324 km đường tỉnh lộ và hơn 2.000 km đường liên huyện và liên xã. Tỉnh cũng được hưởng lợi từ 642 km đường thủy nội địa và một đoạn đường sắt quốc gia Yên Viên - Cái Lân dài 65 km, đang được nâng cấp. Du lịch hàng không được hỗ trợ bởi các cơ sở trực thăng tại Hạ Long và Móng Cái, cùng với Sân bay quốc tế Vân Đồn.

Về kinh tế, Quảng Ninh nổi bật với tốc độ tăng trưởng 11,03% - cao hơn gấp 2 lần mức trung bình của cả nước - đứng đầu khu vực Đồng bằng sông Hồng và đứng thứ ba trong toàn quốc. Khung pháp

lý và các chính sách hỗ trợ của Tỉnh, đặc biệt là các chính sách hướng đến du lịch, đóng vai trò quan trọng đối với sự phát triển du lịch và kinh tế - xã hội địa phương. Quảng Ninh tự hào có 14 cảng biển và tính đến tháng 7/2023, có 1.654 cơ sở lưu trú với hơn 33.000 phòng, riêng Hạ Long cung cấp hơn 660 cơ sở lưu trú du lịch chất lượng cao ở mọi phân khúc (Báo Quảng Ninh, 2023).

Ngành Du lịch của tỉnh được củng cố hơn nữa nhờ lực lượng lao động trẻ, có tay nghề cao, cùng với những tiến bộ trong khoa học, công nghệ và hệ thống thông tin. Cuối cùng, Quảng Ninh đảm bảo an toàn và an ninh cho các điểm đến du lịch, với sự hỗ trợ bởi bảo hiểm du lịch đáng tin cậy và các biện pháp bảo vệ toàn diện.

3.2. Các yếu tố bên trong tác động đến tính bền vững

Các yếu tố nội tại tác động đến du lịch tỉnh Quảng Ninh, đặc biệt là du lịch tàu biển, du lịch du thuyền tại Vịnh Hạ Long, bao gồm cơ cấu tổ chức linh hoạt và được tổ chức tốt. Lượng khách du lịch trong nước và quốc tế đến Quảng Ninh nói chung vẫn ổn định, ước tính Tỉnh thu hút 15,5 triệu lượt khách du lịch vào năm 2023, trong đó có 2 triệu lượt khách quốc tế, tăng 33,6% so với năm trước (Báo Quảng Ninh, 2023). Con số này tạo ra doanh thu ước tính là 33.480 tỷ đồng, riêng khu vực Vịnh Hạ Long đón khoảng 2,6 triệu lượt khách và đạt doanh thu khoảng 800 tỷ đồng, đạt mục tiêu trong năm 2023 của Tỉnh.

Hệ thống dịch vụ tại các cảng và trên tàu, bao gồm bảo hiểm, lưu trú, ăn uống và hướng dẫn viên có chất lượng cao và đa dạng. Các doanh nghiệp trong khu vực có nguồn tài chính mạnh, cho phép họ đầu tư vào cơ sở hạ tầng, đội tàu sang trọng, dịch vụ khách sạn cao cấp và chính sách giá minh bạch; duy trì mối quan hệ tốt với các công ty lữ hành trong nước và quốc tế, phục vụ nhiều thị trường tiêu dùng khác nhau.

Cơ sở hạ tầng kỹ thuật hiện đại, bao gồm cầu cảng, tàu, nhà hàng và phòng nghỉ được trang bị đầy đủ. Các doanh nghiệp lớn như Tập đoàn Tuần Châu và Paradise Cruises đã xây dựng được

thương hiệu mạnh trên cả thị trường trong nước và quốc tế. Lực lượng lao động trẻ, có tay nghề cao đảm bảo sự hài lòng của khách hàng và củng cố vị thế của doanh nghiệp trên thị trường. Các doanh nghiệp này cũng ưu tiên đào tạo nguồn nhân lực tại chỗ và đào tạo nâng cao cho nhân viên để đáp ứng nhu cầu công việc.

Ngoài ra, các doanh nghiệp du lịch tàu biển tại Vịnh Hạ Long còn chú trọng đến văn hóa doanh nghiệp, tạo dựng hình ảnh thương hiệu độc đáo và tích cực quảng bá các chương trình du lịch tại và xung quanh Vịnh Hạ Long (Tô, 2022).

4. Giải pháp phát triển bền vững cho các doanh nghiệp tàu biển trên Vịnh Hạ Long

Một là, mở rộng thị trường du lịch trong nước, đẩy mạnh liên kết vùng, địa phương trong cả nước và quốc tế, cụ thể: mở rộng thị trường châu Âu, châu Á và châu Mỹ thông qua các chương trình khuyến mại và quảng cáo đa dạng và hiệu quả (Anh & Hang, 2019). Để thực hiện được giải pháp này, cần phải có lực lượng lao động được đào tạo bài bản với kiến thức, trình độ và kỹ năng đáp ứng theo yêu cầu đề ra để phục vụ khách du lịch. Phân khúc khách hàng theo độ tuổi để tạo ra các chương trình phù hợp cung cấp các dịch vụ phong phú và đa dạng, đáp ứng nhu cầu của từng nhóm mục tiêu. Tiếp đó, phân khúc khách hàng theo mùa, và điều chỉnh giá cả, sản phẩm cung cấp và chất lượng dịch vụ cho phù hợp. Hợp tác với các doanh nghiệp OTA, TA, GIT và FIT cả trong và ngoài nước Việt Nam để phát triển các chương trình, sản phẩm và gói khuyến mại du lịch có mục tiêu (ASI KY, 2024).

Hai là, tập trung nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật trên các tàu biển đang hoạt động, các tàu du thuyền tại các bến tàu. Ưu tiên tiên phát triển cơ sở hạ tầng kỹ thuật cho các bến tàu và dịch vụ tàu du lịch, đặc biệt là tại khu vực Vịnh Hạ Long và Tuần Châu, để nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ du lịch (Hằng et al., 2024). Tiếp theo, tập trung đầu tư các tuyến giao thông trung tâm và kết nối với các khu du lịch trọng điểm tại Thành phố Hạ Long, cũng như hệ thống giao thông xung quanh bến tàu dịch vụ du lịch để giúp du khách dễ

dàng tiếp cận và tận hưởng các nguồn tài nguyên của khu vực, giúp kết nối các điểm đến và thu hút nhiều du khách hơn. Ngoài ra, nên đầu tư vào các dự án quy mô nhỏ có tác động trực tiếp đến phát triển du lịch tại Vịnh Hạ Long: cải thiện đường vào các bến tàu, nâng cấp các khu vực bến tàu và cảng du lịch, tăng cường hệ thống tàu tham quan tại Vịnh Hạ Long và các khu vực lân cận, nạo vét, xây dựng bến du thuyền, xây dựng các cơ sở vệ sinh và điểm dừng chân tại các khu vực bến tàu. Đầu tư nâng cấp tàu du lịch, bao gồm cả việc mua các tàu lớn hơn đạt tiêu chuẩn 3 và 4 sao (Tô, 2022). Các tàu hiện có nên được nâng cấp để đảm bảo an toàn cho du khách, với việc cải thiện các phòng tiêu chuẩn, tiện nghi phòng ngủ và phòng tắm để đạt tiêu chuẩn 4 đến 5 sao. Các tiện nghi nhà hàng trên tàu cũng cần được cải thiện bằng cách nâng cấp bàn, ghế, cốc, đĩa và khăn trải bàn để cải thiện chất lượng.

Ba là, nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ trên tàu, tạo ra các dịch vụ chất lượng: dịch vụ tổ chức thực hiện phục vụ ăn trên tàu cần được cải thiện các món ăn mang đậm hương vị biển và đặc thù của vùng biển Quảng Ninh - Hạ Long. Bên cạnh đó cách trang trí bàn ăn cần được điều chỉnh và bài trí đẹp mắt; Giá cả cần được điều chỉnh cho phù hợp, tương ứng với chất lượng phục vụ; Cần tiến hành nâng cao chất lượng dịch vụ trong phòng nghỉ như: nước uống, trái cây, phục vụ ăn khuya.

Bốn là, nâng cao dịch vụ chăm sóc khách hàng: trước hết, các doanh nghiệp cần thành lập hoặc nâng cấp phòng chăm sóc khách hàng thành đơn vị trung tâm, chịu trách nhiệm tư vấn cho ban lãnh đạo và phân công nhân viên xử lý các nhóm khách hàng OTA, TA, GIT, FIT (ASI KY, 2024). Tiếp theo, phòng ban chăm sóc khách hàng cần tiến hành khảo sát thường xuyên để thu thập phản hồi từ khách hàng, từ đó, kịp thời điều chỉnh và nâng cao sự hài lòng. Việc xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng và tổ chức đánh giá thường xuyên là cần thiết để đảm bảo chất lượng sản phẩm, dịch vụ của tàu du lịch tại Vịnh Hạ Long liên tục được cải thiện. Bên cạnh đó nâng

cấp các trang thiết bị liên quan đến kỹ thuật số như hệ thống camera giám sát, các trang thiết bị ứng dụng công nghệ 4.0 trong các dịch vụ dịch vụ và chăm sóc khách hàng.

Năm là, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ tại khu vực bến tàu, bến cảng, nhân viên phục vụ trên tàu bằng các hình thức đào tạo tại chỗ, đào tạo trực tuyến về quy trình nghiệp vụ, nâng cao kiến thức về bảo vệ và giữ gìn môi trường thiên nhiên, đào tạo các kỹ năng xử lý tình huống trong quá trình phục vụ khách hàng và kỹ năng giao tiếp khách hàng, đào tạo nghiệp vụ phục vụ theo từng nhóm đối tượng khách khác nhau, đào tạo ngoại ngữ, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ góp phần phát triển bền vững.

5. Kết luận

Việc phân tích thực trạng và các yếu tố ảnh hưởng đến việc phát triển bền vững và đưa ra các giải pháp về nâng cao chất lượng cơ sở vật chất,

dịch vụ, nguồn nhân lực, dịch vụ chăm sóc khách hàng, giảm thiểu tác hại môi trường biển tại Vịnh Hạ Long và mở rộng thị trường đã góp phần cho việc phát triển bền vững loại hình du lịch tàu biển. Các giải pháp được đề xuất góp phần tăng cường sự hài lòng của khách hàng và có ý nghĩa trong việc quảng bá hình ảnh Vịnh Hạ Long. Bên cạnh đó, việc nâng cấp cơ sở hạ tầng và đảm bảo an toàn, an ninh cho du khách không chỉ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc bảo tồn giá trị lịch sử, văn hóa của khu vực. Để thực hiện thành công những giải pháp này, các doanh nghiệp cần có sự hợp tác chặt chẽ giữa các phòng ban, cùng với sự hỗ trợ từ chính quyền địa phương. Qua đó, ngành Du lịch tại Vịnh Hạ Long sẽ không chỉ phát triển mạnh mẽ, mà còn bền vững, góp phần giữ vững vị thế là một trong những điểm đến hàng đầu của Việt Nam trên bản đồ du lịch thế giới ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Báo Quảng Ninh (2023). Quảng Ninh: Nâng cao chất lượng hạ tầng du lịch của tỉnh. Truy cập tại: <https://bvhttdl.gov.vn/quang-ninh-nang-cao-chat-luong-ha-tang-du-lich-cua-tinh-20231214081658035.htm>.
2. Hà V. T. T. (2019). Phát triển du lịch biển đảo gắn liền với bảo vệ chủ quyền quốc gia ở Việt Nam hiện nay. Tạp chí Khoa học Trường Đại học Hải Phòng.
3. Hằng T. T. M., Hạnh T. T., & Cường T. T. (2024). Đánh giá hiệu quả quản lý của một số hang động trên vịnh Hạ Long, Quảng Ninh. Tạp chí Khí tượng Thủy văn. Truy cập tại: <http://tapchikttv.vn/article/3664>.
4. Hưng V. T., & Nam N. D. (2021). Định hướng và giải pháp phát triển bền vững kinh tế biển Việt Nam. Tạp chí Khoa học Xã hội Thành phố Hồ Chí Minh, 9(277), 13-29.
5. Linh N. T. T. (2022). Giải pháp phát triển du lịch bền vững. Tạp chí Công Thương, truy cập tại: <https://tapchicongthuong.vn/giai-phap-phat-trien-du-lich-ben-vung-88921.htm>.
8. Nguyễn H., Đỗ T. H., Nguyễn Đ. K., & Phạm T. P. N. (2016). Sự khác biệt và lợi thế phát triển du lịch của Vịnh Bái Tử Long dưới góc nhìn về tài nguyên địa mạo. Tạp chí Khoa học Đại học Quốc gia Hà Nội: Các Khoa học trái đất và môi trường, 32(3).
9. Trần Đức Thanh (2012). Kỳ quan địa chất Vịnh Hạ Long. Tạp chí Khoa học Đại học Quốc gia Hà Nội: Các Khoa học Trái đất và Môi trường, 34(2), 162-167.
10. Tô N. T. (2022). Phát triển du lịch sinh thái bền vững tại Vịnh Hạ Long, Quảng Ninh. Truy cập tại: <https://sti.vista.gov.vn/tw/Lists/TaiLieuKHCN/Attachments/341822/CVv168S6092022037.pdf>.
11. Anh N. T. T., & Hang B. T. (2019). Giibliography CSL_BIBLIOGRAPHY trường và nâng cao chất lượng dịch vụ. Tạp chí Khoa học - Trường Đại học Hải Phòng.

12. ASI KY (2024). Thay đổi chiến lược hợp tác với các trang OTA. Công ty Tư vấn Dịch vụ. Truy cập tại: <https://asiky.com/kien-thuc-linh-vuc/190/thay-doi-chien-luoc-hop-tac-voi-cac-trang-ota>.

Ngày nhận bài: 13/6/2024

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 27/6/2024

Ngày chấp nhận đăng bài: 15/7/2024

Thông tin tác giả:

TRẦN VĂN TÂM

Giảng viên Khoa Thương mại và Du lịch

Trường Đại học Công nghiệp Thành phố Hồ Chí Minh

Email: tranvantam@iuh.edu.vn

A SUSTAINABILITY ANALYSIS OF CRUISE TOURISM: A CASE STUDY OF BUSINESSES OPERATING IN HA LONG BAY

● **TRAN VAN TAM**

Faculty of Commerce and Tourism,
Industrial University of Ho Chi Minh City

ABSTRACT:

This study analyzed the sustainable development of cruise tourism in Ha Long Bay. The study's results emphasized the need to improve customer care services, including the establishment of specialized departments, regular customer surveys, and the application of information technology. This study is expected to help businesses enhance their service quality, increase customer satisfaction, and contribute to the long-term preservation of Ha Long Bay's cultural and natural heritage. It would support Ha Long Bay remaining a top destination in the global tourism industry.

Keywords: cruise tourism, sustainable, cruise ship, yacht, Ha Long Bay.