

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

---



ISO 9001:2015

# **KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**NGÀNH : VIỆT NAM HỌC (VĂN HÓA DU LỊCH)**

**Sinh viên : Nguyễn Lê Thạch Thảo**

**Giảng viên hướng dẫn: Ths. Nguyễn Thị Phương Thảo**

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

-----

**TÌM HIỂU DỊCH VỤ VUI CHƠI GIẢI TRÍ PHỤC VỤ  
KHÁCH DU LỊCH TẠI SUNWORLD HẠ LONG PARK,  
QUẢNG NINH**

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY**

**NGÀNH: VIỆT NAM HỌC (VĂN HÓA DU LỊCH)**

**Sinh viên :Nguyễn Lê Thạch Thảo**

**Giảng viên hướng dẫn:Ths. Nguyễn Thị Phương Thảo**

**HẢI PHÒNG – 2019**

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

**NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP**

**Sinh viên:** Nguyễn Lê Thạch Thảo **Mã Sv:** 1412601094

**Lớp:** VH1802 **Ngành:** Việt Nam học (Văn hóa du lịch)

**Tên đề tài:** Tìm hiểu dịch vụ vui chơi giải trí phục vụ khách du lịch tại Sunworld Hạ Long Park, Quảng Ninh.

# NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

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

### a. Nội dung:

Hệ thống hoá các vấn đề về lý luận và thực tiễn về dịch vụ và dịch vụ vui chơi giải trí.

Phân tích thực trạng dịch vụ vui chơi giải trí tại Sunworld Hạ Long Park.

### b. Các yêu cầu cần giải quyết

Đề xuất một số giải pháp góp phần phát triển dịch vụ vui chơi giải trí phục vụ khách du lịch tại Sunworld Hạ Long Park.

## 2. Các tài liệu, số liệu cần thiết

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## 3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp

Tổ hợp khu vui chơi giải trí Sunworld Hạ Long Park, Quảng Ninh.

## **CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP**

**Họ và tên** : Nguyễn Thị Phương Thảo

**Học hàm, học vị** : Thạc Sĩ

**Cơ quan công tác** : Trường Đại học Dân lập Hải Phòng

**Nội dung hướng dẫn:** Tìm hiểu dịch vụ vui chơi giải trí phục vụ khách du lịch tại Sunworld Hạ Long Park, Quảng Ninh.

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày 15 tháng 10 năm 2018

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 07 tháng 01 năm 2019

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

*Sinh viên*

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

*Giảng viên hướng dẫn*

Nguyễn Lê Thạch Thảo

ThS. Nguyễn Thị Phương Thảo

***Hải Phòng, ngày 08 tháng 01 năm 2019***

**HIỆU TRƯỞNG**

**GS.TS.NGŨT *Trần Hữu Nghị***

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

PHIẾU NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN TỐT NGHIỆP

Họ và tên giảng viên: ThS. Nguyễn Thị Phương Thảo  
Đơn vị công tác: Trường Đại học Dân lập Hải Phòng  
Họ và tên sinh viên: Nguyễn Lê Thạch Thảo Chuyên ngành: Văn hóa du lịch  
Đề tài tốt nghiệp: Tìm hiểu dịch vụ vui chơi giải trí phục vụ khách du lịch tại Sunworld Hạ Long Park, Quảng Ninh.

- Tinh thần thái độ của sinh viên trong quá trình làm đề tài tốt nghiệp
- Đánh giá chất lượng của khóa luận
- Ý kiến của giảng viên hướng dẫn tốt nghiệp

Được bảo vệ  Không được bảo vệ  Điểm hướng dẫn

Hải Phòng, ngày tháng năm 2019

Giảng viên hướng dẫn

ThS. Nguyễn Thị Phương Thảo

## MỤC LỤC

<b>PHẦN MỞ ĐẦU .....</b>	<b>1</b>
<b>CHƯƠNG 1 : CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ DỊCH VỤ VUI CHƠI GIẢI TRÍ.....</b>	<b>6</b>
1.1 Khái niệm dịch vụ du lịch.....	6
1.1.1 Khái niệm .....	6
1.1.2 Đặc điểm của dịch vụ .....	6
1.2.1 Khái niệm.....	8
1.2.2 Đặc điểm dịch vụ vui chơi giải trí.....	9
1.2.3 Các yếu tố tham gia vào quá trình sản xuất dịch vụ vui chơi giải trí .....	10
1.2.4 Các loại hình dịch vụ vui chơi giải trí.....	15
1.2.5 Vai trò của dịch vụ vui chơi giải trí đối với du lịch .....	17
1.2.6 Các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển của dịch vụ vui chơi giải trí .....	18
Tiểu kết chương 1 .....	22
<b>CHƯƠNG 2 : THỰC TRẠNG DỊCH VỤ VUI CHƠI GIẢI TRÍ PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH TẠI SUNWORLD HẠ LONG PARK, QUẢNG NINH .....</b>	<b>23</b>
2.1 Giới thiệu chung về Hạ Long và Sunworld Hạ Long Park .....	23
2.1.1 Khái quát về Hạ Long.....	23
a. Vị trí địa lý.....	23
2.1.2 Khái quát về Sunworld Hạ Long Park .....	24
2.2 Các yếu tố tham gia tạo nên dịch vụ vui chơi giải trí tại Sunworld Hạ Long Park .....	26
2.2.1 Tài nguyên du lịch.....	30
2.2.2 Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ vui chơi giải trí tại Sunworld Hạ Long Park .....	31
2.2.3 Nguồn nhân lực .....	35
2.3 Hiện trạng hoạt động kinh doanh du lịch vui chơi giải trí tại Sunworld Hạ Long Park.....	38
2.3.1 Khách du lịch, doanh thu từ hoạt động kinh doanh .....	38
2.3.1.1 Khách du lịch.....	38
2.3.1.2 Doanh thu từ hoạt động kinh doanh.....	40
2.3.2 Các hoạt động vui chơi giải trí phục vụ khách du lịch.....	41

2.3.3 Thực trạng công tác quản lý các dịch vụ của Sunworld Hạ Long Park ....	43
2.3.4 Các chỉ tiêu đánh giá dịch vụ vui chơi giải trí tại Sunworld Hạ Long Park .....	44
2.4 Đánh giá chung.....	46
2.4.1 Thuận lợi – Tích cực .....	46
2.4.1.1. Về tài nguyên du lịch.....	46
2.4.1.2. Về cơ sở hạ tầng .....	46
2.4.1.3. Về thị trường khách .....	46
2.4.1.4 Về cơ sở vật chất kỹ thuật .....	46
2.4.2 Khó khăn – Hạn chế .....	47
Tiểu kết chương 2.....	49
<b>CHƯƠNG 3 : GIẢI PHÁP NHẪM PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ VUI CHƠI GIẢI TRÍ PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH TẠI SUNWORLD HẠ LONG PARK .....</b>	<b>50</b>
3.1 Định hướng phát triển Sunworld Hạ Long Park .....	50
3.2 Một số giải pháp nhằm phát triển dịch vụ vui chơi giải trí phục vụ khách du lịch tại Sunworld Hạ Long Park .....	50
3.2.1 Các giải pháp về nâng cao chất lượng cơ sở vật chất kỹ thuật.....	50
3.2.2 Giải pháp về nguồn nhân lực .....	51
3.2.3 Giải pháp về xúc tiến quảng bá cho Sunworld Hạ Long Park .....	52
3.2.4 Giải pháp về đa dạng hóa nâng cao chất lượng dịch vụ.....	52
3.2.5 Giải pháp về đảm bảo an ninh , an toàn cho khách du lịch.....	53
3.2.6 Giải pháp về bảo vệ môi trường .....	54
Tiểu kết chương 3.....	55
<b>Kết Luận .....</b>	<b>56</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>57</b>
<b>PHỤ LỤC.....</b>	<b>58</b>



## LỜI CẢM ƠN

Trải qua 4 năm học tại trường Đại học Dân Lập Hải Phòng, được sự phân công của quý thầy cô khoa Du lịch, sau khi thực tập xong em đã hoàn thành khóa luận tốt nghiệp. Để thực hiện và hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này, em đã nhận được sự quan tâm giúp đỡ nhiệt tình về nhiều mặt của các tổ chức và các cá nhân, bạn bè trong và ngoài trường.

Đặc biệt em xin phép được gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Ths.Nguyễn Thị Phương Thảo – Giáo viên hướng dẫn đã tận tình chỉ bảo giúp đỡ em trong suốt quá trình làm đề tài. Đồng thời em xin gửi lời cảm ơn đến ban giám hiệu nhà trường cũng như các thầy cô trong khoa đã tạo điều kiện cho em trong suốt quá trình học.

Bên cạnh đó em cũng xin được gửi lời cảm ơn đến ban quản lý tại khu vui chơi giải trí Sunworld Hạ Long Park đã nhiệt tình giúp đỡ cung cấp số liệu tài liệu cần thiết để em có thể hoàn thiện bài khóa luận của mình.

Do thời gian nghiên cứu và cũng do hiểu biết còn hạn chế nên bài khóa luận không tránh khỏi những thiếu sót, em rất mong nhận được sự thông cảm và góp ý của thầy cô cho bài khóa luận của em.

Một lần nữa em xin gửi đến thầy cô, bạn bè cùng ban giám hiệu nhà trường lời cảm ơn chân thành và tốt đẹp nhất.

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

Sinh viên thực hiện

**Nguyễn Lê Thạch Thảo**

## PHẦN MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài

Xã hội ngày càng phát triển, đời sống của con người ngày càng được nâng cao thì những đòi hỏi đã không còn dừng ở việc ăn no mặc ấm. Mà nó dần được chú trọng đặc biệt đến nhu cầu về vật chất tinh thần. Trong số đó có nhu cầu về du lịch nghỉ ngơi thư giãn giải trí nhằm giải tỏa căng thẳng sau những ngày giờ học tập và làm việc mệt mỏi.

Ở Việt Nam, ngành du lịch đang dần khẳng định vị trí quan trọng của mình trong việc phát triển kinh tế nước nhà. Trong chiến lược phát triển kinh tế, du lịch được coi là “ngành kinh tế mũi nhọn”. Để làm được điều đó, du lịch Việt Nam cần được quy hoạch, đầu tư phát triển hơn nữa, đặc biệt tập trung phát triển mạnh mẽ một số điểm, khu du lịch trọng điểm quốc gia như Vinpearl Land, Phú Quốc, Mũi Né, Hội An, Huế, Mỹ Sơn, Đà Lạt và Hạ Long.

Được ví như một Việt Nam thu nhỏ, vì có cả biển, đảo, đồng bằng, trung du, đồi núi, biên giới, Quảng Ninh - địa danh du lịch nổi tiếng và giàu tiềm năng phát triển du lịch của cả nước. Nhắc đến Quảng Ninh chúng ta sẽ nhớ ngay đến những danh lam thắng cảnh nổi tiếng như vịnh Hạ Long đã được UNESCO công nhận là di sản thiên nhiên thế giới và lọt vào top 7 kỳ quan thiên nhiên thế giới mới. Phải khẳng định rằng, một trong những thế mạnh lớn nhất của du lịch Quảng Ninh đó chính là du lịch biển đảo. Với một dải bờ biển dài hơn 250km, thiên nhiên đã tạo cho Quảng Ninh một hệ thống tài nguyên du lịch biển liên hoàn nối liền Vịnh Hạ Long với Vịnh Bái Tử Long, Vườn Quốc gia Bái Tử Long, đảo Cô Tô, Trà Cổ, Vĩnh Thực... Ngoài Vịnh Hạ Long, điểm du lịch nổi tiếng của du lịch Quảng Ninh đang thu hút hàng triệu du khách quốc tế đến tham quan mỗi năm, thì các điểm du lịch tại các khu du lịch biển khác như: Vân Đồn, Cô Tô, các đảo trên Vịnh Bái Tử Long... cũng đang trở thành những điểm đến hấp dẫn của rất nhiều du khách. Bởi các địa danh này có những ưu thế đặc biệt như không gian thoáng rộng, còn hoang sơ, chưa bị nhiều áp lực về môi trường, nổi bật với những bãi biển đẹp như: Quan Lạn, Minh Châu, Ngọc Vũng (Vân Đồn), Hồng Vân, Vân Cháy (Cô Tô)... rất thích hợp cho việc phát triển loại hình du lịch nghỉ dưỡng, tắm biển. Không chỉ có các bãi biển đẹp mà hệ thống các tuyến đảo trên biển còn được thiên nhiên ưu đãi những cánh rừng nguyên sinh rất đẹp, hệ sinh thái, động thực vật vô cùng phong phú với nhiều loài hải sản quý hiếm có thể phát triển các loại hình du lịch khám phá, mạo hiểm, ẩm thực...

Cùng với du lịch biển đảo, du lịch văn hoá tâm linh cũng là một trong những thế mạnh của du lịch Quảng Ninh. Hiện nay Quảng Ninh đang sở hữu hơn 600 di tích lịch sử - văn hoá các loại. Trong đó, có những di tích - danh lam thắng cảnh được xếp hạng di tích quốc gia đặc biệt có giá trị khai thác phục vụ phát triển du lịch như: Di tích lịch sử và danh lam thắng cảnh Yên Tử, di tích lịch sử Bạch Đằng và khu di tích lịch sử văn hoá nhà Trần tại Đông Triều. Trong đó, khu di tích Yên Tử là một trong những điểm nhấn của du lịch văn hoá tâm linh. Mỗi năm, vào mùa lễ hội, điểm đến này thu hút khoảng 2 triệu lượt khách đến tham quan. Ngoài khu di tích Yên Tử ra, các di tích lịch sử văn hoá nổi tiếng khác như: Đền Cửa Ông (TP Cẩm Phả), chùa Long Tiên, đền Đức ông Trần Quốc Nghiễn (TP Hạ Long), chùa Cái Bầu - Thiền Viện Trúc lâm Giác tâm (Vân Đồn)... cũng là những điểm thu hút du khách thập phương đến tham quan du lịch. Tuy nhiên, hiện nay, trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh còn rất nhiều điểm di tích lịch sử văn hoá có giá trị khác như: Chùa Quỳnh Lâm (Đông Triều), đền thờ Trần Hưng Đạo, miếu Vua Bà, đình Phong Cốc (TX Quảng Yên), chùa Xuân Lan, đình Xã Tắc (TP Móng Cái)... chưa thực sự thu hút được nhiều du khách đến tham quan.

Hạ Long hiện đang được đánh giá là khu du lịch có tiềm năng lớn, hấp dẫn du khách, nổi tiếng trong nước và thế giới. Bên cạnh Vịnh Hạ Long là một trong những vịnh đẹp của thế giới, đã hai lần được công nhận là di sản thiên nhiên thế giới thì khu vui chơi giải trí Sunworld Hạ Long Park cũng đang là một nhân tố mới mẻ thu hút được một lượng lớn khách du lịch ghé thăm.

Sunworld Hạ Long Park là một quần thể vui chơi giải trí rộng lớn bậc nhất tại Hạ Long mang đẳng cấp quốc tế nằm trên bờ biển Bãi Cháy xinh đẹp. Khu vui chơi giải trí Sun World Hạ Long Park là sản phẩm của tập đoàn Sun Group, một trong những doanh nghiệp hàng đầu về đầu tư và xây dựng các khu vui chơi nghỉ dưỡng với những công trình nổi tiếng như Bà Nà Hills, Công viên Châu Á (Asia Park), Fansipan Legend Sapa... Với kinh nghiệm và uy tín của Sun Group, Sun World Hạ Long Park hứa hẹn sẽ trở thành điểm vui chơi lý tưởng và đẳng cấp hàng đầu Việt Nam.

Ngoài Sunworld Hạ Long Park, tại Việt Nam có thể kể đến rất nhiều khu vui chơi giải trí thu hút được rất nhiều khách du lịch trong và ngoài nước. Ví dụ như khu du lịch văn hóa Suối Tiên tại thành phố Hồ Chí Minh, lấy ý tưởng từ truyền thuyết dòng giống con Rồng cháu Tiên, khung cảnh ở Suối Tiên như đưa du khách về lại với một thời kỳ huy hoàng, về với cội nguồn của dân tộc. Du

khách có thể ghé thăm những khu văn hóa lịch sử như Tượng đài hai Bà Trưng, đền thờ Đinh Tiên Hoàng, tượng đài Trần Hưng Đạo, tượng đài Thánh Gióng. Hay dừng chân trước khu văn hóa tâm linh như quảng trường Phật Địa Mẫu, Thánh tượng Quan Thế Âm Thiên Thủ Thiên Nhãn, Linh Cung Thập Nhị Giáp, Tứ Linh hội tụ,... Bên cạnh đó những trò chơi giải trí trong khuôn viên luôn mang đến cho du khách nhiều niềm vui và vô số điều bất ngờ thú vị. Mỗi năm khu vui chơi này đón tiếp khoảng 4,5 triệu lượt du khách đến tham quan vui chơi. Hoặc Bà Nà Núi Chúa tại Đà Nẵng, lấy cảm hứng từ những công trình kiến trúc cổ, những lâu đài ở châu Âu, Bà Nà Hills chính là điểm vui chơi mà du khách không thể nào bỏ lỡ nếu đã đến với Đà Nẵng. Nằm ở độ cao hơn 1,400 m, Bà Nà sở hữu không khí trong lành mát lạnh và những làn sương mờ bao phủ vô cùng thơ mộng. Cáp treo Bà Nà cũng là một kỳ quan mà du khách không nên bỏ lỡ cơ hội trải nghiệm. Ngồi trên cáp treo và chiêm ngưỡng phong cảnh thiên nhiên thay đổi dần theo độ cao sẽ khiến du khách vô cùng thích thú. Bà Nà vẫn tiếp tục được xây dựng để mang lại cho du khách nhiều trải nghiệm thú vị hơn. Đến đây du khách có thể chiêm ngưỡng vẻ đẹp của các loài hoa độc đáo, ngắm nhìn Hàm Rượu vang hay thỏa sức vui chơi giải trí ở Công viên Fantasy. Một khi đã đặt mua vé máy bay đi Đà Nẵng thì Bà Nà là điểm đến mà du khách không thể bỏ lỡ trong hành trình khám phá của mình.

Tiềm năng du lịch của Việt Nam nói chung và Hạ Long nói riêng là rất lớn nhưng du khách quốc tế đến chủ yếu để ngắm cảnh, tắm biển, nghỉ dưỡng và thăm các di tích... Còn các loại hình vui chơi, giải trí, mua sắm rất ít và đơn điệu trong khi đây mới là nơi dễ “móc hầu bao” du khách nhất. Điều này làm cho tính hấp dẫn của du lịch Việt Nam giảm sút so với nhiều nước trong khu vực, nguồn thu từ du lịch cũng chưa cao. Vậy nên sự xuất hiện của các khu vui chơi giải trí tựa như một nam châm hấp dẫn ngày một nhiều du khách đến và dừng chân lại lâu hơn.

Đối với Hạ Long, khu vui chơi giải trí Sunworld Hạ Long Park đã góp phần đa dạng các hoạt động của khách du lịch khi đến đây. Tuy nhiên do mới đi vào hoạt động nên hiệu quả khai thác chưa được cao. Vì vậy em đã chọn đề tài “Tìm hiểu dịch vụ vui chơi giải trí phục vụ khách du lịch tại Sunworld Hạ Long Park, Quảng Ninh “ với mong muốn đề xuất các giải pháp để khai thác hiệu quả hơn các dịch vụ vui chơi giải trí tại đây.

## 2. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài

Đề tài tổng quan được những vấn đề về dịch vụ và dịch vụ vui chơi giải trí. Đề tài đã tìm hiểu, phân tích thực trạng phát triển dịch vụ vui chơi giải trí tại Sunworld Hạ Long Park. Từ đó đề xuất các giải pháp để khắc phục được những hạn chế và giúp phát triển dịch vụ vui chơi giải trí tại đây một cách hiệu quả hơn.

## 3. Mục tiêu, nhiệm vụ nghiên cứu

*Mục tiêu:* Tìm hiểu dịch vụ vui chơi giải trí ở Sunworld Hạ Long Park, trên cơ sở đó đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển dịch vụ vui chơi giải trí phục vụ khách du lịch đến Sunworld Hạ Long Park

*Nội dung:*

Hệ thống hoá các vấn đề về lý luận và thực tiễn về dịch vụ và dịch vụ vui chơi giải trí.

Phân tích thực trạng dịch vụ vui chơi giải trí tại Sunworld Hạ Long Park.

Đề xuất một số giải pháp góp phần phát triển dịch vụ vui chơi giải trí phục vụ khách du lịch tại Sunworld Hạ Long Park.

## 4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu : Dịch vụ vui chơi giải trí và các vấn đề liên quan đến phát triển dịch vụ vui chơi giải trí tại Sunworld Hạ Long Park

Phạm vi nghiên cứu : Khu vui chơi giải trí Sunworld Hạ Long Park trong 2 năm gần đây.

## 5. Phương pháp nghiên cứu

Đề tài sử dụng các phương pháp tổng hợp như sau

*Phương pháp nghiên cứu tài liệu:* Mục đích của phương pháp này nhằm thu thập tài liệu liên quan đến lý luận về dịch vụ vui chơi giải trí, thu thập kết quả nghiên cứu đã công bố, tạo cơ sở tin cậy về lý luận để áp dụng giải quyết các nội dung của luận văn.

*Phương pháp thực địa:* Nhằm nắm được thực trạng vấn đề và thu thập những số liệu xác thực minh chứng nội dung nghiên cứu. Em đã đi tiến hành thực địa, phạm vi tập trung ở khu vực vui chơi giải trí Sunworld Hạ Long park. Từ hoạt động nghiên cứu thực địa, em nắm được sơ bộ tình hình cụ thể về số lượng, chất lượng các dịch vụ, các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ vui chơi

giải trí, thấy được định hướng không gian phát triển để có cơ sở đưa ra các giải pháp phát triển sản phẩm.

*Phương pháp dự báo:* Phương pháp dự báo được sử dụng để đưa ra những nhận xét mang tính chất phán đoán, dự báo những thay đổi trong tương lai. Đây là phương pháp quan trọng được em sử dụng để đưa ra những định hướng, chiến lược phù hợp cho sự phát triển của dịch vụ vui chơi giải trí tại Sunworld Hạ Long Park.

## **6. Bố cục của khóa luận**

Ngoài phần mở đầu, kết luận, phụ lục, tài liệu tham khảo, phần khóa luận gồm có 3 chương:

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ DỊCH VỤ VUI CHƠI GIẢI TRÍ.

CHƯƠNG 2 : THỰC TRẠNG DỊCH VỤ VUI CHƠI GIẢI TRÍ PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH TẠI SUNWORLD HẠ LONG PARK, QUẢNG NINH.

CHƯƠNG 3 : GIẢI PHÁP NHẪM PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ VUI CHƠI GIẢI TRÍ TẠI SUNWORLD HẠ LONG PARK.

---

**CHƯƠNG 1****CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ DỊCH VỤ VUI CHƠI GIẢI TRÍ****1.1 Khái niệm dịch vụ du lịch****1.1.1 Khái niệm**

Dịch vụ du lịch là dịch vụ đóng vai trò quan trọng và chiếm tỷ lệ lớn trong tổng sản phẩm du lịch. Do đó kinh doanh du lịch được coi như ngành kinh doanh dịch vụ. Cho đến nay có rất nhiều tác giả đưa ra các khái niệm về dịch vụ du lịch nhưng các định nghĩa này chưa có tính thống nhất cao. Có thể kể đến một số khái niệm như: Theo tác giả Nguyễn Văn Đính và Trần Thị Minh Hòa “Dịch vụ du lịch là hàng hóa cung cấp cho du khách, được tạo nên bởi sự kết hợp của việc khai thác các yếu tố tự nhiên, xã hội với việc sử dụng các nguồn lực cơ sở vật chất kỹ thuật và lao động tại một cơ sở, vùng hay một quốc gia nào đó”. [2]

Theo điều 4 của Luật Du lịch Việt Nam thì “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 các dịch vụ khác nhằm đáp ứng nhu cầu của khách du lịch” [13]. Hiểu theo cách đầy đủ là “ Kết quả mang lại nhờ các hoạt động tương tác giữa những tổ chức cung ứng du lịch và khách du lịch, thông qua các hoạt động tương tác đó để đáp ứng nhu cầu của khách du lịch và mang lại lợi ích cho tổ chức cung ứng du lịch.” Dịch vụ du lịch là một quy trình hoàn chỉnh, là sự liên kết hợp lý các dịch vụ đơn lẻ tạo nên, do vậy phải tạo ra sự phối hợp hài hòa, đồng bộ trong toàn bộ chính thể để tạo ra sự đánh giá tốt của du khách về dịch vụ du lịch hoàn chỉnh.

Với cách hiểu như trên, ta thấy các yếu tố tham gia vào quá trình sản xuất và tiêu dùng dịch vụ du lịch gồm có khách du lịch và nhà cung ứng dịch vụ. Khi xem xét dịch vụ du lịch, người ta không chỉ xem xét dưới góc độ thỏa mãn nhu cầu khách du lịch mà còn trên cơ sở mang lại lợi ích cho các tổ chức cung ứng dịch vụ.

**1.1.2 Đặc điểm của dịch vụ**

*Tính vô hình* : Hầu hết các dịch vụ du lịch như dịch vụ lưu trú, ăn uống, tham quan, vui chơi giải trí... đề tồn tại dưới dạng vô hình, không thể nhìn, cầm, nắm, sờ thấy nên khách du lịch và nhà cung ứng chỉ có thể cảm nhận được một phần chứ không thể kiểm tra được chất lượng của dịch vụ trước khi bán hay mua. Do đó quảng cáo và nghiên cứu kỹ nhu cầu khách du lịch là hai nhiệm vụ quan trọng của các nhà cung ứng dịch vụ du lịch.

*Tính đồng thời trong quá trình sản xuất và tiêu dùng dịch vụ du lịch* : Khác với các dịch vụ thông thường khác, phần lớn dịch vụ du lịch chỉ được thực hiện khi có sự tham gia tiêu dùng dịch vụ của du khách. Chính vì lẽ đó doanh nghiệp khó đo lường chất lượng dịch vụ trước khi bán. Để hạn chế tối đa những tiêu cực, những yếu tố làm ảnh hưởng tiêu cực đến chất lượng dịch vụ, doanh nghiệp cần xây dựng hệ thống các tiêu chuẩn và quản lý tốt việc thực hiện các chuẩn mực đó.

*Tính không chuyển đổi quyền sở hữu* : Dịch vụ du lịch mang tính không chuyển đổi quyền sở hữu là bởi quá trình sản xuất và tiêu dùng diễn ra đồng thời nên người mua chỉ có mua quyền sử dụng đối với tiến trình thực hiện dịch vụ chứ không phải mua quyền sở hữu dịch vụ.

*Tính không thể di chuyển của dịch vụ* : Dịch vụ du lịch được tạo ra do sự tương tác của nhiều yếu tố, trong đó có nhà cung ứng. Vì lẽ đó dịch vụ du lịch mang tính cố định, khách du lịch muốn tiêu dùng dịch vụ phải di chuyển đến nơi cung cấp dịch vụ. Bởi vậy công tác quảng bá cho dịch vụ của doanh nghiệp với khách du lịch là nhiệm vụ quan trọng và ảnh hưởng lớn đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.

*Tính thời vụ của dịch vụ du lịch* : Đây là đặc trưng rõ nét của dịch vụ du lịch, đặc trưng này dễ dẫn đến tình trạng mất cân bằng cung cầu, gây ra những lãng phí nguồn nhân lực, cơ sở vật chất kỹ thuật vào ngoài mùa vụ và sức ép quá tải cho các nhà cung ứng trong mùa vụ. Điều này ảnh hưởng lớn đến chất lượng dịch vụ cũng như việc áp dụng các chính sách giá cho linh hoạt. Để hạn chế những tác động tiêu cực của nó, các nhà cung ứng có thể làm phong phú hơn sản phẩm dịch vụ hoặc sử dụng các chính sách marketing khác cho phù hợp.

*Tính không đồng nhất của dịch vụ* : Dịch vụ du lịch được tạo ra do sự tương tác của nhiều nhân tố, trong đó chủ đạo là khách du lịch và nhân viên của



doanh nghiệp, cơ sở vật chất kỹ thuật, trang thiết bị...Yếu tố con người thường bị chi phối bởi trạng thái tâm lý, do đó ở mỗi thời gian, địa điểm, hoàn cảnh khác nhau dịch vụ được cung cấp cho du khách sẽ có chất lượng khó đồng đều. Hơn nữa, có một số dịch vụ mà bản thân du khách mong muốn được thỏa mãn những nhu cầu riêng biệt, nên dịch vụ bị cá nhân hóa, không đồng nhất. Chính vì lẽ đó, việc đưa ra các tiêu chuẩn đánh giá là rất cần thiết nhưng không phải đúng cho tất cả các trường hợp, bởi nó còn phụ thuộc vào sự cảm nhận từng cá nhân.

## **1.2 Dịch vụ vui chơi giải trí**

### **1.2.1 Khái niệm**

Nói về nguồn gốc thì hoạt động vui chơi giải trí đã có từ rất lâu vì đây là một nhu cầu hết sức tự nhiên của con người nhằm giải tỏa sự căng thẳng mệt mỏi. Tại mỗi một dân tộc trên thế giới, mỗi một giai đoạn lịch sử lại có những hình thức vui chơi giải trí khác nhau. Từ yên tĩnh đến sôi động, đơn giản đến phức tạp, mạo hiểm và hiện đại.

Ngay từ lịch sử thời xa xưa các vua chúa cùng các quan lại đã có những hoạt động giải trí khác như : cưỡi ngựa , săn bắn , bơi thuyền , còn tầng lớp bình dân hay nông dân lại có những hoạt động vui chơi giải trí vào các kỳ lễ hội sau vụ thu hoạch mùa màng... Nhưng các hoạt động vui chơi giải trí thời xưa có những nét khác biệt về bản chất so với các hoạt động vui chơi giải trí hiện đại ở chỗ con người thời xưa tham gia các hoạt động vui chơi giải trí do các phong tục, tập quán (lễ hội, đình đám...) do có nhiều thời gian rỗi (những tháng nông nhàn) nhằm mục đích chủ yếu là gặp gỡ, giao tiếp, mở rộng hiểu biết hơn về con người, thiên nhiên. Còn hoạt động vui chơi giải trí hiện đại, nảy sinh từ một nền sản xuất xã hội hoá cao. Con người chịu sức ép nặng nề của công việc, sự căng thẳng về tâm lý, do vậy mục đích chủ yếu của họ khi tham gia hoạt động vui chơi giải trí là để nghỉ ngơi, thư giãn và hồi phục sức khoẻ nhanh chóng

Xu hướng hiện nay của các nhà đầu tư trong lĩnh vực vui chơi giải trí là xây dựng các khu liên hợp gồm nhà nghỉ, bể bơi, không gian xanh, cửa hàng, phòng thể dục thẩm mỹ và các trò chơi thú vị mang tính mạo hiểm cao. Về hình thức vui chơi giải trí hiện nay đa dạng, phong phú hơn do có sự tiến bộ của khoa học kỹ thuật và việc ứng dụng nó phục vụ lợi ích con người.

Như vậy, vui chơi giải trí được hiểu là “Những hoạt động thư giãn diễn ra trong thời gian rảnh rỗi, để thỏa mãn các đòi hỏi tự nhiên của con người, nhằm tái tạo thể lực và tinh thần”. Còn dịch vụ vui chơi giải trí được hiểu là “kết quả mang lại nhờ các hoạt động tương tác giữa người cung cấp dịch vụ vui chơi giải

trí và du khách, cũng như nhờ các hoạt động của người cung cấp để đáp ứng nhu cầu vui chơi giải trí của du khách”.

### 1.2.2 Đặc điểm dịch vụ vui chơi giải trí

*Tính lan truyền* : Khi một khách hàng sử dụng dịch vụ vui chơi giải trí mà họ cảm thấy hài lòng về sản phẩm cung ứng, về thái độ phục vụ... họ sẽ đánh giá cao điều đó, và sẽ giới thiệu đến gia đình, bạn bè, đối tác. Do dịch vụ mang tính vô hình nên khách hàng không thể thử trước được dịch vụ vì vậy họ thường có xu hướng quan tâm tới các thông tin như quảng cáo, thông tin từ bạn bè người thân. Đối với nhà cung cấp thông tin truyền miệng là rất quan trọng, nó sẽ giúp mang lại một lượng khách hàng vô cùng lớn trong tương lai nhưng đòi hỏi nhà cung ứng phải có sản phẩm mà đáp ứng được nhu cầu của khách hàng.

*Tính thời điểm thời vụ* : Cũng như các dịch vụ khác, dịch vụ vui chơi giải trí cũng có tính thời vụ. Nhu cầu có thể tập trung vào một số thời điểm nhất định gây ra hiện tượng cầu tăng đột biến trong thời gian này và vắng đột biến trong khoảng thời gian khác. Ví dụ vào mùa hè, lúc này nhu cầu đi du lịch của du khách là rất cao mà chủ yếu là nhu cầu đi nghỉ dưỡng, tắm biển, vui chơi các hoạt động giải trí... Vậy nên đối với các khu nghỉ dưỡng, các bãi tắm biển và các khu vui chơi giải trí, đây là thời kỳ cao điểm đón khách, làm một mùa ăn cả năm. Ngược lại vào mùa đông, do điều kiện thời tiết nên lúc này nhu cầu du lịch của khách lại chuyển sang hình thức khác, tắm biển và dịch vụ vui chơi giải trí đã không còn phù hợp gây ra hiện tượng vắng khách.

*Tính đồng bộ tổng hợp* : Người tiêu dùng có thể chỉ sử dụng một dịch vụ vui chơi giải trí hay có thể sử dụng nhiều dịch vụ vui chơi giải trí cùng một lúc. Vì vậy điều này đòi hỏi các lĩnh vực khác nhau phải liên kết với nhau để phục vụ khách hàng tốt hơn, các trung tâm du lịch liên kết với trung tâm giải trí để thu hút khách hàng và tối đa lợi nhuận. Ví dụ như khi đi du lịch Hạ Long du khách có thể lựa chọn hoặc nghỉ dưỡng tắm biển, hoặc đi chơi tại các khu vui chơi giải trí hay cũng có thể là kết hợp cả hai.

*Tính dễ sao chép* : Dịch vụ vui chơi giải trí mang tính phổ thông, không đăng ký bản quyền nên rất dễ bị sao chép, dẫn đến sự nhàm chán, nghèo nàn, đại trà. Để hạn chế điều này, cơ sở cung ứng dịch vụ phải luôn đổi mới và nâng cao chất lượng dịch vụ để tạo ra lợi thế cạnh tranh.

*Tính cố định của dịch vụ vui chơi giải trí*: Dịch vụ vui chơi giải trí được tạo ra bởi nhiều yếu tố khác nhau, khách du lịch muốn được hưởng dịch vụ cần phải di chuyển đến dịch vụ giải trí. Do đó công tác thông tin, quảng cáo đóng vai trò khá quan trọng trong việc thu hút khách hàng.

*Khó kiểm tra chất lượng dịch vụ trước khi bán:* Việc sản xuất và tiêu thụ diễn ra đồng thời, nên trước khi đưa dịch vụ tới tay người tiêu dùng, nhà sản xuất không có điều kiện kiểm tra chất lượng dịch vụ trước. Do đó, để hạn chế những thiếu sót, nhà cung ứng dịch vụ cần phải làm theo đúng qui trình, nguyên tắc và thường xuyên theo dõi kiểm tra trong quá trình sản xuất và tiêu thụ.

*Quá trình sản xuất và tiêu dùng dịch vụ diễn ra đồng thời:* Đây là đặc điểm mang tính đặc trưng của dịch vụ. Do đó, cũng như các ngành dịch vụ khác, dịch vụ vui chơi giải trí chỉ có thể thực hiện khi có sự tham gia tiêu dùng của khách hàng.

*Có sự tham gia của khách hàng trong quá trình tạo ra dịch vụ:* Khách hàng trên thực tế có tính quyết định đến việc sản xuất dịch vụ. Khách hàng cần cái gì, cần như thế nào sẽ quyết định cách thức cung cấp dịch vụ của nhà cung cấp, yêu cầu của khách hàng là đầu vào và sự thoả mãn khách hàng là đầu ra của quá trình dịch vụ.

### ***1.2.3 Các yếu tố tham gia vào quá trình sản xuất dịch vụ vui chơi giải trí***

Quá trình sản xuất dịch vụ vui chơi giải trí cần đầy đủ hai yếu tố sau đây:

**Nhà cung ứng :** Là người sẽ cung cấp dịch vụ vui chơi giải trí cho khách hàng. Các nhân tố bên trong bao gồm đội ngũ cán bộ công nhân viên, cơ sở vật chất kỹ thuật, tiềm năng tài chính, trình độ quản lý, hệ thống thông tin, môi trường văn hoá... để có được những dịch vụ tốt nhất cung cấp cho khách du lịch, một phần lớn phụ thuộc vào chính các nhân tố này và đây cũng là những nhân tố mang tính chủ quan nên doanh nghiệp cung ứng dịch vụ hoàn toàn có thể kiểm soát, điều chỉnh được.

Riêng đối với cán bộ, nhân viên phục vụ khách du lịch có những yêu cầu bắt buộc sau:

**Kỹ năng giao tiếp:** Bởi tính chất công việc của họ là thường xuyên tiếp xúc hướng dẫn trực tiếp với khách. Họ cũng là nhân tố mang tính một phần quyết định cảm xúc hài lòng của khách tại điểm du lịch. Hơn hết kỹ năng giao tiếp sẽ giúp cho người hướng dẫn viên ứng biến với các tình huống bất trắc xảy ra một cách nhanh nhất hiệu quả nhất và ôn hòa nhất.

**Kỹ năng làm chủ cảm xúc:** Cán bộ nhân viên phải luôn luôn trong tâm thế vui vẻ, cởi mở, thoải mái để phục vụ du khách được tốt nhất và phải luôn luôn điềm tĩnh trước mọi tình huống, dù có xảy ra chuyện gì cũng phải giữ thái độ

lịch thiệp với du khách. Phải tạo cho du khách sự an tâm và thoải mái khi đồng hành với mình.

*Kỹ năng quan sát* : Điều này nói ra nghe có vẻ bình thường, nhưng thực ra nó lại là một kỹ năng khá quan trọng. Quan sát không chỉ là nhìn, mà phải là “nắm bắt” – nhìn và thu nhận được gì. Giao tiếp ứng xử không phải lúc nào cũng được thực hiện qua ngôn ngữ nói, mà nhiều khi là một cử chỉ, là một ánh mắt, là một cái nhíu mày, hay cái bĩu môi,... Cần có kỹ năng quan sát này, điều đó sẽ giúp nhân viên bao quát được tình hình cũng như kịp thời xử lý những trường hợp ngoài ý muốn.

*Vốn ngoại ngữ* : Khi mà du lịch phát triển, mục tiêu thu hút khách nước ngoài nhiều thì đây là kỹ năng quan trọng mà bất cứ nhân viên nào cũng cần có để phục vụ một cách tốt nhất không chỉ khách trong nước mà cả khách nước ngoài.

*Kỹ năng ứng biến/xử lý tình huống*: Tại điểm du lịch bất cứ lúc nào cũng có thể phát sinh tình huống không mong đợi, vì vậy, kỹ năng ứng biến hay có thể gọi là kỹ năng “phản ứng nhanh” sẽ giúp cho nhân viên luôn làm chủ được tình thế khi có những rủi ro ngoài mong đợi xảy ra. Chắc chắn, một người nhân viên nhanh nhạy trong việc xử lý các tình huống ngoài lề sẽ để lại ấn tượng tốt đẹp và sự tin tưởng trong lòng du khách hơn là một người ló ngó như “gà mắc tóc”.

Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch là 1 phân hệ quan trọng của điểm du lịch. Nó góp phần quan trọng vào việc khai thác có hiệu quả tài nguyên du lịch và thoả mãn nhu cầu của khách du lịch. Vậy cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch là toàn bộ những phương tiện vật chất tham gia vào việc tạo ra và thực hiện các dịch vụ du lịch nhằm đáp ứng mọi nhu cầu của khách hàng. Nói cách khác, cơ sở vật chất kỹ thuật bao gồm tất cả phương tiện v.v với công suất, cách bố trí cơ cấu đồng bộ trong khu vực du lịch nhằm tạo ra các dịch vụ để tổ chức, thực hiện các dịch vụ du lịch với hình thức tổ chức cụ thể của các doanh nghiệp.

Khách du lịch : Đây là nhân tố quan trọng không kém để có thể tạo ra dịch vụ vì một trong những đặc trưng của ngành dịch vụ là quá trình sản xuất và tiêu thụ diễn ra cùng một lúc. Để có thể phục vụ được khách hàng một cách tốt nhất cũng như hiểu được nhu cầu thực sự của khách hàng, các nhà cung ứng cũng như các doanh nghiệp cần phải tìm hiểu khai thác trên tất cả mọi phương diện từ đất nước phong tục tập quán, giới tính, độ tuổi, ..

Khách du lịch sử dụng dịch vụ vui chơi giải trí thường có những đặc điểm sau. Về đối tượng, độ tuổi, thì với loại hình này khách chiếm phần trăm lớn nhất

chính là các bạn trẻ từ 18 đến 25 tuổi. Bởi đây là độ tuổi có sức khỏe tốt cũng như niềm đam mê khám phá vui chơi cao nhất. Đối tượng khách ít xuất hiện nhất trong loại hình dịch vụ này thường là khách độ tuổi trung niên và cao tuổi, bởi lẽ ở tuổi này, họ thường có xu hướng thiên về du lịch nghỉ dưỡng sinh thái hơn. Mức độ chi trả vì vậy cũng sẽ khác nhau bởi giới trẻ tuy có sức khỏe nhưng khả năng tài chính thường nằm ở mức trung bình hoặc thấp, vậy nên họ hay chọn loại hình dịch vụ nằm trong khả năng chi trả của mình. Sở thích của giới trẻ là thích khám phá thích vui chơi nên họ cũng chọn cho mình loại hình này để phù hợp với sở thích của bản thân.

Ngoài hai yếu tố trên thì những nhân tố sau đây cũng tác động đến hoạt động vui chơi giải trí:

*a. Dân cư và các đặc điểm kinh tế - xã hội của dân cư:*

Dân cư là lực lượng sản xuất chính của xã hội, là nguồn tạo ra các sản phẩm phục vụ nhu cầu của xã hội. Cùng với hoạt động lao động tạo ra của cải vật chất, dân cư chính là nguồn khách tham gia vào các hoạt động vui chơi giải trí. Tuy nhiên, số lượng người và mức độ tham gia của dân cư vào hoạt động vui chơi giải trí còn phụ thuộc rất nhiều vào đặc điểm và trình độ phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội tại mỗi địa bàn nơi dân cư sinh sống. Sự phát triển này được thể hiện rất rõ ràng và cụ thể qua một số yếu tố như mức thu nhập bình quân, trình độ giáo dục, cơ sở hạ tầng... Có thể dễ dàng nhận thấy, khi người dân có mức thu nhập bình quân cao và có thể chi tiêu một cách thoải mái thì họ sẽ dễ dàng nảy sinh nhu cầu vui chơi giải trí hơn khi thu nhập của họ chỉ đủ trang trải chi tiêu hằng ngày. Ngoài ra, một số yếu tố xã hội như nghề nghiệp, độ tuổi, sở thích... cũng có thể ảnh hưởng tới hành vi tham gia hoạt động vui chơi giải trí của dân cư. Chính vì vậy, việc phân tích đặc điểm kinh tế - văn hóa - xã hội của dân cư tại một điểm du lịch là cần thiết vì để đáp ứng nhu cầu vui chơi giải trí của khách du lịch thì trước hết bản thân dịch vụ vui chơi giải trí cũng phải thể hiện được sự hấp dẫn và lôi cuốn người dân địa phương trước. Bên cạnh đó, sự phát triển của kinh tế - xã hội của một địa phương thường gắn liền với sự phát triển của khoa học kỹ thuật công nghệ. Việc phát triển các hoạt động vui chơi giải trí không thể thiếu yếu tố này, bởi đây chính là yếu tố giúp các doanh nghiệp đa dạng hóa và nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ vui chơi giải trí.

*b. Nguồn tài nguyên du lịch :*

Tài nguyên là một trong những yếu tố cơ sở để tạo nên các sản phẩm vui chơi giải trí. Số lượng tài nguyên, chất lượng, đặc tính của các nguồn tài nguyên và mức độ kết hợp các loại tài nguyên trên lãnh thổ có ý nghĩa đặc biệt trong việc hình thành và phát triển các loại hình vui chơi giải trí tại mỗi địa phương, cụ thể như sau:

*Vị trí địa lý* : Vị trí địa lý có tầm quan trọng trong việc giải quyết vấn đề nhu cầu cho hoạt động vui chơi giải trí. Điểm vui chơi nằm ở khu trung tâm với dân số đông và cơ sở hạ tầng phát triển sẽ là một điều kiện vô cùng thuận lợi để khai thác các hoạt động vui chơi giải trí. Ngược lại, nếu khu vui chơi giải trí nằm tại một nơi xa xôi hẻo lánh, đi lại không thuận tiện thì sẽ rất khó khăn để có thể phát triển hoạt động vui chơi giải trí. Tuy nhiên, nhiều khi vị trí địa lý kém thuận lợi cho việc đi lại, lại trở thành lợi thế để phát triển các loại hình vui chơi giải trí độc đáo, hấp dẫn.

*Địa hình* : Địa hình là yếu tố rất quan trọng để hình thành và khai thác một cách hợp lý các loại hình vui chơi giải trí. Mỗi loại địa hình khác nhau phù hợp với việc khai thác một loại hình vui chơi giải trí riêng biệt. Ví dụ như với địa hình bằng phẳng rộng rãi thì việc khai thác các hoạt động như đánh golf là phù hợp, ngược lại với loại địa hình núi thì nên khai thác hoạt động leo núi mạo hiểm, địa hình miền biển có thể phát triển các loại hoạt động như lướt ván, đua thuyền, mô tô nước... Tóm lại, việc khai thác hợp lý yếu tố địa hình sẽ giúp phát triển tối đa nguồn lực này của tự nhiên phục vụ cho sự phát triển của hoạt động vui chơi giải trí.

*Khí hậu* : Điều kiện khí hậu là rất cần thiết để triển khai nhiều loại hình vui chơi giải trí như trượt tuyết, khinh khí cầu, tàu lượn... Bên cạnh các loại hình vui chơi giải trí yêu cầu điều kiện thời tiết đặc biệt như trên, về cơ bản hoạt động vui chơi giải trí rất cần có sự thuận của điều kiện thời tiết, bởi lẽ các hoạt động này chỉ có thể diễn ra một cách thành công khi không có những hiện tượng thời tiết bất thường như dông, bão, lũ lụt và các thiên tai khác xảy ra. Chính vì vậy, điều kiện thời tiết cũng là một nguồn tài nguyên vô cùng quý giá trong việc khai thác các hoạt động vui chơi giải trí.

*Nguồn nước*: Nguồn nước là cơ sở quan trọng để triển khai một số loại hình thể thao dưới nước. Nguồn nước tự nhiên như sông, hồ, biển là mặt phẳng lý tưởng cho các loại hình thể thao như lướt ván, xe đạp nước, bơi thuyền... Nguồn

nước nhân tạo như bể bơi, hồ nước tại các công viên, biển nhân tạo là những địa điểm có sức thu hút đặc biệt với khách du lịch.

*Sinh vật:* Sinh vật gồm cả thực vật và động vật, là nhân tố ảnh hưởng tới cảnh quan thiên nhiên tại khu vui chơi giải trí. Cây xanh bao phủ là điều kiện tự nhiên làm cảnh quan tại khu vui chơi giải trí đẹp hơn, tạo bóng mát cho khách nghỉ ngơi, tản bộ trong những ngày nóng bức. Động vật tại điểm du lịch làm cho quang cảnh trở nên sống động và hấp dẫn hơn với du khách đến tham quan. Chính nguồn tài nguyên sinh vật là động lực gây nảy sinh thêm một số nhu cầu của du khách như nhu cầu được trực tiếp tiếp xúc với các loài vật hoang dã, hay nhu cầu tìm hiểu về các loài thực vật... Do vậy, trong khai thác và phát triển các khu vui chơi giải trí nên chú ý tới tầm quan trọng của yếu tố sinh vật để có thể tận dụng tối đa hiệu quả của yếu tố này trong việc thu hút khách.

### *c. Cơ sở hạ tầng*

Cơ sở hạ tầng là cơ sở vật chất không phải do một tổ chức du lịch nào xây dựng mà là sở hữu của toàn xã hội. Cơ sở hạ tầng có tầm quan trọng đặc biệt đối với việc tạo nên các sản phẩm vui chơi giải trí cung ứng cho con người. Hệ thống giao thông là nhân tố tạo điều kiện thuận lợi cho việc tiếp cận của du khách với khu vui chơi giải trí. Đường đi thuận tiện, sạch sẽ, rộng rãi sẽ có tác động rất tích cực tới hiệu quả hoạt động và thu hút khách của khu vui chơi giải trí. Hệ thống cung cấp điện, nước cũng là một yếu tố quan trọng đảm bảo cho sự liên tục trong hoạt động vui chơi giải trí. Đặc biệt đối với những trò chơi phụ thuộc hoàn toàn vào hai yếu tố điện và nước để có thể vận hành thì khả năng cung cấp điện và nước của địa phương lại càng trở nên quan trọng. Khả năng cung cấp yếu sẽ khiến cho khu vui chơi giải trí phải hoạt động ngắt quãng, khiến cho khách hàng mất hứng thú tham gia các hoạt động và gây ảnh hưởng đến hình ảnh của khu vui chơi giải trí.

### *d. Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch:*

Cơ sở vật chất kỹ thuật là yếu tố tạo điều kiện thuận lợi cho du khách tham gia các hoạt động vui chơi giải trí. Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch phục vụ vui chơi giải trí bao gồm công viên, rạp hát, rạp chiếu phim, rạp xiếc, sân vận động, vũ trường, phòng tập thể dục thể thao... Cơ sở vật chất kỹ thuật là điều kiện nâng cao chất lượng sản phẩm vui chơi giải trí. Mạng lưới thương nghiệp

tại các địa điểm vui chơi giải trí là một thành phần của cơ sở vật chất tại điểm vui chơi giải trí, nó không chỉ đơn thuần cung cấp các dịch vụ ăn uống, mua sắm cho khách hàng mà bản thân nó cũng là những hoạt động có thể sử dụng vào mục đích phục vụ nhu cầu vui chơi giải trí cho du khách. Cơ sở y tế cũng là một yếu tố quan trọng trong hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật. Đây là cơ sở cung cấp các dịch vụ hỗ trợ và cấp cứu cho những trường hợp khách du lịch không may bị tai nạn trong quá trình tham gia các hoạt động tại khu vui chơi giải trí.

#### *e. Cơ chế chính sách của địa phương*

Cơ chế chính sách của địa phương bao gồm cơ chế chính sách phát triển du lịch và cơ chế chính sách của các ban ngành có liên quan như đầu tư, xây dựng, tài nguyên đất... Khi cơ chế chính sách linh hoạt, thủ tục ngắn gọn, rõ ràng, thêm những chính sách hỗ trợ phát triển doanh nghiệp trong một số trường hợp sẽ giúp các nhà đầu tư yên tâm và thuận lợi trong việc đầu tư phát triển các dịch vụ vui chơi giải trí

#### **1.2.4 Các loại hình dịch vụ vui chơi giải trí**

Theo tổ chức du lịch thế giới (UNWTO), có khoảng 70 dịch vụ hoạt động cụ thể liên quan đến việc cung cấp dịch vụ du lịch, ngoài ra có khoảng 70 hoạt động khác có liên quan đến việc cung cấp dịch vụ du lịch. Trong đó các dịch vụ vui chơi giải trí bao gồm hai nhóm:

##### *Nhóm 1: Các dịch vụ liên quan đến thể thao*

Dịch vụ xúc tiến và tổ chức các cuộc thi đấu thể thao và thể thao giải trí.

Dịch vụ sân gôn

Dịch vụ các trường đua

Dịch vụ cấp phép câu cá

Dịch vụ cấp phép săn bắn

Dịch vụ bãi biển và công viên giải trí

Dịch vụ thể thao mạo hiểm

##### *Nhóm 2: Dịch vụ vui chơi giải trí*



Dịch vụ các công viên chuyên đề

Dịch vụ lễ hội

Dịch vụ Sòng bạc

Dịch vụ chơi bạc bằng máy

Dịch vụ Vũ trường

Các loại hình dịch vụ vui chơi giải trí rất đa dạng nên có thể tạm phân loại ra theo những phạm vi sau đây.

*Theo sự tham gia của khách du lịch:*

Dịch vụ vui chơi giải trí với loại hình giải trí có sự tham gia của người hưởng thụ(chủ động): Là các dịch vụ trong đó khách hàng trực tiếp tham gia các hoạt động thể lực hoặc các sinh hoạt sôi động. Ví dụ như các dịch vụ vui chơi giải trí : bowling, leo núi, golf, tàu lượn, bơi thuyền, câu cá, bi-a, khiêu vũ, ca hát....

Dịch vụ vui chơi giải trí với các loại hình giải trí mang tính thụ động: Là các dịch vụ trong đó giúp khách hàng tham gia các hoạt động chủ yếu mang ý nghĩa hưởng thụ về mặt tinh thần, không nặng nề về thể lực. Ví dụ các dịch vụ biểu diễn nghệ thuật như: chèo, tuồng, múa rối, cải lương, ca kịch, châu văn, quan họ, phim, xiếc, nhạc nước...

*Theo khả năng khai thác và sử dụng tài nguyên:*

Các dịch vụ sử dụng tài nguyên tự nhiên: Leo núi, vượt thác, cắm trại, săn bắn, thể thao...

Các dịch vụ sử dụng tài nguyên du lịch nhân văn: Tham dự các loại hình nghệ thuật truyền thống, các dịch vụ sử dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật: Nhà tập đa năng, công viên nước, games...

Loại hình vui chơi giải trí tổng hợp: Áp dụng cho các khu du lịch vừa có tài nguyên tự nhiên và nhân văn.

*Theo phạm vi không gian:*

Dịch vụ vui chơi giải trí dưới nước: Các dịch vụ như lướt ván, lướt sóng, bơi thuyền, lặn biển, mô tô nước, chèo thuyền kayaking, đi thuyền hoặc mùng câu cá...

Dịch vụ vui chơi giải trí trên cạn: Xem biểu diễn nghệ thuật, xem phim, đánh golf, bắn cung, đua ngựa, đấu vật, tham gia các trò chơi trong các khu công viên tổng hợp...

Dịch vụ vui chơi giải trí trên không: Tàu lượn, nhảy dù, khinh khí cầu, vòng quay trên không, dù bay....

Dịch vụ vui chơi giải trí ngoài trời bao gồm các hoạt động : cắm trại, đạp xe, đi bộ, leo núi,...

Dịch vụ vui chơi giải trí trong nhà bao gồm các hoạt động : trung tâm bowling, rạp chiếu phim, sân golf mini, leo núi trong nhà, trò chơi giải thoát và trường bắn...

### ***1.2.5 Vai trò của dịch vụ vui chơi giải trí đối với du lịch***

Có thể nói dịch vụ vui chơi giải trí là một hút nam châm mạnh mẽ, một động cơ lớn thúc đẩy du khách tham gia vào các hoạt động du lịch, một yếu tố tạo nên sức hấp dẫn lớn cho các chương trình du lịch. Các hoạt động vui chơi giải trí là con đường “tắt” rất hiệu quả trong việc giúp du khách có được cảm giác sảng khoái, phấn khích và vui vẻ trên suốt chuyến đi. Trước đây du lịch tại Việt Nam chỉ dừng ở việc tham quan các điểm nổi tiếng, nghe hướng dẫn viên thuyết trình sau đây là chụp ảnh lưu niệm, các hoạt động thì lèo tèo nhạt nhòa, điều đó đã khiến du khách dễ cảm thấy nhàm chán, buồn tẻ, đặc biệt với các bạn trẻ luôn luôn sôi nổi nhiệt tình, thì lại càng không thích hợp. Với du khách quốc tế thì điều này khiến khách chỉ đến một lần và không có ý định quay lại lần sau.

Vậy nên dịch vụ vui chơi giải trí là hoạt động có sức lôi cuốn, có khả năng kéo dài thêm thời gian lưu trú của du khách cũng như tăng khả năng quay trở lại của du khách tại điểm du lịch đó. Ngoài ra dịch vụ vui chơi giải trí cũng góp phần đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ du lịch tại điểm du lịch, hạn chế được tính thời vụ trong du lịch, tạo ra doanh thu lớn cho các nhà kinh doanh trực tiếp dịch vụ vui chơi giải trí và cả những nhà kinh doanh gián tiếp. Chính vì vậy sự có mặt của hoạt động vui chơi giải trí trong hoạt động du lịch nói chung là hết sức cần thiết.

Xuất phát từ tầm quan trọng trong việc tạo nên sức hút du lịch mà nhiều nước trên thế giới đã rất chú trọng đầu tư xây dựng các khu vui chơi giải trí nổi tiếng như: Disneyland ở California (Mỹ), EuroDisney ở Paris (Pháp), thủy cung ở Tokyo (Nhật Bản), khu Jurang Park ở Singapore, khu sòng bạc nổi tiếng thế giới ở Macao, ở Malaysia... Và thực tế đã chứng minh những công trình này đã hoạt động rất có hiệu quả, trở thành những địa chỉ quen thuộc và nổi tiếng đối với du khách và thu về nguồn lợi khổng lồ hàng năm cho chủ đầu tư.

Hoạt động vui chơi giải trí có đặc tính là những hoạt động vui vẻ, sôi nổi và linh hoạt nên nó là yếu tố tinh thần quan trọng cho một chương trình du lịch. Một chương trình du lịch có thể sẽ trở nên tẻ nhạt nếu thiếu đi những hoạt động vui chơi giải trí lý thú. Như vậy có thể nói hoạt động vui chơi giải trí như một thứ gia vị đặc sắc tăng thêm phần đậm đà cho món ăn là các chương trình du lịch, tạo nên sự phong phú đa dạng các hoạt động của các chuyến đi, tạo nên sức hút đối với khách du lịch.

Ngoài ra, khu vui chơi giải trí còn được xem là yếu tố cơ sở vật chất lý thuật để phát triển du lịch tại một điểm đến du lịch. Một ví dụ điển hình về sự so sánh nhịp độ phát triển du lịch tại Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh, rõ ràng có thể thấy thành phố Hồ Chí Minh có tốc độ phát triển du lịch nhanh và mạnh mẽ hơn thủ đô Hà Nội, một phần chính là bởi du lịch thành phố Hồ Chí Minh biết cách khai thác các hoạt động vui chơi giải trí một cách có hiệu quả và hợp lý hơn.

Tóm lại, hoạt động vui chơi giải trí đóng vai trò không thể thiếu trong đời sống xã hội, và đối với du lịch thì lại càng quan trọng hơn. Ngoài việc tạo ra điều kiện nghỉ ngơi, thư giãn, tái tạo sức lao động cho con người, vui chơi giải trí còn góp phần làm phong phú thêm các sản phẩm du lịch, tăng sức hấp dẫn của hoạt động du lịch, kéo dài thời gian lưu trú của khách, tăng doanh thu du lịch...

### ***1.2.6 Các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển của dịch vụ vui chơi giải trí***

Để có thể đưa ra được các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển của dịch vụ vui chơi giải trí cần có những đánh giá từ cả hai phía là khách quan và chủ quan. Vậy nên một mặt cần phải khảo sát thực tế, đánh giá đối chiếu tiềm năng với thực trạng phát triển, quy mô hệ thống dịch vụ, sự đa dạng của các loại hình dịch vụ, kết quả hoạt động kinh doanh, cơ sở vật chất kỹ thuật và cơ sở hạ tầng, hệ thống cung ứng dịch vụ.... Mặt khác, tiến hành điều tra khách hàng để có sự

đánh giá khách quan về chất lượng dịch vụ, mức độ đáp ứng thị hiếu và nhu cầu của khách hàng... Vì vậy, đề tài đưa ra 14 tiêu chí đánh giá chủ yếu, là cơ sở để có sự đánh giá cá nhân cũng như đưa ra hệ thống các chỉ tiêu điều tra khách hàng.

*Thu nhập từ dịch vụ vui chơi giải trí:* Đây là chỉ tiêu định lượng quan trọng hàng đầu, thể hiện ở qui mô doanh thu, lợi nhuận và tỷ trọng trong nền kinh tế quốc dân. Thu nhập cao thể hiện phần nào sự phát triển và sức hấp dẫn của dịch vụ.

*Lượng khách và chỉ tiêu bình quân khách:* Sự phát triển dịch vụ vui chơi giải trí thể hiện ở việc điểm đến có thu hút được số lượng khách lớn không, mức chi tiêu bình quân của khách so với cơ cấu chi tiêu các dịch vụ khác tại điểm đến và các điểm đến khác có điều kiện tương tự ở trong nước và thế giới như thế nào.

*Sự an toàn của dịch vụ vui chơi giải trí:* Là tiêu chí cơ bản và quan trọng cho bất cứ loại hình vui chơi giải trí nào. Sự an toàn ở đây bao gồm cả an toàn về mặt thể chất và tinh thần. Điều này đặc biệt với những dịch vụ vui chơi giải trí mang tính mạo hiểm cao.

*Giá cả:* Là tiêu chí tiêu quan trọng, có khả năng tạo ra kích thích lớn về cầu dịch vụ vui chơi giải trí của du khách, góp phần tạo ra sức hấp dẫn của dịch vụ vui chơi giải trí đối với du khách. Trong một số trường hợp giá cả lại thể hiện chất lượng và đẳng cấp của dịch vụ. Đối với các doanh nghiệp du lịch, việc tạo ra chính sách giá linh hoạt là một trong những giải pháp quan trọng để thu hút các đối tượng khách khác nhau và tăng doanh thu ngoài thời vụ du lịch.

*Sự gắn kết dịch vụ vui chơi giải trí trong chương trình:* Thể hiện sự chủ động, linh hoạt, thuận tiện cho các doanh nghiệp trong việc nắm bắt nhu cầu của khách để đưa các dịch vụ vui chơi giải trí phù hợp, hấp dẫn vào chương trình du lịch.

*Mức độ đa dạng loại hình dịch vụ vui chơi giải trí tại các điểm du lịch:* Nhu cầu của khách du lịch rất đa dạng và không giới hạn. Sự đa dạng các loại hình vui chơi giải trí giúp du khách có nhiều cơ hội lựa chọn cho phù hợp nhu cầu, sở thích. Chính vì thế, mức độ hấp dẫn của điểm đến một phần phụ thuộc

vào mức độ đa dạng loại hình dịch vụ vui chơi giải trí, đồng thời cũng cần tạo ra được sự khác biệt về dịch vụ so với những điểm du lịch khác.

*Mức độ đáp ứng nhu cầu vui chơi giải trí:* “Khách hàng là thượng đế”, dịch vụ vui chơi giải trí chỉ phát triển được nếu đáp ứng thị hiếu người tiêu dùng. Thông thường phát triển loại hình vui chơi giải trí nào sẽ phụ thuộc rất nhiều đặc điểm tài nguyên du lịch và khả năng ứng dụng khoa học kỹ thuật hiện đại ở nơi đó. Dịch vụ vui chơi giải trí ở nước ta nhìn chung là nghèo nàn, đơn điệu, phần lớn các loại hình vui chơi giải trí ứng dụng kỹ thuật đã lạc hậu nên mức độ đáp ứng thị hiếu thấp.

*Kỹ năng phục vụ của nhân viên:* Là một loại hình dịch vụ nên yếu tố con người có quyết định rất lớn đối với thành công của dịch vụ vui chơi giải trí. Kỹ năng này thể hiện chủ yếu ở thao tác kỹ thuật và trình độ chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ lao động đặc biệt là nhân viên phục vụ trực tiếp.

*Cơ sở vật chất kỹ thuật khu vui chơi giải trí:* Là một trong những yếu tố tạo nên dịch vụ vui chơi giải trí. Nhiều khi mức độ tiện nghi là yếu tố hữu hình có tác động rất lớn tới quyết định mua của du khách. Vì thông qua đó khách hàng đánh giá chất lượng dịch vụ và dễ dàng so sánh dịch vụ giữa các điểm đến khác nhau.

*Cơ sở hạ tầng khu vui chơi giải trí:* Sự thuận tiện, ổn định và tiện nghi về đường giao thông, hệ thống điện, nước, viễn thông, y tế... là yếu tố quan trọng đánh giá mức độ phát triển đồng bộ của hệ thống dịch vụ vui chơi giải trí. An ninh và vệ sinh khu vui chơi giải trí: Sự sạch sẽ, an toàn ở các điểm vui chơi giải trí sẽ thể hiện sự chu đáo, sang trọng và tôn trọng khách hàng.

*Mức độ phù hợp về sức chứa khu vui chơi giải trí:* Sức chứa thể hiện ở ba phạm vi: Sức chứa của cả hệ thống cung ứng dịch vụ vui chơi giải trí trong khu vực; sức chứa của khu vui chơi giải trí và không gian dành cho mỗi khách hàng tham gia loại hình vui chơi giải trí nào đó trong khu vui chơi giải trí. Sức chứa này có thể lớn nhỏ khác nhau, phụ thuộc vào từng loại hình dịch vụ vui chơi giải trí.

*Tổ chức đón và tiễn khách:* Được đánh giá thông qua thái độ, trang phục, cách thức tổ chức đón tiễn khách, điều kiện cơ sở vật chất phục vụ việc đón tiễn... Tổ chức đón tiễn khách là yếu tố quan trọng đánh giá sự chuyên nghiệp và

chất lượng dịch vụ vì trong cung ứng dịch vụ: “Ấn tượng ban đầu là quan trọng nhất và ấn tượng cuối cùng sẽ lưu lại sâu đậm nhất”.

*Mức độ thuận tiện và chính xác trong đặt chỗ và thanh toán:* Thể hiện sự nhanh chóng, dễ dàng, thuận tiện khi tiếp cận và đặt dịch vụ. Các dịch vụ đã đặt không bị thay đổi khi không có những lý do chính đáng. Đây cũng là yếu tố quan trọng đánh giá sự chuyên nghiệp và chất lượng dịch vụ.

**Tiểu kết chương 1**

Chương 1 tập trung chủ yếu đưa ra các vấn đề lý luận về dịch vụ du lịch và dịch vụ vui chơi giải trí, từ đó tìm hiểu nghiên cứu kinh nghiệm tổ chức hoạt động dịch vụ vui chơi giải trí từ các nước trên thế giới và Việt Nam.

Khi đi du lịch, nhu cầu về vui chơi giải trí là không thể bỏ qua. Dịch vụ vui chơi giải trí mang lại nhiều ý nghĩa, đối với du khách điều quan trọng là dịch vụ này góp phần làm tăng hấp dẫn cho chuyến đi, tạo cho du khách sự sảng khoái về mặt tinh thần. Mỗi đối tượng khách khác nhau, sẽ có nhu cầu về dịch vụ giải trí khác nhau. Việc phát triển loại hình vui chơi giải trí gì, như thế nào còn phụ thuộc vào đặc điểm tài nguyên du lịch, điều kiện cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật và các yếu tố khác của điểm du lịch.

Khi đánh giá sự phát triển của dịch vụ vui chơi giải trí, người ta thường dựa trên 14 tiêu chí khác nhau: Về sự an toàn, doanh thu, vệ sinh, chất lượng phục vụ, điều kiện cơ sở vật chất kỹ thuật, sự gắn kết dịch vụ với chương trình du lịch, khả năng tiếp cận, giá cả...

Trên thế giới đã có những quốc gia như Malaysia, Đức hay Tây Ban Nha hoặc một số khu du lịch tại Việt Nam việc tổ chức phát triển dịch vụ vui chơi giải trí đã có những thành công nhất định. Từ đó chúng ta thấy được ngành du lịch Hạ Long nói chung và khu vui chơi giải trí Sunworld Hạ Long Park nói riêng có thể tiếp cận học hỏi, vận dụng sao cho phù hợp sự phát triển các loại hình vui chơi giải trí cũng như cách tổ chức quản lý dịch vụ như: sự áp dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật vào xây dựng dịch vụ vui chơi giải trí, đa dạng hoá và hệ thống hoá dịch vụ vui chơi giải trí, sử dụng các chính sách marketing linh hoạt...

**CHƯƠNG 2****THỰC TRẠNG DỊCH VỤ VUI CHƠI GIẢI TRÍ PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH TẠI SUNWORLD HẠ LONG PARK, QUẢNG NINH****2.1 Giới thiệu chung về Hạ Long và Sunworld Hạ Long Park****2.1.1 Khái quát về Hạ Long***a. Vị trí địa lý*

Thành phố Hạ Long với diện tích 208,7km<sup>2</sup>, dân số 203.701 người (năm 2007), nằm hai bên Cửa Lục, là trung tâm văn hoá, kinh tế, chính trị của tỉnh Quảng Ninh. Thành phố trước đây là thị xã Hòn Gai. Phía Đông Hạ Long giáp thị xã Cẩm Phả, là khu vực phát triển công nghiệp và tập trung hầu hết các cơ quan quản lý của tỉnh. Phía Tây giáp huyện Yên Hưng - là khu du lịch sôi động, bắc giáp huyện Hoành Bồ, phía Nam là vịnh Hạ Long với bờ biển dài trên 20km. Dân cư sống ở thành phố Hạ Long chủ yếu là dân tộc Việt (Kinh), hầu hết là người từ các vùng khác đến lập cư ở đây. Địa bàn thành phố bao gồm các phường: Hà Khánh, Hà Lâm, Hà Trung, Hà Phong, Hà Tu, Hồng Hải, Cao Thắng, Cao Xanh, Yết Kiêu, Trần Hưng Đạo, Bạch Đằng, Hòn Gai, Bãi Cháy, Hồng Hà, Hà Khẩu, Giếng Đáy, Hùng Thắng, Tuần Châu và hai xã: Việt Hưng, Đại Yên .

Vịnh Hạ Long là một vịnh nhỏ thuộc bộ phận của vịnh Bắc Bộ, được giới hạn với phía Đông Bắc giáp vịnh Bái Tử Long; phía Tây Nam giáp quần đảo Cát Bà; phía Tây và Tây Bắc giáp đất liền bằng đường bờ biển khoảng 120km kéo dài từ huyện Yên Hưng, qua thành phố Hạ Long, thị xã Cẩm Phả đến hết huyện đảo Vân Đồn; phía Đông Nam và phía Nam hướng ra vịnh Bắc Bộ.

*b. Khí hậu*

Thành phố Hạ Long thuộc khí hậu vùng ven biển, mỗi năm có 2 mùa rõ rệt, mùa đông từ tháng 11 đến tháng 4 năm sau, mùa hè từ tháng 5 đến tháng 10. Nhiệt độ trung bình hằng năm là 23,7°C, dao động không lớn, từ 16,7°C đến 28,60°C. Về mùa hè, nhiệt độ trung bình cao là 34,9°C, nóng nhất đến 39,0°C. Về mùa đông, nhiệt độ trung bình thấp là 13,70°C.

Do những đặc điểm về địa hình và vị trí địa lý, ở thành phố Hạ Long có 2 loại hình gió mùa hoạt động khá rõ rệt là gió Đông Bắc về mùa đông và gió Tây Nam về mùa hè. Hạ Long là vùng biển kín nên ít chịu ảnh hưởng của những cơn



bão lớn, sức gió mạnh nhất trong các cơn bão thường là cấp 9, cấp 10. Cá biệt có cơn bão mạnh cấp 11.

Đối với hoạt động du lịch nhận thấy: Khí hậu Hạ Long tương đối thích nghi cho hoạt động du lịch nhất là du lịch tham quan, tắm biển, phơi nắng, nghỉ dưỡng, thể thao và du lịch sinh thái... Tuy nhiên mùa đông lạnh và có nhiều ngày thời tiết xấu gây trở ngại cho hoạt động của du lịch, tạo nên tính mùa vụ trong hoạt động du lịch ở Quảng ninh. Mùa hè thường có dông bão và những đợt mưa lớn gây biến động, lũ lụt, sạt lở đường giao thông, xói lở bờ sông, bờ biển. Tuy nhiên, do đặc điểm địa hình vùng vịnh, có núi trùng điệp bao quanh, chạy dài theo bờ biển, phía bờ có nhiều đảo án ngữ, nên sức bão bị suy giảm nhiều, hạn chế bớt mức độ tác động của bão đến các hoạt động du lịch. Đây là yếu tố thuận lợi của du lịch Hạ Long so với các vùng ven biển khác ở khu vực miền trung.

### *c. Tài nguyên du lịch*

Cảnh quan du lịch Cảnh quan biển đảo Hạ Long là tài nguyên du lịch nổi trội, có sức cạnh tranh nhất. Hình thái và bố cục kỳ lạ của các đảo gắn liền với các truyền thuyết “Rồng hạ” là hình ảnh độc đáo, hấp dẫn du khách bốn phương. Cảnh quan của đô thị Hạ Long - đô thị ven biển với hơn 100 năm phát triển gắn liền với lịch sử phát triển của ngành than cũng là yếu tố đặc biệt thu hút khách. Cảnh quan Hạ Long có những giá trị điển hình về thẩm mỹ, văn hóa, địa chất địa mạo, sinh học. Những giá trị này tạo nên giá trị tinh thần mà không nơi nào sánh bằng.

#### **2.1.2 Khái quát về Sunworld Hạ Long Park**

Tập đoàn Sun Group được thành lập tại Ukraine năm 1998 bởi những người Việt Nam trí tuệ, nhiệt huyết và yêu nước. Ngay từ khi mới thành lập Sun Group đã tạo được niềm tin của cộng đồng người Việt tại đây với các công trình như Trung tâm thương mại lớn nhất của người Việt Nam tại nước ngoài có tên Barabasova, Làng Thời đại, Siêu thị và Văn phòng cho thuê Sun City, Công viên nước trong nhà Jungle... Tập đoàn tập trung vào 4 lĩnh vực chính là: du lịch nghỉ dưỡng, vui chơi giải trí, bất động sản cao cấp, đầu tư hạ tầng.

Ngày 2/2/2016, Tuyến cáp treo nối Thung lũng Mường Hoa với “nóc nhà Đông Dương” – Fansipan đã đi vào hoạt động, đạt 2 kỷ lục thế giới. Đây là công

trình thể hiện trí tuệ và sự kiên cường của con người Việt Nam trong chinh phục những đỉnh cao tưởng như không thể. Bên cạnh đó, 2 công viên chủ đề lớn Sunworld Danang Wonders và Sunworld Halong Complex cũng lần lượt được ra mắt với những trò chơi hấp dẫn, mới lạ lần đầu tiên có mặt tại Việt Nam.

Đầu năm 2017, Sun Group đã cho ra mắt thương hiệu mới Sunworld quy tụ các hệ thống công viên, tổ hợp vui chơi giải trí của Tập đoàn như Sunworld Ba Na Hills, Sunworld Danang Wonder, Sunworld Fansipan Legend và đặc biệt là Sunworld Hạ Long Park.

Kiên định với tiêu chí “Chất lượng – Đẳng cấp – Sự khác biệt”, mục tiêu của Sun Group là kiến tạo những công trình, sản phẩm và dịch vụ đẳng cấp, mang dấu ấn vượt thời gian, góp phần nâng cao vị thế đất nước, nâng cao chất lượng sống cho người dân và làm đẹp cho vùng đất mà Sun Group đặt chân tới. Sun Group mong muốn xây dựng một thương hiệu Việt uy tín, đẳng cấp, góp phần đưa Việt Nam trở thành điểm đến hấp dẫn của thế giới. “Trung thành, trung thực”, “Nhiệt tâm”, “Nhân văn”, “Sáng tạo” và “Chuyên nghiệp” là những giá trị cốt lõi được Sun Group đặt lên hàng đầu trong suốt chặng đường hình thành và phát triển. Đây cũng là những hệ giá trị quan trọng dẫn đường cho nhiều thế hệ Sun Group trên chặng đường kiến tạo những “Dấu ấn vượt thời gian”.

Sunworld Hạ Long Park nằm trong hệ thống các công viên và tổ hợp vui chơi giải trí hàng đầu Việt Nam của tập đoàn Sun Group được khởi công xây dựng từ 2/9/2014 và đến đầu năm 2017 thì hoàn thành. Không chỉ mang tới niềm vui, Sun World còn mang đến cho du khách hàng triệu cung bậc của cảm xúc: Là sự ngạc nhiên đến vỡ òa khi trải nghiệm hệ thống cáp treo đạt nhiều kỷ lục thế giới. Là sự hào hứng phấn khích khi tham gia vào các trò chơi mạo hiểm đầy thử thách. Là niềm vui bất tận khi hoà mình vào những vũ điệu đường phố. Là sự say mê thích thú khi cùng bạn bè thưởng thức những món ăn ngon. Là hạnh phúc sum vầy khi cùng người thân khám phá vẻ đẹp đất nước Việt Nam.

Sun World Hạ Long Park là tổ hợp vui chơi giải trí hàng đầu Việt Nam. Đây có thể nói là một quần thể vui chơi giải trí rộng lớn bậc nhất tại Hạ Long rộng trên diện tích 214ha vừa mới đi vào hoạt động nằm trên đường Hạ Long, phường Bãi Cháy, thành phố Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh. Quần thể Hạ Long Park là tổ hợp công viên vui chơi mang đẳng cấp quốc tế bao gồm 2 khu vực chính: Tổ hợp vui chơi ven biển và tổ hợp vui chơi trên đỉnh Ba Đèo – được

kết nối với nhau bởi hệ thống cáp treo độc đáo. Đến với Sunworld Hạ Long Park du khách sẽ được trải nghiệm với 5 điểm chính là Khu Công Viên Rừng, Khu Công Viên Lốc Xoáy, Khu Vui Chơi Ba Đèo, Bãi Biển Sun World và Khu Âm Thực & Mua Sắm.

## **2.2 Các yếu tố tham gia tạo nên dịch vụ vui chơi giải trí tại Sunworld Hạ Long Park**

### *a. Dân cư và các đặc điểm kinh tế - xã hội của dân cư*

Dân cư là lực lượng sản xuất chính của xã hội, là nguồn tạo ra các sản phẩm phục vụ nhu cầu của xã hội. Cùng với hoạt động lao động tạo ra của cải vật chất, dân cư còn có nhu cầu nghỉ ngơi, giải trí. Do vậy, dân cư chính là một trong những nguồn giải quyết cho yếu tố đầu ra cho dịch vụ vui chơi giải trí, hay nói cách khác, dân cư chính là nguồn khách tham gia vào các hoạt động vui chơi giải trí.

Người dân nơi đây rất biết cách tận dụng tài nguyên thế mạnh của vùng để phục vụ khách du lịch. Với lợi thế gần biển, những nhà hàng quán ăn ngon rẻ mọc lên như nấm, từ sang trọng cho đến bình dân, từ đắt cho đến rẻ với những món ăn đặc sản nổi tiếng tại Hạ Long.

Nói về đời sống của người dân tại nơi đây, có thể thấy từ khi Hạ Long nói riêng và Sunworld Hạ Long Park nói chung trở thành cái tên sáng giá uy tín của khách du lịch, thì đời sống của người dân nơi đây cũng được cải thiện nâng cao đáng kể, và khi có mức thu nhập cao có thể chi tiêu thoải mái thì họ sẽ dễ dàng nảy sinh nhu cầu giải trí hơn.

### *b. Nguồn tài nguyên du lịch*

*Vị trí địa lý* : Vị trí địa lý có tầm quan trọng trong việc giải quyết vấn đề nhu cầu cho hoạt động vui chơi giải trí. Nằm trên bờ biển Bãi Cháy xinh đẹp, trên diện tích 214 ha, khu vui chơi nằm ở khu trung tâm với dân số đông cùng cơ sở hạ tầng phát triển, những điều kiện trên đã giúp cho Sunworld Hạ Long Park trở thành điểm đến yêu thích của du khách cũng như tạo được điều kiện thuận lợi cho du khách trong việc đi lại.

*Địa hình* : Địa hình là yếu tố rất quan trọng để hình thành và khai thác một cách hợp lý các loại hình vui chơi giải trí. Mỗi một loại địa hình khác nhau

phù hợp với việc khai thác một loại hình vui chơi giải trí riêng biệt. Do nằm trên bờ biển Bãi Cháy nên Sunworld Hạ Long Park tận dụng tối đa lợi thế này trong việc phát triển các hoạt động giải trí như tắm biển, lướt ván, đua thuyền, mô tô nước. Đối với phần đất bằng phẳng thì phát triển các khu trò chơi mạo hiểm, bảo tàng trưng bày tượng sáp...

*Khí hậu* : Điều kiện khí hậu là rất cần thiết để triển khai nhiều loại hình vui chơi giải trí. Về cơ bản hoạt động vui chơi giải trí rất cần có sự hậu thuẫn của điều kiện thời tiết, bởi lẽ các hoạt động này chỉ diễn ra thành công khi không có những hiện tượng thời tiết bất thường như đông, bão, lũ lụt và các thiên tai khác xảy ra. Thời tiết trên Hạ Long chia ra thành hai mùa rõ rệt, đặc trưng. Trong những tháng mùa đông, thời tiết lạnh dần từ tháng 11 đến tháng 3 và ấm lên vào tháng 4. Đây cũng là thời gian có nhiều mây và mưa phùn thường xuyên. Vào mùa hè (từ tháng 5 tới tháng 10), nhiệt độ tương đối nóng. Vào cuối hè thường có những cơn bão và mưa, có thể ảnh hưởng đến các hoạt động vui chơi giải trí. Du lịch tại Sunworld Hạ Long Park mỗi mùa đều cho du khách những cảm nhận riêng. Vậy nên các hoạt động vui chơi giải trí diễn ra tại khu vui chơi này cũng có những điều kiện thời tiết thuận lợi và khó khăn.

*Nguồn nước* : Đối với một khu vui chơi giải trí mang tầm cỡ quốc tế như Sunworld Hạ Long Park thì nguồn nước là cơ sở quan trọng để triển khai tất cả các hoạt động vui chơi giải trí tại các công viên, đặc biệt là công viên nước và bãi biển nhân tạo.

*Sinh vật* : Sinh vật bao gồm cả thực vật và động vật, là nhân tố ảnh hưởng tới cảnh quan thiên nhiên tại khu vui chơi giải trí. Cây xanh bao phủ là điều kiện tự nhiên làm cảnh quan tại khu vui chơi giải trí đẹp hơn, tạo bóng mát cho khách nghỉ ngơi, tản bộ trong những ngày nóng bức. Nắm bắt được điều này nên Sunworld Hạ Long Park đã cho xây dựng Zen Garden- được thiết kế lấy cảm hứng từ vườn Okayama Korakuen nổi tiếng của Nhật Bản nên có thể coi là một Nhật Bản được thu nhỏ tại nơi đây. Điểm nhấn của Zen Garden là hệ thống 60 cây bonsai, cây hắc tùng, cây La Hán cùng 400 con cá voi nhập khẩu từ Nhật Bản, hiện được chăm sóc bởi các chuyên gia sinh vật cảnh hàng đầu của đất nước Mặt trời mọc.

### *c. Cơ sở hạ tầng*

Cơ sở hạ tầng có tầm quan trọng đặc biệt đối với việc tạo nên các sản phẩm vui chơi giải trí cung ứng cho con người. Và Sunworld Hạ Long Park không ngừng nỗ lực làm mới mình từ cơ sở hạ tầng cho đến các hoạt động du lịch. Hệ thống giao thông là nhân tố tạo điều kiện thuận lợi cho việc tiếp cận của du khách với khu vui chơi giải trí. Những năm qua hệ thống giao thông tại Quảng Ninh nói chung và Hạ Long nói riêng đã có bước phát triển mạnh mẽ và đồng bộ. Từ dự án đường cao tốc đầu tiên Hạ Long – Hải Phòng thành công đã mở ra hàng loạt các dự án giao thông trọng điểm được triển khai như đường cao tốc Hạ Long – Vân Đồn, cầu Bạch Đằng, cảng hàng không quốc tế Vân Đồn, cảng tàu khách quốc tế Hòn Gai, đường cao tốc Vân Đồn – Móng Cái...Điều này giúp cho việc đi lại cho du khách thuận tiện và dễ dàng hơn bao giờ hết, từ đó ngày càng thúc đẩy lượng khách du lịch đến với Sunworld Hạ Long Park hơn.

Ngoài ra hệ thống cung cấp điện nước cũng là một yếu tố quan trọng đảm bảo cho sự liên tục trong các hoạt động vui chơi giải trí tại Sunworld Hạ Long Park. Đặc biệt tất cả các hoạt động vui chơi trong khu vui chơi đều phụ thuộc hoàn toàn vào hai yếu tố này. Vậy nên để tránh tình trạng nguồn nước yếu, các hoạt động bị ngắt quãng khiến du khách mất hứng thú, tập đoàn Sun Group luôn phối hợp rất chặt chẽ với nguồn cung cấp điện nước địa phương, đảm bảo điện và nước luôn luôn ở mức ổn định.

#### *d. Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch du lịch*

Cơ sở vật chất kỹ thuật đóng một vai trò hết sức quan trọng trong quá trình tạo ra và thực hiện sản phẩm du lịch cũng như quyết định mức độ khai thác tiềm năng du lịch nhằm thoả mãn nhu cầu của khách du lịch. Chính vì vậy nên sự phát triển của ngành du lịch bao giờ cũng gắn liền với việc xây dựng và hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật.

Sunworld Hạ Long Park cũng vậy, hiện tại trong khu vui chơi này chia làm hai phân khu là Dragon Park với 35 hạng mục trò chơi, nhiều điểm tham quan mới lạ và Typhoon Water Park cực đã với 12 trò chơi dưới nước độc đáo. Ngoài các hoạt động trò chơi giải trí thì cũng có những cửa hàng fastfood phục vụ nhu cầu ăn uống của du khách.

Tuy là được đầu tư hoành tráng mang tầm quốc tế, nhưng do mới được thành lập nên cơ sở vật chất kỹ thuật của Sunworld Hạ Long Park vẫn còn nhiều điểm hạn chế so với những công viên giải trí khác trong nước. Ví dụ tại thành phố Hồ Chí Minh có công viên giải trí Đầm Sen - một trong những khu du lịch lớn đặc sắc nhất Việt Nam. Toàn công viên trải dài trên một diện tích rộng gồm 30 khu vực: Khu trò chơi điện tử, Sân khấu cổ tích, Lâu đài cổ tích, Sân khấu quảng trường, Hồ Tây thu nhỏ, Nam tú thượng uyển, Non bộ - thủy cung, Đảo khiêu vũ, Nhà sinh vật biển, Rối nước, Vườn chim thiên nhiên, Chùa cổ Giác Viên, Vườn bướm thiên nhiên (đã đóng cửa), Khu câu cá, Khu trưng bày kỳ long, Quán trà đạo, Khu trò chơi mạo hiểm, Hồ thiên nga, Hồ ngựa phi, Vườn hoa châu Âu, Quảng trường La Mã, Quảng trường văn hoá, Sân khấu nhạc nước, Khu bowling, Khu dịch vụ thể thao, Hồ câu tôm, Nhà hàng thủy tạ, Khu trò chơi thiếu nhi, Đền tạo hình, Cầu cử khúc, Nhà ga Monorail, đường ray Monorail, câu cá sấu, băng đảng...

Một hòn non bộ cao 22m với nhiều thác ghềnh, hang động mà tầng hang động lớn nhất được bố trí thành thủy cung với đủ các loài cá nhiều màu. Rồi Nam tú thượng uyển với một hệ thống vườn phong lan, các loại cây cảnh bonsai phong phú và đa dạng. Với đối tượng thiếu niên ưa hiếu động trong công viên có khá nhiều sân chơi hấp dẫn: sân trượt patanh, xe ô tô điện, tàu trượt cao tốc, công viên nước... Đặc biệt trong công viên nước Đầm Sen có những công trình mà chưa thêm thể loại hình ảnh và tài liệu công viên nào trong nước có: Tàu du lịch trên không (Monorail). Ngồi trên tàu chạy trên cao 5m so với mặt đất và với chiều dài gần 2000m du khách có thể quan sát toàn bộ cảnh trí công viên Đầm Sen với góc nhìn đẹp nhất. Bạn nào ưa trò mạo hiểm có thể thử sức với thuyền mạo hiểm vượt thác. Con thuyền sẽ đưa bạn qua thác ghềnh, hang động, và lao xuống theo thác nước dựng đứng. Công trình gây ấn tượng nhiều nhất có lẽ là vườn châu Âu - Quảng trường La Mã: đây là hệ thống vườn hoa kiểu châu Âu được tạo dáng bằng các bồn hoa hồng nhiều màu sắc, các cột trụ La Mã uy nghi, những tượng đá duyên dáng và sân khấu nhạc nước gồm 3.000 chỗ ngồi...

Sân khấu Laser Nhạc Nước được xây dựng năm 2005 với số vốn đầu tư 12 tỷ đồng, vị trí nằm phía sau vườn hoa châu Âu, sân khấu có mái che với sức chứa 3.000 chỗ ngồi. Sân khấu Laser Nhạc Nước là một loại hình nghệ thuật độc đáo, hiện đại, duy nhất tại Việt Nam mà các kỹ sư Đầm Sen đã học được từ mô hình nhạc nước ở đảo Sentosa (Singapore). Đây là sự kết hợp giữa chương trình

ca nhạc với sân khấu thiết kế chuyên biệt có hệ thống phun nước và đèn laser, chiếu phim trên màn hình nước cao 28m. Phối hợp yếu tố nghệ thuật với kỹ thuật, những vòi phun nước chuyển động huyền ảo với ánh sáng, màu sắc và âm nhạc...Như vậy khi đặt lên bàn cân so sánh có thể cơ sở vật chất kỹ thuật của Sunworld Hạ Long vẫn còn khá đơn điệu, chưa đa dạng hóa.

Ngoài ra ta cũng có thể thấy do mới đi vào hoạt động nên hầu như đối tượng khách tham gia chủ yếu là giới trẻ độ tuổi từ 18 đến 25, đối tượng khách là thiếu nhi, trung niên và người cao tuổi là khá khiêm tốn do những mặt hạn chế về hoạt động giải trí, trong khi đó công viên giải trí Đầm Sen đã làm khá tốt khi có những khu vui chơi dành riêng cho trẻ em nhỏ tuổi, những khu giải trí thích hợp với đối tượng khách lớn tuổi hơn như Hồ câu tôm, Hồ câu cá,...

Theo số liệu thống kê tốc độ phát triển hệ thống dịch vụ lưu trú xung quanh Sunworld Hạ Long Park tăng lên khá nhanh. Các cơ sở lưu trú khá đa dạng từ những khách sạn cao cấp, nhà nghỉ, homestay,...

### **2.2.1 Tài nguyên du lịch**

Có thể nói tại Sunworld Hạ Long Park tài nguyên du lịch chủ yếu là nhân tạo bao gồm hệ thống vườn cây mang đậm nét Nhật Bản, các phân khu vui chơi đa dạng như công viên nước(Typhoon Water Park), công viên rồng(Dragon Park) hay hệ thống cáp treo Nữ Hoàng và ngọn đồi huyền bí độc đáo, bãi biển nhân tạo đẹp Bãi Cháy . Với tổng vốn đầu tư lên đến 6500 tỷ, Sunworld Hạ Long Park nằm trên bờ biển Bãi Cháy xinh đẹp, có diện tích lên đến 214ha với nhiều hạng mục giải trí hấp dẫn như thế giới trò chơi mạo hiểm cùng tàu lượn siêu tốc “khủng” nhất Việt Nam, công viên nước sáng khoái mang tên Vịnh Lốc Xoáy, Làng biển với nét văn hóa vùng miền tinh tế hay chỉ đơn giản là thả mình trên bờ biển Hạ Long với làn nước trong xanh và bờ cát trắng mịn.

Bãi biển Bãi Cháy là bãi biển rộng nhất thành phố Hạ Long hiện nay hiện đang nằm trong tổ hợp công viên Đại Dương hiện đại, đẳng cấp của tập đoàn Sun- Group – đơn vị đầu tư quản lý khu vui chơi, giải trí ở đây. Được cải tạo trên nền cũ của bãi tắm Thanh Niên và bãi tắm Hoàng Gia với chiều dài lên đến 900m và cải tạo độ nghiêng khoảng 10 độ, bãi tắm Bãi Cháy đã đáp ứng được nhu cầu tắm biển của du khách, là bãi tắm hiện đại, tiện nghi và đặc biệt trong xanh đem đến cho du lịch Hạ Long một diện mạo hoàn toàn mới. Giờ đây du

khách khám phá Hạ Long có thể đến đây tắm biển xua tan đi cái nóng và thưởng thức hương vị biển.

Mỗi một khu vui chơi đều hội tụ những công trình kiến trúc độc đáo, những không gian rợp bóng cây xanh và trò chơi hiện đại bậc nhất, đảm bảo tiêu chuẩn an toàn châu Âu và được sản xuất bởi những thương hiệu hàng đầu thế giới như Huss Park Attractions (Đức), Vekoma Rides Manufacturing (Hà Lan); SBF Visa Group (Italy), Bolliger & Mabillard (B&M) (Thụy Sĩ)... Sự đa dạng của các trò chơi luôn được đi kèm với chất lượng, độ an toàn cho du khách. Sun World Halong Park sau này cũng sẽ là nơi diễn như những show carnival hoành tráng tại quảng trường Sun Carnival Halong với khán đài 10.000 chỗ ngồi.

Có thể khẳng định rằng sự kết hợp hài hòa giữa những công trình xây dựng, hệ thống vườn cây xanh, bãi biển nhân tạo tuyệt đẹp có tính thẩm mỹ đã góp phần tạo nên tài nguyên du lịch cho khu vui chơi giải trí Sunworld Hạ Long Park.

### ***2.2.2 Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ vui chơi giải trí tại Sunworld Hạ Long Park***

Với tổng vốn đầu tư lên 6500 tỷ đồng, được thiết kế theo mô hình công viên Disneyland, không lạ gì khi Hạ Long Park có một cơ sở vật chất kỹ thuật hiện đại tân tiến đạt đẳng cấp quốc tế.

#### ***\* Khu Vui Chơi Ba Đèo***

Đây là khu vui chơi gồm nhiều khu vui chơi nhỏ như: Khu vui chơi trẻ em KIDOLAND, Cáp Treo Nữ Hoàng, Vòng quay mặt trời Sun Wheel, Khu trưng bày tượng sáp Gặp Gỡ Thần Tượng, Thế giới Game, Vườn Nhật Bản... :

Cáp treo Nữ hoàng là hệ thống cáp treo xuyên Vịnh đầu tiên xuất hiện tại Quảng Ninh. Là công trình cáp treo đạt hai kỷ lục Guinness thế giới: Cabin có sức chứa lớn nhất thế giới (230 hành khách/chuyến) và là cáp treo có trụ cáp cao nhất mặt so với mặt đất trên thế giới (trụ cáp T1 cao tới 188,88m). Được chính thức khai trương ngày 25/6/2016, cáp treo Nữ Hoàng là một công trình được tư vấn và thiết kế của hai hãng cáp treo Doppelmayr (Áo) và Garaventa (Thụy Sĩ) là những hãng cáp treo uy tín hàng đầu thế giới. Cáp treo có chiều dài là một con số ấn tượng: đó là 2.222m, với 2 trụ cáp, chỉ gồm 2 cabin nhưng công suất vận chuyển lại lên tới 2 ngàn hành khách/giờ. Điểm đầu của cáp treo đặt tại phường



Bãi Cháy xuyên qua vịnh Cửa Lục, chạy song song theo cầu Bãi Cháy đến đỉnh đồi Ba Đèo (phường Hồng Gai). Cột tháp của cáp treo phía đầu Bãi Cháy cao 188,8m; chiều cao cột tháp trên đồi Ba Đèo hơn 133m.

Cabin của cáp treo Nữ Hoàng được ví như một chiếc xe buýt hai tầng cực lớn nằm ở giữa lưng chừng trời, ở trên cáp treo ấy bạn sẽ được ngắm nhìn một Vịnh Hạ Long thật khác biệt, thật đẹp đẽ và huyền bí. Cảm giác này chỉ có thể được trải nghiệm trên Cabin của cáp treo Nữ Hoàng.

Vòng quay mặt trời - Sun Wheel được thiết kế và thi công bởi Sanoyas Hishino Meisho, tập đoàn của Nhật Bản có kinh nghiệm thi công hơn 80 vòng quay khổng lồ trên thế giới. Toạ lạc trên đỉnh Ba Đèo ở độ cao 215m so với mực nước biển, Sun Wheel là một trong những vòng quay ngắm cảnh cao nhất thế giới với tổng cộng 64 cabin, tần suất 20 phút/vòng và công suất 1.200 khách/giờ đem lại cho du khách một góc nhìn mới lạ từ trên cao, hướng tầm nhìn xuống toàn cảnh non nước Hạ Long tuyệt mỹ.

Vườn Nhật Bản lấy cảm hứng từ vườn Okayama Korakuen nổi tiếng, vườn Nhật Bản được thiết kế bởi kiến trúc sư lừng danh Bill Bensley với những cây hắc tùng và tùng La Hán hàng trăm năm tuổi được lựa chọn trên khắp nước Nhật. Ngoài ra toàn bộ những công trình nằm trong quần thể được thiết kế dựa trên cảm hứng văn hóa Nhật Bản. Du khách sẽ bắt gặp những chú cá Koi bơi lượn lơ lửng trên trần khu vui chơi tại ga đến trên đỉnh Ba Đèo, hay những chiếc cổng Torii, nét kiến trúc độc đáo đậm chất văn hóa Nhật Bản.

Một trong những điểm nhấn sẽ giữ chân du khách là bảo tàng tượng sáp của Sun World Hạ Long Park với sự “góp mặt” của rất nhiều nhân vật nổi tiếng. Du khách có thể chụp ảnh cùng tổng thống Hoa Kỳ Barack Obama trong phòng bầu dục của nhà trắng, chơi bóng với siêu sao bóng đá Lionel Messi của CLB Barca, cùng bay lượn với anh chàng Spider man hay khoác vai điệp viên lừng danh James Bond...

#### *\* Công viên rồng (Dragon Park)*

Công viên Rồng nằm trong tổ hợp vui chơi giải trí Sun World Hạ Long Park, là công viên giải trí đẳng cấp quốc tế với nhiều trò chơi mới lạ chưa từng có tại Việt Nam. Một thế giới những trò chơi phiêu lưu mạo hiểm được mở ra như Phi Long thần tốc, Tê Giác cuồng nộ, Theo dấu chân Rồng, Tàu hải tặc...;

hay những trò chơi dành gia đình vui nhộn và hấp dẫn: Hành trình bí ẩn, Chiếc ô kỳ diệu, Vũ điệu Lốc xoáy, Binh đoàn bò sát... Tất cả sẽ mang đến một không gian vui chơi vô cùng hào hứng và những khoảnh khắc đáng nhớ bên bạn bè. “Tiếp sức” cho du khách trên hành trình chinh phục những trò chơi kỳ thú tại công viên Rồng là một chuỗi các nhà hàng với những món ăn ngon và tiện lợi như nhà hàng The Dragon’s Food Temple phục vụ các món ăn Châu Á, Pizza Temple với những chiếc pizza ngon đúng điệu Italia hay Lotus Kiosk với những món ăn được các bạn trẻ vô cùng yêu thích hiện nay.

*\* Công Viên Nước Vịnh Lốc Xoáy (Typhoon Water Park)*

Đến đây du khách sẽ được tận hưởng những cảm giác thú vị với các trò chơi dưới nước độc đáo, mới lạ, mang đến nhiều trải nghiệm độc đáo.

Trải rộng trên diện tích gần 20 ha, lấy cảm hứng từ mô hình các công viên nước hàng đầu thế giới. Công viên sở hữu hệ thống 12 trò chơi dưới nước đa dạng, hấp dẫn, được chia thành 3 khu riêng biệt: Khu vui chơi dành cho gia đình, Khu vui chơi dành cho trẻ em và Khu vui chơi mạo hiểm cho tín đồ mê cảm giác mạnh.

Điểm nhấn tại công viên nước là các trò chơi mạo hiểm dành cho những người đam mê thử thách. Và để có những trải nghiệm thú vị, du khách có thể thử cảm giác rơi tự do từ độ cao hơn 20m trên các đường trượt xoắn ốc siêu tốc, quãng mình xoay tròn 360 độ trong trò chơi “Cơn bão nhiệt đới”. Ngoài ra, du khách hãy thử đo độ gan dạ trên chiếc phễu khổng lồ nghiêng 45 độ “Cuồng phong lốc xoáy” và trải nghiệm hành trình “Cưỡi rồng vượt thác” chinh phục đại dương...

Để cung cấp thêm trải nghiệm cho khách vui chơi, công viên còn có hệ thống nhà hàng đa dạng, phục vụ mọi nhu cầu của du khách. Đó là nhà hàng Typhoon Grill đẳng cấp với những món nướng mang phong vị biển cả, Pizza Cove luôn sẵn sàng với các combo đồ ăn nhanh hấp dẫn, hay Long’s Pool Bar với menu đồ uống giải nhiệt phong phú cho mùa hè.

*\* Bãi Biển Sun World Hạ Long*

Bãi biển Bãi Cháy là bãi biển rộng nhất thành phố Hạ Long hiện nay hiện đang nằm trong tổ hợp công viên Đại Dương hiện đại, đẳng cấp của tập đoàn

Sun- Group – đơn vị đầu tư quản thể khu vui chơi, giải trí ở đây. Được cải tạo trên nền cũ của bãi tắm Thanh Niên và bãi tắm Hoàng Gia với chiều dài lên đến 900m và cải tạo độ nghiêng khoảng 10 độ, bãi tắm Bãi Cháy đã đáp ứng được nhu cầu tắm biển của du khách, là bãi tắm hiện đại, tiện nghi và đặc biệt trong xanh đem đến cho du lịch Hạ Long một diện mạo hoàn toàn mới.

Thay vì dòng nước bị ô nhiễm trước kia, ngày nay bãi biển Bãi Cháy đã được trả lại dòng nước trong xanh, sạch sẽ cho du khách thỏa thích tắm biển. Nước thải trước đây đổ ra biển giờ đã được xử lý để nguồn nước trong và mát lành. tại nơi đây, các dịch vụ tiện ích kèm theo tắm biển như: tráng nước ngọt, dịch vụ đồ uống, dịch vụ gửi xe đều được niêm yết giá phải chăng. Đặc biệt dịch vụ an ninh cũng được siết chặt đảm bảo cho bãi tắm luôn an toàn. Nhân viên an ninh luôn túc trực để nhắc nhở du khách vui chơi an toàn. Tất cả tạo nên một bãi tắm vô cùng văn minh, hiện đại. Du khách đến tắm biển còn thoải mái lướt web, seofi, chụp ảnh đưa lên internet nhờ dịch vụ wifi miễn phí hoặc đọc sách trên bãi biển.

Đến với bãi biển Bãi Cháy du khách còn có thể tham dự những trò vui chơi, giải trí hay chỉ đơn giản hòa mình vào công viên Hoàng Gia. Có rất nhiều loại hình giải trí từ truyền thống cho đến hiện đại như: xem múa rối nước, ca múa nhạc dân tộc, nhảy disco...

\* *Cửa tự động NABCO (Nhật Bản)* với các tính năng thông minh, bền bỉ, thân thiện với môi trường được chủ đầu tư và nhà thầu chính lựa chọn sử dụng cho nhiều hạng mục của dự án như Nhà ga Cáp treo Nữ hoàng, khu vui chơi giải trí, khu thủy cung lớn, công viên nước, các công trình thương mại, dịch vụ cao cấp.

\* *Khu ẩm thực & mua sắm*

Hệ thống nhà hàng tại Sun World Hạ Long Park phong phú từ đặc sản địa phương đến những hương vị ẩm thực quốc tế, đáp ứng đầy đủ khẩu vị đa dạng của quý du khách. Các nhà hàng fast food, sushi bar, nhà hàng Nhật Bản... tại ga Đại Dương và khu vui chơi Ba Đèo là những điểm dừng chân thưởng thức ẩm thực độc đáo tại Sun World Hạ Long Park. Đến với Sun World Hạ Long Park, các du khách sẽ không khỏi choáng ngợp bởi không gian và dịch vụ mua sắm vô cùng phong phú với rất nhiều mẫu quà tặng, quà lưu niệm đa dạng, độc đáo và mang đậm dấu ấn thành phố biển Hạ Long.

### 2.2.3 Nguồn nhân lực

Một trong những điều phải kể đến giúp cho khu vui chơi giải trí Sunworld Hạ Long Park thu hút khách du lịch đó chính là đội ngũ nhân viên phục vụ tại nơi đây. Trước đây, nguồn nhân lực trong ngành du lịch tại Hạ Long nói chung thường là những người chưa qua đào tạo hoặc không được đào tạo chuyên môn về du lịch, số lao động có trình độ cao đẳng trung cấp hay đại học rất hiếm hoi khiến cho chất lượng du lịch thấp, phần lớn những phàn nàn của du khách đề cập đến ở đây là thái độ phục vụ thiếu chuyên nghiệp, trình độ ngoại ngữ và tay nghề kém.

Nhưng hiện nay, với mong muốn du khách có cơ hội được trải nghiệm những điều tuyệt vời nhất tại khu vui chơi giải trí xứng tầm, sánh ngang với Universal Studio, Disneyland quốc tế, được trải nghiệm những trò chơi đỉnh cao trên thế giới, bên cạnh đầu tư khủng cho cơ sở hạ tầng vật chất kỹ thuật, tập đoàn Sun Group cũng chú trọng hơn trong việc tuyển dụng lao động.

Số lượng cán bộ công nhân viên trong khu vui chơi là khoảng 100 người. Mỗi một điểm vui chơi bình quân sẽ có 1-2 nhân viên trực để điều khiển trò chơi. Đối với những trò mang tính chất mạo hiểm thì bình quân sẽ có 3-4 nhân viên trực.

Cụ thể hơn về từng yêu cầu của các vị trí làm việc:

STT	Bộ phận	Nhân viên	Độ tuổi	Yêu cầu, trình độ
1	Bộ phận cáp treo	Nhân viên hướng dẫn cáp treo	20-35	Ngoại hình ưa nhìn. Tốt nghiệp Trung cấp trở lên chuyên ngành du lịch, Ngoại ngữ, Kinh tế. Tiếng Anh giao tiếp tốt.
		Nhân viên vận hành cáp treo	20-35	Tốt nghiệp Trung cấp, Cao đẳng, Đại Học chuyên ngành điện

				Có kiến thức chung bao quát về hệ thống điện. Có kiến thức an toàn vệ sinh lao động ngành điện.
		Nhân viên bảo dưỡng	20-35	Tốt nghiệp Đại học, Cao đẳng chuyên ngành cơ khí chế tạo máy-cơ điện tử. Đối với trung cấp, thợ khí cần có tay nghề.
		Nhân viên bảo trì cơ điện	20-35	Tốt nghiệp Trung Cấp hoặc Cao Đẳng chuyên ngành cơ điện.
		Nhân viên bảo trì cơ khí	20-35	Tốt nghiệp Trung Cấp hoặc Cao Đẳng chuyên ngành cơ khí.
2	Bộ phận game	Nhân viên hướng dẫn trò chơi	20-35	Tốt nghiệp Trung cấp trở lên ưu tiên ứng viên đã có kinh nghiệm trong ngành dịch vụ; Tiếng Anh giao tiếp cơ bản; Giao tiếp tốt, sức khỏe tốt, chịu được áp lực công việc.
		Nhân viên vận	20-35	

		hành trò chơi		
3	Bộ phận bếp/nhà hàng	Nhân viên pha chế phục vụ	20-30	Tốt nghiệp Trung cấp trở lên chuyên ngành du lịch, Ngoại ngữ, Kinh tế. Tiếng anh giao tiếp cơ bản. Đối với nhân viên pha chế cần có bằng pha chế.
		Nhân viên bếp, phụ bếp	20-40	Có chứng chỉ về nghiệp vụ nấu ăn. Tốt nghiệp Trung học phổ thông trở lên.
4	Các bộ phận khác	Nhân viên thu ngân	20-35	Ngoại hình ưa nhìn Tốt nghiệp Cao Đẳng trở lên chuyên ngành du lịch, Ngoại ngữ, Kinh tế Kỹ năng tin học văn phòng tốt. Tiếng Anh giao tiếp tốt.
		Nhân viên bán vé, soát vé	20-35	Ngoại hình ưa nhìn Tốt nghiệp Trung cấp trở lên chuyên ngành du lịch, Ngoại ngữ, Kinh tế Kỹ năng tin học văn phòng tốt.

				Tiếng Anh giao tiếp tốt.
		Nhân viên bán hàng lưu niệm	20-35	Tốt nghiệp Trung Cấp Giao tiếp tiếng Anh cơ bản
		Nhân viên cứu hộ, ý tế	20-35	Tốt nghiệp trung cấp y tế trở lên Tiếng Anh giao tiếp cơ bản.
		Nhân viên bảo vệ	20-40	Tốt nghiệp Phổ thông Trung học. Sức khỏe tốt.

*Nguồn: [sungroup.quangninh.vn](http://sungroup.quangninh.vn)*

Một điểm tiến bộ trong việc tuyển lao động của Sunworld Hạ Long Park đó chính là dù ở vị trí làm việc cũng đều yêu cầu phải giao tiếp được ngoại ngữ cơ bản vì ngoài du khách Việt Nam, khu vui chơi cũng tiếp đón một lượng du khách rất lớn là người nước ngoài. Điều này đã giúp cho khu vui chơi có thể hấp dẫn và giữ chân khách du lịch nước ngoài lâu hơn và cũng là để phục vụ họ tốt hơn.

## **2.3 Hiện trạng hoạt động kinh doanh du lịch vui chơi giải trí tại Sunworld Hạ Long Park**

### **2.3.1 Khách du lịch, doanh thu từ hoạt động kinh doanh**

#### **2.3.1.1 Khách du lịch**

Theo báo cáo từ sở du lịch tỉnh Quảng Ninh trong nửa đầu năm 2017 tỉnh Quảng Ninh lại một lần nữa thể hiện vị trí dẫn đầu của mình với tổng doanh thu từ du lịch đạt 7.130 tỷ đồng tăng 23% so với cùng kỳ năm 2016. Trong nửa đầu năm 2017 toàn tỉnh đã thu hút 5.17 triệu lượt khách đạt 62% kế hoạch năm và tăng 12% so với cùng kỳ năm 2016. Đặc biệt khách quốc tế quý 1 và quý 2 cũng đạt mốc 2 triệu lượt tăng 8% so với cùng kỳ năm ngoái.

Đặc biệt trong dịp lễ từ 29/04 tới 2/5, các địa điểm vui chơi giải trí đã đón 258,500 lượt khách du lịch trong đó thu hút nhất là tổ hợp công viên giải trí Sun World Hạ Long Park với tổng số lượng khách đạt 80.000 lượt, cao điểm nhất là

ngày 30/4 với 30.000 lượt khách tham quan. Có thể nói lượng khách du lịch đến với Sunworld Hạ Long Park ngày một nhiều và không có dấu hiệu giảm.

Xét về cơ cấu nguồn khách, theo số liệu thống kê những năm gần đây, thị trường khách du lịch quốc tế đến với Sunworld Hạ Long Park khá đa dạng, chiếm phần lớn phải kể đến Trung Quốc, Hàn Quốc, Pháp, Đài Loan, Thái Lan. Dự báo trong thời gian tới, lượng khách du lịch quốc tế đến Sunworld Hạ Long Park sẽ ngày một tăng cao hơn. Các thị trường khách như Trung Quốc, Pháp, Mỹ, Hàn Quốc và một số nước thuộc Đông Nam Á sẽ tăng hơn nữa. Tuy nhiên, theo chiến lược phát triển của Sunworld Hạ Long Park thì sẽ tập trung chủ yếu vào đối tượng khách có thu nhập cao như khách Châu Mỹ, Châu Âu và một vài nước châu á như: Hàn Quốc, Nhật Bản, Hồng Kông, Ma cao.

Đối với khách nội địa chiếm phần trăm cao hơn là khách đến từ các tỉnh thành phố lân cận như Hải Phòng, Hà Nội,.. Và hầu hết khách nội địa thời gian đi du lịch đều trong ngày, số lượng khách du lịch lâu ngày là khá ít hơn so với khách quốc tế do có những điều kiện thuận lợi trong việc di chuyển.

Sunworld Hạ Long Park vào mùa du lịch là một điểm kết hợp tuyệt vời trong những chuyến đi đến di sản của Hạ Long. Ví dụ sau khi tắm biển, tham quan Vịnh Hạ Long thì khu vui chơi giải trí sẽ là điểm kết trọn vẹn trong chuyến du lịch

Đối tượng khách du lịch chủ yếu tại đây là giới trẻ có độ tuổi từ 18 đến 25. Đây là đối tượng khách có nhu cầu giải trí rất đa dạng, đặc biệt ưa thích những trò chơi mạo hiểm đầy kích thích và nhu cầu chụp ảnh check in cao. Thứ 2 là các gia đình bao gồm khách có độ tuổi trung niên từ 40 trở lên cùng với các em bé có độ tuổi khoảng từ 5 tuổi trở lên. Nhu cầu chủ yếu của dạng khách này thường là đưa con em đi chơi những trò chơi nhẹ nhàng dễ thương phù hợp với lứa tuổi trẻ nhỏ để gia đình có những giây phút vui vẻ bên nhau. Hầu hết khách lượng khách du lịch khi đến Sunworld Hạ Long Park chủ yếu vào mùa hè để tránh những trận nóng oi bức tại miền Bắc, đây là điểm du lịch được các bạn trẻ yêu thích sau những giờ học tập căng thẳng hay là nơi lý tưởng cho gia đình bên nhau vui chơi sau những ngày làm việc mệt mỏi. Nhiều khách du lịch đơn lẻ nhưng cũng có nhiều đoàn khách phượt hoặc của trường học cơ quan đến tổ chức team building. Những du khách quốc tế khi đến với



Sunworld Hạ Long Park có khách đoàn cũng có khách lẻ đi theo đôi, đi chung đều là đi tour Hạ Long, họ đi nghỉ dưỡng và khám phá tại đây.

### 2.3.1.2 Doanh thu từ hoạt động kinh doanh

Với sự đầu tư vốn lớn từ tập đoàn Sun Group, cùng với cơ sở hạ tầng vật chất kỹ thuật cao, sẽ không lạ gì khi Sunworld Hạ Long Park đem lại lợi nhuận khổng lồ cho du lịch Hạ Long nói riêng và tỉnh Quảng Ninh nói chung.

Bảng giá vé vào các khu trong Sunworld Hạ Long Park

Bảng Giá Vé (Price Ticket)		Người lớn và trẻ em trên 1,3m	Trẻ em cao từ 1m-1,3m
	Cáp Treo Nữ Hoàng & Khu Đồi Huyền Bí (Queen Cable Car & Mystic Mountain)	350.000 VNĐ	250.000 VNĐ
	Công Viên Rồng (Dragon Park)	350.000 VNĐ	250.000 VNĐ
	Công Viên Nước (Typhoon Water Park)	350.000 VNĐ	250.000 VNĐ
	Tất cả 3 phân khu	500.000 VNĐ	400.000 VNĐ

Nguồn: [sungroup.quangninh.vn](http://sungroup.quangninh.vn)

Lũy kế 6 tháng đầu năm 2018, doanh thu Cáp treo Nữ Hoàng đạt 1.371 tỷ đồng, lợi nhuận sau thuế 411 tỷ đồng. Trong cơ cấu doanh thu, đa số đến từ dịch vụ cáp treo và dịch vụ tại ga với 610 tỷ đồng, tương ứng với 77% tổng doanh thu. Ngoài ra, doanh thu dịch vụ nhà hàng, khách sạn đạt 168 tỷ đồng; kinh doanh khu vui chơi giải trí đạt 7 tỷ đồng; doanh thu khác cũng đạt gần 10 tỷ đồng.

Sở dĩ khu vui chơi giải trí Sunworld Hạ Long park có thể thu về lợi nhuận khổng lồ như vậy là do trước đây, Hạ Long vẫn chỉ là một điểm du lịch đơn giản, du khách chỉ đến Hạ Long thăm vịnh, ra các đảo nghỉ ngơi tắm biển rồi về. Sự than phiền của du khách khi đến đây là sự nghèo nàn của các dịch vụ. Cũng giống như tình trạng du lịch Việt Nam một vài năm trước đây, có nhiều trường hợp khách muốn tiêu tiền mà không biết tiêu vào đâu, đành ngậm ngùi mang tiền về. Nhưng khi khu vui chơi giải trí được đưa vào hoạt động khách đã chọn ở lại Hạ Long 3-4 ngày mà đôi khi vẫn tiếc, vì chưa đủ thời gian để ngoài tham quan ngắm cảnh thì vui chơi cho hết các hạng mục giải trí ở tổ hợp Sun World

Halong Complex của Sun Group. Bởi chỉ riêng tổ hợp này thôi cũng đã đem đến đủ các trải nghiệm hấp dẫn mà để chơi hết, ngắm hết, cũng mất trọn 2- 3 ngày.

### ***2.3.2 Các hoạt động vui chơi giải trí phục vụ khách du lịch***

Trước đây, du khách các nơi vẫn biết đến Hạ Long với khung cảnh thanh bình, nên thơ của vịnh với các hòn đảo lớn nhỏ cùng bãi biển duyên dáng trải dài. Nay với công viên Sun World được khánh thành và đi vào hoạt động, du khách có thể dễ dàng cảm nhận thấy “luồng gió mới” đầy sôi động, trẻ trung và nhộn nhịp tại thành phố biển vốn hiền hoà, thơ mộng.

SunWorld Hạ Long Park đã và đang thực hiện sứ mệnh “đánh thức miền di sản” của nó, đem đến cho khách du lịch tại Quảng Ninh những trải nghiệm mới lạ chưa từng có với những dịch vụ vui chơi giải trí hấp dẫn, đầy ắp tiếng cười.

Đối tượng khách trong nước khi đến đây du lịch phần lớn là các bạn trẻ luôn mang trong mình nguồn năng lượng tràn trề, với niềm yêu thích được trải nghiệm các trò chơi mạo hiểm kích thích hay chụp cho mình những bức ảnh thật đẹp để chia sẻ cho gia đình bạn bè xung quanh. Tại các phân khu vui chơi du khách có thể trải nghiệm tất cả các trò chơi từ mạo hiểm đến nhẹ nhàng vui nhộn, hoặc chọn cho mình những góc sống ảo thật đẹp trong khu vườn Nhật Bản để chụp ảnh check in. Nếu là người đam mê với những con sóng biển thì du khách có thể lựa chọn bãi biển nhân tạo Bãi Cháy để đắm mình trong làn nước trong mát lành, xua tan đi cái oi bức của mùa hè. Ngoài ra du khách còn có thể tham dự những trò vui chơi, giải trí hay chỉ đơn giản hòa mình vào công viên Hoàng Gia. Có rất nhiều loại hình giải trí từ truyền thống cho đến hiện đại như: xem múa rối nước, ca múa nhạc dân tộc, nhảy disco...

Tại Sunworld Hạ Long Park cũng thường xuyên diễn ra các sự kiện, các lễ hội tăng thêm sự yêu thích cho du khách.

Lễ hội mặt trời mọc 2018 – Sumo đại chiến. Trong tuần đầu tiên của sự kiện du khách sẽ được trực tiếp xem những trận đấu đầy hấp dẫn, những trận đấu sumo mang đậm nét văn hóa và phong tục từ đất nước mặt trời mọc. Các võ sĩ sau những màn thượng đài và “đại chiến” sẽ có những chia sẻ và giao lưu với khán giả về cuộc sống thường ngày của một võ sĩ Sumo điều mà rất nhiều du khách quan tâm. Đặc biệt trong ngày đầu tiên của lễ hội tân hoa hậu Trần Tiểu

Vy và hai á hậu Bùi Phương Nga, Nguyễn Thị Thúy An sẽ là những khách mời đặc biệt giao lưu cùng các võ sĩ và khán giả. Sang tuần lễ thứ 2 du khách sẽ đến với những chương trình biểu diễn nghệ thuật trống cổ truyền Taiko. Trong hai người cuối tuần mừng 6 và 7/10 các tay trống cự phách sẽ mang tới cho du khách những màn biểu diễn đầy sôi động. Tuần lễ hội thứ 3 là nơi những món ngon những món đặc sản xứ phù tang được phục vụ thực khách. Nổi bật nhất là món mỳ Somen ống tre, những sợi mỳ thơm dẻo sẽ trôi theo dòng nước trong ống tre và thực khách phải nhanh tay gấp cho mình các vắt mỳ và thưởng thức cùng nước sốt Tsuyu. Trải nghiệm ăn mỳ trong ống tre sẽ là những trải nghiệm vô cùng đặc cho cho mỗi thực khách việt khi đến và tìm hiểu nền ẩm thực Nhật Bản. Tuần lễ cuối cùng là không gian của trà đạo nơi du khách trải nghiệm nghi thức, trải nghiệm những hương vị trà đặc trưng đã làm nên triết lý trà của người Nhật.

Lễ hội Queen's day 4 mùa hương sắc trải dài trong 4 tuần với 4 chủ đề, 4 nền văn hóa khác nhau: tuần đầu tiên là không gian vui nhộn và đầy sắc màu của đất nước Hà Lan tươi đẹp. Tuần thứ 2 du khách sẽ có cơ hội trải nghiệm những điệu nhảy Aloha vô cùng nổi tiếng đến từ các vũ công Hawaii hòn đảo thiên đường, hành trình khám phá lục địa châu phi hoang dã tại lễ hội Panafest là điểm dừng chân tuần thứ 3. Cuối cùng du khách sẽ cập bến đất nước mặt trời mọc với lễ hội sôi động Yosakoi.

Một trong những điểm thu hút du khách nhất khi đến với Sunworld Hạ Long Park chính là các khu trò chơi đa dạng đặc sắc. Trò chơi được du khách yêu thích nhất phải kể đến Phi long thần tốc - tàu lượn siêu tốc dài nhất châu Á, với độ dài đường ray lên tới 1,1km. Hoặc khám phá giới hạn của chính bản thân mình khi “treo” mình trên không trung, xoay tròn rồi rơi tự do ở tốc độ 65km/h với "Tê giác cuồng nộ" Rhino Sling, một “đặc sản” chinh phục hết thảy du khách của Công viên chủ đề lớn nhất Đông Nam Á ngay từ ngày đầu ra mắt. Đến những siêu phẩm giải trí với nước như "Thác hải tượng", "Thử thách măng xà", “Tia chớp khổng lồ” đầy mê hoặc... dẫn dắt người chơi khám phá mọi cung bậc cảm xúc.

Nếu như đi cùng trẻ nhỏ trong một gia đình, hẳn là người lớn cũng thích được trở về thơ bé, với những trò chơi cực thú vị và dễ thương như “Đu quay diệu kỳ”, “Vũ công nổi giận”, “Đoàn tàu cổ tích”, “Tour de Paris”... hay đơn

giản là lênh đên trên “Du thuyền nhiệt đới” để thả lỏng cơ thể và cảm nhận những cảm xúc êm ái từ không gian rộng lớn, hiền hòa.

Vào những ngày hè nóng nực, những ai ưa cảm giác mạnh sẽ không thể bỏ qua công viên nước Vịnh lốc xoáy Typhoon Water. Trong 12 trò chơi dưới nước đa dạng, hấp dẫn hàng đầu thế giới ở công viên này, du khách sẽ không thể bỏ lỡ phễu khổng lồ nghiêng 45 độ “Cuồng phong lốc xoáy” nếu muốn tận hưởng cảm giác lướt đi trong mát lạnh và phiêu lưu. Hoặc thả lỏng cơ thể cho những vòng xoáy liên tục trong các đường ống khổng lồ của “Con bão nhiệt đới” cuốn mình vào cơn lốc của tốc độ, để rồi được “vỡ tan” theo từng bọt nước.

Thú vị và vui nhộn hơn là những trải nghiệm cùng các thần tượng tại “Bảo tàng tượng sáp” lớn nhất Việt Nam với 53 gương mặt nổi tiếng thế giới. Trong khi đó, rạp chiếu phim 12D công nghệ hiện đại nhất của Nhật Bản, với màn hình tròn siêu khủng 2000 inch, hình ảnh siêu sắc nét 12K sẽ đưa du khách vào những chuyến phiêu lưu bất tận, hóa thân thành các nhân vật và bay bổng trong không gian vô cùng chân thực, sống động.

Cuối cùng một phần không thể thiếu trong chuyến đi của du khách chính là ẩm thực. Trong công viên có rất nhiều quầy Fastfood-Giải khát. Ngoài ra du khách cũng có thể lựa chọn Nhà hàng Taiyo – phục vụ set menu hoặc các món ăn gọi theo menu. Sushi Bar. Dragon's Food Temple chuyên phục vụ buffet. Pizza Temple với nhiều combo pizza và đồ ăn nhanh.

### ***2.3.3 Thực trạng công tác quản lý các dịch vụ của Sunworld Hạ Long Park***

Hệ thống dịch vụ vui chơi giải trí ở Sunworld Hạ Long Park thuộc về tập đoàn Sun Group liên doanh nước ngoài đầu tư xây dựng và kinh doanh. Dù thế nào thì mọi hoạt động của các dịch vụ này cũng đều nằm trong sự quản lý của chính quyền địa phương, các cơ quan quản lý nhà nước và cơ quan chuyên ngành mà trực tiếp là sở văn hoá thể thao và du lịch.

Không chỉ đầu tư cho công trình Sunworld Hạ Long Park mang tầm cỡ du lịch tầm cỡ quốc tế, Sun Group còn cùng các địa phương cải tạo, nâng cấp và xây mới hệ thống hạ tầng giao thông, tạo động lực cho du lịch vui chơi giải trí ở đây phát triển... Việc đầu tư xây dựng hạ tầng cơ sở du lịch mà Sun Group đang thực hiện cũng là hướng đi phù hợp với định hướng của Nghị Quyết 08 của Bộ Chính trị ban hành đầu năm nay cũng như chương trình hành động của Chính

phủ nhằm khắc phục hạn chế lớn nhất của ngành du lịch Việt nói chung và du lịch Hạ Long nói riêng là chất lượng hạ tầng du lịch.

Với tâm niệm “Bền vững chính là tôn chỉ phát triển của Sun Group”, tập đoàn này đã cất công mời bằng được những kiến trúc sư lừng danh thế giới đến thiết kế những công trình của mình với những nguyên tắc tôn trọng tự nhiên nghiêm khắc.

#### ***2.3.4 Các chỉ tiêu đánh giá dịch vụ vui chơi giải trí tại Sunworld Hạ Long Park***

*Độ đa dạng* : Độ đa dạng của các loại hình vui chơi giải trí sẽ đem lại nhiều sự lựa chọn và thay đổi những trải nghiệm, xúc cảm khác nhau cho du khách. Ở Sunworld Hạ Long Park, thời gian gần đây các loại hình vui chơi giải trí đã dần phát triển về số lượng, loại hình. Với sự phân chia thành 2 phân khu là Dragon Park Và Typhoon Water Park, du khách sẽ có nhiều sự lựa chọn cho mình tùy vào sở thích cũng như điều kiện thời tiết. Ngoài ra du khách cũng có thể đắm mình vào bãi tắm nhân tạo Bãi Cháy đẹp thơ mộng.

*Tính hấp dẫn* : Sự hấp dẫn của dịch vụ vui chơi giải trí thể hiện ở nhiều khía cạnh khác nhau như: Sự mới mẻ, độc đáo, sự đa dạng của dịch vụ, mức chi phí khách phải trả... Dịch vụ vui chơi giải trí càng hấp dẫn, càng có sức lôi cuốn, thu hút với du khách. Sunworld Hạ Long Park hội tụ đầy đủ vui chơi giải trí – nghỉ dưỡng – mua sắm giữa lòng thành phố Hạ Long.

*Giá cả* : Là một trong những yếu tố nhạy cảm và có khả năng kích thích mạnh mẽ đến nhu cầu vui chơi giải trí của không chỉ đối tượng khách nội địa mà cả một số thị trường du khách quốc tế. Là một khu vui chơi giải trí mang tầm quốc tế vậy nên giá cả tại đây chắc chắn không tránh khỏi cao hơn bình thường. Với khách quốc tế thì theo kết quả khảo sát phần đông cho rằng mức giá như vậy là hợp lý và rẻ, chỉ một số khách du lịch là tây ba lô và khách có khả năng thanh toán thấp trong khu vực thì không đồng ý như vậy. Tuy nhiên tập đoàn Sun Group cũng đưa ra rất nhiều chương trình ưu đãi khuyến mãi giá vé nhằm phát triển số lượng khách đến tham gia. Ví dụ như chương trình ưu đãi đặc biệt đối với du khách mua vé 03 công viên với giá chỉ 500.000 đ đối với người lớn và 400.000 đ đối với các bé có độ cao 1m – 1,3m. Hay các chương trình siêu bão vé,...

*Thái độ phục vụ* : Thái độ phục vụ của nhân viên thể hiện ở sự chu đáo, tận tình, lời nói, ánh mắt, cử chỉ, điệu bộ...thể hiện sự tôn trọng du khách. Với sự kỹ lưỡng trong khâu soạn tuyển nhân sự và sự đào tạo bài bản đến từ phía tập đoàn, nhìn chung Sunworld Hạ Long Park khách du lịch khá hài lòng với sự phục vụ của nhân viên, tuy nhiên vào những lúc cao điểm vẫn xuất hiện một số trường hợp thái độ nhân viên phục vụ dưới mức mong đợi khiến cho du khách không hài lòng.

*Kỹ năng phục vụ* : Thể hiện ở yếu tố kỹ thuật (hầu như tất cả các loại hình vui chơi giải trí có sử dụng trang thiết bị kỹ thuật), trình độ chuyên môn nghiệp vụ. Kỹ năng phục vụ của nhân viên chính xác, thuần thục, điều luyện. Kỹ năng phục vụ tốt cho thấy sự chuyên nghiệp đồng thời cũng đem lại cảm giác an tâm, thoải mái, thích thú hơn. Đối với các dịch vụ vui chơi giải trí ở Sunworld Hạ Long Park, du khách nội địa đánh giá kỹ năng phục vụ ở mức đáp ứng được sự mong đợi với số điểm là 3,54 điểm.

*Thanh toán* : Sự thuận tiện trong thanh toán thể hiện ở sự đa dạng trong phương thức thanh toán, phương tiện thanh toán; sự chính xác, thời gian thanh toán. Việc thanh toán ở các thời điểm ít khách thường không phải là vấn đề du khách quan tâm nhiều, nhưng vào mùa vụ du lịch, với số lượng du khách tập trung lớn, thanh toán nhanh hay chậm nhiều khi ảnh hưởng rất lớn đến trạng thái tâm lý du khách. Nhìn chung vấn đề thanh toán ở đây được đánh giá tương đối tốt. Khách du lịch nội địa đánh giá đạt mức trông đợi với số điểm cao nhất trong số các tiêu chí đưa ra 3,99 điểm, khách quốc tế 3,60 điểm.

*Vệ sinh* : Yếu tố vệ sinh bao gồm vệ sinh môi trường nước và không khí, vệ sinh các khu vực xung quanh, vệ sinh trang thiết bị phục vụ, vệ sinh cá nhân (nhân viên phục vụ). Điều này đã được Sunworld Hạ Long Park thực hiện khá tốt với đội ngũ nhân viên vệ sinh môi trường luôn túc trực làm việc, nhân vật hóa nơi vứt rác nhằm tăng ý thức tự giác bảo vệ môi trường cho du khách. Vệ sinh từ trước đến nay luôn là điều nan giải đối với các khu du lịch của Việt Nam mặc dù đó không phải là điều quá khó để giải quyết. Điều quan trọng nhất có lẽ nằm ở ý thức thái độ của mỗi doanh nghiệp, mỗi người dân và cả du khách nữa.

## 2.4 Đánh giá chung

### 2.4.1 Thuận lợi – Tích cực

#### 2.4.1.1. Về tài nguyên du lịch

Khu vui chơi giải trí Sunworld Hạ Long Park tọa lạc trên đường Hạ Long, phường Bãi Cháy, thành phố Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh với tổng diện tích lên tới 214ha. Là một công trình nhân tạo dưới sự đầu tư của tập đoàn Sun Group vậy nên tài nguyên du lịch tự nhiên của nơi đây không có. Nhưng tổ hợp khu vui chơi giải trí này vẫn có những cách riêng chiều lòng du khách ví dụ như bãi biển tắm nhân tạo hay khu vườn mang đậm nét xứ sở hoa anh đào.

#### 2.4.1.2. Về cơ sở hạ tầng

Hệ thống giao thông là nhân tố tạo điều kiện thuận lợi cho việc tiếp cận của du khách với khu vui chơi giải trí. Những năm qua hệ thống giao thông tại Quảng Ninh nói chung và Hạ Long nói riêng đã có bước phát triển mạnh mẽ và đồng bộ. Từ dự án đường cao tốc đầu tiên Hạ Long – Hải Phòng thành công đã mở ra hàng loạt các dự án giao thông trọng điểm được triển khai như đường cao tốc Hạ Long – Vân Đồn, cầu Bạch Đằng, cảng hàng không quốc tế Vân Đồn, cảng tàu khách quốc tế Hòn Gai, đường cao tốc Vân Đồn – Móng Cái...Điều này giúp cho việc đi lại cho du khách thuận tiện và dễ dàng hơn bao giờ hết, từ đó ngày càng thúc đẩy lượng khách du lịch đến với Sunworld Hạ Long Park hơn.

#### 2.4.1.3. Về thị trường khách

Với những lợi thế về tài nguyên du lịch nổi bật như trên, bên cạnh đó còn có những lợi thế khác về cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật... giúp cho Sunworld Hạ Long Park có thể phục vụ một số lượng khách tương đối lớn nên số khách đến Sunworld Hạ Long Park ngày càng tăng lên rõ rệt. Trong tương lai, Sunworld Hạ Long Park vẫn cũng là một điểm đến hấp dẫn và mới đối với khách du lịch nên thị trường khách đến với Hạ Long sẽ tiếp tục được mở rộng và phát triển hơn nữa

#### 2.4.1.4 Về cơ sở vật chất kỹ thuật

Sunworld Hạ Long Park có khá nhiều mặt thuận lợi về cơ sở vật chất kỹ thuật. Khu vui chơi có 3 phân khu trò chơi với hệ thống các trò giải trí đa dạng mang tầm quốc tế. Tính đến nay, Dragon Park có 35 hạng mục trò chơi,

Typhoon Water Park hội tụ 12 trò chơi dưới nước độc đáo hay hệ thống cáp treo Nữ hoàng tuyệt đẹp để du khách có thể trải nghiệm suốt nhiều ngày mà không chán. Ngoài ra còn có bãi biển nhân tạo Bãi Cháy xinh đẹp và thơ mộng để du khách đắm mình trong những ngày hè nóng bức. Đi với đó là hệ thống nhà hàng, cửa hàng thức ăn nhanh được đầu tư chất lượng cao để phục vụ nhu cầu ăn uống của du khách sau nhiều giờ vui chơi vui vẻ và hệ thống mạng wifi cao cùng với hệ thống cửa tự động được thiết kế tỉ mỉ cẩn trọng bởi nhà đầu tư.

#### **2.4.2 Khó khăn – Hạn chế**

Nhờ những lợi thế như trên, dịch vụ vui chơi giải trí tại Sunworld Hạ Long Park đã đạt được những thành tựu nhất định, đóng góp vào sự thành công của hoạt động du lịch Quảng Ninh nói chung, Hạ Long nói riêng. Tuy nhiên, bên cạnh những thuận lợi và những thành tích dễ nhận thấy như vậy, cũng còn có nhiều vấn đề làm hạn chế sự phát triển của dịch vụ vui chơi giải trí tại Sunworld Hạ Long Park, tạo ra những tiêu cực nhất định.

##### *\* Vấn đề an toàn của dịch vụ vui chơi giải trí*

Đây là vấn đề hết sức cơ bản và quan trọng đối với việc phát triển các dịch vụ vui chơi giải trí, đặc biệt khi các dịch vụ giải trí đang có xu hướng phát triển những loại mang tính mạo hiểm cao. Mỗi loại hình vui chơi giải trí lại đặt ra vấn đề an toàn khác nhau.

Cho đến nay, sự an toàn cho du khách khi tham gia các trò chơi này ở Sunworld Hạ Long Park là ít được bàn đến vì số vụ mất an toàn trong khi sử dụng trò chơi mạo hiểm là ít xảy ra, nhưng không phải như thế đã là sự an toàn đã đảm bảo cho du khách.

##### *\* Hạn chế trong công tác xúc tiến quảng bá hình ảnh*

Các website quảng cáo còn khá đơn điệu, nghèo nàn, chưa gây hứng thú được với du khách. Chúng ta vẫn nghĩ rằng, website chỉ như một công cụ trang trí cho đủ, không cần đầu tư sáng tạo. Tuy nhiên với thời đại công nghệ bùng nổ như bây giờ thì quảng cáo qua website hay mạng xã hội lại là cách nhanh nhất để quảng bá hình ảnh đến khách du lịch.

##### *\* Thiếu nguồn nhân lực vào mùa vụ cao điểm*



Nguồn lao động địa phương dồi dào nhưng nhân lực phục vụ du lịch chưa qua đào tạo chuyên nghiệp chiếm tỷ trọng cao. Vậy nên điều này đôi khi gây ra khó khăn trong việc đáp ứng đủ nhân lực phục vụ khách trong mùa du lịch cao điểm. Điều này dẫn đến một hạn chế khác đó chính là chất lượng phục vụ khách. Vào mùa cao điểm với lượng lớn khách du lịch khắp nơi đổ về, không thiếu những trường hợp nhân viên phục vụ chưa chuyên nghiệp hoặc có những thái độ hành vi không chuẩn mực.

*\*Một số vấn đề khác*

Bên cạnh những tồn tại như trên, sự phát triển dịch vụ vui chơi giải trí Sunworld Hạ Long Park cũng còn những tồn tại khác như : sự chênh lệch khách theo mùa du lịch vẫn vướng phải bài toán du lịch một mùa, chưa có chính sách thích hợp để thu hút khách vào mùa du lịch thấp điểm, cơ sở vật chất kỹ thuật còn đơn điệu, chưa được đầu tư hoàn thiện....

## Tiểu kết chương 2

Với sức hấp dẫn của khu vui chơi giải trí Sunworld Hạ Long Park, hàng năm số lượng du khách quốc tế và nội địa đến du lịch năm sau luôn cao hơn năm trước. Thị trường khách quốc tế ngày càng được mở rộng, một số thị trường khách chiếm tỷ lệ lớn như: Hàn Quốc, Trung Quốc, Pháp, Đài Loan, tương lai một số thị trường khách như Nga, Malaysia, Đài Loan sẽ gia tăng mạnh. Bên cạnh đó những điều kiện về cơ sở hạ tầng, vật chất kỹ thuật là những điều kiện để nơi đây phát triển vượt trội.

Những năm trước đây khách đến Hạ Long chủ yếu ngoài hoạt động tham quan vịnh, tham gia các dịch vụ giải trí tại Tuần Châu, công viên Hoàng Gia, biển Bãi Cháy, một số ít ở thành phố Hạ Long. Hoạt động giải trí ở đây chủ yếu là xem các chương trình biểu diễn, mua sắm hàng lưu niệm và tham gia các dịch vụ vui chơi trên biển, dịch vụ vui chơi giải trí ở đây mới chỉ đáp ứng phần nhỏ nhu cầu của khách nội địa, đối với du khách quốc tế thì còn rất nghèo nàn, đơn điệu, kém hấp dẫn. Hiệu quả doanh thu từ dịch vụ này cũng thấp.

Nhưng hiện tại, với sự đầu tư khủng và tâm huyết từ tập đoàn Sun Group, sự ra đời của Sunworld Hạ Long Park đã góp phần giúp cái tên Hạ Long trở nên ngày càng hot đối với khách du lịch trong và ngoài nước.

Như vậy, chương 2 trên cơ sở tài nguyên du lịch và các điều kiện khác cho phát triển dịch vụ vui chơi giải trí ở Sunworld Hạ Long Park, đề tài đi sâu vào phân tích hiện trạng phát triển dịch vụ vui chơi giải trí ở đây. Qua đó đưa ra những đánh giá về lợi thế cũng như những tồn tại và nguyên nhân những tồn tại của du lịch Hạ Long nói chung, dịch vụ vui chơi giải trí Sunworld Hạ Long Park nói riêng.

## CHƯƠNG 3

# GIẢI PHÁP NHẪM PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ VUI CHƠI GIẢI TRÍ PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH TẠI SUNWORLD HẠ LONG PARK

### 3.1 Định hướng phát triển Sunworld Hạ Long Park

Định hướng nhất quán để phát triển Sunworld Hạ Long Park trong giai đoạn tới là: “ Sun World Hạ Long Park sẽ không ngừng mang tới những trải nghiệm vui chơi giải trí đẳng cấp quốc tế, để du khách Việt không phải sang tận nước ngoài để đi chơi công viên”. Liên tục làm mới để hấp dẫn hơn, những lễ hội quy mô sẽ gia tăng trải nghiệm cho du khách. Những trò chơi mới, những show trình diễn nghệ thuật quốc tế sẽ được đầu tư mang về khu vui chơi này, du khách sẽ từng bước thấy Sun World Hạ Long Park tương lai cũng sẽ không thua kém Disneyland, Universal Studio,..

### 3.2 Một số giải pháp nhằm phát triển dịch vụ vui chơi giải trí phục vụ khách du lịch tại Sunworld Hạ Long Park

Để hạn chế những mặt tồn tại và thúc đẩy dịch vụ vui chơi giải trí phục vụ khách du lịch ở Sunworld Hạ Long Park tốt hơn cần thực hiện đồng bộ các giải pháp khác nhau.

#### 3.2.1 Các giải pháp về nâng cao chất lượng cơ sở vật chất kỹ thuật

Cần đa dạng hóa thêm các phân khu trò chơi để tránh gây cho du khách cảm giác nhàm chán một màu. Ngoài ra do diện tích của khu vui chơi vô cùng rộng lớn cần bổ sung thêm phương tiện di chuyển bên trong khu vui chơi để tăng sự thuận tiện đi lại cho khách

Bổ sung thêm các loại hình giải trí khác để từ đó đa dạng hóa được đối tượng khách đến tham quan. Tránh tình trạng thiên về một đối tượng khách nào đó. Ví dụ như hiện nay đối tượng khách chủ yếu của khu vui chơi là giới trẻ, đối tượng khách là người cao tuổi trung niên hay trẻ nhỏ là còn hạn chế do những đặc tính và quy định của trò chơi.

Cùng nằm trong hệ thống Sunworld do tập đoàn Sun Group đầu tư, nhưng khi so sánh Sunworld Hạ Long Park và Asia Park- Sunworld Đà Nẵng về cơ sở

vật chất kỹ thuật thì giữa hai khu vui chơi vẫn có sự chênh lệch. Phải kể đến công viên Asia Park là nơi du khách có thể thăm quan và chiêm ngưỡng những công trình kiến trúc nghệ thuật thu nhỏ biểu trưng cho 10 quốc gia châu Á, gồm: Việt Nam, Nhật bản, Indonesia, Hàn Quốc, Singapore, Ấn Độ, Nepal, Thái Lan, Trung Quốc và Campuchia, giúp du khách hiểu hơn về nền văn hóa của các nước nói trên. Sunworld Hạ Long Park lại bị hạn chế khi hiện tại hầu như chỉ thiên về kiến trúc nghệ thuật của Nhật Bản. Tiếp đó, Asia Park ngoài việc có phân chia những phân khu vui chơi ở ngoài trời thì còn có sự phân chia của các trò chơi giải trí trong nhà và ngoài trời. Các trò chơi giải trí ngoài trời của Asia Park khá mới lạ hấp dẫn khi kết hợp giữa trò chơi với các khung cảnh hấp dẫn như công viên khủng long hay khung cảnh lãng mạn như phim Hàn Quốc giúp du khách có những giây phút thư giãn đáng nhớ khó quên. Tuy là khu vui chơi giải trí nhưng Asia Park cũng không quên tạo những điểm tham quan thú vị cho chuyến đi của khách. Ví dụ như nơi đón du khách đầu tiên - Cổng thành được lấy cảm hứng từ cổng Ngọ Môn - nơi chỉ dành riêng cho vua chúa hoặc tiếp đón các sứ thần của Triều đình Huế, hay như đền Angkor Wat được mô phỏng theo kiến trúc của đền Angkor Wat - di tích đặc sắc bậc nhất Campuchia với vẻ ngoài huyền bí và kiến trúc đặc sắc, nơi đây đã trở thành điểm chụp hình ngoại cảnh lý tưởng của gia đình và các đôi uyên ương, Tượng Đức Phật Di Lặc đặt trong không gian yên tĩnh bên bờ sông Hàn, được điêu khắc từ đá nguyên khối tượng phật có chiều cao lên tới 4,7m và nặng 20 tấn do bàn tay vi diệu của các nghệ nhân là biểu tượng của sự viên mãn, vui vẻ và may mắn. Những điểm trên đều là những điểm mà Sunworld Hạ Long cần học hỏi trong cơ sở vật chất kỹ thuật để có thể phát triển tốt hơn để phục vụ khách du lịch.

### ***3.2.2 Giải pháp về nguồn nhân lực***

Đây là giải pháp trước mắt, quan trọng và mang tính chiến lược cho sự phát triển dịch vụ vui chơi giải trí ở Hạ Long. Để phát triển nguồn nhân lực phục vụ cho du lịch Hạ Long - Quảng Ninh nói chung, dịch vụ vui chơi giải trí tại Sunworld Hạ Long Park nói riêng cần:

Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch kết hợp với tập đoàn Sun Group thực hiện các biện pháp nhằm nâng cao năng lực chuyên môn cho cán bộ, nhân viên của phòng nghiệp vụ du lịch và tài nguyên du lịch. Đồng thời nâng cao trình độ nghiệp vụ đối với lao động hiện có và tiếp nhận nguồn lao động mới đã qua đào

tạo tại các trường đại học, cao đẳng, trung cấp về du lịch, đào tạo người lao động có chuyên môn nghiệp vụ, đặc biệt lựa chọn đối tượng có khả năng tiếp cận tiến bộ khoa học kỹ thuật để tham gia tập huấn học hỏi ở trong nước và quốc tế. Đào tạo người lao động trực tiếp không chỉ giỏi chuyên môn nghiệp vụ mà cả về thái độ, phong cách, để tạo ra hình ảnh chuyên nghiệp trong mắt du khách.

Tập đoàn Sun Group cần có chính sách thu hút và đãi ngộ thích hợp tạo điều kiện tiếp nhận các nhà quản lý giỏi, các chuyên gia giỏi, công nhân lành nghề, lao động có kinh nghiệm đến sinh sống và làm việc tại thành phố.

### ***3.2.3 Giải pháp về xúc tiến quảng bá cho Sunworld Hạ Long Park***

Xúc tiến, quảng bá, tuyên truyền du lịch cần được quan tâm đứng mức vì đây là một yếu tố có ý nghĩa quan trọng để tạo lập và nâng cao vị thế của Sunworld Hạ Long Park đối với thị trường du lịch trong và ngoài nước nhằm thu hút khách, giáo dục du lịch toàn dân góp phần thực hiện tuyên truyền đối nội, đối ngoại và nhằm nâng cao hiệu quả trong kinh doanh du lịch :

Tổng cục Du lịch Việt Nam kết hợp cùng tập đoàn Sun Group cần đẩy mạnh hoạt động quảng bá ngành du lịch Hạ Long nói chung, Sunworld Hạ Long Park nói riêng bằng các biện pháp khác nhau để thu hút khách quốc tế.

Xác định các thị trường trọng điểm, nghiên cứu tâm lý, thị hiếu, tập quán, thói quen tiêu dùng của các đối tượng khách, từ đó đưa ra những sản phẩm du lịch phù hợp với thị trường thông qua các hình thức tuyên truyền quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng với các loại hình khác nhau

Các bộ phận marketing dịch vụ vui chơi giải trí cần có kế hoạch, chiến lược lâu dài, nghiên cứu nhu cầu, thị hiếu du khách cụ thể để xây dựng phát triển những sản phẩm cho phù hợp, có sức hấp dẫn với du khách đặc biệt là khách quốc tế.

Tăng cường quảng bá hình ảnh khu vui chơi trên mọi phương tiện như mạng xã hội, quảng cáo truyền hình, các trang web quảng cáo. Cần chăm chút hơn trang chủ trên mạng bằng các chương trình khuyến mãi, các chương trình hoạt động hấp dẫn để thu hút khách.

### ***3.2.4 Giải pháp về đa dạng hóa nâng cao chất lượng dịch vụ***

Về cơ bản mặt bằng chung, chất lượng dịch vụ tại khu vui chơi giải trí Sunworld Hạ Long Park là ở mức ổn định. Tuy nhiên để ngày một phát triển tốt hơn tập đoàn vẫn cần phối hợp với các chuyên gia trong việc soạn thảo chương trình đào tạo nâng cao nhận thức về chất lượng dịch vụ cho tất cả: từ cấp quản lý đến nhân viên bằng các lớp học luân phiên trong thời gian hợp lý, để đảm bảo chất lượng dịch vụ luôn đạt mức tốt dù ở cao điểm hay thấp điểm mùa vụ du lịch.

Đối với tất cả vị trí nhân viên, cần xây dựng văn hóa phục vụ. Văn hóa phục vụ thể hiện cái riêng, phong cách riêng của một khu vui chơi giải trí mang tầm cỡ quốc tế. Khách hàng có muốn quay lại vào lần sau hay không phụ thuộc phần lớn từ chính văn hóa phục vụ của nhân viên. Người lãnh đạo, quản lý cần tập trung trong việc nâng cao chất lượng các dịch vụ, từ chất lượng cơ sở vật chất kỹ thuật đến dịch vụ ăn uống đến chăm sóc khách hàng,... đảm bảo nâng cao chất lượng các hoạt động dịch vụ hơn là số lượng của dịch vụ. Chất lượng dịch vụ tốt sẽ tạo thiện cảm và sự yên tâm cho khách hàng.

Lắng nghe những ý kiến phản hồi từ khách hàng và nhân viên cũng là một phương pháp hữu ích cho người quản lý hoặc cao hơn là ban lãnh đạo kịp thời thay đổi chiến lược quản lý của mình. Không ai hết, chính những khách hàng thân thiết, cùng những nhân viên tận tâm với công việc sẽ là nhân tố giúp khu vui chơi giải trí hoàn thiện hơn.

### ***3.2.5 Giải pháp về đảm bảo an ninh , an toàn cho khách du lịch***

Đảm bảo an ninh, an toàn cho du khách trong quá trình tham gia vui chơi giải trí là một trong những vấn đề cơ bản để tồn tại và phát triển ở Sunworld Hạ Long Park. Việc xây dựng, phát triển các loại hình vui chơi giải trí trong Sunworld Hạ Long Park tập đoàn cần tuyệt đối tuân thủ luật pháp, đảm bảo an ninh quốc phòng cho địa phương và quốc gia, không vì bất cứ lợi ích kinh tế trước mắt nào mà tạo ra những nguy cơ xâm hại nước nhà.

Đối với những trò chơi mang tính mạo hiểm thì việc đảm bảo an toàn về kỹ thuật và xây dựng các phương án dự phòng là rất quan trọng. Tổ nhân viên cần thắt chặt các quy định an toàn cho khách trước khi cho khách lên tham gia trò chơi ví dụ như yêu cầu khách gửi đồ trước khi tham gia trò chơi mạo hiểm, nói không với các trường hợp không đạt chuẩn yêu cầu để tham gia trò chơi(trẻ

em dưới m<sup>3</sup>, người mắc bệnh tim mạch),... Bên cạnh đó cần đào tạo lao động phục vụ có chuyên môn, chuyên nghiệp để góp phần tạo được niềm tin ở du khách. Một điều khác nữa là vấn đề an toàn hay không phụ thuộc rất nhiều vào hướng dẫn viên. Nếu hướng dẫn viên nhiệt tình, có kinh nghiệm, kỹ năng phục vụ khách tốt thì có thể nhắc nhở khách nâng cao ý thức cảnh giác, tự đảm bảo an toàn cho chính mình.

### ***3.2.6 Giải pháp về bảo vệ môi trường***

Việc ý thức giữ gìn bảo vệ môi trường luôn được đặt ở vị trí quan trọng. Vì vậy, cần có những chính sách và quy chế đặc biệt để bảo vệ tài nguyên, môi trường của khu vực:

Quản lý số lượng khách du lịch không vượt quá sức chứa của môi trường, áp dụng công nghệ xử lý môi trường hiện đại, tiên tiến trên thế giới.

Nâng cao nhận thức môi trường: Tổ chức các lớp bồi dưỡng kiến thức, về môi trường cho các nhà quản lý, các nhà đầu tư và cộng đồng người dân bản địa.

Tuyên truyền về việc giữ gìn vệ sinh môi trường cho khách trong khu vui chơi bằng cách sắp xếp thêm các thùng rác để tiện cho khách trong việc vứt đồ, hay tăng thêm nhân sự cho bộ phận nhân viên vệ sinh trong mùa du lịch cao điểm. Cần có chế tài xử phạt cho các hành vi vi phạm của du khách.

### **Tiểu kết chương 3**

Trên cơ sở thực trạng phát triển dịch vụ vui chơi giải trí ở Sunworld Hạ Long Park, đề tài đưa ra định hướng cho việc phát triển các loại hình vui chơi giải trí và giải quyết những vấn đề còn tồn tại của dịch vụ vui chơi giải trí tại Sunworld Hạ Long Park.



## Kết Luận

Dịch vụ vui chơi giải trí là một trong những yếu tố quan trọng tạo nên sức hấp dẫn cho bất cứ điểm du lịch nào, mang lại doanh thu không nhỏ cho các doanh nghiệp du lịch và địa phương. Tuy nhiên ở Việt Nam, phần lớn các điểm du lịch lại yếu về dịch vụ này. Nhiều điểm du lịch rất hấp dẫn, nhưng khách du lịch không muốn quay lại, đặc biệt là du khách nước ngoài vì họ “không biết tiêu tiền vào cái gì”.

Hạ Long là khu du lịch nổi tiếng trong và ngoài nước. Đã hai lần được tổ chức Unesco công nhận là di sản thiên nhiên thế giới và đang là một đề cử sáng giá để trở thành một trong bảy kỳ quan thế giới. Phần lớn khách du lịch đến Hạ Long không khỏi choáng ngợp, trầm trồ khen ngợi về vẻ đẹp, sức hấp dẫn của vịnh Hạ Long. Thế nhưng ở lại thêm với Hạ Long để khám phá, chiêm ngưỡng vịnh đảo mê hồn này hay quay trở lại lần nữa thì đại đa số khách du lịch lại không. Hạ Long thực chất vẫn chỉ là một điểm đến thoáng qua như một số điểm đến khác trên lộ trình của du khách.

Giờ đây với sự xuất hiện của khu vui chơi giải trí Sunworld Hạ Long Park - dịch vụ du lịch đẳng cấp với hàng chục trò chơi hấp dẫn mới lạ, kiến trúc hoành tráng, được coi là điểm đến hấp dẫn nhất của thành phố du lịch xinh đẹp này như một luồng gió mới thu hút được nhiều khách trong và ngoài nước. Để khai thác hiệu quả tối đa khu vui chơi giải trí này, cần nghiên cứu phát triển dịch vụ vui chơi giải trí ở đây một cách cụ thể, kỹ lưỡng. Trên cơ sở những vấn đề về lý luận và thực tiễn dịch vụ vui chơi giải trí cùng việc xem xét thực trạng khai thác phát triển dịch vụ để thấy rõ những lợi thế và tồn tại của dịch vụ vui chơi giải trí Hạ Long. Đề tài đề xuất những giải pháp phát triển dịch vụ vui chơi giải trí tại Sunworld Hạ Long Park và những khuyến nghị đối với các cơ quan chức năng để du lịch Hạ Long nói chung và dịch vụ vui chơi giải trí tại Sunworld Hạ Long Park nói riêng ngày càng phát triển tương xứng với tiềm năng và vị thế của mình.

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Đại học Thương Mại (2008). Báo cáo tổng kết đề tài khoa học cấp bộ Giải pháp phát triển dịch vụ vui chơi giải trí trên địa bàn Hà Nội 3
2. Luật Di sản Văn Hóa số 28/2001/QH10, Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của luật Di sản Văn hóa của quốc hội khóa XI kỳ họp thứ 5 số 32/2009/QH12a
3. Luật Du lịch (2005) Số 44/2005/QH 11 của Quốc hội khóa XI kỳ họp thứ 7 ngày 14 tháng 6 năm 2005.
4. TS. Nguyễn Văn Lưu (1998), Thị trường du lịch, NXB Đại học Quốc Gia, Hà Nội
5. TS. Trần Thị Mai.(2008) Tổng quan Du lịch, NXB Lao động xã hội
6. Trần Đức Thanh, (2000), Nhập môn khoa học du lịch, NXB Đại học Quốc Gia, Hà Nội
7. Nguyễn Minh Tuệ và nhóm nghiên cứu (1996), Địa lý du lịch, NXB Thành phố Hồ Chí Minh.
8. Sở Du lịch Quảng Ninh (2004) Phát triển các sản phẩm du lịch phục vụ mục tiêu phát triển du lịch Quảng Ninh.
9. [sungroup.quangninh.vn](http://sungroup.quangninh.vn)
10. [halongtourism.com.vn](http://halongtourism.com.vn)

PHỤ LỤC



Bản đồ Công viên Rồng (Dragon Park)



Bản đồ Khu đồi Huyền Bí(Mystic Moutain)



Bản đồ Công viên nước(Typhoon Water Park)



**Cáp treo Nữ Hoàng**



**Vòng quay Mặt Trời(Sunweel)**