

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG**

---



ISO 9001:2015

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

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

**Sinh viên : Lê Thị Thu Hải**

**Giảng viên hướng dẫn: ThS Nguyễn Thị Phương Thảo**

**HẢI PHÒNG – 2019**

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG

-----

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VUI CHƠI  
GIẢI TRÍ TẠI KHU DU LỊCH QUỐC TẾ  
TUẦN CHÂU HẠ LONG**

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

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

**Sinh viên : Lê Thị Thu Hải**

**Giảng viên hướng dẫn: ThS Nguyễn Thị Phương Thảo**

**HẢI PHÒNG – 2019**

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG**

---

**NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP**

**Sinh viên:** Lê Thị Thu Hải      **Mã SV:** 1512601005

**Lớp** : VH1901      **Ngành:** Việt Nam học (Văn hóa du lịch)

**Tên đề tài:** Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí tại khu du lịch quốc tế Tuần Châu Hạ Long.

# **NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI**

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

- Về lý luận, tổng hợp và phân tích những giải pháp về nâng cao chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí tại khu du lịch quốc tế Tuần Châu.
- Về thực tiễn tìm hiểu về chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí tại khu du lịch.

## **2. Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí tại khu du lịch quốc tế Tuần Châu.**

## **3. Các tài liệu, số liệu cần thiết**

- Các tài liệu lý luận cơ bản về dịch vụ vui chơi giải trí.
- Các dữ liệu về tình hình hoạt động vui chơi giải trí của khu du lịch.

## **4. Địa điểm thực tập tốt nghiệp**

**Khu du lịch quốc tế Tuần Châu, Hạ Long.**

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

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

**Học hàm, học vị** : ThS

**Cơ quan công tác** : Trường Đại học Quản lý và công nghệ Hải Phòng

**Nội dung hướng dẫn:** Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí tại khu du lịch quốc tế Tuần Châu, Hạ Long.

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày 20 tháng 03 năm 2019

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 12 tháng 06 năm 2019

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

*Sinh viên*

Lê Thị Thu Hải

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

*Giảng viên hướng dẫn*

ThS. Nguyễn Thị Phương Thảo

*Hải Phòng, ngày 12 tháng 06 năm 2019*

**HIỆU TRƯỞNG**

**GS.TS. NGUYỄN** *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 Quản lý và công nghệ Hải Phòng  
Họ và tên sinh viên: Lê Thị Thu Hải Chuyên ngành: Văn hóa du lịch  
Đề tài tốt nghiệp: Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí tại khu du lịch quốc tế Tuần Châu, Hạ Long.

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

- Thực hiện nghiêm túc các yêu cầu để phục vụ nội dung nghiên cứu.
- Có ý thức kỷ luật tốt, chăm chỉ, chịu khó học hỏi.
- Hoàn thành đề tài đúng thời hạn.

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

- Đề tài đáp ứng yêu cầu đề ra về lý luận và thực tiễn, đạt chất lượng tốt của khóa luận tốt nghiệp đại học ngành Việt Nam học (Văn hóa du lịch)

**3. Ý kiến của giảng viên hướng dẫn tốt nghiệp**

Được bảo vệ  Không được bảo vệ  Điểm hướng dẫn

*Hải Phòng, ngày 12 tháng 06 năm 2019*  
**Giảng viên hướng dẫn**

ThS. Nguyễn Thị Phương Thảo

## MỤC LỤC

### PHẦN MỞ ĐẦU

### CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN DỊCH VỤ VUI CHƠI GIẢI TRÍ VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VUI CHƠI GIẢI TRÍ

<b>1.1. Dịch vụ vui chơi giải trí.....</b>	<b>13</b>
<i>1.1.1. Khái niệm .....</i>	<i>13</i>
<i>1.1.2. Đặc điểm của dịch vụ vui chơi giải trí.....</i>	<i>14</i>
<i>1.1.3. Các yếu tố tham gia vào quá trình sản xuất dịch vụ vui chơi giải trí.....</i>	<i>16</i>
<i>1.1.4 Phân loại dịch vụ vui chơi giải trí.....</i>	<i>19</i>
<i>1.1.5 Vai trò của hoạt động vui chơi giải trí đối với hoạt động du lịch.....</i>	<i>21</i>
<b>1.2. Chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí.....</b>	<b>23</b>
<i>1.2.1 Khái niệm.....</i>	<i>23</i>
<i>1.2.2 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí.....</i>	<i>24</i>
<i>1.2.3 Đo lường chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí.....</i>	<i>28</i>
<i>Tiểu kết chương 1.....</i>	<i>33</i>

### CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VUI CHƠI GIẢI TRÍ Ở KHU DU LỊCH QUỐC TẾ TUẦN CHÂU

<b>2.1. Khái quát về Tuần Châu, Hạ Long.....</b>	<b>34</b>
<i>2.1.1. Vị trí địa lý, diện tích.....</i>	<i>34</i>
<i>2.1.2 Lịch sử tên gọi.....</i>	<i>34</i>
<i>2.1.3 Điều kiện tự nhiên.....</i>	<i>36</i>
<b>2.2. Hiện trạng khai thác dịch vụ du lịch tại khu du lịch quốc tế Tuần Châu.....</b>	<b>37</b>

2.2.1. Các dịch vụ vui chơi giải trí ở Tuần Châu.....	37
2.2.2. Thị trường khách, doanh thu từ dịch vụ vui chơi giải trí.....	39
2.3. Chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí tại khu du lịch quốc tế Tuần Châu.....	42
2.3.1. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí.....	42
2.3.2. Đánh giá chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí tại khu du lịch quốc tế Tuần Châu.....	52
Tiểu kết chương 2.....	57
<b>CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VUI CHƠI GIẢI TRÍ TẠI KHU DU LỊCH QUỐC TẾ TUẦN CHÂU</b>	
3.1. Định hướng phát triển tại khu du lịch quốc tế Tuần Châu.....	58
3.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí.....	59
3.2.1. Đa dạng hóa và nâng cao sức hấp dẫn của các dịch vụ vui chơi giải trí.....	59
3.2.2. Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch .....	60
3.2.3. Nâng cao trình độ, thái độ của nguồn nhân lực du lịch.....	61
3.2.4. Giải pháp về bảo vệ môi trường.....	62
3.2.5. Giải pháp về đảm bảo an ninh- an toàn cho khách.....	63
3.2.6. Giải pháp xúc tiến quảng bá du lịch.....	64
Tiểu kết chương 3.....	65
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>66</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>67</b>
<b>PHỤ LỤC.....</b>	<b>68</b>



## LỜI MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài

Hans Christian Andersen từng nói: “Du lịch chính là được sống” đúng như vậy, du lịch là một nhu cầu của con người chắc hẳn ai trong mỗi chúng ta đều có nhu cầu du lịch, đều mong muốn được đi du lịch, bởi mỗi lần đi là một lần khám phá về tự nhiên, văn hoá và cuộc sống con người... Cho dù đó là một thành phố nhộn nhịp với cuộc sống hiện đại hay đơn giản chỉ là một vùng quê yên bình và thơ mộng, nhưng tất cả đều tạo nên những nét đặc trưng riêng thu hút du khách đến thưởng ngoạn và khám phá. Vì lẽ đó du lịch đã trở thành một xu thế tất yếu, một nhu cầu không thể thiếu trong xã hội có sự phát triển. Bởi vì du lịch không những đáp ứng được nhu cầu vui chơi giải trí đơn thuần mà cũng giúp con người nâng cao sự hiểu biết, giao lưu văn hóa giữa các tộc người, các dân tộc, các quốc gia góp phần làm phong phú thêm đời sống tinh thần. Bên cạnh đó nó cũng hỗ trợ cho sự phát triển của quốc gia, nơi đón khách, nó đang trở thành một ngành công nghiệp không khói hữu ích đem lại nguồn lợi đáng kể đất nước. Để du lịch phát triển đáp ứng nhu cầu du lịch của con người, đòi hỏi ngành du lịch mỗi quốc gia phải biết khai thác một cách hiệu quả nguồn tài nguyên du lịch của nước mình đặc biệt là tài nguyên du lịch biển đảo. Chính từ những nhu cầu tất yếu ấy mà ngành du lịch - dịch vụ trên thế giới nói chung và ở Việt Nam nói riêng đang được quan tâm đầu tư và đã bước đầu đạt được những thành tựu to lớn. Việt Nam đang từng bước khẳng định được uy tín và vị thế của mình trên trường quốc tế. Nhiều khu du lịch đã được xây dựng với cơ sở hạ tầng hiện đại, nơi vui chơi giải trí hấp dẫn với khách du lịch. Tất cả đều tạo cho ngành Dịch vụ - Du lịch một nền tảng phát triển vững chắc. Trong đó không thể không nhắc đến sự phát triển du lịch tỉnh Quảng Ninh với tiềm năng du lịch hết sức phong phú: rừng, biển, bãi tắm, hải đảo...

Nằm ở phía Tây của vịnh Hạ Long, cách trung tâm thành phố Hạ Long chừng 10km. Tuần Châu là một đảo đất lớn có diện tích khoảng 710 ha, được chia thành 2 khu: khu du lịch và khu dân cư. Từ năm 1998, dự án con đường nối đảo với đất liền được triển khai, qua đó cuộc sống của người dân dần được cải thiện, đồng thời tạo điều kiện để phát triển các sản phẩm, dịch vụ du lịch. Đảo Tuần Châu vinh dự được đón Chủ tịch Hồ Chí Minh về thăm 2 lần. Năm 1959,

Bác về thăm cán bộ và nhân dân xã đảo Tuần Châu và căn dặn: hãy biến Tuần Châu thành “Ngọc Châu”.

Từ một hòn đảo hoang sơ, đến nay đảo Tuần Châu đã trở thành một trong những điểm du lịch được nhiều du khách trong và ngoài nước biết đến, được coi là điểm đến không thể thiếu của các tour du lịch. Đến đây, du khách được tham quan, thưởng thức các công trình, dịch vụ đặc sắc như: câu lạc bộ cá heo, hải cẩu, sư tử biển, công viên trình diễn nhạc nước, rạp xiếc, câu lạc bộ biểu diễn cá sấu, bãi tắm nhân tạo, khu ẩm thực, quần thể các cụm biệt thự, khách sạn, khu vui chơi giải trí, dịch vụ sân golf, tham quan vịnh Hạ Long bằng máy bay trực thăng...Tập đoàn Tuần Châu còn đầu tư, xây dựng tại đây cảng tàu quốc tế Tuần Châu. Cảng là nơi đón chở khách tham quan theo hành trình trong ngày và nghỉ đêm trên vịnh. Cảng tàu du lịch quốc tế Tuần Châu đã vinh dự được đón nhận danh hiệu “Cảng tàu du thuyền nhân tạo lớn nhất Việt Nam” do Tổ chức kỷ lục Guinness Việt Nam trao tặng năm 2014. Tuần Châu được biết đến với tư cách là một khu vui chơi giải trí mang tầm vóc quốc tế.

Tuy nhiên trong nhiều năm qua số lượng du khách đến với đảo Tuần Châu chưa nhiều, doanh thu cũng không đáng kể, hơn nữa, Tuần Châu lại đang phải đối mặt với khả năng cạnh tranh cao của các công viên giải trí quốc tế trong địa bàn tỉnh, do đó, việc nâng cao chất lượng dịch vụ giải trí tại Tuần Châu là một việc làm cần thiết để nâng cao hiệu quả khai thác và nâng cao năng lực cạnh tranh của khu du lịch quốc tế này. Do vậy, tác giả đã lựa chọn đề tài: **“Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí tại khu du lịch quốc tế Tuần Châu, Hạ Long”** làm đề tài tốt nghiệp của mình.

## **2. Mục đích nghiên cứu**

Tổng quan cơ sở lý luận về dịch vụ vui chơi giải trí và chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí.

Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí tại khu du lịch quốc tế Tuần Châu.

Đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí tại khu du lịch quốc tế Tuần Châu.

## **3. Phạm vi, đối tượng nghiên cứu**

### **3.1 Phạm vi nghiên cứu**

Về mặt không gian: Khu du lịch quốc tế Tuần Châu Hạ Long

Về mặt thời gian: Các tài liệu, số liệu liên quan đến khu du lịch quốc tế Tuần Châu trong những năm gần đây (2015-2019)

### **3.2 Đối tượng nghiên cứu**

Chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí tại khu du lịch quốc tế Tuần Châu để từ đó đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí.

## **4. Phương pháp nghiên cứu**

Đề tài sử dụng tổng hợp các phương pháp nghiên cứu 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. Một số tài liệu tác giả thu thập để nghiên cứu như:, Luật Du lịch; giáo trình, các đề tài nghiên cứu khoa học, các báo cáo, qui hoạch và các bài viết có liên quan.

- *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. Sinh viên đã đi thực tế tại khu du lịch quốc tế Tuần Châu. Từ hoạt động nghiên cứu thực địa, sinh viên 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 sản phẩm.

- *Phương pháp điều tra xã hội học:* Sử dụng bảng hỏi để điều tra xã hội học, điều này có ý nghĩa quan trọng trong việc nắm bắt nhu cầu của du khách cũng như sự đánh giá của du khách về hiện trạng dịch vụ vui chơi giải trí.

Với đề tài, sinh viên đã sử dụng phương pháp lấy mẫu ngẫu nhiên, là những khách đã sử dụng dịch vụ vui chơi giải trí. Số mẫu điều tra là 150 mẫu, tiến hành phát phiếu trong vòng 2 tháng (tháng 3,4), mỗi tháng phát 75 phiếu, đối tượng phát phiếu là khách quốc tế và khách nội địa. Kết quả thu được 142 phiếu hợp lệ.

## **5. Kết quả nghiên cứu**

- Hệ thống một số vấn đề lý luận cơ bản về phát triển dịch vụ vui chơi giải trí tại điểm du lịch.

- Khảo sát, phân tích và đánh giá thực trạng dịch vụ vui chơi giải trí ở Tuần Châu và rút ra những bài học kinh nghiệm thực tế.

- Đề xuất một số giải pháp nhằm thúc đẩy sự phát triển của dịch vụ vui chơi giải trí phục vụ khách du lịch tại khu du lịch quốc tế Tuần Châu.

## **6. Bộ cục đề tài**

Ngoài phần mở đầu, phụ lục và tài liệu tham khảo thì bài khóa luận tốt nghiệp gồm có 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về dịch vụ vui chơi giải trí và chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí.

Chương 2: Thực trạng chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí ở khu du lịch quốc tế Tuần Châu.

Chương 3: Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí tại khu du lịch quốc tế Tuần Châu.

# CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN DỊCH VỤ VUI CHƠI GIẢI TRÍ VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VUI CHƠI GIẢI TRÍ

## 1.1 Dịch vụ vui chơi giải trí

### 1.1.1 Khái niệm

Về nguồn gốc thì hoạt động vui chơi giải trí đã có từ rất lâu. Trên thế giới vui chơi giải trí đã có từ lâu đời, vì đây là một nhu cầu hết sức tự nhiên của con người nhằm giải toả sự mệt mỏi, buồn chán, làm hoàn thiện phong phú thêm cuộc sống. Vui chơi giải trí gắn liền với bản sắc từng dân tộc và phát triển theo thời gian, từ hình thức vui chơi yên tĩnh, đơn giản đến các loại hình phức tạp, mạo hiểm, hiện đại và mang tính tập thể cao.

Từ xa xưa các tầng lớp thượng lưu vua chúa, quan lại đã cho xây dựng các khu vườn lớn trong đó có xây dựng những hồ nước, giả sơn, suối nước, thác nước... Cùng nhiều loài cây, hoa lạ để tổ chức các hoạt động vui chơi giải trí. Ngoài ra họ thường xuyên có các hoạt động khác như: Cưỡi ngựa, săn bắn, bơi thuyền... còn tầng lớp bình dân lại có các 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.

Theo các nhà nghiên cứu thì vui chơi giải trí hiện đại gắn liền các kỳ nghỉ an dưỡng xuất hiện đầu tiên ở Châu Âu vào thế kỷ 18 - 19. Khi mà quá trình công nghiệp hoá, đô thị hoá phát triển mạnh mẽ. Các gia đình quý tộc, các tầng lớp tư sản thành thị đua nhau xây các khu nghỉ trong các trang trại ở nông thôn để tổ chức các hoạt động vui chơi giải trí vào những thời gian rỗi. Đó là nhu cầu xã hội và tất yếu lịch sử. Dần dần các hoạt động vui chơi giải trí đã trở thành phổ biến ở các nước châu Âu và Bắc Mỹ như Anh, Pháp, Đức, Hoa Kỳ và các nước Đông Âu là những nước có chế độ làm việc năm ngày trong tuần.

Ngày nay công nghệ vui chơi giải trí ở những nước đang phát triển (như Thái Lan, Malaysia, Singapore...) cũng đã đạt được những thành tựu đáng kể và không những phục vụ cho khách trong nước mà còn là nhân tố góp phần thu hút hàng triệu du khách nước ngoài.

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. Ông Simon Allen, nhà đầu tư xây dựng của Công ty Brooker Hillier Parker (Thái Lan) nói: "Thời điểm cho các cửa hàng kết hợp bán đồ ăn và giải trí đang mở ra". 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 thoả 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”*.

### **1.1.2. 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.

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

Khi nghiên cứu về dịch vụ vui chơi giải trí, để đưa ra những giải pháp tối ưu cho sự phát triển của dịch vụ này thì một điều không thể không xét đến đó là các yếu tố tham gia vào quá trình tạo ra dịch vụ vui chơi giải trí. Nắm được và hiểu được các yếu tố này, sẽ giúp cho chúng ta có cái nhìn thấu đáo, sâu sắc hơn về dịch vụ.

Về cơ bản, quá trình sản xuất dịch vụ vui chơi giải trí có sự tham gia của hai yếu tố sau:

*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 hoà 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 lơ ngơ như “gà mắc tóc”.

*Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch:* Là một 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:

*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.

### *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.

#### **1.1.4 Phân loại 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 Sông bạc
- Dịch vụ chơi bạc bằng máy
- Dịch vụ Vũ trường

Dịch vụ VCGT rất đa dạng nên việc phân loại dịch vụ vui chơi giải trí là công việc khá phức tạp. Tuy nhiên theo tác giả dịch vụ vui chơi giải trí có thể phân loại như sau:

#### *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...

### *Theo đối tượng*

*Dịch vụ vui chơi giải trí cho thanh thiếu niên:* Cầu trượt, đu quay trẻ em, xiếc thú, mô tô điện, trượt batanh, lặn tượng...

*Dịch vụ vui chơi giải trí cho độ tuổi trung niên:* Các loại hình thể thao mạo hiểm, xem biểu diễn nghệ thuật, xem và tham gia các hoạt động trò chơi dân gian...

*Dịch vụ vui chơi giải trí cho người cao tuổi:* Xem biểu diễn, triển lãm, thi đấu thể thao thụ động...

### *Theo tính chất của dịch vụ vui chơi giải trí*

*Dịch vụ vui chơi giải trí mang tính thuần túy:* Chủ yếu là các trò chơi dân gian, các trò chơi mạo hiểm, các loại hình nghệ thuật biểu diễn

*Dịch vụ vui chơi giải trí mang tính bổ trợ:* Là sản phẩm của các ngành dịch vụ khác nhưng có thể sử dụng để phục vụ cho nhu cầu vui chơi giải trí của khách du lịch trong thời gian đi du lịch như: Mua sắm, ẩm thực, nghỉ dưỡng...

Ngoài ra còn có thể phân loại theo qui mô (lớn, nhỏ), theo thời gian (mùa đông, mùa hè), theo phạm vi địa lý... Tại mỗi điểm do điều kiện khác nhau, nên việc phát triển chuyên sâu loại hình du lịch nào cần phải nghiên cứu kỹ, vừa đảm bảo độ đa dạng lại mang tính đặc trưng của điểm.

#### ***1.1.5 Vai trò của dịch vụ vui chơi giải trí đối với hoạt động du lịch***

Vui chơi giải trí cũng là một động cơ lớn thúc đẩy du khách tham gia vào các hoạt động du lịch, là yếu tố tạo nên sức hấp dẫn lớn cho các chương trình du lịch. Các hoạt động vui chơi giải trí là con đường rất ngắn giúp du khách có được cảm giác sảng khoái, phấn khích và vui vẻ trên suốt chuyến đi. Đây là hoạt động có sức lôi cuốn, có khả năng kéo dài thêm thời gian lưu trú của du khách tại điểm du lịch. Đem lại 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 là hết sức cần thiết.

Ở những nước có nền công nghiệp phát triển và trình độ phát triển kinh tế cao như Hoa Kỳ, Nhật Bản, Pháp... nhu cầu vui chơi giải trí là một yếu tố không thể thiếu đối với những người đi du lịch. Kết quả điều tra nghiên cứu cho thấy mức chi tiêu cho nhu cầu vui chơi giải trí đối với du khách Hoa Kỳ chiếm đến 10% tổng thời gian và 20 - 25% tổng chi phí chuyến đi. Khách du lịch Nhật chi tiêu về giải trí chiếm trên dưới 35% nhưng về thời gian chỉ chiếm 5 - 8% tổng quỹ thời gian của một chuyến du lịch. Du khách Đức và Pháp có mức chi tiêu về thời gian và chi phí cho các dịch vụ vui chơi giải trí dưới 20%. Tuy nhiên, cũng có nhiều trường hợp việc chi tiêu cho vui chơi giải trí của khách du lịch là không giới hạn.

Từ những thông số trên, có thể nhận thấy vị trí quan trọng của các hoạt động vui chơi giải trí trong nội dung một chương trình du lịch. Đây là một hoạt động chiếm tỉ phần khá lớn trong cơ cấu hoạt động du lịch, bởi nó không chỉ đem lại sự thoải mái cho du khách mà còn có thể mang đến cho các nhà đầu tư du lịch một nguồn lợi nhuận khổng lồ.

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 sông bạc nổi tiếng thế giới ở Macao, ở Malaysia... Mục đích của việc xây dựng những công trình này là đều nhằm thỏa mãn ngày càng nhiều các nhu cầu đa dạng và khác biệt của các đối tượng du khách khác nhau. Trên thực tế, 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, hợp lý hơn.

Như vậy, hoạt động vui chơi giải trí đóng vai trò không thể thiếu trong đời sống xã hội, 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. Chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí**

### **1.2.1 Khái niệm**

Chất lượng dịch vụ là một phạm trù hết sức phức tạp và có nhiều cách hiểu khác nhau:

*Theo tiêu chuẩn Việt Nam ISO-9000 chất lượng dịch vụ tiệp được xác định:* Chất lượng dịch vụ là mức phù hợp của sản phẩm dịch vụ thỏa mãn các yêu cầu đề ra, định trước hoặc tiềm ẩn của người mua. Như vậy dịch vụ càng phù hợp với nhu cầu, sở thích, thị hiếu... của khách thì họ sẽ cho là dịch vụ là dịch vụ của nhà cung ứng càng cao. Chất lượng dịch vụ là sự tạo nên trừu tượng, khó nắm bắt bởi các đặc tính riêng có của dịch vụ. Việc đánh giá chất lượng được hình thành lên trong quá trình cung cấp và tiêu dùng dịch vụ, thường xảy ra trong sự gặp gỡ giữa người bán và người mua dịch vụ.

*Quan điểm của người sử dụng:* Chất lượng dịch vụ là mức phù hợp của sản phẩm dịch vụ thỏa mãn các yêu cầu đề ra hay định trước của người mua, là khả năng làm thỏa mãn nhu cầu của người sử dụng sản phẩm dịch vụ đó.

*Quan điểm của người sản xuất:* Chất lượng dịch vụ là điều họ phải làm để đáp ứng các quy định và yêu cầu do khách hàng đặt ra, để được khách hàng chấp nhận

*Quan điểm giá trị:* Chất lượng dịch vụ là quan hệ tỷ lệ giữa kết quả đạt được và chi phí bỏ ra, nó phụ thuộc vào khả năng chi trả của người mua và giá.

Như vậy, từ các khái niệm trên ta có thể thấy: *Chất lượng dịch vụ là sự thỏa mãn của khách hàng được xác định bởi việc so sánh giữa chất lượng dịch vụ cảm nhận và dịch vụ trông đợi.*

$$S = P - E$$

(Satisfaction = Perception – Expectation)

S: Sự thỏa mãn, P: Sự cảm nhận, E: Sự trông đợi

*Chất lượng dịch vụ được cảm nhận:*

Chất lượng dịch vụ vượt quá trông đợi ( $P > E$ )

Chất lượng dịch vụ thỏa mãn ( $P = E$ )

Chất lượng dịch vụ dưới mức trông đợi ( $P < E$ )

## **1.2.2 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí**

### **1.2.2.1 Tài nguyên du lịch**

Tài nguyên là một trong những yếu tố cơ sở để tạo nên các sản phẩm VCGT. 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:* Đây 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 28 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... Như vậy, 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, kính 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 hậu thuẫn 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.

*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 các yếu tố này trong việc thu hút khách.

#### *1.2.2.2 Cơ sở vật chất kỹ thuật – Cơ sở hạ tầng*

Cơ sở hạ tầng là cơ sở vật chất không phải do một tổ chức 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 của 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.

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.

#### *1.2.2.3 Sự đa dạng dịch vụ vui chơi giải trí*

Sự đa dạng của các loại hình vui chơi giải trí tại khu du lịch sẽ đem lại nhiều sự lựa chọn và thay đổi những trải nghiệm, xúc cảm khác nhau cho du khách. Một khu du lịch với nhiều loại hình vui chơi giải trí cũng thể hiện sự phát triển và chuyên nghiệp của nó, góp phần giữ chân du khách lâu hơn.

Sự đa dạng dịch vụ vui chơi giải trí được thể hiện bằng việc thông qua số lượng các dịch vụ trò chơi hay các loại hình dịch vụ như: các trò chơi dưới nước (lặn biển, ngắm san hô, đua cano, lướt sóng hay đơn giản chỉ là cuộc thi bơi giữa các thành viên tham gia,...; các loại hình trên cạn (đấu vật, trình diễn thời trang, gia đình nhỏ...). Số lượng dịch vụ vui chơi giải trí càng nhiều thì sự đa dạng dịch vụ ở đây càng lớn, càng hấp dẫn được du khách.

Bên cạnh đó sự đa dạng của dịch vụ vui chơi giải trí càng đa dạng, phong phú thì việc thu hút khách du lịch, nâng cao khả năng cạnh tranh giữ các điểm du lịch trong vùng càng cao, đặc biệt khi dịch vụ vui chơi giải trí đã thu hút được khách du lịch thì nó mang lại một nguồn doanh thu không hề nhỏ cho khu du lịch và các chủ kinh doanh ở đây.

Vậy nên, đa dạng hóa các loại hình vui chơi giải trí là một vấn đề hết sức cấp thiết nhưng bổ sung dịch vụ nào vào thì cũng cần chọn lọc kỹ lưỡng trên cơ sở đã khảo sát nhu cầu, tâm lý, thị hiếu tiêu dùng của du khách.

#### *1.2.2.4 Thái độ, kỹ năng của nhân viên phục vụ*

Thể hiện yếu tố kỹ thuật (đối với các loại hình vui chơi giải trí có sử dụng trang thiết bị kỹ thuật), trình độ chuyên môn nghiệp vụ. Thái độ, kỹ năng phục vụ của nhân viên chính xác, thuần thục, điêu 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 cho du khách.

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. Nhân viên cần có thái độ mềm mỏng, lịch sự với du khách dù họ không sử dụng sản phẩm của mình, luôn tươi cười nói lời chào, gửi lời cảm ơn đến du khách khi họ đến với mình.

#### *1.2.2.5 Môi trường tự nhiên, văn hóa xã hội của khu du lịch*

Môi trường tự nhiên, văn hóa xã hội có ý nghĩa đặc trưng cho sự phát triển của du lịch ở một điểm, một vùng hoặc một đất nước. Chúng có sức hấp dẫn đặc biệt với số đông khách du lịch với nhiều nhu cầu và mục đích khác nhau của chuyến du lịch.

Các giá trị văn hóa xã hội hay môi trường tự nhiên có sức hút đặc biệt đối với khách du lịch có hứng thú hiểu biết. Tất cả các quốc gia đều có giá trị văn hóa xã hội, nhưng ở mỗi nước các giá trị ấy lại có sức hấp dẫn khác nhau đối với du khách. Thông thường chúng thu hút những du khách nội địa có hiểu biết sâu về lịch sử dân tộc, đất nước mình.

### **1.2.3 Đo lường chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí**

#### *1.2.3.1 Phương pháp đo lường*

Để đo lường chất lượng dịch vụ người ta sử dụng các phương pháp sau:

*Phương pháp đo lường căn cứ vào đánh giá của các chuyên gia.*

Phương pháp chuyên gia là phương pháp sử dụng trí tuệ của đội ngũ chuyên gia có trình độ cao của một chuyên ngành để xem xét, nhận định bản chất một sự kiện khoa học hay thực tiễn phức tạp, để tìm ra giải pháp tối ưu cho các sự kiện đó hay đánh giá một sản phẩm khoa học.

Trong giáo dục, đó là phương pháp thu thập thông tin khoa học, nhận định, đánh giá một sản phẩm khoa học giáo dục, bằng cách sử dụng trí tuệ một đội ngũ chuyên gia giáo dục có trình độ cao, ý kiến của từng người sẽ bổ sung lẫn nhau, kiểm tra lẫn nhau cho ta một ý kiến đa số, khách quan về một vấn đề giáo dục.

Các phương pháp khác: so sánh chất lượng dịch vụ của hãng với dịch vụ của hãng tốt nhất, tham dự các giải thưởng trong nước và quốc tế,...

Trên thế giới các phương pháp kể trên vẫn còn đang sử dụng, nhưng phổ biến và đem lại hiệu quả hơn cả là phương pháp đo lường căn cứ vào sự thỏa mãn của khách hàng. Đại diện cho phương pháp này là hai phương pháp SERVQUAL của A.Parasuraman, Valarie A.Zeithaml, Leonard L.Berry (1998) và phương pháp của Tomy D.Anderson (1994).

Các tác giả của phương pháp này đã đưa ra một qui mô nhiều khoản mục gọi là SERVQUAL cho việc đo lường năm chỉ tiêu của chất lượng dịch vụ: Sự tin cậy, tinh thần trách nhiệm, sự đảm bảo, sự đồng cảm, tính hữu hình trên cơ sở khoảng cách giữa dịch vụ trông đợi và dịch vụ cảm nhận của khách hàng hay còn gọi là lỗ hổng chất lượng dịch vụ.

SERVQUAL là công cụ được phát triển chủ yếu với mục đích đo lường chất lượng dịch vụ trong marketing. Thang đo này được thừa nhận là có độ tin cậy cao và chứng minh tính chính xác trong nhiều ngành dịch vụ khác nhau như: nhà hàng, khách sạn, bệnh viện, trường học, hàng không,... Lý do bởi thang đo này hoạt động dựa trên sự cảm nhận của chính khách hàng sử dụng dịch vụ.

Mặc dù là một công cụ đo lường chất lượng dịch vụ khoa học song cũng hết sức phức tạp, để áp dụng SERVQUAL vào nước ta cần những điều kiện cơ bản sau:

Các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ và khách hàng phải có những hiểu biết nhất định về dịch vụ

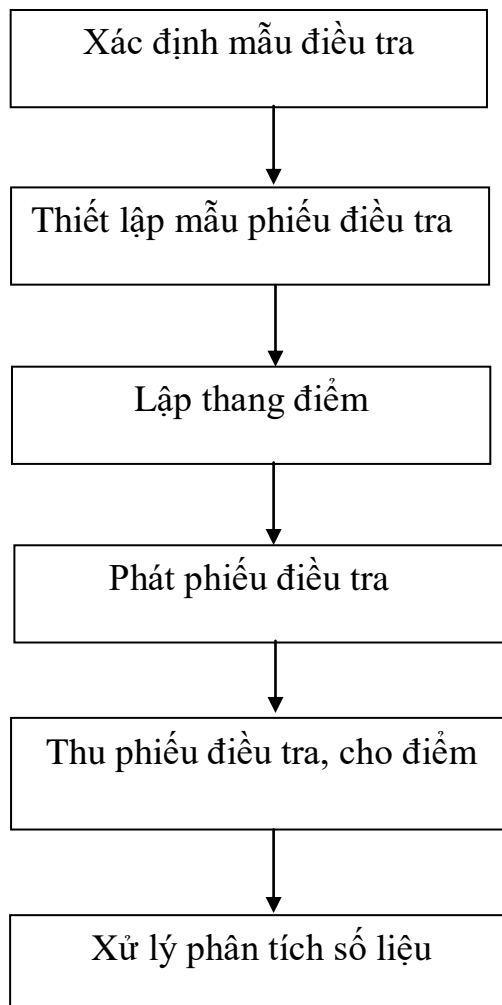
Phải có các công ty tư vấn dịch vụ hoặc cơ quan đo lường riêng về chất lượng dịch vụ để đánh giá hiệu lực của SERVQUAL và tìm cách áp dụng chúng vào nước ta

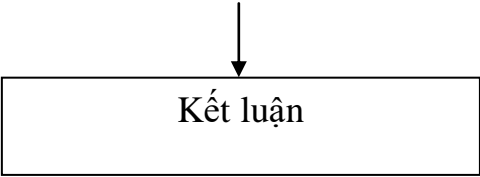
Trên cơ sở phê phán phương pháp SERVQUAL và bằng việc sử dụng các học thuyết kinh tế học, thống kê học và tâm lý học Tommy D. Anderson đã đưa ra một mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ vào năm 1994. Trong phương pháp này tác giả đo lường các nguyên nhân cũng

như kết quả của chất lượng dịch vụ. Sự sẵn sàng thanh toán của khách hàng được coi là thước đo thỏa đáng nhất cho các nguyên nhân và kết quả của chất lượng dịch vụ.

Ở nước ta hiện nay, với rất nhiều lý do khác nhau nên các phương pháp trên chưa được sử dụng rộng rãi để đo lường chất lượng dịch vụ tại các nhà hàng. Để phù hợp với điều kiện nước ta và có thể thực hiện được, chúng ta có thể áp dụng phương pháp đơn giản hơn nhưng cũng hết sức hiệu quả là phương pháp đo lường dịch vụ căn cứ vào sự thỏa mãn chung của khách hàng và nhà cung ứng về chất lượng dịch vụ. Phương pháp này bao gồm các bước được thể hiện ở sơ đồ.

**Sơ đồ 1.1: Sơ đồ mô hình phương pháp đo lường căn cứ vào sự thỏa mãn chung của khách hàng và nhà cung ứng.**





## Kết luận

Như vậy, ở đây có hai đối tượng cần điều tra về sự đánh giá chất lượng dịch vụ, đó là nhà cung ứng dịch vụ và khách hàng.

Mỗi một chỉ số hài lòng của khách hàng là một hình ảnh doanh nghiệp được ghi lại tại thời điểm. Nhưng quan điểm người tiêu dùng và quá trình sử dụng dịch vụ sản phẩm cũng thay đổi liên tục. Chính vì thế sự hài lòng của khách hàng cũng luôn thay đổi. Đó chính là lý do tại sao đánh giá sự hài lòng của khách hàng phải là một quá trình liên tục.

Với câu hỏi được đặt ra là “*Bạn cảm thấy như thế nào khi sử dụng dịch vụ/ sản phẩm của chúng tôi*”, doanh nghiệp có thể khảo sát khách hàng ngay quá trình trải nghiệm dịch vụ sản phẩm theo phương thức truyền thống phiếu điều tra hoặc công nghệ hiện đại như hệ thống tablet, wifi lắp đặt các phần mềm rating. Từ đó, các nhà quản lý sẽ nắm được mức độ hài lòng chung của khách hàng. Tổng hợp, phân tích và đánh giá số liệu hài lòng khách hàng từ tổng quan đến chi tiết. Đây chắc chắn là điều mà bất cứ một doanh nghiệp nào cũng phải thực hiện để phát triển thành công trên con đường kinh doanh vững bền.

### 1.2.3.2. Chỉ tiêu đánh giá

Thang đo SERVQUAL đo lường chất lượng dịch vụ dựa trên sự cảm nhận bởi chính các khách hàng sử dụng dịch vụ. Bất kì dịch vụ, chất lượng dịch vụ cảm nhận bởi khách hàng có thể có mười thành phần:

*Sự tin cậy*: Là khả năng cung cấp dịch vụ như đã hứa một cách tin cậy và chính xác, nó còn bao gồm sự nhất quán mà ngay từ lần đầu tiên cung ứng dịch vụ công ty phải thực hiện. Đảm bảo dịch vụ tin cậy là một trong những trông đợi cơ bản của khách hàng.

*Đáp ứng:* nói lên sự mong muốn và sẵn sàng của nhân viên phục vụ cấp các dịch vụ cho khách hàng

*Năng lực phục vụ:* nói lên trình độ chuyên môn để thực hiện dịch vụ. Khả năng phục vụ biểu hiện khi nhân viên tiếp xúc với khách hàng, nhân viên trực tiếp thực hiện dịch vụ, khả năng nghiên cứu để nắm bắt thông tin liên quan cần thiết cho việc phục vụ khách hàng.

*Tiếp cận:* liên quan đến việc tạo mọi điều kiện dễ dàng cho khách hàng trong việc tiếp cận dịch vụ như rút ngắn thời gian chờ đợi cho khách hàng, địa điểm phục vụ và giờ mở cửa

*Lịch sự:* nói lên tính cách phục vụ niềm nở, tôn trọng và thân thiện với khách hàng của nhân viên

*Thông tin:* liên quan đến việc giao tiếp, thông đạt cho khách hàng bằng ngôn ngữ mà họ hiểu biết dễ dàng và lắng nghe về những vấn đề liên quan đến họ như giải thích dịch vụ, chi phí, giải quyết khiếu nại thắc mắc.

*Tín nhiệm:* nói lên khả năng tạo lòng tin cho khách hàng, làm cho khách hàng tin cậy vào công ty. Khả năng này thể hiện qua tên tuổi và tiếng tăm của công ty, nhân cách của nhân viên phục vụ giao tiếp trực tiếp với khách hàng.

*An toàn:* liên quan đến khả năng bảo đảm sự an toàn cho khách hàng, thể hiện sự an toàn về vật chất, tài chính, cũng như bảo mật thông tin.

*Hiểu biết khách hàng:* thể hiện qua khả năng hiểu biết và nắm bắt nhu cầu của khách hàng thông qua việc tìm hiểu những đòi hỏi của khách hàng, quan tâm đến cá nhân họ và nhận dạng được khách hàng thường xuyên.

*Phương tiện hữu hình:* thể hiện qua ngoại hình, trang phục của nhân viên phục vụ, các trang thiết bị hỗ trợ.

Mô hình mười thành phần chất lượng dịch vụ nêu trên có ưu điểm là bao quát hầu hết mọi khía cạnh dịch vụ. Tuy nhiên, mô hình này có nhược điểm là phức tạp trong việc đo lường. Hơn nữa mô hình này mang tính chất lý thuyết, có thể sẽ có nhiều thành của mô hình chất lượng dịch vụ không đạt được giá trị



phân biệt. chính vì vậy các nhà nghiên cứu đã nhiều lần kiểm định mô hình này và đi đến kết luận thang đo SERVQUAL gồm năm thành phần cơ bản đó là: tiếp cận, đáp ứng, năng lực phục vụ, hiểu biết khách hàng, phương tiện hữu hình

### **Tiểu kết chương 1**

Chương 1 khóa luận tập trung nêu các vấn đề mang tính lý luận về dịch vụ vui chơi giải trí, chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí và chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí. Đây sẽ là cơ sở để tác giả triển khai các nội dung trong chương 2 và chương 3.

Qua những lý luận trên ta có thể thấy 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, vui vẻ 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.

## CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VUI CHƠI GIẢI TRÍ Ở KHU DU LỊCH QUỐC TẾ TUẦN CHÂU

### 2.1 Khái quát về Tuần Châu Hạ Long

#### 2.1.1 Vị trí địa lý, diện tích

*Vị trí:* Khu du lịch đảo Tuần Châu nằm ở phía Tây Nam thành phố Hạ Long, cách trung tâm khoảng 8km. Đây là một hòn đảo có dân cư sinh sống lâu đời nằm trên vịnh Hạ Long nhưng chỉ cách đất liền 2 km. Đây là hòn đảo đất lần phiến thạch duy nhất trong 1.969 hòn đảo lớn nhỏ nằm trong điểm kết nối của vùng Di sản thiên nhiên thế giới Hạ Long. Giao thông thuận tiện cả về đường bộ, đường biển, đường sắt và đường hàng không.

Đảo có diện tích ban đầu khoảng 250 ha, được thiên nhiên ban phú cho một điều kiện tự nhiên tuyệt đẹp. Với thảm cát trắng mịn trải dài 6km, làn nước biển trong xanh bao quanh rừng thông xanh mát. Khí hậu mát mẻ quanh năm đón gió biển thổi vào, đảo Tuần Châu xứng đáng là nơi để xây dựng khu du lịch nghỉ dưỡng cao cấp lý tưởng.

*Cách tiếp cận:* Đảo chính nằm cách bờ phía nam phường Hùng Thắng, từ quốc lộ 18A khoảng 2 km, phía Tây - Tây Nam núi Bài Thơ 8 km, diện tích 405,2 ha, liên tục thay đổi do lấn biển, đào vịnh. Địa hình chủ yếu là đồi núi và bãi triều. Dải núi đất chạy dài ở phía đông, đỉnh Mom Điều cao 64m. Phường còn có hai hòn đảo nhỏ không có người ở là Hòn Nón và Hòn Trụi.

Tuần Châu có vị trí thuận lợi về đường thủy và cả đường bộ, là huyết mạch quan trọng kết nối tam giác tăng trưởng kinh tế, du lịch Hà Nội – Hải Phòng – Quảng Ninh. Giao thông đến Tuần Châu rất thuận tiện. Theo đường bộ, từ Hà Nội đến Tuần Châu chỉ mất khoảng 2 giờ, từ Móng Cái vào Tuần Châu chỉ mất khoảng 3 giờ. Về đường thủy thì có tuyến tàu cánh ngầm đi từ Móng Cái đến Hạ Long mất 2 giờ và từ Hải Phòng sang mất 1 giờ. Hiện nay đã có đường nhựa chạy thẳng từ đất liền ra đảo (trước đây dùng đò) và bến phà kết nối với đảo Cát Bà. Phà đi từ bến phà Tuần Châu sang bến phà Gia Luận của đảo Cát Bà hết 45 phút. Từ Bến phà Gia Luận đi đến trung tâm đảo Cát Bà còn gần 20 km, giờ phà xuất phát tùy theo mùa. Ngoài ra du khách có thể đến Tuần Châu bằng thủy phi cơ theo tuyến Hà Nội- Hạ Long.

#### 2.1.2 Lịch sử và tên gọi

Truyền thuyết lưu lại câu chuyện về sự tích Vịnh Hạ Long: Nước Việt đang thanh bình, yên ả thì giặc ngoại xâm kéo đến, thương dân đất Việt, Ngọc

Hoàng sai Rồng Mẹ mang theo một đàn Rồng Con xuống hạ giới giúp người Việt đánh giặc. Thuyền giặc từ ngoài biển ào ạt tiến vào bờ, vừa lúc đàn Rồng tới hạ giới, đàn Rồng lập tức phun ra vô số châu ngọc và thoát biến thành muôn ngàn đảo đá trên biển, như bức tường thành vững chắc, bất ngờ chặn bước tiến của thuyền giặc. Đoàn thuyền của giặc đang lao nhanh, bị chặn đột ngột đâm vào các đảo đá và đâm vào nhau vỡ tan tành. Sau khi giặc tan, Rồng Mẹ và Rồng Con không trở về trời mà ở lại hạ giới, nơi vừa diễn ra trận chiến. Vị trí Rồng Mẹ xuống là Hạ Long, Rồng Con xuống là Bái Tử Long. Đuôi đàn Rồng quây nước trắng xoá là Long Vĩ (bán đảo Trà Cổ ngày nay) thành bãi cát mịn và dài hơn chục ki lô mét.

Những viên ngọc Rồng biến thành hàng tram hàng ngàn hòn đảo từ ngàn xưa đến nay vẫn nhấp nhô trên sóng nước lung linh huyền ảo của Vịnh Hạ Long. Đảo có hình trái tim - đảo Tuần Châu, đảo thì giống hình ai đó đang hướng về đất liền - hòn Đầu Người; đảo thì giống như một con rồng đang bay lượn trên mặt nước - Hòn Rồng; rồi hai con gà đang âu yếm nhau trên sóng nước - hòn Trống Mái .....

Tiềm ẩn trong lòng các đảo đá ấy là những hang động tuyệt đẹp như động Thiên Cung, hang Đầu Gỗ, động Sừng Sốt, hang Trinh Nữ, động Tam Cung. Những viên ngọc Rồng vô giá của đất trời đứng sừng sững trên biển xanh mang trên mình những dấu tích của thời gian đã không chỉ tạo nên truyền thuyết tuyệt đẹp về Vịnh Hạ Long mà đã để lại một kiệt tác bất hủ của thiên nhiên ban tặng cho con người. Chính vì vẻ đẹp có một không hai này mà Vịnh Hạ Long đã được UNESCO công nhận 2 lần là Di sản thiên nhiên của thế giới.

Nằm trong quần thể đảo của Vịnh Hạ Long, Tuần Châu là đảo đất duy nhất, ngoài những vẻ đẹp thiên nhiên như rừng thông, hồ nước, bãi biển, đảo còn mang trên mình những dấu tích lịch sử của đất nước Việt Nam. Chủ tịch Hồ Chí Minh - Vị Cha già của dân tộc Việt Nam đã chọn đảo Tuần Châu làm nơi nghỉ ngơi của Người và các Vị lãnh đạo cao cấp của Đảng và Nhà nước khi Người về thăm đảo năm 1959.

Đã có nhiều truyền thuyết về tên đảo Tuần Châu. Có truyền thuyết cho rằng tên đảo Tuần Châu là do nơi đây thời phong kiến trên đảo đặt một trạm lính canh phòng có nhiệm vụ tuần tra, bảo vệ vùng biên ải do viên tri châu quản lý, tên đảo Tuần Châu được ghép từ hai chữ “Lính Tuần” và “Tri Châu”. Nhưng có lẽ tên đảo Tuần Châu được hình thành từ sự tích Vịnh Hạ Long có sức thuyết phục hơn cả, tên đảo Tuần Châu được giải nghĩa ngay từ bản thân tên gọi của chính mình. “Tuần” là chu trình, một vòng tuần hoàn của vạn vật trong đất trời, “Châu” là Ngọc - những viên Ngọc Rồng vô giá của tạo hoá ban tặng cho dân đất Việt để chống giặc ngoại xâm. Tuần Châu là Vòng Ngọc.

Trên đảo có di tích thời đại đồ đá mới thuộc nền Văn hóa Hạ Long, niên đại cách đây 5000-3000 năm trước. Tại các di chỉ khảo cổ, người ta phát hiện rất nhiều công cụ bằng đá đã tìm thấy như bàn mài, rìu đá, mảnh tước, đồ gốm.

Thời Lê, trên đảo đặt tuần ti để kiểm soát và thu thuế thuyền bè nên gọi là Hòn Tuần. Chính quyền Pháp thuộc gọi tên là Ile Aux Cerfs (đảo Nai). Năm Minh Mạng thứ 12 (1831) tỉnh Quảng Yên được thành lập và đảo Tuần Châu thuộc làng Hoàng Lão huyện Yên Hưng, nay là xã Hoàng Tân, thị xã Quảng Yên. Năm 1948, thôn Hoàng Lão thuộc xã Tiền An. Ngày 06 tháng 7 năm 1957, theo quyết định của Ủy ban Hành chính Khu Hồng Quảng, thôn Hoàng Lão đổi thành xã Hoàng Tân, đồng thời đảo Tuần Châu được tách khỏi huyện Yên Hưng và trực thuộc Thị xã Hòn Gai.

Do khí hậu mát mẻ và phong cảnh đẹp, từ những năm 60 trên đảo đã có một khu nhà nghỉ (nay là Khách sạn của Văn phòng Trung ương Đảng). Chủ tịch Hồ Chí Minh từng đến đảo nghỉ dưỡng nhiều lần, lần đầu tiên là 13/9/1958. Ông đã cho rằng phải trồng nhiều cây trên đảo, xây dựng khu nghỉ ngơi du lịch để biến Tuần Châu thành *Ngọc Châu*.

### **2.1.3 Điều kiện tự nhiên**

#### **a. Địa hình**

Tuần Châu Hạ Long có địa hình đa dạng và phức tạp, là một trong những khu vực hình thành lâu đời nhất trên lãnh thổ Việt Nam, bao gồm cả đồi núi, thung lũng, vùng ven biển và hải đảo, được chia thành 3 vùng rõ rệt.

- Vùng đồi núi bao bọc phía bắc và đông bắc (phía bắc quốc lộ 18A) chiếm 70% diện tích đất của thành phố, có độ cao trung bình từ 150m đến 250m, chạy dài từ Yên Lập đến Hà Tu, đỉnh cao nhất là 504m so với mực nước biển. Dải đồi núi này thấp dần về phía biển, độ dốc trung bình từ 15-20%, xen giữa là các thung lũng nhỏ hẹp.

- Vùng ven biển phía nam quốc lộ 18A, độ cao trung bình từ 0.5 đến 5m.

- Vùng hải đảo bao gồm toàn bộ vùng vịnh, với hơn 1900 hòn đảo lớn nhỏ, chủ yếu là đảo đá. Riêng đảo Tuần Châu, rộng trên 400ha nay đã có đường nối với quốc lộ 18A dài khoảng 2km.

Kết cấu địa chất của thành phố Hạ Long chủ yếu là đất sỏi sạn, cuội sỏi, cát kết, cát sét... ổn định và có cường độ chịu tải cao, từ 2.5 đến 4.5 kg/cm<sup>2</sup>, thuận lợi

#### *b. Khí hậu*

Khu du lịch quốc tế Tuần Châu thuộc khí hậu vùng ven biển, mỗi năm có hai 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 23,7oC, dao động không lớn, từ 16,7oC đến 28,6oC. Về mùa hè, nhiệt độ trung bình cao là 34,9oC, nóng nhất đến 39,0oC. Về mùa đông, nhiệt độ trung bình thấp là 13,7oC.

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 Tuần Châu 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.

## **2.2 Hiện trạng khai thác dịch vụ du lịch tại khu du lịch quốc tế Tuần Châu**

### **2.2.1 Các dịch vụ vui chơi giải trí ở Tuần Châu**

Trước đây, du khách các nơi vẫn biết đến Tuần Châu với khung cảnh thanh bình, nên thơ của vịnh với các hòn đảo lớn nhỏ cùng bãi biển duyên dáng trải dài. Nay đã khánh thành khu vui chơi giải trí 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.

Dịch vụ vui chơi giải trí ở khu du lịch quốc tế Tuần Châu rất hấp dẫn, phong phú và đa dạng, khu vui chơi giải trí được chia thành ba khu: khu vui chơi giải trí ngoài trời, khu Games World, câu lạc bộ biểu diễn cá heo, hải cẩu, sư tử biển, rạp xiếc.

*Khu vui chơi giải trí ngoài trời:* Đây là khu vui chơi liên hợp được thiết kế hài hòa giữa kiến trúc và cảnh quan thiên nhiên. Tại đây, quý khách sẽ được tận mắt chiêm ngưỡng, khám phá các kỳ quan thế giới thu nhỏ được trưng bày sống động giữa trung tâm công viên. Những công trình kiến trúc nổi tiếng thế giới được chọn lựa, bố trí theo từng phong cách riêng với đường nét vừa cổ điển vừa hiện đại. Tất cả hợp thành một quần thể thống nhất thu hút rất đông sự tò mò, khám phá của du khách tham quan. Được gặp gỡ với các nhân vật trong những câu chuyện cổ tích Grimm và trong những bộ phim hoạt hình ngộ nghĩnh nổi tiếng của hãng phim Walt Disney sẽ là ấn tượng khó quên đối với các khách du lịch nhí.

Ngoài ra, du khách còn được thỏa sức ngâm mình trong làn nước trong xanh với bãi tắm nhân tạo dài hơn 4km, phơi mình dưới ánh nắng ngọt ngào vị biển, thưởng thức các món ăn hải sản và tham gia vào các loại hình trò chơi giải trí như lướt ván, canô kéo dù, mô tô trượt nước tốc độ cao... Bên cạnh đó quý khách còn được tham gia các hoạt động thể thao như bóng chuyền bãi biển, đá bóng, thả diều, cắm trại bên bờ biển, đi tàu du lịch tham quan Vịnh Hạ Long, khám phá vẻ đẹp của Vịnh Hạ Long từ trên cao bằng trực thăng hay lặn xuống biển để khám phá thế giới phong phú dưới nước... Và còn được hòa tận hưởng những món ăn Việt đậm chất dân dã làng quê.

*Khu Games World:* Nằm ngay cạnh khu Trung tâm đá quý mỹ nghệ là phòng Game hiện đại, sôi động có kích thước lớn, cấu hình tốc độ máy cực cao và dàn âm thanh nổi chạy trên giao diện Window được đầu tư với đủ các loại trò chơi. Tại khu vui chơi Games World du khách sẽ được tham gia vào các trò chơi thu

hút giới trẻ như cưỡi ngựa, đua xe, bắn súng... hay các các hoạt động nối kết yêu thương như hát cho nhau nghe, gia đình nhanh nhẹn, cặp đôi ăn ý,...

*Câu lạc bộ biểu diễn cá heo, hải cẩu, sư tử biển, rạp xiếc:* Đây là nơi thu hút lượng khách du lịch lớn nhất tại Tuần Châu. Tại đây du khách như đang được hòa mình vào thế giới đại dương- nơi có những con vật vô cùng thông minh và đáng yêu, du khách được xem những màn trình diễn độc đáo, kỳ thú như: Hải cẩu lắc vòng, Cá heo thi lấy bóng, Sư tử biển vẽ tranh ... chắc chắn sẽ đưa đến cho quý khách cảm giác hài lòng cao nhất.

### **2.2.2 Thị trường khách, doanh thu từ dịch vụ vui chơi giải trí**

#### *Thị trường khách*

Lượng khách đến với Quảng Ninh nói riêng, khu du lịch quốc tế Tuần Châu trong những năm gần đây đang có tốc độ tăng trưởng tốt. Tuy nhiên, để trở thành điểm đến ấn tượng đối với du khách, việc phát triển đa dạng các sản phẩm, dịch vụ du lịch chất lượng cao là đòi hỏi đặt ra cho hoạt động du lịch trong thời gian tới. Đây cũng được coi là giải pháp nhằm kéo dài thời gian lưu trú và tăng khả năng chi tiêu của du khách.

Đối với đảo Tuần Châu hiện nay, thị trường khách du lịch nội địa đặc biệt là giới trẻ vẫn chiếm tỷ lệ lớn, ngoài lượng khách từ các tỉnh phía Bắc mà trọng tâm là Hà Nội, Hải Phòng đông đảo khách miền Trung và phía Nam cũng đã chọn khu du lịch quốc tế Tuần Châu là điểm dừng chân. Đây vẫn được xác định là thị trường khách quan trọng, chiếm tỷ lệ lớn trong cơ cấu khách du lịch. Khách nội địa đến với Tuần Châu chủ yếu với mục đích nghỉ mát, tham quan thắng cảnh, nghỉ dưỡng, vui chơi.

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 khu du lịch quốc tế Tuần Châu có thể phục vụ một số lượng khách tương đối

lớn nên số khách đến Tuần Châu ngày càng tăng lên rõ rệt. Trong tương lai, khu du lịch quốc tế Tuần Châu vẫn cũng là một điểm đến hấp dẫn và mới đối với khách du lịch nên thị trường khách đến với Tuần Châu sẽ tiếp tục được mở rộng và phát triển hơn nữa

Theo Viện Nghiên cứu và Phát triển du lịch Việt Nam, số lượng khách du lịch đến Quảng Ninh, chủ yếu đến với vịnh Hạ Long, Tuần Châu. Tuy nhiên do suy thoái kinh tế số lượng khách du lịch đến Tuần Châu năm 2016 tăng là 2,95 triệu lượt, tăng 3,5% so với năm 2017 nhưng số lượng khách quốc tế lại giảm so với năm 2008 là -12%. Tổng khách du lịch giai đoạn 2015-2018 tăng trung bình hàng năm là 15,35%, khách quốc tế tăng trung bình 12,45%; năm 2018 đón hơn 3,5 triệu lượt khách, trong đó có 1,7 triệu lượt khách quốc tế. Dự báo đến năm 2019 tổng số khách đến Tuần Châu là 4.700.000 lượt khách, năm 2020 sẽ là 5.800.000 lượt khách.

**Bảng 1. Thị trường khách quốc tế đến khu du lịch quốc tế Tuần Châu giai đoạn 2015-2018**

**Đơn vị: Lượt khách**

<b>STT</b>	<b>Quốc tịch khách</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
1	Hàn Quốc	188,260	188,497	181,825	139,300
2	Trung Quốc	178,148	290,946	241,122	193,000
3	Pháp	51,428	79,330	88,252	84,000
4	Đài Loan	36,075	53,989	55,287	52,000
5	Thái Lan	33,893	56,224	58,334	31,500

*Nguồn: Ban quản lý khu du lịch quốc tế Tuần Châu*

Dự báo trong thời gian tới, lượng khách du lịch quốc tế đến Tuần Châu, Hạ Long 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 du lịch Hạ Long 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.

Xét về cơ cấu nguồn khách, theo số liệu thống kê trong nhiều năm thị trường khách quốc tế đến Hạ Long nói chung và đảo Tuần Châu nói riêng chiếm tỷ lệ lớn phải kể đến khách Trung Quốc, Hàn Quốc, Pháp, Đài Loan, Thái Lan.

#### *Doanh thu từ dịch vụ vui chơi giải trí*

Với sự đầu tư vốn lớn từ tập đoàn Tuần Châu, cùng với cơ sở hạ tầng vật chất kỹ thuật cao, Tuần Châu là một điểm du lịch nổi tiếng trong cả nước và thế giới, số lượng khách du lịch đến đảo Tuần Châu chiếm tỷ lệ trung bình so với cả nước (chiếm gần 40% khách du lịch so với cả nước 2017) nhưng doanh thu từ du lịch ở Tuần Châu lại không cao.

**Bảng 2.2 Doanh thu du lịch Tuần Châu giai đoạn 2015-2018**

<b>Năm</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Lưu trú	196,800	280,750	387,214	475,042
Ăn uống	127,240	146,510	255,241	300,201
Vận chuyển	120,400	200,400	236,021	314,112
Lữ hành	49,700	155,05	200,195	230,300
Mua sắm	237,220	144,485	118,098	220,287
Dịch vụ VCGT	36,600	45,400	105,230	131,160

*Nguồn: Ban quản lý du lịch quốc tế Tuần Châu*

Xét về mặt cơ cấu các nguồn thu thì doanh thu từ hoạt động lưu trú là lớn nhất, sau đó là vận chuyển và ăn uống, mua sắm và lữ hành thấp hơn cả. Đối với một khu du lịch quốc tế Tuần Châu, doanh thu từ hoạt động mua sắm như vậy còn chiếm tỷ lệ thấp, bởi cơ hội phát triển hoạt động này là rất lớn, chẳng hạn như thị trường khách, hàng hoá, điều kiện cơ sở vật chất kỹ thuật... ở Tuần Châu khá tốt. Những con số này phần nào phản ánh mức chi tiêu của khách du lịch quốc tế đến Tuần Châu là thấp. Trung bình mức chi tiêu bình quân 1ngày/1 khách quốc tế năm 2015 là 1,64 triệu đồng, khách nội địa là 280.000 đồng 1ngày/1 người.

Sở dĩ doanh thu từ các dịch vụ vui chơi giải trí thấp là do nhiều nguyên nhân khác nhau nhưng nguyên nhân trực tiếp mà dễ nhận thấy và đây cũng là sự than phiền của du khách khi đến đây là sự nghèo nàn của các dịch vụ và sự cạnh tranh của các khu vui chơi giải trí mới trên địa bàn. Cũng giống như tình trạng du lịch Việt Nam một vài năm trước đây, có nhiều trường hợp khách muốn chi trả vào các dịch vụ mà không biết tiêu vào đâu, đành mang tiền về.

## **2.3 Chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí tại khu du lịch quốc tế Tuần Châu**

### **2.3.1 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí**

#### **2.3.1.1 Tài nguyên du lịch**

##### *Tài nguyên du lịch tự nhiên*

Tuần Châu hiện không chỉ nổi tiếng với các sự kiện lớn mà còn là điểm du lịch hấp dẫn cho du khách khi tới thăm di sản thiên nhiên. Dù dưới bất cứ góc nhìn nào cũng đều thấy Tuần Châu xanh ngát và đẹp như một dải gấm thêu lung linh và huyền ảo trước cảnh đẹp của thiên nhiên, của rừng thông cảnh biển. Tuần Châu ngày nay được biết đến như một trung tâm du lịch quốc tế nổi

tiếng trong và ngoài nước và được coi là điểm đến không thể thiếu của các tour du lịch, khám phá biển đảo tỉnh Quảng Ninh.

Ngoài ra, biển Tuần Châu còn có bãi tắm với thảm cát trải dài 2km sẽ làm cho du khách thoải mái vùng vẫy giữa làn sóng biển trong xanh, hòa nhập cùng thiên nhiên.

#### *Tài nguyên du lịch nhân văn*

Có thể nói tại Tuần Châu tài nguyên du lịch chủ yếu là nhân tạo bao gồm hệ thống vườn cây, các phân khu vui chơi đa dạng như công viên nước, khu vui chơi ngoài trời, bãi biển nhân tạo đẹp mắt. Với tổng vốn đầu tư lên đến hàng nghìn tỷ, tập đoàn Tuần Châu sở hữu nhiều hạng mục giải trí hấp dẫn, công viên nước sáng khoái hay chỉ đơn giản là thả mình trên bờ biển với làn nước trong xanh và bờ cát trắng mịn.

Mỗi một khu vui chơi đều hội tụ những công trình kiến trúc độc đáo, những không gian rợp bóng cây xanh và những trò chơi hiện đại bậc nhất, đảm bảo tiêu chuẩn an toàn Châu Âu. Sự đa dạng của các trò chơi luôn được đi kèm với chất lượng, độ an toàn cho du khách. 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 ở đảo Tuần Châu.

#### *2.3.1.2 Cơ sở vật chất - kỹ thuật hạ tầng*

Trải qua hơn 18 năm đầu tư xây dựng và phát triển, Tập đoàn Tuần Châu đã làm thay đổi hòn đảo Tuần Châu hoang sơ thành khu du lịch biển nguy nga, bề thế hàng đầu Việt Nam như ngày hôm nay.

Nằm trung tâm Khu du lịch quốc tế Tuần Châu là tổ hợp khu vui chơi giải trí bậc nhất Quảng Ninh với diện tích hơn 100ha. Khu vui chơi và giải trí Tuần

Châu từ nhiều năm nay đã trở thành điểm hẹn quen thuộc của du khách trong và ngoài nước.

Đây là khu du lịch độc đáo ở miền Bắc Việt Nam. Khu du lịch quốc tế Tuần Châu bao gồm một tổ hợp du lịch, dịch vụ, vui chơi giải trí: bãi tắm nhân tạo, nhà biểu diễn đa năng 2.500 chỗ ngồi, khu phố ẩm thực với phong cách kiến trúc truyền thống Việt Nam, khu biểu diễn động vật, khu chợ quê, khu biệt thự chất lượng cao và nhiều loại dịch vụ khác:

*Câu lạc bộ biểu diễn cá voi:* Là một công trình đồ sộ mang hình dáng cánh chim Hải Âu khổng lồ đang tung cánh bay ra biển, có tổng diện tích khoảng 14.000m<sup>2</sup> với sức chứa hơn 2000 người. Các tiết mục biểu diễn của Cá voi, Cá heo, Hải cẩu, Sư tử biển do các chuyên gia của Nga huấn luyện, ngoài ra chương trình còn kết hợp cả biểu diễn ca múa nhạc, thời trang, các chương trình văn hoá với quy mô lớn.

*Câu lạc bộ biểu diễn cá sấu:* Đặc địa bởi vị trí nằm ngay bên cạnh biển, với sức chứa 1000. Các tiết mục biểu diễn của Cá sấu do các diễn viên hàng đầu trình diễn, du khách sẽ được tận hưởng những giây phút khó quên với cảm giác mạnh khi xem các diễn viên nằm trên lưng Cá sấu, chui đầu vào miệng Cá sấu...

*Câu lạc bộ biểu diễn xiếc:* Với sức chứa hơn 1.500 người. Các tiết mục biểu diễn do các diễn viên xiếc trình diễn, khách du lịch sẽ được tận hưởng những giây phút thư giãn khi xem các tiết mục do voi, trăn, gấu, khi...được huấn luyện công phu biểu diễn.

*Cung trình diễn nhạc nước Tuần Châu:* Đây là một công trình hiện đại bậc nhất Đông Nam Á và có mặt đầu tiên tại Việt Nam vào năm 2004. Công trình là một trong những là điểm nhấn ấn tượng trong tổng thể khu Du lịch và giải trí quốc tế Tuần Châu. Là nơi vinh dự được tổ chức các sự kiện văn hóa lớn cấp quốc gia như: lễ hội du lịch, cuộc thi Hoa Hậu toàn quốc năm 2004, cuộc thi Hoa Hậu Việt Nam – Nghìn năm hương sắc năm 2010.

Cung trình diễn nhạc nước là một trong số những khu vui chơi giải trí tại Tuần Châu thu hút hàng ngàn lượt khách du lịch ghé thăm hàng năm. Công trình được thiết kế như một con sò lớn khổng lồ chứa những viên ngọc rồng lấp lánh kỳ diệu thu hút mọi du khách khi đến với nơi đây. Xung quanh là một khán đài rộng lớn, sang trọng với hơn 12.000 ghế. Từ trên cao nhìn xuống, công trình Nhạc nước khiến ta liên tưởng tới một đấu trường La Mã cổ đại Colosseum với những võ sĩ giác đấu trong truyền thuyết của đất nước Hy Lạp. Nơi đây, thường tổ chức những màn biểu diễn nghệ thuật ly kỳ, hấp dẫn và không kém phần hoành tráng, âm thanh sống động bằng sự phối hợp đồng bộ của hàng ngàn vòi nước, đèn màu, ánh sáng laser và hàng chục cột phun lửa được điều khiển bằng kỹ xảo công nghệ hiện đại Projectors và Laser Effects. Thường thức và khám phá các tác phẩm công nghệ tạo hình bằng nước, lửa và đèn màu laser hấp dẫn, quý khách chắc chắn sẽ được thỏa mãn sự đam mê, hiếu kỳ trong chuyến tham quan khám phá du lịch Hạ Long tại các khu vui chơi giải trí Tuần Châu.

*Ngôi nhà kì bí:* Một trong những điểm du lịch không thể bỏ qua khi đến khu vui chơi giải trí tại Tuần Châu đó là ngôi nhà kì bí nằm cạnh Hồ Thủy Cung. Nếu bạn tò mò muốn biết “Ma” thế nào thì không cần phải chờ đợi màn đêm buông xuống, mà ngay giữa ban ngày tại Tuần Châu bạn cũng sẽ thấy hình ảnh các hồn ma bóng quế trú ngụ, rong chơi và đuổi bắt, làm cho du khách căng thẳng, nín thở tới mức toát mồ hôi lạnh hoặc ngất xỉu nếu yếu bóng vía. Và nếu như bạn chưa thực sự hiểu hết ý nghĩa của cụm từ mà người ta thường ví là “chạy như ma đuổi”, “sợ như ma đuổi” thì tại đây, hơn ai hết chính bạn sẽ là người giải nghĩa được đầy đủ chính xác nhất về cụm từ đó.

Với diện tích không gian 500m<sup>2</sup> ngôi nhà tạo nên một không gian khám phá vô cùng bí ẩn đối với mỗi du khách khi tới đây. Xuất phát từ ý tưởng tạo ra một tòa thành trì bỏ hoang, nơi một số kẻ tội phạm man rợ trú ẩn và thực hiện những hành vi đồi bại, những thí nghiệm kinh dị và điên cuồng. Thảm kịch giết người rùng rợn thời trung cổ được mô phỏng qua các hình ảnh ảo cùng với

những “con ma sống” do các diễn viên Câu lạc bộ biểu diễn đóng, kết hợp cùng một số kỹ thuật đặc biệt cùng với chất lượng âm thanh sống động, hiệu ứng đặc sắc. Ngôi nhà kỳ bí là một địa điểm hấp dẫn, độc đáo cho những ai yêu thích sự rùng rợn, ma quái và muốn được tự mình thử thách lòng gan dạ, dũng cảm của chính mình.

*Câu lạc bộ biểu diễn cá xấu và xiếc thú:* Nằm ngay cạnh cổng chính sát bờ biển của khu vui chơi giải trí tại Tuần Châu, với sức chứa hơn 1.000 người, công trình Câu lạc bộ biểu diễn Cá Sấu trông giống như một con tàu vũ trụ có nhiều khoang mà chủ nhân chính của con tàu vũ trụ đó là những chú cá sấu sống ở khu vực đầm lầy châu Phi. Những chú cá sấu nổi tiếng là hung dữ với hàm răng sắc nhọn đã được các Nghệ sỹ tài ba công phu chăm sóc huấn luyện trở thành những diễn viên xuất sắc ngoan ngoãn, hiền lành cùng các nghệ sỹ tham gia những màn biểu diễn kỳ thú. Đây là một trong những điểm vui chơi cực kỳ lý thú để bạn đưa con mình tới đây.

*Câu lạc bộ biểu diễn cá heo, hải cẩu và sư tử biển:* Công trình Câu lạc bộ biểu diễn cá heo, hải cẩu, sư tử biển được xây dựng trên diện tích 10.000m<sup>2</sup>, có sức chứa 2.500 người. Công trình đạt đỉnh cao của yếu tố thiên nhiên hoà quyện với những đường nét thiết kế tinh tế của hệ thống mái vòm khung Inox hiện đại nhất Đông Nam Á. Vòm mái cong xanh ngắt màu trời vừa mang hình dáng cánh chim Hải âu đang tung cánh bay ra biển lớn vừa khiến quý khách liên tưởng đến hình ảnh của Nhà hát Sidney nước Úc. Công trình kiến trúc này đã giành được giải Nhì cuộc thi Kiến trúc Việt Nam năm 2002. Nơi đây, dưới bề nước mặn theo tiêu chuẩn quốc tế có những chú cá heo dễ thương được đưa đến từ vùng biển Nam Úc và những chú hải cẩu, sư tử biển tinh nghịch đến từ vùng Vịnh Alaska. Tất cả được các Huấn luyện viên người Nga trẻ đẹp, tài ba huấn luyện trở thành những diễn viên xiếc vô cùng thông minh. Những màn trình diễn độc đáo, kỳ thú như: Hải cẩu lác vòng, Cá heo thi lấy bóng, Sư tử biển vẽ tranh ... chắc chắn sẽ đưa đến cho quý khách cảm giác hài lòng cao nhất.

*Các trò chơi dân gian:* Theo định kỳ có tổ chức các lễ hội dân gian tại khu du lịch, như đánh cờ người, đánh đu, bình câu đối, chọi gà...

*Câu lạc bộ vui chơi bãi biển:* Với bãi tắm trải dài 4 km khách du lịch có thể tham gia vào các loại hình như canô kéo dù, mô tô trượt nước tốc độ cao, tham gia hoạt động thể thao như bóng chuyền bãi biển, đá bóng, thả diều...

*Games World:* Nằm ngay cạnh khu Trung tâm đá quý mỹ nghệ là phòng Game hiện đại, sôi động có kích thước lớn, cấu hình tốc độ máy cực cao và dàn âm thanh nổi chạy trên giao diện Window được đầu tư với đủ các loại trò chơi thu hút giới trẻ như cưỡi ngựa, đua xe, bắn súng...

*Các dịch vụ khác:* Ngoài các dịch vụ trên, tại Tuần Châu còn có một số dịch vụ khác phục vụ mục đích vui chơi giải trí như: Hát Karaoke, ẩm thực, dịch vụ xe điện. Tại đây du khách có thể thuê xe đi xung quanh đảo với thời gian tùy thích, tham quan Lâu đài cổ vật và mua sắm đồ lưu niệm. Tại các biệt thự, khách sạn, và trung tâm spa khách du lịch có thể sử dụng dịch vụ phục hồi sức khỏe, mang lại cảm giác dễ chịu nhờ công nghệ vật lý trị liệu tiên tiến của thế giới. Tham quan và mua sắm đồ lưu niệm tại Siêu thị Tuần Châu. Nhiều sản phẩm văn hoá sẽ góp mặt tại đây như tranh Đông Hồ, điêu khắc đá Đà Nẵng, đồ gỗ Đồng Kỵ, tranh sơn mài Thường Tín, tranh thêu Đà Lạt v.v...

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. Khu du lịch Tuần Châu 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 Hạ Long nói chung và Tuần Châu 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 Tuần Châu 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 Tuần Châu. 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 Tuần Châu 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.

### *2.3.1.3 Sự đa dạng của các dịch vụ vui chơi giải trí*

Khu vui chơi giải trí tại Tuần Châu từ nhiều năm nay đã trở thành điểm hẹn quen thuộc của du khách trong và ngoài nước. Bên cạnh những dịch vụ vui chơi giải trí nổi tiếng như: câu lạc bộ biểu diễn cá Heo; câu lạc bộ biểu diễn xiếc người, xiếc thú, khu vui chơi và giải trí được đầu tư thêm những trò chơi mới, hiện đại, mang đến những trải nghiệm mới cho du khách.

Fly Away – King of Game – trò chơi cảm giác mạnh cực khủng lần đầu tiên và duy nhất tại Việt Nam. Trò chơi mang lại cảm giác sáng khoái tột độ cho người chơi với cảm nhận bay lượn như những siêu nhân, nhân vật trong những bộ phim khoa học viễn tưởng.

Trò chơi giúp người chơi trải nghiệm cảm giác thám hiểm không gian với các vòng xoay cao dần và những cú rơi không trọng lực như trên con tàu Apollo huyền thoại là Apollo (Vũ trụ bay).

Cướp biển Wave trò chơi gắn kết mọi người, tăng cường tinh thần đoàn kết, đội nhóm qua việc cùng trải nghiệm các cảm giác mạnh xoay 2 vòng ngược chiều, rơi tự do...

Đu quay dây văng cho các bé thiếu nhi và người chơi cảm giác được bay lượn trong không trung với khung cảnh đẹp, giúp gắn kết mọi người với nhau.



Đu dây trượt - trò chơi thử thách lòng dũng cảm, cảm giác chiến thắng độ cao của người chơi khi lên đến vị trí cao nhất, tại đây người chơi sẽ được ngắm toàn cảnh khu vui chơi và khung cảnh ở xa.

Hip hop là một sân chơi thật sự cho các bạn trẻ thể hiện sức trẻ, đam mê, kết nối mọi người với nhau. Sân chơi dạng mâm lớn, xoay tròn và chuyển động lên xuống bằng hệ thống ben hơi.

Lướt ván – Trò chơi thể thao mạo hiểm đòi hỏi sự khéo léo của người chơi, thử thách lòng dũng cảm, gan dạ.

Nhảy dù – Trò chơi mang đến cho du khách cảm giác được bay trên bầu trời như những chú chim và được ngắm toàn cảnh đảo Tuần Châu.

Đua Cano – Trò chơi đòi hỏi sự khéo léo, tinh tế, phản xạ nhanh khiến du khách như trở thành dũng sĩ biển cả khi tự mình chinh phục những làn sóng.

Như vậy, có thể thấy các dịch vụ vui chơi giải trí ở Tuần Châu đủ đáp ứng được yêu cầu của một khu vui chơi nhưng chưa đáp ứng được hết những mong muốn của du khách. Các trò chơi đều mang tính chất quen thuộc, phổ thông mà hầu hết ở khu du lịch nào cũng có. Các dịch vụ vui chơi giải trí chưa có sự đa dạng cao, chưa đánh được vào thị hiếu tiêu dùng của khách du lịch.

#### *2.3.1.4. Nguồn nhân lực*

Một trong những điều phải kể đến giúp cho khu vui chơi giải trí Tuần Chauthu hút khách du lịch đó chính là đội ngũ nhân viên phục vụ tại nơi đây. Trước đây, nguồn nhân lực du lịch tại Tuần Châu 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.

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 Tuần Châu 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 2-3 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.

STT	Bộ phận	Nhân viên	Độ tuổi	Yêu cầu, trình độ
1	Bộ phận game	Nhân viên thu vé, hướng dẫn trò chơi	18-35	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tốt nghiệp trung cấp trở lên, ưu tiên người có kinh nghiệm trong ngành du lịch.</li> <li>- Giao tiếp tốt, ngoại hình ưa nhìn, biết tiếng Anh cơ bản.</li> <li>- Có sức khỏe, chịu được áp lực công việc.</li> </ul>
		Nhân viên vận hành trò chơi	20-35	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Có sức khỏe, chịu được áp lực công việc.</li> </ul>
2	Bộ phận khác	Nhân viên thu ngân	20-35	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ngoại hình ưa nhìn.</li> <li>- Tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành du lịch, ngoại ngữ, kinh tế.</li> <li>- Kỹ năng tin học văn phòng tốt.</li> <li>- Giao tiếp tiếng anh tốt</li> </ul>
		Nhân viên bán vé, soát vé	20-35	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ngoại hình ưa nhìn.</li> <li>- Tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành du lịch, ngoại ngữ, kinh tế.</li> <li>- Kỹ năng tin học văn phòng tốt.</li> <li>- Giao tiếp tiếng anh tốt</li> </ul>

		Nhân viên bán hàng lưu niệm	20-35	-Tốt nghiệp trung cấp trở lên. - Giao tiếp tiếng anh cơ bản
3	An ninh	Nhân viên bảo vệ	20-40	-Tốt nghiệp THPT - Sức khỏe tốt - Nhanh nhẹn, trung thực

Một điểm tiến bộ trong việc tuyển lao động của khu du lịch quốc tế Tuần Châu 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.

#### Các chính sách đối với người lao động

Nhân viên làm việc trong khu du lịch quốc tế Tuần Châu được đóng bảo hiểm xã hội, có kì nghỉ phép, được thưởng vào các ngày lễ tết.

*Thái độ phục vụ:* Thực tế qua khảo sát tại Tuần Châu, phần lớn khách du lịch nội địa và quốc tế cho rằng thái độ phục vụ của nhân viên còn dưới mức mong đợi. Có thể thấy, phần lớn nhân viên phục vụ còn chưa được đào tạo bài bản, bản thân nhân viên cũng chưa nhận thức được hạn chế và tầm quan trọng của thái độ phục vụ đối với du khách. Đây cũng chính là một trong những nguyên nhân quan trọng ảnh hưởng đến thái độ phục vụ.

*Kỹ năng phục vụ:* Đối với các dịch vụ vui chơi giải trí ở Tuần Châu, du khách nội địa đánh giá kỹ năng phục vụ ở mức đáp ứng được sự mong đợi. Điều này thể hiện phần nào sự thiếu chuyên nghiệp của việc tổ chức phục vụ vui chơi giải trí ở đây.

#### **2.3.2 Đánh giá chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí tại khu du lịch quốc tế Tuần Châu**

Đề tài sử dụng phương pháp điều tra theo cơ sở lý luận đã trình bày trong bài luận, để đánh giá chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí tại khu du lịch quốc tế Tuần Châu dễ dàng hơn em đã sử dụng phương pháp điều tra xa hội học: sử

dụng bảng hỏi để nắm bắt rõ hơn sự thỏa mãn về dịch vụ vui chơi giải trí của khách du lịch, cụ thể tiến hành như sau:

#### *Bước 1: Xác định mẫu điều tra*

Sử dụng phương pháp lấy mẫu ngẫu nhiên, là những khách đã sử dụng dịch vụ vui chơi giải trí. Số mẫu điều tra là 150 mẫu, trong đó đối tượng khách em lựa chọn là 50% khách quốc tế, 50% khách nội địa. Thời gian điều tra từ tháng 3 đến tháng 4 năm 2019. Địa điểm điều tra tập trung chủ yếu các khách sạn, ở khu vui chơi giải trí Tuần Châu.

#### *Bước 2: Phát phiếu điều tra*

Phiếu điều tra sau khi được xây dựng, in thành 150 bản phát cho các đối tượng khách đã được xác định trong bước 1. Khách du lịch chỉ cần đánh dấu “√” vào các ô tương ứng lựa chọn.

#### *Bước 3: Thu phiếu điều tra*

Sau khi thu hồi phiếu, tiến hành kiểm tra và chọn lọc những phiếu hợp lệ để từ đó đánh giá được sự thỏa mãn của du khách về dịch vụ vui chơi giải trí.

Qua số liệu thu được từ phiếu điều tra thấy được sự không thỏa mãn của khách du lịch về dịch vụ vui chơi giải trí ở Tuần Châu rất cao, đặc biệt là đối với khách quốc tế.

#### *Bước 4: Xử lý và phân tích số liệu*

Dựa trên kết quả thống kê những ý kiến của khách du lịch và đánh giá số liệu thu được qua bảng hỏi các câu trả lời trong bảng hỏi tương ứng với ba mức độ: Rất thỏa mãn, thỏa mãn, không thỏa mãn

#### *Bước 5: Kết luận*

Dựa trên kết quả thống kê những ý kiến của khách hàng và đánh giá số liệu thu được qua bảng hỏi thu được 142 phiếu hợp lệ.

Cơ sở vật chất: rất thỏa mãn 48 phiếu, thỏa mãn 74, không thỏa mãn 20. Sở dĩ cơ sở vật chất làm khách thỏa mãn đa phần là vì mới, không xô xệ, cũ kỹ và luôn sạch sẽ đáp ứng được nhu cầu của khách.

Cơ sở hạ tầng: rất thỏa mãn 46 phiếu, thỏa mãn 67 phiếu, không thỏa mãn 29 phiếu. Ở Tuần Châu cơ sở hạ tầng làm khách rất hài lòng là vì có sự đầu tư xây dựng lớn, bảo trì thường xuyên.

Các dịch vụ vui chơi giải trí: rất thỏa mãn 17 phiếu, thỏa mãn 33, không thỏa mãn 71 và 21 ý kiến khác cho rằng cần bổ sung thêm các dịch vụ khác hay cần đa dạng các dịch vụ hơn nữa. Các dịch vụ vui chơi giải trí kiến du khách không thỏa mãn nhiều như vậy là vì các dịch vụ vui chơi không có tính hấp dẫn với khách du lịch. Các dịch vụ vui chơi rất quen thuộc không gây được tính hiếu kì muốn sử dụng đối với du khách.

Sự đa dạng của dịch vụ vui chơi giải trí: 12 phiếu thỏa mãn, 23 phiếu thỏa mãn, 64 phiếu không thỏa mãn và phần lớn 43 ý kiến khác nói rằng các dịch vụ không mới mẻ, hấp dẫn cần bổ sung; Nhàm chán, quen thuộc. Đây là một điều đáng buồn đối với khu du lịch quốc tế Tuần Châu, số lượng lớn khách du lịch cho rằng sự đa dạng dịch vụ vui chơi giải trí không thỏa mãn được họ là bởi vì nó quá cũ, nhàm chán không còn tính mới mẻ khiến họ muốn được sử dụng.

Chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí: Khách du lịch không hài lòng về chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí ở đây bởi lẽ họ cho rằng các dịch vụ không hay, không mang lại cảm giác muốn trải nghiệm. Số phiếu rất thỏa mãn chỉ có 34 phiếu, thỏa mãn 42 và có tới 66 phiếu không thỏa mãn

Sự an toàn của dịch vụ vui chơi giải trí: rất thỏa mãn 24 phiếu, thỏa mãn 52, không thỏa mãn 46 và 20 ý kiến khác: Một số trò chơi cần được thay dây bảo hiểm an toàn; Ốc vít cần kiểm tra định kì.

Mua sắm hàng hóa đồ lưu niệm: 15 phiếu rất thỏa mãn, 29 phiếu thỏa mãn và 98 phiếu không thỏa mãn. Khách du lịch cho rằng đồ lưu niệm ở Tuần Châu không có tính đa dạng, họ có thể mua các sản phẩm bày bán ở Tuần Châu một cách dễ dàng ở bất cứ điểm du lịch hay siêu thị nào, khách du lịch mong muốn Tuần Châu sẽ có sản phẩm du lịch đặc trưng.

Cảnh quan tự nhiên: rất thỏa mãn 63 phiếu, 69 phiếu thỏa mãn, 10 phiếu không thỏa mãn. Điều vui mừng cho Tuần Châu là cảnh quan tự nhiên nơi đây làm khách rất thỏa mãn và thích thú.

Thái độ, trình độ của nhân viên phục vụ: 41 phiếu rất thỏa mãn, thỏa mãn 62 phiếu, 39 phiếu không thỏa mãn. Khách du lịch cho thấy nhân viên ở đây luôn tươi cười, vui vẻ, lịch sự khi họ sử dụng và không sử dụng dịch vụ. Đây là một điều không phải khu du lịch nào cũng làm được và là điều vui mừng với khu du lịch Tuần Châu.

Giá cả dịch vụ: 18 phiếu rất thỏa mãn, 25 phiếu thỏa mãn, 59 phiếu không thỏa mãn và 40 phiếu ý kiến khác. Vì sản phẩm dịch vụ chưa thỏa mãn được du khách nên một vài hộ kinh doanh vẫn còn xảy ra tình trạng chặt chém khách một cách thái quá khiến họ không tin dùng dịch vụ nữa. Rất nhiều ý kiến nói rằng họ sẵn sàng chi trả nếu có một mức giá hợp lý và dịch vụ đáp ứng được nhu cầu của họ.

Dịch vụ bổ sung: 32 phiếu rất thỏa mãn, 46 phiếu thỏa mãn, không thỏa mãn 49 phiếu và 15 ý kiến khác. Các dịch vụ bổ sung ở đây khách cho rằng không có sự đột phá, vẫn còn đóng khuôn họ có thể sử dụng mà không cần phải đến Tuần Châu.

STT	Lĩnh vực đánh giá	Rất thỏa mãn	Thỏa mãn	Không thỏa mãn	Ý kiến khác
1	Cơ sở vật chất	48	74	20	
2	Cơ sở hạ tầng	46	67	29	
3	Các dịch vụ vui chơi giải trí	17	33	71	- Cần bổ sung thêm các dịch vụ khác. - Đa dạng các dịch vụ hơn nữa.
4	Sự đa dạng, hấp dẫn của dịch vụ vui chơi giải trí	12	23	64	- Không mới mẻ, hấp dẫn cần bổ sung - Nhàm chán, quen thuộc

5	Chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí	34	42	66	
6	Sự an toàn của dịch vụ vui chơi giải trí	43	62	37	- Một số trò chơi cần được thay dây bảo hiểm an toàn. - Ốc vít cần kiểm tra định kì.
7	Mua sắm hàng hóa đồ lưu niệm	15	29	98	- Không có sản phẩm đặc trưng. - Không có tính đa dạng, phong phú.
8	Cảnh quan tự nhiên	63	69	10	
9	Thái độ, trình độ của nhân viên phục vụ	41	62	39	- Tôn trọng, lịch sự với khách hàng. - Chuyên nghiệp
10	Giá cả dịch vụ	18	25	59	- Một số sản phẩm tiêu dùng có giá bán không phù hợp. - Một vài chủ kinh doanh vẫn còn xuất hiện tình trạng chặt chém khách.
11	Dịch vụ bổ sung (massage, spa...)	32	46	49	-Cần đa dạng hơn.

Chất lượng dịch vụ của dịch vụ vui chơi giải trí tại khu du lịch quốc tế Tuần Châu đang ở mức báo động. Các dịch vụ không gây được cảm xúc tới khách du lịch khiến họ không muốn được sử dụng dịch vụ.

Tích cực	Hạn chế
<p>- <i>Cảnh quan tự nhiên</i>: Được khách du lịch hài lòng và thỏa mãn nhất. Cảnh quan ở đây đa số là nhân tạo nhưng được sửa sang, tu tạo thường xuyên nên luôn mang đến sự mới lạ, độc đáo.</p> <p>- <i>Cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng</i>: Khách du lịch cũng đánh giá cao cho thấy đây là điều vui cho khu du lịch. Có lẽ đây là câu trả lời xác đáng nhất cho sự đầu tư vào nó. Khách du lịch nói rằng họ cảm thấy thoải mái khi được sử dụng cơ sở hạ tầng ở đây.</p> <p>- Sự an toàn của dịch vụ vui chơi giải trí: Khách du lịch tương đối hài lòng về sự an toàn của các trò chơi, họ cảm thấy yên tâm khi trải nghiệm dịch vụ.</p> <p>- Thái độ, trình độ của nhân viên: Đây là điều đáng mừng cho khu du lịch Tuần Châu, đội ngũ nhân viên được khách du lịch đánh giá rất tốt.</p>	<p>- <i>Các dịch vụ vui chơi giải trí; Sự đa dạng, hấp dẫn của dịch vụ vui chơi giải trí</i>: Khách du lịch đánh giá rất thấp về dịch vụ này. Khách du lịch cho rằng họ không thấy được sự mới lạ, độc đáo của các trò chơi, hầu hết các trò đã quá quen thuộc với họ.</p> <p>- <i>Mua sắm hàng hóa, đồ lưu niệm</i>: Khách du lịch cảm thấy không hài lòng, không muốn chi tiêu vào việc mua đồ lưu niệm, họ thấy không có sản phẩm đặc biệt gây ấn tượng.</p> <p>- <i>Giá cả dịch vụ</i>: Khách thất vọng khi vẫn còn tình trạng chật chém ở đây, một số sản phẩm bán giá quá cao không phù hợp.</p>

Đến với khu du lịch quốc tế Tuần Châu vào mùa vụ du lịch, những người làm du lịch không khỏi mừng thầm vì các dịch vụ luôn trong tình trạng quá tải bởi lượng khách du lịch đến đây rất đông. Thế nhưng bên cạnh những thời điểm như thế, du lịch Tuần Châu còn rất nhiều điều phải bàn.

Phần lớn du khách đến Tuần Châu ngoài hoạt động tham quan thời gian còn lại họ dạo chơi, tắm biển và xem biểu diễn tại 82 khu vui chơi giải trí Tuần Châu. Các hoạt động vui chơi này từ bao lâu nay gần như không có gì khác nên khách du lịch phần lớn không muốn quay lại. Những hoạt động vui chơi trên biển mang tính mạo hiểm còn khá xa lạ, ít hấp dẫn du khách nội địa, chi phí lại cao trong khi đó lại tỏ ra quá quen thuộc và có phần nhàm chán với khách quốc



té. Ở góc độ khách du lịch, kết quả mà tác giả điều tra khảo sát thông qua bảng hỏi sau sẽ phản ánh rõ về hiện thực dịch vụ vui chơi giải trí trong mắt du khách.

Qua kết quả khảo sát trên, ta thấy dịch vụ vui chơi giải trí ở khu du lịch Tuần Châu mới chỉ vừa đạt mức trông đợi của du khách nội địa. Các chỉ tiêu được khách đánh giá cao là cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất, sự an toàn của dịch vụ vui chơi giải trí và cảnh quan tự nhiên. Giá cả và thái độ phục vụ của nhân viên là hai vấn đề còn hạn chế lớn. Các yếu tố tiếp theo là sự đa dạng của dịch vụ, thái độ, trình độ của nhân viên phục vụ. Khách quốc tế có khả năng chi trả cao hơn nên giá cả dịch vụ, chất lượng dịch vụ ở Tuần Châu lại không được như trông đợi của nhiều du khách. Ngoài ra sự đa dạng, hấp dẫn của dịch vụ vui chơi giải trí cũng bị đánh giá thấp là do khách du lịch không có quá nhiều lựa chọn cho nhu cầu sử dụng dịch vụ vui chơi, các dịch vụ không được như sự kỳ vọng, chờ đợi của du khách.

Như vậy, dựa trên phương pháp đánh giá gắn với kết quả khảo sát, có thể đánh giá chung rằng sự phát triển dịch vụ vui chơi giải trí ở Tuần Châu mới chỉ bước đầu đáp ứng nhu cầu mong đợi của phần đông khách du lịch nội địa, còn khách du lịch quốc tế thì vẫn là dưới mức trông đợi.

## **Tiểu kết chương 2**

Với sức hấp dẫn của khu du lịch quốc tế Tuần Châu, hàng năm số lượng du khách quốc tế và nội địa đến du lịch năm sau luôn cao hơn năm trước. Bên cạnh những điều kiện về cơ sở hạ tầng, vật chất kỹ thuật, chất lượng dịch vụ là những điều kiện để Tuần Châu ngày một phát triển hơn.

Những năm trước du khách đến đảo Tuần Châu chủ yếu ngoài hoạt động tham quan văn cảnh, tắm biển. Ngày nay khi đến Tuần Châu khách du lịch đã sử dụng các dịch vụ du lịch khác, đặc biệt là hoạt động giải trí, xem các chương trình biểu diễn, mua sắm hàng lưu niệm. Tuy nhiên việc sử dụng 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 những dịch vụ này còn thấp.

Nhưng hiện tại, với sự đầu tư khủng và tâm huyết từ tập đoàn Tuần Châu, sự ra đời của khu du lịch quốc tế Tuần Châu đã góp phần giúp du lịch biển đảo tỉnh Quảng Ninh ngày càng có vị thế đối với khách du lịch trong và ngoài nước.

Dựa trên cơ sở tài nguyên du lịch và các dịch vụ vui chơi giải trí ở khu du lịch quốc tế Tuần Châu đề tài đi sâu vào phân tích hiện trạng khai thác dịch vụ vui chơi giải trí ở đây. Qua đó đưa ra những đánh giá về chất lượng dịch ở Tuần Châu

Chương 2 sử dụng phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ dựa vào sự thỏa mãn của khách du lịch. Bằng phương pháp điều tra xã hội học đã nắm bắt sâu sắc hơn về nhu cầu và đánh giá của khách du lịch về hiện trạng dịch vụ vui chơi giải trí ở Tuần Châu. Qua bảng hỏi ta thấy rõ hơn phần nào về ưu điểm và hạn chế của dịch vụ vui chơi giải trí ở Tuần Châu.

## **CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VUI CHƠI GIẢI TRÍ TẠI KHU DU LỊCH QUỐC TẾ TUẦN CHÂU**

### **3.1 Định hướng đề xuất các giải pháp**

#### *Chiến lược phát triển du lịch tỉnh Quảng Ninh*

Trên cơ sở các nguồn lực hiện có, các cơ hội và thách thức đối với du lịch tỉnh. Em đưa ra quan điểm phát triển du lịch như sau:

Phát huy triệt để các lợi thế về vị trí địa lý, tài nguyên du lịch tự nhiên và nhân văn, kết cấu hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch sẵn có, giữ vững và đẩy nhanh tốc độ phát triển du lịch, đưa du lịch thật sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, đưa Quảng Ninh trở thành một trung tâm du lịch lớn của cả nước và có tầm cỡ trong khu vực.

Phát triển du lịch Quảng Ninh nói chung và Tuần Châu đặt trong mối quan hệ với các ngành khác. Có cơ chế phối hợp đồng bộ giữa các cấp các ngành nhằm hỗ trợ, tác động nhau cùng phát triển, bảo vệ môi trường, bảo vệ giá trị di sản, tài nguyên sinh thái và phát triển bền vững.

Phát triển phải đi đôi và gắn liền với đảm bảo an ninh trật tự, an toàn xã hội, giữ gìn thuần phong mỹ tục và phát huy bản sắc văn hóa dân tộc.

### **3.2 Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí**

#### **3.2.1 Đa dạng hóa và nâng cao sức hấp dẫn các dịch vụ vui chơi giải trí**

Về cơ bản mặt bằng chung, chất lượng dịch vụ tại khu du lịch quốc tế đảo Tuần Châu 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

Vào mùa thấp điểm khu du lịch quốc tế Tuần Châu nên đầu tư xây dựng thêm hệ thống các trò chơi mang tính gia đình, bạn bè, đặc biệt là các trò chơi dưới nước cho các bé. Nhu cầu đi du lịch vào mùa thấp điểm rất thấp nếu triển khai được các trò chơi mang tính tập thể thì sẽ mang lại một không khí mới mà các thành viên trong gia đình khách du lịch đều tham gia, vui chơi được cùng nhau.

Mặt khác có thể tạo hình nhân vật trong truyện cổ tích, các câu chuyện gần gũi với trẻ em hay các nhân vật ác độc trong phim hoạt hình,... họ có thể đi lại di chuyển trong khu vui chơi để du khách thêm tò mò hơn về những điều mà họ sắp và sẽ được trải nghiệm trong khu du lịch.

Ngoài những dịch vụ hiện tại ở Tuần Châu có thể xây dựng thêm các công trình khác như:

Thành phố Hạ Long nói riêng và đảo Tuần Châu nói riêng ngày nay rất được các tầng lớp thượng lưu quan tâm, sự chi trả lớn vì thế nên xây dựng thêm khách sạn 5 sao, trung tâm hội nghị quốc tế, trung tâm thương mại qui mô lớn, nhà hàng nổi, sân golf để họ không phải di chuyển nhiều nơi mà vẫn đáp ứng được nhu cầu vui chơi của họ

Ở Tuần Châu mới chỉ có khu biểu diễn dưới nước vì vậy nên phát triển thêm các chương trình biểu diễn xiếc khác như: sư tử, voi, khủng long,... các con vật trong rừng để khách có nhiều lựa chọn hơn về các dịch vụ.

Biển Tuần Châu là bãi biển nhân tạo lớn và đẹp chính vì thế nên xây dựng khu thể thao giải trí biển: Lướt ván, mô tô, nhảy dù, trượt cầu nước.

Ở Tuần Châu có khu nhà ở cao cấp chính vì thế có thể xây dựng công viên xanh, trồng hoa, cải tạo khuôn viên khu nhà ở thành điểm tham quan để du khách có thể chụp ảnh, thư giãn.

Thành phố Hạ Long rất đẹp khi về đêm chính vì thế nên xây dựng vòng quay Tuần Châu để du khách chiêm ngưỡng một phần Vịnh Hạ Long, thành phố Hạ Long và toàn cảnh đảo Tuần châu để du khách k bị nhàm chán trong việc tham quan Tuần Châ khi về đêm

Có thể thấy hệ thống giao thông ở Tuần Châu rất phong phú và tiện nghi cho việc di chuyển của du khách. Để phục vụ chu đáo hơn cho chuyến du lịch của du khách nên xây dựng đường thủy cung nối đảo Tuần Châu với hang Sừng Sốt, hệ thống cáp treo nối Tuần Châu với đảo Cát Bà để du khách tiết kiệm chi phí và thời gian hơn trong việc di chuyển giữa các điểm du lịch.

Khuôn viên khu du lịch Tuần Châu khá rộng nhưng không có ghế ngồi cho du khách nghỉ chân nên cần lắp đặt thêm các xích đu, ghế ngồi dành cho người lớn và trẻ em để du khách cảm thấy mình luôn là thượng đế, được chăm sóc bất kì nơi đâu trong khu du lịch.

Trời mùa hè và mùa cao điểm rất đông khách du lịch chính vì thế nên xây dựng khu vui chơi liên hoàn có mái che dành cho trẻ em để du khách có nhiều lựa chọn và cũng đảm bảo sức khỏe cho các bé. Mặt khác cũng giảm tải lượng khách trong mùa cao điểm và đảm bảo an toàn hơn cho trẻ nhỏ.

### ***3.2.2 Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch:***

Đối với các nhà hàng trong khu du lịch Tuần Châu được thiết kế theo kiến trúc cung đình đặc sắc cần kiểm tra theo chu kì, lau chùi để kiến trúc luôn đẹp trong mắt du khách.

Các khách sạn, khu ở cao cấp luôn được sửa sang với diện mạo đẹp nhất, mới nhất để khách du lịch muốn được nghỉ dưỡng ở đó.

Với khu biểu diễn cá heo, nhạc nước,... đây là khu vực thu hút được nhiều khách du lịch nên cần được đầu tư, tu sửa, cập nhật những trang thiết bị hiện đại thường xuyên để du khách luôn cảm thấy mới lạ mỗi khi sử dụng.

Với rạp chiếu phim 6D, 9D phải luôn gây ấn tượng với trang thiết bị, không gian bên trong rạp để du khách như được sống trong bộ phim mà họ xem, họ có những cảm xúc như người được tham gia vào bộ phim họ chọn.

Các bãi tắm, bãi cát cần được lọc đảm bảo vệ sinh để du khách không bị ngứa ngãi khi sử dụng mà thay vào đó là cảm giác được hòa mình vào thiên nhiên tận hưởng những phút giây thư thái.

Cần quy hoạch sắp xếp và xây dựng các cơ sở dịch vụ: nhà nghỉ, y tế, ăn uống, vui chơi giải trí...

Tuần Châu là khu du lịch quốc tế vì thế phải luôn phát triển và đa dạng hóa các sản phẩm du lịch, đáp ứng các bộ tiêu chuẩn du lịch quốc tế đi đôi với bảo tồn, phát triển, quảng bá hình ảnh khu du lịch.

### ***1.2.3 Nâng cao trình độ, thái độ của nguồn nhân lực 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.

Luôn 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 du lịch ngày một phát triển hơn

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. Xây dựng cơ cấu tổ chức linh vực du lịch của sở với các phòng ban cho phù hợp với chức năng nhiệm vụ.

Khu du lịch Tuần Châu thường xuyên kiểm tra bộ máy tổ chức, xây dựng đội ngũ cán bộ quản lý có chuyên môn nghiệp vụ, trình độ quản lý nghiệp vụ du lịch cho cán bộ, nhân viên của đơn vị mình, am hiểu pháp luật. Trao quyền hạn cho phù hợp với chức năng và nhiệm vụ cho ban quản lý khu du lịch.

Các chủ kinh doanh du lịch 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.

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.

Quản lý chặt chẽ các loại dịch vụ, phí dịch vụ phục vụ du khách để tránh tình trạng chặt chém khách mà sản phẩm lại không đáp ứng được nhu cầu.

Ở các khu du lịch nói chung thái độ phục vụ của nhân viên rất thấp. Họ sẵn sàng nói những lời không hay thiếu tế nhị với khách hàng để tránh hiện tượng đổ cần nâng cao ý thức phục vụ trong kinh doanh, tránh làm mất giá trị văn hóa truyền thống của người Việt, luôn có thái độ mềm mỏng, tươi cười với du khách dù họ không sử dụng sản phẩm của mình.

#### **3.2.4 Giải pháp bảo vệ môi trường**

Khu vực Tuần Châu nổi tiếng về cảnh quan thiên nhiên nhưng cũng đồng thời là khu vực tập trung khá cao các ngành kinh tế quan trọng như du lịch, cảng biển, công nghiệp, khai thác than, sản xuất vật liệu xây dựng. Vì vậy, cần có những chính sách và quy chế đặc biệt để bảo vệ tài nguyên, môi trường của khu du lịch:

Cần tăng cường nhân lực có đủ trình độ và am hiểu các vấn đề về môi trường để thực hiện tốt công tác quản lý, phát hiện và xử lý các vấn đề về môi trường.

Cần tổ chức đánh giá toàn diện tác động các hoạt động kinh tế đến môi trường và đề xuất các qui định về xử phạt bồi thường đối với các trường hợp làm suy giảm chất lượng tài nguyên và ô nhiễm môi trường biển, ven biển và trong khu du lịch.

Có qui định chặt chẽ về thẩm định luận chứng các phương án bảo vệ môi trường trong quá trình xét duyệt các dự án phát triển nhất là đối với các công trình có thể gây ô nhiễm lớn như hóa chất, cảng biển, vật liệu xây dựng.

Quản lý số lượng khách du lịch không vượt quá sức chứa của môi trường, ưu tiên phát triển kiến trúc sinh thái, áp dụng công nghệ xử lý môi trường hiện đại, tiên tiến trên thế giới, ưu tiên sử dụng các loại năng lượng sạch.

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, các chủ hộ kinh doanh và cộng đồng người dân bản địa.

Thực hiện các chuyên tham quan mang tính chất tuyên truyền giữ gìn môi trường biển đảo cho học sinh, sinh viên, cán bộ nhân viên làm du lịch ở địa phương.

Mặt khác 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 ở điểm để bảo vệ tài nguyên, môi trường của khu du lịch:

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 dân cư.

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 rác hay tặng thêm nhân sự cho bộ phận nhân viên vệ sinh trong mùa du cao điểm.

Cần có chế tài xử phạt cho các hành vi vi phạm của du khách.

Phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, hài hòa các mục tiêu phát triển du lịch với các mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội.

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

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 dịch vụ này.

Khu du lịch quốc tế Tuần Châu cần phối hợp với các cơ quan hữu quan đảm bảo sự an toàn cho du khách khi đến Tuần Châu, chấm dứt tình trạng tranh giành khách, tình trạng người ăn xin đeo bám khách du lịch.

Đối với những loại hình vui chơi giải trí mạo hiểm, vấn đề an toàn có thể nói đặt ra hàng đầu như kayaking, lặn biển, leo núi, tàu lốc mạnh, nhảy dù... Với những loại dịch vụ này việc đảm bảo an toàn về kỹ thuật và xây dựng các phương án dự phòng là rất quan trọng. 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.

Đối với các loại hình vui chơi giải trí khác như mua sắm, xem biểu diễn, cafe... 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.

Đối với các máy móc, trang thiết bị phục vụ cho dịch vụ vui chơi giải trí cần kiểm tra, bảo dưỡng, nâng cấp thường xuyên theo chu kỳ để tránh những tai nạn không đáng có xảy ra tại khu du lịch làm ảnh hưởng đến tâm lý du khách.

Cần có những nhân viên, kỹ thuật viên hướng dẫn và quan sát du khách trong quá trình tham gia vào những dịch vụ vui chơi giải trí đặc biệt là những trò chơi mang tính chất mạo hiểm.

Cần có đội bảo hộ kỹ thuật, y tế luôn túc trực bắt để nếu du khách gặp sự cố sẵn sàng trợ giúp để giảm thiểu tối đa sự nguy hiểm cho du khách.

### ***3.2.6 Giải pháp xúc tiến quảng bá du lịch***

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 du lịch Tuần Châu 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.

Khu du lịch cần đẩy mạnh hoạt động quảng bá du lịch Việt Nam nói chung và ngành du lịch Hạ Long nói riêng bằng các biện pháp khác nhau để thu hút khách quốc tế.

Phát huy hiệu quả sử dụng các trang Website và hộp thư điện tử: Trung tâm quảng bá, xúc tiến du lịch và các doanh nghiệp thường xuyên nâng cấp



trang website, tìm kiếm các hộp thư điện tử, đầu mối liên lạc của các đối tác tiềm năng để khai thác và tổ chức các hoạt động xúc tiến trực tiếp.

Thực hiện tuyên truyền quảng bá, khai thác thị trường, tham gia hội chợ, hội thảo, mời các chuyên gia đến tham quan và tác nghiệp về Tuần Châu, xây dựng trung tâm xúc tiến du lịch và quỹ phát triển du lịch trên địa bàn.

Tổ chức các chương trình mang tính đặc thù của khu du lịch nhằm tạo được ấn tượng tốt đẹp về con người và văn hóa Hạ Long. Bên cạnh đó khu du lịch quốc tế Tuần Châu nên tích cực đăng cai tổ chức các hội thảo quốc tế.

Khu du lịch Tuần Châu nên xây dựng đề án số vàng lưu bút và khuôn viên trồng cây lưu niệm của các nguyên thủ quốc gia đến thăm và làm việc tại Tuần Châu Hạ Long. Đây là hình thức quảng cáo độc đáo và có hiệu quả cao đối với khách du lịch trong và ngoài nước.

Khu du lịch kết hợp với các đơn vị chuyên môn đầu tư xây dựng thương hiệu và năm đặc trưng cơ bản: Biểu tượng đặc trưng, sản phẩm đặc trưng, trang phục đặc trưng, món ăn đặc trưng, quà lưu niệm đặc trưng.

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 chủ hộ kinh doanh 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.

Khuyến khích ứng dụng khoa học công nghệ vào công tác quản lý, kinh doanh và xúc tiến quảng bá du lịch. Khuyến khích các doanh nghiệp ứng dụng tiên bộ khoa học công nghệ vào sản xuất, kinh doanh và áp dụng hệ thống tiêu chuẩn quản lý chất lượng quốc tế.

### **Tiểu kết chương 3**

Trên cơ sở thực trạng phát triển dịch vụ vui chơi giải trí ở Tuần Châu, xem xét xu hướng phát triển của thế giới và định hướng phát triển du lịch trong nước và địa phương. Luận văn đưa ra định hướng cho việc phát triển các loại hình vui chơi giải trí theo không gian: Khu vực trung tâm thành phố, vùng ven

bờ và vùng mặt nước di sản. Để thực hiện được và giải quyết những vấn đề còn tồn tại của dịch vụ vui chơi giải trí tại khu du lịch quốc tế Tuần Châu, luận văn đề xuất hai nhóm giải pháp và các khuyến nghị cụ thể.

## 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 dịch vụ gì”.

Khu du lịch quốc tế Tuần Châu là khu du lịch nổi tiếng trong và ngoài nước. Thế nhưng ở lại thêm với đảo Tuần Châu 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. Đảo Tuần Châu thực chất vẫn chỉ là một điểm đến thoáng qua như một số điểm đến khác trên lộ trình của du khách. Để khai thác hiệu quả tiềm năng du lịch, 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 khu du lịch quốc tế Tuần Châu. Luận văn đề xuất những giải pháp phát triển dịch vụ vui chơi giải trí và những khuyến nghị đối với các cơ quan chức năng, để du lịch Tuần Châu Hạ Long phát triển tương xứng với tiềm năng và vị thế của mình.

Để nâng cao hiệu quả phát triển du lịch Hạ Long nói chung, dịch vụ vui chơi giải trí khu du lịch quốc tế Tuần Châu nói riêng, các giải pháp trên cần được xem xét, thực hiện một cách đồng bộ và nghiêm túc.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Văn Đính, Trần Thị Minh Hòa, Trương Tử Nhân (2008), *Giáo trình Kinh tế Du lịch*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
2. TS. Phạm Xuân Hậu (2001), *Quản trị chất lượng dịch vụ khách sạn – du lịch*, NXB Đại học quốc gia, Hà Nội.
3. Tăng Văn Khiên (2003), *Điều tra chọn mẫu và ứng dụng trong công tác thống kê*. NXB Thống kê Hà Nội.
4. Luật Du lịch (2005) Số 44/2005/QH 11 của Quốc hội khóa XI kỳ họp thứ 7 ngày 14 tháng 6 năm 2005. 8. 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. Tổng cục Du lịch,(2008) *Tâm lí khách du lịch*, NXB Lao động xã hội, Hà Nội.
9. Tổng cục Du lịch, *Cơ sở khoa học và thực tiễn tổ chức các loại hình vui chơi giải trí trong du lịch vùng Hà Nội và Phụ cận*
10. Tổng cục Du lịch (2002) *Cơ sở khoa học tổ chức các loại hình VCGT trong các khu du lịch khu vực Hà Nội và phụ cận*, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp ngành
11. <https://websitedoanhnghiep.com/gioi-thieu/du-an-thiet-ke-web/98-website-du-lich-tuan-chau.html>
12. <http://thuvienso.cdtm.edu.vn/bitstream/CDTM/1126/1/VH%20-%20DL-003-Gi%C3%A1o%20tr%C3%ACnh%20kinh%20t%E1%BA%BF%20du%20l%E1%BB%8Bch.pdf>
13. <http://tuanchau-halong.com.vn/vi/news/Gioi-thieu/Khu-du-lich-quoc-te-Tuan-Chau-ron-rang-mua-du-lich-he-398.html>

14. <http://thuviendientu.baoquangninh.com.vn/kinh-te/du-lich-dich-vu/>
15. <https://dulichtoday.vn/kham-pha-quang-ninh/du-lich-quang-ninh.html>
16. <http://www.baoquangninh.com.vn/>

## PHỤ LỤC

### *Phụ lục 1: Mẫu điều tra dịch vụ vui chơi giải trí phục vụ khách du lịch*

#### *1.1 Mẫu phiếu điều tra dịch vụ vui chơi giải trí tại Tuần Châu dành cho khách du lịch nội địa.*

### PHIẾU KHẢO SÁT KHÁCH DU LỊCH NĂM 2019

#### *Kính chào Quý khách!*

Với mục tiêu phục vụ Quý khách ngày một tốt hơn chúng tôi đang thực hiện một chương trình nghiên cứu về chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí ở khu du lịch quốc tế Tuần Châu. Xin quý khách vui lòng cho biết ý kiến đánh giá về hiện trạng hệ thống dịch vụ vui chơi giải trí ở Tuần Châu bằng cách đánh dấu (✓) vào ô vuông tương ứng với nội dung mà quý khách lựa chọn.

Chúng tôi hy vọng vào sự hợp tác của quý vị!

*Chúc quý khách có những phút giây tuyệt vời tại khu du lịch quốc tế Tuần Châu Hạ Long!*

#### *1. Quý khách đến từ tỉnh/ thành phố nào?*

.....

#### *2. Giới tính:*

<input type="checkbox"/> Nam	<input type="checkbox"/> Nữ
------------------------------	-----------------------------

#### *3. Độ tuổi?*

<input type="checkbox"/> Từ 20 – 30 tuổi	<input type="checkbox"/> Từ 51 – 60 tuổi
<input type="checkbox"/> Từ 31 – 50 tuổi	<input type="checkbox"/> > 60 tuổi

**4. Nghề nghiệp?**

<input type="checkbox"/> Học sinh/ Sinh viên	<input type="checkbox"/> Doanh nhân
<input type="checkbox"/> Hưu trí	<input type="checkbox"/> Công chức nhà nước
	<input type="checkbox"/> Khác (xin ghi cụ thể)
	.....

**5. Quý khách biết đến khu du lịch quốc tế Tuần Châu qua các kênh, phương tiện truyền thông nào?**

<input type="checkbox"/> Internet	<input type="checkbox"/> Bạn bè/người thân
<input type="checkbox"/> Qua hội chợ du lịch	<input type="checkbox"/> Qua công ty Du lịch
<input type="checkbox"/> Qua phát thanh/ truyền hình	<input type="checkbox"/> Khác.....

**6. Quý khách đánh giá như thế nào về độ đa dạng của dịch vụ vui chơi giải trí ở Tuần Châu ?**

<input type="checkbox"/> Rất đa dạng	<input type="checkbox"/> Kém đa dạng
<input type="checkbox"/> Đa dạng	<input type="checkbox"/> Ý kiến khác.....

**7. Quý khách đánh giá thế nào về tính hấp dẫn của dịch vụ vui chơi giải trí ở Tuần Châu?**

<input type="checkbox"/> Rất hấp dẫn	<input type="checkbox"/> Kém hấp dẫn
<input type="checkbox"/> Hấp dẫn	<input type="checkbox"/> Ý kiến khác.....

**8. Quý khách đánh giá như thế nào về mức độ an toàn của dịch vụ vui chơi giải trí tại khu du lịch quốc tế Tuần Châu?**

<input type="checkbox"/> Rất an toàn	<input type="checkbox"/> Không an toàn
<input type="checkbox"/> An toàn	<input type="checkbox"/> Ý kiến khác (xin ghi rõ)

	.....
--	-------

**9. Quý khách đánh giá như thế nào về chất lượng cơ sở vật chất kỹ thuật hạ tầng ở khu du lịch quốc tế Tuần Châu?**

<input type="checkbox"/> Rất thỏa mãn <input type="checkbox"/> Thỏa mãn	<input type="checkbox"/> Không thỏa mãn <input type="checkbox"/> Ý kiến khác (xin ghi rõ) .....
--	---

**10. Quý khách có hài lòng về dịch vụ mua sắm hàng hóa, đồ lưu niệm ở khu du lịch quốc tế Tuần Châu không ?**

<input type="checkbox"/> Có	<input type="checkbox"/> Không
-----------------------------	--------------------------------

**11. Quý khách đánh giá như thế nào về cảnh quan ở khu du lịch quốc tế Tuần Châu, Hạ Long ?**

<input type="checkbox"/> Rất thỏa mãn <input type="checkbox"/> Thỏa mãn	<input type="checkbox"/> Không thỏa mãn <input type="checkbox"/> Ý kiến khác (xin ghi rõ) .....
--	---

**12. Quý khách sẽ quay lại du lịch Tuần Châu ?**

<input type="checkbox"/> Có	<input type="checkbox"/> Không
-----------------------------	--------------------------------

*Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác quý báu của Quý khách !*

**1.2 Mẫu phiếu điều tra dịch vụ vui chơi giải trí tại Tuần Châu dành cho khách quốc tế.**

**SURVEY OF TOURISTS IN 2019**

**Dear alls!**

We are having programme of researching entertainment service in Tuan Chau, to serve better and contribute to develop tourism in Tuan Chau. Please,

let us know about your opinion with actuality of entertainment system in Tuan Chau by ticking (√) in the square in each content which you chose.

We hope for your cooperation.

***Wish you have wonderful moments in Tuan Chau Ha Long international resort!***

***1. Which city do you come from ?***

.....

***2. What is your gender ?***

<input type="checkbox"/> Man	<input type="checkbox"/> Woman
------------------------------	--------------------------------

***3. How old are you?***

<input type="checkbox"/> 20 – 30 old	<input type="checkbox"/> 51 – 60 old
<input type="checkbox"/> 31 – 50 old	<input type="checkbox"/> > 60 old

***4. What is your job?***

<input type="checkbox"/> Student	<input type="checkbox"/> Entrepreneur
<input type="checkbox"/> Retire	<input type="checkbox"/> State employees
	<input type="checkbox"/> Another idea.....

***5. You know about Tuan Chau international tourist through any media?***

<input type="checkbox"/> Internet	<input type="checkbox"/> Friends
<input type="checkbox"/> Tourism fairs	<input type="checkbox"/> Travel agency
<input type="checkbox"/> Television	<input type="checkbox"/> Another idea.....

***6. What do you consider about the diversity of entertainment service in Tuan Chau Ha Long?***

<input type="checkbox"/> Very diversified	<input type="checkbox"/> Average
<input type="checkbox"/> Diversified	<input type="checkbox"/> Not diversified
	<input type="checkbox"/> Another idea.....

**7. What do you consider about the attraction of entertainment service in Tuan Chau Ha Long?**

<input type="checkbox"/> Very attracted	<input type="checkbox"/> Average
<input type="checkbox"/> Attracted	<input type="checkbox"/> Another idea.....

**8. Which level of safety of entertainment service in Tuan Chau?**

<input type="checkbox"/> Very safe	<input type="checkbox"/> Average
<input type="checkbox"/> Safe	<input type="checkbox"/> Another idea.....

**9. How do you rate the quality of technical infrastructure in the international tourist area of Tuan Chau?**

<input type="checkbox"/> Very satisfied	<input type="checkbox"/> Not Satisfied
<input type="checkbox"/> Satisfied	<input type="checkbox"/> Another idea.....

**10. Are you satisfied with the service of shopping and souvenirs in the international tourist area of Tuan Chau?**

<input type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> No
------------------------------	-----------------------------

**11. How do you rate the landscape in the international tourist area of Tuan Chau, Ha Long?**



<input type="checkbox"/> Very satisfied	<input type="checkbox"/> Not Satisfied
<input type="checkbox"/> Satisfied	<input type="checkbox"/> Another idea.....

**12. Do you return to Tuan Chau?**

<input type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> No
------------------------------	-----------------------------

*Thank for your cooperation!*

**Phụ lục 2. Bảng giá một số dịch vụ vui chơi giải trí tại khu du lịch quốc tế Tuần Châu và Bãi Cháy**

STT	Dịch vụ	Đối tượng	Giá vé
1	Thăm quan Đảo Tuần Châu	Người lớn	30.000
		Trẻ em	20.000
2	Câu lạc bộ biểu diễn cá voi	Người lớn	80.000
		Trẻ em	60.000
3	Câu lạc bộ biểu diễn cá sấu	Người lớn	30.000
		Trẻ em	20.000
4	Câu lạc bộ biểu diễn xiếc	Người lớn	30.000
		Trẻ em	20.000
5	Mô tô cao tốc trượt nước	Người lớn	200.000
6	Cano kéo dù	Người lớn	150.000

7	Công viên nhạc nước	Người lớn	80.000
		Trẻ em	60.000

**Phụ lục 3: Các hình ảnh ở khu du lịch quốc tế Tuần Châu**



*Cúp và giấy chứng nhận khu du lịch hàng đầu Việt Nam*



*Khu vui chơi ngoài trời*





*Khu biệt thự nghỉ dưỡng ven biển*



*Bãi tắm nhân tạo tại đảo Tuần Châu*





*Sân khấu nhạc nước, khu biểu diễn cá heo đảo Tuần Châu*



*Khách sạn tại Tuần Châu*



*Nhà hàng tại đảo Tuần Châu*