

## GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH SINH THÁI TẠI KHU DU LỊCH SINH THÁI THÁC MAI - BÀU NƯỚC SÔI

Bùi Thị Minh Nguyệt<sup>1</sup>, Triệu Đức Tân<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Trường Đại học Lâm nghiệp

<sup>2</sup>Chi cục Thuế huyện Định Quán, tỉnh Đồng Nai

### TÓM TẮT

Việt Nam là một quốc gia có hệ sinh thái đa dạng, cảnh quan thiên nhiên đẹp. Trong những năm qua, hoạt động du lịch sinh thái đang được nhiều khu du lịch đầu tư phát triển. Bài báo trình bày tóm tắt kết quả đánh giá về hoạt động du lịch tại Khu du lịch sinh thái Thác Mai - Bầu Nước Sôi, tỉnh Đồng Nai. Số liệu nghiên cứu được thu thập từ các báo cáo về tình hình kinh doanh du lịch trong 3 năm gần nhất, kết hợp với thông tin phỏng vấn 150 du khách về mức chi tiêu, động cơ lựa chọn du lịch và sự hài lòng. Kết quả phân tích số liệu cho thấy, hoạt động kinh doanh du lịch tại khu vực nghiên cứu vẫn còn nhỏ lẻ, chất lượng dịch vụ còn thấp, chưa đáp ứng được yêu cầu của du khách. Trên cơ sở đánh giá những tiềm năng du lịch và chất lượng dịch vụ du lịch sinh thái thông qua khảo sát sự hài lòng của khách du lịch, bài báo đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch sinh thái tại Khu du lịch sinh thái Thác Mai - Bầu Nước Sôi.

**Từ khóa:** Dịch vụ du lịch, du khách, du lịch sinh thái, sự hài lòng, Thác Mai - Bầu Nước Sôi.

### I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Do tốc độ công nghiệp hóa mạnh mẽ, tình trạng đô thị hoá các vùng nông thôn diễn ra ngày càng nhanh chóng, thu nhập cho người dân từng bước tăng lên nên nhu cầu nghỉ ngơi, tìm về với tự nhiên có xu hướng tăng trong thời gian gần đây, trong đó có sự tham gia của du lịch sinh thái (DLST). Du lịch sinh thái được nhận định là một trong những hình thái phát triển nhanh nhất của ngành du lịch hiện nay. Bên cạnh đó, Việt Nam được đánh giá là quốc gia có nguồn tài nguyên thiên nhiên và cảnh quan phong phú, cộng thêm nền văn hóa đa dạng, đây là tiềm năng rất lớn để phát triển DLST.

Năm 2017, với sự ra đời của Nghị quyết số 08-NQ/TW do Bộ Chính trị ban hành ngày 16/1/2017 về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn và Luật Du lịch sửa đổi được Quốc hội chính thức thông qua ngày 19/6/2017 và có hiệu lực vào 1/1/2018 là cơ sở quan trọng cho sự phát triển của ngành du lịch nói chung và DLST nói riêng.

Sự phát triển DLST còn liên quan rất lớn đến sự phát triển các khu du lịch, sản phẩm du lịch và thu hút khách du lịch tại các khu DLST. Khu DLST Thác Mai - Bầu Nước Sôi - Đồng Nai đang trở thành một trong những điểm tham quan nghỉ dưỡng lý tưởng mà du khách đến với Đồng Nai không thể bỏ qua. Những năm qua,

Khu DLST Thác Mai - Bầu Nước Sôi không ngừng được nâng cấp, đổi mới, mở rộng và đa dạng hóa các loại hình hoạt động du lịch. Tuy nhiên, do nhiều hạn chế về quy hoạch, định hướng và đầu tư phát triển mà các hoạt động DLST ở đây còn mang tính nhỏ lẻ, đơn điệu, chất lượng dịch vụ chưa đáp ứng được yêu cầu của khách hàng... làm hạn chế khai thác triệt để những lợi thế về du lịch của tỉnh nói chung và khu DLST Thác Mai - Bầu Nước Sôi nói riêng. Bài báo dựa trên cơ sở đánh giá thực trạng khai thác tiềm năng du lịch để phát triển hoạt động kinh doanh DLST nhằm đề xuất giải pháp phát triển dịch vụ DLST, góp phần thúc đẩy du lịch phát triển theo hướng bền vững tại khu DLST Thác Mai - Bầu Nước Sôi.

### II. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

- **Phương pháp chọn mẫu điều tra:** Đối tượng điều tra sự hài lòng là khách du lịch với số lượng là 150 du khách. Thông tin điều tra theo bảng hỏi được chuẩn bị sẵn.

- **Phương pháp thu thập số liệu, tài liệu:**

Số liệu thứ cấp được thu thập dựa trên cơ sở kế thừa các báo cáo, các tài liệu có liên quan, bao gồm: tài liệu, báo cáo của cơ quan liên quan, đề tài sinh viên khóa trước, báo cáo công bố, số liệu về tình hình du lịch trong 3 năm của khu du lịch sinh thái Thác Mai - Bầu Nước Sôi.

Số liệu sơ cấp được thu thập thông qua điều

tra và phỏng vấn khách du lịch. Tiến hành phỏng vấn 150 khách du lịch về mức chi tiêu, động cơ lựa chọn du lịch, sự hài lòng của du khách đối với dịch vụ du lịch sinh thái tại khu du lịch sinh thái Thác Mai - Bàu Nước Sôi.

**- Phương pháp phân tích và xử lý số liệu:**

+ *Phương pháp thống kê mô tả:* Phương pháp này được sử dụng để mô tả đặc trưng của mẫu nghiên cứu. Các chỉ số mô tả: số lớn nhất, nhỏ nhất, số bình quân, tổng số...;

+ *Phương pháp thống kê so sánh:* Phân tích sự biến động các chỉ tiêu nghiên cứu qua thời gian hoặc dùng để so sánh giữa các khu vực trên địa bàn nghiên cứu;

+ *Phương pháp phân tích SWOT:* Phương pháp này giúp ta có thể hiểu một cách tổng hợp các kết quả nghiên cứu. Chỉ ra được điểm mạnh (Strength), điểm yếu (Weaknesses), Cơ hội (Opportunities) và thách thức (Threats).

**III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU, THẢO LUẬN**

**3.1. Tiềm năng phát triển DLST tại khu DLST Thác Mai - Bàu Nước Sôi**

- *Về tài nguyên thiên nhiên:* Khu DLST Thác Mai - Bàu Nước Sôi có hệ động, thực vật đa dạng. Rừng Thác Mai có diện tích trên 13.000 ha với hệ sinh thái động, thực vật phát triển khá phong phú. Rừng có 300 loài thực vật, trong đó có 200 loài gỗ và khoảng 100 loài dây leo, cây bụi. Trong rừng có nhiều loài thú: gà rừng, heo, nhím, chồn... và dưới thác có nhiều loại cá, đáng nói nhất là cá lóc đá.

- *Về địa điểm du lịch:* Khu DLST Thác

Mai - Bàu nước sôi có nhiều địa điểm du lịch như: Khu Thác Mai với chiều dài đoạn sông hơn 4 km bao gồm một quần thể kỳ thú nổi dài, hệ thống hang động hai bên bờ sông; Đảo Ngũ Đảo Xanh với nhiều loài động thực vật quý hiếm; Bàu Nước Sôi là hồ nước nóng tự nhiên với diện tích rộng 7 ha, nhiệt độ nước 50 - 60<sup>0</sup>C; Hang dơi có chiều dài 400 m do núi lửa phun trào là một điểm tham quan thú vị cho khách du lịch trong và ngoài nước bởi nó còn giữ nguyên được tính hoang sơ, chưa chịu nhiều tác động của con người.

- *Về các dịch vụ DLST:* Khu DLST Thác Mai - Bàu nước sôi đang thực hiện khai thác một số dịch vụ DLST như dịch vụ tham quan, ăn uống, nghỉ ngơi và mua sắm. Các hoạt động dịch vụ được triển khai với các mức độ khác nhau để phục vụ nhu cầu của khách du lịch.

**3.2. Kết quả kinh doanh du lịch của khu DLST Thác Mai - Bàu Nước Sôi**

*Tình hình thu hút khách du lịch:* Qua 3 năm hoạt động, quy mô và cơ cấu khách của khu du lịch Thác Mai - Bàu Nước Sôi có sự thay đổi đáng kể từ 126.829 lượt khách năm 2014 tăng lên 375.140 lượt vào năm 2016, tăng lên xấp xỉ gần 3 lần (Bảng 1). Có được kết quả này một mặt nhờ sự phát triển chung của nền kinh tế và xu hướng du lịch nghỉ dưỡng đang ngày được nhiều du khách lựa chọn, đồng thời cũng nhờ những nỗ lực nâng cao chất lượng các dịch vụ cung cấp của Khu du lịch.

**Bảng 1. Tình hình khách du lịch Thác Mai - Bàu Nước Sôi**

Chỉ tiêu	Năm 2014		Năm 2015		Năm 2016		Tốc độ PTBQ (%)
	SL (người)	d (%)	SL (người)	d (%)	SL (người)	d (%)	
Khách quốc tế	1.150	0,9	4.035	1,81	8.670	2,31	212,52
Khách nội địa	125.679	99,1	217.450	98,19	366.470	97,69	135,8
<b>Tổng</b>	<b>126.829</b>	<b>100</b>	<b>222.485</b>	<b>100</b>	<b>375.140</b>	<b>100</b>	<b>125,65</b>

*Nguồn: Công ty Dịch vụ du lịch Thác Mai - Bàu Nước Sôi*

Khách du lịch đến Thác Mai - Bàu Nước Sôi chủ yếu là khách nội địa, năm 2016 là 366.470 lượt khách (chiếm trên 97%). Nguồn khách du lịch nội địa chủ yếu đến từ các thành

phố lớn như Thành phố Hồ Chí Minh, Hà Nội và các tỉnh lân cận như Đắk Lắk, Ninh Thuận, Bình Thuận, Khánh Hòa. Đặc biệt lượng khách đến từ thành phố Hồ Chí Minh là rất lớn,

chiếm hơn 45% lượt khách nội địa, tiếp đến là Đồng Nai và một số tỉnh lân cận. Trong tương lai, khu du lịch cần tiếp tục chú trọng vào 2 thị trường chính của khu vực Đông Nam Bộ là Đồng Nai và Thành phố Hồ Chí Minh. Ngoài ra cũng cần đẩy mạnh việc quảng bá, giới thiệu để thu hút khách ở các tỉnh trong cả nước cũng như khách quốc tế đến với khu du lịch.

*Doanh thu dịch vụ du lịch:* Doanh thu du lịch có được từ các khoản thu phí tham quan, phí dịch vụ (Bảng 2).

Nguồn thu của Khu du lịch có được từ 5 nguồn: phí tham quan, dịch vụ nhà nghỉ, dịch vụ ăn uống, mua sắm và các khoản thu khác. Nguồn thu chính hiện nay của Khu du lịch là từ phí tham quan, nhờ sự tăng lên nhanh chóng của lượng khách du lịch mà nguồn thu này có

sự gia tăng đáng kể trong những năm qua (chiếm 64% tổng doanh thu cả năm của Khu du lịch).

Nguồn thu từ dịch vụ ăn uống chiếm tỷ trọng từ 20 - 25% doanh thu các năm. Do lượng khách tăng lên nên số thu từ dịch vụ ăn uống tăng đều với tốc độ phát triển bình quân đạt khoảng 135%. Tuy nhiên, xét về cơ cấu nguồn thu, đây là nguồn thu không có nhiều biến động, điều đó cho thấy dịch vụ ăn uống ở Khu du lịch chưa thực sự có nhiều đổi mới. Hạn chế này là do Khu du lịch chỉ là một địa điểm tham quan nhỏ, một điểm dừng chân trong các tour du lịch, đồng thời nằm quá gần với những địa điểm du lịch khác nên nhiều khách du lịch chỉ đến tham quan và lại quay trở về trung tâm để nghỉ ngơi, ăn uống.

**Bảng 2. Doanh thu tại Thác Mai - Bàu Nước Sôi (2014 - 2016)**

Hạng mục	Năm 2014		Năm 2015		Năm 2016		Tốc độ PTBQ năm (%)
	DT (triệu đồng)	TT (%)	DT (triệu đồng)	TT (%)	DT (triệu đồng)	TT (%)	
Phí tham quan	5.130	58,43	6.674	56,64	9.034	64,2	172,05
Ăn uống	1.616	18,41	3.124	26,51	2.662	18,92	135,64
Mua sắm	922	10,5	1.027	8,72	1.251	8,89	125,34
Nhà nghỉ	365	4,16	407	3,45	512	3,64	169,76
Khác	747	8,5	551	4,68	613	4,35	96,78
<b>Tổng</b>	<b>8.780</b>	<b>100</b>	<b>11.783</b>	<b>100</b>	<b>14.072</b>	<b>100</b>	<b>148,88</b>

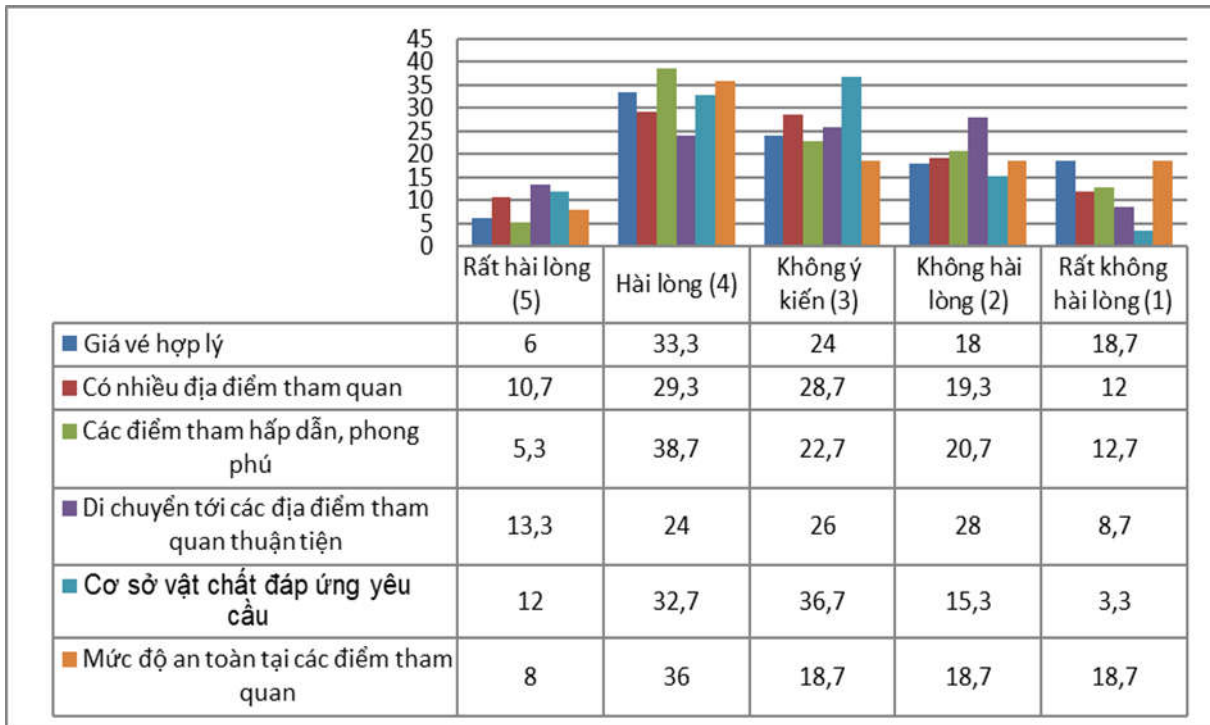
*Nguồn: Ban quản lý khu du lịch Thác Mai - Bàu Nước Sôi*

Chiếm tỷ trọng nhỏ nhất trong các dịch vụ là dịch vụ nhà nghỉ. Qua số liệu thống kê các năm qua cho thấy, doanh thu từ nhà nghỉ chỉ chiếm từ 3 - 4% trong tổng doanh thu của cả khu du lịch. Kết quả này hoàn toàn đúng với thực tế bởi lượng khách ít và thời gian lưu trú của khách là rất ngắn, hầu hết khách du lịch đến tham quan, không nghỉ lại. Đây là một trong những hạn chế chính trong công tác tổ chức du lịch của Khu du lịch. Theo kinh nghiệm của nhiều đơn vị tổ chức du lịch, các điểm du lịch luôn tìm cách giữ chân khách hàng, kéo dài thời gian lưu trú của khách vì khi khách ở lại lâu hơn, họ sẽ có nhiều nhu cầu sử dụng các dịch vụ du lịch khác như ăn uống, mua sắm, đi lại...

**3.3. Thực trạng chất lượng dịch vụ du lịch tại Khu DLST Thác Mai - Bàu Nước Sôi**

Dịch vụ du lịch là việc cung cấp các dịch vụ về lữ hành, vận chuyển, lưu trú, ăn uống, vui chơi giải trí, hướng dẫn và các dịch vụ đi kèm khác nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng trong các hoạt động du lịch. Với Khu du lịch Thác Mai - Bàu Nước Sôi do mới được đưa vào khai thác, vận hành, đồng thời quy mô tương đối nhỏ nên hiện các dịch vụ DLST còn tương đối ít.

+ *Dịch vụ tổ chức tham quan du lịch:* Với mỗi điểm du lịch, sự hấp dẫn về tài nguyên, các tour và các chương trình du lịch luôn là quan tâm số một của khách du lịch. Các dịch vụ tổ chức tham quan ở Khu du lịch Thác Mai - Bàu Nước Sôi được đánh giá trên 6 yếu tố, kết quả điều tra thu được.

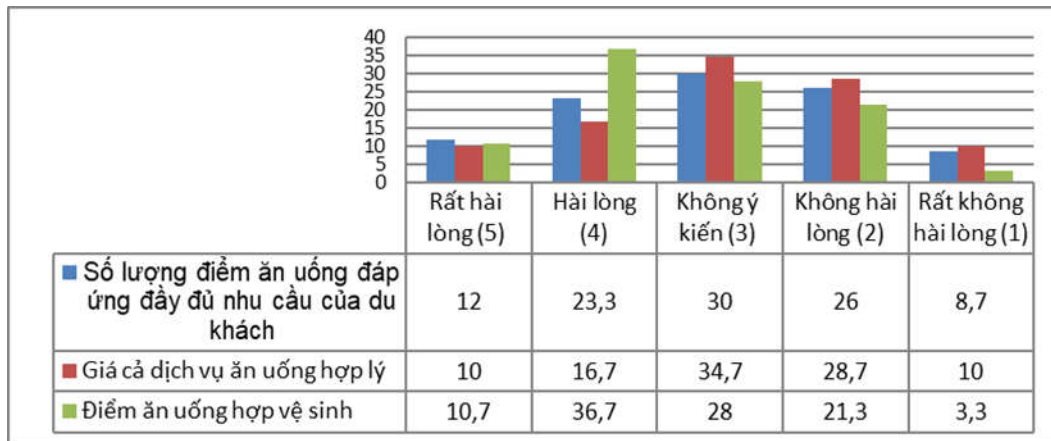


**Hình 1. Tổng hợp kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ tham quan tại Khu du lịch Thác Mai - Bàu Nước Sôi**  
(Nguồn: Số liệu điều tra của tác giả)

Kết quả đánh giá 6 khía cạnh của công tác tổ chức dịch vụ tham quan cho thấy, dịch vụ này chưa thực sự được đánh giá cao. Mức độ hài lòng chung của các dịch vụ đạt từ 37% - 44%, trong đó cao nhất là “Cơ sở vật chất tại địa điểm tham quan” và thấp nhất là “Di chuyển tới các địa điểm tham quan thuận tiện”. Hiện nay trong khu du lịch hầu hết chưa có các phương tiện hỗ trợ đi lại cho khách. Với khách đi theo tour, việc di chuyển giữa các địa điểm do Công ty lữ hành đảm nhiệm, nhưng với các khách đi lẻ thì việc di chuyển giữa các điểm tham quan rất khó khăn, trong nội bộ khu du lịch cũng chưa có các phương tiện di chuyển nội bộ như xe đạp, xe điện... Bên cạnh đó, sự an toàn trong các chuyến đi luôn là mối quan tâm của khách du lịch. Với du lịch Thác Mai - Bàu Nước Sôi thì các hoạt động du lịch mạo hiểm ít, hầu hết là tham quan và nghỉ dưỡng, do vậy mà độ an toàn được đánh giá cao. Đồng thời, vấn đề an ninh, trật tự khu vực luôn được đề cao nên tạo cho du khách cảm giác yên tâm,

thoải mái khi đi du lịch ở đây.

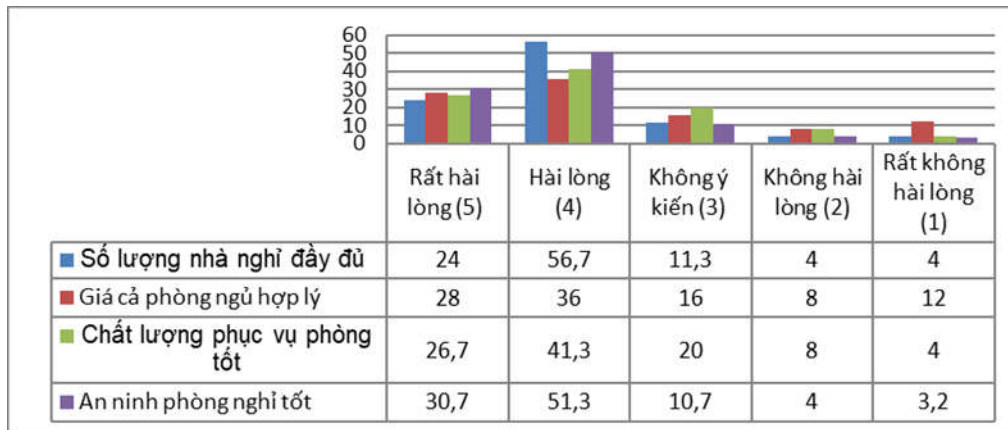
+ *Dịch vụ ăn uống*: Ăn uống không chỉ là nhu cầu thiết yếu của cuộc sống, mà còn là yếu tố của văn hoá. Chất lượng dịch vụ ăn uống một mặt tạo nên điểm nhấn của khu du lịch, mặt khác tạo nguồn thu cho khu du lịch. Do vậy, nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống là một trong các yếu tố tạo nên thành công trong kinh doanh của Khu du lịch. Kết quả điều tra mức hài lòng với dịch vụ ăn uống khu du lịch Thác Mai - Bàu Nước Sôi thể hiện ở hình 2. Hiện khu du lịch Thác Mai - Bàu Nước Sôi có khu vực nhà hàng với sức chứa 250 khách, các món ăn mang tính đa dạng cao. Do diện tích khai thác nhỏ, chưa có nhiều điểm phục vụ ăn uống nên sự hài lòng của khách với yếu tố này chưa thật cao (dưới 36%). Giá cả dịch vụ chưa thật hợp lý là ý kiến của khách hàng với mức đồng ý dưới 27%. Tuy nhiên, do số lượng phục vụ còn ít nên mức độ vệ sinh của khu vực được đánh giá cao với hơn 47% du khách hài lòng với dịch vụ này.



**Hình 2. Tổng hợp kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống Khu du lịch Thác Mai - Bàu Nước Sôi**  
(Nguồn: Số liệu điều tra của tác giả)

+ *Dịch vụ lưu trú*: Nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú là một trong các giải pháp cơ bản thu hút khách của các điểm du lịch, đặc

biệt là các điểm du lịch sinh thái. Kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú Khu du lịch Thác Mai - Bàu Nước Sôi được thể hiện ở hình 3.



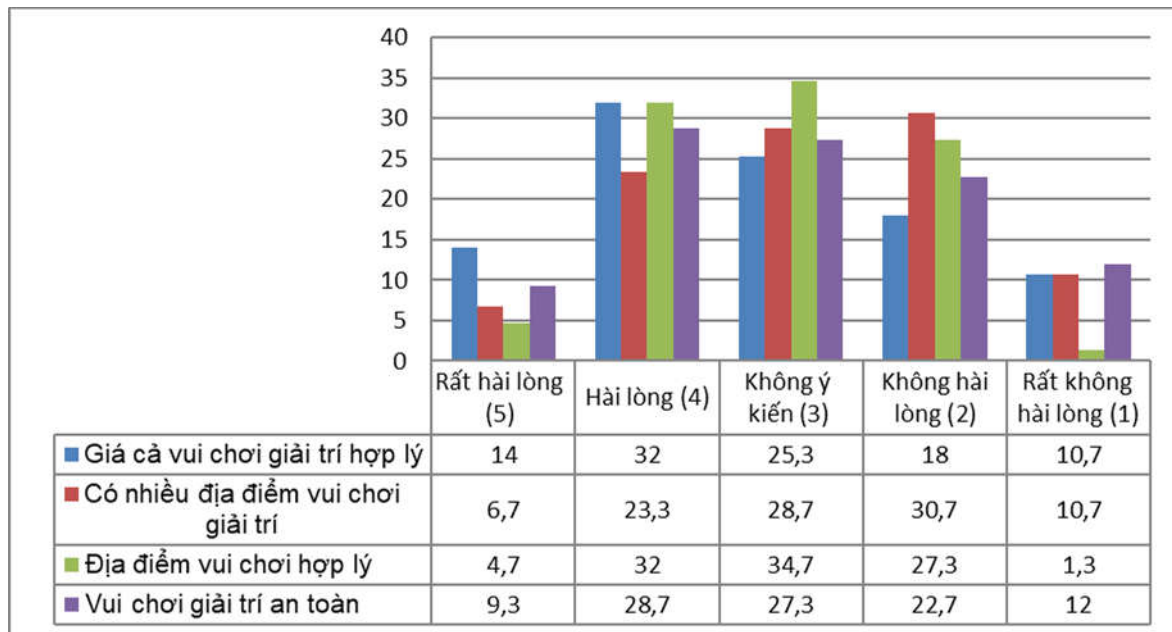
**Hình 3. Tổng hợp kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú Khu du lịch Thác Mai - Bàu Nước Sôi**  
(Nguồn: Số liệu điều tra của tác giả)

Như đánh giá thực trạng cơ sở lưu trú ở Thác Mai - Bàu Nước Sôi, mặc dù hiện mức độ phục vụ của Khu du lịch chưa cao (80 khách/ngày đêm) và hầu hết là phòng với chất lượng trung bình. Tuy nhiên, với đặc thù khách hiện nay của Khu du lịch là khách nghỉ ngắn ngày (trung bình 1,5 ngày/khách), nên các yêu cầu dịch vụ lưu trú của khách không cao. Hiện giá cả và các dịch vụ đi kèm ở đây đều được khách hàng đánh giá ở mức tốt. Mức độ hài lòng chung của các dịch vụ đạt trên 64%, trong đó cao nhất là “An ninh phòng nghỉ”.

+ *Dịch vụ vui chơi giải trí*:

Nhóm dịch vụ vui chơi giải trí được đánh giá trong nghiên cứu này gồm: Thông qua việc

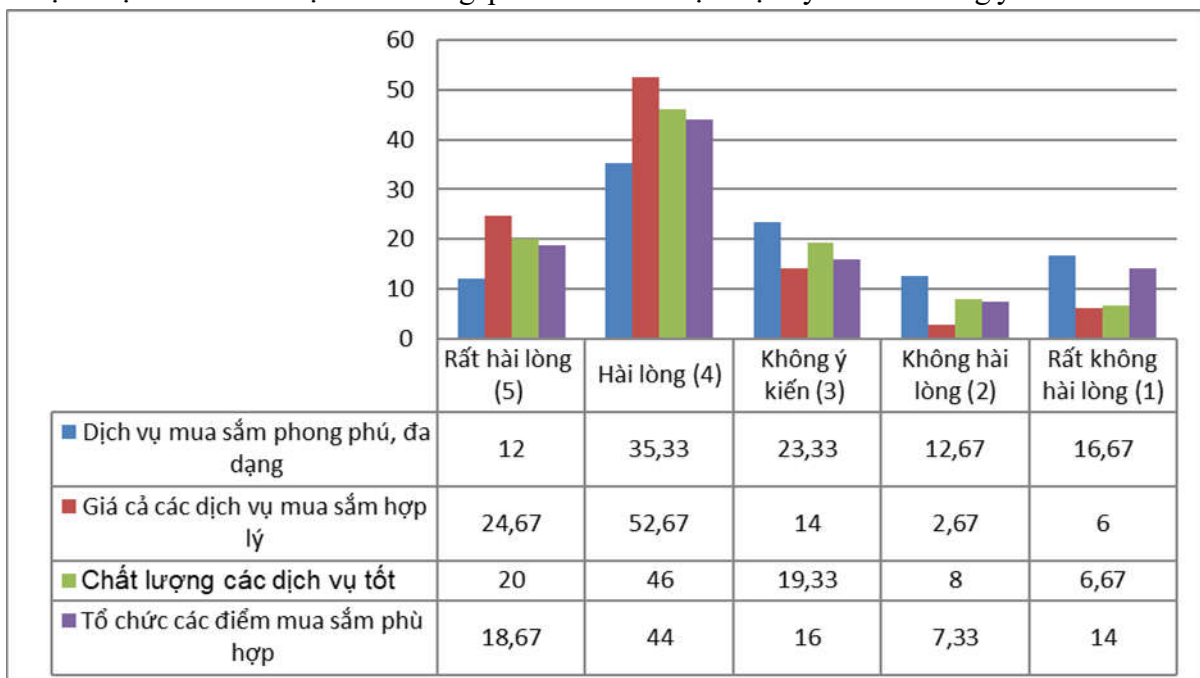
tổ chức, giá cả và mức độ an toàn của các địa điểm vui chơi giải trí. Từ số liệu hình 4 cho thấy ở mức đánh giá từ 4 điểm trở lên với các dịch vụ du lịch được cung cấp, phần lớn khách du lịch đều hài lòng với dịch vụ vui chơi giải trí bởi mức giá vừa phải hợp với điều kiện thực tế tại khu du lịch. Việc tổ chức các địa điểm vui chơi hợp lý và mức độ an toàn tại các địa điểm lần lượt cho tỷ lệ đánh giá tốt là 37% và 38%. Tuy nhiên số lượng địa điểm vui chơi giải trí chỉ đạt mức bằng lòng là 30%. Điều này cũng hoàn toàn đúng với thực tế tại Khu du lịch bởi hiện nay Khu du lịch chưa có đầu tư nhiều cho các hoạt động vui chơi giải trí nên có rất ít những khu vui chơi cho khách du lịch.



**Hình 4. Tổng hợp kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí Khu du lịch Thác Mai - Bàu Nước Sôi**  
(Nguồn: Số liệu điều tra của tác giả)

+ *Dịch vụ mua sắm*: Mua sắm quà lưu niệm là một thói quen, đồng thời là nét văn hóa trong du lịch. Các sản phẩm lưu niệm thường là các sản phẩm độc đáo của địa phương, các món ăn truyền thống hay những sản phẩm thủ công mỹ nghệ mang đặc trưng của khu vực. Các dịch vụ mua sắm mặc dù không phải là

các dịch vụ thiết yếu, song lại có ý nghĩa rất lớn trong việc tạo nên những dịch vụ bổ sung, làm tăng sức hấp dẫn cho khu du lịch. Kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ mua sắm Khu du lịch Thác Mai - Bàu Nước Sôi được thể hiện ở hình 5. Phần lớn khách du lịch hài lòng với chất lượng các dịch vụ này với mức đồng ý từ 47 - 77%.



**Hình 5. Tổng hợp kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ mua sắm Khu du lịch Thác Mai - Bàu Nước Sôi**  
(Nguồn: Số liệu điều tra của tác giả)

Như vậy, qua tổng hợp ý kiến đánh giá của khách hàng cho thấy, hiện các dịch vụ được cung cấp ở Khu du lịch Thác Mai - Bàu Nước Sôi về cơ bản đáp ứng được nhu cầu của khách. Các dịch vụ được tổ chức tốt như dịch vụ tổ chức tham quan, mua sắm. Có những dịch vụ hiện chưa thực sự đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng như dịch vụ vui chơi giải trí và ăn uống.

**3.4. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tại Khu DLST Thác Mai - Bàu nước sôi**

***- Tăng cường phát triển sản phẩm dịch vụ DLST và nâng cao chất lượng dịch vụ:***

Với các dịch vụ du lịch, do thời gian sử dụng ngắn, yêu cầu chất lượng dịch vụ cao và đa dạng nên để phát triển tốt du lịch, cần chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ đi kèm với đa dạng hóa các sản phẩm du lịch. Thực tế hiện nay, các Công ty du lịch cạnh tranh với nhau bằng uy tín và chất lượng dịch vụ nhiều hơn. Do vậy, với Khu du lịch Thác Mai - Bàu Nước Sôi, để tăng cường thu hút du khách, ngoài việc tận dụng khai thác triệt để các lợi thế về tài nguyên thì cần chú trọng xây dựng cơ sở hạ tầng, nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch. Việc liên kết với các điểm du lịch khác để tổ chức các tour là rất quan trọng để kéo dài thời gian lưu trú của khách. Hiện nay, Khu du lịch mới chủ yếu là đơn vị tiếp nhận và cung cấp dịch vụ cho khách mà chưa quan tâm xây dựng các chương trình lễ hành, các tour du lịch, do vậy mà chưa chủ động trong tư vấn lựa chọn chương trình du lịch cho khách, làm hạn chế khả năng giữ chân và tiêu dùng dịch vụ của du khách. Với mỗi loại hình dịch vụ cần đáp ứng nhu cầu của khách hàng trên cơ sở tăng cường sự hài lòng của khách hàng.

***- Tăng cường đào tạo nguồn nhân lực làm công tác du lịch:***

Để phát triển du lịch sinh thái không thể không đề cập đến công tác hướng dẫn du lịch. Hướng dẫn du lịch một mặt tạo định hướng du lịch cho khách, giúp du khách lựa chọn các điểm, tuyến du lịch phù hợp, đồng thời giúp du

khách tăng cường hiểu biết về điểm du lịch, khu du lịch, từ đó mà tăng cường sức hấp dẫn của du lịch. Thái độ làm việc là quan trọng, đòi hỏi nhân viên phải niềm nở, ân cần, lịch thiệp, thân thiện trong giao tiếp, phong cách phục vụ chu đáo, lịch sự; trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, trình độ ngoại ngữ, ngoại hình khá... của nhân viên trong khu du lịch là một trong những yếu tố tạo nên sự hấp dẫn và có khả năng thu hút du khách đến tham quan. Hiện ở Khu du lịch Thác Mai - Bàu Nước Sôi, số lượng nhân viên còn ít và kinh nghiệm chưa nhiều, số lượng hướng dẫn viên chuyên nghiệp còn yếu và thiếu. Trong thời gian tới, Khu du lịch cần thực hiện các biện pháp nâng cao chất lượng đội ngũ như: Xây dựng một quy trình tuyển dụng cán bộ nhân viên một cách khoa học, chính xác và hợp lý; Tổ chức đi thực tế đến các điểm DLST điển hình trong nước để có cơ hội tiếp xúc, trao đổi và có thể học hỏi kinh nghiệm làm du lịch; Định kỳ tổ chức các khóa đào tạo kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn cho đội ngũ cán bộ nhân viên. Cần chú trọng làm tốt công tác đãi ngộ lao động, có cơ chế khuyến khích vật chất đối với cán bộ nhân viên trong Khu du lịch như: Chế độ lương, thưởng khác nhau để khuyến khích sự làm việc hăng say, có trách nhiệm. Nâng cao kỷ cương, kỷ luật của cán bộ nhân viên thông qua việc xây dựng các quy chế chặt chẽ, tạo môi trường làm việc dân chủ, thoải mái để nhân viên gắn bó, tâm huyết với Khu du lịch.

***- Tăng cường đầu tư cơ sở hạ tầng khu du lịch:***

Cơ sở hạ tầng là điều kiện quan trọng để thực hiện việc cung cấp nhiều dịch vụ du lịch khác. Việc xây dựng cơ sở hạ tầng cần thực hiện trên cơ sở quy hoạch tổng thể phát triển du lịch trong khu du lịch, phù hợp với quy hoạch phát triển du lịch của tỉnh Đồng Nai. Trong quy hoạch và phát triển mạng lưới cơ sở hạ tầng cần phải tránh gây ra hiện tượng “ô nhiễm phong cảnh” như: khách sạn nhà hàng có kiến trúc kỳ dị hoặc xa lạ với kiến trúc và



cảnh quan địa phương. Tăng cường đầu tư các hạng mục:

+ *Hệ thống nhà nghỉ*: Xu hướng khách du lịch đến Khu du lịch Thác Mai - Bàu Nước Sôi trong những năm tới sẽ tăng dần. Điều này đòi hỏi Khu du lịch cần phải đầu tư, nâng cấp nhà nghỉ, đa dạng hóa loại hình nhà nghỉ đáp ứng yêu cầu khác nhau của khách hàng;

+ *Các khu vui chơi giải trí*: Các điểm vui chơi giải trí có thể xây dựng như khu vui chơi trẻ em, khu bể bơi, các đường nội bộ dành cho người đi bộ, đi xe đạp cũng là những cơ sở hạ tầng cần thiết để đa dạng hóa các hoạt động du lịch ở đây;

+ *Các cơ sở hạ tầng khác*: Một trong những vấn đề hạn chế đối với DLST ở Khu du lịch Thác Mai - Bàu Nước Sôi là thiếu cơ sở hạ tầng phục vụ cho hoạt động du lịch thể thao, du lịch triển lãm, hội nghị, hội thảo quốc tế;

+ *Hệ thống nhà hàng*: Hệ thống nhà hàng hiện có của Khu du lịch chưa đáp ứng được nhu cầu gia tăng của khách, trong tương lai Khu du lịch cần đầu tư xây dựng thêm để đáp ứng được nhu cầu khác nhau của khách hàng.

- ***Nâng cao hiệu quả công tác truyền tin, tuyên truyền:***

Mục tiêu của giải pháp này là nhằm củng cố và mở rộng khai thác có hiệu quả những thị trường sẵn có, phát triển thị trường mới, đặc biệt là thị trường nước ngoài. Với thị trường trong nước, có kế hoạch ưu tiên khai thác các thị trường nội địa quan trọng như thị trường thành phố Hồ Chí Minh, Hà Nội và một số thị trường khu vực Đông Nam Bộ. Với thị trường trong nước chú trọng kích cầu với các biện pháp khuyến mãi về giá cả (đi lại, giá vé vào cửa...), đặc biệt quan tâm đến các đối tượng khách là thanh niên (nhất là học sinh, sinh viên). Khi khách du lịch đã đến với điểm du lịch, cần có những tờ rơi quảng cáo để có thông tin và thông qua họ để quảng bá hình ảnh khu du lịch.

Việc quảng cáo du lịch ngoài các hình thức quảng cáo thông thường trên các phương tiện

thông tin đại chúng, nên kết hợp tổ chức các sự kiện như lễ hội văn hóa các dân tộc, ngày hội ẩm thực, tổ chức giải thể thao... Đây là một hình thức thu hút du lịch mới và rất hiệu quả.

Với Khu du lịch Thác Mai - Bàu Nước Sôi, trong thời gian tới cần tăng cường các hoạt động quảng bá ở những thị trường truyền thống như: Nhật Bản, Hàn Quốc, Trung Quốc... Ngoài ra, cần xúc tiến mở rộng thị trường sang các nước khác đặc biệt là khu vực Đông Nam Á. Trong công tác tuyên truyền, quảng bá, xúc tiến du lịch, chú trọng việc xây dựng các trung tâm thông tin du lịch tại các đầu mối giao thông, ứng dụng công nghệ tin học như: xây dựng trang web, xây dựng bộ CD giới thiệu về DLST ở Khu du lịch Thác Mai - Bàu Nước Sôi và đưa các thông tin về DLST của Khu du lịch lên các trang web có liên quan như: trang thông tin về du lịch Việt Nam, trang thông tin của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Đồng Nai để mở rộng giới thiệu với khách trong và ngoài nước.

#### **IV. KẾT LUẬN**

Khu du lịch sinh thái Thác Mai - Bàu Nước Sôi mặc dù có nhiều tiềm năng để phát triển du lịch, hoạt động DLST đã thu hút được khách du lịch và có xu hướng tăng qua các năm. Nguồn thu của Khu du lịch từ 5 nguồn: phí tham quan, dịch vụ nhà nghỉ, dịch vụ ăn uống, mua sắm và các khoản thu khác. Tuy nhiên, nguồn thu chủ yếu là từ phí tham quan, chiếm 58 - 65% tổng nguồn thu.

Khu du lịch sinh thái Thác Mai - Bàu Nước Sôi do mới được đưa vào khai thác, vận hành, đồng thời quy mô tương đối nhỏ nên hiện các dịch vụ DLST còn tương đối ít. Về dịch vụ tham quan mặc dù là nguồn thu chính nhưng chưa thực sự được đánh giá cao, mức độ hài lòng chung của các dịch vụ đạt từ 37 - 44%. Dịch vụ ăn uống: Khu du lịch có nhà hàng với sức chứa 250 khách, các món ăn mang tính đa dạng cao nhưng diện tích khai thác nhỏ nên sự hài lòng của khách với yếu tố này chưa thật cao (dưới 36%). Dịch vụ



lưu trú của Khu du lịch đang ở quy mô nhỏ (công suất 80 khách/ngày đêm) với mức độ hài lòng đạt khá cao (trên 64%). Dịch vụ vui chơi giải trí: Phần lớn khách du lịch đều hài lòng với dịch vụ bởi mức giá vừa phải hợp với điều kiện thực tế tại khu du lịch. Dịch vụ mua sắm: Phần lớn khách du lịch hài lòng với chất lượng các dịch vụ này với mức đồng ý từ 47 - 77%.

Để phát triển hoạt động DLST tại Khu du lịch Thác Mai - Bàu Nước Sôi cần tập trung vào một số giải pháp sau: Tăng cường phát triển sản phẩm dịch vụ DLST và nâng cao chất lượng dịch vụ; Tăng cường đào tạo nguồn nhân lực làm công tác du lịch; Tăng cường đầu

tư cơ sở hạ tầng khu du lịch; Nâng cao hiệu quả công tác truyền tin, tuyên truyền.

#### **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Lê Huy Bá (2016). *Du lịch sinh thái*. Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.
2. Nguyễn Huy Phương, Lưu Tiến Thuận (2013). Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch Hậu Giang. *Tạp chí Khoa học - Đại học Cần Thơ*, số 25/2013, 45-51.
3. Khu du lịch sinh thái Thác Mai - Bàu Nước Sôi. *Báo cáo thông kê tình hình kinh doanh du lịch tại Khu năm 2014, 2015, 2016*.
4. Trần Đức Thanh (2005). *Nhập môn khoa học du lịch*. Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội.
5. Nguyễn Văn Thuật (2016). Ý kiến mới về du lịch sinh thái. *Tạp chí khoa học - Đại học Đồng Nai*, số 01/2016.

## **SOLUTIONS TO IMPROVE THE QUALITY OF ECOTOURISM SERVICES AT THAC MAI - BAU NUOC SOI ECOTOURISM AREA**

**Bui Thi Minh Nguyet<sup>1</sup>, Trieu Duc Tan<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>*Vietnam National University of Forestry*

<sup>2</sup>*Tax Department of Dinh Quan district, Dong Nai province*

### **SUMMARY**

Vietnam is a country with diverse ecosystems and beautiful natural landscapes. In the past years, ecotourism has been developed by many tourism companies. This paper presents summary results of tourism activities in Thac Mai - Bau Nuoc Soi ecotourism area, Dong Nai province. The research data was collected from reports on tourism business in the last 3 years, combined with interview information of 150 visitors on levels of expenditure, travel incentives and satisfaction. Data analysis showed that the tourism business activities at study area is still small-scale. Service quality is low, so it does not meet the requirements of visitors. Based on assessments of tourism potential and quality of ecotourism services through the survey of tourist satisfaction, the paper proposes solutions to improve the quality of ecotourism services at Thac Mai - Bau Nuoc Soi Ecotourism Area.

**Keywords:** Ecotourism, satisfaction, Thac Mai - Bau Nuoc Soi, tourism services, visitor.

**Ngày nhận bài** : 07/4/2018

**Ngày phản biện** : 14/5/2018

**Ngày quyết định đăng** : 28/5/2018