

NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH DU LỊCH TẠI KHU NGHỈ DƯỠNG FLAMINGO ĐẠI LÃI

Nguyễn Thị Thanh Xuân¹, Nguyễn Văn Qui²

TÓM TẮT

Mục tiêu của bài nghiên cứu này là đánh giá sự hài lòng của du khách đối với chất lượng dịch vụ tại khu nghỉ dưỡng Flamingo Đại Lải, Vĩnh Phúc. Nghiên cứu sử dụng các phương pháp định tính và định lượng để đánh giá nhận định của 190 du khách với 6 nhân tố đánh giá sự hài lòng. Kết quả phân tích dữ liệu với 190 mẫu khảo sát cho thấy những nhận định tích cực từ du khách đối với các khía cạnh chất lượng dịch vụ tại khu nghỉ dưỡng Flamingo Đại Lải, tuy nhiên cũng còn những hạn chế nhất định trong cung cấp dịch vụ của khu nghỉ dưỡng, đặc biệt là trong giai đoạn dịch Covid-19 bùng phát tại Việt Nam. Từ kết quả nghiên cứu, bài viết đề xuất một số các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tại khu nghỉ dưỡng Flamingo Đại Lải trong thời gian tới.

Từ khóa: *Chất lượng dịch vụ, sự hài lòng, khu nghỉ dưỡng, Flamingo Đại Lải.*

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Khu nghỉ dưỡng Flamingo Đại Lải - Thuộc Flamingo Group với 25 năm hình thành và phát triển, là Tập đoàn hàng đầu tại Việt Nam tiên phong trong 4 lĩnh vực: Bất động sản, Dịch vụ nghỉ dưỡng, Du lịch lữ hành và Quy hoạch kiến trúc. Flamingo Đại Lải luôn đề cao chất lượng dịch vụ lên hàng đầu, liên tục tư duy đổi mới, sáng tạo, tạo ra những sản phẩm mới, sản phẩm xuất sắc, dịch vụ xuất sắc, chú trọng bảo vệ môi trường, thiên nhiên, hướng tới nâng cao chất lượng cuộc sống, thỏa mãn nhu cầu nghỉ ngơi, giải trí, tái tạo năng lượng sống của con người nhằm đem đến cho khách hàng không gian sống lý tưởng, thân thiện, có giá trị và hữu ích cho cộng đồng. Tuy nhiên để phát huy và khai thác triệt để những mục tiêu thể mạnh đó thì cần phải có lực lượng nhân sự cốt lõi và cơ sở vật chất đáp ứng được nhu cầu của đa số khách hàng, và đặc biệt là không ngừng cải tiến chất lượng dịch vụ thỏa mãn nhu cầu cao cấp của khách hàng mục tiêu là yếu tố sống còn của bất kỳ điểm đến kinh doanh dịch vụ nghỉ dưỡng nào. Bài viết đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ tại khu nghỉ dưỡng Flamingo Đại Lải, từ đó, đưa ra một số giải pháp nhằm hoàn thiện chất lượng dịch vụ tại khu nghỉ dưỡng Flamingo Đại Lải trong thời gian tới.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Cơ sở lý thuyết về du lịch nghỉ dưỡng và sự hài lòng của khách hàng

Du lịch gắn với các khu resort thường là dạng du lịch nghỉ dưỡng nhằm hướng đến mục đích hưởng thụ, thoát khỏi sự bí bách, giải tỏa căng thẳng. Điểm đến của hình thức du lịch này

¹ Khoa Kinh tế - QTKD, Trường Đại học Hồng Đức; Email: nguyenthithanhxuan@hdu.edu.vn

² Học viên Cao học Lớp K14 chuyên ngành QTKD, khoa Kinh tế - QTKD, Trường Đại học Hồng Đức

thường là những nơi có khí hậu tốt, không khí trong lành và sở hữu vẻ đẹp thiên nhiên còn có phần hoang sơ. Du lịch nghỉ dưỡng được xem là hình thức trải nghiệm vô cùng hữu ích và chất lượng bởi giúp con người thoát khỏi mệt mỏi, lo toan và phục hồi sức khỏe, tinh thần (Nguyễn Văn Mạnh, Hoàng Thị Lan Hương, 2013). Tâm lý của khách du lịch đến với các khu resort cao cấp là thể hiện sự thỏa mãn về sở thích, cuộc sống của mình, họ có đủ khả năng chi trả cho mọi hoạt động nghỉ dưỡng xa xỉ hay việc trải nghiệm chất lượng dịch vụ theo tiêu chuẩn quốc tế. Điều đó cho thấy du khách sẽ chú trọng việc đánh giá chất lượng phục vụ tại các khu resort cao cấp này, xem có xứng đáng với số tiền và thời gian mà họ bỏ ra (Phí Hải Long, 2019).

Nghiên cứu của Akaba (2006) điều tra khảo sát kỳ vọng về chất lượng dịch vụ của khách hàng đối với khu nghỉ dưỡng trên cơ sở sử dụng mô hình SERVQUAL, từ đó xác định 5 khía cạnh chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng là: sự hữu hình, sự thỏa đáng trong cung cấp dịch vụ, sự thấu hiểu và quan tâm, sự đảm bảo và sự tiện lợi. Trong khi đó, nghiên cứu của Ahelalat và cộng sự (2017) khảo sát dữ liệu từ 212 khách du lịch đã có trải nghiệm ăn uống ở Jordan và đưa ra kết quả phân tích cho thấy cả khía cạnh chức năng và khía cạnh cá nhân của hành vi dịch vụ có thể giải thích cho sự hài lòng của khách hàng, với sự đóng góp của khía cạnh cá nhân cao hơn khía cạnh chức năng. Trải qua bốn đợt bùng phát dịch Covid-19 tại Việt Nam, hành vi và nhu cầu của khách du lịch cũng thay đổi một phần nào. Thay vì quan tâm đến giá cả của các dịch vụ thì thứ được ưu tiên hiện nay hơn hết chính là đảm bảo an toàn cho bản thân, tránh được tối đa những rủi ro trong khi tận hưởng dịch vụ du lịch ở các địa điểm du lịch và việc lựa chọn các khu nghỉ dưỡng, resort cao cấp để tận hưởng trọn vẹn chuyến đi cũng như đảm bảo an toàn trong công tác phòng dịch đang được rất nhiều người du lịch quan tâm và sử dụng (Tường Bách, 2021).

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Trong điều tra tìm hiểu các thành phần chất lượng dịch vụ ảnh hưởng đến mức hài lòng của khách hàng tại khu du lịch Flamingo Đại Lải, nghiên cứu tiến hành điều tra khảo sát ý kiến của 250 khách hàng. Số lượng mẫu điều tra được lựa chọn dựa theo phương pháp xác định mẫu tối thiểu của Hair và cộng sự (2014). Số lượng phiếu hỏi thu được là 199 phiếu, sau khi kiểm tra, số phiếu hỏi phù hợp và hợp lệ đưa vào phân tích là 190 phiếu. Các thang đo sử dụng trong nghiên cứu được kế thừa từ các nghiên cứu trước với sự điều chỉnh, bổ sung biến quan sát phù hợp với ý kiến của các chuyên gia. Thang đo đánh giá mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ trong nghiên cứu này bao gồm 6 thành phần: Chất lượng cơ sở hạ tầng lưu trú; Chất lượng dịch vụ ẩm thực; Chất lượng dịch vụ bổ sung, Thái độ ứng xử và năng lực phục vụ của nhân viên; Khí hậu, cảnh quan, môi trường và Mức độ an toàn, an ninh được đo lường bởi 28 biến quan sát. Phần mềm Excel được sử dụng để phân tích thống kê và mô tả dữ liệu.

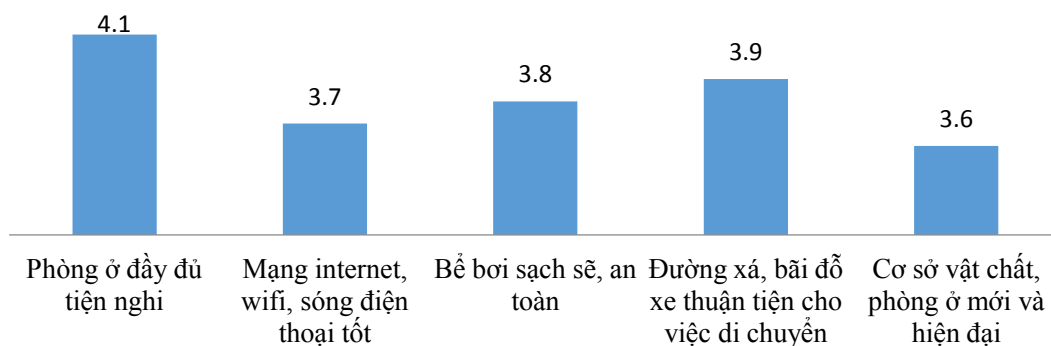
3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

3.1. Đánh giá chất lượng dịch vụ tại khu nghỉ dưỡng Flamingo Đại Lải

3.1.1. Về dịch vụ lưu trú

Dịch vụ lưu trú và cơ sở hạ tầng của khu du lịch Flamingo Đại Lải được đánh giá bởi khách du lịch với nhiều mức độ đa dạng khác nhau.

Khách hàng đánh giá cao nhất yếu tố “phòng ở đầy đủ tiện nghi” ở mức trung bình 4.1 điểm. Điều này được minh chứng bởi các thiết bị, tiện nghi được bố trí trong 02 phân khu ở là các khu vila và nhà cao tầng là rất đầy đủ. Trong vila khách có phòng ngủ, phòng khách, phòng vệ sinh, bếp nấu ăn và các trang thiết bị như bàn ghế sofa, tủ quần áo, máy lạnh, tủ lạnh, bếp, đồ gia dụng bếp, bàn là, máy sấy, tivi,... phù hợp với khách nghỉ dưỡng theo đoàn nhỏ hoặc gia đình. Đối với nhà cao tầng, các trang thiết bị cũng được trang bị đủ các nhu cầu tối thiểu du lịch của khách (ngoại trừ bếp và đồ nấu ăn).



Biểu đồ 1. Biểu đồ đánh giá của khách hàng về chất lượng cơ sở hạ tầng lưu trú

Nhận định về “đường xá, bãi đỗ xe thuận tiện, bể bơi an toàn, sạch sẽ” được đánh giá ở mức hài lòng từ 3.8 - 3.9 điểm. Chỉ có 2 nhận định “mạng wifi và sóng điện thoại” và “cơ sở vật chất phòng ở mới và hiện đại” được đánh giá thấp nhất ở mức 3.6 - 3.7 điểm. Điều này được lý giải là do khu du lịch Flamingo Đại Lải resort nằm xung quanh nhiều khu vực núi và rừng nên sóng điện thoại cũng không được ổn định. Mặt khác, do khu Vila đã được xây dựng trong thời gian dài nên cũng có những phản hồi của khách về sự xuống cấp của một số trang thiết bị hoặc nếu đã được resort cải tạo sửa chữa, thay thế lại bị tình trạng không đồng bộ. Một số Vila theo kiến trúc cũ với 1 đến 2 phòng ngủ là ít và cũng không còn phù hợp với nhu cầu của một nhóm khách nhỏ hoặc gia đình đi nghỉ dưỡng như hiện nay. Khu cao tầng là khu mới xây dựng sau nên chất lượng cơ sở hạ tầng lưu trú ít gặp phải phản nản của khách hơn. Do nằm ở khu vực cao gần đồi núi và rừng nên trang thiết bị và không khí thường ẩm ướt hơn, điều này dẫn đến một số khách không hài lòng và khó thích nghi với điều kiện tự nhiên như vậy.

3.1.2. Về dịch vụ ẩm thực

Khách hàng đến với Flamingo Đại Lải resort ngoài dịch vụ lưu trú còn được trải nghiệm ẩm thực phong phú với hơn 10 nhà hàng sang trọng, mang đến cho thực khách những tinh hoa ẩm thực địa phương và các ẩm thực đặc sắc của một số món mang phong cách phương Tây.

Nhận định về “Thực phẩm được chế biến trình bày hấp dẫn, đẹp mắt” được nhận định ở mức giá trị trung bình cao (Điểm trung bình = 4.1). Do là các nhà hàng trong khu vực dịch vụ ẩm thực của resort thuê các đầu bếp với kinh nghiệm lâu năm và được đào tạo bài bản,

đã từng làm việc cho các nhà hàng, khu du lịch cao cấp nên cách thức trình bày món ăn và chế biến được chú trọng, điều này rất làm hài lòng khách hàng. Các nhận định về độ tươi ngon, giá cả và quy trình phục vụ chuyên nghiệp đều không gặp phải nhận định bất lợi từ phía khách hàng. Tuy nhiên nhận định “thực phẩm, món ăn đa dạng, phong phú” nhận đánh giá ở mức điểm thấp, điểm trung bình = 3.5. Điều này là do đặc thù của khu nghỉ dưỡng Flamingo Đại Lải resort nằm ở khu vực rừng núi, đặc thù địa phương tỉnh Vĩnh Phúc lại không có biển nên resort có nhiều hạn chế về mức độ đa dạng, đặc biệt là đồ hải sản. Kiến trúc nhà hàng bamboo cũng ít chỗ ngồi dẫn đến đôi khi resort còn nhận được các than phiền của khách hàng về việc thiếu chỗ ngồi, trong khi các nhà hàng lại ở khoảng cách không gần dẫn đến khách hàng gặp bất lợi trong việc di chuyển và lựa chọn chỗ ngồi.

3.1.3. Về dịch vụ bổ sung

Không chỉ đơn thuần là một khu nghỉ dưỡng 5 sao, Flamingo Đại Lải còn có nhiều các hoạt động vui chơi, giải trí hấp dẫn dành cho khách lưu trú tại khách sạn và cho cả những khách tham quan trong ngày.

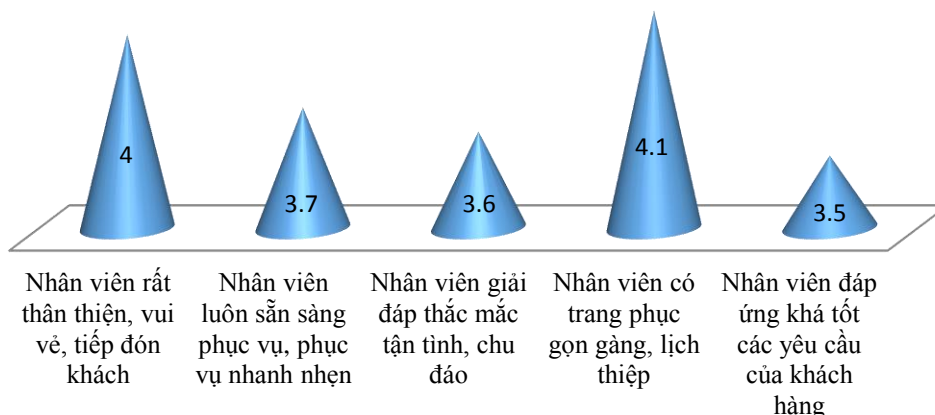
Bảng1. Tổng hợp đánh giá của khách hàng các nhận định về dịch vụ bổ sung

TT	Chỉ tiêu	Điểm trung bình
1	Các dịch vụ thể thao, vui chơi giải trí đa dạng và phong phú	3.7
2	Tổ chức các trò chơi và hoạt động bổ sung đa dạng, phù hợp	3.7
3	Các dịch vụ được tổ chức một cách bài bản, chuyên nghiệp	3.7
4	Giá cả các dịch vụ hợp lý	3.8
5	Chất lượng các trang thiết bị vui chơi giải trí tốt	3.5
	Điểm trung bình	3.68

Về các dịch vụ vui chơi giải trí, các nhận định của khách hàng về việc tổ chức các dịch vụ một cách bài bản, chuyên nghiệp, sự đa dạng và phong phú của dịch vụ ở mức tương đương nhau, điểm trung bình = 3.7. Tuy nhiên, nhận định về “chất lượng các thiết bị vui chơi giải trí” còn bị khách hàng đánh giá thấp ở mức trung bình với điểm trung bình = 3.5 điểm. Điều này là do trên thực tiễn, một số máy Games của công ty được nhập từ Trung Quốc nên dẫn đến chất lượng hạn chế, nhiều máy gặp phải tình trạng lỗi liên tục và không được sửa chữa và khắc phục kịp thời. Số lượng máy lỗi hỏng nhiều và liên tục dẫn đến không đủ phục vụ cho nhu cầu vui chơi giải trí của khách hàng.

3.1.4. Về thái độ ứng xử và năng lực phục vụ của nhân viên

Khách hàng đánh giá cao sự thân thiện nhiệt tình và niềm nở đón tiếp của nhân viên. Nhận thức được tầm quan trọng của nhân viên lễ tân và đón tiếp khách thường là bộ mặt và lấy được cảm tình đầu tiên từ phía khách hàng nên đối với nhóm nhân viên này thường được khu nghỉ dưỡng chọn lọc kỹ và có sự đào tạo và hướng dẫn chuyên nghiệp. Tất cả nhân viên trong khu nghỉ dưỡng đều được yêu cầu mặc đồng phục khi làm việc nên tạo ra một cái nhìn thiện cảm về sự chuyên nghiệp và đồng bộ. Nhận định “nhân viên có trang phục gọn gàng, lịch thiệp” do vậy được đánh giá ở mức độ trung bình cao nhất, điểm trung bình = 4.1 trong thang đo.



Biểu đồ 2. Biểu đồ đánh giá của khách hàng các nhận định về nhân viên

Tuy nhiên, các nhận định “nhân viên giải đáp thắc mắc tận tình chu đáo” và “nhân viên đáp ứng khá tốt nhu cầu của khách hàng” được đánh giá ở mức chưa cao với điểm trung bình = 3.5 - 3.6 điểm. Những yếu tố này xuất hiện chỉ trong giai đoạn gần đây khi công ty định biên lại lao động và cắt giảm nhiều nhân sự trong giai đoạn hạn chế về hoạt động và tài chính trong đại dịch Covid-19 nên nhiều thời điểm hoạt động bình thường trở lại, khu nghỉ dưỡng bị động trong việc bố trí đủ lượng nhân viên làm việc. Số lượng lao động nhiều thời điểm thừa nhưng sau thời điểm cắt giảm lại trở nên thiếu dẫn đến đi cùng với nó là chất lượng phục vụ khách hàng bị giảm sút và không đạt được yêu cầu của khách hàng. Số lượng các than phiền trên thực tế chiếm khoảng 2% số phản hồi khen chê. Mặc dù tỷ lệ phần trăm này không lớn nhưng vẫn là những điểm mà khu nghỉ dưỡng cần lưu ý, tránh để xảy ra những vụ việc đáng tiếc ảnh hưởng đến uy tín và thương hiệu của khu nghỉ dưỡng do sự không hài lòng của khách hàng. Khu nghỉ dưỡng do vậy cần phải có các phương án chủ động hơn về lao động trong giai đoạn dịch bệnh để tránh tiếp tục xảy ra tình trạng như vậy mà vẫn đảm bảo được yếu tố hiệu quả về chi phí trong hoạt động kinh doanh.

3.1.5. Về khí hậu, cảnh quan, môi trường xung quanh khu nghỉ dưỡng

Cảnh quan khu resort thường có cảnh quan tự nhiên và cảnh quan nhân tạo. Mục đích chính của thiết kế cảnh quan tại Flamingo Đại Lải là tạo nên sự cân bằng của khu vực tự nhiên với khu vực được xây dựng, cảnh quan cũng phụ thuộc vào môi trường cũng như yếu tố con người. Đối với yếu tố này, khách hàng nhận định Flamingo Đại Lải Resort có không gian sinh thái đẹp, rộng rãi với kiến trúc và sự đa dạng, độc đáo của các phong cảnh. Cảnh quan xung quanh được phối hợp hài hòa và giữ được nét tự nhiên, mức đánh giá trung bình, điểm trung bình = 4.0. Tuy nhiên, các nhận định về khí hậu thoáng mát, sạch sẽ chưa thực sự làm hài lòng khách hàng. Điều này có thể lý giải là do điều kiện thời tiết ở khu vực resort có nhiều thời điểm rất ẩm ướt và khó chịu do gần khu vực rừng và điều kiện thời tiết đặc trưng của khu vực. Các than phiền về việc đa dạng hóa các điểm tham quan thường chiếm khoảng 4% số phản hồi của khách hàng.

Bảng 2. Nhận định của khách hàng về khí hậu, cảnh quan, môi trường xung quanh

TT	Chỉ tiêu	Điểm trung bình
1	Không gian sinh thái đẹp, rộng rãi.	4.2
2	Khí hậu thoáng mát, sạch sẽ	3.7
3	Phong cảnh đa dạng, độc đáo	4.0
4	Có nhiều điểm tham quan hấp dẫn	3.6
5	Cảnh quan xung quanh phối hợp hài hòa giữ được nét tự nhiên	4.0
	Điểm trung bình	3.90

Trong thời gian đại dịch Covid-19, do khu nghỉ dưỡng buộc phải cắt giảm và cho tạm nghỉ việc với nhiều lao động do tiết kiệm thắt chặt chi phí ảnh hưởng từ việc sụt giảm doanh thu dẫn đến nhiều khu vực, cảnh quan trong khu nghỉ dưỡng không được chăm sóc quan tâm thường xuyên. Nhiều khu vực cây xanh không được thường xuyên chăm tĩa và tưới nước dẫn đến tình trạng héo và thiếu sức sống. Các loại cây tiểu cảnh, bồn hoa do không được chăm sóc cẩn thận nên cũng không còn giữ được vẻ đẹp đa màu sắc và tươi xanh như trước. Đây là một hạn chế mà khu nghỉ dưỡng cần phải khắc phục để tránh những phản hồi và hình ảnh cũng như cảm nhận thiếu tích cực về khu nghỉ dưỡng từ phía khách hàng.

3.1.6. Về mức độ an toàn, an ninh

Khu Resort nghỉ dưỡng là nơi hướng đến sự nghỉ ngơi, nghỉ dưỡng cho khách hàng. Ở đó ngoài cảnh quan, ẩm thực, hoạt động vui chơi thì yếu tố an toàn cho du khách cũng rất quan trọng. Để đảm bảo an ninh trật tự, an toàn cho du khách, đặc biệt trong giai đoạn dịch bệnh Covid - 19, Ban lãnh đạo khu Resort Flamingo Đại Lải sử dụng dịch vụ bảo vệ chuyên nghiệp với hệ thống an ninh đảm bảo cho khách hàng và tài sản của khách hàng.

Bảng 3. Nhận định của khách du lịch về mức độ an toàn, an ninh

TT	Chỉ tiêu	Điểm trung bình
1	Hệ thống an ninh đảm bảo cho khách hàng và tài sản	4.0
2	Hệ thống phòng tránh cháy nổ được trang bị đầy đủ	4.2
3	Khu nghỉ dưỡng quan tâm đến việc phòng chống dịch bệnh và thực hiện nghiêm túc các quy định, quy trình phòng dịch cho khách hàng đến và sử dụng dịch vụ.	4.3
	Điểm trung bình	4.16

Ban quản lý khu nghỉ dưỡng rất quan tâm đến việc phòng chống dịch bệnh và thực hiện nghiêm túc các quy định, quy trình phòng dịch cho khách hàng đến và sử dụng dịch vụ. Khu nghỉ dưỡng có quy trình phòng dịch chuẩn theo quy định của cơ quan chức năng và trang bị đầy đủ các máy sát khuẩn, phun khử khuẩn. Flamingo Đại Lải còn làm việc với các cơ quan chức năng để ưu tiên tiêm chủng vaccin cho cán bộ công nhân viên trong khu du lịch. Đến nay, toàn bộ cán bộ nhân viên làm việc trong khu nghỉ dưỡng đều đã tiêm 3 mũi vaccin đầy đủ và rất sớm so với quy định. Ngoài ra, khu nghỉ dưỡng cũng hợp đồng với Trung tâm kiểm soát bệnh tật tỉnh Vĩnh Phúc để thực hiện chương trình test định kỳ theo

nhóm nhân viên vào các giai đoạn dịch bệnh cao điểm. Chính vì vậy, đến nay, sau hai năm dịch bùng phát tại Việt Nam, khu nghỉ dưỡng Flamingo Đại Lải chưa để xảy ra một đợt dịch bùng phát nào bên trong khu nghỉ dưỡng. Đây là một kết quả đáng ghi nhận của ban lãnh đạo và nhân viên khu nghỉ dưỡng trong việc đảm bảo an toàn về sức khỏe và an toàn cho toàn bộ nhân viên, người lao động và du khách khi đến đây.

3.1.7. Sự hài lòng của khách hàng

Nhìn chung khách hàng khá hài lòng với chất lượng dịch vụ của khu nghỉ dưỡng Flamingo Đại Lải. Mức độ trung bình đánh giá của thang đo ở mức trung bình = 3.82 điểm.

3.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tại Khu nghỉ dưỡng Flamingo Đại Lải

3.2.1. Các yếu tố khách quan

Ngành du lịch nói chung và du lịch tại Khu nghỉ dưỡng Flamingo Đại Lải đã và đang bị ảnh hưởng trực tiếp bởi các đợt dịch Covid-19 trên toàn thế giới và Việt Nam và tác động của nó còn có thể xa hơn nữa. Vì vậy, vấn đề phát triển và nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ du khách, bảo đảm an toàn cho du khách trong thời gian lưu trú tại các khu du lịch nghỉ dưỡng để tránh các nguy cơ về phòng, chống dịch bệnh... càng trở thành yêu cầu cấp bách khiến khu du lịch nghỉ dưỡng Flamingo Đại Lải phải quan tâm trong các chiến lược hoạt động của mình. Thích ứng với xu thế mới này vừa là thách thức vừa là cơ hội để có xu hướng mới trong phát triển ngành du lịch và vực dậy sau đại dịch Covid-19.

3.2.2. Các yếu tố chủ quan

Một bộ phận cán bộ công nhân viên mới được tuyển dụng còn chưa quen với tác phong làm việc của khu resort, kém sự nhạy bén trong công việc, tốc độ hoàn thành công việc chậm, sự tinh tế trong giao tiếp còn hạn chế.

Trong công tác quản lý, còn bị động trước những diễn biến của dịch bệnh Covid-19 dẫn đến việc cắt giảm nhân sự quá mức và làm thiếu hụt nhân sự tạm thời khi hoạt động của khu nghỉ dưỡng quay trở lại.

Các chương trình, chiến lược quảng bá của khu nghỉ dưỡng còn hạn chế và chưa đa dạng, dẫn đến chưa thu hút được đa dạng khách hàng đến với khu nghỉ dưỡng.

Chưa tạo được bản sắc riêng trong dịch vụ ẩm thực của khu nghỉ dưỡng, việc kết nối du lịch với cộng đồng địa phương và các doanh nghiệp du lịch còn hạn chế.

3.3. Một số giải pháp nâng cao sự hài lòng của khách du lịch tại khu nghỉ dưỡng Flamingo Đại Lải trong thời gian tới

Nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp, góp phần tăng sức hút của Khu du lịch Flamingo Đại Lải, trong thời gian tới, theo tác giả cần thực hiện một số giải pháp sau:

Thứ nhất, hoàn thiện cơ sở hạ tầng khu nghỉ dưỡng

Đầu tư, xây dựng thêm một số khu nhà sinh hoạt, nhà chòi, mái che để tăng không gian sinh hoạt tập thể và đa dạng hóa các lựa chọn nghỉ ngơi cho du khách, đặc biệt là đối với khách đi theo đoàn để không làm ảnh hưởng đến các khu nhà nghỉ riêng biệt. Thường

xuyên mua bổ sung và thay mới các vật dụng, trang thiết bị qua sử dụng nhiều lần hoặc đã cũ như khăn dùng cho dịch vụ lưu trú, rèm cửa nhà tắm, thau chậu, các vật dụng trong nhà vệ sinh, các loại bàn ghế tại các khu vực phục vụ nhằm góp phần tạo cho du khách cảm giác sạch sẽ, an toàn và thoải mái.

Duy trì liên tục hệ thống mạng wifi cũng như các phương tiện liên lạc khác tại khu nghỉ dưỡng Flamingo Đại Lải với mức chất lượng cao nhất nhằm đáp ứng nhu cầu truy cập thông tin và liên hệ của khách du lịch mọi lúc mọi nơi.

Thứ hai, cải thiện chất lượng dịch vụ ẩm thực

Flamingo Đại Lải cần tạo ra những yếu tố văn hóa ẩm thực mang bản sắc riêng của địa phương để những bản sắc này được giới thiệu đến với du khách, quảng bá, tuyên truyền trong nước và khách quốc tế nhằm thu hút du khách đến không chỉ mục đích nghỉ dưỡng mà còn thưởng thức văn hóa ẩm thực bản địa; cần đưa ra những giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống trong phát triển du lịch tại khu nghỉ dưỡng.

Thứ ba, nâng cao chất lượng dịch vụ bổ sung

Đẩy nhanh tiến độ đầu tư phát triển quy mô để sớm hoàn thiện các hạng mục công trình vui chơi, giải trí trong khuôn viên khu du lịch. Đảm bảo mọi hoạt động tôn tạo và xây dựng thêm tại khu nghỉ dưỡng phải được quy hoạch bài bản, được bố trí tại các khu vực hợp lý và không làm phá vỡ kiến trúc chung của toàn bộ khu du lịch. Kiểm tra hệ thống máy móc trang thiết bị trong khu vui chơi giải trí định kỳ, thường xuyên để đảm bảo chất lượng và sự hài lòng của khách hàng.

Thứ tư, nâng cao chất lượng nhân viên

Xây dựng quy trình tuyển dụng cán bộ nhân viên một cách khoa học, chính xác hợp lý nhằm tuyển dụng được cán bộ nhân viên có trình độ và phù hợp với yêu cầu công việc.

Định kỳ tổ chức các khóa đào tạo nhằm nâng cao nghiệp vụ phục vụ khách hàng trong nội bộ doanh nghiệp, nhất là các khu vực cung ứng các dịch vụ trung tâm như: lễ tân, nhà hàng, spa, vui chơi giải trí, chăm sóc sức khỏe...

Thường xuyên mở các lớp tập huấn, rèn luyện kỹ năng giao tiếp và nghiệp vụ xử lý tình huống trong hoạt động phục vụ khách hàng cho toàn bộ nhân viên tại khu nghỉ dưỡng

Tăng cường tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp của nhân viên trong công việc, nâng cao thái độ thân thiện và nhiệt tình trong giao tiếp ứng xử cũng như sự sẵn sàng phục vụ du khách và đáp ứng nhu cầu chính đáng của họ trong mọi thời điểm.

Có chính sách thu hút, tuyển dụng và bồi dưỡng thêm nhân viên phục vụ và cán bộ quản lý có thể sử dụng tốt các ngoại ngữ nhằm phục vụ cho công tác phiên dịch cũng như nắm bắt tốt hơn nhu cầu của các du khách đến từ các quốc gia khác nhau mà làm việc tại tỉnh Vĩnh Phúc và các khách du lịch quốc tế.

Thứ năm, cải thiện điều kiện môi trường

Bố trí nhân viên chuyên trách việc theo dõi và thay nước trong hồ bơi, chăm sóc cây cối và thường xuyên dọn dẹp để đảm bảo cho khách du lịch luôn được cảm thấy sạch sẽ và thoải

mái. Tiếp tục trồng thêm cây xanh dọc các lối đi, trong khuôn viên khu nghỉ dưỡng kết hợp sử dụng hệ thống phun tưới nước để chăm sóc cây và tạo không khí trong lành, thoáng đãng.

Tăng cường sử dụng các vật liệu và nguồn năng lượng từ thiên nhiên trong xây dựng cũng như trong hoạt động cung ứng sản phẩm, dịch vụ và cải thiện cảnh quan tại khu nghỉ dưỡng Flamingo Đại Lải. Tăng cường nhân viên làm công tác vệ sinh, tạp vụ tại các khu vực dọc hành lang và lối đi.

Đẩy mạnh công tác truyền thông, định hướng, nâng cao nhận thức của xã hội, cộng đồng, nhân viên và khách hàng về trách nhiệm bảo vệ môi trường du lịch tại Đại Lải nói chung và trong khu nghỉ dưỡng nói riêng; xây dựng phong cách ứng xử văn minh thân thiện với du khách, giữ gìn vệ sinh môi trường...

Thứ sáu, nâng cao điều kiện an toàn, an ninh

Trong công tác quản lý cần thắt chặt kiểm soát tài sản, thiết bị của khu du lịch và khách hàng đề phòng kẻ gian, phối hợp các vị trí đảm bảo mục tiêu an toàn. Kiểm tra hiện trạng hệ thống cửa phòng, hệ thống kỹ thuật, hệ thống an toàn phòng cháy chữa cháy của khu nghỉ dưỡng thường xuyên và đúng quy định. Để làm được điều này, khu nghỉ dưỡng Flamingo Đại Lải cần sử dụng các nhân viên bảo vệ được đào tạo nghiệp vụ bảo vệ chuyên nghiệp, được cấp chứng chỉ nghiệp vụ bảo vệ, chứng chỉ phòng cháy chữa cháy và giấy phép sử dụng công cụ hỗ trợ. Ngoài ra, cần phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng như trung tâm kiểm soát dịch bệnh, công an, vệ sinh an toàn thực phẩm,... để kiểm tra thường xuyên các vấn đề có thể phát sinh đảm bảo tính an toàn của khu nghỉ dưỡng.

4. KẾT LUẬN

Nhìn chung, du khách khá hài lòng với chất lượng dịch vụ tại khu nghỉ dưỡng Flamingo Đại Lải với giá trị trung bình các thang đo đều lớn hơn 3.5. Bên cạnh đó, nghiên cứu đã cho thấy có 2 nhóm nhân tố chính có tác động đến sự giảm hài lòng của du khách là các yếu tố bên ngoài với sự tác động mạnh mẽ của dịch Covid-19 đến toàn ngành du lịch trong và ngoài nước và các yếu tố thuộc về khu nghỉ dưỡng như các yếu tố về cơ sở vật chất, khả năng phục vụ của nhân viên. Đây là cơ sở mấu chốt để ban lãnh đạo khu nghỉ dưỡng xác định mức độ quan trọng của từng yếu tố nhằm ưu tiên đầu tư, phát triển các điểm mạnh, tận dụng cơ hội, cải thiện chất lượng dịch vụ nhằm đem đến sự hài lòng cao nhất, trong điều kiện các nguồn lực là có hạn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch - Tổng cục Du lịch, *Giáo trình Bồi dưỡng Nghiệp vụ cho Thuyết minh viên Du lịch*, <https://xemtailieu.net/tai-lieu/giao-trinh-boi-duong-nghiep-vu-cho-thuyet-minh-vien-du-lich-652.html>
- [2] Hair và cộng sự (2014), *Multivariate Data Analysis*, Pearson, New Jersey.
- [3] Nguyễn Văn Mạnh, Hoàng Thị Lan Hương (2013), *Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn*, Nxb. Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.

- [4] Phí Hải Long (2019), Đánh giá sự hài lòng của du khách đối với chất lượng dịch vụ tại khu nghỉ dưỡng MIA Nha Trang, *Can Tho University Journal Science*, tập 55(3), p. 167, doi: 10.22144/ctu.jvn.2019.089.
- [5] Tường Bách (2021), Nghỉ dưỡng cao cấp: Xu hướng du lịch hậu Covid-19, *VnEconomy*, <https://vneconomy.vn/nghi-duong-cao-cap-xu-huong-du-lich-hau-covid-19.htm> (accessed Dec. 11, 2021).
- [6] Akbaba A. (2006), Measuring service quality in the hotel industry: A study in a business hotel in Turkey, *International Journal of Hospitality Management*, 25(2), p.170-192.

IMPROVING CUSTOMER SATISFACTION AT FLAMINGO DAI LAI RESORT

Nguyen Thi Thanh Xuan, Nguyen Van Qui

ABSTRACT

The objective of this study is to assess the satisfaction of tourists with service quality at Flamingo Dai Lai resort, Vinh Phuc province. The study uses qualitative and quantitative methods to evaluate visitors' perceptions. The results of data analysis with 190 survey samples show that visitors have positive comments about service quality aspects at Flamingo Dai Lai resort, but there are also certain limitations in service provision of the resort, especially during the Covid-19 outbreak in Vietnam. From the research results, the article proposes some solutions to improve service quality at Flamingo Dai Lai resort in the near future.

Keywords: *Service quality, satisfaction, resort, Flamingo Dai Lai.*

* Ngày nộp bài: 6/6/2022; Ngày gửi phản biện: 22/6/2022; Ngày duyệt đăng: 31/10/2022