

ẢNH HƯỞNG CỦA HOẠT ĐỘNG VẬN TẢI ĐẾN CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM DU LỊCH

THS. TRẦN VĂN GIANG*

NGHIÊN CỨU ĐÁNH GIÁ ẢNH HƯỞNG CỦA HOẠT ĐỘNG VẬN TẢI ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH GIÚP CÁC NHÀ KINH DOANH LỮ HÀNH CÓ THỂ XÁC ĐỊNH ĐƯỢC ẢNH HƯỞNG CỦA NHÂN TỐ NÀY ĐẾN CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM DU LỊCH CỦA HỌ; TỪ ĐÓ CÓ NHỮNG GIẢI PHÁP TỔ CHỨC QUẢN LÝ MỘT CÁCH HIỆU QUẢ, NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH.

Anh hưởng của hoạt động vận tải đến chất lượng sản phẩm du lịch theo các tiêu chí đánh giá chất lượng sản phẩm du lịch được thể hiện như sau:

Tính an toàn

Nhu cầu an toàn là nhu cầu quan trọng hàng đầu với con người, đặc biệt với khách du lịch, nhất là khi họ đi đến một nơi xa, chưa quen thuộc. Vì vậy, họ để cao yếu tố này cho bản thân và cả đoàn khách cho đến khi kết thúc chuyến đi. Trong phạm vi của mình, công ty lữ hành kết hợp với nhà cung cấp vận chuyển, lưu trú, địa phương sở tại để đảm bảo an toàn cho du khách.

Ảnh hưởng của hoạt động vận tải đến chỉ tiêu an toàn trong dịch vụ du lịch chính là an toàn, an ninh cho du khách và tài sản của họ trong quá trình di chuyển để thực hiện chuyến du lịch của mình.

Tính an toàn trong vận chuyển khách du lịch được thể hiện thông qua việc đảm bảo an toàn cho du khách, lái xe và nhân viên phục vụ trên phương tiện; đảm bảo an toàn cho tài sản/hành lý của du khách. Do vậy, việc nâng cao chỉ tiêu an toàn, an ninh cho tính mạng và tài sản của khách du lịch trong quá trình vận chuyển khách du lịch cũng chính là yếu tố quan trọng để nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch.



Du khách tham quan thành phố Hồ Chí Minh. Ảnh: Nguyễn Ngọc Hải

Tính kinh tế

Nhắc tới kinh tế, người ta sẽ nghĩ ngay tới vấn đề giá cả. Giá cả là điều quan trọng nhất tác động đến quyết định sử dụng tour của khách hàng. Mức giá mà công ty đưa ra không được chênh lệch quá lớn so với những công ty khác. Bên cạnh đó, công ty cũng phải xây dựng một chương trình với mức giá hợp lý nhằm thu hút khách hàng và tăng khả năng cạnh tranh cho công ty trên thị trường.

Chi phí cho vận tải của du khách chiếm tỷ lệ tương đối lớn trong tổng chi phí du lịch (thông thường trong các tour chi phí vận tải chiếm từ 25 - 30% tổng chi phí), tùy thuộc vào phương thức vận chuyển, nội dung chương trình du lịch, thời điểm thực hiện chương trình du lịch...

Tính nhanh chóng, kịp thời

Tiêu chí này phản ánh sự dễ dàng, tiết kiệm thời gian, trí lực và tiền bạc kể từ khi hình thành nhu cầu mua chương trình du lịch cho đến khi tiêu dùng chương trình du lịch và trở về nhà.

Hoạt động vận chuyển khách du lịch tác động đến tính nhanh chóng, kịp thời qua thời gian vận chuyển du khách trong chương trình du lịch. Nếu thời gian di chuyển được rút ngắn thì giúp du khách giảm bớt đi sự mệt mỏi và có nhiều thời gian thực hiện các nội dung khác trong chương trình du lịch, như là: tham quan, vui chơi giải trí, mua sắm...

Tính lịch sự chu đáo

Tiêu chí này một mặt phản ánh sự đòi hỏi của khách du lịch về lòng mến khách trong quá trình mua, tiêu dùng và sau khi tiêu dùng chương trình du lịch, mặt khác phản ánh đặc trưng riêng biệt của sản xuất và tiêu dùng du lịch. Đây là một tiêu chí được xây dựng và phụ thuộc hoàn toàn vào yếu tố con

người do tính chất đặc biệt của sản phẩm dịch vụ. Do vậy, thái độ phục vụ của những người làm du lịch rất quan trọng, nó ảnh hưởng đến tâm lý khách hàng và tác động đến chất lượng chương trình du lịch.

Hoạt động vận tải du lịch với đặc điểm là một bộ phận cấu thành dịch vụ du lịch, tính lịch sự chu đáo của vận tải du lịch được thể hiện thông qua trình độ, thái độ phục vụ lái xe và nhân viên phục vụ trên phương tiện. Do đó, yêu cầu đối với lái xe và nhân viên phục vụ cũng khắt khe hơn so với các hình thức vận tải bằng ô tô khác.

Tính thuận tiện, tiện nghi

Tiêu chí này phản ánh sự thoải mái về thể chất và tinh thần trong quá trình tiêu dùng các dịch vụ, hàng hóa cấu thành chương trình du lịch.

Ảnh hưởng của dịch vụ vận tải đến chất lượng sản phẩm du lịch trong tiêu chí này được thể hiện thông qua các tiêu chí: chất lượng của phương tiện vận chuyển (chất lượng và trang thiết bị trên phương tiện); tinh thẩm mỹ của phương tiện; sự đa dạng số lượng và chất lượng của dịch vụ được cung cấp trong quá trình vận chuyển; tính được phục vụ kịp thời và chính xác theo yêu cầu của du khách.

Tính thẩm mỹ, vệ sinh

Tiêu chí này phản ánh sự đòi hỏi sạch sẽ, trong lành của môi trường nói chung và sự sạch sẽ của từng dịch vụ nói riêng trong quá trình tiêu dùng chương trình du lịch của du khách.

Vệ sinh trong quá trình vận chuyển là một trong những yếu tố ảnh hưởng đến tâm lý và sức khỏe của du khách trong chuyến đi du lịch. Tác động của hoạt động vận tải đến chất lượng sản phẩm du lịch theo tiêu chí này được thể hiện thông qua: tính thẩm mỹ của phương tiện vận chuyển; vệ sinh của phương tiện (gồm vệ sinh bên ngoài và tính vệ sinh của ghế ngồi, rèm cửa và các trang thiết bị trong phương tiện); vệ sinh cá nhân của lái xe và nhân viên phục vụ trên phương tiện.

Khảo sát về ảnh hưởng của vận tải đến chất lượng sản phẩm du lịch

Để nghiên cứu ảnh hưởng của hoạt động vận tải đến chất lượng sản phẩm du lịch, bài báo đã tiến hành phỏng vấn 300 khách du lịch tại Hà Nội (thực hiện năm 2019). Cuộc điều tra được thực hiện nhờ sự giúp đỡ của Trường Đại học Giao thông vận tải cho Đề tài tài mã số T2020-KT-014. Kết quả cho thấy:

Phần lớn du khách được hỏi có độ tuổi từ 19 - 29 tuổi (34%), tiếp đến là du khách trong độ tuổi từ 30 - 39 tuổi (22%), độ tuổi



Tàu đón khách tham quan điểm du lịch trên sông Sài Gòn. Ảnh: Võ Văn Hoàng

từ 40 - 49 tuổi (14%), độ tuổi 50 - 59 tuổi (13%), độ tuổi lớn hơn 60 (chiếm 9%), chiếm tỷ lệ ít nhất trong số những người được phỏng vấn là du khách trong độ tuổi dưới 19 tuổi (8%). Về mục đích chuyến đi: mục đích tham quan, tìm hiểu chiếm tỷ lệ cao nhất (40%); tiếp đến là nghỉ ngơi giải trí (37%); thăm thân (11%) và ít nhất là mục đích thể thao (0,3%).

Phương tiện vận chuyển thường sử dụng trong chuyến đi: Đa số khách du lịch được hỏi thường sử dụng phương tiện vận chuyển ô tô (57%); tiếp đến là phương tiện vận chuyển máy bay (13%); ô tô con cá nhân (11%); xe máy (9%); tàu hỏa (5%) và tàu thủy chỉ chiếm chưa tới 1%, còn lại là các phương thức khác.

Về an toàn giao thông/an toàn an ninh: 67% số du khách được hỏi cảm thấy an toàn khi đi chuyến; 4% cảm thấy rất an toàn; 24% bình thường; 5% không an toàn và 1% cảm thấy rất không an toàn. Về số lần mất mát/thất lạc hành lý: chưa bao giờ mất mát/thất lạc hành lý (87%), đã từng 1 lần thất lạc hành lý (11%), đã từng 2 lần mất mát/thất lạc hành lý (2%), đã từng 3 lần mất mát/thất lạc (1%).

Về chất lượng phương tiện: Khi được hỏi về chất lượng phương tiện vận chuyển trong chuyến đi du lịch của du khách, 58% đánh giá phương tiện ở mức tốt; câu trả lời bình thường chiếm 37%, rất tốt là 3% và kém chiếm 2% số câu trả lời. Về trang thiết bị trên

phương tiện: rất tốt chiếm 4%, tốt là 57%, bình thường 37% và kém 2%.

Tình vệ sinh trên phương tiện: 70% số du khách được hỏi cho rằng chất lượng phương tiện là sạch sẽ; 23% cho nó là bình thường; rất sạch sẽ chỉ chiếm 6% và mất vệ sinh (1%).

Về trình độ/thái độ phục vụ của lái xe: 12% người được hỏi đánh giá trình độ/thái độ phục vụ của lái xe rất tốt; 59% đánh giá là tốt và 28% đánh giá bình thường. Về thái độ phục vụ của nhân viên trên phương tiện: 9% cho rằng rất tốt; 60% đánh giá ở mức tốt; 30% số du khách cho rằng thái độ phục vụ của nhân viên ở mức bình thường, 1% vẫn đánh giá là chưa tốt.

Khi được hỏi điều họ không hài lòng nhất về chất lượng dịch vụ vận chuyển trong chuyến đi du lịch của mình, 29% cho rằng thời gian đi chuyển lâu, 24% cho biết mệt mỏi khi đi chuyển, 21% đánh giá chi phí cao, tiếp theo là các tiêu chí như: phải chuyển nhiều phương thức (11%), không thuận tiện (8%), còn lại các tiêu chí không đảm bảo an toàn, thái độ phục vụ của lái xe/nhân viên phục vụ và chất lượng phương tiện đều cho kết quả gần như nhau (khoảng 2% số câu trả lời).

Cuối cùng, khi được hỏi về tiêu chí nào du khách quan tâm nhất khi lựa chọn phương tiện vận chuyển trong chuyến đi, gần với nghề nghiệp của đối tượng phỏng vấn, kết quả cho thấy, ở tất cả đối tượng khách du



Xe buýt Hop-on Hop-off chở du khách tham quan thành phố Hà Nội. Ảnh: Nguyễn Thị Thanh

lịch, khi lựa chọn phương tiện thì tiêu chí an toàn được ưu tiên đặt lên hàng đầu (trừ đối tượng chưa đi làm, họ đặt tiêu chí ưu tiên đầu tiên là chi phí vì có thu nhập thấp hoặc không có thu nhập ổn định).

Ngoài ra, đối với mỗi đối tượng khách có nghề nghiệp khác nhau, tiêu chí ưu tiên lựa chọn phương tiện cũng khác nhau ở các tiêu chí còn lại. Điều này phụ thuộc vào điều kiện về thu nhập, sở thích, thói quen, độ tuổi, loại hình vận chuyển được cung cấp, chính sách, chương trình của các công ty du lịch...

Có thể thấy, hoạt động vận tải là một bộ phận cấu thành của sản phẩm du lịch, chất lượng dịch vụ vận tải ảnh hưởng trực tiếp tới chất lượng sản phẩm du lịch. Khi các chất lượng bộ phận không thay đổi thì chất lượng của sản phẩm du lịch phụ thuộc vào chất lượng của sản phẩm vận tải và tỉ lệ thuận với chất lượng vận chuyển khách du lịch.

Đẩy mạnh quản lý hoạt động vận tải du lịch

Thứ nhất, giải pháp đối với các doanh nghiệp vận tải du lịch

Đầu tư và khai thác phương tiện theo đúng văn bản pháp quy về số lượng, chất lượng và các trang thiết bị phục vụ. Tuyển chọn và đào tạo lao động lái xe, nhân viên phục vụ đạt chất lượng đáp ứng được yêu cầu đặc thù của vận tải du lịch.

Chất lượng sản phẩm du lịch rất khó xác định bởi nó không theo những quy chuẩn nhất định và phụ thuộc vào nhiều yếu tố. Tuy nhiên, các nhà nghiên cứu đã đưa ra được một số tiêu chí cơ bản để giúp nhà sản xuất cũng như khách du lịch có thể đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch một cách có cơ sở. Các tiêu chí đó bao gồm: tính an toàn; tính kinh tế; tính nhanh chóng, kịp thời; tính lịch sự chu đáo; tính thuận tiện, tiện nghi và tính thẩm mỹ, vệ sinh.

du lịch khác nhau tùy thuộc vào thu nhập, độ tuổi, giới tính, thói quen, sở thích... Do vậy, các doanh nghiệp lữ hành cần xây dựng các chương trình du lịch đa dạng về phương thức vận chuyển, đảm bảo về chất lượng và thuận lợi nhất cho khách du lịch trong quá trình tham gia chương trình du lịch. Ngoài ra, tuyển chọn và đào tạo lao động đạt chất lượng đáp ứng được yêu cầu đặc thù của hoạt động lữ hành (đặc biệt là hướng dẫn viên du lịch).

Doanh nghiệp lữ hành phải có hệ thống thông tin nhằm thu thập ý kiến phản ánh của khách du lịch về chất lượng của chương trình du lịch cũng như vận tải du lịch (các đường dây nóng, email, phiếu trưng cầu ý

Thường xuyên kiểm tra - giám sát nhằm giám sát hoạt động của phương tiện, thái độ phục vụ của lái phụ xe trong quá trình vận chuyển khách du lịch, tránh tình trạng lái xe chạy ẩu, vởi vĩnh hành khách (đặc biệt là khách du lịch quốc tế) trong quá trình vận chuyển.

Doanh nghiệp vận tải du lịch phải liên kết chặt chẽ với các doanh nghiệp lữ hành trong quá trình ký kết hợp đồng và trong hành trình vận chuyển khách du lịch. Thường xuyên thông tin cho đối tác về lịch trình, giá cước và các vấn đề phát sinh trong quá trình vận chuyển khách du lịch.

Thứ hai, giải pháp đối với các doanh nghiệp lữ hành

Mỗi đối tượng khách du lịch khác nhau thường ưu tiên lựa chọn phương tiện vận chuyển trong chương trình

kiến...). Cùng với đó, thường xuyên kiểm tra - giám sát chất lượng dịch vụ của các công ty vận tải du lịch theo đúng hợp đồng đã được ký kết giữa hai bên; xây dựng quan hệ đối tác với các nhà cung cấp dịch vụ vận tải, tránh sự phụ thuộc vào một nhà cung cấp, nhằm giảm áp lực về giá và chất lượng dịch vụ vận tải.

Thứ ba, kiến nghị đối với cơ quan quản lý nhà nước

Hoàn thiện hệ thống văn bản pháp quy, quy định về hoạt động vận chuyển khách du lịch, bao gồm cả khách du lịch nội địa và khách du lịch quốc tế.

Tạo ra sự phối hợp giữa Bộ Giao thông vận tải và Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch trong việc cung cấp sản phẩm dịch vụ đến với khách du lịch. Thường xuyên kiểm tra giám sát nhằm đảm bảo chất lượng theo đúng quy định của Nhà nước.

Có chính sách hỗ trợ tạo điều kiện về cơ chế và nguồn vốn giúp các doanh nghiệp lữ hành đầu tư phương tiện vận chuyển khách du lịch nhằm chủ động về cả số lượng và chất lượng dịch vụ.

Thường xuyên tuyên truyền đến doanh nghiệp, cộng đồng và người dân về việc đảm bảo an toàn giao thông nói chung và trong vận chuyển khách du lịch nói riêng. Qua đó, nâng cao ý thức đảm bảo an toàn giao thông cho người dân và khách du lịch. ■

(Nghiên cứu này được tài trợ bởi Trường Đại học GTVT trong đề tài mã số T2020-KT-014).

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Nguyễn Văn Đình - Phạm Hồng Chương, Giáo trình Quản trị kinh doanh lữ hành - Trường Đại học Kinh tế quốc dân.
2. TS. Nguyễn Kim Định (2010), Quản trị chất lượng - NXB Tài chính
3. TS. Trần Thị Mai chủ biên (2008), Giáo trình Tổng quan du lịch - NXB Lao động - xã hội...

*Trường Đại học Giao thông Vận tải