

Hạ giá hay nâng cao chất lượng tour?

Cùng với nhịp độ tăng trưởng du lịch trong cả nước, kinh doanh lữ hành và cung cấp dịch vụ thị thực [Vietnam visa on arrival](#) trong thời gian gần đây đã có những bước phát triển mạnh. Tuy nhiên, vấn đề cộm lên cần giải đáp là nên hạ giá tour hay nâng cao chất lượng tour để đảm bảo chất lượng trong quá trình phục vụ khách, đồng thời đảm bảo hiệu quả kinh doanh? Dưới đây là ý kiến xin trao đổi với các đồng nghiệp của ông Phạm Ngọc Dĩnh từ công ty du lịch Nghệ An.

Những năm gần đây, nhu cầu đi tham quan du lịch trong nhân dân ngày càng lớn. Các cơ quan, đơn vị làm ăn khá có mức thu nhập cao thường tổ chức cho cán bộ công nhân viên đi du lịch nước ngoài như Trung Quốc, Thái Lan, Malaysia, Singapore hoặc các tour xuyên việt dài ngày. Những đơn vị có mức thu nhập trung bình thì tổ chức cho cán bộ, nhân viên đi các tour ngắn ngày như Hạ Long, Sầm Sơn, Cửa Lò, Huế... Để đáp ứng nhu cầu trên, các đơn vị kinh doanh lữ hành cũng lần lượt được thành lập và cạnh tranh nhau trong kinh doanh. Sự cạnh tranh chủ yếu là về giá và chất lượng tour.

- Về giá: nếu hạ giá tour để cạnh tranh thì thật sự sai lầm, bởi giá tour gắn liền với chất lượng sản phẩm du lịch (các dịch vụ: phương tiện đi lại, ăn, ngủ, vé tham quan...). Nếu doanh nghiệp kinh doanh lữ hành ký được hợp đồng nhờ hạ giá tour thì thật đáng buồn. Bởi tiền ít làm sao mua được một sản phẩm đạt chất lượng tốt. Nếu kinh doanh lữ hành cứ bán ra những tour du lịch rẻ tiền, chất lượng thấp thì tương lai ngành du lịch ra sao, khi các “thượng đế” không quên được những khó khăn, vất vả và quay lưng với chúng ta?
- Về chất lượng tour: chất lượng tour là sự sống còn của các doanh nghiệp tham gia kinh doanh lữ hành. Nếu thực hiện được tour chất lượng cao thỏa mãn nhu cầu của du khách, thì doanh nghiệp đã khẳng định được khả năng cạnh tranh, khả năng kinh doanh và sự tồn tại, phát triển của mình. Chất lượng tour gắn liền với kiến thức và trách nhiệm của cán bộ hướng dẫn tour, với giá cả ăn, ngủ, tham quan và phương tiện vận chuyển. Nếu chúng ta phục vụ du lịch đạt chất lượng tốt, uy tín của chúng ta sẽ được nâng cao, đồng thời bán được nhiều tour và kết quả kinh doanh chắc chắn ngày một tốt hơn.

Trong quy chế kinh doanh lữ hành, tổng cục du lịch cũng đã có văn bản hướng dẫn rõ những điều kiện cần thiết cho đơn vị kinh doanh lữ hành quốc tế và nội địa. Trong đó, cán bộ là một trong những tiêu chuẩn quan trọng nhất. Trong thời gian gần đây, do nhu cầu phát triển du lịch và [đặt phòng khách sạn](#), nhiều trung tâm lữ hành được thành lập một cách vội vã nên đã tuyển dụng một số cán bộ hướng dẫn du lịch chưa được đào tạo qua các trường nghiệp vụ, năng lực chuyên môn kém, thiếu nhiệt tình với khách, gây ảnh hưởng xấu đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp nói riêng và toàn ngành nói chung. Do đó, khi nghiên cứu đề bạt cán bộ quản lý lữ hành và tuyển dụng cán bộ hướng dẫn du lịch các nhà tổ chức cần chú ý đến 4 yếu tố (4N): nghiệp vụ, ngoại ngữ, ngoại giao, ngoại hình. Mong rằng, những ý kiến trên sẽ góp một phần nhỏ bé vào việc thúc đẩy ngành du lịch chúng ta phát triển.