

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HÓA HÀ NỘI**  
**KHOA VĂN HÓA DU LỊCH**



**HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ DU LỊCH**  
**TẠI KHU DU LỊCH SINH THÁI TRÀNG AN**  
**(NINH BÌNH)**

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**Giảng viên hướng dẫn: PGS.TS.NGŨT. Nguyễn Văn Cương**

**Sinh viên thực hiện : Hoàng Minh Thiện**

**Lớp : VHDL 18C**

**Niên khóa: : 2010 - 2014**

**HÀ NỘI - 2014**

## Mục lục

### MỞ ĐẦU

#### Chương 1

## TỔNG QUAN VỀ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI KHU DU LỊCH SINH THÁI TRÀNG AN

### 1.1. Khái quát về dịch vụ du lịch

#### *1.1.1. Dịch vụ*

#### *1.1.2. Dịch vụ du lịch*

### 1.2. Tổng quan về dịch vụ du lịch tại khu du lịch sinh thái Tràng An

#### *1.2.1. Vị trí địa lý*

#### *1.2.2. Quá trình hình thành và phát triển*

#### *1.2.3. Tài nguyên du lịch tại khu du lịch sinh thái Tràng An*

#### *1.2.4. Đặc điểm và các loại hình dịch vụ du lịch tại khu du lịch sinh thái Tràng An*

#### *2.1.1. Dịch vụ lễ hành*

### 2.1. Tình hình và thực trạng dịch vụ tại khu du lịch sinh thái Tràng An

#### Chương 2

## THỰC TRẠNG DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI KHU DU LỊCH SINH THÁI TRÀNG AN

#### *2.1.3. Dịch vụ ăn uống phục vụ khách du lịch*

#### *2.1.4. Dịch vụ mua sắm*

#### *2.1.3. Các dịch vụ bổ sung khác*

## **2.2. Những thành công và hạn chế của dịch vụ du lịch tại khu du lịch sinh thái Tràng An**

*2.2.1. Những kết quả và nguyên nhân*

*2.2.2. Những mặt hạn chế*

### **Chương 3**

## **PHƯƠNG HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI KHU DU LỊCH SINH THÁI TRÀNG AN**

**3.1. Định hướng phát triển khu du lịch sinh thái Tràng An**

**3.2. Giải pháp phát triển dịch vụ du lịch tại khu du lịch sinh thái Tràng An**

*3.2.1. Giải pháp về công tác tổ chức quản lý*

*3.2.2. Giải pháp về cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật*

*3.2.3. Giải pháp về bảo vệ môi trường sinh thái*

*3.2.4. Giải pháp đa dạng hóa và nâng cao chất lượng sản phẩm du lịch  
và dịch vụ du lịch*

*3.2.6. Giải pháp về phát triển cộng đồng*

*3.2.5. Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực*

*3.2.8. Giải pháp về tuyên truyền, xúc tiến, quảng bá du lịch*

*3.2.7. Giải pháp về đảm bảo an ninh, an toàn cho khách du lịch*

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

**KẾT LUẬN**

## MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài

Ngày nay trên thế giới Du lịch đã trở thành nhu cầu cần thiết và tương đối phổ biến với mỗi người. Đây chính là cơ hội lớn cho ngành Du lịch phát triển trong hiện tại, cũng như trong tương lai, đóng góp ngày càng lớn vào thu nhập toàn cầu và mỗi quốc gia. Theo Tổ chức du lịch Thế giới (WTO) nhận định thì: “ Du lịch đóng góp 6% thu nhập của thế giới, là một trong 5 ngành kinh tế lớn nhất của hành tinh” .

Trong những năm gần đây, được sự quan tâm của Đảng và Nhà nước, sự đổi mới về chính sách đối ngoại, với xu hướng hội nhập kinh tế quốc tế, ngành du lịch Việt Nam cũng đã có những bước phát triển mạnh mẽ và ngày càng có tác động tích cực hơn đến nhiều lĩnh vực của đời sống kinh tế – xã hội. Du lịch đó được coi là ngành kinh tế mũi nhọn trong phát triển kinh tế của đất nước và đang dần hội nhập với khu vực và thế giới.

Ninh Bình là một tỉnh nằm ở phía Đông Nam của Đồng Bằng Bắc Bộ, có diện tích là: 1.420 km<sup>2</sup>, dân số: gần 1 triệu người. Ninh Bình là một tỉnh sở hữu nguồn Tài nguyên thiên nhiên phong phú và đầy hấp dẫn. Không chỉ nổi tiếng với Tam Cốc – Bích Động, được mệnh danh là” Nam Thiên Đệ Nhị Động”. Ninh Bình còn hấp dẫn du khách bởi các quần thể Du lịch kỳ thú và những địa danh như: Vườn quốc gia Cúc Phương, Suối nước nóng Kênh Gà, khu Du lịch sinh thái ngập nước Vân Long, động Vân Trình, nhà thờ đá Phát Diệm, Động Mã Tiên... Đặc biệt là khu du lịch sinh thái Tràng An Hay còn gọi là “Hạ Long trên cạn”.

Tràng An là một khu du lịch sinh thái nằm trong Quần thể danh thắng Tràng An nằm ở phía Đông Bắc của tỉnh Ninh Bình. Tổng diện tích là: 1.566 ha. Trong đó, diện tích núi và rừng đặc dụng giao để quản lý là: 980 ha. Nơi đây còn

được gọi là thành Nam của cố đô Hoa Lư, gồm hệ thống dãy núi đá vôi có tuổi địa chất khoảng 250 triệu năm, qua thời gian dài phong hóa bởi sự biến đổi của trái đất, khí hậu, biến tiến, biến thoái đã mang trong mình hàng trăm thung lũng, hang động, hồ đầm. Trong danh thắng này còn có nhiều hệ sinh thái rừng ngập nước, rừng trên núi đá vôi và các di tích gắn với lịch sử của kinh đô Hoa Lư xưa.

Khu du lịch Tràng An đã và đang được thừa nhận là một trong những địa điểm du lịch hấp dẫn vào bậc nhất của nước ta hiện nay... Tuy nhiên, các dịch vụ du lịch tại đây còn nhiều bất cập và chưa xứng với tiềm năng vốn có. Ngành dịch vụ du lịch còn non trẻ, tính chuyên nghiệp trong nghiệp vụ còn thấp, cơ sở đào tạo chuyên ngành còn thiếu và yếu, cơ sở vật chất phục vụ lưu trú, ăn uống, vui chơi giải trí và vận chuyển của đại bộ phận các đơn vị kinh doanh du lịch còn hạn chế, nhiều cơ sở lưu trú đang xuống cấp trầm trọng, tình trạng chèo kéo, chặt chém khách du lịch diễn ra phổ biến, nhiều dịch vụ "ăn theo" như cờ bạc, ăn xin, bán hàng rong, đổi tiền lẻ gây lộn xộn, mất an ninh trật tự,... Do vậy, có thể nói trong thời gian qua, khu du lịch sinh thái Tràng An đã phải đương đầu với rất nhiều thử thách và sẽ còn phải nỗ lực rất lớn để khai thác hết tiềm năng, lợi thế của mình cao xứng đáng với bộ mặt của một trong những khu du lịch lớn nhất Việt Nam.

Do những vấn đề nêu trên hơn nữa với vai trò, trách nhiệm của một sinh viên khoa Văn hóa du lịch trường Đại học Văn hóa Hà Nội và đặc biệt là một người con của quê hương Ninh Bình yêu dấu tôi muốn đóng góp một phần nhỏ bé của mình vào sự phát triển du lịch của Ninh Bình, đặc biệt là khu du lịch sinh thái Tràng An. Vì vậy mà tôi chọn đề tài: ***“DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI KHU DU LỊCH SINH THÁI TRÀNG AN”*** để làm đề tài cho bài khóa luận tốt nghiệp ngành Văn hóa du lịch.

## **2. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu**

### **2.1. Mục đích**

Trên cơ sở lý luận về dịch vụ, dịch vụ du lịch, khóa luận phân tích, đánh giá thực trạng dịch vụ du lịch, hoạt động phục vụ khách du lịch tại khu du lịch sinh thái Tràng An (dịch vụ lưu trú, ăn uống và các dịch vụ bổ sung khác...). Từ đó, đưa ra được giải pháp nhằm phát huy các thế mạnh, khắc phục khó khăn, hạn chế của các cơ sở dịch vụ và hoạt động của con người góp phần thúc đẩy hoạt động du lịch phát triển.

### **2.2. Nhiệm vụ**

- Nghiên cứu tổng quan về dịch vụ du lịch và dịch vụ tại khu du lịch sinh thái Tràng An.

- Đánh giá thực trạng hoạt động dịch vụ du lịch tại khu du lịch sinh thái Tràng An.

- Phương hướng và giải pháp phát triển dịch vụ tại khu du lịch sinh thái Tràng An.

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

### **3.1. Phạm vi nghiên cứu**

Về mặt không gian

Khu du lịch sinh thái Tràng An, với tổng diện tích đất quy hoạch là 3.682,02 ha, thuộc địa phận các xã Gia Sinh – huyện Gia Viễn; xã Trường Yên, Ninh Xuân, Ninh Hải, Ninh Hòa – huyện Hoa Lư, xã Ninh Nhất, phường Ninh Thành – tp. Ninh Bình, tỉnh Ninh Bình.

Về mặt thời gian

Thu thập số liệu thứ cấp: Từ 01/01/2010 đến 31/12/2013

Thu thập số liệu sơ cấp: Từ 01/02/2014 đến 01/05/2014

### **3.2. Đối tượng nghiên cứu**

Dịch vụ du lịch tại khu du lịch sinh thái Tràng An.

### **4. Phương pháp nghiên cứu**

*4.1. Phương pháp thu thập và xử lý số liệu*

*4.2. Phương pháp khảo sát thực địa*

*4.3. Phương pháp tổng hợp, so sánh*

*4.4. Phương pháp phỏng vấn*

*4.5. Phương pháp phân tích thống kê*

### **5. Ý nghĩa của đề tài**

Đề tài giúp tìm hiểu về các dịch vụ du lịch, chất lượng các dịch vụ du lịch ở khu du lịch Tràng An, với những thuận lợi và hạn chế. Trên cơ sở đó, đề ra những giải pháp để phát huy những lợi thế, khắc phục khó khăn trong dịch vụ du lịch và chất lượng dịch vụ du lịch góp phần thúc đẩy khu du lịch Tràng An hoạt động chuyên nghiệp, toàn diện và phát triển được bền vững, lâu dài.

### **6. Kết cấu của đề tài**

Ngoài phần Mở đầu, phần Kết luận, phần Tài liệu tham khảo, Phụ lục. Nội dung chính của đề tài được kết cấu thành 3 Chương:

Chương 1: Khái quát về dịch vụ du lịch và dịch vụ tại khu du lịch sinh thái Tràng An

Chương 2: Thực trạng dịch vụ tại khu du lịch sinh thái Tràng An

Chương 3: Phương hướng và giải pháp phát triển dịch vụ tại khu du lịch sinh thái Tràng An.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Lê Đăng Bật (2009), “*Kinh đô Hoa Lư xưa và nay*”, Nxb Văn hoá dân tộc.
2. Nguyễn Thái bình (2003), “*Để du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn*”,  
Tạp chí du lịch Việt Nam.
3. Nguyễn Văn Đĩnh (2003), “*Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch chủ  
động hội nhập kinh tế quốc tế*”, Tạp chí du lịch Việt Nam, tr.2.
4. Nguyễn Hồng Giáp (2002), “*Kinh tế du lịch*”, Nxb trẻ, Hà Nội.
5. Phạm Xuân Hậu, “*Quản trị chất lượng phục vụ khách sạn*”
6. Quốc Hội (2005), “*Luật du lịch Việt Nam*”, Nxb Chính trị quốc gia.
7. Trần Văn Mậu (2004), “*Tổ chức phục vụ các dịch vụ du lịch*”, Nxb chính trị.
8. PGS. TS. Trần Nhoãn, “*Giáo trình Nghiệp vụ và kinh doanh du lịch lễ hành*”,  
Nxb Chính trị Quốc gia.
9. PGS. TS. Trần Nhoãn (2005), “*Tổng quan du lịch*”.
10. Trần Nhạn, (1996), “*Du lịch và kinh doanh du lịch*”, Nxb Văn hóa thông  
tin Hà Nội.
11. Philipkoler (1995), “*Marketing căn bản*”, Nxb thống kê.
12. Sở Văn hoá – Thể thao và Du lịch Tỉnh Ninh Bình (2008), “*Báo cáo tóm tắt  
quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Ninh Bình giai đoạn 2007 – 2015*”.
13. Sở Văn hoá – Thể thao và Du lịch Tỉnh Ninh Bình (2008), “*Tài liệu hội thảo  
khoa học giá trị di sản văn hoá Cố đô Hoa Lư và khu du lịch Tràng An*”.
14. Sở Văn hoá – Thể thao và Du lịch Tỉnh Ninh Bình (2005), “*Thuyết minh quy  
hoạch khu du lịch Tràng An, tỉnh Ninh Bình*”.
15. Sở Văn hoá – Thể thao và Du lịch Tỉnh Ninh Bình, “*Dự án xây dựng cơ sở  
hạ tầng khu du lịch Tràng An*”.
16. Trương Đình Tường (2004), “*Địa lí văn hoá dân gian Ninh Bình*”, Nxb  
Khoa học xã hội Hà Nội.



17. Nguyễn Minh Tuệ và nhóm tác giả (1999), “*Địa lí du lịch Việt Nam*”, Nxb Thành phố Hồ Chí Minh.
18. TS. Bùi Thanh Thủy, “*Giáo trình Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*”, Nxb ĐH Quốc gia Hà Nội.
19. Đoàn Huyền Trang, “*Lễ hội và Du lịch văn hóa Việt Nam*”.
20. Bùi Thị Hải Yến (2007), “*Tuyển điểm du lịch Việt Nam*”, Nxb Giáo dục

Một số Webside

<http://luanvan.net.vn>

[www.agoda.vn](http://www.agoda.vn)

[www.ninhbinhtourism.com.vn](http://www.ninhbinhtourism.com.vn)

[www.dulichninhbinh.com.vn](http://www.dulichninhbinh.com.vn)

<http://baoninhbinh.org.vn/>

[tailieu.vn](http://tailieu.vn)