

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

---

**NGUYỄN CHÁNH DUY**

**GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH**  
**VỤ HÀNG KHÔNG TẠI SÂN BAY**  
**LIÊN KHƯƠNG – ĐÀ LẠT**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Thành Phố Hồ Chí Minh – Năm 2007**

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

-----  
**NGUYỄN CHÁNH DUY**

**GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH**  
**VỤ HÀNG KHÔNG TẠI SÂN BAY**  
**LIÊN KHƯƠNG – ĐÀ LẠT**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh**

**Mã số : 60.34.05**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC**

**TS. HỒ TIẾN DŨNG**

**Thành Phố Hồ Chí Minh – Năm 2007**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi tên Nguyễn Chánh Duy, lớp cao học K14 Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh. Tôi xin cam đoan luận văn này là của tôi, số liệu sử dụng có nguồn gốc rõ ràng, các tài liệu sử dụng được công bố công khai. Tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm về bản luận văn này.

**Tác giả luận văn**

**Nguyễn Chánh Duy**

# MỤC LỤC

<b>BẢNG CÁC CHỮ VIẾT TẮT .....</b>	<b>01</b>
<b>LỜI MỞ ĐẦU .....</b>	<b>02</b>
<b>CHƯƠNG 1 TỔNG QUAN VỀ NGÀNH HÀNG KHÔNG VIỆT NAM .....</b>	<b>05</b>
<b>1.1 Lịch sử hình thành ngành hàng không thế giới.....</b>	<b>05</b>
<b>1.2 Giới thiệu về ngành hàng không Việt Nam.....</b>	<b>07</b>
1.2.1 Quá trình hình thành.....	07
1.2.2 Chức năng và phạm vi kinh doanh .....	08
1.2.3 Tình hình hoạt động kinh doanh của Vietnam Airlines tại sân bay Liên Khương - Đà Lạt.....	09
1.2.4 Tổ chức và cơ chế quản lý.....	10
1.2.5 Vốn và tài sản.....	12
1.2.6. Đội ngũ máy bay .....	12
1.2.7 Cơ sở hạ tầng kỹ thuật.....	13
1.2.8 Nguồn nhân lực .....	13
<b>1.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến dịch vụ hàng không.....</b>	<b>14</b>
1.3.1 Khái niệm .....	14
1.3.2 Chất lượng dịch vụ hàng không.....	15
<b>CHƯƠNG 2 PHÂN TÍCH CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNG KHÔNG TẠI SÂN BAY LIÊN KHƯƠNG – ĐÀ LẠT .....</b>	<b>18</b>
<b>2.1 Tình hình hoạt động của sân bay Liên Khương – Đà Lạt.....</b>	<b>18</b>
2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển.....	18
2.1.2 Chức năng và phạm vi kinh doanh.....	21
2.1.3 Tổ chức và cơ chế quản lý.....	21
2.1.4 Về lao động .....	23
2.1.5 Vốn và tài sản.....	24
2.1.6 Cơ sở vật chất và đội ngũ máy bay .....	24
2.1.7 Đối thủ cạnh tranh.....	25
2.1.8 Kết quả hoạt động tại sân bay Liên Khương - Đà Lạt năm 2006.....	28

<b>2.2. Phân tích chất lượng dịch vụ hàng không tại sân bay Liên Khương –Đà Lạt</b> .....	30
2.2.1 Chất lượng dịch vụ hàng không tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt theo đánh giá của các chuyên gia hàng không .....	30
2.2.2 Chất lượng dịch vụ hàng không tại sân bay Liên Khương - Đà Lạt qua khảo sát đánh giá của khách hàng .....	40
<b>2.3 Đánh giá chung chất lượng dịch vụ hàng không tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt</b> .....	48
2.3.1 Ưu điểm .....	48
2.3.2 Nhược điểm : .....	48
<b>CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNG KHÔNG TẠI SÂN BAY LIÊN KHƯƠNG - ĐÀ LẠT</b>	50
<b>3.1 Quan điểm nâng cao chất lượng dịch vụ hàng không tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt và mục tiêu phát triển đến năm 2015</b> .....	50
3.1.1 Quan điểm nâng cao chất lượng dịch vụ hàng không tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt.....	50
3.1.2. Mục tiêu nâng cao dịch vụ hàng không tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt.....	54
<b>3.2 Các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hàng không tại sân bay liên Khương - Đà Lạt</b> .....	56
3.2.1 Xây dựng hình ảnh nhãn hiệu mới cho Vietnam Airlines .....	56
3.2.2 Phát triển mạng đường bay tại Đà Lạt .....	61
3.2.3 Giải pháp về đầu tư phát triển tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt .....	63
3.2.4 Giải pháp hoàn thiện và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực .....	66
3.2.5 Giải pháp hoàn thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ mặt đất tại sân bay Liên Khương - Đà Lạt .....	69
3.2.6 Nâng cao các chất lượng dịch vụ trên không .....	74
3.2.7Phát triển chương trình khách hàng thường xuyên“Golden Lotus Plus”(GLP).....	75
<b>3.3 Các kiến nghị</b> .....	77

3.3.1 Kiến nghị đối với nhà nước .....	77
3.3.2 Kiến nghị với chính quyền địa phương tỉnh Lâm Đồng .....	77
3.3.3 Kiến nghị với Vietnam Airlines .....	78
<b>KẾT LUẬN</b> .....	<b>80</b>
<b>PHỤ LỤC</b>	
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b>	

## BẢNG

Bảng 1.1	Kết quả vận chuyển hành khách và hàng hóa sân bay Liên Khương - Đà Lạt.....	09
Bảng 2.1	Đánh giá các doanh nghiệp vận tải tại thị trường Đà Lạt .....	27
Bảng 2.2	Xếp hạng Vietnam Airlines ( so sánh với những nhà vận chuyển khác) .....	27
Bảng 2.3	Kết quả khai thác 2006 tại khu vực Đà Lạt.....	28
Bảng 2.4	Kết quả vận chuyển trên đường bay Đà Lạt - Hà Nội - năm 2006 . .....	29
Bảng 2.5	Kết quả vận chuyển trên các đường bay Đà Lạt - tp Hồ Chí Minh năm 2006 .....	29
Bảng 2.6	Tình hình cung ứng chuyến bay năm 2006 . .....	31
Bảng 2.7	Tình hình khai thác máy bay năm 2006 .....	32
Bảng 2.8	Kết quả phát phiếu điều tra . .....	42
Bảng 2.9	Thông tin về khách hàng tại sân bay Liên khương – Đà Lạt . .....	44
Bảng 2.10	Đánh giá của hành khách về chất lượng dịch vụ tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt . .....	45
Bảng 2.11	So sánh tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sân bay ASQ và thực trạng chất lượng dịch vụ tại sân bay Liên Khương –Đà Lạt . .....	47
Bảng3.1	Dự báo thị trường vận chuyển hành khách tại Đà Lạt đến 2015 .	54
Bảng3.2	Kế hoạch phát triển đội máy bay của Vietnam Airlines tại Đà Lạt đến năm 2015 . .....	64

## BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 1.1	Kết quả vận chuyển hành khách tại sân bay Liên Khương - Đà Lạt. ....	10
Biểu đồ 1.2..	Kết quả vận chuyển hàng Hóa tại sân bay Liên Khương - Đà Lạt .....	10

## ***BẢNG CÁC CHỮ VIẾT TẮT TRONG NGÀNH HÀNG KHÔNG***

- ASQ	: Airport Service Quality (chất lượng dịch vụ sân bay)
- APPA	: Association of Asian - pacific Airlines (Hiệp hội hàng không Châu Á - Thái Bình Dương)
- CAAV	: Civil Aviation Authority of Viet Nam (Cục hàng không dân dụng quốc tế)
- ĐCBV	: Đặt chỗ bán vé
- ĐHB	: Điều hành bay
- DVMD	: Dịch vụ mặt đất
- HKDD	: Hàng không dân dụng
- IATA	: International Airlines transport association (Hiệp hội vận chuyển hàng không quốc tế)
- ICAO	: International Civil Aviation Organization (Tổ chức hàng dân dụng Việt Nam)
- KHTT	: Kế hoạch thị trường
- TCT HKVN	: Tổng công ty hàng không Việt Nam
- TTHK	: Tiếp thị hành khách
- VNA	: Vietnam Airlines

## ***BẢNG VIẾT TẮT ( CODE ) CÁC SÂN BAY***

- BMV	: Ban Mê Thuột	- NHA	: Nha Trang
- DIN	: Điện Biên	- PNH	: Phnom Penh
- BKK	: Bangkok	- PQC	: Phú Quốc
- CAN	: Guangzhou	- PXU	: Plei Ku
- CDG	: Charles De Gaule	- REP	: Siem Riep
- DAD	: Đà Nẵng	- SEL	: Seoul
- DLI	: Đà Lạt	- SFO	: San Francisco
- HAN	: Hà Nội	- SGN	: Hồ Chí Minh
- HKG	: Hong Kong	- SIN	: Singapore
- HPH	: Hải Phòng	- SQH	: Nà Sản
- HUI	: Huế	- SVO	: Moscow
- KHH	: Kaohsiung	- TBB	: Tuy Hoà
- KIX	: Osaka	- TPE	: Taipei
- KUL	: Kuala Lumpur	- TYO	: Tokyo
- LAX	: Los Angeles	- UIH	: Qui Nhơn
- MEL	: Melbourne	- VII	: Vinh
- MNL	: Manila	- VKG	: Rạch Giá
		- VTE	: Vientiane



## LỜI MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết và mục tiêu nghiên cứu của đề tài

Hiện nay nước Việt Nam ta có mối quan hệ với nhiều tổ chức quốc tế và hầu hết các nền kinh tế trên thế giới. Năm 2006 nước Việt Nam ta đã được đánh dấu là một năm mở đầu cho sự quyết tâm của Đảng và Nhà nước ta trong việc đưa đất nước ra khỏi tình trạng kém phát triển vào năm 2010: việc nước ta gia nhập Tổ chức thương mại thế giới WTO và tổ chức thành công tốt đẹp hội nghị các nhà lãnh đạo kinh tế APEC lần thứ 14, đồng thời là ứng cử viên duy nhất khu vực châu Á vào Hội đồng Bảo An Liên hiệp Quốc đã chứng minh cho điều đó. Hội nhập kinh tế thế giới trên toàn cầu là nhu cầu nội sinh của bản thân nền kinh tế Việt Nam, vấn đề đặt ra là làm thế nào để hội nhập mà vẫn đảm bảo độc lập tự chủ, không đánh mất truyền thống và đảm bảo an ninh trật tự, xã hội phát triển lành mạnh và văn minh. Cùng với sự hội nhập trong nền kinh tế của cả nước, ngành hàng không phải thật sự có những việc chuyển mình trong mọi lĩnh vực để hoà nhập và bắt kịp tốc độ phát triển của các nước trong khu vực và thế giới.

Trong những năm qua, thị trường vận tải hàng không trên thế giới đang phục hồi mạnh mẽ, đặc biệt thị trường hàng không trong nước đã tăng trưởng vượt bậc làm cho cung không đủ cầu do thị trường tăng đột biến và không theo qui luật. Tại sân bay Liên Khương - Đà Lạt, thị trường vận tải hàng không cũng chịu ảnh hưởng chung, nhưng tăng trưởng không mạnh như những khu vực khác. Có thể nguyên nhân chính là do yếu tố vận chuyển đường bộ hiện nay là khá tốt và hành khách nội địa chưa biết rõ về vận tải hàng không.

Trong bối cảnh kinh tế thế giới đang phát triển như vũ bão cùng với xu hướng toàn cầu hóa như ngày nay, đất nước Việt Nam chúng ta muốn phát triển thì phải hội nhập và hãng hàng không quốc gia Việt Nam – Vietnam Airlines cũng đang đứng trước những thách thức và cơ hội mới trong lịch sử phát triển của mình. Cùng với việc đã gia nhập AFTA, APEC, WTO, Việt Nam chúng ta cũng phải từng

bước mở cửa bầu trời, mở rộng thị trường hàng không trong khu vực và thế giới, một điều chắc chắn rằng Vietnam Airlines thật sự phải đối mặt với những hãng hàng không hùng mạnh trong khu vực và thế giới, khi chế độ bảo hộ không còn nữa, thật sự phải gặp những đối thủ cạnh tranh mạnh có lịch sử hình thành từ lâu đời và kinh nghiệm dày dặn hơn mình rất nhiều.

Hiện nay, nhiều quốc gia đã áp dụng tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sân bay-ASQ (Airport Service Quality) trong dịch vụ khách hàng tại các sân bay. Bộ tiêu chuẩn này vừa là điều kiện bắt buộc, vừa là nhân tố chính tạo ra sức mạnh cạnh tranh giữa các sân bay quốc tế trong việc thu hút và duy trì khách hàng. Các sân bay ở Việt Nam hiện nay chưa áp dụng bộ tiêu chuẩn này nên chất lượng dịch vụ khách hàng còn nhiều yếu kém, chưa làm hài lòng khách hàng.

Hãng hàng không quốc gia Việt Nam – Vietnam Airlines đang đứng trước một cuộc cạnh tranh quốc tế rất gay gắt. Để có thể cạnh tranh tốt với các hãng máy bay nước ngoài, hàng không Việt Nam cần phải tìm ra những giải pháp, phương pháp kinh doanh nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh của mình ở trong nước, trong khu vực và trên thế giới nhằm phù hợp với tình hình mới hiện nay. Một trong những giải pháp để nâng cao năng lực cạnh tranh của mình là phải tạo ra sự khác biệt giữa sản phẩm của mình và những đối thủ cạnh tranh, thông qua việc hoàn thiện và nâng cấp chất lượng dịch vụ phục vụ hành khách của mình theo bộ tiêu chuẩn ASQ.

Thông qua nhận thức trên, chúng tôi chọn đề tài về ***“Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hàng không tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt”***. Mục tiêu của đề tài là trước hết làm rõ thực trạng hiện nay của dịch vụ hàng không tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt, thứ đến đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao năng lực phục vụ hàng không của Vietnam Airlines tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt.

## **2. Đối tượng, phạm vi và phương pháp nghiên cứu**

**Đối tượng nghiên cứu** : Đề tài này tập trung nghiên cứu, phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ và các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ vận chuyển hành khách của Vietnam Airlines tại sân bay Liên Khương - Đà Lạt trong

thời gian qua.

**Phạm vi nghiên cứu :** Đề tài này chỉ tập trung nghiên cứu sâu vào lĩnh vực chất lượng dịch vụ vận chuyển hành khách của Vietnam Airlines tại sân bay Liên Khương - Đà Lạt, từ đó đưa ra các giải pháp nhằm hoàn thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ vận chuyển hành khách của Vietnam Airlines tại sân bay Liên Khương - Đà Lạt và góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh của Vietnam Airlines và các sân bay địa phương trong nước.

### **Phương pháp nghiên cứu**

Tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu của kinh tế học, chủ yếu là so sánh, qui nạp, thống kê, dự báo... dựa trên mối quan hệ biện chứng và lịch sử giữa các yếu tố phân tích, đánh giá, từ đó rút ra những kết luận mang tính thực tiễn phụ hợp với điều kiện khai thác của Vietnam Airlines.

### **3. Bộ cục luận văn**

Luận văn gồm ba chương chính như sau:

Chương 1: Tổng quan về ngành hàng không Việt Nam

Chương 2: Phân tích chất lượng dịch vụ hàng không tại sân bay Liên Khương –Đà Lạt

Chương 3: Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hàng không tại sân bay Liên Khương –Đà Lạt

Với trình độ và khả năng nghiên cứu còn hạn chế, nên luận văn chắc chắn không thể tránh được những thiếu sót nhất định, rất mong nhận được sự giúp đỡ của thầy cô và các bạn.

TP.Hồ Chí Minh, năm 2007

# CHƯƠNG 1

## TỔNG QUAN VỀ NGÀNH HÀNG KHÔNG VIỆT NAM

## CHƯƠNG 1

### TỔNG QUAN VỀ NGÀNH HÀNG KHÔNG VIỆT NAM

#### 1.1 Lịch sử hình thành ngành hàng không thế giới

Từ xa xưa, con người đã mơ ước bay được như chim và khát vọng này luôn ám ảnh họ. Cuối cùng giấc mơ đó trở thành hiện thực, khi anh em nhà Wright đã chế tạo và thử nghiệm chiếc tàu lượn đầu tiên của họ gần Kitty Hawk, bắc Carolina, vào năm 1900, và thử nghiệm chiếc thứ hai vào năm 1901.

Sau khi theo dõi chuyến bay của anh em nhà Wright ở Le Mans, Louis Bleriot người Pháp đã chế tạo chiếc máy bay một lớp cánh. Chiếc máy bay này đã trở thành hình mẫu cho những thiết kế tương lai. Ngày 25/7/1909 ông trở thành người đầu tiên bay qua Eo biển Anh .

Sau đó 2 thập kỷ , Charles Lindbergh đưa ngành hàng không thế giới tới những độ cao mới bằng cách bay một mình không ngừng nghỉ qua Đại Tây Dương, từ New York tới Paris. Chiếc máy bay mang tên Spirit of St Louis đã hoàn tất chuyến đi trong chưa đầy 34 giờ.

Frank Whittle là người chế tạo ra động cơ phản lực. Những chiếc máy bay dân dụng cỡ lớn, tốc độ nhanh và hiệu quả, có thể chở hàng trăm hành khách và hàng hoá công kênh, đã tạo ra một ngành vận tải mới.

Dẫn đầu các loại máy bay chở khách là Boeing 707. Chiếc Boeing 707 nguyên mẫu đầu tiên, kiểu 367-80, cất cánh vào ngày 15/7/ 1954 từ Renton Field, Seattle, tới Baltimore với vận tốc 989 km/h. Vào năm 1957, Boeing 707 trở thành máy bay phản lực đầu tiên cung cấp dịch vụ chở khách thường xuyên.

Vào năm 1956, Anh và Pháp bắt đầu chế tạo loại máy bay có thể đi với tốc độ gấp 2 lần tốc độ âm thanh. Chiếc Concorde đầu tiên cất cánh từ Toulouse, Pháp, vào năm 1969.

Đến nay ngành hàng không thế giới đã phát triển với một công nghệ rất cao với các loại máy bay như Boeing 787, Airbus A38 có khả năng chở được trên dưới 1000 hành khách và bay với tốc độ trên 1000Km/ giờ.

Tính trên toàn thế giới, ngành vận tải hàng không mang lại doanh thu tới 50 tỷ USD mỗi năm. Doanh thu từ vận tải hàng không chiếm một tỷ trọng lớn trong tổng doanh thu của một số hãng. Chẳng hạn, con số đó là 32,7% tại Korean Air, 29% tại Asiana và 28,5% tại Cathay Pacific (theo số liệu của Hiệp hội hàng không châu Á – Thái Bình Dương). Hiệp hội Vận tải hàng không quốc tế cho biết: từ tháng 10 tới tháng 12 năm 2006, doanh thu từ vận chuyển hàng hóa chiếm tới 10% tổng doanh thu của Japan Airlines. Doanh thu vận chuyển hàng hóa cũng chiếm khoảng 12% tổng doanh thu trên thị trường hàng không thế giới. Hãng sản xuất máy bay Boeing mới đây dự đoán rằng thị trường vận tải hàng không sẽ tăng trưởng trung bình 6,2% mỗi năm trong 20 năm tới, cao hơn mức tăng trưởng của ngành vận chuyển hành khách và cả nền kinh tế toàn cầu.

Kinh doanh vận tải hàng không là một hoạt động không thể thiếu, là một trong những ngành kinh tế mũi nhọn của một quốc gia. Ngành hàng không không chỉ phục vụ cho sự phát triển của nền kinh tế quốc dân mà còn đóng vai trò như chiếc cầu nối trong quan hệ hợp tác kinh tế, chính trị văn hóa của mỗi đất nước, mỗi quốc gia và dân tộc trên thế giới.

Kinh nghiệm thế giới cho thấy: ngành hàng không dân dụng chỉ phát huy được tiềm năng hiệu quả kinh tế xã hội to lớn khi được sự quan tâm đúng mức của Nhà nước và có những đặc điểm sau:

- Ngành hàng không là ngành kinh tế có hệ số tác động cao đến sự phát triển của hầu hết các ngành, lĩnh vực kinh tế xã hội của một đất nước, trong đó sự phát triển của vận tải hàng không là yếu tố không thể thiếu được để hình thành nên một trung tâm thương mại và dịch vụ.
- Các định hướng công nghệ kỹ thuật tiên tiến trong ngành hàng không có tác dụng thúc đẩy quá trình phát triển nền kinh tế quốc dân của một đất nước, một quốc gia.
- Tính quốc tế hóa của ngành hàng không tạo cơ sở dài hạn cho sự phát triển kinh tế theo định hướng xuất khẩu của toàn ngành kinh tế.

- Sự phát triển của ngành hàng không cho phép khai thác hiệu quả các nền kinh tế lớn và ngày càng tăng của một đất nước.
- Nếu có sự đầu tư chính đáng thì ngành hàng không trở thành ngành kinh tế có hiệu quả cao, góp phần tạo nguồn thu lớn cho ngân sách Nhà nước và đặc biệt là thu ngoại tệ

Vì vậy nếu ngành hàng không được đầu tư đúng và phát triển tốt với những chiến lược đúng, nó sẽ có tác dụng tích cực đến sự phát triển kinh tế của một đất nước và toàn thế giới

## **1.2 Giới thiệu về ngành hàng không Việt Nam**

### **1.2.1 Quá trình hình thành**

Ngành Hàng không dân dụng Việt Nam ra đời theo nghị định của Thủ tướng Chính phủ số 666/Ttg ngày 15 tháng 01 năm 1956 . Trong những năm đầu thành lập , toàn ngành chỉ có đội ngũ máy bay gồm 5 chiếc chủ yếu là của Liên Xô cũ như IL-14, AN – 2, Aero- 45. Công tác chủ yếu là phục vụ công tác quốc phòng và chuyên cơ.

Để đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế sau ngày đất nước hoàn toàn thống nhất, ngày 11 tháng 02 năm 1976 Thủ tướng chính phủ đã quyết định thành lập Tổng Cục Hàng không dân dụng Việt Nam theo nghị định 28 CP và đây là bước ngoặt quan trọng trong sự phát triển của ngành Hàng không dân dụng Việt Nam. Trong giai đoạn này, ngành hoạt động theo cơ chế bao cấp, đội máy bay được bổ sung thêm như IL-18, IL-62, DC-4, DC-6 ,TU-134.... Mạng đường bay nội địa bước đầu đã được mở rộng nhưng đường bay quốc tế còn nhiều hạn chế, chủ yếu là đi các nước như: Trung Quốc, Lào, Campuchia và Thái Lan...

Ngày 12 tháng 4 năm 1980, Hàng không dân dụng Việt Nam chính thức trở thành thành viên của Tổ chức Hàng không quốc tế ICAO

Ngày 29 tháng 8 năm 1989 Chủ tịch Hội đồng Bộ trưởng đã ký quyết định số 225/CP thành lập Tổng công ty hàng không Việt Nam trực thuộc Cục hàng không dân dụng Việt Nam và đây là một bước đánh dấu sự phân chia rạch ròi giữa chức năng quản lý Nhà nước và chức năng kinh doanh của doanh nghiệp

Ngày 20 tháng 4 năm 1993 Bộ trưởng Bộ giao thông vận tải đã ký quyết định số 745/TCCB/LĐ thành lập Tổng công ty hàng không Việt Nam lấy tên giao dịch quốc tế là Vietnam Airlines Corporation theo chỉ thị số 234/CP ngày 01 tháng 7 năm 1992 của Chủ tịch Hội đồng Bộ trưởng. Ngày 27 tháng 5 năm 1995 Thủ tướng Chính phủ đã ký quyết định số 328/Ttg về việc hình thành lại Tổng công ty hàng không Việt Nam. Từ giai đoạn này, Tổng công ty hàng không Việt Nam đã được củng cố về mặt tổ chức hoạt động với tư cách là một tập đoàn kinh doanh vận tải hàng không lớn của Việt Nam.

Trải qua hơn 10 năm hoạt động kinh doanh, Vietnam Airlines đã có nhiều bước phát triển lớn trong nhiều lĩnh vực, từ những ngày đầu còn nhiều khó khăn và hạn chế, Vietnam Airlines đã từng bước khắc phục khó khăn, mở rộng hoạt động sản xuất kinh doanh và hợp tác quốc tế. Đến nay Vietnam Airlines đã làm chủ được những công nghệ máy bay hiện đại và được đánh giá là hãng Hàng không có đội ngũ máy bay trẻ với mạng đường bay trong nước và quốc tế ngày càng mở rộng

### **1.2.2 Chức năng và phạm vi kinh doanh**

Ngành hàng không Việt Nam có những chức năng sau:

*Một là Vận tải hàng không*

Trong những năm từ 1993 đến năm 1996 Vietnam Airlines có tốc độ tăng trưởng về vận chuyển hành khách là 35%/năm. Từ một hãng hàng không nhỏ bé, Vietnam Airlines đến nay đã trở thành một hãng hàng không có tên tuổi, được biết đến trong khu vực và được thế giới đánh giá là một hãng hàng không có tốc độ tăng trưởng tốt và mạnh mẽ trong tương lai.

Ngoài Vietnam Airlines, Tổng công ty hàng không Việt Nam còn có công ty bay Dịch vụ VASCO. Các hoạt động của VASCO hiện nay bao gồm bay chụp ảnh trên không và địa lý, khảo sát địa chất, Cứu thương, vận chuyển hành khách trên một số đường bay nội địa.

Ngoài ra, Vietnam Airlines còn có dịch vụ đồng bộ trong dây chuyền vận tải hàng không như : dịch vụ thương mại mặt đất, dịch vụ hàng hóa, bảo dưỡng và sửa chữa máy bay....



Tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt, Vietnam Airlines chỉ đảm nhận dịch vụ vận chuyển hành khách, dịch vụ hàng hóa, bảo dưỡng và sửa chữa máy bay, các dịch vụ khác hiện nay đều do Cảng hàng không sân bay địa phương đảm nhận.

*Hai là các dịch vụ kinh doanh khác*

Ngoài dịch vụ vận tải hàng không và các dịch vụ đồng bộ trong dây chuyền vận tải hàng không, Tổng công ty hàng không Việt Nam còn kinh doanh các dịch vụ khác như :

- + Kinh doanh vận tải Ô tô, dịch vụ thương nghiệp, ăn uống, nhà hàng, khách sạn, cửa hàng miễn thuế, sản xuất thực phẩm....
- + Kinh doanh về xăng dầu.
- + Dịch vụ ủy thác xuất nhập khẩu.
- + Dịch vụ cung cấp lao động trong chuyên ngành hàng không.
- + Các hoạt động dịch vụ liên quan đến xây dựng công trình, sản xuất nhựa, giấy in ấn, khảo sát và thiết kế...

### **1.2.3 Tình hình hoạt động kinh doanh của Vietnam Airlines tại sân bay Liên Khương - Đà Lạt**

Theo kết quả điều tra về dịch vụ trên không của 67 hãng hàng không trên thế giới trong thời gian qua : Vietnam Airlines được xếp thứ 43 trong dịch vụ phục vụ hành khách hạng phổ thông và thứ 56 trong dịch vụ phục vụ hành khách hạng thương gia. Đây là con số khiêm tốn nhưng đã cho thấy Vietnam Airlines đã có những bước phát triển tốt. Tại sân bay Liên Khương Đà Lạt, chúng ta có thể thấy kết quả vận chuyển hành khách và hàng hoá của Vietnam Airlines qua bảng sau:

***Bảng 1.1 Kết quả vận chuyển hành khách và hàng hóa tại sân bay Liên Khương***

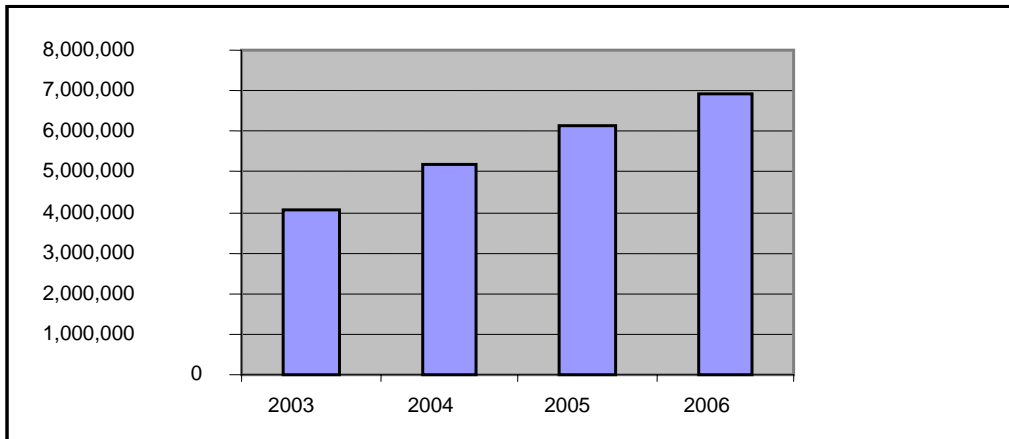
(ĐVT : 1000 khách v à 1000 kg )

<i>Năm</i>	<i>2003</i>	<i>2004</i>	<i>2005</i>	<i>2006</i>
<i>Hành khách</i>	<b>4,68,328</b>	<b>5,163,212</b>	<b>6,124,746</b>	<b>6,928,561</b>
<i>Hàng hóa</i>	<b>65,771,000</b>	<b>82,385,000</b>	<b>91,646,000</b>	<b>107,935,000</b>

*( Nguồn tại văn phòng đại diện Vietnam Airlines tại Đà Lạt )*

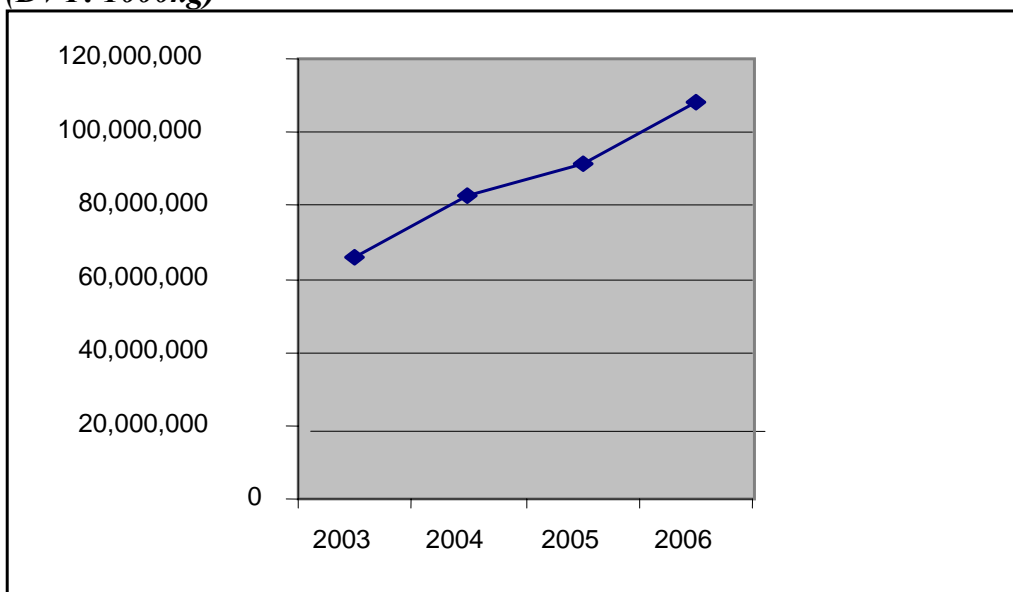
***Biểu đồ 1.1 Biểu đồ kết quả vận chuyển hành khách tại sân bay Liên Khương***

(ĐVT : 1000 khách )



***Biểu đồ 1.2 Kết quả vận chuyển hàng hóa tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt***

(ĐVT: 1000kg)



*(Nguồn tại văn phòng đại diện Vietnam Airlines tại Đà Lạt )*

**1.2.4 Tổ chức và cơ chế quản lý**

Vietnam Airlines hiện nay về tổ chức và cơ chế quản lý có mô hình giống Singapore Airlines, một tập đoàn được xếp hạng cao nhất về hiệu quả sản xuất kinh

doanh và năng lực cạnh tranh trong kinh doanh vận tải hàng không thế giới. Tuy nhiên, điểm khác biệt là Singapore Airlines là một tập đoàn khá lớn và chỉ hoạt động khai thác hàng không trên đường bay quốc tế. Bộ máy hoạt động của Vietnam Airlines được thành lập trên cơ sở của Tổng cục Hàng không cũ. Hiện nay Tổng công ty Hàng không Việt Nam lấy Vietnam Airlines làm nòng cốt bao gồm khối hạch toán tập trung với 7 đơn vị, 12 đơn vị hạch toán độc lập và 1 đơn vị độc lập.

Ưu điểm của việc tổ chức cơ quan quản lý chung giữa Vietnam Airlines và Tổng công ty hàng không Việt Nam là tinh giản được bộ máy quản lý và tránh được tình trạng “chơi vơi” nếu tổ chức cơ quan riêng cho Tổng công ty. Ngoài ra phân định rõ chức năng quản lý Nhà nước và quản lý kinh doanh trong ngành hàng không, tăng cường quản lý Nhà nước đối với các hoạt động sản xuất kinh doanh.

Nhược điểm chính là:

Hoạt động của tổng công ty và khối hạch toán tập trung bị lẫn lộn.

Mô hình Tổng công ty hàng không Việt Nam hiện nay chỉ là sự lắp ghép cơ học các doanh nghiệp hoạt động theo nghị định 388/HDBT, việc thành lập Tổng công ty là theo mệnh lệnh hành chính, chứ không phải xuất phát từ qui luật khách quan của việc hình thành các Tổng công ty lớn thông qua quá trình tích tụ, tập trung và đầu tư vốn. Do đó tính thống nhất lợi ích chung giữa Tổng công ty và các đơn vị thành viên chưa đạt được.

Nội dung chủ sở hữu vốn chưa được xác định rõ ràng giữa Tổng công ty và các đơn vị thành viên. Vốn của Tổng công ty đơn giản chỉ là con số cộng từ vốn của các đơn vị thành viên hạch toán độc lập trước khi sát nhập.

### **1.2.5 Vốn và tài sản**

Hiện nay vốn và tài sản của Tổng công ty hàng không Việt Nam so với các hãng hàng không trong khu vực vẫn còn rất nhỏ bé, không tương xứng với qui mô sản xuất và mất cân đối trong cơ cấu vốn. Tình trạng chung trong toàn Tổng công ty là thiếu vốn, đặc biệt là vốn đầu tư phát triển đội bay. Hầu hết nguồn vốn kinh doanh của Tổng công ty hàng không Việt Nam được bổ sung từ lợi nhuận, tổng số vốn ngân sách nhà nước giao chỉ là 269,2 tỷ đồng tương đương 9,45% tổng số vốn kinh doanh. Tổng giá trị tài sản thuộc sở hữu nhà nước của Vietnam Airlines chỉ có 225,4 tỷ đồng tương đương 7,8% tổng số vốn kinh doanh. Vốn lưu động của hầu hết các đơn vị thành viên trong Tổng công ty hàng không Việt Nam thiếu trầm trọng. Tổng nhu cầu vốn lưu động, với qui mô sản xuất hiện nay cần khoản 800 – 1000 tỷ đồng, trong khi đó nguồn vốn lưu động thực chỉ có vào khoản 300 tỷ đồng.

Hiện nay Tổng công ty hàng không Việt Nam cần hỗ trợ về vốn để nâng cao năng lực cạnh tranh, khả năng quản lý so với các hãng hàng không trong khu vực

### **1.2.6. Đội ngũ máy bay**

Trong khai thác hàng không thì tài sản chính là đội ngũ máy bay, hiện nay Vietnam Airlines có đội ngũ máy bay như sau:

- 10 máy bay BOEING 777.
- 10 máy bay AIRBUS 320.
- 03 máy bay AIRBUS 330-300
- 10 máy bay AIRBUS 321
- 10 máy bay ATR 72
- 02 máy bay FOKKER 70

Đội máy bay sở hữu bao gồm cả vay mua, chiếm 19%, qui đổi theo tổng số ghế, hoặc chiếm 30%, nếu tính tổng số chiếc. Trong khi tỷ lệ này của các hãng khác trong khu vực là 70 – 80%. Tỷ lệ máy bay sở hữu thấp so với các hãng, nhất là loại máy bay chủ lực từ 150 chỗ trở lên, là một hạn chế lớn về năng lực sản xuất và tài chính của Vietnam Airlines

### **1.2.7 Cơ sở hạ tầng kỹ thuật**

Vietnam Airlines hiện nay có 2 cơ sở kỹ thuật chính gồm 2 xí nghiệp sửa chữa máy bay; Xí nghiệp A 75 ở thành phố Hồ Chí Minh và xí nghiệp A 76 ở tại Hà Nội. Ngoài ra Vietnam Airlines có 01 phòng kỹ thuật tại sân bay Đà Nẵng để hỗ trợ phục vụ kỹ thuật máy bay cho khu vực Miền Trung và Tây Nguyên. Công việc chủ yếu của các cơ sở này là phục vụ khai thác và thực hiện sửa chữa định kỳ đến C check cho các loại máy bay ATR 72, Focker, A 320. Còn khi đại tu D check thì phải thực hiện ở nước ngoài,

Cơ sở bảo dưỡng của Tổng công ty hàng không Việt Nam vẫn còn những hạn chế nhất định, đó là hệ thống Hangar nhỏ hẹp không tương thích và đồng bộ với các thiết bị mới sau này vì vậy không tránh khỏi những điều bất cập

Phương tiện và trang thiết bị phục vụ mặt đất tại các cảng hàng không sân bay của Tổng công ty tập trung chủ yếu vào 3 sân bay quốc tế Hà Nội, Đà Nẵng và TP. Hồ Chí Minh, còn các sân bay địa phương như sân bay sân bay Liên Khương - Đà Lạt hiện nay đang trong giai đoạn bổ sung hiện đại hóa từng bước nhưng nói chung là còn khá sơ sài, chủ yếu là sử dụng lại trang thiết bị cũ từ 3 sân bay chính chuyển đến và công việc là bán thủ công

### **1.2.8 Nguồn nhân lực**

Đến nay tổng số lao động của Tổng công ty hàng không Việt Nam là khoảng 15.000 người, trong đó tổng số lao động của Vietnam Airlines là khoảng

8.200 người với tuổi đời tương đối trẻ (85% dưới 36 tuổi và chỉ có 2,3% trên 50%, trong đó cán bộ quản lý chiếm 8,3%, đội ngũ phi công 4,5%, tiếp viên 14,2%, nhân viên kỹ thuật 6,5%, nhân viên mặt đất 66,5%.

Trong những năm qua, Vietnam Airlines đã đặc biệt chú trọng đến công tác huấn luyện, đào tạo đội ngũ người lái, kỹ thuật viên. Hiện nay, Vietnam Airlines đã cơ bản đảm nhiệm khai thác, bảo dưỡng các loại máy bay ATR72, Foker, cung ứng được toàn bộ lái phụ và khoảng 3/4 lái chính các loại máy bay A 321, B767, chỉ phải thuê một số lượng ít người lái nước ngoài.

Đội ngũ nhân viên phục vụ trên không (tiếp viên) và mặt đất trong thời gian qua cũng đã được chú ý đào tạo theo các tiêu chuẩn, kỹ thuật nghiệp vụ của Hiệp hội hàng không thế giới, vì vậy chất lượng phục vụ ngày càng được cải thiện và gây ấn tượng tốt cho khách hàng.

Đội ngũ cán bộ quản lý phần lớn của Tổng công ty hàng không Việt Nam đã được đào tạo lại dần từng bước, cơ bản đáp ứng các cơ chế quản lý mới và tiếp cận dần với trình độ quốc tế. Tuy nhiên vẫn có một số cán bộ chưa đáp ứng được yêu cầu ngày càng cao của công việc.

### **1.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến dịch vụ hàng không**

#### **1.3.1 Khái niệm**

Dịch vụ hàng không là nhằm vận chuyển hành khách, hàng hoá từ nơi này đến một nơi khác và ngược lại. Đây là một quá trình liên tục trước chuyến bay cho đến sau chuyến bay, từ mặt đất đến trên không. Sản phẩm vận tải ở đây bao gồm: các đường bay trực tiếp và trung chuyển, lịch bay khai thác, dịch vụ trước khi bay tại các phòng bán vé và tại sân bay, dịch vụ trong và sau khi bay. Nó có những đặc điểm cơ bản sau:

Dịch vụ hàng không là một dịch vụ không dự trữ được, khi một chuyến bay đã cất cánh thì những chỗ trống trên máy bay không có khách ngồi không bao giờ bán lại được, nghĩa là hãng hàng không sẽ không thu được tiền.

Sản phẩm là dịch vụ nên hành khách, hàng hóa gắn liền với quá trình cung ứng dịch vụ. Dịch vụ được gọi là kết thúc khi hành khách, hàng hoá đã được vận chuyển đến đúng địa điểm yêu cầu, theo đúng thời gian yêu cầu một cách an toàn.

Sự thỏa mãn dịch vụ hàng không được thể hiện qua việc hành khách, và hàng hóa được vận chuyển đến điểm đến một cách an toàn, đúng thời gian với những dịch vụ hoàn hảo và hành khách hàng hoá là những đối tượng cần được đáp ứng nhu cầu đó.

### **1.3.2. Chất lượng dịch vụ hàng không**

Chính vì vậy chính sách tổ chức về dịch vụ để đưa đến cho khách hàng là cực kỳ quan trọng, chúng ta có thể nhận thấy những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ khai thác hàng không như sau:

- Dịch vụ tại các phòng bán vé máy bay: thái độ phục vụ của nhân viên tại các phòng bán vé có làm hài lòng hành khách hay không.
- Những thông tin về quảng cáo dịch vụ của Vietnam Airlines như: mạng đường bay, lịch bay được khách hàng nhận biết như thế nào.
- Đặt chỗ, tính giá, xét vé cho khách: đó là mức độ nhanh chóng trong việc bán vé cho khách, cách tính giá vé cho khách sao cho thuận lợi nhất trên hành trình khách sẽ đi qua.
- Làm thủ tục cho khách tại sân bay: Đây là một khâu quan trọng trong qui trình chất lượng phục vụ, hành khách thường tỏ thái độ hài lòng hoặc không trong giai đoạn này.

- Phục vụ cho hành khách trên chuyến bay: đó là các khâu dịch vụ ăn uống, giải trí trên chuyến bay và thái độ phục vụ của tiếp viên trên máy bay.
- Phục vụ khi chuyến bay đã kết thúc : dịch vụ vận chuyển hành khách, giao trả hành lý và xử lý những vấn đề bất thường khi chuyến bay kết thúc.
- Bộ tiêu chuẩn ASQ còn được gọi là điểm chuẩn thoả mãn khách hàng, là một chương trình quản lý điểm chuẩn thoả mãn khách hàng tại các sân bay lớn nhất được đưa ra từ năm 2006. Hiện có 96 sân bay và 40 quốc gia áp dụng bộ tiêu chuẩn này. ASQ đặt ra và kiểm soát các tiêu chuẩn rất chặt chẽ (xem bảng phụ lục 1). Áp dụng ASQ sẽ đem lại các lợi ích cho các sân bay như:
  - Giúp các sân bay cải tiến tự động hoá dịch vụ khách hàng
  - Tối ưu hoá các nỗ lực trong đầu tư, cơ sở hạ tầng kỹ thuật
  - Thiết lập và kiểm soát các tiêu chuẩn dịch vụ
  - Đánh giá việc thực hiện của các nhà cung cấp
  - Chia sẻ công việc tốt nhất
  - Kiểm soát được dịch vụ khách hàng và các nhóm khách hàng.
  - Là công cụ cho hoạt động marketing.

Trong bộ tiêu chuẩn ASQ (xem phụ lục 2), nếu:

  - Đạt từ 1 đến 2 điểm: Rõ ràng, nhưng không thuyết phục, ấu bừa trong việc xác định mục tiêu và mục nhiệm vụ.
  - Đạt từ 3 đến 4: Thiết lập được mục tiêu cho nhà quản lý và các nhóm
  - Đạt 4 điểm: Đạt tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ (ASQ)



- Trên 4 điểm đến 5 điểm: cấp độ đồng thuận cao đối với người sở hữu và nhà cung cấp dịch vụ. Khách hàng sẽ thoả mãn rất cao ở cấp độ này.

Để đạt được tiêu chuẩn ASQ, toàn bộ hệ thống cung cấp dịch vụ trong sân bay phải thống nhất, tất cả hướng đến sự thoả mãn của hành khách (xem mô hình dịch vụ sân bay-phụ lục 3).

Các nhân tố trên là một dây chuyền quan trọng trong khai thác hàng không, nó có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng dịch vụ, vì vậy toàn bộ các yếu tố trên phải được tổ chức đồng bộ và thông suốt.

## **CHƯƠNG 2**

# **PHÂN TÍCH CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNG KHÔNG TẠI SÂN BAY LIÊN KHƯƠNG - ĐÀ LẠT**

## CHƯƠNG 2

### PHÂN TÍCH CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNG KHÔNG TẠI SÂN BAY LIÊN KHƯƠNG – ĐÀ LẠT

#### 2.1 Tình hình hoạt động của sân bay Liên Khương – Đà Lạt

##### 2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển

Sân bay Liên Khương – Đà Lạt nằm trên địa bàn Huyện Đức Trọng – Tỉnh Lâm Đồng, đây là khu vực có mật độ dân số cao và giao thương kinh tế trọng điểm của Tỉnh Lâm Đồng. Sân bay Liên Khương cách trung tâm thành phố Đà Lạt 30 km về phía Nam theo quốc lộ 20, cách Thị xã Bảo Lộc tỉnh Lâm Đồng 100km

Trong thời kỳ thực dân Pháp xâm lược nước ta, Thực dân Pháp đã cho xây dựng Sân bay vào năm 1933 với tên gọi là Liên Khàng nằm trong rừng cây rậm rạp. Lúc bấy giờ sân bay chỉ có một đường băng dài 700m và chủ yếu là phục vụ cho mục đích quân sự tại khu vực.

Năm 1954 Thực dân Pháp thất bại trên chiến trường Đông dương, Đế quốc Mỹ vào xâm chiếm nước ta, Sân bay Liên Khàng bị người Mỹ chiếm đóng và sử dụng, năm 1956 họ cho tu sửa cơ sở hạ tầng, xây dựng nhà ga mới để phục vụ cho hoạt động quân sự và dân sự, đồng thời đổi tên thành sân bay Liên Khương. Năm 1964, họ lại tiếp tục cho nâng cấp toàn bộ hệ thống sân bay và cơ sở hạ tầng với đường cất hạ cánh dài 1480m, rộng 37m, sân đậu máy bay có sức chứa 5 máy bay loại A,B với diện tích 23100m<sup>2</sup>.

Năm 1975, đất nước ta hoàn toàn độc lập, Quân đội nhân dân Việt Nam tiếp quản và sử dụng sân bay cho mục đích quân sự, an ninh quốc phòng và kinh tế quốc dân. Đường bay chủ yếu là thành phố Hồ Chí Minh với các loại máy bay chủ yếu là DC3-DC4-DC6-AN24-AN26.

Năm 1981, sân bay Liên Khương bắt đầu triển khai hoạt động vận chuyển hành khách do Hàng không Việt Nam đảm nhận, các máy bay khai thác chủ yếu là IAK-40 của Liên Xô cũ, mạng đường bay gồm Đà Lạt – Thành phố Hồ Chí Minh, Đà Lạt – Hà Nội và ngược lại với tần suất khai thác 2/3 chuyến bay một tuần. Trong thời gian này sân bay Liên Khương vừa phục các chuyến bay quân sự, kinh tế quốc

phòng và phục vụ các chuyến bay thương mại. Công tác phục vụ hoạt động thương mại lúc bấy giờ do cán bộ và nhân viên sân bay đảm nhận từ khâu bán vé đến việc làm các thủ tục vận chuyển cho hành khách, Vietnam Airlines hoàn toàn chưa có nhân viên tại đây.

Năm 1997, sân bay Liên Khương được Cụm cảng hàng không Miền Nam nâng cấp kéo dài đường băng từ 1480m lên 2354m để đáp ứng các loại máy bay A,B cất hạ cánh và đạt tiêu chuẩn 3C ( theo tiêu chuẩn của ICAO ) phục vụ cho hoạt động bay dân dụng ban ngày theo lịch bay thường lệ của hàng không Việt Nam, bay huấn luyện và quân sự. Sân bay Liên Khương được đổi tên thành Cảng hàng không Liên Khương.

Năm 1997, Vietnam Airlines đã đưa máy bay ATR72 của Pháp vào khai thác tại đây, đây là máy bay với tính năng kỹ thuật tốt và hiện đại. Vietnam Airlines trong giai đoạn này đã mở đường bay Đà Lạt – Thành phố Hồ Chí Minh và ngược lại với tần suất 07 chuyến trong một tuần, Đà Lạt – Đà Nẵng và ngược lại với tần suất 03 chuyến trong một tuần và hiệu quả khai thác với hệ số sử dụng ghế trên 65%. Để nắm bắt được kịp thời thị trường và định hướng tốt thị trường Đà Lạt, Vietnam Airlines đã chính thức thành lập văn phòng đại diện tại Đà Lạt năm 1997, đồng thời mở thêm các đại lý bán vé máy bay tại khu vực. Năm 2002 Cụm cảng hàng không Miền Nam tiếp tục nâng cấp sân bay Liên Khương – Đà Lạt thành sân bay hiện đại với tiêu chuẩn 4D có thể tiếp thu các loại máy bay lớn như AIRBUS A320 , AIRBUS A321, BOEING 767 cất hạ cánh và có thể tiếp nhận 4 triệu lượt khách trong một năm. Theo quyết định số 1375/QĐ- BGTVT của Bộ Giao thông Vận tải, Cảng hàng không Liên Khương tỉnh Lâm Đồng được phê duyệt quy hoạch tổng thể giai đoạn 2015 và định hướng đến 2025, số máy bay có thể tiếp nhận cùng lúc vào 2015 là 4 chiếc và đến 2025 là 7 chiếc với tổng vốn đầu tư là hơn 1 nghìn tỷ đồng.

Vào cuối tháng 10 năm 2004, Vietnam Airlines đã chính thức chuyển đổi các đường bay đi đến Đà Lạt bằng máy bay Fokker 70, đây là loại máy bay phản lực hiện đại có tầm hoạt động khá lớn và tốc độ bay cao, đồng thời cũng vào thời điểm này Vietnam Airlines chính thức khai thác đường bay Đà Lạt – Hà Nội và ngược lại với tần suất bay chuyến trong một tuần, Đà Lạt – Thành phố Hồ Chí Minh và ngược lại với tần suất 09 chuyến trong một tuần, và sẽ tiếp tục đưa máy bay hiện đại hơn vào khai thác trong tương lai gần đây. Điều này đã đánh dấu một bước phát triển mới và một sự chuyển mình mạnh mẽ của sân bay Liên Khương – Đà Lạt trong những năm trở lại gần đây.

Từ hai tuyến bay, là tuyến đến Thành phố Hồ Chí Minh và Đà Nẵng với hệ số sử dụng ghế phân bổ là 80% và 20%, có lúc phải dừng đường bay Đà Nẵng (1998) và tháng 11 năm 2004 mở thêm khai thác đường bay Liên Khương – Hà Nội với hệ số sử dụng ghế đạt 84 %, đạt gần 74,000 hành khách năm 2005, Vietnam Airlines dự kiến sẽ mở khai thác lại đường bay Đà Lạt – Đà Nẵng vào cuối năm 2007 và một số đường bay quốc tế. Cảng Hàng không Liên Khương dự kiến sẽ có các chuyến bay quốc tế không thường lệ vào năm 2015 và quốc tế thường lệ vào năm 2020 với các tuyến bay như Đà Lạt – Hồng Kông, Đà Lạt – Singapore. Dự báo xuất phát là năm 2010 với 10,000 khách, đến nay hoạt động hàng không tại khu vực Đà Lạt được đánh giá là một trong những Cảng hàng không hoạt động có hiệu quả trong nước. Từ một sân bay nhỏ với những chuyến bay không thường lệ, lượng khách đi lại không đều, đến nay sân bay Liên Khương – Đà Lạt đã trở thành một sân bay lớn trong nước với hoạt động bay hàng ngày nhộn nhịp, lượng hành khách trong nước và quốc tế qua lại sân bay này khá lớn, điều này đòi hỏi chúng ta phải xem lại việc tổ chức bộ máy và chất lượng dịch vụ phục vụ hành khách sao cho phù hợp và đạt chất lượng cao. Đối với ngành hàng không, trong điều kiện hiện nay, vấn đề xây dựng một chất lượng dịch vụ cho một đường bay hiệu quả và có chất lượng cao luôn là mục đích để ngành quan tâm.

### **2.1.2 Chức năng và phạm vi kinh doanh**

Trong những năm từ 1993 đến năm 1996 Vietnam Airlines khai thác tại sân bay Liên Khương - Đà Lạt có tốc độ tăng trưởng về vận chuyển hành khách là 10%/năm. Từ một sân bay có thị trường nhỏ bé đến nay sân bay Liên Khương - Đà Lạt đang trở thành một sân bay có tốc độ tăng trưởng tốt. Trong những năm từ 2000 đến năm 2006 Vietnam Airlines khai thác tại sân bay Liên Khương - Đà Lạt có tốc độ tăng trưởng về vận chuyển hành khách là 17%/năm, tăng trưởng về vận chuyển hàng hóa là 30%/năm. Sân bay Liên Khương - Đà Lạt hiện nay được đánh giá là điểm nóng trong khai thác hàng không và được xếp là sân bay nằm trong trục khai thác đường bay du lịch của Việt Nam, đứng thứ 3 trong xếp hạng khai thác các sân bay địa phương tại khu vực Miền trung - Tây Nguyên và có thị trường khai thác tốt trong tương lai. Ngoài việc Vietnam Airlines khai thác hàng không tại khu vực, sân bay Liên Khương còn có khai thác thêm các dịch vụ khác như khách sạn, vận chuyển hành khách và các dịch vụ hỗ trợ khác trong qui trình khai thác hàng không tại khu vực. Bên cạnh đó, Sân bay Liên Khương còn đảm nhận về dịch vụ phục vụ mặt đất cho Vietnam Airlines và các chuyến bay thuê chuyên của các Hãng hàng không khác đi và đến sân bay Liên Khương - Đà Lạt.

### **2.1.3 Tổ chức và cơ chế quản lý**

Khai thác hàng không tại sân bay Liên Khương - Đà Lạt hiện nay có bộ máy tổ chức và cơ chế quản lý như sau: Bộ máy tổ chức của sân bay Liên Khương - Đà Lạt hiện nay theo tổ chức và cơ chế của Cụm cảng hàng không Miền Nam trực thuộc Cục hàng không dân dụng Việt Nam, đây là mô hình thống nhất trong toàn khu vực các sân bay Miền Nam và được xếp hạng là các đơn vị có khai thác hàng không mạnh trong cả nước. Do sân bay Liên Khương trực thuộc Cụm cảng hàng không Miền Nam, trụ sở chính tại sân bay Tân Sơn Nhất, nên cơ chế quản lý và tổ chức đều do Cụm cảng hàng không Miền Nam quản lý về mặt điều hành về tài chính. Sân bay Liên Khương chỉ đảm nhận về mặt phục vụ khai thác mặt đất cho các chuyến bay của Vietnam Airlines tại khu vực này. Trước năm 1997, toàn bộ

hoạt động kinh doanh khai thác của Vietnam Airlines đều do sân bay Liên Khương điều hành và báo cáo, từ năm 1997 Tổng công ty hàng không Việt Nam đặt văn phòng đại diện tại Đà Lạt, nên đã có nhiều thay đổi về mặt điều hành khai thác kinh doanh và phục vụ mặt đất tại sân bay. Văn phòng đại diện Vietnam Airlines hoạt động tại khu vực Đà Lạt có tổ chức và cơ chế quản lý giống như mô hình của Tổng công ty hàng không Việt Nam thu nhỏ, điểm khác là về tài chính thực hiện báo cáo phụ thuộc. Hiện nay Văn phòng đại diện Vietnam Airlines quản lý về hoạt động sản xuất kinh doanh của Vietnam Airlines trên địa bàn, giám sát dịch vụ phục vụ mặt đất tại sân bay Liên Khương, thực hiện kiểm tra và đảm bảo về mặt kỹ thuật cho máy bay Vietnam Airlines cất hạ cánh tại sân bay Liên Khương.

Tuy có một số đơn vị khác về hàng không cùng đóng trên địa bàn như Trung tâm quản lý bay Miền Nam, Công ty xăng dầu hàng không Việt Nam, nhưng công việc điều hành hoạt động khai thác hàng không tại khu vực Đà Lạt thuộc về Sân bay Liên Khương và Văn phòng đại diện Vietnam Airlines phụ trách. Các tổ chức này có những ưu điểm như sau:

Tổ chức và cơ chế quản lý khai thác hàng không tại khu vực Đà Lạt hiện nay đã phân cấp khá rạch ròi, vì vậy các đơn vị có thể mạnh dạn triển khai chính sách kinh doanh mà mình đề ra. Tuy thế, một số chức năng trong hoạt động sản xuất kinh doanh của Vietnam Airlines tại sân bay Liên Khương - Đà Lạt nhiều lúc còn chông chéo với Cục cảng hàng không sân bay.

Văn phòng đại diện Vietnam Airlines hiện nay lại trực thuộc văn phòng Vietnam Airlines khu vực Miền trung có trụ sở chính tại sân bay Đà Nẵng trong khi sân bay Liên Khương lại thuộc Cục cảng hàng không sân bay Miền Nam có trụ sở chính đặt tại sân bay quốc tế Tân Sơn Nhất nên trong công tác xử lý công tác chưa được đồng bộ.

Sân bay Liên Khương vừa làm công tác quản lý Nhà Nước lại vừa làm công tác kinh doanh nên nhiều lúc còn bất cập trong việc điều hành công tác tại khu vực.

Văn phòng đại diện Vietnam Airlines tại Đà Lạt hiện nay qui mô tổ chức chưa đủ mạnh, nên chưa mạnh trong công tác điều hành kinh doanh của mình tại khu vực.

#### **2.1.4 Về lao động**

Đến nay tổng số lao động của ngành hàng không tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt là khoảng 100 người, riêng Sân bay Liên Khương chiếm khoảng 70 người, văn phòng đại diện chiếm 15 người, số còn lại là thuộc các đơn vị khác. Trong đó, đa số tuổi tương đối trẻ (80 % dưới 36 tuổi và 20% trên 50 tuổi, trong đó cán bộ quản lý chiếm 10% nhân viên kỹ thuật 20%, nhân viên mặt đất 50%, nhân viên thương mại chiếm 20% )

Riêng đội ngũ cán bộ quản lý tại sân bay Liên Khương - Đà Lạt vốn có mặt từ ngày đất nước hoàn toàn thống nhất đến nay, đội ngũ quản lý trẻ dưới 36 tuổi chỉ chiếm 4%. Tuy được đào tạo từng bước hàng năm theo ngành dọc và 80 % nhân viên tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt hiện nay đã có thể tiếp cận phục vụ được với các loại máy bay hiện đại như ATR72, FOKKER 70, AIRBUS A320, nhưng vẫn có một số cán bộ chưa đáp ứng được yêu cầu ngày càng cao của công việc.

Đội ngũ quản lý, nhân viên thương mại, nhân viên kỹ thuật của văn phòng đại diện Vietnam Airlines tại Đà Lạt hiện nay tương đối trẻ, 100% có tuổi đời dưới 35 và hàng năm được đào tạo bổ sung kiến thức trên 1 tháng/ 01 người/ 01 năm. Đến nay văn phòng đại diện Vietnam Airlines tại Đà Lạt đã đảm nhận được việc điều hành và sử dụng các trang thiết bị hiện đại của hàng không trên thế giới, nhân viên kỹ thuật có thể kiểm tra và đảm bảo kỹ thuật cho máy bay cất hạ cánh từ AIRBUS A320 trở xuống.



### **2.1.5 Vốn và tài sản**

Sân bay Liên Khương và Văn phòng đại diện Vietnam Airlines tại Đà Lạt hiện nay là đơn vị hạch toán phụ thuộc.

Sân bay Liên Khương hạch toán phụ thuộc vào Cụm cảng hàng không sân bay Miền Nam, toàn bộ vốn đầu tư vào cơ sở hạ tầng và hoạt động sản xuất kinh doanh đều do Cụm cảng hàng không sân bay Miền Nam kiểm soát. Tài sản tại sân bay Liên Khương hiện nay cũng khá lớn, đó là các trang thiết bị, xe đặc dụng phục vụ cho khai thác hàng không tại khu vực và đều được Cụm cảng hàng không sân bay Miền Nam trang bị chuyển đến, ngoài ra tại sân bay Liên Khương còn đảm nhận quản lý vốn và tài sản tại Trung tâm giao dịch hàng không Đà Lạt.

Văn phòng đại diện Vietnam Airlines tại Đà Lạt hạch toán phụ thuộc vào văn phòng Vietnam Airlines khu vực Miền Trung, toàn bộ cơ sở hạ tầng cho sản xuất kinh doanh cũng như kỹ thuật đều được trang bị từ văn phòng Vietnam Airlines khu vực Miền trung như các trang thiết bị phục vụ cho việc hoạt động bán vé tại các phòng vé trong khu vực Đà Lạt, các trang thiết bị đặc chủng phục vụ bảo dưỡng và kiểm tra kỹ thuật tàu bay tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt. Doanh thu trong hoạt động sản xuất kinh doanh đều được chuyển ngay về văn phòng Vietnam Airlines khu vực Miền trung tại sân bay Đà Nẵng.

Trong thời gian sắp tới, thị trường khai thác hàng không tại sân bay Liên Khương - Đà Lạt sẽ sôi động và phát triển hơn nhiều, vì vậy Cụm cảng hàng không sân bay Miền Nam và văn phòng Vietnam Airlines khu vực Miền trung phải tiếp tục tăng thêm vốn và tài sản khá lớn cho mục đích hoạt động sản xuất kinh doanh của mình tại Đà Lạt.

### **2.1.6 Cơ sở vật chất và đội ngũ máy bay**

Hiện nay tại sân bay Liên Khương - Đà Lạt cơ sở hạ tầng kỹ thuật phục vụ cho khai thác máy bay chưa lớn do tần suất khai thác máy bay chưa cao.

Sân bay Liên Khương – Đà Lạt có Nhà Ga khai thác tương đối nhỏ và đang được cải tạo nâng cấp, Các trang thiết bị kỹ thuật tại Nhà Ga chủ yếu phục vụ cho công tác phục vụ hành khách và chủ yếu được trang bị từ sau ngày đất nước hoàn toàn độc lập nên đến nay đã lạc hậu. Các trang thiết bị phục vụ cho tàu bay hiện nay có các xe đặc chủng và chỉ để phục vụ chủ yếu cho các loại máy bay từ 150 chỗ trở xuống

Văn phòng đại diện Vietnam Airlines hiện nay được trang bị trang thiết bị kỹ thuật chủ yếu phục vụ cho mục đích kiểm tra và khắc phục sự cố kỹ thuật nhỏ các chuyến bay đi và đến tại sân bay Liên Khương Đà Lạt, Việc xảy ra sự cố kỹ thuật lớn đều phải chờ Xí nghiệp sửa chữa máy bay A75 từ thành phố Hồ Chí Minh lên. Các trang thiết bị kỹ thuật phục vụ cho công tác kinh doanh chủ yếu là máy vi tính đặc chủng được trang bị tại các phòng bán vé máy bay.

Khai thác hàng không hiện nay sân bay Liên Khương - Đà Lạt do Vietnam Airlines khai thác là chủ yếu, vì vậy các máy bay khai thác tăng hay giảm đều do Vietnam Airlines chủ động kiểm soát, điều này phải phụ thuộc vào tình hình thị trường tăng hay giảm theo mùa những có thể thấy rõ như sau:

- 01 máy bay Fokker 70 khai thác cho đường bay Hà Nội – Đà Lạt – thành phố Hồ Chí Minh – Đà Lạt – Hà Nội từ 06 giờ 00 đến 15 giờ 30 hàng ngày.
- 01 máy bay ATR72 khai thác cho đường bay thành phố Hồ Chí Minh – Đà Lạt – bay thành phố Hồ Chí Minh từ 14 giờ 00 đến 17 giờ 30 hàng ngày.
- Trong thời gian sắp tới gần đây, Vietnam Airlines sẽ đưa máy bay A320 vào khai thác tại Đà Lạt trên trục đường bay Hà Nội – Đà Lạt – Hà Nội.

Nói chung tình hình sử dụng máy bay cho khai thác hàng không tại sân bay Liên Khương - Đà Lạt hiện nay là chưa lớn, nhưng nếu không có kế hoạch khai thác tốt thì sẽ ảnh hưởng khá lớn đến tình hình sử dụng máy bay chung của Vietnam Airlines trên toàn quốc.

### **2.1.7 Đối thủ cạnh tranh**

Hiện nay tại Vietnam Airlines khai thác tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt có những đối thủ cạnh tranh như sau:

### **2.1.7.1 Đường bay Đà Lạt - Hà Nội**

Đối với thị trường vận tải hàng không trên đường bay Đà Lạt - Hà Nội, hiện nay chỉ có Vietnam Airlines khai thác nên về vận chuyển hàng không trên đường bay này là không có đối thủ cạnh tranh. Tuy nhiên về mặt đường bộ và đường sắt vẫn được xem là đối thủ khá tốt vì giá cả rẻ, phương tiện đi lại thường xuyên vì vậy cũng đã làm cho thị trường vận tải ở đây bị chia sẻ rất nhiều

### **2.1.7.2 Đường bay Đà Lạt - Thành phố Hồ Chí Minh**

Cùng như đường bay Đà Lạt - Hà Nội, đường bay Đà Lạt - thành phố Hồ Chí Minh hiện nay cũng chỉ có Vietnam Airlines khai thác, tuy nhiên mức độ cạnh tranh về vận chuyển hành khách trên đường bay này có nhiều khốc liệt hơn do phương tiện vận chuyển đường bộ từ Đà Lạt đi thành phố Hồ Chí Minh hiện nay là rất tốt. Xét về các phương tiện vận chuyển đường bộ hiện nay có thể thấy các doanh nghiệp vận chuyển Ô tô tại Đà Lạt đang nhìn thấy một lượng hành khách lớn tại Đà Lạt, nên đã đưa ra những phương tiện tốt nhất vào khai thác trên tuyến đường Đà Lạt - thành phố Hồ Chí Minh.

Vietnam Airlines tại Đà Lạt hiện nay có rất nhiều đối thủ cạnh tranh nhưng có thể thấy những doanh nghiệp chính như sau

- Công ty vận chuyển du lịch Đà Lạt TOSECO
- Doanh nghiệp vận chuyển Thành Bưởi
- Doanh nghiệp vận chuyển Phương Trang.
- Các doanh nghiệp hiện nay chưa thể hiện rõ

Qua những yếu tố trên, chúng ta có thể đánh giá năng lực của Vietnam Airlines qua bảng khảo sát dưới đây

**Bảng 2.1 Đánh giá các doanh nghiệp vận tải tại thị trường Đà Lạt**

HÃNG VẬN CHUYỂN NHÂN TỐ	VIETNAM AIRLINES	THÀNH BUỔI	PHƯƠNG TRANG	KHÁC
SỰ THÂN THIỆN	4.5	2.5	2.0	1.0
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ	5.0	2.5	1.5	1.0
TRANG TB MỚI HIỆN ĐẠI	6.0	2.0	1.5	0.5
GIÁ CẢ HỢP LÝ	5.0	2.0	2.0	1.0
NHÃN HIỆU UY TÍN	7.0	1.5	1.0	0.5
SỰ CẦN THIẾT KHI CẦN	2.0	3.0	3.0	2.0

(Nguồn: Tài liệu khảo sát tại văn phòng đại diện Đà Lạt)

Từ bảng trên ta có thể xếp hạng vị trí của Vietnam Airlines theo từng nhân tố như sau:

**Bảng 2.2 Xếp hạng Vietnam Airlines ( so sánh với những nhà vận chuyển khác)**

Nhân tố	Xếp hạng
Sự thân thiện	1
Chất lượng dịch vụ	1
Trang TB mới hiện đại	1
Giá cả hợp lý	1
Nhãn hiệu uy tín	1
Sự cần thiết khi cần	4

Chúng ta có thể nhận thấy rằng chất lượng dịch vụ của Vietnam Airlines khai thác tại sân bay Liên Khương Đà Lạt hiện đang được hành khách đánh giá cao, biểu hiện là chất lượng dịch vụ của VNA chỉ xếp thứ 1 trong 4 nhà vận chuyển, các tiêu chuẩn khác Vietnam Airlines luôn là người đứng đầu trong vận chuyển, nhưng hiện nay Vietnam Airlines chỉ chiếm thị phần nhỏ tại Đà Lạt, do mức độ cần thiết khi khách hàng cần là chưa có, bởi vì Vietnam Airlines chỉ có 01 chuyến bay trên đường bay Đà Lạt - Hà Nội và Đà Lạt - thành phố Hồ Chí Minh trong mỗi ngày, Vì vậy Vietnam Airlines cần nâng cao tần suất bay trong thị trường Đà Lạt

### 2.1.8 Kết quả hoạt động tại sân bay Liên Khương - Đà Lạt năm 2006

Cùng với đà tăng trưởng của hàng không trên thế giới, khu vực và các tỉnh trong nước, năm 2006 vận chuyển hàng không tại sân bay Liên Khương - Đà Lạt cũng phát triển và đạt những thành quả khả quan. Tổng lượng khách vận chuyển trên các đường đi và đến tại sân bay Liên Khương - Đà Lạt đạt 80.448 khách tăng 15% so với năm 2005, trong đó lượng khách trên các đường bay quốc tế đạt 23,308 khách tăng 16.4%. Lượng hàng hoá vận chuyển đạt 178.802 kg tăng 37% so với năm 2005, lượng hành lý vận chuyển đạt 668.593 kg tăng 24% so với năm 2005 và các chuyến bay đi đến tăng 10%. Kết quả kinh doanh vượt 13% so với kế hoạch trong hoạt động sản xuất kinh doanh.

**Bảng 2.3 Kết quả khai thác 2006 tại khu vực Đà Lạt**

	Chỉ tiêu	Đơn vị	Năm 2006	So KH (%)	So năm 2005
Vận chuyển tại Đà Lạt	Khách	1000 Lượt	80.448	110	108
	- Quốc tế	khách	23,308	102	116.4
	- Nội địa		57,140	107	110
Đà Lạt	- Hàng hóa	1000 Kg	178,802	110	137
	- Hành lý		668,593	120	124

(Nguồn: thống kê tại sân bay Liên Khương-2006)

Qua tình hình chung như trên, chúng ta có thể nhận thấy tình hình khai thác của Vietnam Airlines tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt qua các đường bay cụ thể như sau:

#### 2.1.8.1 Đường bay Đà Lạt - Hà Nội

Trong năm 2006, thị trường hàng không có nhiều khởi sắc cho khu vực Đà Lạt, hầu hết các khu vực đường bay đi và đến đều tăng trưởng mạnh, riêng đường bay Đà Lạt - Hà Nội mới khai thác nhưng đã có mức tăng trưởng trên 20%, điều này cho thấy thị trường hàng không tại khu vực Đà Lạt với các tỉnh phía

bắc đang có nhiều tiềm năng nhưng chưa được chú trọng, qua khai thác có thể nhận thấy khách du lịch từ các tỉnh phía bắc đang có xu hướng vào nghỉ dưỡng tại Đà Lạt nhưng phương tiện giao thông chưa thật sự thuận tiện. Vietnam Airlines mạnh dạn mở khai thác đường bay này là một quyết định đúng trong kế hoạch khai thác kinh doanh của mình

**Bảng 2.4 Kết quả vận chuyển trên đường bay Đà Lạt - Hà Nội - năm 2006**  
(ĐVT: 1000 khách)

Khu vực	Tổng thị trường		HANOI	So với năm 2005 %
	Lượt khách	So với năm 2005(%)	Lượt khách	
ĐÀ LẠT - HÀ NỘI	40,544	37,290	13,392	118
HÀ NỘI - ĐÀ LẠT	39,904	36,600	13,654	124

(Nguồn: thống kê tại sân bay Liên Khương-2006)

#### 2.1.8.2 Đường bay Đà Lạt - thành phố Hồ Chí Minh

Đường bay Đà Lạt TP. Hồ Chí Minh được Vietnam Airlines đưa vào khai thác từ năm 1986, trong thời gian đầu đây là đường bay không mang lại hiệu quả kinh tế mà chủ yếu là phục vụ an ninh quốc phòng. Đường bay này thật sự trở nên nhộn nhịp kể từ năm 1997 cho đến nay và khách đi lại trên đường bay này đã chiếm một thị phần khá lớn

**Bảng 2.5 : Kết quả vận chuyển trên các đường bay Đà Lạt - tp Hồ Chí Minh năm 2006**

(ĐVT: 1000 khách)

Khu vực	Tổng thị trường		Tp Hồ Chí Minh	So với năm 2005 %
	Lượt khách	So với năm 2005(%)	Lượt khách	
ĐÀ LẠT - Tp HCM	40,544	37,290	27,152	104
Tp HCM- ĐÀ LẠT	39,904	36,600	26,250	109

(Nguồn: thống kê tại sân bay Liên Khương- 2006)

Trong năm 2006 thị trường hàng không tại sân bay Liên Khương - Đà Lạt có nhiều thuận lợi do chính sách khuyến khích đầu tư của lãnh đạo tỉnh Lâm Đồng ngày một thông thoáng, Các Nhà đầu tư trong nước và quốc tế đã biết đến Đà Lạt một cách nhanh chóng. Công ty du lịch Lâm Đồng đã có một số chính sách mới trong cách làm du lịch, vì vậy cũng đã lôi kéo khá nhiều khách du lịch trong và ngoài nước. Tổng công ty hàng không Việt Nam có một số chính sách thay đổi trong khai thác, việc đa dạng hoá sản phẩm giá cước hành khách cũng đã gây nên một số khó khăn nhưng thị trường hành khách tại Đà Lạt vẫn phát triển tốt, một mặt nhờ sức mua của người dân tăng lên, mặt khác là nhờ tăng khách du lịch nước ngoài vào Việt Nam và phần đông có sử dụng mạng đường bay nội địa. Đặc biệt nhờ chủ trương công cộng hoá dịch vụ hàng không nội địa và đội máy bay được tăng cường, Vietnam Airlines đã đồng loạt tăng tần suất máy bay trên hầu hết các tuyến bay địa phương và đã rất thành công trong việc nắm bắt cơ hội kinh doanh để phát triển thị trường hàng không tại sân bay Liên Khương - Đà Lạt, đó là việc mở khai thác đường bay Đà Lạt - Hà Nội và ngược lại.

## **2.2. Phân tích chất lượng dịch vụ hàng không tại sân bay Liên Khương - Đà Lạt**

### **2.2.1 Chất lượng dịch vụ hàng không tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt theo đánh giá của các chuyên gia hàng không**

#### **2.2.1.1 Về chất lượng lịch bay**

Để đánh giá về chất lượng lịch bay, chúng ta có thể thấy tình hình cung ứng chuyến bay tại sân bay Liên Khương - Đà Lạt qua bảng sau:

**Bảng 2.6 Tình hình cung ứng chuyển bay 2006**

Chỉ tiêu	Đơn vị	Năm 2006	So kế hoạch(%)	So 2005(%)
<b>Số chuyển bay</b>				
Đà Lạt - Hồ Chí Minh	Chuyến 1	375	102	110
Đà Lạt - Hà Nội	chiều	210	100	108
<b>Ghế suất</b>				
Đà Lạt - Hồ Chí Minh	%	92.8	2.8	4
Đà Lạt - Hà Nội		81.7	-4	6

(Nguồn: Văn phòng đại diện tại Đà Lạt)

Trong năm 2006 Vietnam Airlines đã tăng các chuyến bay đi và đến sân bay Liên Khương - Đà Lạt, đặc biệt trên đường bay Đà Lạt - Hà Nội. Với tần suất bay như vậy, về cơ bản Vietnam Airlines đã đáp ứng được nhu cầu tăng trưởng của thị trường, giảm bớt căng thẳng về cung ứng trên đường bay Đà Lạt - Hà Nội. Nhìn chung, sự ổn định lịch bay được thực hiện tốt, nhưng còn nhiều vấn đề phải giải quyết để nâng cao độ ổn định lịch bay, cũng cần phải ghi nhận những cố gắng của các ban ngành trong khối kỹ thuật, khai thác và thương mại trong công tác chuyên môn của mình để có kết quả trên, sự ổn định đó là nhờ:

+ Nỗ lực của hệ thống kỹ thuật trong việc đảm bảo đầu máy bay khai thác, xử lý nhanh các hỏng hóc phát sinh.

+ Nỗ lực của ban Kế hoạch thị trường trong việc xếp lịch bay hợp lý để khi có trường hợp hỏng hóc máy bay thì đã có máy bay ATR 72 dự bị cho cả đội bay; ngay từ khi xây dựng lịch bay mùa, các nguyên nhân có tính quy luật hoặc có thể dự đoán trước ảnh hưởng đến hệ số tin cậy của lịch bay đã giảm thiểu một phần, như giờ khai thác tại các sân bay (HAN –SGN, DLI...) thời gian bay; điều chỉnh lịch bay sớm theo mùa.



+ Sự phối hợp nhịp nhàng hơn giữa các ban của Tổng công ty (Kế hoạch thị trường, ban Điều hành bay, ban Tiếp thị hành khách, ban Kỹ thuật) với các đơn vị khai thác tại sân bay Liên Khương.

+ Từ lịch bay mùa hè 2006 sân bay BMV có thể khai thác vào ban đêm, tạo nên sự linh hoạt trong việc xây dựng và điều hành lịch bay.

**Bảng 2.7 Tình hình khai thác máy bay năm 2006**

Chỉ tiêu	2006	So với năm 2005	
		Số chuyến	Tỷ lệ %
1. Số chuyến bay kế hoạch	574	521	110
2. Số chuyến bay thực hiện	585	526	111
3. Số chuyến bay huỷ	6	13	- 44
4. Số chuyến bay tăng	10	20	- 50
5. Số chuyến bay chậm	15	38	- 61

(Nguồn: Vp đại diện tại Đà Lạt)

Tình hình chậm và huỷ chuyến có giảm hơn so với năm 2005 nhưng tỷ lệ chậm và huỷ chuyến chiếm vẫn còn cao. Điều này ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng dịch vụ của Vietnam Airlines và uy tín. Ngoài những nguyên nhân khách quan, tình trạng chậm huỷ chuyến vẫn xảy ra do những nguyên nhân chủ quan chính sau đây mà những năm vừa qua vẫn chưa khắc phục được:

Hạn chế năng lực vận tải (đội máy bay): Do thị trường vận tải hàng không tăng trưởng nhanh, đặc biệt là trên đường bay Đà Lạt - thành phố Hồ Chí Minh và ngược lại, thành phố Hồ Chí Minh - Đà Nẵng, thành phố Hồ Chí Minh - Nha Trang..., Vietnam Airlines phải tăng tần suất vận tải cung ứng trên hàng loạt các đường bay để đáp ứng nhu cầu vận chuyển và giữ thị phần trong khi đó năng lực vận tải của Vietnam Airlines còn hạn chế do: Đội máy bay tăng không nhiều và xảy ra nhiều sự cố hỏng hóc máy bay kéo dài khiến cho đội bay đã thiếu hụt lại càng thiếu trầm trọng.

Công tác bảo dưỡng kỹ thuật và cung ứng vật tư máy bay: thời gian khắc phục sự cố và định kỳ bảo dưỡng máy bay kéo dài, không đúng kế hoạch hoặc không có kế hoạch, kế hoạch đưa máy bay và khai thác thường xuyên thay đổi làm cho việc xử lý lịch bay rất bị động. Phụ tùng máy bay không được dự trữ đủ cơ số hoặc không có làm cho việc khắc phục tình trạng hỏng hóc máy bay hết sức khó khăn và phải đặt hàng từ nước ngoài. Trong những trường hợp đặt hàng khẩn cấp như vậy thì giá cả loại tăng nhiều hơn so với bình thường. Việc thay thế phụ tùng máy bay theo niên hạn sử dụng chưa được áp dụng mà vẫn tận dụng lúc nào thấy hư hỏng không sử dụng được nữa thì mới bắt đầu tính toán phương án thay thế.

Để đáp ứng nhu cầu thị trường, tiết kiệm chi phí, nâng cao hiệu quả khai thác đội máy bay, việc xây dựng lịch bay đã quá chú trọng đến yếu tố hiệu quả. Hậu quả là lịch bay xây dựng chưa phù hợp với điều kiện kỹ thuật và khai thác thực tế của Đà Lạt, thời gian giãn cách tối thiểu giữa các chuyến bay ngắn: nhiều lúc máy bay bị hỏng, cần được sửa chữa nhưng lại vẫn tiếp tục bay cho đến khi tiêu chuẩn không cho phép.

Điều hành khai thác bay: Cơ cấu đội bay của Vietnam Airlines khai thác tại Đà Lạt có nhiều loại máy bay khác nhau với nhiều cấu hình ghế, tải thương mại khác nhau như: máy bay F70 khác ATR72, giữa các ATR72 với nhau cũng khác đã gây rất nhiều khó khăn trong công tác tái lập kế hoạch bay cũng như công tác kỹ thuật, khai thác, phục vụ. Trong một số trường hợp, có nhu cầu thị trường, có khả năng thu xếp máy bay nhưng lại thiếu tổ bay.

#### **2.2.1.2 Dịch vụ đặt chỗ qua điện thoại**

Theo đánh giá chung tại thị trường Đà Lạt, dịch vụ đặt chỗ qua điện thoại tại các phòng vé tại Đà Lạt trên đường bay Đà Lạt- Hà Nội tốt hơn đường

bay Đà Lạt - thành phố Hồ Chí Minh do đường bay Đà Lạt- Hà Nội tần suất khai thác còn ít và lượng khách đi lại quen thuộc hơn. Nhìn chung dịch vụ bán vé qua điện thoại tại Đà Lạt đạt mức khá.

***Đường bay Đà Lạt - thành phố Hồ Chí Minh***

Điểm dành cho khâu này được đánh giá khá thể hiện qua những tiêu thức như: Dễ dàng gọi điện thoại đến bộ phận đặt chỗ bán vé : 8,98 ; Sự nhã nhặn của nhân viên: 7,53 ; cuối cùng là khâu cung cấp đầy đủ thông tin chỉ có 6,78 điểm, đây là khâu duy nhất có điểm định giá dưới điểm đánh giá khá.

***Đường bay Đà Lạt- Hà Nội***

Dịch vụ đặt chỗ bán vé qua điện thoại được đánh giá trên mức khá thể hiện ở những tiêu thức như: Dễ dàng gọi điện thoại đến bộ phận đặt chỗ bán vé: 9,1; Sự nhã nhặn của nhân viên: 8,22 và cung cấp đầy đủ thông tin 4,27 điểm.

**2.2.1.3 Dịch vụ đặt chỗ bán vé tại phòng vé**

Theo đánh giá chung trên toàn mạng, dịch vụ này được đánh giá ở mức trung bình khá

***Đường bay Đà Lạt - thành phố Hồ Chí Minh***

6,85 điểm là mức độ hài lòng tổng thể dành cho khâu đặt chỗ bán vé tại phòng vé trong năm 2006. Hai mục chi tiết có điểm đánh giá thấp là có đủ tài liệu hướng dẫn là 6,75 điểm và cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết với 6,48 điểm. Hai khâu có điểm đánh giá vượt trên điểm khá là sự nhã nhặn của nhân viên với 6,93 điểm và hiệu quả làm việc của nhân viên với 6,88 điểm.

***Đường bay Đà Lạt- Hà Nội***

Đặt chỗ bán vé trên đường bay Đà Lạt - Hà Nội được đánh giá tương đối khá, mức độ hài lòng tổng thể về đặt chỗ bán vé tại phòng vé đạt trên mức

khá đối với 8,38 điểm mục có tài liệu hướng dẫn vẫn có điểm đánh giá khá là 8,25 điểm, các khâu còn lại có điểm trên mức khá cụ thể là hiệu quả làm việc đạt 8,42 điểm; cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết đạt 8,32 điểm và sự nhã nhặn của nhân viên đạt 8,34 điểm.

### ***Nhận xét chung về dịch vụ đặt chỗ bán vé tại Đà Lạt***

Bên cạnh những ưu điểm thông qua việc hành khách có đánh giá khá tốt về dịch vụ này, thể hiện ở điểm số ở trên thì dịch vụ đặt chỗ bán vé cũng còn có nhiều nhược điểm cần khắc phục trong thời gian tới như sau:

+ Nhân viên phòng vé có thái độ khiếm nhã với khách, hành khách phải chờ đợi lâu mà không được phục vụ.

+ Nhân viên bán vé qua điện thoại cung cấp thông tin không chính xác cho khách và kiểm tra không đầy đủ thông tin, khi khách ra khỏi phòng vé thì nhận được thông báo phải mua vé mới hoặc mua vé với giá cao hơn.

+ Khách bị huỷ chỗ vì nhiều lý do khác nhau.

+ Khách không đồng tình với chính sách phải xác nhận lại chỗ (reconfirm) 72 giờ trước giờ khởi hành. Nhiều hành khách đã bị huỷ chỗ do không tuân thủ hoặc không biết về quy định này nên mới phản ứng khá gay gắt.

+ Liên quan đến giá vé, Một số bộ phận hành khách không thật sự hài lòng với giá cước đa dạng như hiện nay do Vietnam Airlines cung cấp loại giá cước thấp với số lượng rất ít nên khách rất khó mua, hành khách là Việt Kiều và người nước ngoài rất hoan nghênh về chính sách hoà đồng giá cước mà hiện nay của Vietnam Airlines đang thực hiện.

#### **2.2.1.4 Dịch vụ mặt đất trước chuyến bay**

Nhìn chung dịch vụ mặt đất trước chuyến bay tại sân bay Đà Lạt được đánh giá ở mức trung bình khá, khâu dịch vụ này khách hàng ghi nhận sự tiến bộ rõ ràng trong thời gian vừa qua. Mức độ hài lòng tổng thể đạt 7,99 điểm. Ngoại trừ mục thái độ của nhân viên check in được đánh giá hơn hẳn so với những mục khác 8,13 điểm, các mục còn lại có điểm đánh giá thấp hơn hẳn, cụ thể như: Hiệu quả làm việc của nhân viên 8,02 điểm; Hướng dẫn khách tại các cửa ra máy bay 6.01 điểm và cuối cùng là thời gian chờ đợi tại quầy 56,83 điểm. Thái độ của nhân viên làm thủ tục và hiệu quả làm việc của nhân viên là 2 khâu đạt điểm đánh giá khá trong năm 2006.

Tại sân bay Đà Lạt, nhìn chung hành khách rất hài lòng về thái độ, sự giúp đỡ tận tình và hiệu quả làm việc của các nhân viên tại sân bay từ khâu làm thủ tục cho hành khách, xử lý các tình huống bất thường nhiệt tình, trao trả hành lý và kiểm tra hành lý cẩn thận và chu đáo cho khách.

Do nhà ga sân bay Liên Khương – Đà Lạt hạn chế về mặt bằng, khu vực làm thủ tục cho hành khách chật hẹp nên số quầy làm thủ tục cho hành khách bị thiếu, vì vậy mà hành khách phải mất nhiều thời gian chờ đợi. Ngoài ra có nhiều hành khách chưa ý thức tốt đã không chịu xếp hàng mà lại cứ chen ngang, làm cho nhiều hành khách đang xếp hàng cảm thấy rất khó chịu.

Đối với các chuyến bay bất thường như chậm chuyến, huỷ chuyến... khu vực xử lý bất thường cho khách thường rất rối, nhân viên làm thủ tục check in nhiều lúc chưa nắm rõ nội dung thông tin cần thông báo cho hành khách và đôi khi còn có thái độ thiếu niềm nở, tươi cười. Nhiều lúc thông báo của nhân viên Vietnam Airlines tại sân bay Liên Khương - Đà Lạt tới hành khách về tình trạng chậm, huỷ chuyến trước khi hành khách lên sân bay không kịp thời.

Thông báo về tình trạng chuyến bay qua hệ thống phát thanh tại sân bay, khâu này đã thực sự cung cấp cho khách các thông tin hữu ích về tình trạng chuyến bay chậm, huỷ chuyến: 77,4% khách hàng nhận thông báo về chuyến bay qua hệ thống phát thanh tại sân bay, 20,8% cho rằng họ không nhận được thông báo, 2% không có câu trả lời. Nhìn chung công tác phục vụ khách chậm huỷ chuyến tại sân bay Liên Khương - Đà Lạt còn chưa tốt, hành khách phàn nàn về việc không được cung ứng dịch vụ điện thoại, chuyến bay chậm vào bữa ăn chính, dưới 2 giờ chỉ được phục vụ đồ uống nên hành khách đói bụng. Trong nhiều trường hợp chậm chuyến vì lý do kỹ thuật, Vietnam Airlines thường không thông báo cho hành khách biết trước vì lý do quyết định chậm huỷ chuyến đưa ra quá muộn, nên không đủ thời gian thông báo cho khách. Do đó nhiều hành khách không hài lòng với các thông báo chậm huỷ chuyến của Vietnam Airlines và cho rằng những lý do đưa ra là không chính đáng, thậm chí là lừa dối khách hàng.

Nhiều hành khách đưa ra yêu cầu xếp chỗ ngồi khi làm thủ tục nhưng không được đáp ứng vì nhiều lý do khác nhau, ví dụ như: lý do cân bằng trọng tải hoặc chỗ mà khách muốn ngồi đã được nhân viên làm thủ tục cho hành khách khác trước đó..., và thủ tục viên đã không giải thích thoả đáng cho hành khách, do đó dẫn đến việc hành khách cảm thấy không hài lòng.

Thỉnh thoảng vẫn còn hiện tượng mất đồ trong hành lý ký gửi của hành khách trên đường bay Hà Nội - Đà Lạt và ngược lại, dẫn tới việc khiếu nại của hành khách. Ngoài ra việc hành lý đến chậm cho khách không được giám sát mặt đất kịp thời xử lý dẫn tới những khiếu nại gay gắt của khách và những giải quyết sau này cho các đơn vị có liên quan là rất khó khăn và phát sinh nhiều chi phí. Ngoài ra, cũng có trường hợp hành khách phản đối về việc không được

bồi thường hành lý đến chậm khi khách đã nhận được 1 trong số các kiện hành lý ký gửi vì đây là theo qui định của ngành.

Thỉnh thoảng hành khách tỏ ra không hài lòng về các nhân viên bốc xếp tại sân bay Liên Khương do không cẩn thận trong việc phục vụ hành lý của khách, vì vậy đã xảy ra tình trạng bao bì hành lý bị rách vỡ, hư hỏng đồ đạc bên trong.

#### **2.2.1.5 Suất ăn, đồ uống trên chuyến bay**

##### ***Đường bay Đà Lạt – Hà Nội – Đà Lạt***

6,75 là điểm đánh giá mức độ hài lòng tổng thể trung bình 2006 về suất ăn, đồ uống. Thứ tự các điểm đánh giá chi tiết là chất lượng đồ uống 6,95 điểm, khả năng lựa chọn đồ uống 6,25 điểm, khả năng chọn món ăn và chất lượng món ăn có số điểm là 6,27 và 6,69 điểm. Chất lượng dụng cụ ăn uống có số điểm là 6,71 điểm.

Trên đường bay này hiện nay Vietnam Airlines chỉ phục vụ uống và ăn nhẹ nên hành khách có rất ít lựa chọn, vì vậy hành khách có mức độ hài lòng chưa cao.

##### ***Đường bay Đà Lạt – thành phố Hồ Chí Minh – Đà Lạt***

Do đường bay này là đường bay ngắn nên hiện nay Vietnam Airlines chỉ phục vụ nước uống, mức độ hài lòng tổng thể về chất lượng đồ uống và khả năng lựa chọn đồ uống có số điểm lần lượt là 6,99 và 6,93 điểm.

Nhìn chung hành khách trên đường bay này không có ý kiến về đồ uống, vì đây là đường bay ngắn nên thời gian phục vụ rất ít.

### ***Nhận xét chung***

Đây là một trong hai dịch vụ đánh giá thấp nhất ( thường xuyên trên mức trung bình ) so với các năm trước, điểm đánh giá so với khâu dịch vụ này vẫn chưa được cải thiện.

Thực đơn phục vụ đồ ăn trên các chuyến bay đi và đến sân bay Liên Khương - Đà Lạt của Vietnam Airlines ít thay đổi và không có nhiều lựa chọn. Vệ sinh thực phẩm và chất lượng của những món ăn trên các chuyến bay xuất phát từ đầu sân bay Nội Bài đi Đà Lạt vẫn chưa được bảo đảm.

Khách có ý kiến chê về chất lượng trà, cà phê, ngoài ra còn có những ý kiến cho rằng các loại đồ uống phục vụ trên chuyến bay đi và đến Đà Lạt hiện nay của Vietnam Airlines cần được đa dạng hơn, Vietnam Airlines nên bổ sung thêm nhiều loại nước trái cây đặc trưng của Việt Nam, nhiều loại trà và cà phê, cũng như có thêm nhiều loại rượu vang và bia hơn để phục vụ trong bữa ăn.

#### **2.2.1.6 Giải trí trong thời gian bay**

Hiện nay các chuyến bay đi và đến Đà Lạt được khai thác bằng máy bay Fokker 70 nên giải trí trên chuyến bay chủ yếu là Báo chí. Nhìn chung đây là một dịch vụ bị hành khách đánh giá thấp nhất ( thường xuyên dưới mức trung bình )

Các ý kiến chê về những loại sách báo phục vụ trên chuyến bay còn nghèo nàn ngày càng tăng lên, đặc biệt là hành khách nước ngoài đi trên các chuyến bay thành phố Hồ Chí Minh – Đà Lạt đề nghị cung cấp thêm nhiều báo chí xuất bản ở nước ngoài. Hành khách góp ý về việc để báo chí tại cửa máy bay và để gây ồn tắc khi khách lên máy bay.



### **2.2.1.7 Chương trình khách hàng thường xuyên FFP “golden lotus plus”**

Sân bay Đà Lạt là một trong ba sân bay địa phương được Vietnam Airlines áp dụng chương trình khách hàng thường xuyên bên cạnh sân bay Huế và Nha Trang.

FFP (Frequent Flyer Program) là một chương trình khuyến mãi được các hãng hàng không xây dựng nhằm cung cấp các ưu tiên, ưu đãi về dịch vụ và kinh tế tốt hơn cho nhóm hành khách gắn bó nhất, từ đó tạo dựng lòng trung thành với sản phẩm của hãng hàng không đó.

Trong hoạt động kinh doanh của Vietnam Airlines, FFP đóng vai trò nhận biết những khách hàng quan trọng nhất, là công cụ phục vụ cho hoạt động marketing nhằm mở rộng và làm ra phong phú sản phẩm vận tải và các sản phẩm liên quan khác. Do đó FFP đóng vai trò vô cùng quan trọng trong kế hoạch kinh doanh của Vietnam Airlines tại khu vực Đà Lạt.

Hội viên FFP đã đóng góp một phần quan trọng vào việc tăng doanh thu và tăng năng lực cạnh tranh của Vietnam Airlines. Trong năm 2006, bên cạnh những ưu điểm đã nêu ở phần trên chương trình FFP vẫn còn tồn tại những nhược điểm cần phải khắc phục trong thời gian tới, đó là: tình hình báo cáo dữ liệu bay của hội viên chưa được thực hiện tốt, thể hiện ở các chuyến bay được báo cáo chỉ chiếm 89% tổng số chuyến bay phải báo cáo trong đó tỷ lệ sai mẫu chuẩn rất cao(27%). Hội viên còn chưa được hài lòng về tính chính xác của bản thông báo tài khoản điểm, việc phát hành thẻ bạc cho hội viên khi khách hàng đã gửi đơn đăng ký xin gia nhập có lúc bị chậm trễ, cá biệt có khách đến 2 năm gửi đơn đăng ký mà vẫn chưa nhận được.

## **2.2.2 Chất lượng dịch vụ hàng không tại sân bay Liên Khương - Đà Lạt qua khảo sát đánh giá của khách hàng**

### **2.2.2.1 Giới thiệu chung về khảo sát**

Từ yêu cầu của nội dung đề tài cần có nguồn thông tin từ điều tra thực tế (nguồn thông tin sơ cấp), qua trao đổi với các chuyên gia và được sự cho phép của ban lãnh đạo sân bay Liên Khương – Đà Lạt, chúng tôi đã thiết kế bảng câu hỏi dựa trên bảng câu hỏi của sân bay Borispil-Kiev (xem <http://www.airport-borispil.kiev.ua/poll-public/>), có sửa chữa điều chỉnh cho phù hợp với điều kiện thực tế tại sân bay Liên Khương - Đà Lạt. Chúng tôi đã tiến hành khảo sát thử nghiệm 30 khách trên một chuyến máy bay, sau đó hoàn thiện bảng câu hỏi và đưa ra bảng câu hỏi chính thức dùng để khảo sát.

Bảng câu hỏi được viết bằng tiếng Việt và tiếng Anh (xem phụ lục 16). Nội dung bảng câu hỏi gồm có 8 phần chính: 1. Giới thiệu và thông tin khách hàng; 2, Tổng quan về dịch vụ sân bay; 3, Môi trường vật chất của sân bay; 4.Thủ tục bay; 5, Dịch vụ tại sân bay; 6. Đánh giá nhân viên; 7, dịch vụ tại phòng chờ; 8. Tổng quan về chất lượng dịch vụ.

**Phần 1:** Giới thiệu mục đích nghiên cứu và thu thập thông tin về khách hàng.

**Phần 2:** Tổng quan về dịch vụ sân bay: Đánh giá sự hài lòng của khách về: Lịch trình bay; tiền vé; các điều kiện phương tiện vận chuyển.

**Phần 3:** Môi trường vật chất của sân bay: Sự sạch sẽ của khu vực nhà ga và sự tiện lợi của các thông tin cung cấp cho khách hàng (mã hoá là mt1); Chất lượng của dịch vụ đậu xe ( mã hoá mt2).

**Phần 4:** Thủ tục bay: Thủ tục trước khi bay ( mã hoá tb1); Kiểm tra hộ chiếu(mã hoá tb2); Kiểm tra an ninh(mã hoá tb3).

**Phần 5:** Dịch vụ tại sân bay: Sự đơn giản và tiện lợi về thông tin các chuyến bay và các cửa trong nhà ga ( mã hoá DB1); Sự tiện lợi và đơn giản của các kí hiệu thông tin trong khu vực nhà ga ( mã hoá DB2); Bàn hướng dẫn thông tin trong nhà ga ( mã hoá DB3); Khu vực dành riêng cho hút thuốc lá( mã hoá DB4); Dịch vụ hành khách đi với trẻ em ( mã hoá DB5); Dịch vụ dành cho những người khuyết tật ( mã hoá DB6); Sự sạch sẽ của khu vực sân bay( mã hoá DB7);

Sự sạch sẽ của nhà ga ( mã hoá DB8); Sự sạch sẽ của nhà vệ sinh( mã hoá DB9); Sự sẵn sàng của xe phục vụ hành lý ( mã hoá DB10).

**Phần 6:** Đánh giá về nhân viên: Đánh giá về kỹ năng của nhân viên trong việc giải quyết vấn đề phát sinh ( mã hoá NV1); Đánh giá về thái độ của nhân viên trong việc phục vụ hành khách ( mã hoá NV2); Đánh giá về đồng phục của nhân viên ( mã hoá NV3).

**Phần 7:** Dịch vụ tại phòng chờ : Dịch vụ đổi tiền ( mã hoá BH1); Cửa hàng mua sắm tại nhà ga ( mã hoá BH2); Quầy cafe và quầy BAR trong nhà ga ( mã hoá BH3)

**Phần 8:** Đánh giá tổng quan về dịch vụ tại sân bay (mã hoá TQ ).

Nội dung bảng câu hỏi được đánh giá theo 5 mức độ theo thang điểm từ 1 đến 5: Rất tốt (5 điểm); tốt (4 điểm); Trung bình (3 điểm); yếu (2 điểm); Kém (1 điểm)

#### 2.2.2.2 Phương pháp thu thập và xử lý thông tin

Thông tin được thu thập bằng cách phát phiếu khảo sát ngẫu nhiên cho khách hàng trong nước và quốc tế, trên các chuyến bay từ tháng 2 đến tháng 6 năm 2006, trên các chuyến bay: Đà Lạt - thành phố Hồ Chí Minh; Đà Lạt - Hà Nội.

**Bảng 2.8 Kết quả phát phiếu điều tra**

Tình hình phiếu điều tra	Số lượng	Tỷ lệ %
Tổng số phiếu phát ra	320	100
Số khách trong nước	272	85
Số khách nước ngoài	48	15
Số phiếu thu về	278	87
Số phiếu sử dụng được	215	77
Số phiếu không sử dụng được	63	23

Sau khi thu thập được dữ liệu, chúng tôi đã sử dụng phần mềm thống kê SPSS.15.0 để phân tích dữ liệu, thống kê, kiểm định thang đo.

### 2.2.2.3. Đánh giá độ tin cậy các thang đo

#### Hệ số tin cậy Cronbach alpha

Hệ số Cronbach alpha được xác định theo công thức:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_r^2} \right]$$

trong đó  $k$  – số biến quan sát trong thang đo;  $\sigma_i^2$  - phương sai của biến quan sát thứ  $i$ ;  $\sigma_r^2$  - phương sai của tổng thang đo.

Hệ số Cronbach alpha được sử dụng trước để loại các biến rác. Các biến có hệ số tương quan với biến tổng nhỏ hơn 0,30 sẽ bị loại. Tiêu chuẩn chọn thang đo là khi hệ số Cronbach alpha lớn hơn 0,60 ( Nunally & Burnstein,1994).

Trong nghiên cứu này, chúng tôi đã đánh giá độ tin cậy của 5 thang đo, bao gồm: môi trường vật chất tại sân bay (mt), Thủ tục bay (tb), dịch vụ tại sân bay (db), nhân viên phục vụ (nv), dịch vụ tại phòng chờ (bh). Phân tích cho thấy các hệ số Cronbach alpha đều lớn hơn 0,60 và các hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,30 (Phụ lục 4, 5, 6, 7), nên các biến này có độ tin cậy cao và được sử dụng để phân tích.

#### 2.2.2.4 Phân tích nhân tố

Phân tích nhân tố sẽ sử dụng hệ số KMO (Kaiser - Meyer-Olkin) có giá trị từ 0.5 trở lên ( Othman và Owen, 2002)

Như vậy các biến có hệ số chuyển tải nhỏ hơn 0.5 sẽ bị loại. Phép trích Principal axis factoring với phép quay Promax được sử dụng trong phân tích nhân tố. Điểm dừng khi trích yếu tố có eigenvalue là 1. Thang đo này được chấp nhận khi tổng phương sai trích bằng hoặc lớn hơn 50%. Phân tích nhân tố các yếu tố của chất lượng dịch vụ tại sân bay ta thấy các biến có hệ số chuyển tải đều lớn hơn 0,5 nên các biến được sử dụng trong phân tích (phụ lục 8)

### 2.2.2.5 Kết quả thu thập thông tin

Kết quả thu thập thông tin về hành khách sử dụng các dịch vụ tại sân bay Liên Khương-Đà Lạt được trình bày ở bảng dưới đây:

**Bảng 2.9 Thông tin về khách hàng tại sân bay Liên khương – Đà Lạt**

Tiêu chí	Phân loại	Số lượng	Tỷ lệ %
Giới tính	Nam	117	54
	Nữ	98	46
Độ tuổi	Nhỏ hơn 16	17	9
	Từ 16 – 24 tuổi	25	12
	Từ 25 – 34 tuổi	71	33
	Từ 35 – 44 tuổi	52	24
	Từ 45 – 54 tuổi	32	15
	Trên 55 tuổi	18	7
Mục đích chuyến đi	Kinh doanh	32	16
	Du lịch	154	71
	Thăm viếng	29	13
Từ đâu đến	Tp. Hồ Chí Minh	101	47
	Hà Nội	68	32
	Đà Nẵng	5	2
	Hải Phòng	7	3
	Các tỉnh Nam Bộ	23	11
	Nơi khác	10	5
Số lần đến Đà Lạt	Lần đầu tiên	41	19
	Thỉnh thoảng	52	24
	Một hoặc 2 lần/năm	88	41
	Nhiều hơn	34	16
Phương tiện sử dụng khi đến sân bay	Taxi	133	62
	Xe bus	65	30
	Phương tiện riêng	17	8

Qua kết quả bảng trên ta thấy, khách sử dụng các dịch vụ tại sân bay Liên Khương-Đà Lạt ở độ tuổi từ 25 đến 44 tuổi chiếm tỷ trọng cao nhất. Đây cũng là độ tuổi lao động và đòi hỏi rất cao về chất lượng dịch vụ tại các sân bay. Mục đích

chủ yếu khi khách đến sân bay là du lịch (chiếm 71%) và phương tiện sử dụng để đi và đến sân bay là taxi (chiếm 62%)

### 2.2.2.6 Đánh giá của hành khách về thực trạng chất lượng dịch vụ tại sân bay Liên khương-Đà Lạt qua khảo sát bằng bản hỏi

**Bảng 2.10** Đánh giá của hành khách về chất lượng dịch vụ tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt

Tiêu chí	mã	Số lượng	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Sự sạch sẽ và tiện lợi của các thông tin	Mt1	215	1	5	3.98	1.41
Chất lượng của dịch vụ đậu xe	Mt2	215	2	5	3.0	1.02
Thủ tục trước khi bay	Tb1	215	1	5	3.03	1.4
Kiểm tra hộ chiếu	Tb2	215	3	5	4.0	0.85
Kiểm tra an ninh	Tb3	215	1	5	4.03	0.86
Sự đơn giản và tiện lợi về thông tin các chuyến bay và các cửa trong nhà ga	DB1	215	1	5	3.0	1.12
Sự tiện lợi và đơn giản của các kí hiệu thông tin trong khu vực nhà ga	DB2	215	1	5	2.03	1.03
Bàn hướng dẫn thông tin trong nhà ga	DB3	215	1	4	1.87	0.91
Khu vực dành riêng cho hút thuốc lá	DB4	215	1	5	1.97	1.26
Dịch vụ hành khách đi với trẻ em	DB5	215	1	5	3.0	1.10
Dịch vụ dành cho những người khuyết tật	DB6	215	2	5	3.39	0.95
Sự sạch sẽ của khu vực sân bay	DB7	215	2	5	3.30	0.94
Sự sạch sẽ của nhà ga	DB8	215	3	5	4.12	0.80
Sự sạch sẽ của nhà vệ sinh.	DB9	215	1	4	1.83	0.94
Sự sẵn sàng của xe phục vụ hành lý	DB10	215	1	5	2.98	1.23
Đánh giá về kỹ năng của nhân viên trong việc giải quyết vấn đề phát sinh	NV1	215	1	4	2.11	1.01
Đánh giá về thái độ của nhân viên trong việc phục vụ hành khách	NV2	215	2	5	3.99	0.81
Đánh giá về đồng phục của nhân viên	NV3	215	1	5	2.99	1.13
Dịch vụ đổi tiền	BH1	215	1	5	2.40	1.14
Cửa hàng mua sắm tại nhà ga	BH2	215	1	5	2.79	1.23
Quầy cafe và quầy BAR trong nhà ga	BH3	215	1	5	2.63	1.18
Đánh giá tổng quan về dịch vụ tại sân bay	TQ	215	3	5	3.77	1.00

Qua bảng thống kê và phân tích ở trên, chúng tôi nhận thấy: Khách hàng đánh giá tương đối cao chất lượng dịch vụ tại các khâu qua điểm đánh giá trung

bình: kiểm tra hộ chiếu (4,0 điểm); kiểm tra an ninh (4,03 điểm); sự sạch sẽ của nhà ga (4,12 điểm) và thái độ của nhân viên trong phục vụ hành khách (3,99 điểm). Đây là những điểm mạnh nhất của về chất lượng dịch vụ tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt và đạt tiêu chuẩn của ASQ. Trong số những nhân tố trên, kiểm tra an ninh và sự sạch sẽ của nhà ga đều vượt tiêu chuẩn. Điều này sẽ dẫn đến sự thoả mãn khách hàng cao.

Nhóm thứ hai bao gồm các yếu tố có điểm từ 3 đến cận 4 như: Sự sạch sẽ và tiện lợi của các thông tin; chất lượng của dịch vụ đậu xe; thủ tục trước khi bay; sự đơn giản và tiện lợi về thông tin các chuyến bay và các cửa trong nhà ga; dịch vụ hành khách đi với trẻ em; dịch vụ dành cho những người khuyết tật; sự sạch sẽ của khu vực sân bay. Đây là những yếu tố được đánh giá là tốt, chiếu theo tiêu chuẩn ASQ thì nhóm này được đánh giá là thực hiện tốt việc hoạch định kế hoạch công việc cho các nhà quản lý và nhân viên.

Nhóm thứ ba, là nhóm có điểm đánh giá dưới 3, bao gồm: Sự tiện lợi và đơn giản của các kí hiệu thông tin trong khu vực nhà ga; bàn hướng dẫn thông tin trong nhà ga; khu vực dành riêng cho hút thuốc lá; sự sạch sẽ của nhà vệ sinh; sự sẵn sàng của xe phục vụ hành lý; đánh giá về kỹ năng của nhân viên trong việc giải quyết vấn đề phát sinh; đánh giá về đồng phục của nhân viên; dịch vụ đổi tiền; Cửa hàng mua sắm tại nhà ga; quầy cafe và quầy BAR trong nhà ga. Đây là nhóm yếu tố được đánh giá là yếu, làm ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ khách hàng tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt. Chiếu theo tiêu chuẩn ASQ, nhóm thứ ba thuộc loại “luộm thuộm trong việc xác định mục tiêu và nhiệm vụ”. Đây cũng là những điểm mà ban giám đốc sân bay Liên Khương cần nhanh chóng khắc phục.

### 2.2.2.7 So sánh tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sân bay ASQ và thực trạng chất lượng dịch vụ tại sân bay Liên Khương –Đà Lạt

**Bảng 2.11 So sánh tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sân bay ASQ và thực trạng chất lượng dịch vụ tại sân bay Liên Khương –Đà Lạt**

Tiêu chí	mã	Số lượng	Giá trị tiêu chuẩn ASQ	Giá trị trung bình thực trạng	Độ lệch
Sự sạch sẽ và tiện lợi của các thông tin	Mt1	215	4.0	3.98	0.02
Chất lượng của dịch vụ đậu xe	Mt2	215	4.0	3.0	1
Thủ tục trước khi bay	Tb1	215	4.0	3.03	0.97
Kiểm tra hộ chiếu	Tb2	215	4.0	4.0	0
Kiểm tra an ninh	Tb3	215	4.0	4.03	-0.03
Sự đơn giản và tiện lợi về thông tin các chuyến bay và các cửa trong nhà ga	DB1	215	4.0	3.0	1
Sự tiện lợi và đơn giản của các kí hiệu thông tin trong khu vực nhà ga	DB2	215	4.0	2.03	1.97
Bản hướng dẫn thông tin trong nhà ga	DB3	215	4.0	1.87	2.13
Khu vực dành riêng cho hút thuốc lá	DB4	215	4.0	1.97	2.03
Dịch vụ hành khách đi với trẻ em	DB5	215	4.0	3.0	1
Dịch vụ dành cho những người khuyết tật	DB6	215	4.0	3.39	0.61
Sự sạch sẽ của khu vực sân bay	DB7	215	4.0	3.30	0.7
Sự sạch sẽ của nhà ga	DB8	215	4.0	4.12	-0.12
Sự sạch sẽ của nhà vệ sinh.	DB9	215	4.0	1.83	2.17
Sự sẵn sàng của xe phục vụ hành lý	DB10	215	4.0	2.98	1.02
Đánh giá về kỹ năng của nhân viên trong việc giải quyết vấn đề phát sinh	NV1	215	4.0	2.11	1.89
Đánh giá về thái độ của nhân viên trong việc phục vụ hành khách	NV2	215	4.0	3.99	0.01
Đánh giá về đồng phục của nhân viên	NV3	215	4.0	2.99	1.01
Dịch vụ đổi tiền	BH1	215	4.0	2.40	1.6
Cửa hàng mua sắm tại nhà ga	BH2	215	4.0	2.79	1.21
Quầy cafe và quầy BAR trong nhà ga	BH3	215	4.0	2.63	1.37
Đánh giá tổng quan về dịch vụ tại sân bay	TQ	215	4.0	3.77	0.23

Trong bảng 2.11 chúng ta thấy ở sân bay Liên Khương – Đà Lạt có các dịch vụ sau cần phải chấn chỉnh và sửa đổi, đó là : Chất lượng của dịch vụ đậu



xe, sự đơn giản và tiện lợi về thông tin các chuyến bay và các cửa trong nhà ga, sự tiện lợi và đơn giản của các kí hiệu thông tin trong khu vực nhà ga, bàn hướng dẫn thông tin trong nhà ga, khu vực dành riêng cho hút thuốc lá, sự sạch sẽ của nhà vệ sinh, sự sẵn sàng của xe phục vụ hành lý, đánh giá về kỹ năng của nhân viên trong việc giải quyết vấn đề phát sinh, đánh giá về đồng phục của nhân viên, dịch vụ đổi tiền, cửa hàng mua sắm tại nhà ga, quầy cafe và quầy BAR trong nhà ga; các dịch vụ này có hệ số chênh lệch khá cao điều này cho thấy hành khách không thật sự hài lòng về chất lượng trên. Bên cạnh đó sân bay Liên Khương – Đà Lạt cần phát huy những dịch vụ sau: Đánh giá về thái độ của nhân viên trong việc phục vụ hành, sự sạch sẽ và tiện lợi của các thông tin, chất lượng của dịch vụ đậu xe, thủ tục trước khi bay, kiểm tra hộ chiếu, kiểm tra an ninh, dịch vụ hành khách đi với trẻ em, dịch vụ dành cho những người khuyết tật, sự sạch sẽ của khu vực sân bay, sự sạch sẽ của nhà ga; đây là những dịch vụ được khách hàng đánh giá tốt, cần phải quan tâm để giữ vững và phát triển

## **2.3 Đánh giá chung chất lượng dịch vụ hàng không tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt**

### **2.3.1 Ưu điểm**

Với phần trình bày ở trên, ta thấy sân bay Liên Khương – Đà Lạt có những ưu điểm nhận thấy như sau:

Thái độ phục vụ của nhân viên nói chung là tốt, thể hiện qua các khâu đánh giá của khách hàng về nhân viên phục vụ tại các phòng bán vé và sân bay, nhân viên làm thủ tục kiểm tra an ninh được đánh giá tốt, vệ sinh trong nhà ga tốt, tất cả những vấn đề này góp phần không nhỏ trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, và ảnh hưởng không nhỏ đến dây chuyền dịch vụ. Ban giám đốc sân bay và văn phòng đại diện cần quan tâm và phát huy hơn nữa những yếu tố trên.

### **2.3.2 Nhược điểm :**

Bên cạnh những ưu điểm sẵn có thì sân bay Liên Khương - Đà Lạt còn tồn đọng nhiều yếu tố cần phải khắc phục như:

Một là chất lượng lịch bay hiện nay là không tốt nên dẫn đến việc các chuyến bay chậm hủy nhiều làm cho hành khách không hài lòng và bất bình do thời gian đi lại không đúng

Hai là nguồn nhân lực hiện nay tại sân bay Liên Khương còn thiếu và trình độ hạn chế nên khi có tình huống bất thường xảy ra, các nhân viên xử lý còn lúng túng nên không làm hài lòng hành khách.

Ba là thủ tục cho hành khách trước chuyến bay còn chưa được thông suốt đối với những hành khách có chuyến bay nối chuyến, hành khách còn phải chờ đợi lâu tại quầy làm thủ tục và nhân viên làm thủ tục chưa có thái độ niềm nở trong đón tiếp, các hành khách có chuyến bay nối chuyến tiếp theo thường bị trục trặc trong khâu gửi hành lý thông suốt.

Bốn là phương tiện giải trí trong thời gian chờ đợi chuyến bay và trong thời gian bay còn nghèo nàn làm ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng dịch vụ, hành khách không có nhiều lựa chọn trong khi chờ đợi chuyến bay nên cảm thấy rất nhàm chán.

Năm là nhà vệ sinh trong khu vực sân bay còn chưa sạch sẽ gây ảnh hưởng rất lớn trong dây chuyền dịch vụ. ..

Những vấn đề trên cần được sự quan tâm nhiều hơn nữa của các cấp lãnh đạo để cải thiện tình hình chất lượng dịch vụ tại sân bay Liên Khương được đồng bộ hơn, nhằm ngày một nâng cao chất lượng dịch vụ, nâng cao năng lực phục vụ và cạnh tranh của mình.

## **CHƯƠNG 3**

# **GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNG KHÔNG TẠI SÂN BAY LIÊN KHƯƠNG - ĐÀ LẠT**

### CHƯƠNG 3

## GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNG KHÔNG TẠI SÂN BAY LIÊN KHƯƠNG - ĐÀ LẠT

### 3.1 Quan điểm nâng cao chất lượng dịch vụ hàng không tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt và mục tiêu phát triển đến năm 2015.

#### 3.1.1 Quan điểm nâng cao chất lượng dịch vụ hàng không tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt .

Để nâng cao chất lượng dịch vụ hàng không tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt phải dựa vào các quan điểm sau:

Thứ nhất là phải dựa vào tình hình kinh tế, chính trị, an ninh thế giới. Năm 2007 nền kinh tế sẽ có những diễn biến thuận lợi, kinh tế thế giới, khu vực và trong nước sẽ có phát triển tốt. Những điều phức tạp có thể xảy ra làm ảnh hưởng đến an ninh thế giới và thị trường hàng không đó là việc liên quân Anh, Mỹ có thể tấn công Iran. Nó cũng làm cho các hoạt động khủng bố và chống khủng bố gia tăng tại nhiều nước có thị trường hàng không quan trọng với Việt Nam, do đó sẽ làm kìm hãm sự phát triển hoặc có thể xấu hơn là làm suy giảm thị trường. Quan trọng hơn cả là cuộc chiến tranh này sẽ tác động xấu đến tâm lý của hành khách đi máy bay, đặc biệt là đối với hành khách đi du lịch. Ngoài ra, nó sẽ ảnh hưởng các tuyến đường bay có bay qua vùng Vịnh, làm tăng giá dầu..., tất cả những điều đó sẽ gây tác hại đến hoạt động sản xuất kinh doanh của các hãng hàng không. Ở một góc độ khác, tình hình bất ổn về chính trị và nạn khủng bố lan rộng ở cá nước Đông Nam Á như Indonesia, Philippine và Singapore một mặt đe dọa sự phát triển của thị trường hàng không khu vực, mặt khác chúng mang lại lợi thế cho Việt Nam nếu chúng ta duy trì được sự ổn định về an ninh chính trị như những năm vừa qua.

Sân bay Liên Khương – Đà Lạt đã có qui hoạch tổng thể đến năm 2015 và đang đầu tư nâng cấp đồng bộ toàn bộ sân bay như: đường băng, sân đỗ, nhà ga, trang thiết bị kỹ thuật phục vụ máy bay. Đến năm 2015, sân bay Liên Khương sẽ trở thành Cảng hàng không hiện đại với tiêu chuẩn 4D có thể tiếp thu các loại máy bay lớn như AIRBUS A320, AIRBUS A321, BOEING 767 xuống và có thể tiếp nhận 4 triệu lượt khách trong một năm. Theo quyết định 1375/QĐ- BGTVT, cảng hàng không Liên Khương tỉnh Lâm Đồng được Bộ Giao thông vận tải phê duyệt quy hoạch tổng thể giai đoạn 2015 và định hướng đến 2025, số máy bay có thể tiếp nhận đến 2015 cùng lúc là 04 chiếc.

Thứ hai là phải dựa vào sự phát triển kinh tế xã hội trong nước. Qua năm 2006 toàn bộ nền kinh tế trên cả nước sẽ đi theo đường lối đổi mới của Đảng và Nhà nước, đó là tiếp tục theo đuổi đường lối đổi mới quản lý kinh tế nhằm phát huy nội lực của các thành phần kinh tế để thực hiện sự nghiệp công nghiệp hoá - hiện đại hoá đất nước.

Môi trường đầu tư trong nước tiếp tục được hoàn thiện và thành phố Đà Lạt - tỉnh Lâm Đồng cũng không nằm ngoài môi trường đó. Các nhà lãnh đạo tỉnh Lâm Đồng tiếp tục thu hút các nhà đầu tư trong nước và quốc tế bằng các chính sách thông thoáng và ưu đãi, việc khuyến khích các đề án có quy mô vừa và nhỏ, các ngành nghề sử dụng nhiều lao động địa phương, đơn giản hoá việc cấp giấy phép đầu tư... sẽ giúp cho đầu tư nước ngoài và trong nước tại tỉnh Lâm Đồng nói chung và thành phố Đà Lạt nói riêng tăng trưởng nhiều hơn.

Về du lịch quốc tế: dự báo trong những năm tới, nguồn khách du lịch sẽ tăng ở mức 10-15% năm, đạt khoảng 15 triệu khách vào năm 2015 vì ngành du lịch Đà Lạt đã có nhiều chính sách để lôi cuốn khách du lịch đến với tỉnh nhà trong thời gian vừa qua.

Các yếu tố trên có ảnh hưởng tích cực đến sự phát triển của thị trường vận chuyển hàng không Việt Nam, do việc đi lại của hành khách sẽ gia tăng. Ngoài ra, trong những năm gần đây, việc người Việt Nam đi du lịch và công tác trong khu vực đã trở thành nguồn khách quan trọng cho thị trường vận chuyển hàng không. Với các chương trình, mục tiêu phát triển kinh tế xã hội của tỉnh Lâm Đồng, trong đó có việc khuyến khích cán bộ tỉnh nhà đi công tác bằng đường hàng không, cùng với chính sách kinh tế thông thoáng đã làm cho mức sống, thu nhập của người dân địa phương tiếp tục được cải thiện. Do đó xu thế sử dụng hàng không làm phương tiện vận chuyển của người dân sẽ gia tăng.

Thứ ba là phải dựa vào cơ sở hạ tầng tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt. Hiện nay cơ sở hạ tầng tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt xét về tổng thể là chưa đáp ứng được nhu cầu phát triển cũng như khai thác hàng không tại Đà Lạt. Cơ sở hạ tầng còn thô sơ và lạc hậu chỉ đáp ứng được yêu cầu khai thác tối thiểu bằng các loại máy bay nhỏ và chưa thể tiếp thu được những máy bay hiện đại với điều kiện khai thác trong thời tiết xấu.

Đến nay Vietnam Airlines đã có chính sách tăng tần suất khai thác tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt để phù hợp với tình hình phát triển kinh tế và chính sách điều tiết vận tải hàng không của nhà nước như: bắt đầu áp dụng chính sách điều tiết không tải theo hướng nới lỏng các hạn chế cạnh tranh, thực hiện phi điều tiết có lộ trình. Trước mắt là trong các sân bay địa phương trên cả nước, tiếp theo là từ các sân bay địa phương và các nước có mức độ phát triển tương đối ngang nhau (đã thiết lập tiểu vùng hợp tác CLMV giữa Campuchia, Lào, Miến điện và Việt Nam), tiến tới từng bước phi điều tiết mở cửa bầu trời theo xu hướng của khu vực và thế giới. Quá trình hội nhập của Việt Nam trên thị trường quốc tế thông qua việc gia nhập AFTA, APEC, WTO sẽ ảnh hưởng đến tiến trình

tự do hoá trong chính sách không tải của Việt Nam. Đồng thời sẽ tạo ra cơ hội thị trường và cơ hội kinh doanh mới. Các hãng hàng không nước ngoài sẽ ngày càng có quyền chủ động khai thác thị trường hàng không Việt Nam theo quy luật cung cầu và sự điều tiết nền kinh tế thị trường. Đây là một mặt là cơ hội nhưng mặt khác là thách thức lớn đối với hàng không Việt Nam. Các hạn chế về thành lập hãng hàng không mới, cấp chứng chỉ và hưởng quyền khai thác, thủ tục phê duyệt giá cước và quyền kinh doanh các dịch vụ đồng bộ sẽ từng bước nới lỏng. Các hãng hàng không nước ngoài sẽ tiếp tục tăng tải, đặc biệt là các hãng hàng không Trung Quốc và Đài Loan, mức độ cạnh tranh quốc tế sẽ tiếp tục gia tăng.

Thứ tư là phải dựa vào nhu cầu vận chuyển hàng khách tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt đến năm 2015. Tỉnh Lâm Đồng nói chung và thành phố Đà Lạt nói riêng trong những năm qua đã có những bước cải cách vượt bậc làm cho khách du lịch trong và ngoài nước biết đến. Các nhà đầu tư trong và ngoài nước bước đầu đã có nhiều dự án tại khu vực, điều này có ảnh hưởng đến sự phát triển của ngành hàng không. Vận chuyển hàng khách tăng hay giảm là tùy thuộc và rất nhạy cảm với yếu tố tác động quan trọng như tốc độ tăng trưởng GDP, sự thu hút từ đầu tư nước trong nước, ngoài nước và khách du lịch...

Dựa trên cơ sở các số liệu thống kê từ 2003 đến nay và dự kiến về tình hình phát triển kinh tế – xã hội tại tỉnh Lâm Đồng chúng ta có dự báo sau:

**Bảng 3.1 Dự báo thị trường vận chuyển hành khách tại Đà Lạt đến 2015.**

(ĐVT : 1000 khách )

Năm	Hà Nội		Hồ Chí Minh		Tổng cộng	
	Khách	% tăng	Khách	% tăng	Khách	% tăng
2008	16,211	110	32,857	110	49,068	110
2009	17,850	110	36,143	110	53,993	110
2010	20,527	114	41,564	114	62,091	114
2011	22,579	109	45,720	109	68,299	109
2012	24,836	109	52,578	115	77,414	113
2013	28,561	114	60,464	114	89,025	114
2014	32,845	114	69,533	114	102,378	114
2015	36,129	109	79,962	114	116,091	113

Năm	Hàng hóa	
	Kg	% tăng
2008	168,881	109
2009	185,769	109
2010	195,057	104
2011	204,809	104
2012	215,049	104
2013	232,252	107
2014	255,477	109
2015	293,798	114

( Nguồn : Văn phòng đại diện Vietnam Airlines tại Đà Lạt )

### **3.1.2. Mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ hàng không tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt**

#### **3.1.2.1 Mục tiêu tổng quát**

Củng cố và xây dựng khai thác hàng không tại Đà Lạt và sân bay Liên Khương – Đà Lạt thành một đơn vị kinh tế mạnh tại khu vực tỉnh Lâm Đồng, lấy



kinh doanh vận tải hàng không là cơ bản. Đồng thời phát triển đa dạng ngành nghề kinh doanh, đảm bảo thực hiện kinh doanh có hiệu quả, phục vụ đắc lực sự nghiệp công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước, góp phần đảm bảo an ninh quốc phòng và phát triển kinh tế của tỉnh nhà.

### **3.1.2.2 Mục tiêu cụ thể**

Từ nay đến năm 2015, xây dựng khai thác hàng không tại Đà Lạt và sân bay Liên Khương – Đà Lạt thành một thị trường có sự phát triển hàng không mạnh so các sân bay địa phương trong cả nước, thị trường hàng không tại Đà Lạt phải thật sự có thật lực trong công tác, có doanh thu cao và sản lượng vận chuyển hành khách tốt, nâng cao chất lượng dịch vụ, hình ảnh và uy tín của Vietnam Airlines tại khu vực Đà Lạt và xem thị trường này như một mô hình chuẩn trong dịch vụ cho các sân bay địa phương trong cả nước.

Để đạt được mục tiêu này có những mục tiêu cụ thể như sau:

+ Về hành khách vận chuyển đạt mức tăng trưởng số khách vận chuyển bình quân 12 – 15% năm đến năm 2010 và 8-10% năm cho giai đoạn tiếp theo đến năm 2015

+ Về hàng hoá: Tốc độ tăng trưởng số tấn hàng hoá vận chuyển bình quân từ 15 – 20 % năm đến năm 2010 và từ 10-15 % năm trong giai đoạn tiếp theo đến năm 2015.

+ Tổng doanh thu tăng bình quân 10 – 12%/ năm đến năm 2010 và từ 8% - 10% cho giai đoạn tiếp theo đến năm 2015.

+ Thị phần vận chuyển hành khách tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt cho đường bay Đà Lạt – Hà Nội 70% vào năm 2010 và trên 80% vào năm 2015, đường bay Đà Lạt – thành phố Hồ Chí Minh 80% vào năm 2010 và trên 80% vào

năm 2015. Dự báo thị phần vận chuyển hành khách quốc tế khi mở đường bay quốc tế tại khu vực Đà Lạt đến năm 2015 là 45%.

+ Thị phần vận chuyển hàng hóa cho đường bay Đà Lạt – Hà Nội 70% là 80% vào năm 2010 và trên 80% vào cuối năm 2015, đường bay Đà Lạt – Thành phố Hồ Chí Minh 60% vào năm 2010 và trên 60% vào năm 2015. Dự báo thị phần vận chuyển hàng hoá quốc tế khi mở đường bay quốc tế là 30% cho cả giai đoạn từ nay đến năm 2015.

+ Tới năm 2015, dự kiến vận chuyển hơn 5 triệu hàng khách, 500 tấn hàng hoá đạt doanh thu hơn 100 tỷ. Đến năm 2015 phấn đấu đưa thị trường tại Đà Lạt bằng qui mô tại thị trường Huế hiện nay.

### **3.2 Các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hàng không tại sân bay liên Khương - Đà Lạt**

#### **3.2.1 Xây dựng hình ảnh nhãn hiệu mới cho Vietnam Airlines .**

Trong những phần trên đã cho thấy trong những năm qua Vietnam Airlines khai thác tại thị trường Đà Lạt đã có những bước phát triển nhanh về số lượng hành khách, hàng hoá chuyên chở... Tuy nhiên chất lượng phục vụ hành khách tại khu vực này thật sự chưa tương xứng với sự phát triển đó. Sự tăng trưởng của thị trường hàng không tại Đà Lạt vẫn dựa trên những yếu tố không chắc chắn, không ổn định và mang tính cơ hội nhiều như kinh tế tỉnh nhà phát triển tốt, phương tiện vận chuyển đường bộ quá xa và nguy hiểm làm cho khách hàng không có sự lựa chọn nào khác.?

Vietnam Airlines chưa thật sự cho thị trường hàng không nội địa nhận biết và có ấn tượng về hình ảnh của mình. Hiện nay Vietnam Airlines đang sử dụng 02 hình ảnh nhãn hiệu trong khai thác của mình, vì vậy cần xây dựng một biểu

tượng riêng biệt để cho hành khách nhận biết và có ấn tượng. Chúng ta có thể nhận thấy như sau:

Biểu tượng cũ của VNA là hình ảnh con cò vươn một đôi cánh xuyên suốt vòng tròn để diễn tả ước muốn “ bay cao hơn và cao hơn “, đã gắn liền với giai đoạn phát triển của hãng, đã trở nên quen thuộc đối với hành khách. Nó đã hoàn thành vai trò lịch sử của mình trong giai đoạn chuyển đổi vừa qua trong việc xác định vai trò của hãng trong thị trường vận chuyển nội địa và bước đầu tạo dựng hình ảnh trên thị trường vận chuyển nội địa và bước đầu tạo dựng hình ảnh trên thị trường khu vực và thế giới. Tuy nhiên, nó cũng gợi cho người ta nhớ lại hình ảnh của một hãng hàng không với trang thiết bị còn lạc hậu và dịch vụ chưa đạt tiêu chuẩn quốc tế trước kia. Mặt khác theo ý kiến của nhiều hành khách và các chuyên gia trong ngành hàng không thì màu sơn cũ của Vietnam Airlines ( xem hình a ) gây ấn tượng cho khách hàng kém hơn các hãng hàng không khác, đặc biệt là khi máy bay của các hãng cùng đậu trên sân đỗ. Ngoài ra, ở nhãn hiệu hiện tại, khi nhắc đến Vietnam Airlines là hành khách liên tưởng ngay đến hình ảnh một hãng hàng không có giá vé thấp với mức chất lượng chấp nhận được. Nó chưa phản ánh được hết tính năng động và ước muốn đi lên của hãng. Đây là điều bất lợi khi hãng đã có những bước phát triển vượt bậc trong công việc đổi mới, hiện đại hoá trang thiết bị, tăng khả năng chuyên chở, cải thiện dịch vụ về mọi mặt, tạo sức cạnh tranh ngang bằng với các hãng hàng không trong khu vực và trên thế giới. Do đó, công việc xây dựng biểu tượng mới của hãng là một yêu cầu mang tính tất yếu khách quan. Thiết kế nhãn hiệu mới của Vietnam Airlines cần phải thể hiện đặc trưng riêng có của hãng và gây ấn tượng cho khách hàng

*( Hình ảnh máy bay và LoGo cũ của Vietnam Airlines )*



Biểu tượng mới của Vietnam Airlines được bắt nguồn từ hình ảnh bông sen vàng. Hình ảnh này được thể hiện bằng những gam màu nóng ( xem hình dưới) để tạo ra ấn tượng mạnh và thu hút sự chú ý của hành khách thông qua việc phân biệt một cách rõ ràng với các máy bay của các hãng hàng không khác.

*( Hình ảnh máy bay và LoGo mới của Vietnam Airlines )*





Ngày 20/10/2002 Vietnam Airlines tổ chức lễ giới thiệu biểu tượng mới “Bông Sen Vàng”. Đây là mốc đánh dấu sự thay đổi toàn diện của Vietnam Airlines với chương trình hiện đại hoá đội ngũ máy bay, mở rộng mạng đường bay và hoàn thiện chất lượng dịch vụ để trở thành một hãng hàng không có tầm cỡ trong khu vực và trên thế giới. Để đi đến lựa chọn biểu tượng mới, Vietnam Airlines và các bên tham gia đã dày công khảo sát, nghiên cứu nhiều hình tượng khác nhau như Trống đồng, Cây tre, Nón lá ... và cuối cùng lựa chọn “Bông Sen Vàng”. Hoa Sen một hình tượng có nghĩa hết sức đặc biệt đối với người Việt Nam. Hoa Sen biểu hiện cho sự khai sáng và hoàn mỹ; vừa đời thường lại vừa cao quý, linh thiêng; vừa duyên dáng, mềm mại, nhưng không kém phần đĩnh đạc. Đó là những phẩm chất quý giá của Hoa Sen và là lý do để Vietnam Airlines lựa chọn Hoa Sen làm biểu tượng mới của mình. Màu vàng của Hoa Sen tượng trưng cho chất lượng và sự hoàn hảo, sang trọng.

Biểu tượng mới Bông Sen Vàng đã được Hội đồng Tư vấn Mỹ thuật thuộc Hội Mỹ thuật Việt Nam, Cục Hàng không Dân dụng Việt Nam, Thủ tướng Chính phủ thông qua và đã được đăng ký bảo hộ bản quyền tại Việt Nam và Hoa Kỳ từ năm 1997.

Chương trình thay đổi biểu tượng của Vietnam Airlines không chỉ là việc thiết kế đơn thuần thương hiệu công ty. Đó là sự thay đổi mang tính chiến lược và sâu rộng hình ảnh, chiến lược, triết lý kinh doanh của một công ty, đánh dấu giai đoạn phát triển mới của Vietnam Airlines . Đối với Tổng công ty hàng không Việt Nam, việc thay đổi biểu tượng là bước chuyển sang giai đoạn phát triển mới với nhiều cơ hội và thách thức mang tính toàn cầu. Chương trình này cần phải bao gồm 2 bộ phận cấu thành có quan hệ chặt chẽ với nhau và không thể tách rời, cụ thể như sau:

Một là thay đổi hình ảnh của Vietnam Airlines: Phải thay đổi hình ảnh của một công ty một cách toàn diện để qua đó chúng ta mới xây dựng được cảm nhận mới của khách hàng về Vietnam Airlines và thể hiện triết lý kinh doanh mới của Vietnam Airlines . Việc thay đổi hình ảnh bao gồm các công việc thiết kế biểu tượng mới áp dụng trên các nội dung chính sau:

- \* Nội thất và ngoại thất của đội máy bay Vietnam Airlines .
- \* Các ấn phẩm, vật phẩm quảng cáo.
- \* Các trang thiết bị, vật phẩm phục vụ hành khách, hàng hoá và các chứng từ vận chuyển ...
- \* Vật phẩm văn phòng phẩm và đồng phục, phù hiệu của toàn bộ cán bộ công nhân viên của TCT.

Hai là triển khai chương trình : Vietnam Airlines cần phải đưa hình ảnh mới vào sử dụng tại các sân bay và toàn bộ tàu bay trong thời gian ngắn nhất và ngừng ngay việc sử dụng biểu tượng cũ để toàn bộ khách hàng có cảm nhận tốt và ấn tượng tốt. Việc thay đổi biểu tượng trên các dụng cụ, phục vụ hành khách, ấn tượng, vật phẩm, chứng từ tài chính, chủ yếu dựa trên ngân sách mua sắm mới. Ngân sách chi thường xuyên của các đơn vị khi những hạng mục dùng biểu

tượng cũ hết, phải thay thế hoặc sơn sửa lại. Đội máy bay, trang thiết bị phục vụ mặt đất, phương tiện vận tải sẽ được triển khai sơn các biểu tượng mới vào các đợt kiểm tra hàng năm, hoặc đại tu, sửa chữa, bảo dưỡng. Với cách làm như vậy thì ước tính chi phí cho việc thay logo của Vietnam Airlines sẽ giảm được khá nhiều

Phổ biến rộng rãi cho báo chí trong nước và ngoài nước, cung cấp thông tin, tổ chức họp báo với các báo, tạp chí, đài truyền hình để họ tuyên truyền và viết bài về biểu tượng mới của VNA.

### **3.2.2 Phát triển mạng đường bay tại Đà Lạt**

Với tình hình phát triển như hiện nay tại thị trường Đà Lạt, Vietnam Airlines cần phát triển mạng đường bay tại Đà Lạt đặc biệt là tạo điều kiện thuận lợi cho khách du lịch và các nhà đầu tư từ các tỉnh phía Bắc vào Lâm Đồng. Kế hoạch phát triển mạng đường bay tại Đà Lạt sao cho khách du lịch từ Hà Nội, Đà Nẵng, Thành phố Hồ Chí Minh xem đây là trung tâm để đi đến các tỉnh Cao nguyên và các thành phố biển miền Trung. Từng bước tăng thị phần vận chuyển trong khu vực và biến Đà Lạt thành một trong các trung tâm trung chuyển hàng không và là sân bay dự bị cho Tân Sơn Nhất khi có sự cố.

#### **3.2.2.1 Đường bay Đà Lạt – Hà Nội – Đà Lạt**

Tiếp tục củng cố và phát triển đường bay Đà Lạt – Hà Nội – Đà Lạt hiện tại; kết hợp việc chú trọng khai thác khách du lịch nối chuyến từ Trung Quốc vào Hà Nội để đến Đà Lạt cũng như các nước lân cận. Nghiên cứu tăng tần suất chuyến bay trên đường bay. Đưa máy bay A320 vào khai thác nhằm đáp ứng nhu cầu cao của nguồn khách du lịch từ các tỉnh phía Bắc và các nhà đầu tư từ các tỉnh phía Bắc. Nghiên cứu giờ bay thích hợp để tạo điều kiện thuận lợi cho khách du lịch và những thương gia đi lại thuận lợi hơn.

### **3.2.2.2 Đường bay Đà Lạt – tp Hồ Chí Minh – Đà Lạt**

Duy trì tần suất bay hai chuyến/ngày trên đường bay đi/đến Thành phố Hồ Chí Minh; bố trí giờ bay phù hợp để khách đi lại một cách thuận lợi trong ngày như 01 chuyến bay vào đầu buổi sáng và 01 chuyến bay vào cuối buổi chiều trong ngày. Tiếp tục nghiên cứu tăng tần suất chuyến bay trên đường bay này để đáp ứng nhu cầu đi lại của hành khách, tạo điều kiện để các công ty du lịch dễ dàng tổ chức các tour du lịch liên kết từ Nha Trang đến và các tỉnh Tây Nguyên.

### **3.2.2.3 Mở khai thác đường bay Đà Lạt – Đà Nẵng - Đà Lạt**

Hiện nay Vietnam Airlines chưa khai thác đường bay thẳng từ Đà Lạt đến Đà Nẵng và ngược lại. Thực tế cho thấy đây là một thị trường tiềm năng vì dân số tại Đà Lạt chiếm 30 % là gốc miền Trung, giao thông đi lại giữa Đà Lạt và các tỉnh miền Trung hiện nay chủ yếu là đường bộ và đi lại rất khó khăn nên hầu như chưa lôi cuốn được khách du lịch từ miền Trung vào Đà Lạt.

### **3.2.2.4 Mở khai thác đường bay Đà Lạt – Huế - Đà Lạt**

Trước đây Vietnam Airlines đã có đường bay Đà Lạt – Huế - Đà Lạt và đã tạm ngưng khai thác từ năm 1993 vì những lý do khách quan. Việc mở lại, khai thác đường bay Đà Lạt – Huế - Đà Lạt sẽ thật sự mang lại hiệu quả kinh tế cho ngành công nghiệp không khói của 2 tỉnh. Hiện nay, khách du lịch muốn đi đến Đà Lạt và Huế đều phải bay qua thành phố Hồ Chí Minh vì đường bộ đi lại rất khó khăn.

### **3.2.2.5 Nối mạng đường bay với từ các sân bay nội địa và quốc tế**

Ngoài việc quan tâm đến các đường bay đã đề cập ở trên, Vietnam Airlines còn phải thật sự quan tâm đến giờ cất hạ cánh của các sân bay khác sao cho phù hợp để khách nối chuyến dễ dàng có điều kiện để đi tiếp đến Đà Lạt hoặc từ Đà Lạt đi đến các tỉnh khác. Vietnam Airlines cần phải quan tâm hơn nữa cho



khách quốc tế có giờ bay từ nước ngoài vào để nối chuyến đến Đà Lạt và ngược lại .

**Tóm lại** , trong điều kiện khai thác hàng không trong nước đang hình thành sự cạnh tranh mãnh liệt, đó là việc Pacific Airlines đã thật sự tách ra khỏi Tổng công ty hàng không Việt Nam và trở thành hãng hàng không giá rẻ đầu tiên cạnh tranh thật sự với Vietnam Airlines trong thị trường nội địa, Vietnam Airlines phải thật sự quan tâm đến mạng đường bay nội địa và đặc biệt là mạng đường bay đến các sân bay địa phương được xem là có tiềm năng về du lịch như Đà Lạt, Huế, Nha Trang. Bên cạnh đó cần quan tâm đến vấn đề phân phối sản phẩm để củng cố mạng đường bay nội địa hiện tại và tương lai, vấn đề tần suất bay phải được quan tâm thật sự trước đối thủ cạnh tranh như Pacific Airlines hiện nay.

### **3.2.3 Giải pháp về đầu tư phát triển tại sân bay Liên Khương - Đà Lạt**

#### **3.2.3.1 Trang bị lại các trang thiết bị kỹ thuật phục vụ hành khách và tàu bay**

Hiện nay các trang thiết bị , kỹ thuật phục vụ hành khách tại cảng hàng không Liên Khương đã lạc hậu. Vì vậy, cần có kế hoạch trang bị lại toàn bộ như hệ thống checkin cho hành khách, các trang thiết bị kiểm tra hành lý và hàng hóa, băng chuyền giao trả hành lý và hệ thống thông báo, thông tin liên lạc trong khu vực nhà ga. Cần nhanh chóng bổ sung các trang thiết bị kỹ thuật phục vụ tàu bay như: xe nâng hành lý, hàng hóa, xe băng chuyền, xe vận chuyển. Các trang thiết bị này phải được trang bị phù hợp để phục vụ cho các máy bay hiện đại cất- hạ cánh.

#### **3.2.3.2 Tăng số lượng máy bay Vietnam Airlines đưa vào khai thác tại sân bay Liên Khương - Đà Lạt.**

Việc tăng số lượng máy bay của Vietnam Airlines khai thác hiện nay tại Đà Lạt là hết sức cần thiết, vì nó:

+ Phù hợp với chiến lược tổng quát, nhu cầu phát triển mạng đường bay, đủ về số lượng, chủng loại để đảm bảo tần suất bay, tải cung ứng cho các giai đoạn phát triển tại khu vực Đà Lạt hiện nay và thời gian sắp tới

+ Đảm bảo hiệu quả khai thác trong môi trường kinh tế hội nhập với các tỉnh lân cận, khu vực và thế giới. Việc tăng tỷ lệ máy bay khai thác phải tính đến hiệu quả kinh tế khai thác phân chia cho từng khu vực hiện nay

+ Căn cứ vào dự án môi trường kinh tế xã hội, tình hình thị trường, mục tiêu và định hướng phát triển đội máy bay của Vietnam Airlines đã nêu ở trên, chúng ta có kế hoạch phát triển số lượng máy bay đưa vào khai thác cho thị trường Đà Lạt như sau:

**Bảng 3.2 Kế hoạch phát triển đội máy bay của Vietnam Airlines tại Đà Lạt đến năm 2015**

Năm Loại máy bay	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Từ 70 – dưới 100 ghế	2	2	2	3	3	3	4	4	5
Từ 120 – dưới 180 ghế	0	1	1	1	1	2	2	3	3
<b>Tổng</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>

( Nguồn tại văn phòng đại diện Vietnam Airlines tại Đà Lạt )

### 3.2.3.3 Hoàn thiện cơ chế khai thác và bảo dưỡng sửa chữa máy bay

Cần củng cố hệ thống điều hành kỹ thuật của Vietnam Airlines tại khu vực Đà Lạt theo quy chế của Tổng công ty hàng không Việt Nam nhằm đảm bảo

kiểm soát các quy trình khai thác kỹ thuật và bảo dưỡng máy bay theo đúng yêu cầu chất lượng và an toàn. Đây là nội dung cơ bản bảo đảm cho Vietnam Airlines trở thành nhà khai thác hàng không có độ tin cậy cao và được quốc tế thừa nhận. Hiện nay, tại Đà Lạt việc bảo dưỡng kỹ thuật chủ yếu là kiểm tra và chưa thể xử lý khi máy bay có hỏng hóc lớn.

Phát triển xây dựng về mặt bảo dưỡng máy bay tại Đà Lạt dưới hình thức là đơn vị con của các xí nghiệp A76 và A75, cần nhanh chóng kết hợp trình độ kỹ thuật ở Thành phố Hồ Chí Minh và Hà Nội để chuyển giao công nghệ tiên tiến về công nghệ hàng không. Với lợi thế chi phí thấp và chất lượng cao của đội ngũ người lao động Việt Nam, nhằm từng bước cung ứng các dịch vụ kỹ thuật và bảo dưỡng đa dạng có chất lượng, tạo điều kiện cho máy bay được khắc phục ngay tại khu vực khi có sự cố kỹ thuật.

Mặt khác Vietnam Airlines cần xây dựng một chính sách cung ứng vật tư phụ tùng linh hoạt trên cơ sở pháp lý cho khu vực Đà Lạt theo cơ chế phân bổ nhằm tối ưu hoá hệ thống cung ứng. Tối ưu hoá giá cả mua sắm, đảm bảo kịp thời các yêu cầu sửa chữa, thay thế đặc biệt là các sự cố bất thường trong khai thác, đồng thời duy trì một cơ cấu tồn kho hợp lý và tiết kiệm nhất.

#### **3.2.3.4 Nâng cao chất lượng hệ thống điều hành khai thác và bảo đảm an toàn bay**

Vietnam Airlines cần nhanh chóng thiết lập hệ thống điều hành khai thác bay hiện đại tại văn phòng đại diện Vietnam Airlines Đà Lạt trên cơ sở tự động hoá cao nhằm nâng cao về chất lượng công tác điều hành bay, tổ lái, tiếp viên, đảm bảo tối ưu và linh hoạt trong sử dụng đội máy bay, người lái, tiếp viên một cách tiết kiệm nhất, giảm thời gian chết của phương tiện, giảm tiêu hao nhiên

liệu, linh hoạt trong hoán đổi và kế hoạch hoá tải cung ứng... Tăng hiệu suất sử dụng phương tiện và đảm bảo an toàn, độ tin cậy trong khai thác.

Để hoàn thiện và nâng cao hiệu quả hệ thống điều hành khai thác bay thì Vietnam Airlines cần tập trung vào các nội dung sau:

+ Hoàn thiện hệ thống các tài liệu và quy chế khai thác bay tại văn phòng đại diện Vietnam Airlines, đảm bảo đáp ứng được các yêu cầu của nhà chức trách hàng không có liên quan.

+ Hoàn thiện hệ thống kiểm soát và đảm bảo chất lượng khai thác tại văn phòng đại diện Vietnam Airlines.

### **3.2.4 Giải pháp hoàn thiện và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực**

Nguồn nhân lực là chìa khóa thành công trong mọi doanh nghiệp, Vietnam Airlines hiện nay cũng hết sức quan tâm đến việc phát triển nguồn nhân lực để đáp ứng tốc độ phát triển của thị trường hành khách hiện nay. Hiện tại số lượng lao động có trình độ đại học trở lên tại khu vực Đà Lạt là chưa cao vì vậy cần có phương hướng đào tạo trong thời gian tới.

Văn phòng đại diện Vietnam Airlines cần có qui hoạch và xây dựng kế hoạch phát triển đội ngũ lao động đủ về số lượng, hợp lý về cơ cấu, đạt tiêu chuẩn quốc tế về trình độ với các loại hình lao động đặc thù hàng không. Phát triển đội ngũ cán bộ quản lý được đào tạo cơ bản và có trình độ nghiệp vụ tốt, nắm vững khoa học quản lý và biết cách làm việc trong cơ chế thị trường. Do đó, chính sách phát triển nguồn nhân lực của văn phòng đại diện Vietnam Airlines cần thực hiện theo những định hướng sau:

+ Xây dựng và thiết lập hệ thống phân tích và đánh giá kết quả làm việc của người lao động và thực hiện chế độ thu nhập, đãi ngộ người lao động gắn chặt với kết quả lao động của từng người, từng đơn vị.

+ Công tác đào tạo phải được đặc biệt chú trọng, hình thức đào tạo phải đa dạng và cập nhật thông tin cho mọi đối tượng cán bộ trên cơ sở đảm bảo chất lượng đào tạo, không làm ảnh hưởng đến hoạt động sản xuất kinh doanh.

#### **3.2.4.1 Tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt**

Cần bổ sung ngay nhân viên cho những bộ phận hiện nay còn thiếu, phải có chương trình đào tạo mới và đào tạo lại cho khoảng 50 người phục vụ khai thác tại các bộ phận phù hợp với các chủng loại máy bay công nghệ mới của Vietnam Airlines. Muốn vậy tại sân bay Liên Khương cần phải liên kết với các đầu mối như sân bay Tân Sơn Nhất, Đà Nẵng, Hà Nội và Tổng công ty hàng không Việt Nam, nhanh chóng thành lập một bộ phận huấn luyện để gửi đi đào tạo và đào tạo nhân viên tại chỗ để tiết kiệm chi phí, và tiếp cận được với các phương pháp đào tạo tiên tiến.

#### **3.2.4.2 Tại các phòng bán vé máy bay**

Cần tăng cường công tác huấn luyện đào tạo hơn nữa về kỹ năng, phong cách phục vụ hành khách, nghiệp vụ công tác, các qui trình qui định của Tổng công ty, đặc biệt về ngoại ngữ thứ hai (Korea, China, Japan...), tác phong, ngoại hình hoặc luân chuyển phù hợp với từng địa điểm và thời vụ, để thuận tiện hơn trong việc giao tiếp với khách hàng, qua đó sẽ làm thoả mãn được nhu cầu của khách hàng.

#### **3.2.4.3 Tại bộ phận kỹ thuật máy bay**

Hiện nay các nhân viên và cán bộ kỹ thuật máy bay của Vietnam Airlines tại Cảng hàng không Liên Khương còn ít, trình độ chưa cao. Vietnam Airlines cần thực hiện các chương trình đào tạo kết hợp nhằm đào tạo mới và đào tạo lại cho khoảng 10 cán bộ kỹ thuật và sửa chữa máy bay, kiểm tra máy bay tại Đà Lạt. Trong đó hơn 1/3 là kỹ sư và nhân viên có chứng chỉ và trình độ nghiệp vụ

cao, đủ sức thực hiện toàn bộ các công việc kỹ thuật và quản lý kỹ thuật, công nghệ hiện đại của ngành hàng không. Muốn vậy, Vietnam Airlines cần tận dụng tối đa các nguồn hiện tại, luân chuyển hoặc tuyển mới để cho đi đào tạo trong nước hoặc quốc tế; mặt khác Vietnam Airlines cần phải chú ý đào tạo thợ kỹ thuật nhằm nâng cao chất lượng nghề nghiệp của đội ngũ công nhân kỹ thuật.

#### **3.2.4.4 Cán bộ quản lý tại văn phòng đại diện Vietnam Airlines**

Vietnam Airlines cần ưu tiên cho chương trình đào tạo đặc biệt bổ túc và nâng cao trình độ cán bộ điều hành về các kỹ năng quản trị, nhằm nâng cao trình độ cán bộ quản trị và chuẩn bị cho đội ngũ cán bộ kế cận sau này. Chương trình sẽ đào tạo và nâng cao trình độ, kỹ năng quản trị cho khoảng 3 người hàng năm bằng các hình thức như: gửi đi đào tạo tại các trường, chương trình quản trị có uy tín trong và ngoài nước hoặc đào tạo tại chỗ, kết hợp với việc tuyển, lựa chọn bổ sung từ các nguồn bên ngoài.

#### **3.2.4.5 Cán bộ quản lý tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt**

Cần xác định rõ về tình hình tăng trưởng kinh tế tại khu vực để từ đó có kế hoạch sử dụng nguồn nhân lực ngay tại chỗ, cho đi đào tạo ngắn hạn nguồn nhân lực qui hoạch kế cận hoặc tuyển dụng mới, cho đi đào tạo tại các trường đại học để có đội ngũ quản lý tại chỗ trong thời gian hiện tại và chuẩn bị cho đội ngũ kế cận sau này.

#### **3.2.4.6 Bộ phận phục vụ mặt đất tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt**

Phối hợp với các trung tâm đào tạo nghiệp vụ hàng không tại Tân Sơn Nhất, Đà Nẵng, tại Tổng công ty hàng không Việt Nam để đào tạo các nhân viên mới tuyển, nhân viên hiện có nhằm cập nhật kiến thức nghiệp vụ hàng không. Đặc biệt là kỹ năng phục vụ khách hàng cần phải được thực hiện thường xuyên cho nhân viên mặt đất, đảm bảo toàn bộ nhân viên mặt đất đều được học

tập nâng cao trình độ nghiệp vụ để phục vụ hành khách ngày càng tốt hơn theo đúng qui trình, quy định của ngành. Bên cạnh đó cần tổ chức các cuộc hội thảo và huấn luyện về chính sách phục vụ hành khách cho nhân viên mặt đất. Sau các cuộc hội thảo cần phát động các cuộc thi đua về nghiệp vụ giữa các tổ, đội... để nhân viên áp dụng được vào thực tế kiến thức và kinh nghiệm làm việc được rút ra, nhờ đó khắc phục được các điểm yếu và nâng cao chất lượng phục vụ.

Muốn thực hiện những điều trên, theo tôi, sân bay Liên Khương – Đà Lạt cần phải thực hiện những biện pháp sau:

+ Thành lập một tổ chuyên trách hoặc kiêm nhiệm về vấn đề trình độ và nghiệp vụ của nhân viên mặt đất, liên hệ với các trung tâm đào tạo nghiệp vụ về hàng không để có kế hoạch đào tạo cho hàng năm.

+ Tăng cường ngân sách cho hoạt động đào tạo lên khoảng 5% doanh thu và chú trọng công tác chuyển giao công nghệ thông qua các cơ quan chủ quản.

### **3.2.5 Giải pháp hoàn thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ mặt đất tại sân bay Liên khương - Đà Lạt**

Chất lượng dịch vụ mặt đất là một trong mắt xích quan trọng trong hệ thống chất lượng dịch vụ của hàng không. Nó có ảnh hưởng lớn đối với khách hàng đi lại và bộ mặt phục vụ hành khách của cả khu vực cũng như của một hãng hàng không việc thành công hay không trong vấn đề khai thác phụ thuộc vào chất lượng dịch vụ mặt đất. Để chất lượng dịch vụ mặt đất tại Cảng hàng không Liên Khương được cải thiện và đạt chất lượng tốt trong điều kiện sản phẩm vận chuyển ngày càng được mở rộng như hiện nay. Theo tôi, cần chú trọng vào những nội dung sau:

#### **3.2.5.1 Hoàn thiện hệ thống chính sách, qui trình phục vụ hành khách**

Trên cơ sở nghiên cứu nguồn thông tin phản hồi của hành khách và tiêu chuẩn phục vụ hành khách của các sân bay lớn trong nước, từ đó chỉnh sửa cho phù hợp, cụ thể như sau.

+ Chính sách phục vụ vận chuyển hành khách trong trường hợp hành khách bị nhỡ chuyến bay của Vietnam Airlines vì lỗi của Vietnam Airlines. Chính sách này nên thực hiện theo một quy trình khép kín từ khi khách bị nhỡ chuyến bay cho đến khi khách thực hiện được chuyến bay.

+ Chính sách vận chuyển của Vietnam Airlines quy định là chỉ chịu trách nhiệm vận chuyển cho hành khách đối với hành trình đã ghi trên vé của hành khách, nhưng thực tế có nhiều hành khách nước ngoài mua vé chặng Đà Lạt của Vietnam Airlines sau đó họ lại có vé đi tiếp sang nơi khác bằng vé của những hãng hàng không khác. Trong nhiều trường hợp chuyến bay của Vietnam Airlines bị chậm hoặc bị huỷ, do đó mà hành khách sẽ không đi được đúng đến điểm đến cuối cùng của mình. Điều này hoàn toàn trái với thông lệ của các hãng hàng không trên thế giới nên thiết nghĩ, Vietnam Airlines nên chỉnh sửa lại chính sách này, cụ thể là sẽ chịu trách nhiệm đối với hành khách trong những trường hợp như vậy, từ đó sẽ tránh được nhiều khiếu nại của hành khách và nâng cao uy tín của hãng.

### **3.2.5.2 Hoàn thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ đặt chỗ bán vé tại Đà Lạt**

Để cải tiến hệ thống và tạo thuận lợi hơn cho hành khách, Vietnam Airlines tại Đà Lạt cần ký kết thêm với các hệ thống phân phối toàn cầu như Amadeus (hoạt động tại châu Âu và một phần châu Á), Abacus (khu vực châu Á Thái Bình Dương). Mặt khác, khu vực đặt chỗ bán vé của Vietnam Airlines tại Đà Lạt cần tăng cường thêm số máy điện thoại để đảm bảo công tác phục vụ hành khách ngày càng tốt hơn, vì với số máy điện thoại như hiện nay thì khách



hàng thường than phiền là rất khó gọi, do đường dây liên tục bị bận, điều này dẫn đến Vietnam Airlines sẽ mất khách do khách hàng sẽ đi trên phương tiện khác. Ngoài ra Vietnam Airlines cần nghiên cứu phương án đặt chỗ bán vé qua mạng Internet, xem đó như là công cụ tiếp cận với hành khách trên phạm vi toàn cầu, sớm đưa hệ thống vé điện tử vào sử dụng.

### **3.2.5.3 Hoàn thiện công tác kiểm tra giám sát hệ thống dịch vụ**

Hiện nay công tác kiểm tra, giám sát do văn phòng đại diện Vietnam Airlines tại Đà Lạt đảm nhận. Đây là một trong những nhiệm vụ trọng tâm kể từ năm 2004 với mục tiêu đảm bảo duy trì và ổn định chất lượng dịch vụ trong điều kiện sản phẩm dịch vụ ngày càng mở rộng. Công tác kiểm tra giám sát cần được thực hiện tại tất cả các chuyến bay đi và đến. Nội dung kiểm tra sẽ chú trọng vào chất lượng của đối tác phục vụ mặt đất: làm việc với các đối tác về việc tuân thủ các hợp đồng phục vụ mặt đất đã ký, những vướng mắc, phát sinh. Trong quá trình thực hiện hợp đồng việc đảm bảo chất lượng các dịch vụ cung ứng của các đối tác mà cụ thể là cảng hàng không Liên Khương.

### **3.2.5.4 Hoàn thiện dịch vụ trước chuyến bay**

+ Hiện nay sân bay Liên Khương chưa có hệ thống băng chuyền hành lý tự động trong công việc ký gửi hành lý của hành khách, vì vậy khi hành khách ký gửi hành lý đã gây mất thời gian và không khoa học. Vì vậy, cần sớm trang bị trang thiết bị này để hành khách khi làm thủ tục trước chuyến bay được thuận lợi và thấy an toàn cho hành lý ký gửi của mình.

+ Bán vé và giải quyết vé giờ chót tại sân bay: cần bố trí thêm các quầy bán vé và quầy giải quyết vé giờ chót tại sân bay để tạo điều kiện thuận lợi cho hành khách và đáp ứng được nhu cầu của họ. Nhân viên bán vé tại sân bay cần

được huấn luyện kỹ về khả năng giao tiếp bằng các thứ tiếng như Anh, Pháp, Trung Quốc, Nhật Bản để thuận lợi trong việc giao dịch với hành khách.

+ Làm thủ tục và phục vụ chuyển bay: Đây là khâu quan trọng trong dịch vụ sản phẩm vận chuyển hành khách, để giảm bớt thời gian chờ đợi của hành khách khi làm thủ tục như hiện nay, Cảng hàng không Liên Khương cần phải tăng cường thêm số quầy và số nhân viên làm thủ tục; cụ thể là tăng cường thêm từ 2 đến 03 quầy nữa và phải có hai quầy dành riêng cho khách thương gia, một quầy cho khách VIP (very important persons), một quầy dành cho khách hàng thường xuyên hạng Gold. Thời gian làm thủ tục cho khách ở tất cả các hạng tối đa là 3 phút.

+ Hiện nay tại Cảng hàng không Liên Khương chưa có hệ thống làm thủ tục điện tử, vì vậy cần hoàn thiện và nâng cấp các chức năng của hệ thống làm thủ tục mới DCS (Departure Control System) để làm thủ tục thẳng cho hành khách và đến điểm cuối của hành trình, trên các đường bay mà khách nối chuyến tiếp theo, để tạo sự thuận lợi cho hành khách có nối chuyến qua nhiều điểm dừng khác nhau.

Ví dụ: một hành khách có hành trình Đà Lạt - Hồ Chí Minh – Đà Nẵng – Hà Nội, với hệ thống cũ thì sau khi đến Hồ Chí Minh thì khách phải tới quầy làm thủ tục nhận thẻ lên tàu đi Đà Nẵng, tương tự như vậy tại Đà Nẵng khách phải đến quầy làm thủ tục nhận thẻ lên tàu đi Hà Nội và hành lý ký gửi cũng phải khai báo lại từ đầu. Với hệ thống mới thì khách chỉ cần làm thủ tục duy nhất một lần tại Đà Lạt và sẽ được nhận thẻ lên tàu đi tiếp những chặng sau. Muốn thực hiện được điều này thì ngoài những cố gắng về mặt kỹ thuật lập trình, cải tiến quy trình phục vụ thì cảng hàng không Liên Khương cần phải đầu tư trang thiết

bị kỹ thuật và hệ thống đường truyền số liệu, tham khảo những sân bay lớn như Tân Sơn Nhất, Đà Nẵng...

+ Để tạo ấn tượng tốt cho hành khách thì điều cốt yếu nhất đối với một hãng hàng không là các chuyến bay được thực hiện phải đúng giờ. Muốn vậy thì Vietnam Airlines cần phải sắp xếp lịch bay cho máy bay, phi công, tiếp viên ... một cách khoa học trên cơ sở tự động hoá. Trong trường hợp có sự chậm trễ, Vietnam Airlines cần phải đảm bảo cung cấp thông tin kịp thời, thường xuyên và chính xác cho hành khách. Mặt khác Vietnam Airlines cần phải bố trí những nhân viên có nhiều kinh nghiệm và khả năng giao tiếp tốt để giải quyết những yêu cầu chính đáng của hành khách, từ đó mà hành khách sẽ cảm nhận sự quan tâm, chăm sóc và chia sẻ của hãng đối với mình tại khu vực có khách du lịch qua lại như sân bay Đà Lạt hiện nay.

### **3.2.5.5 Hoàn thiện dịch vụ sau chuyến bay**

+ Cảng hàng không Liên Khương cần tăng cường thêm quầy và nhân viên để hướng dẫn hành khách làm thủ tục khi đến, đặc biệt là trợ giúp cho trẻ em, phụ nữ có thai, người già yếu và người tàn tật... để tạo ấn tượng tốt cho hành khách dịch vụ này phải hoàn toàn miễn phí.

+ Vietnam Airlines cần cải tiến quy trình phục vụ hành lý đến tại Cảng hàng không Liên Khương để sao cho hành khách có thể lấy lại hành lý của mình sau chuyến bay một cách nhanh chóng nhất, cố gắng phấn đấu đạt tiêu chuẩn: sau khi hành khách vào đến nhà ga là hành lý đã có sẵn (đối với khách hạng thương gia) và 5 phút chờ (đối với hành khách hạng phổ thông). Ngoài ra Vietnam Airlines cần tổ chức các hoạt động đào tạo, kiểm tra nghiệp vụ định kỳ và giáo dục tư tưởng cho nhân viên để việc phục vụ khách hàng ngày một tốt hơn.

### **3.2.5.6 Hoàn thiện những dịch vụ hành khách đánh giá thấp theo tiêu chuẩn ASQ (Airport Service Quality - chất lượng dịch vụ sân bay)**

Tiêu chuẩn đánh giá dịch vụ hàng không tại sân bay hiện nay đang được các nước trên thế giới áp dụng. Qua đánh giá thực tế, tác giả thấy cần điều chỉnh những dịch vụ sau:

Cần bố trí và tạo sử dụng tiện lợi, đơn giản của các kí hiệu thông tin trong khu vực nhà ga, đây là việc dễ sửa đổi nên cần bố trí thêm hoặc thay mới các bản hiệu, bố trí thêm nhân viên và bàn hướng dẫn thông tin trong nhà ga để tạo thuận lợi cho khách hàng. Hiện nay sân bay Liên Khương – Đà Lạt chưa bố trí khu vực dành riêng cho hút thuốc lá, vì vậy khách hút thuốc lá không thể hút thuốc. Sân bay Liên Khương – Đà Lạt cần bố trí thêm khu vực này cho đồng bộ dịch vụ.

Khu vực nhà vệ sinh hiện nay được đánh giá thấp, cần nâng cấp sửa chữa lại các nhà vệ sinh hiện có, bố trí khu vực xe phục vụ hành lý sao cho hợp lý để có sự sẵn sàng của xe phục vụ hành lý cho hành khách.

Cần đào tạo nhiều hơn nữa, đào tạo lại để nâng cao kỹ năng của nhân viên trong việc giải quyết vấn đề phát sinh, đây là vấn đề quan trọng trong việc phục vụ hành khách và giải quyết những vấn đề bất thường phát sinh của chuyến bay, nâng cao mức độ hài lòng của hành khách.

Về đồng phục của nhân viên; dịch vụ đổi tiền; Cửa hàng mua sắm tại nhà ga; quầy cafe và quầy BAR trong nhà ga. Đây là nhóm yếu tố được đánh giá là yếu, làm ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ khách hàng tại sân bay Liên Khương – Đà Lạt. Ban giám đốc sân bay Liên Khương cần nhanh chóng khắc phục bổ sung cho hợp lý

### **3.2.6 Nâng cao các chất lượng dịch vụ trên không**

Hiện nay dịch vụ trên không của các chuyến bay đi và đến Đà Lạt được hành khách đánh giá không cao, vì vậy Vietnam Airlines cần hoàn thiện dịch vụ này theo hướng sau:

### **3.2.6.1 Đối với dịch vụ báo chí**

Vietnam Airlines cần đa dạng hóa các loại báo chí cung cấp trên máy bay để hành khách có nhiều lựa chọn, đặc biệt trên đường bay Đà Lạt – Hà Nội và ngược lại để khách cảm thấy thoải mái trong suốt thời gian bay gần 2 giờ

### **3.2.6.2 đối với suất ăn, đồ uống**

Căn cứ vào kết quả điều tra hành khách và tính quan trọng của từng chuyến bay, kế hoạch nâng cấp suất ăn sẽ tập trung chủ yếu đường bay Đà Lạt – Hà Nội – Đà Lạt trên cơ sở rà soát tiêu chuẩn, chất lượng suất ăn, từng chuyến bay và từng đầu sân bay cung ứng, tác giả đề nghị chỉ nên nâng cấp những thành phần, những món ăn hiện nay có chất lượng chưa cao. Do đó kế hoạch nâng cấp sẽ tập trung vào 2 điểm:

- + Thay đổi hình thức trình bày và chế biến món ăn.
- + Nâng cấp chất lượng thực phẩm theo cơ cấu bữa ăn.

### **3.2.7 Phát triển chương trình khách hàng thường xuyên “Golden Lotus Plus”(GLP)**

Chương trình khách hàng thường xuyên GLP đóng một vai trò rất quan trọng trong kế hoạch kinh doanh của Vietnam Airlines tại khu vực vì nó duy trì lòng trung thành của hành khách đối với hãng, có tác dụng lôi kéo hành khách và là công cụ marketing hết sức đặc lực. Do đó, mà việc ngày càng hoàn thiện và nâng cao chất lượng chương trình là một nhu cầu hết sức cấp thiết, Vietnam Airlines đã đưa khu vực sân bay Đà Lạt vào đường bay có cộng điểm cho khách GLP cho thấy tầm quan trọng của thị trường này. Tuy nhiên, cần hoàn thiện hơn và có những giải pháp sau:

+ Cần hợp tác thêm với số khách sạn lớn tại Đà Lạt: Sofitel, Novotel, Ngọc Lan, Golf...khi khách ở các khách sạn này đều được cộng điểm nhằm đa dạng hoá sản phẩm phục vụ cho nhu cầu của khách hàng.

+ Cần phối hợp với các đơn vị trong Vietnam Airlines để tiến hành tập huấn, hội thảo về chương trình GLP cho nhân viên của các đơn vị cũng như cho đại lý. Tiến hành khảo sát và làm việc với các đơn vị chịu trách nhiệm báo cáo dữ liệu bay của hội viên để xây dựng các biện pháp cải thiện tình hình báo cáo thiếu và sai dữ liệu của hội viên.

+ Văn phòng đại diện Vietnam Airlines tại Đà Lạt phải xây dựng nhiều chương trình khuyến mại với nội dung đa dạng và phong phú. Thực hiện quảng cáo chương trình trên các phương tiện thông tin đại chúng.

+ Cần triển khai các chương trình đào tạo nghiệp vụ FFP theo kế hoạch cho các đơn vị cơ sở đảm bảo việc phục vụ hội viên ở các đầu phòng vé và sân bay.

+ Cần triển khai đề án nâng cấp hệ thống quản lý chương trình khách hàng thường xuyên. Theo đó, hệ thống sẽ kết nối với mạng Internet để hội viên có thể dễ dàng truy cập thông tin và tham gia chương trình. Ngoài ra các thông tin về hội viên sẽ được cập nhật lên hệ thống đặt giữ chỗ của Vietnam Airlines sẽ giúp cho nhân viên bán vé, đặt chỗ, tự động cập nhật thông tin vào booking. Qua đó, sẽ làm giảm bớt tình trạng báo cáo thiếu và sai dữ liệu của hội viên cũng như nhận biết được hội viên khi giao dịch và tiếp xúc.

+ Cần sửa đổi quy định phục vụ hội viên đi bằng vé thưởng thì sẽ được phép đối xử như hành khách đi bằng vé mua thông thường. Như vậy, hội viên đi bằng thưởng sẽ được phục vụ như hành khách đi máy bay bằng vé mua. Theo đó, trong trường hợp các chuyến bay bị chậm chuyến, huỷ chuyến, hết chỗ hoặc vì

các lỗi khác của Vietnam Airlines thì hội viên sẽ được hưởng các khoản bồi thường như hành khách đi bằng vé mua.

### **3.3 Các kiến nghị**

#### **3.3.1 Kiến nghị đối với nhà nước**

+ Nhà nước cần xem xét việc bãi miễn thị thực đối với những quốc gia có lượng khách du lịch đến Việt Nam nhiều và ổn định như Nhật Bản, Hàn Quốc, Trung Quốc, tạo điều kiện thuận lợi để khách du lịch dễ dàng đi đến Đà Lạt để tham quan du lịch.

+ Nhà nước cần sớm có kế hoạch cổ phần hóa Tổng công ty hàng không Việt Nam vì đây có thể sẽ đẩy mạnh tinh thần làm chủ của người lao động, tăng cường kỹ năng quản lý.

+ Nhà nước cần sớm qui hoạch đầu tư tại Cảng hàng không Liên khương theo xu hướng mở cửa để các chuyến bay có thể bay thẳng từ nước ngoài vào địa bàn tỉnh Lâm Đồng; định hướng xây dựng Lâm Đồng trung tâm trung chuyển hàng không của các tỉnh Tây nguyên.

+ Đề nghị nhà nước hỗ trợ về tài chính, tăng cường đầu tư phát triển cho Vietnam Airlines cụ thể là: hỗ trợ vốn dưới hình thức bổ sung vốn sở hữu nhà nước cho Tổng công ty hàng không Việt Nam hoặc cho vay ưu đãi dài hạn, bảo lãnh cho Tổng công ty hàng không Việt Nam vay vốn nước ngoài để phát triển đội bay theo cơ chế miễn phí bảo lãnh và không khống chế hạn mức nhằm tăng số lượng máy bay.

#### **3.3.2 Kiến nghị với chính quyền địa phương tỉnh Lâm Đồng**

+ Chính quyền địa phương tỉnh Lâm Đồng cần có chính sách thông thoáng để lôi cuốn các nhà đầu tư trong và ngoài nước đến Đà Lạt một cách thuận lợi và hiệu quả.

+ Chính quyền địa phương cần có chính sách bảo vệ khách du lịch một cách tốt hơn, quan triệT các cơ sở dịch vụ phục vụ khách du lịch tốt hơn, tránh tình trạng nâng giá với khách du lịch.

+ Ngành du lịch của tỉnh cần có phương hướng hoạt động tốt hơn để lôi cuốn khách du lịch. Cần tổ chức bán tour theo một qui trình khép kín, tăng cường công tác quảng bá, tăng cường qui hoạch và đầu tư tại các điểm tham quan.

+ Chính quyền địa phương cần sớm nâng cấp đường từ sân bay đến Thành phố Đà Lạt nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho hành khách đi lại giữa sân bay và thành phố. Sớm hoàn thiện dự án đường cao tốc sân bay Liên Khương Đà Lạt hiện nay.

### **3.3.3 Kiến nghị với Vietnam Airlines**

+ Vietnam Airlines cần thực hiện việc quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO một cách thống nhất từ trên xuống dưới trong toàn tổng công ty, không nên cho phép từng đơn vị trong Tổng Công Ty thực hiện ISO một cách riêng rẽ mà phải triển khai đến từng sân bay địa phương nhằm thực hiện quản lý chất lượng tổng thể trên toàn quốc, đặc biệt là các sân bay du lịch như Đà Lạt.

+ Vietnam Airlines cần thực hiện nguyên tắc hướng về khách hàng chứ không nên quá chú trọng đến hiệu quả mà làm ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ khách hàng.

Cụ thể:

- Chính sách Reconfirm trước chuyến bay 72h, nhiều hành khách không biết chính sách này của hãng hoặc không có thời gian để đến phòng vé hoặc đã gọi điện thoại nhưng không liên lạc được vì đường dây bị bận liên tục, do đó chỗ của họ bị huỷ nên khách hàng phàn nàn nhiều.



- Chính sách Over booking: hạn chế việc máy bay còn thiếu chỗ trống trong thời gian qua Vietnam Airlines đã áp dụng chính sách bán vượt số chỗ có trên máy bay tại khu vực Đà Lạt, nhưng do tính toán chưa kỹ nên có nhiều hành khách ra sân bay lại đi không được.

Do đó đề nghị Vietnam Airlines nên huỷ bỏ chính sách Reconfirm trước chuyến bay 72h và cần phải tính toán kỹ khi sử dụng chính sách Over booking.

- Tăng cường thu thập và nâng cao hiệu quả xử lý thông tin phản hồi từ hành khách tại khu vực Đà Lạt nhằm đánh giá đúng đắn chất lượng dịch vụ hiện thời của Vietnam Airlines và xu hướng biến động của chúng.

- Tăng cường công tác huấn luyện đào tạo cho nhân viên và các đại lý bán vé về kỹ năng Customer Service, kỹ năng về xử lý bán vé. Thực hiện cung cấp thông tin đầy đủ và kịp thời cho hành khách khi đặt vé, giữ chỗ, nhất thiết phải liên lạc số điện thoại liên lạc của khách để kịp thời thông báo cho khách hàng trong những trường hợp bất thường như chậm chuyến, huỷ chuyến, tránh những trường hợp khách lên sân bay rồi mới biết được thông tin.

- Cần đào tạo và đào tạo lại toàn bộ nhân viên mặt đất hiện nay để kịp thời nắm bắt và sử dụng các công nghệ, trang thiết bị hiện đại, kỹ năng phục vụ hành khách và xử lý tình huống.

## KẾT LUẬN

Năm 2006 với việc Việt Nam gia nhập Tổ chức Thương mại Thế giới (WTO), ký kết các hiệp định thương mại song phương, hoàn thiện hơn nữa hệ thống luật pháp, đã làm cho guồng máy của nền kinh tế nước ta hoạt động mạnh mẽ hơn, nhu cầu đi lại và du lịch của người dân tăng cao. Từ đó, tạo đà phát triển cho ngành vận tải hàng không. Nắm bắt cơ hội trong một thị trường đầy tiềm năng, Tổng Công ty Hàng không Việt Nam đã thực hiện một bước đi quan trọng mang tính chiến lược: trở thành thành viên chính thức của Hiệp hội Vận tải Hàng không Quốc tế (IATA) vào tháng 12/2006.

Năm 2006 thị trường vận tải hàng không Việt Nam trong nước được coi là đang phát triển và thị trường tại khu vực Đà Lạt cũng nằm trong xu hướng phát triển đó, nhưng sự phát triển này trong những năm vừa qua là không chắc chắn, mang tính cơ hội nhiều hơn tính ổn định, tính xu thế do việc phát triển không tỷ lệ thuận với các chỉ tiêu phát triển kinh tế và đây là một nghịch lý khó có thể tồn tại lâu dài được.

Để có thể cạnh tranh được với các hãng hàng không hùng mạnh trên thế giới thì Vietnam Airlines cần phải gia tăng năng lực cạnh tranh của mình và vì vậy mà việc hoàn thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ trở nên nhu cầu hết sức cấp thiết.

Qua đánh giá, phân tích tình hình thực tế về các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của Vietnam Airlines tại sân bay Liên Khương -Đà Lạt, chúng ta đã thấy được những hạn chế và những yếu kém của Vietnam Airlines trong công tác phục vụ khách hàng tại sân bay Liên Khương -Đà Lạt, và đây được xem là tình hình chung cho toàn bộ các sân bay địa phương trong nước. Với mong muốn hoàn thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ của hãng, nhằm mục đích gia tăng năng lực cạnh tranh của Vietnam Airlines và bảo đảm hoàn thành mục tiêu đã đề

ra trong thời gian tới, tác giả đã nghiên cứu và đưa ra hệ thống các giải pháp nhằm hoàn thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ hàng không tại sân bay Liên Khương -Đà Lạt. Luận văn đã từng bước giải quyết nội dung cần nghiên cứu bao gồm các vấn đề sau:

+ Trình bày tổng quan về khai hàng không tại sân bay Liên Khương –Đà Lạt hiện nay, phân tích các nguồn lực hiện có tại sân bay Liên Khương -Đà Lạt đồng thời chỉ rõ ảnh hưởng của các nguồn lực này với việc hoàn thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ của Vietnam Airlines tại sân bay Liên Khương -Đà Lạt.

+ Trình bày những cơ hội và đe dọa của môi trường đối với Vietnam Airlines, phân tích những điểm mạnh, điểm yếu và những tồn tại trong các loại hình dịch vụ mà Vietnam Airlines cung cấp cho khách hàng. Đây chính là nền tảng để đề ra các giải pháp ở chương III.

+ Căn cứ vào các dự báo nhu cầu của thị trường vận chuyển hàng không đến năm 2015 và môi trường kinh tế xã hội, tác giả đã xác định quan điểm và mục tiêu phát triển của Vietnam Airlines đến năm 2015 cho sân bay Liên Khương - Đà Lạt. Để đáp ứng nhu cầu thị trường, mục tiêu phát triển đồng thời khắc phục những nhược điểm và tồn tại của Vietnam Airlines trong các dịch vụ mà hãng đã cung cấp cho khách hàng, tác giả đã đề ra hệ thống các giải pháp và kiến nghị. Nếu được thực hiện tốt và đồng bộ thì chúng sẽ làm cho việc hoàn thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ vận chuyển của Vietnam Airlines mang tính khả thi cao; qua đó sẽ làm gia tăng năng lực cạnh tranh và làm thay đổi hình ảnh của Vietnam Airlines trước mắt công chúng theo chiều hướng tốt, không chỉ riêng cho khu vực Đà Lạt mà cho tất cả các sân bay địa phương trong nước.

Hy vọng rằng đề tài này sẽ đóng góp một phần nhỏ bé vào sự phát triển của Vietnam Airlines tại sân bay Liên Khương -Đà Lạt, sự phát triển của ngành

hàng không tại Đà Lạt trong thời gian tới, giúp đạt được mục tiêu khiêm tốn trong giai đoạn đến năm 2015 là “ xây dựng một thị trường hàng không tại sân bay Liên Khương - Đà Lạt thành một thị trường mạnh trong nước, có thể mở được và phục vụ được các chuyến bay quốc tế, góp phần phát triển kinh tế của đất nước nói chung và tỉnh Lâm Đồng nói riêng”

# PHỤ LỤC

## PHỤ LỤC 1 Tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sân bay ( ASQ )



**ASQ ratings are used to set service standards as well as to monitor quarterly performance**



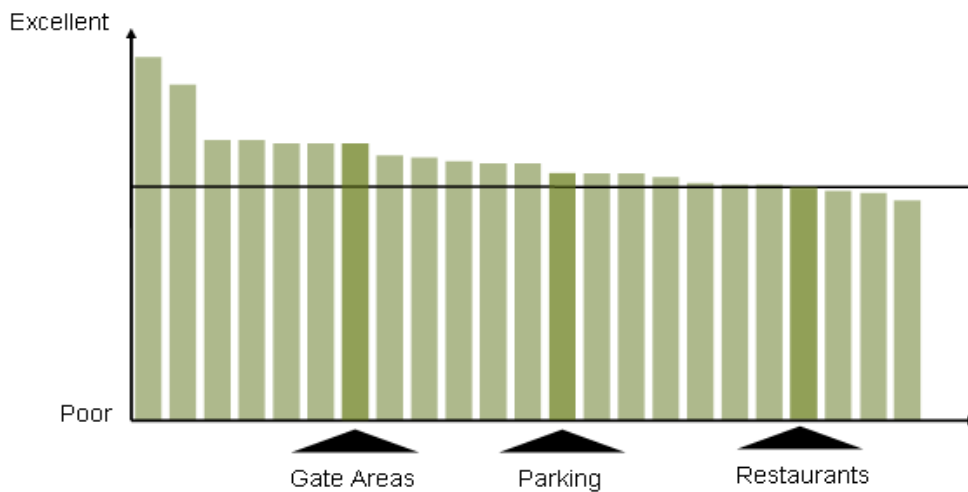
▶ Service Level Agreement (SLA) for concessionaires and service providers

▶ Setting goals for management and teams

▶ Fully transparent. No arguments over randomly assigned targets and goals.

## PHU LUC 2 Xác định những tiêu chuẩn dịch vụ ( ASQ )

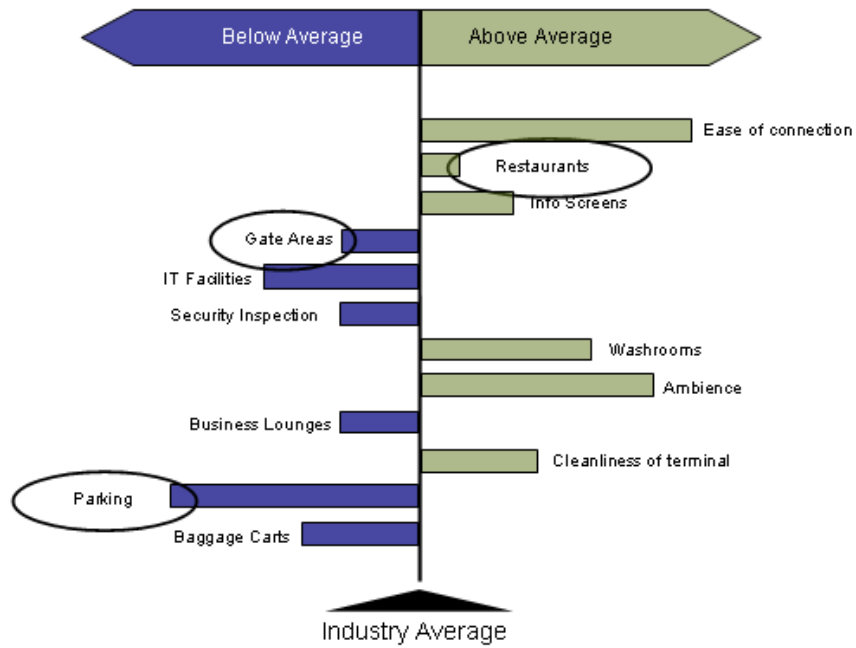
ASQ helps identifying excellence within your organization and in the industry



### PHỤ LỤC 3

## Thang tiêu chuẩn mô tả sự thỏa mãn của khách hàng

ASQ information allows a local and industry-wide analysis, supporting investment decision in areas which improve customer satisfaction



## PHỤ LỤC 4

### Hệ số Cronbach alpha của mt1,mt2

Correlation Matrix					
	MT1	MT2			
MT1	1.0000				
MT2	.9250	1.0000			
N of Cases =		215			
Item-total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
MT1	3.5349	1.0537	.9250	.8557	.
MT2	3.0233	1.9854	.9250	.8557	.
Reliability Coefficients		2 items			
Alpha =	.9365	Standardized item alpha =		.9611	

## PHỤ LỤC 5

### Hệ số Cronbach alpha của tb1,tb2,tb3

Correlation Matrix					
	TB1	TB2	TB3		
TB1	1.0000				
TB2	.9174	1.0000			
TB3	.7344	.6654	1.0000		
N of Cases =		215			
Item-total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
TB1	8.0279	2.4572	.9042	.8693	.7990
TB2	7.0605	4.4963	.8780	.8418	.7932
TB3	7.0233	4.8733	.7225	.5398	.8976
Reliability Coefficients		3 items			
Alpha =	.8854	Standardized item alpha =		.9106	

**PHỤ LỤC 6:**  
**Hệ số Cronbach alpha của db1,db2,db3,db4,db5,db6,db7,db8,db9,db10**

Correlation Matrix										
	DB1	DB2	DB3	DB4	DB5	DB6	DB7	DB8	DB9	DB10
DB1	1.0000									
DB2	.8799	1.0000								
DB3	.8417	.9392	1.0000							
DB4	.8113	.9190	.8907	1.0000						
DB5	.9045	.9635	.9202	.8954	1.0000					
DB6	.9027	.8766	.8569	.8869	.8977	1.0000				
DB7	.9161	.8926	.8579	.8659	.9115	.9552	1.0000			
DB8	.9018	.8304	.7842	.7911	.8565	.8862	.9154	1.0000		
DB9	.8271	.9236	.9612	.9103	.9032	.8631	.8603	.7672	1.0000	
DB10	.9424	.8871	.8565	.8085	.9039	.9302	.9417	.929	.8390	1.0000
N of Cases =				215.0						
Item-total Statistics										
		Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted				
DB1		24.4977	76.1016	.9284	.9076	.9833				
DB2		25.4698	77.1755	.9548	.9588	.9824				
DB3		25.6233	79.7032	.9284	.9447	.9835				
DB4		25.5302	74.2876	.9081	.9207	.9847				
DB5		24.4930	75.9427	.9597	.9467	.9822				
DB6		24.1070	78.6848	.9466	.9447	.9828				
DB7		24.1953	78.7374	.9536	.9445	.9826				
DB8		23.3767	82.0023	.8971	.8948	.9848				
DB9		25.6651	79.2051	.9213	.9410	.9835				
DB10		24.5209	74.0918	.9407	.9543	.9833				
Reliability Coefficients			10 items							
Alpha =	.9850		Standardized item alpha =			.9871				



**PHỤ LỤC 7**  
**Hệ số Cronbach alpha của bh1,bh2,bh3**

Correlation Matrix					
	BH1	BH2	BH3		
BH1	1.0000				
BH2	.9085	1.0000			
BH3	.9362	.8804	1.0000		
N of Cases =		215.0			
Item-total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
BH1	5.4186	5.4968	.9509	.9080	.9360
BH2	5.0326	5.2279	.9088	.8325	.9667
BH3	5.1953	5.3729	.9287	.8816	.9505
Reliability Coefficients		3 items			
Alpha = .9666		Standardized item alpha = .9675			

## PHỤ LỤC 8

### Kết quả kiểm định thang đo KMO

#### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.948
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	12183.880
	df	231
	Sig.	.000

#### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	19.520	88.725	88.725
2	.656	2.982	91.707
3	.491	2.230	93.937
4	.322	1.463	95.400
5	.215	.977	96.377
6	.158	.719	97.096
7	.117	.533	97.629
8	.092	.418	98.047
9	.081	.369	98.416
10	.060	.275	98.691
11	.047	.215	98.906
12	.041	.186	99.092
13	.036	.163	99.255
14	.032	.144	99.399
15	.026	.118	99.517
16	.023	.104	99.622
17	.022	.100	99.722
18	.020	.093	99.815
19	.014	.064	99.879
20	.011	.049	99.928
21	.010	.044	99.972
22	.006	.028	100.000

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**PHỤ LỤC 09**  
**TÌNH HÌNH BÁO CÁO CÁC DỮ LIỆU BAY CỦA HỘI VIÊN TẠI SÂN**  
**BAY ĐÀ LẠT NĂM 2006**

Sân bay	Số điện văn không được báo cáo				Điện văn sai mẫu chuẩn		Chuyến bay hội viên khiếu nại do không được cộng điểm		
	Số chuyến bay phải báo cáo	Số chuyến bay báo cáo	Số chuyến bay thiếu	Tỷ lệ thiếu (%)	Số điện sai mẫu	Tỷ lệ sai mẫu	Số chuyến bay thực hiện	Số chuyến bay thiếu	Tỷ lệ thiếu %
DLI	597	500	97	17	165	33	2985	771	25

(Nguồn: Trung tâm **FFP** – Tổng Công Ty Hàng không Việt Nam)

## **PHỤ LỤC 10**

### **CÁC THƯƠNG QUYỀN TRONG HOẠT ĐỘNG VẬN TẢI HÀNG KHÔNG QUỐC TẾ**

Các hãng hàng không thường không thể tự do bay đến bất kỳ điểm đến nào trên thế giới mà phải tuân theo sự điều tiết của hoạt động vận tải hàng không hay còn gọi là điều tiết không tải. Muốn bay đến một điểm nào đó thì thông thường chính phủ của các hàng không sẽ ký kết hiệp định hàng không với nhau, hiệp định thông thường này sẽ bao gồm những thương quyền sau:

#### **Thương quyền 1: bay quá cảnh**

Nước thứ ba là nước cấp quyền bay quá cảnh. Ví dụ: một chuyến bay của Vietnam Airlines có hành trình là SGN – HKG – PAR thì ngoài việc được chính phủ Pháp đồng ý cho máy bay VNA hạ cánh xuống Paris thì Vietnam Airlines bay qua bầu trời của Hồng Kong.

#### **Thương quyền 2: Hạ cánh kỹ thuật**

Nước thứ ba là nước cấp quyền hạ cánh kỹ thuật. Tương tự như trên nếu máy bay của Vietnam Airlines cần phải hạ cánh ở HKG để nạp thêm xăng, dầu hoặc trong trường hợp máy bay hỏng hóc cần phải hạ cánh thì phải có sự chấp thuận của chính phủ Hồng Kông.

#### **Thương quyền 3: Chở hành khách và hành lý đến nước bên kia**

Nước đối tác là nước cấp thương quyền 3

#### **Thương quyền 4: Chở hành khách và hành lý về lại nước mình**

Nước đối tác là nước cấp thương quyền 4

#### **Thương quyền 5: Chở giữa hai nước trên cùng chuyến bay gắn với nước mình**

Hai nước đối tác là nước cấp thương quyền 5

#### **Thương quyền 6: Chở giữa hai nước trung chuyển qua nước mình**

Đây là hình thức kết hợp giữa thương quyền 3 và thương quyền 4. ví dụ: Vietnam Airlines có chuyến bay PAR – SGN – BKK, đó là sự kết hợp thương quyền 4 PAR – SGN và thương quyền 3 SGN – BKK.

#### **Thương quyền 7: Chở giữa hai nước trên một chuyến bay tách rời không gắn với nước mình**

#### **Thương quyền 8: Chở nội địa của nước bên kia trên cùng một chuyến bay quốc tế kéo dài gắn liền với nước mình. Ví dụ: FRA – SGN – HAN**

## **PHỤ LỤC 11**

### **CÁC ƯU ĐÃI VỀ DỊCH VỤ VÀ KINH TẾ CHO HỘI VIÊN CHƯƠNG TRÌNH KHÁCH HÀNG THƯỜNG XUYÊN GLP**

Cung cấp ngày càng tốt hơn dịch vụ cho khách hàng luôn là mục tiêu phấn đấu của Vietnam Airlines. Chương trình khách hàng thường xuyên Bông Sen Vàng là một trong rất nhiều nỗ lực của Vietnam Airlines mong muốn đem lại cho những khách hàng gắn bó những phần thưởng có giá trị, những ưu đãi xứng đáng.

Được áp dụng từ cuối năm 1999, chương trình Bông Sen Vàng ngày càng được mở rộng và phát triển. Đến cuối năm 2004, chương trình đã được triển khai áp dụng cho hành khách ở tất cả các thị trường mà Vietnam Airlines có đường bay tới. Hội viên tham gia vào chương trình Bông Sen Vàng sẽ được cộng điểm mỗi khi bay trên các chuyến bay của Vietnam Airlines và dùng điểm tích lũy được để đổi lấy rất nhiều phần thưởng hấp dẫn của Vietnam Airlines. Hội viên hạng thẻ Vàng của chương trình được ưu tiên khi đặt chỗ, được làm thủ tục ở quầy riêng, được thêm 50% hành lý miễn cước và được mời vào phòng chờ hạng Thương nhân ngay cả khi sử dụng vé hạng Phổ thông. Ngoài các ưu tiên về mặt dịch vụ, hội viên còn có thể đổi điểm trong tài khoản lấy các vé thưởng miễn phí trên các chuyến bay của Vietnam Airlines.

Từ năm 2001, bên cạnh các lợi ích mà Vietnam Airlines cung cấp, hội viên Bông Sen Vàng còn được cộng điểm khi sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của các công ty đối tác. Sở hữu chiếc thẻ hội viên Bông Sen Vàng, hành khách sẽ nhận được sự quan tâm đặc biệt hơn từ phía các công ty đối tác của chương trình. Các công ty đối tác của chương trình là các tập đoàn khách sạn như Accor, MarcoPolo HongKong, Daewoo Hanoi Hotel...; các hãng hàng không Cathay Pacific và Korean; và một số nhà hàng sang trọng ở Việt Nam. Liên kết với Vietcombank, Vietnam Airlines đã phát hành thẻ tín dụng liên kết dưới thương hiệu American Express cho hội viên.

Được nhận biết ở mọi khâu giao dịch và được cá nhân hoá các mối quan hệ với Vietnam Airlines có lẽ là lợi ích lớn nhất mà Vietnam Airlines mong muốn đưa đến cho những khách hàng có giá trị nhất của mình.

## **Hội viên hạng bạc**

### **Ưu đãi dịch vụ**

- Được nhận các loại ấn phẩm của chương trình và được trợ giúp tại các nơi có phục vụ của VNA với mức ưu tiên cao hơn hành khách đi bằng vé có cùng hạng ghế

- Ưu tiên đặt chỗ trên các chuyến bay đông khách và không cần phải xác nhận lại chỗ.

- Chọn chỗ ngồi theo yêu cầu

- Ưu tiên giải quyết chỗ trên các chuyến bay bất thường.

### **Ưu đãi kinh tế**

- Hội viên được nâng lên hạng Titan nếu tích lũy đủ điểm

- Hội viên được nhận vé thưởng cho bản thân, cho người đi cùng và vé thưởng nâng hạng ghế khi tích lũy đủ điểm theo quy định

## **Hội viên hạng TiTan**

### **Ưu đãi dịch vụ**

- Được nhận các loại ấn phẩm của chương trình và được trợ giúp tại các nơi có phục vụ của VNA với mức ưu tiên cao hơn hành khách đi bằng vé có cùng hạng ghế

- Ưu tiên đặt chỗ trên các chuyến bay đông khách và không cần phải xác nhận lại chỗ.

- Chọn chỗ ngồi theo yêu cầu

- Ưu tiên giải quyết chỗ trên các chuyến bay bất thường.

- Làm thủ tục tại quầy riêng hoặc quầy của hạng thương nhân

- Được thêm tiêu chuẩn hành lý miễn 10 kgs

### **Ưu đãi kinh tế**

- Hội viên được nâng lên hạng Vàng nếu tích lũy đủ điểm.

- Hội viên được nhận vé thưởng cho bản thân, cho người đi cùng và vé thưởng nâng hạng ghế khi tích lũy đủ điểm theo quy định

## **Hội viên hạng vàng**

### **Ưu đãi dịch vụ**

- Được nhận các loại ấn phẩm của chương trình và được trợ giúp tại các nơi có phục vụ của VNA với mức ưu tiên ngay sau hành khách là VIP, CIP của VNA

- Ưu tiên đặt chỗ trên các chuyến bay đông khách và không cần xác nhận lại chỗ.

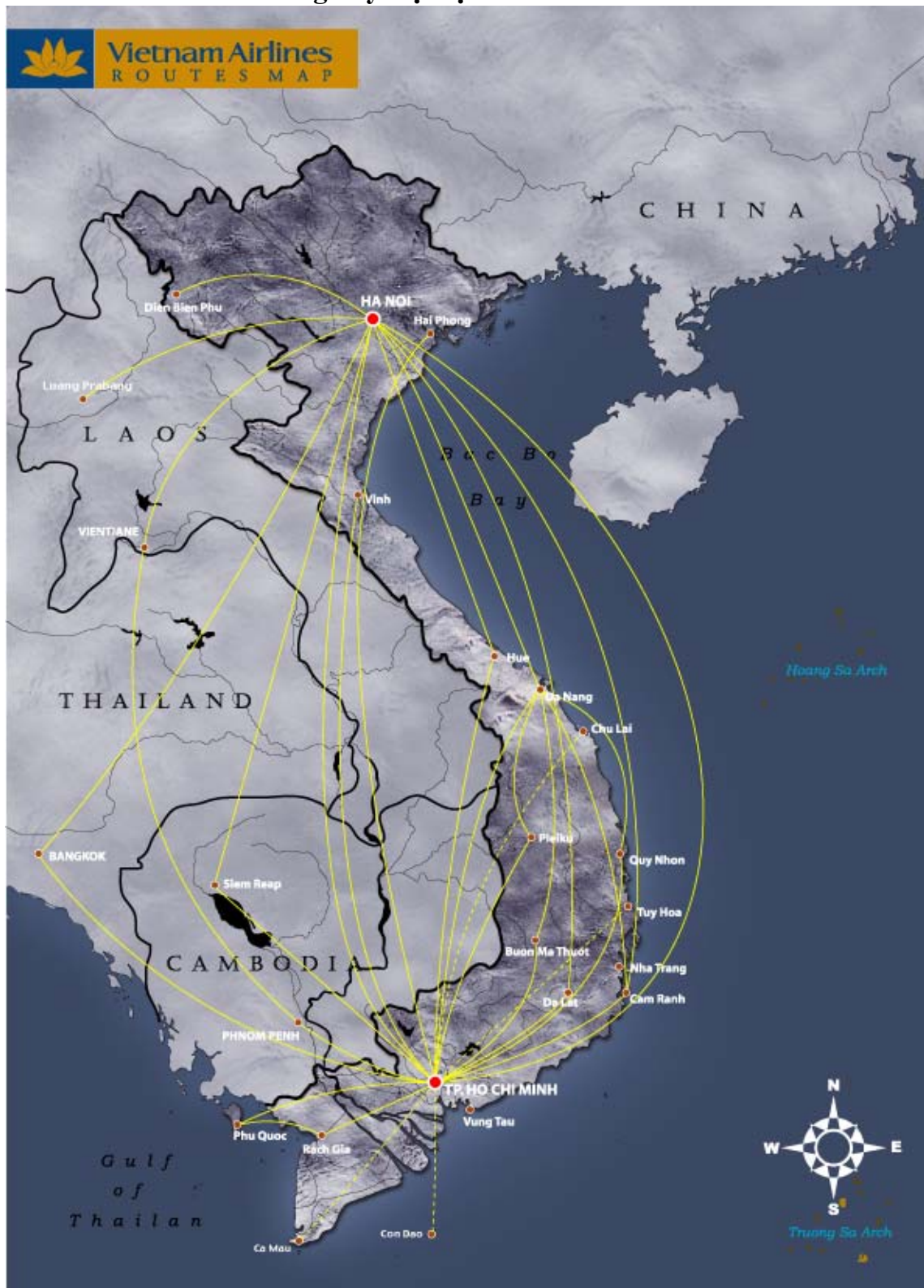
- Chọn chỗ ngồi theo yêu cầu
- Ưu tiên giải quyết chỗ trên các chuyến bay bất thường
- Làm thủ tục tại quầy riêng hoặc quầy của hạng thương nhân
- Được thêm tiêu chuẩn hành lý miễn cước, hạng thương nhân được thêm 15 kgs, hạng thường được thêm 10 kgs
- Hành lý ký gửi được gắn thẻ ưu tiên.
- Được phát thẻ mời vào phòng chờ hạng thương nhân và được mời thêm hai người thân vào cùng

### **Ưu đãi kinh tế**

Hội viên được nhận vé thưởng cho bản thân, cho người đi cùng, cho người thân, cho trẻ em dưới hai tuổi và vé thưởng nâng hạng ghế khi tích lũy đủ điểm

## PHỤ LỤC 12

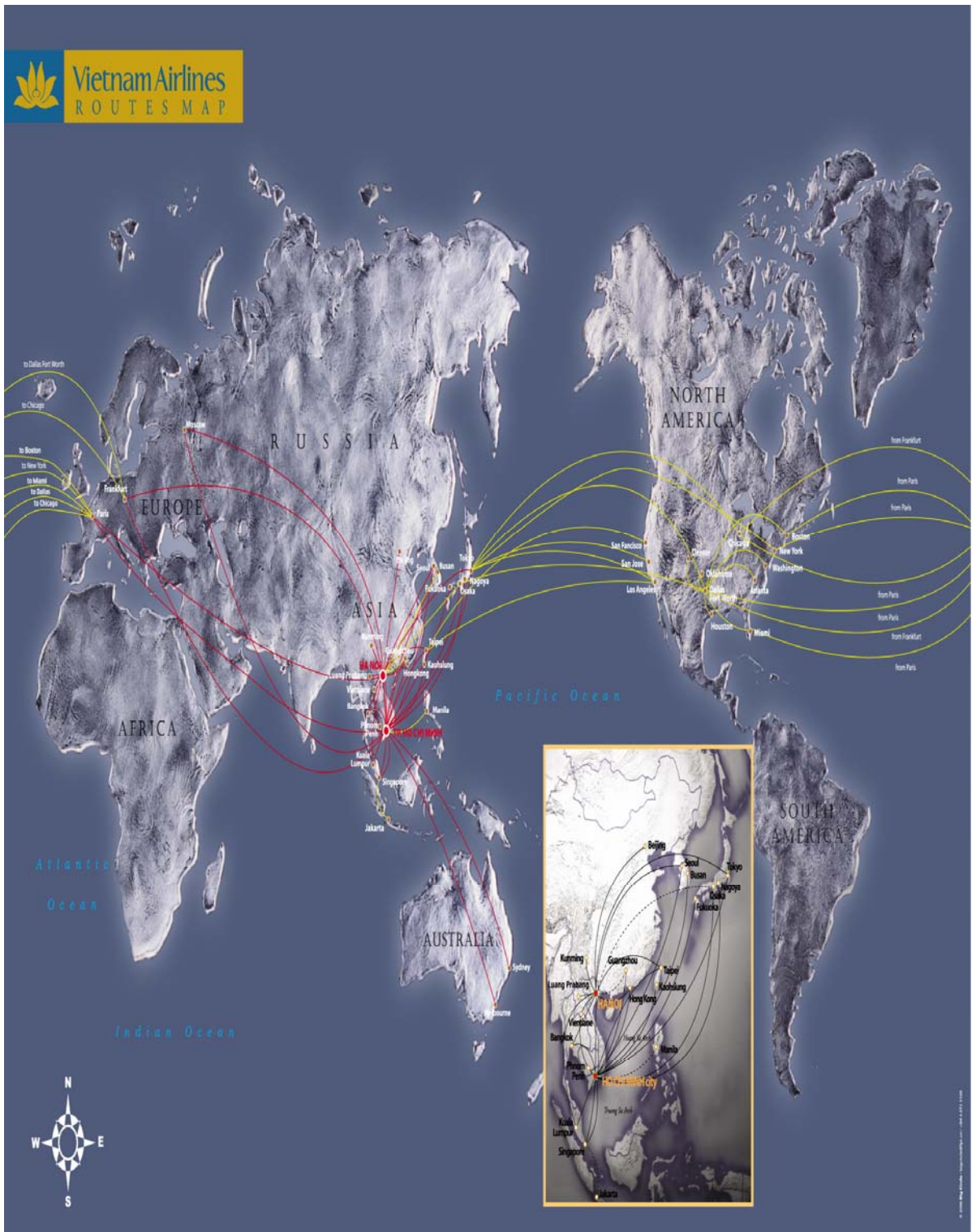
### Bản đồ các đường bay Nội địa của Vietnam Airlines





# PHỤ LỤC 13

## Bản đồ các đường bay Quốc tế của Vietnam Airlines



**PHỤ LỤC 14**  
**CÁC ĐỊA CHỈ LIÊN HỆ CỦA VIETNAM AIRLINES HIỆN NAY**

**Trung tâm đặt giữ chỗ qua điện thoại**

Miền Bắc: 04-8320320

Miền Nam: 08-8320320

Miền Trung: 0511-811111

**Trụ sở chính** Tổng Công ty Hàng không Việt Nam  
200 Nguyễn Sơn, Quận Long Biên, Hà Nội, VIỆT NAM  
Tel: (84-4) 8732732  
Fax: (84.4) 2700222  
Email : [vna@hdq.vietnamair.com.vn](mailto:vna@hdq.vietnamair.com.vn)

**Văn phòng khu vực miền Bắc**

Tel: (84.4) 2700200

Fax: (84.4) 2700222

25 Tràng Thi - Hoàn Kiếm, Hà Nội

Sita : HANRNVN

Email : [vpkymb@vietnamair.com.vn](mailto:vpkymb@vietnamair.com.vn)

**Văn phòng Khu vực miền Trung**

Sân bay Quốc tế Đà Nẵng

Tel: (84.511) 823357

Fax: (84.511) 893322

Sita : DADAMVN

Email : [vna-vpmt@dng.vnn.vn](mailto:vna-vpmt@dng.vnn.vn)

**Văn phòng khu vực miền Nam**

Sân bay Quốc tế Tân Sơn Nhất

49 Trường Sơn, Quận Tân Bình, Thành phố Hồ Chí Minh

Tel: (84.8) 8446667

Fax: (84.8) 8485312

Sita : SGNAVVN

Email : [vna.sro@vietnamair.com.vn](mailto:vna.sro@vietnamair.com.vn)

**Văn phòng đại diện tại đà Lạt**

02 Hồ Tùng Mậu - Đà Lạt

Tel: (84.63) 833499

Fax: (84.63) 8531720

Sita : DLIRVN

**Văn phòng đại diện tại Nha Trang**

Tel: (84.58) 826768

Fax: (84.58) 825956

91 Nguyễn Thiện Thuật - Nha Trang  
Sita : NHATOVN

**Văn phòng đại diện tại Huế**

Tel: (84.54) 824709  
Fax: (84.54) 846320  
07 Nguyễn Tri Phương - Huế  
Sita : HUITOVN

**AUSTRALIA**

**Văn phòng chi nhánh SYDNEY, AUSTRALIA**

St. Martins Tower, Level 13, Suite 1301  
31 Market Street, Sydney - N.S.W. 2000, Australia  
Tel : (61- 2) 92831355  
Fax : (61- 2) 92836355  
Sita :SYDTOVN, SYDZZVN  
Email: [vnaustralia@vietnamair.com.au](mailto:vnaustralia@vietnamair.com.au)

**Văn phòng đại diện MELBOURNE, AUSTRALIA**

Level 11 , 350 collins Street, Melbourne VIC 3000  
Tel : (61 - 3) 96060658  
Fax : (61 - 3) 96060214  
Sita :MELTOVN, MELZZVN  
Email: [melbourne@vietnamair.com.au](mailto:melbourne@vietnamair.com.au)

**CAMBODIA**

**Văn phòng chi nhánh PHNOM PENH, CAMBODIA**

No. 41, 214 Str., Samdech Pan, Phnom Penh  
Tel : (855 - 23) 363396 / 363397 / 215998  
Fax : (855 - 23) 364460  
Sita : PNHTOVN

**Văn phòng đại diện SIEM RIEP, CAMBODIA**

No 342 Road 6, Svay Dang Kum - Siem Reap  
Tel : (855 - 63) 964488 / 965148  
Fax : (855- 63) 964489  
Sita : REPTOVN

**CHINA**

**Văn phòng chi nhánh BEIJING, CHINA**

S121, Kempinski Hotel, Beijing Lufthansa Centre  
No.50 Liangmaqiao Road, Chaoyang District, Beijing 100016  
Tel : 86 - 10 - 84541196 / 84541289  
Fax : 86 - 10 - 84541287

Sita : BJSTOVN  
Email: [vietairbjs@hotmail.com](mailto:vietairbjs@hotmail.com)

**Văn phòng đại diện KUNMING, CHINA**

Second floor Kaiwah In'1 Plaza Hotel  
157 Beijing Road, Kunming, China  
Tel : (86-871) 3515850 / 3515851  
Fax : (86-871) 3515852  
Email: [vnkunming.cn@vietnamair.com.vn](mailto:vnkunming.cn@vietnamair.com.vn)

FRANCE

**Văn phòng chi nhánh PARIS, FRANCE**

5th Fl., No.9, rue de Lapaix, 75002, Paris  
Tel : (33 - 1) 44553990 / 98  
(33 - 1) 44553934 / 38  
Fax : (33 - 1) 44553999  
Sita : PARTOVN  
Email: [infos@vietnamairlines.fr](mailto:infos@vietnamairlines.fr)

GERMANY

**Văn phòng đại diện BERLIN, GERMANY**

Claire Waldoff Str.3, D-10117 Berlin  
Tel : 49 - 30 - 2848950  
Fax : 49 - 30 - 2827528  
Sita : BERTOVN, BERZZVN  
Email: [vna.berlin@t-online.de](mailto:vna.berlin@t-online.de)

**Văn phòng chi nhánh FRANKFURT, GERMANY**

Rossmarkt 5, D-60311 Frankfurt am Main  
Tel: 0049.69.2972.5650 , 0049.69.2972.5610  
Fax: 0049.69. 69.2972.5620  
Sita: FRATOVN  
Email: <http://www.vietnam-air.de/>

JAPAN

**Văn phòng đại diện OSAKA, JAPAN**

D-10117 Berlin  
8th floor, MG buiding, 1-3-19 Shinmachi, Nishi-ku  
Tel : 81 - 6 - 65332689  
Fax : 81 - 6 - 65336567  
Sita : OSARZVN, OSAZZVN  
Email: [info@vnjpn.co.jp](mailto:info@vnjpn.co.jp)

**Văn phòng chi nhánh TOKYO, JAPAN**

9th floor, Toranomom, Jitsugyo Kaihan, 1-1-20 Toranomom  
Tel : 81 - 3 - 35081481  
Fax : 81 - 3 - 35081480

Sita : TYOTOVN, TYOZZVN  
Email: [tyo@vnjpn.co.jp](mailto:tyo@vnjpn.co.jp)

**KOREA**

**Văn phòng chi nhánh SEOUL, KOREA**

10th Floor 5-2, Soon Hwa Dong., Soon Hwa-Dong, Choung-Gu Seoul Korea  
Tel : 82 - 2 - 7578920 / 7578011  
Fax : 82 - 2- 7578921  
Sita : SELTOVN  
Email: [vn001@korea.com](mailto:vn001@korea.com)

**Văn phòng đại diện PUSAN, KOREA**

11th Floor - Kyobo - Chung-ang Dong, Chung Gu, Pusan - South Korea  
Tel : 82.51.465.4828 / 4820 / 4830  
Fax : 82.51.465.4824  
Sita : PUSTOVN

**LAOS**

**Văn phòng chi nhánh VIENTIANE, LAOS**

Lao Hotel Plaza, 63 Samsenthai Road Tel : 856 - 21 - 217562 / 218800 Ext 1133  
Fax : 856 - 21 - 222379  
Sita : VTETOVN, VTEZZVN, VTEKKVN  
Email: [vietnamair@laoplazahotel.com](mailto:vietnamair@laoplazahotel.com)

**MALAYSIA**

**Văn phòng chi nhánh KUALA LUMPUR, MALAYSIA**

Lot 146, 1st Floor, Wisma HLA Jalan Raja Chulan, 50200 Kuala Lumpur  
Tel : 2412416 / 2413288 / 2447594  
Fax : 03 - 2422801  
Sita : KULKKVN  
Email: [vnair\\_my@tm.net.my](mailto:vnair_my@tm.net.my)

**PHILIPPINES**

**Văn phòng chi nhánh MANILA, PHILIPPINES**

Ground Fl., Legaspi Park view Condominium., Legaspi Village, Makati City  
Tel : 63 - 2 - 8302335 / 8302336 / 8302337  
Fax : 63 - 2 - 8302338  
Sita : MNLTOVN  
Email: [hkvnph@qinet.net](mailto:hkvnph@qinet.net)

**RUSSIA**

**Văn phòng chi nhánh MOSCOW, RUSSIA**

Bld 1,3rd Frunzenskaya, Moscow, 119270, Russia  
Tel : 7 - 495 - 5892450  
Fax : 7 - 495 - 5892452

Sita : MOWTOVN, MOWTDVN  
Email: [vnmow\\_sales@breezz.ru](mailto:vnmow_sales@breezz.ru)

**Văn phòng chi nhánh SINGAPORE**  
260 Orchard Road # 08- 08, The Heeren  
Tel : 65 - 63393552 / 68353166  
Fax : 65 - 63382982  
Sita : SINTOVN  
Email: [sales@vietnamair.com.sg](mailto:sales@vietnamair.com.sg)

TAIWAN  
**Văn phòng chi nhánh TAIPEI, TAIWAN**  
5F, 59 Sung Chiang Road  
Tel : 886 - 2 - 5177177  
Fax : 886 - 2 - 5177121  
Sita : TPETOVN

**Văn phòng đại diện KAOHSIUNG, TAIWAN**  
3F-6, No. 54-56 Min-Sheng 1st Road  
Tel : 886 - 7- 2270209  
Fax : 886 - 7- 2270751  
Sita : KHHTOVN  
Email: [vietairkhh@yahoo.com](mailto:vietairkhh@yahoo.com)

THAILAND  
**Văn phòng chi nhánh BANGKOK, THAILAND**  
55 Wireless road., Lumpinee, Patumwan, Bangkok 10330  
10th Floor., Wave place Building  
Tel : 66 - 2 - 6554137 - 40  
Fax : 66 - 2 - 6554420  
Email: [admin-bkk@vietnamair.com](mailto:admin-bkk@vietnamair.com)  
Sita : BKKTOVN

UNITED STATES OF AMERICA  
**Văn phòng chi nhánh SAN FRANCISCO, USA**  
88 Kearny Street, Suite 1400 San Francisco, CA 94108  
Tel : 1 - 415 677 8909 / 677 9788  
Fax : 1 - 415 - 677 9798  
Sita: SFOTOVN, SFOZZVN

**PHỤ LỤC 15**  
**BẢNG HỎI ĐIỀU TRA KHÁCH HÀNG**

**Questionnaire for airport passengers and visitors**

**Dear passengers and visitors!**

Thưa Quý khách, Với mục đích nâng cao chất lượng dịch vụ ngày một tốt hơn cho quý khách, xin quý khách cho biết ý kiến của mình về chất lượng dịch vụ tại sân bay Liên Khương. Xin cảm ơn

The aim of our airport operation is to provide services that meet our passengers' needs. It would be greatly appreciated if you give your opinion of the quality of service in State enterprise "Lien Khuong –Dalat Airport".

**Thank you for your assistance!**

1. Thông tin cá nhân (Personal data) Giới tính( Sex ):  Nam (Male)  Nữ (Female)  
Tuổi ( Age):  Nhỏ hơn 16 (less than 16)  16-24  25-34  35-44  45-54  Trên 55 (55 and more)
2. Bạn có đi lại tại sân bay thường xuyên không (How often are you serviced in the airport)?  
 Lần đầu tiên (this is the first time)  Ít hơn 1 lần một năm (less than once a year)  
 Một hoặc hai lần mỗi năm (once/twice a year)  Nhiều hơn hai lần (more than twice a year)
3. Mục đích của chuyến đi (Aim of your travel):  làm ăn (business)  Du Lịch (tourism)  
 Thăm viếng (visit to family or friends)
4. Bạn đến từ đâu (What place did you get to/from the airport?)

Quý khách có hài lòng với lịch trình bay? (Are you satisfied with time-schedule?)	Có <input type="checkbox"/> (yes)	Không <input type="checkbox"/> (no)
Quý khách có hài lòng với tiền vé máy bay không? (Are you satisfied with fare?)	Có <input type="checkbox"/> (yes)	Không <input type="checkbox"/> (no)
Quý khách có hài lòng với các điều kiện hoạt động của các phương tiện vận chuyển không? (Are you satisfied with operational condition of the vehicle?)	Có <input type="checkbox"/> (yes)	Không <input type="checkbox"/> (no)

Ô dành cho ý kiến của quý khách

(Your commentary of this section)

Không muốn tiết lộ  (private)

**MT** Môi trường vật chất

Quý khách đánh giá thế nào về:

(How do you rate):

	5	4	3	2	1
Sự sạch sẽ trong khu vực nhà ga và sự tiện lợi của các thông tin cung cấp (cleanness and convenience of the information provided at the Terminal area)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Chất lượng của các dịch vụ trọn gói đầu vào (quality of chargeable parking services)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quý khách có hài lòng với chi phí đậu xe không? (Are you satisfied with cost of parking?)	Có <input checked="" type="checkbox"/> (yes)		Không <input type="checkbox"/> (no)		

Ô dành cho ý kiến của quý khách

(Your commentary of this section):

**TB** Thủ tục bay (Flight procedures)

**TB1** Thủ tục khởi hành (Departure formalities)

Quý khách đánh giá thế nào về:

(How do you rate):

	5	4	3	2	1
Thủ tục kiểm tra lúc vào sân bay (check- in procedure)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kiểm tra hộ chiếu (passport control)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kiểm soát an toàn chuyến bay (flight security control)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ô dành cho ý kiến của quý khách



(Your commentary of this section):

--

**DB.** Dịch vụ sân bay (Airport services)

Quý khách đánh giá thế nào về:

(How do you rate):

	5	4	3	2	1
Sự sẵn sàng và đơn giản của thông tin về các chuyến bay và các cửa ra vào trong nhà ga (availability and simplicity of information about flights and gate numbers in Terminals)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sự sẵn sàng và đơn giản của các ký hiệu thông tin trong khu vực nhà ga (availability and simplicity of information about information signs in Terminals)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bàn hướng dẫn thông tin trong nhà ga (the work of information desk in Terminals)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Khu vực dành riêng cho hút thuốc (sufficiency of places for smoking)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dịch vụ hành khách với trẻ em (services for passengers with small children)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dịch vụ dành cho những người khuyết tật (services for passengers with reduced mobility)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sự sạch sẽ của khu vực sân bay (cleanness of airport land side)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sự sạch sẽ của nhà ga (cleanness of Terminals)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sự sạch sẽ của phòng vệ sinh (cleanness of toilet rooms)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sẵn sàng của xe đẩy hành lý (availability of baggage trolleys)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**NV.** Đánh giá nhân viên (Evaluation of staff)

Quý khách đánh giá thế nào về:

(How do you rate):

Đánh giá về kỹ năng của đội ngũ nhân viên trong việc giải quyết mọi vấn đề (Evaluation of staff skills in case of solving any problems):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Đánh giá về thái độ của đội ngũ nhân viên trong việc phục vụ khách hàng (Evaluation of staff attitude in case of customer's service)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Đánh giá về đồng phục của nhân viên phục vụ (Evaluation of staff uniform in case of customer's service)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ô dành cho ý kiến của quý khách

(Your commentary of this section):

**BH.** Dịch vụ tại phòng chờ (Services in Cafe?/Bar and trade establishments)

Quý khách đánh giá thế nào về:

How do you rate:

	5	4	3	2	1
Dịch vụ ngoại hối tại nhà ga (foreign currency exchange in Terminals)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cửa hàng mua sắm tại nhà ga (shops for guests and visitors (hall of the Terminal))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quán cà phê, quầy bar trong khu vực nhà ga (cafes/bars for guests and visitors (hall of the Terminal))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cà phê/quầy bar tại phòng chờ ga đi (cafes/bars in the departure area (on the second floor))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ô dành cho ý kiến của quý khách

(Your commentary of this section):

Q: đánh giá tổng quan về dịch vụ tại sân bay (How do you rate the airport in general?)

	5	4	3	2	1
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Xin quý khách vui lòng cho biết điều gì làm quý khách có ấn tượng nhất tại sân bay (Please, tell us what in particular you like in the airport)

Điều gì làm quý khách không hài lòng (What do you dislike?)

Xin chân thành cảm ơn

Thank you very much!

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

01. Lê Thanh Hà (1998), *Ứng dụng lý thuyết hệ thống trong Quản trị doanh nghiệp*, Nxb. Trẻ ,TPHCM.
02. Đặng Đình Đào(1997), *Kinh tế thương mại dịch vụ*, Nxb.Thống kê,H.
03. Nguyễn Thị Liên Diệp(1998), *Chiến lược và chính sách kinh doanh*, Nxb. Thống kê,H.
04. Michael Porter (1996), *Chiến lược cạnh tranh*, Nxb. Khoa học và Kỹ thuật,H.
05. Hồ Đức Hùng(2005), *Phương pháp quản lý C3*, Tài liệu giảng dạy cho lớp cao học K14 tại Đà Lạt , Đại học Kinh tế TP Hồ Chí Minh.
06. Phạm Quyên-Lê Minh Tâm (1997), *Hướng phát triển thị trường Việt Nam đến năm 2010*, Nxb. Thống kê, H.
07. Hồ Tiến Dũng(2006), *Nâng cao kỹ năng Điều hành sản xuất*, Nxb. Đại học quốc gia TP Hồ Chí Minh.
08. Inflight research Service report (2006).
09. Chiến lược phát triển Tổng công ty Hàng không đến năm 2010.H.(Tài liệu lưu hành nội bộ).
- 10 . Công bố qui hoạch Sân bay Liên Khương – Đà Lạt đến năm 2015.TP. Hồ Chí Minh , 2006.
11. Tạp chí hàng không Việt Nam năm 2006.
12. Báo cáo khai thác sân bay Liên Khương năm 2003.2004.2005.2006.
13. Các trang WEB :
  - Tiêu Chuẩn chất lượng dịch vụ sân bay :  
<http://www.ASQ.airport-int.com>
  - Bảng hỏi điều tra hành khách sân bay:  
<http://www.airport-orispol.kiev.ua/poll-public/>
  - Tổng công ty hãng hàng không Việt Nam : [www.vietnamairlines.com.vn](http://www.vietnamairlines.com.vn).
  - Đánh giá các hãng hàng không : [www.airlinequality.com](http://www.airlinequality.com).
  - Hiệp hội vận tải hàng không quốc tế :[www.iata.com](http://www.iata.com)
  - Hiệp hội hàng không châu Á – Thái Bình Dương: [www.aapairlines.org](http://www.aapairlines.org)