

DỊCH VỤ LƯU TRÚ CHIA SẺ TRONG NGÀNH DU LỊCH TẠI VIỆT NAM

● NGUYỄN THỊ THU TRANG

TÓM TẮT:

Sự phát triển của Airbnb chính là chất xúc tác cho các khách sạn truyền thống thay đổi và cải thiện chất lượng sản phẩm/ dịch vụ của họ. Tại những thành phố lớn của Việt Nam, việc thuê nhà có hợp đồng dài hạn sẽ khó khăn hơn trong bối cảnh nguồn cung ngày càng gia tăng. Mô hình cho thuê lưu trú ngắn hạn sẽ là một giải pháp tốt cho vấn đề này. Mô hình dịch vụ mới như Airbnb và homestay đã chiếm được thị phần đáng kể trong ngành khách sạn và lưu trú.

Bài viết phân tích về xu hướng lưu trú chia sẻ và đề xuất một số khuyến nghị nhằm phát triển dịch vụ lưu trú chia sẻ đối với lĩnh vực Du lịch tại Việt Nam trong tương lai.

Từ khóa: dịch vụ lưu trú chia sẻ, Airbnb, homestay, khách sạn, du lịch.

1. Xu hướng lưu trú chia sẻ thời đại 4.0

Sự phát triển của những nền tảng công nghệ thời kĩ nguyên Internet không chỉ đem đến cho người dùng nhiều sự lựa chọn với chi phí hợp lý và thường thấp hơn so với dịch vụ truyền thống. Mà nền tảng này còn giúp cho nhà đầu tư tiết kiệm nguồn vốn cho cơ sở vật chất và chi phí vận hành cố định. Ở các thành phố du lịch có tốc độ tăng trưởng cao, những ứng dụng đặt phòng sẽ mở ra một loạt cơ hội kinh doanh tiềm năng. Bởi thực tế, nguồn cơ sở lưu trú tại những nơi này ở thời điểm hiện tại đang thiếu trầm trọng. Vào những thời điểm nghỉ lễ như 2/9 hay 30/4 trước đó, công suất phòng luôn ở mức 90% thậm chí 100%.

Trong khi những ứng dụng như Airbnb giúp quảng bá các cơ sở lưu trú rộng rãi hơn và có khả năng tiếp cận khách hàng dễ dàng hơn. Bắt đầu với ý tưởng kết nối khách du lịch phượt và những ngôi nhà nhàn rỗi, mô hình cho thuê phòng ngắn hạn giúp cả chủ nhà và khách thuê đều được hưởng lợi. Bởi, khách thuê có thể tìm được chỗ qua đêm có giường ngủ thoải mái với giá cả phải

chăng, trong khi đó gia chủ có thêm thu nhập ngoài dự kiến.

Trong thị trường kinh doanh dịch vụ lưu trú, Airbnb nổi lên nhanh chóng, làm thay đổi định nghĩa, lan toả rộng rãi dịch vụ chia sẻ phòng lưu trú (home-sharing) trên toàn cầu và là mô hình phổ biến mang đến trải nghiệm homestay địa phương cho du khách. Airbnb được mô tả là một thị trường cộng đồng đáng tin cậy để mọi người liệt kê, khám phá và đặt phòng một cách độc đáo từ nhà ở đến những toà lâu đài trên toàn thế giới. Đây thực chất là một nền tảng trực tuyến mà thông qua đó người dân thường cho thuê không gian sống của họ làm chỗ ở cho khách du lịch. Airbnb là một phần của nền kinh tế chia sẻ và đã phổ biến khái niệm chia sẻ nhà ở. Không giống như các khách sạn truyền thống, Airbnb không sở hữu bất kỳ không gian nào mà nó cung cấp trên thị trường, do đó nó có thể mở rộng quy mô bằng cách thêm nhiều không gian và khách đến với thị trường.

Airbnb được thành lập bởi Brian Chesky và 2 người bạn cùng phòng là Joe Gebbia và Nathan

Blecharczyk ra mắt vào tháng 8 năm 2008. Tính đến tháng 8 năm 2017, Airbnb.com có thể được tìm thấy tại 34.000 thành phố của 190 quốc gia với hơn 4 triệu lần đăng cho thuê. Hiện nay, Airbnb cung cấp một danh sách gồm 2.000.000 chỗ ở và huy động được 2,39 tỷ đô la tài trợ với mức định giá khoảng 25,5 tỷ đô la; có 2,9 triệu chủ nhà trên Airbnb với thêm 14.000 chủ nhà mới mỗi tháng. Theo báo cáo khảo sát khách sạn năm 2018 của Grant Thornton, Airbnb đã tăng trưởng ấn tượng và cung cấp hơn 16.000 đơn vị lưu trú cho thị trường Việt Nam. Mô hình dịch vụ này nổi lên tại các thành phố lớn có nhu cầu du lịch cao như Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh, Đà Lạt, Nha Trang, Sa Pa,... Đáng lưu ý, tại TP. Hồ Chí Minh có đến 1/3 số chủ nhà sở hữu trên một cơ sở cho thuê trên Airbnb. Nghĩa là, họ là những người cho thuê nhà kiếm lời chuyên nghiệp chứ không chỉ là những chủ nhà tận dụng không gian nhàn rỗi như ban đầu.

Mô hình này cung cấp nhiều loại hình không gian bao gồm cả biệt thự, nhà phố, căn hộ và bungalow. Qua trang web Airbnb, du khách có thể tìm kiếm phòng, căn hộ, homestay; ở chung với chủ nhà hoặc ở một mình, phòng riêng hoặc phòng nhiều giường. Theo đó, Airbnb và homestay đang tạo ra một thị trường khách sạn bổ sung cho khách du lịch và thu hút thế hệ người trẻ, lứa tuổi du lịch linh hoạt và không ngừng tìm kiếm trải nghiệm.

Khi mà khách sạn truyền thống có dấu hiệu chững lại trong cuộc đua về nguồn cung lưu trú, thì thị trường kinh doanh home-sharing (chia sẻ căn hộ trực tuyến) tại Việt Nam lại đang tăng trưởng nóng, với tốc độ 452% về số lượng nguồn cung chỗ ở trong 1 năm qua. Mô hình home-sharing không chỉ là lời giải cho bài toán tận dụng nguồn cung về chỗ ở dư thừa mà còn giúp đáp ứng sự thay đổi nguồn cầu về lưu trú du lịch. Nếu như trước đây, khách du lịch chỉ chọn chỗ ở đơn thuần là một nơi dừng chân nghỉ ngơi, thì ngày nay, họ mong muốn nhận được giá trị nhiều hơn.

Theo khảo sát về xu hướng du lịch toàn cầu trong năm 2018 do Visa thực hiện với sự tham gia của hơn 15.000 người đến từ 27 quốc gia, trong đó có Việt Nam đã cho thấy khách du lịch hiện nay thường mong muốn đạt được cả hai mục tiêu là “khám phá” và “tận hưởng” trong những chuyến đi của mình. Chính sự thay đổi trong nhu cầu tìm

kiếm cảm giác kết nối - tận hưởng - khám phá, homestay trở thành một sự lựa chọn tối ưu không chỉ về trải nghiệm, mà còn cả về chi phí dành cho những người đam mê xê dịch hiện nay.

Bên cạnh Airbnb, còn có một số trang web cung cấp dịch vụ chia sẻ phòng trực tuyến khác như VRBO, Luxstay,... Trên trang web của VRBO hiện có hơn 1.800 chỗ nghỉ cho thuê trong khi Luxstay được giới thiệu là một nền tảng hàng đầu Việt Nam trong lĩnh vực cho thuê căn hộ du lịch cao cấp ngắn hạn ở mọi tỉnh, thành. Ra đời năm 2016, đến nay, Luxstay đã xây dựng được mạng lưới gần 10.000 chỗ ở trên khắp Việt Nam.

Đây là loại hình dịch vụ tương đối mới và đến giờ, cơ quan quản lý chưa có thống kê chính xác về số lượng các cơ sở lưu trú loại hình này cũng như biện pháp quản lý và thu thuế cụ thể.

2. Vấn đề dịch vụ lưu trú chia sẻ gặp phải

Sự phát triển mạnh mẽ của những dịch vụ chia sẻ phòng trực tuyến đã làm gia tăng áp lực cạnh tranh với hệ thống khách sạn, nhà nghỉ truyền thống. Một khảo sát của Sở Du lịch TP. Hồ Chí Minh với đại diện một số khách sạn trên địa bàn, đặc biệt là khách sạn 3 sao, cho thấy khoảng vài năm nay, các căn hộ dịch vụ cho thuê hay cho thuê phòng qua trang mạng Airbnb ngày càng nở rộ và bắt đầu chia sẻ thị phần với thị trường lưu trú truyền thống. Dù du khách thỏa mãn với dịch vụ, có trải nghiệm mới mẻ nhưng mô hình này là mối đe dọa với ngành khách sạn và thách thức đối với nhà hoạch định chính sách trong việc thiết lập tốt hơn các quy định cho loại hình kinh doanh mới này bình đẳng với dịch vụ của ngành khách sạn về an toàn, PCCC, nghĩa vụ thuế. Cụ thể, một số cơ sở lưu trú không đồng bộ về cơ sở vật chất, không đảm bảo chất lượng dịch vụ, không đảm bảo vệ sinh môi trường, nhân viên thiếu chuyên nghiệp, thái độ ứng xử với du khách thiếu lễ phép, thân thiện. Tình hình trên mặc dù không phổ biến nhưng đã ảnh hưởng đến tính chuyên nghiệp, uy tín và hình ảnh của du lịch Việt Nam.

Bên cạnh việc thị trường dịch vụ lưu trú phát triển mạnh là việc các khách sạn được xây dựng quy mô, nhiều hộ gia đình cũng đã bỏ tiền ra để xây dựng các mô hình dịch vụ lưu trú nhỏ lẻ như homestay, motel, hostel hay các nhà nghỉ đạt chuẩn phục vụ du lịch... Chỉ trong một thời gian

ngắn trên các địa bàn đã xuất hiện khá nhiều cơ sở lưu trú. Với tốc độ phát triển du lịch như hiện nay, dự báo sẽ còn xuất hiện nhiều loại hình dịch vụ mới để đáp ứng các nhu cầu của du khách... Nhưng các quy định, tiêu chuẩn đối với các loại hình dịch vụ lưu trú mới như homestay, hostel hay motel vẫn còn những chồng chéo, bất cập, gây khó khăn cho công tác quản lý của các cấp chính quyền do lượng khách du lịch cả trong và ngoài nước tăng lên. Đặc biệt là khách du lịch nước ngoài đi theo hình thức tự do. Công tác kiểm tra cũng khó khăn, nhất là đối với những cơ sở lưu trú có chủ là người đến từ địa phương khác, như ở Hà Nội hay TP. Hồ Chí Minh không thường xuyên có mặt ở địa bàn. Bên cạnh đó, là những bất cập về an ninh trật tự, vệ sinh môi trường, thất thu thuế...

Ngoài ra, việc các khách sạn, cơ sở lưu trú ra đời ào ạt đã dẫn đến cung vượt cầu và cạnh tranh về giá trở thành cuộc chiến khốc liệt, khiến giá phòng bình quân thấp. Đội ngũ nhân lực trong lĩnh vực này không theo kịp sự phát triển quá nóng đó nên thiếu về số lượng, yếu về chất lượng. Không ít người cho rằng, việc đầu tư vào thị trường dịch vụ lưu trú đang được đầu tư theo kiểu phong trào. Nhiều người không chuyên, ít kinh nghiệm về kinh doanh lưu trú, song thấy người khác làm nên cũng đầu tư. Đương nhiên, việc chỉ trông chờ vào lượng khách du lịch tự nhiên đổ về địa phương, mà không có chiến lược kinh doanh hợp lý thì thất bại là điều khó tránh khỏi. Do về phía các chủ cơ sở kinh doanh, cơ sở lưu trú cũng đang chịu những áp lực. Trong khi, nhiều nhà đầu tư đang chạy đua vào thị trường dịch vụ lưu trú thì lại có không ít người đang lặng lẽ tháo chạy khỏi thị trường. Bởi, trên thực tế, những năm gần đây, số lượng các cơ sở lưu trú trên địa bàn tăng vọt, nhưng tỷ lệ lấp đầy phòng, đặc biệt các loại phòng có tiêu chuẩn thấp lại không cao và hiện nay cung đã vượt cầu.

3. Một số khuyến nghị nhằm phát triển dịch vụ lưu trú chia sẻ đối với lĩnh vực du lịch tại Việt Nam

Để phát triển bền vững và tận dụng các lợi thế cơ hội của kinh tế chia sẻ, Nhà nước cần phải quan tâm đến các quan điểm định hướng và giải pháp tương ứng như sau:

Thứ nhất, xây dựng môi trường cạnh tranh bình đẳng giữa các hoạt động kinh tế chia sẻ và

truyền thống. Cần sớm điều chỉnh và bổ sung kịp thời các văn bản pháp quy để quản lý tốt hoạt động kinh doanh theo mô hình kinh tế chia sẻ và du lịch thông minh, nhằm khai thác tối đa tiềm năng, qua đó giúp nâng cao năng suất, hiệu quả và sức cạnh tranh.

Thứ hai, nâng cao năng lực quản lý của bộ máy nhà nước trong bối cảnh cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 để khuyến khích và quản lý sự phát triển các hoạt động kinh tế chia sẻ. Cụ thể, Bộ Văn hóa - Thông tin và Du lịch yêu cầu Tổng cục Du lịch xây dựng Đề án nâng cao chất lượng dịch vụ cơ sở lưu trú du lịch Việt Nam trình Bộ trưởng ban hành và thực hiện trong thời gian tới; Tổ chức hội nghị tại 3 miền phổ biến chủ trương, biện pháp quản lý chất lượng dịch vụ trong hệ thống cơ sở lưu trú du lịch, yêu cầu các khách sạn ký cam kết thực hiện và duy trì chất lượng dịch vụ theo hạng sao đã được công nhận; Chủ trì, phối hợp với Thanh tra Bộ, các Sở Văn hóa - Thông tin và Du lịch, Sở Du lịch, Hiệp hội khách sạn Việt Nam tổ chức các đoàn công tác đi kiểm tra tại các địa phương. Đồng thời, thông tin, tuyên truyền rộng rãi trong toàn ngành du lịch, phát động phong trào ứng xử văn minh trong hệ thống cơ sở lưu trú du lịch; Thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết khác để kiểm soát chất lượng dịch vụ, ý thức chấp hành pháp luật của các cơ sở lưu trú du lịch. Ngoài ra, chỉ đạo các cơ sở tổ chức đào tạo, nâng cao trình độ kỹ năng nghề và thái độ ứng xử cho nhân viên, năng lực quản trị khách sạn, khắc phục tình trạng thiếu hụt và yếu kém về nhân lực tại các cơ sở lưu trú du lịch.

Thứ ba, chú trọng công tác an ninh mạng để đảm bảo lợi ích cho người dân tham gia. Cụ thể, cần có những chính sách hướng dẫn các cá nhân, tổ chức trong và ngoài nước có trách nhiệm bảo mật thông tin (không cung cấp thông tin cho bên thứ ba, ngoại trừ có yêu cầu của các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền và người có thông tin cho phép) và tuyên truyền nghĩa vụ, trách nhiệm trong việc bảo mật thông tin cá nhân của người khác. Thúc đẩy giao dịch thanh toán xuyên biên giới đều phải thông qua cổng thanh toán quốc gia, do một đơn vị làm chủ (đơn vị này do Ngân hàng Nhà nước cấp phép hoạt động) ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Airbnb (2018), "About Us." <https://www.airbnb.ca/about/about-us>.
2. Frenken, K., & Schor, J. (2017). *Putting the sharing economy into perspective*. Environmental Innovation and Societal Transitions.
3. Guttentag, D. (2015). Airbnb: Disruptive Innovation and the Rise of an Informal Tourism Accommodation Sector. *Current Issues in Tourism*, 18(12), 1192-217.
4. Kang, S.; Na, Y.K. (2018). The Effect of the Relationship Characteristics and Social Capital of the Sharing Economy Business on the Social Network, Relationship Competitive Advantage, and Continuance Commitment. *Sustainability*, 10, 1-22.
5. Lynch, P. A. (2003). *Conceptual relationships between hospitality and space in the homestay sector*. Unpublished Ph.D. Thesis, Queen Margaret University College, Edinburgh.
6. Novel, A. S. (2014). Is sharing more sustainable? the environmental promises of the sharing economy. *Innovation for Sustainable Development*, 139-144.

Ngày nhận bài: 8/2/2021

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 24/2/2021

Ngày chấp nhận đăng bài: 5/3/2021

Thông tin tác giả

ThS. NGUYỄN THỊ THU TRANG

Khoa Quản trị Kinh doanh

Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật công nghiệp

**THE SHARED ACCOMMODATION SERVICE
FOR THE TOURISM SECTOR IN VIETNAM**

● Master. **NGUYEN THI THU TRANG**

Faculty of Business Administration

University of Economics - Technology for Industries

ABSTRACT:

The growth of Airbnb has put traditional hotels under pressure to change and improve the quality of their accommodation services. In major cities of Vietnam, it will be more difficult to rent a property with a long term contract as the demand increases rapidly. Short-term room rental model is considered a good solution to this problem. New accommodation models like Airbnb and Homestay have gained a significant market share in the hospitality and accommodation industry. This paper analyzes the development trend of shared accommodation model and proposes some recommendations to develop shared accommodation services for the tourism sector in Vietnam in the future.

Keywords: room-sharing services, Airbnb, homestay, hotels, travel.