

NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH HOSTEL TRONG PHÁT TRIỂN DU LỊCH ĐÀ LẠT

● ĐÀO THỊ BÍCH NGUYỆT

TÓM TẮT:

Đà Lạt được biết đến là một trong những thành phố du lịch nổi tiếng của Việt Nam. Song song với việc quảng bá nhằm thu hút ngày càng đông khách du lịch, Đà Lạt luôn quan tâm và thúc đẩy phát triển đa dạng các loại hình kinh doanh lưu trú. Hình thức lưu trú mới lạ, độc đáo được quan tâm trong thời gian gần đây tại Đà Lạt chính là lưu trú giá rẻ - Hostel. Đây là một trong những giải pháp nhằm phát triển du lịch Đà Lạt theo hướng tích cực, bền vững.

Từ khóa: hostel, thành phố Đà Lạt, lưu trú giá rẻ, du lịch.

1. Tìm hiểu về loại hình lưu trú Hostel tại Đà Lạt

1.1. Khái niệm

Hiểu một cách đơn giản, Hostel là một loại hình lưu trú giá rẻ chủ yếu dành cho sinh viên, những người đi du lịch bụi hoặc những người dân có thu nhập thấp khi đến các tỉnh hoặc thành phố du lịch.

Hostel thường là các phòng trọ nằm trong các khu tập thể đơn giản, có giường nhiều tầng, giống như giường ở các khu kí túc xá. Mỗi một chiếc giường tầng khoảng 2 tầng và khá hẹp.

Theo Richard Schirmann, người thành lập hệ thống Hostel đầu tiên trên thế giới: "Hostel là loại hình lưu trú theo định mức chi tiêu, nơi khách du lịch có thể thuê một chiếc giường ngủ trong một khu nhà tập thể, chung phòng tắm, phòng khách và đôi khi là bếp chung".

1.2. Quá trình phát triển Hostel tại Việt Nam

Tại Việt Nam, mô hình Hostel là khái niệm mới mẻ và chưa được nhiều người biết. Bắt đầu xuất hiện tại Việt Nam từ cuối những năm 1990, tuy nhiên các Hostel này chủ yếu phục vụ cho đối tượng khách là người nước ngoài. Vì thế, các Hostel chỉ tập trung ở các khu vực như phố cổ Hà Nội, Đà Lạt, Thành phố Hồ Chí Minh và một số tỉnh thành khác.

Năm 1998, loại hình lưu trú giá rẻ đầu tiên tại Việt Nam được thành lập có tên gọi là Sai Gon Youth Hostel nằm tại 241/32 Phạm Ngũ Lão, phường Phạm Ngũ Lão, quận 1 thành phố Hồ Chí Minh. Loại hình lưu trú mới mẻ này nhanh chóng được lan rộng trên con phố Phạm Ngũ Lão - nơi tập trung rất nhiều du khách nước ngoài.

Trải qua hơn 2 thập kỷ, Hostel dần xác định

được vị trí và chỗ đứng của mình trên bản đồ lưu trú Việt Nam.

Bảng 1 cho thấy Đà Lạt là nơi tập trung số lượng Hostel nhiều nhất trên cả nước. Hiện nay, Đà Lạt có khoảng hơn 160 Hostel mang các phong cách kiến trúc khác nhau, với hơn 2.245 buồng, cùng sức chứa 15.786 giường. Đà Lạt chính là thiên đường Hostel, là thế mạnh giúp cho Đà Lạt có cơ hội phát triển du lịch và các ngành nghề dịch vụ.

Bảng 1. Bảng thống kê số lượng Hostel các tỉnh tại Việt Nam

Tỉnh/Thành phố	Số Hostel	Số buồng	Số giường
Đà Lạt	160	2246	15886
Lào Cai	140	1366	12456
Sài Gòn	62	987	8507
Hà Nội	45	825	7250
Đà Nẵng	25	250	2087
Huế	10	134	1508
Hội An	5	98	685

Nguồn: Hostelworld.com

2. Đánh giá thực trạng kinh doanh lưu trú Hostel tại Đà Lạt

2.1. Điểm mạnh

** Chính sách thành phố*

Chính quyền địa phương Đà Lạt luôn có những chính sách khuyến khích các doanh nghiệp có tiềm lực, chú trọng phát triển các doanh nghiệp kinh doanh lưu trú vừa và nhỏ, đặc biệt là hộ gia đình, tạo điều kiện cho các doanh nghiệp có cơ hội nâng cao cơ sở vật chất kinh doanh, giúp tăng thêm thu nhập quốc dân.

** Về nguồn khách*

Theo thống kê của UBND tỉnh Lâm Đồng, quý 1/2017, lượng khách quốc tế đến tham quan và trải nghiệm tại thành phố Đà Lạt đạt hơn 110,7 nghìn lượt, tăng 39,8% so với cùng kỳ năm 2016. Ba tháng đầu năm 2017, khách du lịch đến với Đà Lạt khoảng 1,47 triệu lượt, đạt 25,2% kế hoạch năm,

tăng 11,6% so với cùng kỳ năm 2016. Trong đó, lượng khách qua lưu trú hơn 993,8 nghìn lượt, đạt 25,5% kế hoạch, tăng 7,6% so với cùng kỳ.

Số lượng khách quốc tế đến với Đà Lạt sẽ tạo hiệu ứng tốt trong việc thúc đẩy kinh doanh phát triển mô hình Hostel tại nơi đây. Sự phát triển du lịch sẽ là cơ hội tốt để phát triển ngành nghề khác, thu hút thêm vốn đầu tư nước ngoài.

Thêm nữa, khách du lịch nội địa trong những năm gần đây tăng cao, trong điều kiện thời tiết bất thường nắng nóng, Đà Lạt chính là điểm đến lý tưởng bởi khí hậu mát mẻ quanh năm, với cảnh quan đẹp, cùng với nhiều yếu tố xã hội giúp Đà Lạt được du khách nội địa yêu thích. Đây là những cơ hội lớn giúp kinh doanh lưu trú nói chung và kinh doanh Hostel nói riêng phát triển hơn nữa.

** Về giá cả*

Trong những năm gần đây, ảnh hưởng của cuộc khủng hoảng kinh tế thế giới dẫn đến khả năng chi tiêu cũng thay đổi. Họ cần cân đối thu chi, tiết kiệm tối đa các chi phí có thể phát sinh trong chuyến đi của mình. Đây là cơ hội tốt cho các loại hình kinh doanh lưu trú như Hostel có cơ hội phát triển.

** Vị trí và diện tích*

Với số lượng ngày càng đông du khách đến với Đà Lạt, kéo theo nhu cầu về lưu trú là vô cùng lớn, việc xây dựng các khách sạn lại cần một quỹ đất lớn, chi phí xây dựng cao. Trong khi đó, diện tích xây dựng các Hostel không đòi hỏi quá nhiều về quỹ đất và chi phí, tiết kiệm quỹ đất hạn hẹp của khu vực trung tâm. Hơn nữa, với chính sách qui hoạch của chính quyền địa phương không cho xây dựng quá nhiều nhà cao tầng trong các khu vực trung tâm, do đó, các Hostel có thể len lỏi nằm tại các khu trung tâm một cách dễ dàng, bởi chủ yếu là được các hộ gia đình xây dựng và quản lý trực tiếp. Với những lợi thế trên, việc phát triển loại hình lưu trú giá rẻ Hostel khá thích hợp và khả quan.

2.2. Điểm yếu

Bên cạnh điểm mạnh đã phân tích ở trên, tình hình kinh doanh lưu trú Hostel vẫn còn những nhược điểm chưa khắc phục được bởi các yếu tố mang tính khách quan.

** Sự phổ biến*

Thị trường khách Hostel Đà Lạt đang hướng tới mới chỉ dừng lại ở khách quốc tế. Phần lớn khách nội địa chưa biết đến hình thức lưu trú giá rẻ này, và một bộ phận đã biết đến nhưng vẫn e dè chưa dám sử dụng dịch vụ.

Các Hostel hiện nay chủ yếu do các hộ gia đình, các chủ tư nhân kinh doanh riêng lẻ chưa có hệ thống. Sự liên kết của các Hostel gần như không có. Cũng chưa thành lập được một tổ chức hiệp hội các Hostel. Điều này dẫn đến việc xây dựng một chiến lược quảng bá về hình ảnh gặp rất nhiều khó khăn.

** Tính an toàn*

Đặc điểm nổi bật nhất của Hostel là không gian sử dụng chung, từ phòng ngủ nhà vệ sinh tới bếp cũng là nơi dành cho tất cả mọi thành viên ở trong Hostel đều được sử dụng tập thể. Các khách hàng thường là những người từ mọi quốc gia, vùng miền đến. Bởi vậy, yếu tố an toàn là điều cần lưu ý.

** Chất lượng cơ sở vật chất*

Hiện nay, các Hostel mọc lên khá nhiều ở Đà Lạt, tuy nhiên không phải cơ sở nào cũng có đầy đủ cơ sở vật chất kỹ thuật theo như một tiêu chuẩn cần có. Điều này sẽ làm ảnh hưởng tới các du khách không may mắn chọn phải cơ sở Hostel có cơ sở vật chất kỹ thuật không đầy đủ.

** Ảnh hưởng tới các khu dân cư sinh sống bên cạnh.*

Việc hoạt động của các Hostel lại có những ảnh hưởng đến cư dân sinh sống xung quanh. Điển hình như nhịp sống yên bình của cư dân địa phương đã bị đảo lộn và quá rối do du khách đến lưu trú gây ra, như: ồn ào, náo loạn, xô bồ, mất tập trung không theo một nguyên tắc về không gian, thời gian, ở bất kỳ thời điểm nào trong ngày....

3. Giải pháp phát triển kinh doanh Hostel tại Đà Lạt

Tỉnh Lâm Đồng đề ra mục tiêu năm 2020 đón trên 6,5 triệu lượt khách quốc tế, chiếm 15%, số ngày lưu trú đạt bình quân 3 ngày, thu nhập xã hội từ du lịch đạt khoảng 13.000 tỷ đồng. Toàn tỉnh có 35.000 phòng nghỉ, trong đó, phòng khách sạn 3-5 sao chiếm 55%, thu hút 20.000 lao động hoạt động

trong các doanh nghiệp du lịch, 90% lao động trực tiếp phục vụ du lịch được đào tạo bồi dưỡng về nghiệp vụ chuyên môn và ngoại ngữ.

Trên cơ sở định hướng mục tiêu phát triển của tỉnh Lâm Đồng nói chung và thành phố Đà Lạt nói riêng, tác giả mạnh dạn đưa ra một vài giải pháp phát triển kinh doanh lưu trú Hostel nhằm giải quyết được một cách đầy đủ nhất về nhu cầu lưu trú cho du khách đến Đà Lạt.

3.1. Tăng cường hoạt động quảng bá hệ thống lưu trú giá rẻ Hostel tại Đà Lạt

Ngoài việc đăng tải và quảng cáo trên các web, việc tham gia các hội chợ trong và ngoài nước để xây dựng thương hiệu, hình ảnh của loại hình lưu trú giá rẻ Hostel trong tâm trí khách hàng là vô cùng quan trọng. Đồng thời, tăng cường quảng cáo qua internet, fax, thư, tạp chí... in hình ảnh của các Hostel trên bản đồ du lịch.

Những ấn phẩm báo, tạp chí, tờ rơi... cũng là những phương tiện truyền tải thông tin du lịch hữu hiệu cần chú trọng. Thông tin về loại hình lưu trú Hostel giá rẻ được đăng tải trên báo và tạp chí được thể hiện dưới dạng khác nhau. Những bài đăng dưới dạng kí sự thường giới thiệu thông tin về Hostel với cách nhìn nhận tổng thể về cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch. Ngoài ra, những bài quảng cáo cần ngắn gọn, giới thiệu về loại hình lưu trú Hostel giá rẻ với những chức năng và ưu thế vượt trội so với các loại hình lưu trú khác.

Ngoài ra, quảng cáo thông qua các công ty lữ hành, các địa lý, tour du lịch bằng cách đặt áp phích, các tờ hướng dẫn, các tấm ảnh của Hostel tại các công ty, địa lý du lịch cũng là một phương pháp tối ưu.

3.2. Sử dụng kênh phân phối đa dạng

Việc sử dụng kênh phân phối để đưa sản phẩm du lịch của mình tới khách hàng là yếu tố hết sức quan trọng. Tại Đà Lạt, hầu hết các cơ sở lưu trú Hostel đều sử dụng kênh phân phối trực tiếp đến các khách hàng. Tuy nhiên, việc sử dụng kênh phân phối trực tiếp mang lại hiệu quả chưa nhiều, cần có sự kết hợp với kênh phân phối khác nhau như phân phối gián tiếp qua các công ty lữ hành, đại lý du lịch....

Đồng thời, cần tạo mối quan hệ hoặc liên kết với các đại lý, hãng lữ hành, công ty du lịch nước ngoài nhằm mở rộng qui mô thị trường. Chọn kênh phân phối có chọn lọc để đảm bảo lợi nhuận của kinh doanh lưu trú Hostel là cao nhất.

3.3. Nâng cao cơ sở vật chất kỹ thuật và chất lượng phục vụ

Hầu hết các cơ sở kinh doanh lưu trú Hostel tại Đà Lạt đều là của các cơ sở tư nhân, hộ gia đình đầu tư kinh doanh. Phần lớn các cơ sở này đều chỉ dừng mức qui mô vừa và nhỏ, cũng đã có sự đầu tư cho cơ sở vật chất kỹ thuật nhưng chưa nhiều. Để phục vụ lượng khách lớn cũng như nhu cầu của khách du lịch, đòi hỏi các hộ kinh doanh phải có sự đầu tư về cả mặt hình thức và chất lượng cơ sở vật chất kỹ thuật.

Bên cạnh đó, các cơ sở kinh doanh lưu trú Hostel nên nâng cao chất lượng phục vụ. Mặc dù phân khúc của loại hình này là những khách hàng rẻ tiền, tuy nhiên không vì thế mà chúng ta có thể đối xử với họ một cách phân biệt, cần có những ưu đãi khuyến khích họ nên sử dụng các dịch vụ tại đây hoặc các chính sách hi vọng họ sẽ quay trở lại Hostel trong những lần lưu trú tiếp theo.

3.4. Tăng cường các dịch vụ bổ sung

Các dịch vụ bổ sung trong Hostel rất được coi trọng, các dịch vụ như giặt là, ăn uống... cho khách du lịch được thực hiện bài bản và chuyên nghiệp, không chỉ giúp cho du khách cảm thấy hài lòng mà còn tạo hình ảnh, ấn tượng lớn cho các Hostel.

Việc mở rộng và khai thác tốt một số dịch vụ kèm theo ở Hostel sẽ giúp mang lại một khoản doanh thu, không những thế sẽ là điểm mạnh giúp Hostel thu hút thêm mọi nguồn khách.

3.5. Sự liên kết giữa các Hostel

Kinh doanh Hostel tại Việt Nam nói chung và Đà Lạt nói riêng đang tồn tại dưới hình thức đơn lẻ, rời rạc, không có sự liên kết với nhau. Tác giả nhận thấy vấn đề cấp thiết hiện nay là cần có một tổ chức tại Đà Lạt đứng ra liên kết các cơ sở kinh doanh lưu trú Hostel, nhằm tạo sức cạnh tranh trên thị trường của các thành viên với các tổ chức khác cùng lĩnh vực kinh doanh lưu trú giá rẻ Hostel trên thế giới muốn đầu tư vào Việt Nam. Việc

liên kết các cơ sở kinh doanh lưu trú Hostel và thành lập một tổ chức mang tính quốc gia sẽ giúp cho các cơ sở kinh doanh lưu trú Hostel tại Đà Lạt nói riêng và trên cả nước nói chung sẽ được du khách trong và ngoài nước biết đến, giúp tăng nguồn khách.

3.6. Một số giải pháp khác

3.6.1. Đối với thành phố Đà Lạt

Thành phố Đà Lạt cần có những chính sách cũng như tạo điều kiện thúc đẩy kinh doanh phát triển loại hình lưu trú Hostel:

Có những chính sách phát triển kinh doanh lưu trú giá rẻ Hostel theo hướng chuyên nghiệp. Chú trọng phát triển chiều sâu, nâng cao chất lượng và hiệu quả kinh doanh, khẳng định thương hiệu và khả năng cạnh tranh của Hostel trong thời gian tới.

Khuyến khích các cơ sở kinh doanh lưu trú Hostel hướng tới các thị trường khách khác nhau trong nước và quốc tế, tạo nguồn khách dồi dào, ổn định.

Gắn việc phát triển loại hình kinh doanh lưu trú Hostel với chiến lược phát triển du lịch bền vững. Bảo tồn và phát huy các giá trị văn hóa dân tộc. Giữ gìn cảnh quan và bảo vệ môi trường, đảm bảo an ninh quốc phòng và trật tự xã hội.

Tăng cường các cơ quan quản lý liên quan đến kinh doanh lưu trú, đẩy mạnh công tác thanh, kiểm tra các hoạt động của các cơ sở kinh doanh lưu trú Hostel, từng bước lành mạnh hóa môi trường kinh doanh.

Ngoài ra, nghiên cứu đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin trong thống kê, theo dõi, quản lý khách du lịch đến Đà Lạt cũng như trong hoạt động quảng bá xúc tiến.

3.6.2. Đối với các công ty lữ hành

Tạo mối liên kết với các cơ sở kinh doanh lưu trú Hostel trong việc tìm kiếm các khách hàng trong phân khúc khách du lịch giá rẻ.

Phối hợp với các cơ sở Hostel trong việc bán tour cho khách hàng lưu trú tại Hostel. Tăng cường mối quan hệ chặt chẽ giữa hai bên cơ sở lưu trú Hostel và công ty du lịch.

Đưa các cơ sở lưu trú giá rẻ Hostel vào trong các chương trình du lịch, trong các city tour... ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Nguyễn Vũ Hà - Đoàn Mạnh Cường (2008). *Giáo trình Tổng quan cơ sở lưu trú du lịch*. Nhà xuất bản Lao động - Xã hội, Hà Nội.
2. Phạm Thị Hồng Hảo (2014). *Tìm hiểu về loại hình khách sạn kỹ túc xá (Hostel) tại Việt Nam*.
3. UBND tỉnh Lâm Đồng (2020). *Kế hoạch triển khai chiến lược du lịch đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030 trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng*.

Ngày nhận bài: 11/2/2021

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 21/2/2021

Ngày chấp nhận đăng bài: 4/3/2021

Thông tin tác giả:

ThS. ĐÀO THỊ BÍCH NGUYỆT

Khoa Du lịch, Trường Đại học Hải Phòng

**IMPROVING THE BUSINESS EFFICIENCY
OF HOSTELS IN DA LAT CITY**

● Master. **DAO THI BICH NGUYET**

Faculty of Tourism
Hai Phong University

ABSTRACT:

Da Lat is known as one of the most famous tourism destinations in Vietnam. Along with tourism promotion activities to attract more travellers, Da Lat City also pays attention to support and diversify types of accommodation services. Hostel, a budget accommodation type, is a new accommodation type in Da Lat City and it attracts many tourists. Hostel is considered one of solutions to positively and sustainably develop Da Lat City's tourism sector.

Keywords: hostel, Da Lat City, budget accommodation, tourism.