GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TỈNH VĨNH PHÚC

● PHƯƠNG MAI ANH

TÓM TẮT:

Những năm gần đây, lượng du khách trong nước, quốc tế đến với Vĩnh Phúc ngày càng tăng. Tuy nhiên, một số cơ sở lưu trú du lịch của Vĩnh Phúc chưa đáp ứng tốt nhất các yêu cầu của du khách. Vì vậy, việc nâng cao chất lượng các cơ sở lưu trú, đáp ứng nhu cầu của du khách sẽ góp phần quảng bá, giới thiệu với du khách về tiềm năng du lịch, nét đẹp văn hóa truyền thống của tỉnh. Bài viết nghiên cứu thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại Vĩnh Phúc và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú trên địa bàn Tỉnh.

Từ khóa: du lịch, dịch vụ lưu trú, khách hàng, tỉnh Vĩnh Phúc.

1. Đặt vấn đề

Ngay từ những năm đầu tái lập tỉnh, cùng với việc chú trọng cải thiện môi trường đầu tư, thu hút đầu tư, phát triển công nghiệp, Vĩnh Phúc luôn quan tâm đến việc phát triển du lịch, dịch vụ nhằm khai thác tốt các tiềm năng, lợi thế của địa phương, đưa ngành này trở thành ngành kinh tế mũi nhọn. Cụ thể hóa Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh lần thứ XV, năm 2011, Ban chấp hành Đảng bộ tỉnh Vĩnh Phúc đã ban hành Nghị quyết số 01 về phát triển du lịch, dịch vụ giai đoạn 2011-2020 với mục tiêu phấn đấu đến năm 2020, Vĩnh Phúc trở thành một trong những trung tâm dịch vụ, du lịch của vùng và của cả nước. Tốc độ tăng trưởng bình quân lĩnh vực dịch vụ, du lịch trong cả giai đoạn đạt từ 15,5-17%/năm; đến năm 2020, đón khoảng 4,3-4,5 triệu lượt khách nội địa, trên 150 nghìn lượt khách quốc tế, lao động hoạt động trong ngành du lịch đạt 25,5 nghìn người.

Đồng thời, tỉnh đã cử hơn 1.000 lượt cán bộ quản lý kinh doanh, nhân viên phục vụ ngành du lịch đi đào tạo nghiệp vụ trong và ngoài nước; hình thành nhiều sản phẩm du lịch, trong đó có 2 sản phẩm mũi nhọn đang thu hút khách là du lịch nghỉ dưỡng cuối tuần và du lịch lễ hội. Qua đó, góp phần giải quyết việc làm, tạo động lực cho kinh tế tăng trưởng, từng bước đưa Vĩnh Phúc trở thành trung tâm du lịch, khi lượng khách và doanh thu từ du lịch giai đoạn 2015-2020 liên tục tăng cao. Cụ thể, năm 2020, khách du lịch đến tỉnh tăng gấp 1,84 lần so với năm 2015 và doanh thu tăng từ 1.170 tỷ đồng năm 2015 lên 1.910 tỷ đồng năm 2019; khách quốc tế tăng từ 22.340 lượt người năm 2011 tăng lên 43.500 lượt người năm 2020.

Du lịch đã trở thành thế mạnh trong phát triển kinh tế của tỉnh, đưa Vĩnh Phúc trở thành một trong những trung tâm dịch vụ, du lịch của vùng và của cả nước. Nhờ sự đầu tư phát triển theo chiều sâu, nâng cao chất lượng, đa dạng sản phẩm dịch vụ du lịch nên nhiều điểm đến đã được đông đảo khách du lịch lựa chọn khi đến tỉnh, như: Khu Danh thắng Tây Thiên; Khu Du lịch Tam Đảo; Khu Du lịch Đại Lải... Tuy nhiên, việc nâng cao chất lượng phục vụ du khách tại các cơ sở lưu trú cũng là một trong những yếu tố then chốt để tăng lượng khách đến và quay lại Vĩnh Phúc trong thời gian tới.

2. Thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại Vĩnh Phúc

Những năm gần đây, hệ thống cơ sở lưu trú ở Vĩnh Phúc có sự phát triển khá nhanh cả về số lượng và chất lượng. Theo thống kê của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, năm 2019, các cơ sở lưu trú du lịch Vĩnh Phúc đã phục vụ 4.500.000 lượt khách, trong đó có 31.575 lượt khách quốc tế; năm 2020, toàn tỉnh đón 5.200.000 lượt khách lưu trú, khách quốc tế lưu trú ước đạt 35.000 lượt; toàn tỉnh đón khoảng 2.940.000 lượt khách (tăng 15% so với cùng kỳ) trong đó có 21.100 khách quốc tế.

Trên địa bàn tỉnh hiện có 394 cơ sở lưu trú với 6.867 phòng trong đó có 1 khu nghỉ dưỡng đẳng cấp quốc tế; 2 khách sạn 5 sao là khu nghỉ dưỡng FLC Vĩnh Thịnh, khu nghỉ dưỡng Flamingo Đại Lải; 2 khách san 4 sao là khu nghỉ dưỡng Sông Hồng thủ đô, Westlake Hotel; 4 khách sạn 3 sao; 43 khách sạn 2 sao; 23 khách sạn 1 sao và 321 cơ sở lưu trú đạt tiêu chuẩn quốc gia. Đến nay, trên địa bàn tỉnh đã hình thành được các vùng du lịch, dịch vụ trọng điểm tại thành phố Vĩnh Yên, thành phố Phúc Yên và các huyện Tam Đảo, Sông Lô, Bình Xuyên.

Đối với nguồn nhân lực, hiện nay, tổng số lao động trong các cơ sở kinh doanh lưu trú du lịch tỉnh là 2.588 lao động, trong đó, lao động trực tiếp khoảng 1.900 lao động. Trong số lao động trên, những người có bằng cấp, kinh nghiệm thường làm việc tại các cơ sở lưu trú du lịch có quy mô lớn của tỉnh từ 3-5 sao. Đội ngũ quản lý và nhân viên ở các cơ sở lưu trú lớn này thường được đào tạo bài bản, có trình độ ngoại ngữ tốt và cách phục vụ chuyên nghiệp nên du khách rất hài lòng.

Tuy nhiên, tại các cơ sở lưu trú tư nhân có quy mô nhỏ, đội ngũ quản lý và lao động thường sử dụng nguồn lao động trong gia đình, được hướng dẫn và đào tạo tại chỗ. Trình độ ngoại ngữ của đội ngũ này còn yếu, chỉ có khoảng 10% số người có bằng hoặc chứng chỉ ngoại ngữ, nhưng ít được sử dụng (ít khách nước ngoài), nên khả năng giao tiếp yếu. Mặc dù cơ quan chức năng của tỉnh đã tổ chức các lớp tập huấn về kỹ năng phục vụ, nhưng tại nhiều cơ sở lưu trú nhỏ và trung bình, người sử dụng lao động vẫn cho rằng phục vụ khách sạn là nghề đơn giản, diễn ra thời vụ, nên không tạo điều kiện cho nhân viên tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ... Do đó dẫn đến tình trạng nhân viên trong quá trình phục vụ thiếu kỹ năng, kiến thức chuyên môn, chưa thể đáp ứng được yêu cầu, hoặc thực hiện không đúng quy trình cơ bản.

Cuối tháng 4/2021, dịch bệnh Covid-19 lần thứ 4 bùng phát trở lại trong nước, gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến mọi mặt của đời sống, kinh tế - xã hội, đặc biệt đối với ngành Du lịch. Theo số liệu từ Cục Thống kê tỉnh, trong 5 tháng đầu năm 2021, doanh thu dịch vụ lưu trú, ăn uống và du lịch lữ hành toàn tỉnh đã có mức tăng trưởng khá, đạt 1.394,5 tỷ đồng, tăng trên 25% so với cùng kỳ năm 2020. Tuy nhiên, từ tháng 5/2021, do diễn biến phức tạp của dịch bệnh Covid-19, các địa phương thắt chặt biện pháp phòng chống đại dịch, nên doanh thu lĩnh vực này đã giảm mạnh. Tính chung 9 tháng đầu năm, doanh thu dịch vụ lưu trú, ăn uống, du lịch lữ hành trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc đạt khoảng 2.648,2 tỷ đồng. Trong đó, chỉ doanh thu dịch vụ ăn uống có mức tăng 6,96%, còn lại dịch vụ lưu trú giảm hơn 6% và dịch vụ lữ hành giảm mạnh tới 43% so với cùng kỳ năm 2020.

Mặc dù thời gian qua, các cơ sở lưu trú du lịch nhìn chung đã chủ động đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất, chất lượng dịch vụ, tuy nhiên hệ thống cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn tỉnh chủ yếu quy mô nhỏ, chất lượng từ 3 sao trở xuống, còn tồn tại một số thách thức về chất lượng dịch vụ như: một số cơ sở còn thiếu chuyên nghiệp trong thiết kế, bài trí, trang trí. Trình độ của nhân viên phục vụ chưa đồng đều về kiến thức ngoại ngữ, tin học; năng lực sáng tạo, lãnh đạo quản trị còn hạn chế, dịch vụ ở mức độ trung bình, chưa phong phú. Một số cơ sở lưu trú chưa quan tâm đến bảo vệ môi trường. Do ảnh hưởng tiêu cực của dịch Covid-19 trong thời gian qua, hoạt động của các cơ sở lưu trú trên địa bàn tỉnh gặp khó khăn, do lượng khách du lịch đến với Vĩnh Phúc giảm mạnh so với những năm trước. Nhiều cơ sở lưu trú nhỏ thậm chí phải đóng cửa, dừng hoạt động, một số cơ sở cắt giảm nhân công để đảm bảo duy trì hoạt động.

Giống như các tỉnh, thành phố thuộc khu vực phía Bắc, du lịch Vĩnh Phúc vẫn bị ảnh hưởng bởi yếu tố thời vụ. Lượng khách tập trung chủ yếu vào các tháng đầu năm, dịp lễ hội, mùa hè và chủ yếu là khách tham quan trong ngày. Doanh thu thấp khiến các đơn vị kinh doanh nhỏ và trung bình gặp

khó khăn, nhiều đơn vị giảm quy mô kinh doanh, không nâng cấp phòng, buồng. Các trang thiết bị, dụng cụ sau một thời gian sử dụng đã xuống cấp, hư hỏng nhưng không được đầu tư sửa chữa, bổ sung kịp thời. Bên cạnh đó, dịch vụ bổ sung trong các cơ sở lưu trú chưa phong phú, chưa đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của khách du lịch trong và ngoài nước. Với các dịch vụ như: Nhà hàng, quầy bar, dịch vụ chăm sóc sức khỏe, bể bơi 4 mùa, phòng họp, phòng karaoke, sân tennis... khách chỉ có thể tìm thấy ở các khách sạn 3-5 sao tại Vĩnh Phúc. Các khách sạn từ 1-2 sao hầu như không có, hoặc ít các dịch vụ trên, do quy mô khách sạn nhỏ và sự nhận thức chưa đúng tầm quan trọng của chủ khách sạn. Hiện nay, các khách sạn nên thêm một số loại hình dịch vụ phụ trợ cho khách, như: cho thuê xe tự lái, trông trẻ, xe đưa đón khách đến sây bay hay các tuyến điểm du lịch nổi tiếng của tỉnh... chắc chắn sẽ thu hút khách hơn nữa.

3. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tỉnh Vĩnh Phúc

Để nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, tỉnh Vĩnh Phúc cần tập trung vào một số giải pháp chủ yếu sau:

- Đôn đốc, hướng dẫn các cơ sở lưu trú thường xuyên thực hiện các biện pháp phòng, chống dịch Covid-19 trên địa bàn tỉnh theo các cấp độ.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, rà soát, đánh giá các cơ sở lưu trú trên địa bàn. Năm 2019 đã tiến hành 3 cuộc kiểm tra với 42 cơ sở kinh doanh lưu trú du lịch; năm 2020 thực hiện 4 cuộc kiểm tra liên ngành, trong đó kiểm tra 55 cơ sở kinh doanh lưu trú du lịch. Từ đầu năm tới nay, đã thực hiện 2 cuộc kiểm tra liên ngành các cơ sở kinh doanh lưu trú du lịch. Qua kiểm tra, tập trung tiến hành xử lý các vi phạm, chỉ ra những mặt còn hạn chế của cơ sở, lập biên bản kiểm tra, yêu cầu khắc phục về: cơ sở vật chất, trang thiết bị, công tác giữ gìn an ninh trật tự, phòng chống cháy nổ, vệ sinh an toàn thực phẩm; yêu cầu chấp hành tốt các quy định của pháp luật về hoạt động lưu trú du lịch... Vì vậy, đây là công việc cần được tiến hành thường xuyên, định kỳ và thậm chí đột xuất kiểm tra để khắc phục kịp thời những hạn chế của cơ sở.

- Tăng cường thu hút đầu tư vào lĩnh vực du lịch; khắc phục điểm yếu về hạ tầng, công nghệ thông tin, chỉ dẫn du lịch; các cơ sở lưu trú phải triển khai chương trình bảo vệ môi trường; phát triển các cơ sở lưu trú gần gũi với thiên nhiên... Kêu gọi sự đầu tư của các doanh nghiệp trong, ngoài tỉnh và doanh nghiệp nước ngoài vào xây dựng các cơ sở lưu trú có chất lượng và phù hợp cảnh quan môi trường của địa phương, như: Khách sạn từ 2-5 sao ở thành phố Vĩnh Yên, các khu biệt thự, resort nghỉ dưỡng tại Tam Đảo, Đại Lải... nhà nghỉ theo mô hình homestay, hay các hình thức lưu trú trải nghiệm ở nhà sàn, nhà truyền thống của người Sán Dìu, người Cao Lan,... Cùng với đó, khuyến khích người dân bảo tồn văn hóa, gìn giữ tập tục, nghề truyền thống, có ý thức bảo vệ rừng và chủ động, tích cực tham gia phục vụ khách du lịch.

- Thường xuyên chú trọng đầu tư trang thiết bị tiện nghi, nâng cấp số lượng, chất lượng dịch vụ, tạo không gian xanh, sạch, đẹp, thoáng mát, chấp hành nghiêm túc các quy định phòng chống dịch, qua đó tạo điểm đến thân thiện, an toàn, hấp dẫn.

- Hàng năm, ngoài việc dựa theo các tiêu chuẩn để xếp hạng, phòng Quản lý Du lịch thường xuyên tham mưu mở các hội nghị bồi dưỡng, tập huấn về triển khai các văn bản pháp luật về du lịch, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ đối với người quản lý cơ sở lưu trú du lịch, bộ phận lễ tân, buồng,... Các học viên được tập huấn các nội dung cụ thể, các chuyên đề cần thiết, vừa có tính chiến lược lâu dài, vừa sát với thực tế. Trong quá trình đào tạo, các học viên có những ý kiến đóng góp, trao đổi tích cực nhằm đưa ra các phương án giải quyết những khó khăn trong quá trình kinh doanh tại cơ sở mình.

- Đẩy mạnh công tác quản lý Nhà nước về hoạt động du lịch trên địa bàn, tăng cường thanh tra, giám sát, hướng dẫn thực hiện các hoạt động lưu trú du lịch trên địa bàn ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Nguyễn Văn Đính và Trần Thị Minh Hòa, (2008), *Kinh tế du lịch,* NXB Đại học Kinh tế Quốc dân.

2. Nguyễn Thái Bình (2003), "Để du lịch thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn", *Tạp chí Du lịch Việt Nam*, (2), tr.64.

3. Đỗ Cẩm Thơ, (2009), *Nghiên cứu xây dựng sản phẩm du lịch Việt Nam có tính cạnh tranh trong khu vực và quốc tế*, đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ, Bộ Văn hóa - Thể thao và Du lịch.

4. Bộ Chính trị, (2017), *Nghị quyết số 08- NQ/TƯ về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn.*

5. Đảng bộ tỉnh Vĩnh Phúc (2021), *Nghị quyết số 01 về phát triển du lịch, dịch vụ giai đoạn 2011-2020.*

6. UBND tỉnh Vĩnh Phúc, (2018), *Kế hoạch hành động số8275/KH-UBND triển khai thực hiện Nghị quyết 08-NQ/TW, ngày 16/01/2017 của Bộ Chính trị gắn với chương trình hành động số 41-CTR/TU ngày 31/12/2017 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn.*

7. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Vĩnh Phúc (2021), *Báo cáo phát triển du lịch tỉnh Vĩnh Phúc năm 2019, 2020,* Vĩnh Phúc.

8. Cục Thống kê tỉnh Vĩnh Phúc (2021), *Báo cáo kinh tế - xã hội tỉnh Vĩnh Phúc 5 tháng đầu năm 2021.*

Ngày nhận bài: 25/2/2022
Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 24/3/2022
Ngày chấp nhận đăng bài: 18/4/2022

Thông tin tác giả
ThS. PHƯƠNG MAI ANH
Khoa Du lịch khách sạn, Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật công nghiệp

SOLUTIONS TO IMPROVE THE QUALITY OF ACCOMMODATION SERVICES OF VINH PHUC PROVINCE

● Master. **PHUONG MAI ANH**
Faculty of Hospitality and Tourism
University of Economics - Technology for Industries

ABSTRACT:

In recent years, the number of domestic and international tourists travelling to Vinh Phuc province has increased. However, some tourist accommodation establishments in Vinh Phuc province have not met the requirements of tourists. Therefore, it is important for Vinh Phuc province to improve the quality of local tourist accommodation establishments to meet the needs of tourists. It will contribute to promoting the provincial traditional cultural beauty and the tourism potential to tourists. This paper studies the current quality of accommodation services of Vinh Phuc province and proposes solutions to improve the quality of accommodation services of the province.

Keywords: tourism, accommodation services, customers, Vinh Phuc province.