

# MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ CÁC KHÁCH SẠN TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

● NGUYỄN MINH TUẤN

## TÓM TẮT:

Nghiên cứu nhằm đưa ra một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú trong lĩnh vực khách sạn trên địa bàn Hà Nội. Phương pháp khảo sát được tiến hành để thu thập dữ liệu đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú của khách hàng tại các khách sạn trên địa bàn Hà Nội. Kết quả của nghiên cứu cho thấy, khách hàng ngày càng chú ý nhiều hơn đến chất lượng dịch vụ và giá cả dịch vụ. Vì vậy, các doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực khách sạn cần chú ý nâng cao chất lượng dịch vụ, nhằm duy trì và phát triển lòng trung thành, cũng như sự hài lòng của khách hàng.

**Từ khóa:** chất lượng, cơ sở lưu trú, khách sạn, Hà Nội, kinh doanh khách sạn.

## 1. Đặt vấn đề

Trong những năm gần đây, Việt Nam ngày càng khẳng định vai trò và vị thế của mình trong quan hệ ngoại giao quốc tế, thể hiện qua việc được tín nhiệm đăng cai tổ chức nhiều sự kiện chính trị - ngoại giao và kinh tế mang tầm Quốc tế, như Hội nghị APEC 2017 và đặc biệt là Hội nghị Thượng đỉnh Mỹ - Triều lần 2 vào tháng 02/2019 tại Hà Nội. Các sự kiện lớn này đã giúp Hà Nội ngày càng khẳng định vị thế, thương hiệu của một điểm đến du lịch hấp dẫn. Đồng thời, Đảng, Nhà nước ta cũng quan tâm đặc biệt đến công tác phát triển du lịch, thể hiện qua Nghị quyết 08-NQ/TW ngày 16/01/2017 của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn và Luật Du lịch 2017 được ban hành đã tạo động lực cho ngành Du

lich Việt Nam nói chung và du lịch Hà Nội nói riêng phát triển tốt hơn.

Mặt khác, Hà Nội là trung tâm chính trị, văn hóa và kinh tế của cả nước, có nhiều điều kiện để phát triển du lịch, là điểm đến được yêu thích của du khách trong và ngoài nước. Hà Nội có tài nguyên du lịch phong phú; hệ thống các đơn vị biểu diễn phục vụ du khách với các loại hình biểu diễn văn hóa nghệ thuật truyền thống hấp dẫn, như: múa rối nước, ca trù, hát xẩm, hát chầu văn, chèo...; Hiện Hà Nội có 1.045 doanh nghiệp lữ hành quốc tế, 129 doanh nghiệp lữ hành nội địa hoạt động; Hệ thống với 3.725 khách sạn và cơ sở lưu trú, với trên 70.000 buồng phòng, trong đó có các thương hiệu cao cấp quốc tế đều đã có mặt ở Hà Nội như: Accor, Hilton, Marriot, Inter

Continental, Du parc, Lotte, Wynham,... Hệ thống phòng họp, phòng hội thảo trong hệ thống khách sạn cùng với trung tâm hội nghị quốc gia, trung tâm hội nghị quốc tế, cùng với đội ngũ nhân lực chất lượng cao trong những năm qua luôn đáp ứng tốt các sự kiện hội nghị, hội thảo trong nước và quốc tế.

Trong thời gian qua, ngành Du lịch Hà Nội đã phát triển theo đúng định hướng, bảo đảm bền vững và có hiệu quả với tốc độ tăng trưởng khá, nhất là về số lượng khách du lịch quốc tế (tỷ lệ tăng trưởng trung bình đạt 21,2%/năm giai đoạn 2016-2019, chiếm 39% so với cả nước). Do ảnh hưởng của đại dịch bệnh Covid-19, năm 2020, lượng khách quốc tế đến Hà Nội đạt 1,11 triệu lượt khách, giảm 84,2% so với năm 2019, dẫn đến mức tăng trưởng bình quân khách du lịch quốc tế trong cả giai đoạn chỉ đạt 0,09%. Năm 2021, do tiếp tục chịu ảnh hưởng tiêu cực của 2 đợt bùng phát dịch COVID-19 (lần thứ ba và lần thứ tư), Hà Nội ước đón 4 triệu lượt khách du lịch nội địa (bằng 53% lượng khách nội địa năm 2020 và bằng 36% Kế hoạch đề ra từ đầu năm); Công suất sử dụng phòng trung bình khối khách sạn 1- 5 sao đạt 23%, giảm 7% so với cùng kỳ năm 2020. Tổng thu từ khách du lịch nội địa ước đạt 11,28 nghìn tỷ đồng (bằng 40% tổng thu năm 2020 và bằng 23% Kế hoạch đề ra).

Chính vì vậy, để khôi phục mức tăng trưởng và duy trì lượng khách hàng ổn định, nâng cao khả năng cạnh tranh, các cơ sở lưu trú trên địa bàn Hà Nội cần nhiều giải pháp, trong đó có các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú.

**2. Tổng quan về khách sạn trên địa bàn Hà Nội**

Khách sạn là ngành giữ vai trò, vị trí quan trọng trong phát triển kinh tế - xã hội nói chung và phát triển ngành Du lịch nói riêng, vì đa số khách lưu trú tại khách sạn đều là khách du lịch. Trong giai đoạn 2017 - 2021, cùng với sự phát triển của ngành Du lịch Việt Nam, số lượng khách sạn của các địa phương tăng khá nhanh, trong đó có Hà Nội. Sự tăng trưởng của khách du lịch quốc tế và nội địa đã tạo nhu cầu cao về cơ sở lưu trú du lịch, tăng cơ hội cho các nhà đầu tư và mở ra nhiều cơ hội việc làm cho lao động trong lĩnh vực này. Năm 2017, số lượng cơ sở lưu trú có 3.081 với 49.118 phòng, nhưng năm 2021, trên địa bàn Hà Nội hiện có 3.725 cơ sở lưu trú với 70.011 phòng, căn hộ, nâng tổng số cơ sở lưu trú đã xếp hạng lên 591 khách sạn với 24.415 phòng, chiếm 15,9% tổng cơ sở lưu trú du lịch (có 53 khách sạn/khu căn hộ được xếp hạng từ 3-5 sao với 10.778 buồng phòng, chiếm 15,4% tổng số khách sạn và căn hộ). (Bảng 1)

**3. Thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn trên địa bàn Hà Nội**

Thông qua số liệu khảo sát của tác giả đối với các khách hàng đã và đang sử dụng sản phẩm/dịch vụ tại khách sạn từ 1 đến 5 sao trên địa bàn Hà Nội, khách hàng đánh giá chất lượng dịch vụ tại khách sạn như sau: trong số 691 khách hàng được hỏi thì có 1 khách hàng rất không hài lòng về chất lượng dịch vụ tại khách sạn 4 đến 5 sao ,chiếm tỷ lệ 0,3%; có 19 khách hàng không hài lòng về chất lượng dịch vụ, chiếm 2,7%; có 357

**Bảng 1. Thống kê khách sạn trên địa bàn Hà Nội năm 2021**

Loại hình cơ sở	Số cơ sở lưu trú	Tỉ trọng (%)	Số buồng
Tổng số	3.725	100	70.011
Khách sạn đã được xếp hạng	583	15,7	22.824
Cơ sở lưu trú chưa xếp hạng	3.134	84,3	45.596

*Nguồn: Sở Du lịch Hà Nội, 2021.*

khách hàng hài lòng về chất lượng dịch vụ, chiếm 51,7% và có 228 khách hàng đánh giá chất lượng dịch vụ rất tốt, chiếm 33,0%. Đánh giá cụ thể theo từng tiêu chí theo loại hình khách sạn như sau:

\* Đối với loại hình khách sạn 1 - 2 sao: Theo Bảng 2, đa phần các khách hàng sử dụng các sản phẩm/dịch vụ của khách sạn đều đánh giá tốt. Nhất là ở một số các tiêu chí dịch vụ buồng/phòng nhanh chóng và sạch sẽ đạt 50,3% khách hàng hài lòng và 31,5% khách hàng rất hài lòng; quá trình đặt phòng đơn giản, chính xác và dễ dàng đạt 54,8% khách hàng hài lòng và 21,3% khách hàng rất hài lòng. Tuy nhiên, cũng có tiêu chí trong chất lượng dịch vụ loại hình khách sạn 1 - 2 sao khách hàng đánh giá rất không hài lòng, đó là nhân viên chăm sóc khách hàng cẩn thận và chân thành chỉ chiếm 1,5%.

\* Đối với loại hình khách sạn 3 sao: Theo Bảng 2, đa phần các khách hàng sử dụng các sản phẩm/dịch vụ của khách sạn đều đánh giá tốt. Nhất là ở một số các tiêu chí đặt phòng đơn giản, chính xác và dễ dàng đạt 60,2% khách hàng hài lòng và 20,9% khách hàng rất hài lòng, tiếp đến lễ tân làm việc nhanh chóng và chuyên nghiệp đạt 51,9% khách hàng hài lòng và 17,5% khách hàng rất hài lòng. Tuy nhiên, cũng có tiêu chí trong chất lượng dịch vụ loại hình khách sạn 3 sao khách hàng đánh giá là rất không hài lòng đó là nhân viên chăm sóc khách hàng cẩn thận và chân thành và dịch vụ, thực đơn nhà hàng chiếm 1,9%.

\* Đối với loại hình khách sạn 4-5 sao: Theo Bảng 2, đa phần các khách hàng sử dụng các sản phẩm/dịch vụ của khách sạn đều đánh giá tốt. Nhất là ở một số các tiêu chí các nhu cầu được đáp

**Bảng 2. Đánh giá của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ theo loại hình khách sạn trên địa bàn Hà Nội**

Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ	Khách sạn 1 - 2 sao	Khách sạn 3 sao	Khách sạn 4 - 5 sao	TB chung
Đặt phòng đơn giản, chính xác và dễ dàng	3,92	3,97	3,90	3,93
Lễ tân làm việc nhanh chóng và chuyên nghiệp	3,96	3,83	3,91	3,90
Nhân viên giải quyết nhanh các yêu cầu	3,99	3,90	3,93	3,94
Nhân viên chăm sóc cẩn thận và chân thành	3,77	3,89	4,00	3,87
Dịch vụ buồng nhanh chóng và sạch sẽ	3,88	3,92	4,11	3,96
Dịch vụ nhà hàng tốt và thực đơn phong phú	3,67	3,73	3,91	3,75
Các nhu cầu được đáp ứng với mức giá hợp lý	3,86	3,88	4,02	3,91
Các chỉ dẫn của khách hàng đầy đủ và rõ ràng	4,01	3,97	4,10	4,02

*Nguồn: tác giả tổng hợp*



ứng với giá hợp lý đạt 56,9% khách hàng hài lòng và 17,7% khách hàng rất hài lòng, tiếp đến đạt phòng đơn giản, chính xác và dễ dàng đạt 52,8% khách hàng hài lòng và 21,2% khách hàng rất hài lòng. Tuy nhiên, cũng có tiêu chí trong chất lượng dịch vụ loại hình khách sạn 4 - 5 sao khách hàng đánh giá là rất không hài lòng, đó là nhân viên chăm sóc khách hàng cẩn thận và chân thành chiếm 2,9%.

**4. Một số hạn chế và giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ các khách sạn trên địa bàn thành phố Hà Nội trong thời gian tới**

**4.1. Những hạn chế trong phát triển kinh doanh khách sạn trên địa bàn Hà Nội**

*Thứ nhất*, cơ sở vật chất kỹ thuật tại các cơ sở lưu trú, cơ sở dịch vụ du lịch chưa đồng bộ, thiếu về số lượng, chất lượng chưa đều; đặc biệt rất thiếu các cơ sở lưu trú có chất lượng cao (hạng 4 - 5 sao) chưa đáp ứng kịp tốc độ tăng trưởng và nhu cầu đa dạng của khách du lịch, dẫn đến tình trạng cung thấp hơn cầu ở thời kỳ cao điểm mùa du lịch và giảm sức cạnh tranh đối với du lịch Hà Nội. Sự suy giảm trong thu hút đầu tư du lịch trong giai đoạn kinh tế chưa thực sự thoát ra khỏi khủng hoảng là khó khăn không nhỏ đối với những điểm đến.

*Hai là*, hệ thống hạ tầng du lịch, hạ tầng đô thị hỗ trợ hoạt động du lịch còn yếu và thiếu: thiếu phương tiện vận chuyển khách du lịch chất lượng cao, tiện nghi dịch vụ chưa đáp ứng nhu cầu khách du lịch; hệ thống giao thông công cộng đô thị yếu về tiện nghi, hình thức tổ chức mạng lưới chưa thuận tiện cho khách du lịch tiếp cận các điểm tham quan du lịch.

*Ba là*, chất lượng và số lượng của nhân lực du lịch nói chung và khách sạn nói riêng chưa theo kịp tốc độ phát triển nhanh của Du lịch Thủ đô, thiếu đội ngũ lao động chuyên nghiệp, lực lượng quản lý và các chuyên gia đầu ngành du lịch-khách sạn. Để đáp ứng các yêu cầu phát triển, Hà Nội đang thiếu nguồn nhân lực du lịch nói chung, khách sạn nói riêng, đặc biệt là lao động du lịch

lành nghề; chất lượng nguồn nhân lực còn hạn chế, chưa đạt yêu cầu, chưa sử dụng ngay được do thiếu kỹ năng, kinh nghiệm, ngoại ngữ; đặc biệt đòi hỏi cấp bách nâng cao chất lượng nhân lực khách sạn trong bối cảnh Việt Nam và Hà Nội hội nhập sâu rộng khi tham gia Cộng đồng Kinh tế ASEAN (AEC), Hiệp định Đối tác Toàn diện và Tiến bộ xuyên Thái Bình Dương (CPTPP), tiến tới là các hiệp định thương mại khác (với Hàn Quốc, EU, Liên minh thuế quan Nga - Belarus-Kazakhstan,...).

Bốn là, thiếu cơ chế phối hợp hiệu quả giữa các ngành liên quan với ngành Du lịch nói chung và hoạt động kinh doanh khách sạn nói riêng trong việc bảo tồn tôn tạo và khai thác tài nguyên, công tác đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng đô thị; thiếu sự lồng ghép hợp lý giữa mục tiêu phát triển đô thị với phát triển du lịch đô thị; việc phát triển kết cấu hạ tầng du lịch chưa được quan tâm đúng mức. Còn nhiều bất cập trong quản lý thực hiện quy hoạch phát triển du lịch, quản lý kinh doanh du lịch tại các điểm du lịch, khu du lịch trên địa bàn đô thị và vùng phụ cận.

**4.2. Đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ các khách sạn trên địa bàn thành phố Hà Nội**

Nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn trên địa bàn TP. Hà Nội, các cơ quan quản lý cũng như doanh nghiệp trong lĩnh vực này cần triển khai đồng bộ các nhóm giải pháp trọng tâm, cụ thể:

*Một là*, phát triển cơ sở hạ tầng và cơ sở vật chất kỹ thuật. Hà Nội cần thúc đẩy xây dựng và phát triển cơ sở hạ tầng nhằm tạo điều kiện cho hoạt động du lịch, khách sạn phát triển, phát triển hệ thống hạ tầng viễn thông, công nghệ thông tin, hạ tầng thương mại, các cơ sở dịch vụ gắn với các khu, điểm du lịch; phát triển hệ thống các cơ sở văn hóa và vui chơi giải trí, sân golf,... cao cấp theo quy hoạch chung xây dựng Thủ đô; đầu tư xây dựng các tổ hợp y tế khám chữa bệnh tầm cỡ quốc tế để phục vụ khách du lịch.

Thu hút đầu tư phát triển các dự án tổ hợp cơ sở lưu trú cao cấp, có thương hiệu quốc tế. Rà soát, nghiên cứu quy định mở rộng giới hạn thời gian kinh doanh dịch vụ ở những khu vực có thể đảm bảo được an ninh và trật tự an toàn xã hội để phục vụ du khách. Tập trung chỉ đạo và điều kiện vật chất, nguồn nhân lực xây dựng một số doanh nghiệp lưu trú mạnh, đủ tầm cỡ hoạt động trong môi trường hội nhập quốc tế, vươn mạnh ra thị trường thế giới, nâng cao sức cạnh tranh của kinh doanh lưu trú Thủ đô.

*Hai là*, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực. Hà Nội cần xây dựng kế hoạch đào tạo, phát triển nguồn nhân lực tham gia hoạt động cung cấp dịch vụ lưu trú của Thủ đô. Thực hiện tốt giáo dục hướng nghiệp, nhằm tạo nguồn nhân lực chất lượng cao cho du lịch, khách sạn Thủ đô. Nâng cao trình độ nhận thức, khả năng giao tiếp, thái độ văn minh cho cộng đồng dân cư tại các điểm đến du lịch, các làng nghề truyền thống; bồi dưỡng, đào tạo các nghệ nhân trẻ có tay nghề cao để bảo tồn, duy trì, phát triển các sản phẩm làng nghề truyền thống phục vụ phát triển du lịch.

Đầu tư kinh phí từ nguồn ngân sách cho công tác tập trung đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ lãnh đạo quản trị các doanh nghiệp kinh doanh lưu trú, trưởng các bộ phận quan trọng của doanh nghiệp; cộng đồng tham gia hoạt động du lịch; cán bộ, công chức, viên chức ngành du lịch, lưu trú... bằng các hình thức tập huấn, đào tạo tại các viện, trường trong nước, mời chuyên gia nước ngoài đào tạo, tập huấn tại Hà Nội hoặc tại cơ sở đào tạo nước ngoài.

*Ba là*, đổi mới và nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác quản lý nhà nước. Tăng cường công tác thanh, kiểm tra, rà soát, đánh giá các cơ sở lưu trú trên địa bàn Hà Nội. Xây dựng, hoàn thiện các quy định phân công, phân cấp quản lý nhà nước đối với hoạt động lưu trú; xây dựng quy chế phối hợp các lực lượng liên ngành để xử lý triệt để các hiện tượng ép giá, mất vệ sinh an toàn thực phẩm đối với khách du lịch tại các cơ sở lưu trú của Thành phố.

Hàng năm cần tổ chức gặp gỡ hỗ trợ, tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp, tổ chức và cá nhân tham gia phát triển du lịch; tập trung đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính trong các lĩnh vực đăng ký kinh doanh, thuế, hải quan, đất đai, đầu tư, xây dựng, tín dụng, quản lý cơ sở lưu trú, quản lý hoạt động lữ hành và vận chuyển, thông kê khách du lịch...; thực hiện liên kết cải cách thủ tục hành chính giữa các lực lượng Công an, Hải quan, cơ quan cảng Hàng không Nội Bài và doanh nghiệp trong hoạt động hỗ trợ tạo thuận lợi cho khách du lịch.

### 5. Kết luận

Nghiên cứu này nhằm đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú trong lĩnh vực khách sạn trên địa bàn Hà Nội. Những giải pháp này sẽ góp phần tăng khả năng cạnh tranh, duy trì lượng khách hàng ổn định, sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng với các doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực khách sạn trên địa bàn Hà Nội trong thời gian tới, và là cơ sở động lực cho sự phát triển du lịch của Thủ đô thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, có tính chuyên nghiệp và có sức cạnh tranh cao ■

### TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Chính phủ (2020), *Quyết định số 147/QĐ-TTg ngày 22/01/2020, Phê duyệt Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030.*
2. Sở Du lịch Hà Nội (2022). *Báo cáo tình hình phát triển cơ sở lưu trú tại Hà Nội giai đoạn từ năm 2017 - 2021.*
3. Sở Du lịch Hà Nội (2022). *Báo cáo tổng kết kết quả công tác quản lý và phát triển du lịch, năm 2020, 2021.*
4. Sở Du lịch Hà Nội (2021). *Báo cáo tổng kết kết quả khảo sát khách du lịch năm 2021.*

Ngày nhận bài: 27/8/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 19/9/2022

Ngày chấp nhận đăng bài: 16/10/2022

*Thông tin tác giả:*

**TS. NGUYỄN MINH TUẤN**

**Khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường,**

**Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội**

**SOME SOLUTIONS TO IMPROVE  
THE ACCOMMODATION SERVICE QUALITY  
OF HOTELS IN HANOI**

● Ph.D **NGUYEN MINH TUAN**

Faculty of Environmental and Natural Resources Economics  
Hanoi University of Natural Resources and Environment

**ABSTRACT:**

This study is to provide some solutions to improve the quality of accommodation services provided by hotels in Hanoi. The survey method is used to collect data to assess the quality of customer service at hotels in Hanoi. The study finds out that guests are paying more and more attention to service quality and prices. As a result, it is essential for Hanoi's hotel industry to improve the service quality in order to enhance the customer satisfaction, maintain and develop the customer loyalty.

**Keywords:** quality, accommodation facilities, hotel, Hanoi, hotel business.