

# HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LƯU TRÚ DU LỊCH

TẠI VIỆT NAM, DU LỊCH ĐÃ TRỞ THÀNH ĐIỂM SÁNG CỦA NỀN KINH TẾ. THỰC TẾ TĂNG TRƯỞNG CỦA NGÀNH DU LỊCH 10 NĂM QUA ĐÃ VƯỢT DỰ BÁO CỦA NĂM 2010 KHI XÂY DỰNG CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN DU LỊCH VIỆT NAM ĐẾN NĂM 2020, TẦM NHÌN 2030. THEO ĐÓ, NĂM 2020 DỰ BÁO SẼ ĐÓN 10 - 10,5 TRIỆU LƯỢT KHÁCH QUỐC TẾ MÀ THỰC TẾ CON SỐ 10 TRIỆU LƯỢT ĐÃ VƯỢT QUA TỪ NĂM 2016 (TRƯỚC 4 NĂM SO VỚI DỰ BÁO). SỰ TĂNG TRƯỞNG ĐÓ ĐÃ TẠO RA NHỮNG TÁC ĐỘNG ĐỘT PHÁ ĐẾN NHIỀU NGÀNH, LĨNH VỰC TRONG ĐÓ CÓ ĐẦU TƯ VÀO CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH (CSLTDL), HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CSLTDL CÙNG NGÀY CÀNG TRỞ NÊN SÔI ĐỘNG.

## Du lịch tăng trưởng thu hút đầu tư vào cơ sở lưu trú du lịch

Với xu hướng dòng khách tiếp tục hướng về khu vực châu Á - Thái Bình Dương, trong đó Việt Nam như ngôi sao đang lên trong ASEAN, dự báo về du lịch Việt Nam đến năm 2030 khá lạc quan. Theo đó, năm 2025 cần 950.000 đến 1.050.000 buồng và đến năm 2030 cần 1.300.000 đến 1.450.000 buồng. Xu hướng này đặt ra nhu cầu đầu tư CSLTDL, không chỉ mở rộng quy mô, gia tăng số lượng, đa dạng loại hình mà phải tăng cường chất lượng, đẳng cấp. Tính chất, loại hình và địa bàn nếu thay đổi theo xu hướng nhu cầu của khách du lịch thế hệ mới trong thời kỳ gắn với cách mạng công nghiệp 4.0 mới có thể đạt hiệu quả cao.

Cùng với sự lớn mạnh của ngành Du lịch, cơ sở hạ tầng nói chung, hệ thống CSLTDL nói riêng ngày càng phát triển về số lượng và chất lượng, đa dạng về loại hình, phục vụ hàng



# VÀ NHỮNG XU HƯỚNG MỚI TRONG LƯU TRÚ

THS. NGUYỄN THỊ THANH BÌNH  
PHÓ VỤ TRƯỞNG VỤ KHÁCH SẠN - TỔNG CỤC DU LỊCH

chục triệu lượt khách mỗi năm ở các mức chi tiêu khác nhau. Sự tăng trưởng của khách du lịch quốc tế và nội địa đã tạo nhu cầu cao về cơ sở lưu trú du lịch (CSLTDL), tăng cơ hội cho các nhà đầu tư và mở ra nhiều cơ hội việc làm cho lao động trong lĩnh vực này.

Năm 2011 cả nước có 13.756 CSLTDL với trên 256.000 buồng thì tới năm 2019 con số đã đạt 30.000 cơ sở với 650.000 buồng, tốc độ tăng trưởng quy mô buồng bình quân 12%/năm (so với năm 2018 tăng hơn 2000 CSLTDL và 100.000 buồng, sức chứa tăng 18%).

Từ năm 2014 đến năm 2019, xuất hiện những cơn sốt đầu tư phát triển CSLTDL ở nhiều khu vực, khẳng định sự tăng trưởng khách du lịch tạo sức hấp dẫn cho kênh đầu tư vào CSLTDL và chính yếu tố hấp dẫn du lịch là cội nguồn gia tăng giá trị cho bất động sản tại điểm du lịch.

Năm 2019 là năm thứ hai thực hiện Luật Du lịch 2017, việc xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch chuyển từ yêu cầu bắt buộc sang tự nguyện nên số cơ sở đã xếp hạng có sự thay đổi, khách sạn 1 - 3 sao đăng ký xếp hạng giảm so với cơ sở lưu trú du lịch 4 - 5 sao, nhiều cơ sở chỉ thông báo đủ điều kiện hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch, không đăng ký xếp hạng. Số liệu đến 31/12/2019 như sau:

Nhóm cơ sở lưu trú du lịch 4 - 5 sao: có 484 cơ sở với hơn 100.000 buồng, tăng trưởng 13% số cơ sở và 12,7% số buồng so với năm 2018. Khối 5 sao có sức chứa lớn nhất.

→ Nhóm cơ sở lưu trú du lịch 1 - 3 sao: có hơn 9.000 cơ sở với hơn 181.600 buồng, giảm đáng kể so với năm 2018 (giảm 14,3% số cơ sở và 8% số buồng).

Nhóm cơ sở lưu trú du lịch đủ điều kiện tăng cao so với năm 2018 với hơn 16.300 cơ sở và gần 237.000 buồng (tăng 73% số cơ sở và 150% sức chứa).

Làn sóng đầu tư vẫn tập trung vào các khu nghỉ dưỡng biển, nghỉ dưỡng núi, homestay, khu căn hộ du lịch chia sẻ kỳ nghỉ (timeshare) tại khu vực duyên hải miền Trung và Phú Quốc (Kiên Giang). Đặc biệt, Khánh Hòa tăng thêm khoảng 7.400 buồng, Phú Quốc tăng thêm gần 800 buồng.

Quy mô trung bình của CSLTDL khu vực miền Trung cao hơn miền Bắc và miền Nam. Năm 2019 cả nước có 22 tỉnh thành có cơ sở lưu trú du lịch 4 - 5 sao mới được công nhận; có thêm 49 CSLTDL từ 4 - 5 sao với 10.302 buồng, thêm 2 địa phương có CSLTDL 4 - 5 sao là Tây Ninh, Hà Giang. Như vậy, CSLTDL 4 - 5 sao và hạng cao cấp đã xuất hiện tại 41/63 tỉnh thành phố trong cả nước với hơn 100.000 buồng (chiếm 16%). Phân khúc 4 - 5 sao ngày càng chiếm tỷ trọng lớn tại khu vực Nam Trung Bộ, Phú Quốc và các trung tâm du lịch (Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh, Quảng Ninh... trong năm 2019).

CSLTDL ngày càng đa dạng hơn về loại hình, cách thức vận hành và hình thức sở hữu, quản lý. Loại hình condotel ở các khu, điểm du lịch đông khách như Đà Nẵng, Khánh Hòa, Phú Quốc thu hút sự chú ý của các nhà đầu tư. Xu hướng bán phòng qua mạng, hoạt động chia sẻ kỳ nghỉ đã rất phổ biến, mạng airbnb chiếm một thị phần lớn trong việc cung ứng cơ sở lưu trú du lịch.

Do cung lớn hơn cầu và thời gian lưu trú của khách giảm, kết quả kinh doanh lưu trú du lịch cả nước năm 2019 giảm so với năm 2018. Những địa phương có sự tăng trưởng nóng như Đà Nẵng, Khánh Hòa, Sapa, Phú Quốc công suất phòng giảm mạnh, nhiều thời điểm xuống dưới 50%. Những trung tâm du lịch lớn nhưng số phòng không tăng nhiều

như Hà Nội, TP Hồ Chí Minh công suất giữ ở mức trên 60%.

Các tỉnh miền Trung đã vượt qua khó khăn, phục hồi hoạt động du lịch, đạt công suất phòng bình quân trên 50%. Tại khu vực miền Bắc, các tỉnh Hà Nam, Hải Dương, Bắc Ninh, Nam Định, Phú Thọ, Tuyên Quang công suất thấp, chỉ đạt trên dưới 50%. Ở khu vực miền núi phía Bắc, đặc biệt là Hòa Bình, Sơn La, Hà Giang, Lào Cai có sự vượt trội về hoạt động du lịch cộng đồng với trọng tâm là nhà sàn, nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê, giúp du khách hiểu thêm về bản sắc văn hóa đa dạng, có trải nghiệm ấn tượng với cuộc sống thường nhật của người dân Việt Nam khắp các vùng miền, giúp tăng thu nhập và tăng cường giao lưu quốc tế cho người dân vùng sâu vùng xa.

Năm 2019, CSLTDL đã góp phần tích cực vào thành tích chung của Du lịch Việt Nam, góp phần vào tăng trưởng kinh tế, đóng góp lớn vào GDP cả nước, từng bước khẳng định vị thế của ngành kinh tế mũi nhọn. Người lao động trong các CSLTDL đã nỗ lực, sáng tạo, nâng cao hình ảnh Việt Nam trong mắt bạn bè quốc tế. Trong đó, có những điểm sáng nổi bật như Khách sạn nghỉ dưỡng InterContinental Danang Sun Peninsula Resort liên tiếp được vinh danh "Khu nghỉ dưỡng sang trọng nhất thế giới" tại lễ trao giải thưởng du lịch danh giá World Travel Awards và nhiều khách sạn khác gặt hái những giải thưởng lớn.

Tại Diễn đàn Du lịch Đông Nam Á 2020, đã có 16 đơn vị được trao giải thưởng cho những thành tích đạt được trong năm 2019 với 5 giải thưởng Khách sạn Xanh ASEAN, 3 giải thưởng Thành phố Du lịch ASEAN sạch, 5 Giải thưởng Cơ sở MICE ASEAN, 3 Giải thưởng Du lịch bền vững ASEAN với chủ đề Văn hóa và Di sản.

Từ năm 2010 đến nay, người lao động đã được tôn vinh trong các cuộc thi nghiệp vụ lễ tân, buồng, nấu ăn và đặc biệt, năm 2019 lần đầu tiên tổ chức Hội thi nghiệp vụ Bartender toàn quốc với sự tham gia 11 tỉnh/thành phố, trao giải cho 33 thí sinh xuất sắc. Những

cuộc thi có sức lan tỏa lớn, chuyên môn sâu, khơi dậy tinh thần yêu nghề và tâm huyết của mỗi người lao động trong lĩnh vực lưu trú du lịch.

Bên cạnh thành công, CSLTDL Việt Nam cần tiếp tục hoàn thiện, phát triển bền vững, khắc phục những hạn chế, thách thức về môi trường và biến đổi khí hậu, về chất lượng nhân lực, về đảm bảo chất lượng phục vụ khách ở các loại hình lưu trú mới...

## Xu hướng kinh doanh cơ sở lưu trú du lịch thay đổi

Việc nắm bắt xu hướng và nhu cầu thị trường sẽ giúp các cơ sở lưu trú du lịch có thể kinh doanh hiệu quả. Thời gian qua đã xuất hiện những xu hướng mới như sau:

**Thứ nhất, về hình thức kinh doanh:** CSLTDL ngày càng đa dạng hơn về loại hình. Ngoài những loại hình cơ sở lưu trú được quy định trong Luật Du lịch, đã hình thành các loại hình bất động sản du lịch mà về bản chất cung cấp CSLTDL như căn hộ khách sạn, nhà phố thương mại du lịch (condotel, officetel, shop house...) với các hình thức chia sẻ kỳ nghỉ, chia sẻ nơi ở kết hợp làm việc/bán hàng... Các dự án bất động sản du lịch được mở bán tại các thành phố lớn, các khu vực ven biển, miền núi, hải đảo như Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh, Hạ Long, Đồ Sơn, Sầm Sơn, Đà Nẵng, Quy Nhơn, Nha Trang, Phú Quốc, Đà Lạt... Trong đó, Nha Trang, Đà Nẵng, Phú Quốc, Quảng Ninh, Sầm Sơn - Thanh Hóa, Quy Nhơn là những địa bàn đang phát triển mạnh nhất loại hình condotel và biệt thự du lịch, biệt thự nghỉ dưỡng chia sẻ kỳ nghỉ.

Các loại hình chia sẻ nơi ở (qua mạng airbnb, homestay), khu du lịch cộng đồng thu hút lượng khách lớn, chiếm một thị phần lớn trong việc cung ứng CSLTDL, cạnh tranh mạnh mẽ với loại hình khách sạn, nhà nghỉ truyền thống.

Đầu tư vào 1m<sup>2</sup> bất động sản du lịch mang lại giá trị gia tăng tương đối cao trong ba năm qua.

**Thứ hai, về sở hữu/đầu tư:** Cách thức vận hành và hình thức sở hữu, quản lý khá đa dạng. Bên cạnh hình thức sở hữu, quản lý truyền thống, việc sở hữu các kỳ nghỉ và bất động sản nghỉ dưỡng, hoạt động timeshare (chia sẻ kỳ nghỉ) trở nên ngày càng phổ biến. Nếu như trước đây mỗi CSLTDL chỉ một hoặc một vài chủ đầu tư/sở hữu thì từ năm 2015 đã xuất hiện hình thức đa sở hữu, có thể có trên 100 chủ sở hữu/chủ đầu tư thứ cấp mỗi cơ sở. Đây là hình thức huy động nguồn lực xã hội vào du lịch, giảm rủi ro về đầu tư, giảm áp lực về vốn cho nhà đầu tư ban đầu. Tuy nhiên, hình thức này có thể xảy ra xung đột giữa các chủ sở hữu/nhà đầu tư với nhau, xung đột giữa nhà đầu tư thứ cấp/chủ sở hữu với đơn vị đầu tư ban



đầu, xung đột giữa nhà đầu tư thứ cấp/chủ sở hữu với đơn vị quản lý. Công tác quản lý chất lượng phức tạp hơn vì nhiều nhà đầu tư có thể bài trí, trang bị, vận hành, cung ứng dịch vụ theo ý chủ quan cá nhân, không theo tiêu chuẩn quy định. Do đó, cần sớm ban hành quy chế quản lý, có biện pháp quản lý chất lượng nghiêm ngặt để bảo vệ quyền lợi khách hàng.

**Thứ ba, sự đa dạng về cách tiếp cận khách hàng, kênh bán hàng:** mức độ sẵn sàng ứng dụng công nghệ và thương hiệu của các khách sạn cao cấp có sự biến động nhất định. Kênh bán hàng thông qua các doanh nghiệp lữ hành vẫn chiếm tỷ trọng lớn, khoảng 40%. Khách du lịch đặt trực tiếp với khách sạn chiếm khoảng 25%, tiếp đến là hình thức đặt phòng thông qua các nhà cung cấp dịch vụ trên internet, khoảng 20%. Về mức độ sẵn sàng ứng dụng công nghệ số trong hoạt động quản trị khách sạn, đa số các khách sạn cao cấp đều cho rằng công nghệ số là yếu tố quan trọng trong việc kinh doanh nhằm cạnh tranh và tạo sự khác biệt. Tỷ lệ ứng dụng công nghệ số trong việc quản trị và tiếp cận khách hàng giữa các khách sạn cao cấp đã có sự thay đổi, tăng từ 49% năm 2015 lên 70% năm 2017.

**Thứ tư, về thương hiệu,** ngày càng nhiều tập đoàn quản lý khách sạn và thương hiệu hàng đầu thế giới xuất hiện tại Việt Nam như Accord (thương hiệu Sofitel Legend,

MGallery, Pullman, Novotel, Premier Village, Movenpick, Mercure, Ibis), IHG (thương hiệu Intercontinental, Six Senses, Crowne Plaza, Regent, Holiday Inn), Marriott International (thương hiệu Marriott, Sheraton, Ritz Carlton, Autograph Collection, Le Méridien), Hyatt Regency, Wyndham, Hilton, Lotte... đã góp phần tạo bước tiến cho công nghệ khách sạn, thay đổi diện mạo và tăng cường năng lực cạnh tranh của Du lịch Việt Nam. Các tập đoàn nước ngoài đang quản lý 25.600 buồng mang thương hiệu quốc tế tại 16 tỉnh/thành phố, chiếm 4.6% tổng số buồng CSLTDL... Những thương hiệu này đã và đang là cầu nối quảng bá hình ảnh Việt Nam tới khách du lịch trên thế giới, mang lại niềm tin cho những du khách chưa từng đến Việt Nam nhưng đã sử dụng sản phẩm của họ ở các nơi khác trên thế giới. Số lượng này sẽ tiếp tục tăng trong những năm tới vì các dự án đầu tư CSLTDL thương hiệu quốc tế đang triển khai ở nhiều địa phương.

Bên cạnh những thương hiệu quốc tế, những

tập đoàn khách sạn mang thương hiệu Việt cũng ngày càng phát triển và đạt chất lượng không kém khách sạn cùng hạng của thương hiệu quốc tế, ví dụ như chuỗi khách sạn Vinpearl, FLC, chuỗi khách sạn của Tổng Công ty Du lịch Sài Gòn... CSLTDL thương hiệu Việt đang ngày càng khẳng định uy tín, được thị trường công nhận, thời gian tới sẽ tiếp tục mở rộng quy mô.

Giai đoạn tới, với đặc trưng của thời kỳ cách mạng công nghiệp 4.0 trong đó công nghệ thông tin truyền thông được ứng dụng sâu rộng trong du lịch; khách du lịch dựa vào công nghệ có nhiều lựa chọn tiếp cận điểm đến với nhiều phương thức tiêu dùng du lịch theo nhiều xu hướng khác nhau, sẽ tiếp cận dễ dàng, tiện lợi hơn rất nhiều... Những xu hướng mới đặt ra yêu cầu các nhà quản lý, các nhà đầu tư nhìn nhận và phân tích đúng tình hình, có giải pháp, dự án, cách vận hành phù hợp. Những CSLTDL đón đầu xu hướng toàn cầu sẽ có cơ hội chiến thắng trong cạnh tranh, đạt hiệu quả cao. ■