

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH KHÁCH SẠN

Tóm tắt

Cùng với sự phát triển của ngành du lịch là sự phát triển rất nhanh của hệ thống cơ sở lưu trú du lịch. Với sự phát triển nhanh về số lượng và chất lượng, hoạt động kinh doanh khách sạn cũng bắt đầu bộc lộ những tác động tiêu cực đến môi trường kể cả môi trường tự nhiên và môi trường xã hội.

Nhằm hạn chế những tác động từ hoạt động kinh doanh du lịch nói chung cũng như hoạt động kinh doanh khách sạn nói riêng tới môi trường, góp phần phát triển du lịch bền vững, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch, xây dựng sản phẩm du lịch thân thiện với môi trường là vấn đề cấp bách được đặt ra.

Từ khóa: *kinh doanh khách sạn, kinh doanh du lịch, khách sạn.*



ThS. Nguyễn Minh Truyền

Đại học Kinh doanh và Công nghệ Hà Nội

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong những năm qua, ngành du lịch Việt Nam đã có bước phát triển nhanh cả về số lượng khách lẫn cơ sở lưu trú du lịch. Tính đến cuối năm 2016, cả nước có trên 21.000 cơ sở lưu trú du lịch để đáp ứng số lượng khách quốc tế đến Việt Nam hơn 10 triệu lượt người.

Cùng với sự phát triển nhanh về số lượng và chất lượng, hoạt động kinh doanh khách sạn cũng bắt đầu bộc lộ những tác động tiêu cực đến môi trường kể cả môi trường tự nhiên và môi trường xã hội. Vấn đề sử dụng quá mức tài nguyên, tạo những chất thải gây ô nhiễm môi trường, những tệ nạn xã hội, văn hóa ngoại lai cùng với yếu kém trong nhận thức về bảo vệ môi trường đã làm giảm hiệu quả kinh tế do các khách sạn mang lại cũng như ảnh hưởng tới hình ảnh của du lịch Việt Nam và sự phát triển du lịch bền vững.

Trong những năm gần đây, xu hướng đi du lịch của khách du lịch quốc tế, đặc biệt là khách du lịch châu Âu thường hướng tới những điểm du lịch sinh thái và chọn ở những khách sạn thân thiện với môi trường...

Nhằm hạn chế những tác động từ hoạt động kinh doanh du lịch nói chung cũng như hoạt động kinh doanh khách sạn nói riêng tới môi trường, góp phần phát triển du lịch bền vững, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch, xây dựng sản phẩm du lịch thân thiện với

môi trường, bài viết nghiên cứu nội dung Tiêu chuẩn Khách sạn Xanh ASEAN, nghiên cứu kinh nghiệm của các nước trên thế giới từ đó đưa ra những giải pháp nhằm tăng cường ứng dụng Tiêu chuẩn khách sạn Xanh ASEAN cho các khách sạn Việt Nam, góp phần phát triển du lịch bền vững.

2. MỘT SỐ CHƯƠNG TRÌNH NHÃN XANH CỦA VIỆT NAM VÀ QUỐC TẾ ÁP DỤNG CHO KHÁCH SẠN

2.1. Nhãn Bông sen xanh của Việt Nam

- “Nhãn Bông sen xanh” là một dạng tiêu chuẩn về bảo vệ môi trường và phát triển bền vững dành cho cơ sở lưu trú du lịch (viết tắt là CSLTDL). CSLTDL được cấp “Nhãn Bông sen xanh” có nghĩa đơn vị đã có những nỗ lực trong việc bảo vệ môi trường, sử dụng hiệu quả tài nguyên, năng lượng, góp phần bảo vệ các di sản, phát triển kinh tế, văn hóa-xã hội của địa phương và phát triển du lịch bền vững.

- Nhãn Bông sen xanh có 5 cấp độ, từ cấp độ thấp nhất 1 Bông sen xanh đến cấp độ cao nhất là 5 Bông sen xanh. Số lượng Bông sen xanh ghi nhận mức độ nỗ lực trong bảo vệ môi trường và phát triển bền vững của CSLTDL, không phụ thuộc vào loại, hạng mà CSLTDL đó đã được công nhận. Ví dụ, CSLTDL đạt tiêu chuẩn hạng 2 sao hoàn toàn có thể đạt được 4 Bông sen xanh nếu CSLTDL đó đạt được số điểm yêu cầu đối với cấp độ 4 Bông sen xanh.

- Việc đăng ký áp dụng Nhãn Bông sen xanh hoàn toàn tự nguyện.

- Nhãn Bông sen xanh có giá trị hiệu lực trong vòng 2 năm. CSLTDL được cấp Nhãn có thể sử dụng Nhãn cho mục đích quảng cáo thương hiệu.

*) Bộ tiêu chí Nhãn Bông sen xanh được xây dựng trên cơ sở:

+ Nghiên cứu tài liệu, kinh nghiệm quốc tế (Nhãn sinh thái của một số nước châu Âu, châu Á và Nhãn du lịch bền vững toàn cầu - GSTC);

+ Khảo sát thực tế trên 130 CSLTDL (được chọn mẫu), tại các tỉnh/thành phố ở Việt Nam;

+ Lấy phiếu hỏi đánh giá các Tiêu chí Nhãn Bông sen xanh từ 80 CSLTDL chọn mẫu ở các tỉnh, thành phố trong cả nước;

+ Từ ý kiến thống nhất (kết luận) của Hội thảo ở Hà Nội và TP Hồ Chí Minh liên quan tới quản lý và bảo vệ môi trường, triển khai xây dựng Nhãn xanh đối với CSLTDL;

+ Lấy ý kiến các tổ chức, chuyên gia quốc tế và trong nước.

*) Cấu trúc

Bộ tiêu chí Nhãn Bông sen xanh gồm 81 tiêu chí, chia làm 3 cấp: cấp cơ sở, cấp khuyến khích và cấp cao, trong đó có 30 tiêu chí cấp cơ sở, 29 cấp khuyến khích, 22 cấp cao, với tổng số điểm là 154 điểm. Ngoài ra, còn có 2 tiêu chí thưởng với tổng số điểm thưởng đạt 25 điểm. Các tiêu chí cấp cơ sở là những tiêu chí cần thiết, dễ thực hiện, chủ yếu mang tính quản lý nội bộ trong CSLTDL. Cấp khuyến khích và cấp cao là các tiêu chí yêu cầu cao hơn, khó hơn, đòi hỏi phải đầu tư nhiều hơn nhằm khuyến khích các CSLTDL liên tục đổi mới, cố gắng để đạt được các tiêu chí ở mức cao hơn. Tiêu chí thưởng áp dụng cho các CSLTDL đã đạt chứng nhận nhãn LOTUS công trình xanh dành cho tòa nhà phi nhà ở (15 điểm) hay chứng nhận ISO 14001(10 điểm).

** Nguyên tắc cho điểm:

- Mỗi tiêu chí cấp cơ sở: 1 điểm

- Mỗi tiêu chí cấp khuyến khích: 2 điểm

- Mỗi tiêu chí cấp cao: từ 3 điểm trở lên

** Điểm tối thiểu để được cấp Nhãn Bông sen xanh theo các cấp độ:

Xếp hạng Nhãn	Cấp bông sen 1	Cấp bông sen 2	Cấp bông sen 3	Cấp bông sen 4	Cấp bông sen 5
Điểm	50 – 64	65 - 79	80 – 94	95 - 114	115 - 154
Tiêu chí Cơ sở	>18	>21	>24	>27	>27
Tiêu chí Khuyến khích	>9	>12	>15	>18	>23
Tiêu chí cấp cao	>3	>5	>7	>9	>13

2.2 Chương trình nhãn sinh thái của Thái Lan

Chương trình nhãn sinh thái xanh do Hội đồng Doanh nghiệp Bền vững Thái Lan (TBCSD) thành lập tháng 10 năm 1993 và đến tháng 4/1994 Viện Môi trường Thái Lan (TEI) hợp tác với Bộ Công nghệ tiến hành thực hiện chương trình. Nhãn xanh là một chứng nhận về môi trường cấp cho những sản phẩm chỉ ra đã giảm thiểu được những tác động xấu đến môi trường so với những sản phẩm có cùng chức năng. Chương trình nhãn xanh Thái Lan áp dụng cho những sản phẩm và dịch vụ (không bao gồm những thực phẩm, đồ uống và dược phẩm) đạt được các tiêu chuẩn đề ra. Việc tham gia vào chương trình là tự nguyện.

Đối với khách sạn ở Thái Lan, áp dụng cấp nhãn sinh thái thông qua Chương trình Lá xanh (green leaf). Chương trình này được khởi xướng

vào cuối năm 1997 với mục tiêu ban đầu tiết kiệm năng lượng, nước, tài nguyên khác để giảm chi phí và bảo vệ môi trường. Ngày 17/3/1998 chính thức hoạt động với tên cơ quan lá xanh (Green Leaf Foundation). Chương trình được tổ chức xúc tiến môi trường các hoạt động du lịch (BEPTA) giám sát. Tổ chức này gồm 6 thành viên: Cơ quan Du lịch Thái Lan, Hiệp hội Du lịch Thái Lan, Chương trình môi trường Liên hiệp quốc, Cơ quan Điện lực Thái Lan, Cơ quan cấp nước đô thị Thái Lan, Hiệp hội Phát triển Chất lượng Môi trường (ADEQ).

- Nội dung của Tiêu chuẩn bao gồm:

Phần 1: Chính sách môi trường của khách sạn

Phần 2: Quản lý rác thải

Phần 3: Sử dụng hiệu quả năng lượng và nước cấp

Phần 4: Mua hàng xanh

Phần 5: Chất lượng không khí trong khách sạn

Phần 6: Ô nhiễm không khí

Phần 7: Tiếng ồn

Phần 8: Chất lượng nước cấp

Phần 9: Quản lý dầu, gas, hóa chất và chất độc hại

Phần 10: Tác động môi trường

Phần 11: Phối hợp với cộng đồng và chính quyền địa phương

- Căn cứ tiêu chuẩn nhãn lá xanh và kết quả thẩm định để Hội đồng công nhận khách sạn đạt danh hiệu Lá xanh, được công bố tại buổi lễ đón nhận danh hiệu này và tên của khách sạn được cập nhật trong cuốn danh mục khách sạn xanh.

- Danh hiệu có hiệu lực trong 2 năm kể từ ngày có quyết định công nhận. Để tiếp tục có được danh hiệu Lá xanh, 6 tháng trước khi hết thời hạn, cơ quan Lá xanh gửi thư nhắc khách sạn. Khách sạn gửi thư chính thức tham gia đầy đủ nhãn lá xanh, cụ thể:

+ Nhận và cập nhật thông tin thông qua công văn, bản thông báo Lá xanh

+ Tham gia các hoạt động của tổ chức này với mức giá đặc biệt (trong trường hợp giá phát sinh)

+ Tiếp nhận danh mục các khách sạn xanh đã được công nhận

+ Được mời tham gia các chương trình của Cơ quan Lá xanh.

3. MỘT SỐ GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ

3.1. Giải pháp

- Ban hành quy chế và xây dựng quy trình, thủ tục cấp giấy chứng nhận Tiêu chuẩn “Nhãn xanh ASEAN”

Để thống nhất tổ chức hoạt động và tạo thuận lợi cho các khách sạn, cơ quan quản lý nhà nước cần sớm soạn thảo và ban hành quy chế và xây dựng quy trình, thủ tục và thực hiện trong đó cần quy định rõ các nội dung:

(v) Cơ cấu tổ chức và hoạt động của chương trình

(v) Quy trình, thủ tục cấp giấy chứng nhận Tiêu chuẩn “Khách sạn Xanh ASEAN”, cụ thể:

+ Xây dựng mẫu hồ sơ đề nghị cấp Chứng nhận “Khách sạn Xanh ASEAN”

+ Tổ chức đánh giá thẩm định hồ sơ đăng ký giải thưởng

+ Điều kiện sử dụng giấy chứng nhận Tiêu chuẩn Khách sạn Xanh ASEAN

+ Trách nhiệm của đơn vị

+ Trách nhiệm của cơ quan đánh giá hồ sơ đề nghị cấp chứng nhận

- Tăng cường công tác giáo dục và phổ biến về Tiêu chuẩn “Khách sạn Xanh ASEAN”

Chú trọng công tác giáo dục và đào tạo nguồn nhân lực: Nguồn nhân lực có chuyên môn sâu rộng về các vấn đề môi trường nói chung, nhãn sinh thái nói riêng có vai trò rất lớn trong việc tư vấn cho các chương trình (chương trình nhãn xanh và Tiêu chuẩn Khách sạn Xanh ASEAN) và phổ biến, hướng dẫn các doanh nghiệp thực hiện chương trình một cách hiệu quả, có hệ thống theo phương pháp luận khoa học.

- Thành lập trung tâm tư vấn và hệ thống cơ sở dữ liệu về nhãn xanh cho các khách sạn nói chung và Tiêu chuẩn “Khách sạn Xanh ASEAN”

Để phát huy sức mạnh của đội ngũ chuyên gia và hỗ trợ các doanh nghiệp một cách thiết thực và hiệu quả, theo kinh nghiệm của một số quốc gia, cần hình thành các trung tâm tư vấn về môi trường và nhãn xanh cho các khách sạn. Các trung tâm này ngoài chức năng trực tiếp tư vấn cho các doanh nghiệp, còn có thể đóng vai trò trung gian “môi giới” giữa doanh nghiệp với các tổ chức đánh giá và cấp nhãn xanh.

- Hỗ trợ doanh nghiệp

Việc hỗ trợ các doanh nghiệp là việc làm cần thiết nhằm tạo ra

động lực giúp các doanh nghiệp vượt qua những khó khăn trước mắt để nhanh chóng đạt được mục tiêu của chương trình đặt ra. Hỗ trợ các doanh nghiệp có thể bao gồm:

+ Hỗ trợ kinh phí: kinh phí cho việc triển khai áp dụng Tiêu chuẩn “Khách sạn Xanh ASEAN”.

+ Thực hiện miễn giảm thuế thu nhập đối với các doanh nghiệp thuộc các ngành nghề khác nhau có sử dụng lợi nhuận để đầu tư cho môi trường, thực hiện Tiêu chuẩn Khách sạn Xanh ASEAN.

+ Thực hiện miễn giảm thuế nhập khẩu đối với các doanh nghiệp nhập khẩu trang thiết bị máy móc - Trợ cấp cho doanh nghiệp dưới các hình thức ưu đãi về vay vốn (lãi suất thấp, bảo lãnh lãi suất, kéo dài thời hạn trả nợ...).

+ Trợ cấp kỹ thuật cho doanh nghiệp thực hiện việc đầu tư công nghệ, đào tạo nguồn nhân lực quản lý và bảo vệ môi trường.

+ Hỗ trợ về vốn, mở rộng thị trường, xúc tiến, cung cấp thông tin, đào tạo đội ngũ cán bộ cho các doanh nghiệp, đặc biệt là doanh nghiệp vừa và nhỏ.

+ Hỗ trợ tư vấn kỹ thuật, môi trường.

3.2. Kiến nghị

*) Đối với cơ quan quản lý nhà nước về du lịch (Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Tổng cục Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch):

- Nghiên cứu xây dựng khung chỉ tiêu pháp lý, các quy định, tiêu chuẩn, các ngưỡng kỹ thuật, biện pháp và chính sách cụ thể nhằm quản lý và kiểm soát ô nhiễm từ các hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch (ví dụ tiêu chuẩn Việt nam TCVN về rác thải, nước thải, khí thải... các quy định hướng dẫn về bảo vệ môi trường của ngành du lịch).

- Nghiên cứu, xác lập các hướng giá trị phù hợp về môi trường trong kinh doanh khách sạn, đồng thời khuyến khích các khách sạn ứng dụng hướng tới các giá trị ngưỡng này.

- Tổ chức hội nghị, hội thảo và các lớp tập huấn phổ biến kiến thức, kinh nghiệm và các biện pháp hay về bảo vệ môi trường trong khách sạn

- Thực hiện thẩm định, cấp nhãn môi trường cho các khách sạn

- Khen thưởng, biểu dương những khách sạn và cá nhân làm việc trong ngành có thành tích và sáng chế trong công tác bảo vệ môi trường.

- Tăng cường hợp tác quốc tế, tham gia các chương trình, dự án quốc tế và khu vực trong lĩnh vực bảo vệ môi trường nhằm trao đổi thông tin, kinh nghiệm, kiến thức trong việc áp dụng những tiến bộ khoa học kỹ thuật nhằm bảo vệ môi trường để phát triển bền vững ngành du lịch nói chung và ngành kinh doanh khách sạn nói riêng.

*) Đối với các khách sạn:

- Cần nâng cao nhận thức về bảo vệ môi trường du lịch nói chung và khách sạn nói riêng nhằm phát triển bền vững cả về mặt kinh tế, xã hội và môi trường.

- Tích cực tham gia các khóa tập huấn, đào tạo về môi trường do Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Tổng cục Du lịch tổ chức.

4. KẾT LUẬN

Du lịch Việt Nam thực sự khởi sắc trong khoảng hơn một thập kỷ qua. Số lượng khách du lịch và cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ khách du lịch ngày càng phát triển. Tuy nhiên, bên cạnh sự phát triển mang lại nguồn lợi kinh tế cho đất nước thì du lịch nói chung và kinh doanh khách sạn nói riêng cũng đã gây những tác động tiêu cực không nhỏ đến môi trường, gây ảnh hưởng đến hình ảnh du lịch của Việt Nam.

Tuy nhiên, do đây cũng công tác bảo vệ môi trường vẫn còn nhiều hạn chế. Việc triển khai, ứng dụng Tiêu chuẩn “Khách sạn Xanh ASEAN” vào trong hoạt động của khách sạn để thấy được những điểm yếu và hạn chế còn tồn là hết sức cần thiết để từ đó xác định những giải pháp cần được thực thi nhằm giúp khách sạn thực hiện tốt hơn công tác bảo vệ môi trường, tạo được hình ảnh tốt đối với khách du lịch quốc tế và trong nước, tăng sức cạnh tranh và phát triển bền vững.

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Vụ Khách sạn (2014), Tiêu chuẩn Khách sạn Xanh ASEAN.
2. Ủy ban Thường vụ Quốc hội (2005), Luật Du lịch, Hà Nội tháng 09/2005.
3. Nguyễn Quyết Thắng (2013), Quản trị kinh doanh khách sạn, NXB Tài Chính.
4. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2012), Tiêu chí nhãn du lịch bền vững Bông sen xanh.
5. Hoàng Thị Ngọc Quỳnh (2012), Một số giải pháp ứng dụng tiêu chuẩn “Khách sạn Xanh ASEAN cho các khách sạn tại Hà Nội”.