ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ DU LỊCH CỦA TỈNH NINH THUẬN

THS. NGÔ QUỐC QUÂN[1], TS. NGUYỄN XUÂN QUYẾT[2]

TÓM TẮT

Du lịch Ninh Thuận nổi tiếng với hệ thống Tháp Chăm và những danh lam thắng cảnh đẹp như biển Ninh Chữ, Bình Tiên, đồi cát Nam Cương, Mũi Dinh, Cà Ná, đường ven biển Bình Tiên - Cà Ná... là miền đất phong phú về lịch sử, văn hóa, là điểm hội tụ của phong tục, truyền thống tộc người Chăm và Raglai, Chu Ru... nổi bật với quần thể tháp Po Klong Garai cổ kính; làng nghề gốm Bàu Trúc; dệt thổ cẩm thủ công Mỹ Nghiệp... Tuy nhiên, dịch vụ du lịch Ninh Thuận được đánh giá là vẫn chưa phát triển tương xứng với tiềm năng là do: Chậm đầu tư Cơ sở vật chất lưu trú (khách sạn, resort...) so với tốc độ phát triển du lịch; Thiết bị tiện nghi lưu trú (phòng, thiết bị...) còn hạn chế; Chi phí dịch vụ lưu trú chưa được quản lý đồng bộ; Chất lượng phục vụ lưu trú còn chưa đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách du lịch, đặc biệt là khách quốc tế; Công tác tổ chức dịch vụ lưu trú chưa bài bản... Bài viết đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tỉnh Ninh Thuận, làm cơ sở đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, góp phần phát triển du lịch tỉnh Ninh Thuận, Việt Nam.

***Từ khóa**: Du lịch, Dịch vụ lưu trú, Ninh Thuận.*

ABSTRACT

Tourism of Ninh Thuan province is famous for its Cham tower system and beautiful landscapes such as Ninh Chu beach, Binh Tien, Nam Cuong sand dunes, Mui Dinh, Ca Na, Binh Tien - Ca Na coastal road... land rich in history and culture, is the convergence point of customs and traditions of the Cham and Raglai and Chu Ru ethnic groups... outstanding with the ancient Po Klong Garai tower complex; Bau Truc pottery village; My Nghiep handmade brocade weaving... However, Ninh Thuan province's tourism service is considered to have not developed commensurate with its potential due to: Slow investment in accommodation facilities (hotels, resorts...) with the speed of tourism development; Facilities for accommodation (rooms, equipment, etc.) are limited; The cost of accommodation services has not been synchronously managed; The quality of accommodation service has not yet met the diverse needs of tourists, especially international visitors; The organization of accommodation services is not methodical... The article assesses the current situation of accommodation service quality in Ninh Thuan province, as a basis for proposing solutions to improve the quality of accommodation services, contributing to the development of accommodation services. tourism in Ninh Thuan province, Vietnam.

***Keywords:** Tourism, Accommodation services, Ninh Thuan.*

[1] *Khoa Kinh tế Quản trị, Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng*
[2] *Khoa Quản trị Kinh doanh, Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh*

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Ninh Thuận là tỉnh Duyên hải Nam Trung Bộ, nằm trên giao điểm của 3 trục giao thông chiến lược là đường sắt Bắc-Nam, Quốc lộ 1A và Quốc lộ 27 lên Nam Tây Nguyên, cách Thành phố Hồ Chí Minh 350km, Nha Trang 105km và Đà Lạt 110km, với 65 di sản văn hóa, gồm: 19 cấp quốc gia và 45 di tích cấp tỉnh, là cơ sở tạo nên sản phẩm du lịch đặc thù riêng có của Ninh Thuận. Do vậy, bằng Quyết định số 555/QĐ-UBND, Ninh Thuận đã phê duyệt Đề án phát triển du lịch giai đoạn 2021-2025, tầm nhìn đến 2030, nhằm mục tiêu đến năm 2025 đón 3,5 triệu lượt khách (455.000 khách quốc tế), đến 2030 đón 6 triệu lượt khách (900.000 khách quốc tế). Qua đó, đưa du lịch thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn với đóng góp khoảng 15% GRDP… Để thực hiện mục tiêu đó, tỉnh cũng đã đề ra mục tiêu phải tăng cường phát triển và nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, xem đó là nhiệm vụ quan trọng, đảm bảo cho chiến lược phát triển du lịch tỉnh Ninh Thuận… *(UBND tỉnh Ninh Thuận, 2021).*

Mặc dù đã có nhiều nỗ lực, nhưng đến 2017 dịch vụ du lịch nói chung và dịch vụ lưu trú nói riêng của tỉnh Ninh Thuận vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển, là do: 1) Cơ sở hạ tầng giao thông đến các điểm du lịch tiềm năng chậm được đầu tư… 2) Cơ sở vật chất kỹ thuật (khách sạn, resort...) chưa đáp ứng nhu cầu cao của du khách…; 3) Dự án đầu tư du lịch các huyện, thành phố ven biển chậm tiến độ, gây lãng phí tài nguyên du lịch… 4) Đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch chưa theo kịp yêu cầu... 5) Các dự án tại các địa bàn mới, loại hình dịch vụ du lịch mới chưa thu hút được nhà đầu tư... đã làm ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ du lịch của tỉnh… *(Mai Dũng, 2017).*

Đến năm 2020, tổng số cơ sở lưu trú du lịch tỉnh có 179 cơ sở/3.554 phòng, trong đó cơ số phòng có quy mô chất lượng từ 03 sao trở lên chiếm 40%; cơ sở lưu trú tăng 145%, số buồng phòng tăng 116,9% so với năm 2012, cơ bản đáp ứng nhu cầu khi tổ chức các sự kiện, hội nghị, hội thảo quy mô cấp quốc gia. Tuy nhiên, Du lịch Ninh Thuận vẫn được xem là chậm phát triển là do cơ sở lưu trú phân bố không đều, quy mô nhỏ, chất lượng dịch vụ không cao; các cơ sở ăn uống phục vụ thiếu chuyên nghiệp, chưa đạt đẳng cấp phục vụ khách quốc tế; các hoạt động thể thao, vui chơi giải trí còn hạn chế; hạ tầng giao thông còn kém; đội ngũ nhân viên phục vụ còn yếu về kỹ năng giao tiếp, ngoại ngữ... *(Sở VHTT&DL Ninh Thuận, 2021b).*

Trên cơ sở nghiên cứu cơ sở lí luận và thực tiễn về dịch vụ lưu trú du lịch, nghiên cứu thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại Ninh Thuận. Bài viết, đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, góp phần phát triển du lịch tỉnh Ninh Thuận.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Chỉ tiêu và mô hình nghiên cứu

Theo Guttentag, D. (2015), Dịch vụ lưu trú có nghĩa là cung cấp chỗ ở với thù lao, thường là hàng ngày hoặc hàng tuần, chủ yếu cho thời gian lưu trú ngắn ngày của khách du lịch do các loại hình cơ sở khác nhau cung cấp, bao gồm nhưng không giới hạn ở khách sạn, nhà nghỉ, dịch vụ giường và bữa sáng, ký túc xá, thương mại chỗ ở tư nhân được tiếp thị… Nói một cách đơn giản thì dịch vụ lưu trú là hoạt động kinh doanh cung cấp các cơ sở lưu trú ngắn hạn cho những người có nhu cầu (công tác, du lịch…). Ngoài ra, kinh doanh dịch vụ lưu trú còn cung cấp dịch vụ khác như ăn uống, giải trí, sức khỏe…

Dịch vụ lưu trú là ngành nghề kinh doanh có điều kiện và được pháp luật quy định, bao gồm: *1) Khách sạn*, phải bảo đảm chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị và dịch vụ cần thiết phục vụ khách du lịch. *2) Biệt thự du lịch*, có trang thiết bị, tiện nghi cho khách thuê và có thể tự phục vụ trong thời gian lưu trú. *3) Căn hộ du lịch*, có trang thiết bị, dịch vụ cần thiết phục vụ khách du lịch. Khách có thể tự phục vụ trong thời gian lưu trú. *4) Tàu thủy lưu trú du lịch*, có phòng ngủ phục vụ nhu cầu lưu trú của khách. *5) Nhà nghỉ du lịch*, có trang thiết bị, tiện nghi cần thiết phục vụ khách. *6) Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê*, có khu vực được bố trí trang thiết bị, tiện nghi cho khách du lịch thuê; khách cùng sinh hoạt với gia đình chủ nhà. *7) Bãi cắm trại du lịch*, Khu vực được quy hoạch ở nơi có cảnh quan thiên nhiên đẹp, có kết cấu hạ tầng, có cơ sở vật chất và dịch vụ cần thiết phục vụ khách cắm trại… *(Quốc hội, 2017).*

Theo Đinh Anh Vũ (2021), chất lượng dịch vụ lưu trú có thể được đánh giá thông qua: 1) *Mùi hương (cảm nhận môi trường không khí)*, là một trong những ấn tượng quan trọng đầu tiên để khách lưu trú đánh giá chất lượng khách sạn và quyết định có ở lại hay không; 2) *Âm thanh (cảm nhận môi trường không gian)*, là một trong những nhân tố tác động mạnh mẽ đến tâm lý khách hàng; 3) *Internet/ mạng wifi (thiết bị công nghệ)*, đã trở thành một trong những nhu cầu

thiết yếu tương đương nhu cầu ăn, ngủ của khách lưu trú tại khách sạn, đặc biệt đối với các khách sạn thương mại; 4) *Giường ngủ (chất lượng tiện nghi)*, chất lượng của giường ngủ, chăn ga, độ cao cấp của đệm, độ dày mỏng của gối… là nhân tố đánh giá chất lượng cơ sở lưu trú; 5) *Phòng tắm (chất lượng trang thiết bị)*, với hầu hết khách lưu trú quan tâm đến áp lực nước xả từ vòi hoa sen và độ nóng của nước để đánh giá chất lượng dịch vụ của khách sạn…

Từ nghiên cứu cơ sở lí thuyết và phỏng vấn chuyên gia, các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú du lịch, bao gồm: i) Cơ sở vật chất lưu trú; ii) Chất lượng của tiện nghi lưu trú; iii) Chi phí dịch vụ lưu trú; iv) Đội ngũ nhân viên phục vụ lưu trú; v) Tổ chức dịch vụ lưu trú; vi) Tuyên truyền và quảng bá dịch vụ… tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu (Hình 1):

Hình 1. Mô hình nghiên cứu Đánh giá Chất lượng Dịch vụ lưu trú tỉnh Ninh Thuận

2.2. Phương pháp nghiên cứu, phân tích đánh giá

- *Phương pháp thu thập thông tin, Số liệu thứ cấp*, tổng hợp từ các nghiên cứu và báo cáo liên quan, số liệu của các bộ, sở, ban, ngành, các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú, du lịch… *Số liệu sơ cấp*, tổng hợp từ kết quả khảo sát trực tiếp ngẫu nhiên 300 khách du lịch lưu trú, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú và đại diện Cơ quản quản lý nhà nước, doanh nghiệp kinh doanh lưu trú, du lịch tại tỉnh Ninh Thuận, các chuyên gia nghiên cứu về du lịch và dịch vụ lưu trú.

- *Tiếp cận nghiên cứu,* tiếp cận hệ thống, thể chế, chính sách, thị trường và tiếp cận có sự tham gia được sử dụng xuyên suốt quá trình nghiên cứu.

- *Phương pháp nghiên cứu, (i) Nghiên cứu định tính:* thu thập dữ liệu liên quan và thực hiện phỏng vấn 20 lãnh đạo, đại diện các tổ chức, chuyên gia, nhằm xác định chỉ tiêu nghiên cứu chất lượng dịch vụ lưu trú. Xây dựng bảng khảo sát chính thức nhằm kiểm định thang đo gồm 01 biến độc lập, với 06 biến quan sát, đảm bảo khách quan và minh chứng cho kết quả nghiên cứu; *(ii) Nghiên cứu định lượng:* khảo sát 300 phiếu, sử dụng phần mềm SPSS 22.0 phân tích số liệu, đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú tỉnh Ninh Thuận. Phân tích, thảo luận và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, phát triển du lịch tỉnh Ninh Thuận.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

3.1. Thực trạng dịch vụ lưu trú du lịch tỉnh Ninh Thuận

Số lượt khách du lịch đến Ninh Thuận năm 2018 là hơn 2,19 triệu lượt khách, trong đó số lượt khách du lịch quốc tế gần 84,2 nghìn lượt khách, chiếm khoảng 3,8%. Năm 2019, lượng du khách tăng lên 2,35 triệu lượt khách; trong đó khách du lịch quốc tế là hơn 100,2 nghìn lượt và chiếm 4,3%. Năm 2020, lượng du khách giảm còn 62,6% so với năm 2019, chỉ đạt hơn 1,47 triệu lượt khách, năm 2021 ước đạt gần 1,69 triệu lượt khách do ảnh hưởng nặng lề từ dịch Covid 19, trong đó số khách quốc tế chỉ đạt 15,3 nghìn lượt khách quốc tế năm 2020 và ước 15,0

nghìn lượt khách quốc tế năm 2021, tương ứng tỷ lệ khách quốc tế năm 2020 1,0%/ tổng khách du lịch và năm 2021 là 0,9% khách quốc tế/ tổng du khách du lịch toàn tỉnh... (*Sở VHTT&DL Ninh Thuận, 2021a*).

Theo đề án phát triển du lịch ninh thuận giai đoạn 2021 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030, thì du lịch Ninh Thuận còn chậm phát triển là do chất lượng dịch vụ của Ninh Thuận còn ở mức kém, dẫn đến sự hài lòng của khách khi đến Ninh Thuận kém hơn so với các tỉnh khác trong vùng... do cơ sở lưu trú chưa đáp ứng được nhu cầu phát triển du lịch, phân bố không đều, quy mô nhỏ, chất lượng dịch vụ không cao; các cơ sở ăn uống phục vụ thiếu chuyên nghiệp, chưa đạt đẳng cấp phục vụ khách quốc tế... *(UBND tỉnh Ninh Thuận, 2021)*.

Toàn tỉnh Ninh Thuận năm 2021 chỉ có 166 cơ sở lưu trú được đăng ký quản lý, với khoảng 3.452 phòng nghỉ, tăng 4,6% so với năm 2020, trong đó số phòng đạt tiêu chuẩn 3 sao chở lên chỉ đạt 40,4% (khoảng 1.395 phòng nghỉ). So với năm 2018 là 132 cơ sở lưu trú (2.150 phòng nghỉ), năm 2019 là 141 cơ sở, với 2.725 phòng nghỉ... (Bảng 1), cho thấy tốc độ tăng cơ sở lưu trú và phòng nghỉ thấp hơn tốc độ tăng lượng khách du lịch hàng năm. Không tính nhân tố dịch Covid 19 thì số lượng phòng lưu trú không đủ đáp ứng nhu cầu khách du lịch...

Bảng 1. Thực trạng cơ sở lưu trú du lịch tỉnh Ninh Thuận từ năm 2018 – 2021

Chỉ tiêu	Đ.vt	Năm			
		2018	2019	2020	2021 (Dự kiến)
1. Số cơ sở lưu trú	cơ sở	132	141	150	166
2. Tốc độ tăng cơ sở lưu trú	%	100,0%	106,8%	106,4%	110,7%
3. Số phòng nghỉ	phòng	2.150	2.725	3.300	3.452
4. Tốc độ tăng số phòng nghỉ	%	100,0%	126,7%	121,1%	104,6%
5. Số phòng đạt 3 sao trở lên	phòng	645	985	1.323	1.395
6. Tỷ lệ phòng đạt 3 sao trở lên	%	30,0%	36,1%	40,1%	40,4%
7. Số lượt khách du lịch	1000 lượt	2.190,2	2.350,0	1.471,9	1.685,6
8. Số lượt khách/ phòng nghỉ	Lượt/ phòng/ năm	1.019	863	446	489

(*Nguồn: Cục thống kê tỉnh Ninh Thuận, 2021*)

3.2. Đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú du lịch tỉnh Ninh Thuận

3.2.1. Về Cơ sở vật chất lưu (phòng nghỉ, phòng tắm, giường ngủ...), là yếu tố quan trọng mà dựa vào đó khách du lịch có thể đánh giá được chất lượng dịch vụ của cơ sở lưu trú, qua đó có thể quyết định việc lựa chọn cơ sở lưu trú, làm cơ sở đánh giá chất lượng dịch vụ lưu trú mà họ có thể đã và sẽ sử dụng... *(Cooper et al, 1993)*.

Theo Cục thống kê tỉnh Ninh Thuận (2021), thì số lượt khách du lịch/ phòng/ năm vẫn còn rất cao với năm 2018 là 1019 lượt khách/ phòng nghỉ/ năm, con số này năm 2019 là 863, năm 2020 là 446, năm 2021 là 489, cho thấy số phòng nghỉ được quản lý hiện nay không đủ đáp ứng cho nhu cầu cho khách du lịch, nên phải sử dụng các cơ sở lưu trú chưa được đăng ký, hoặc tự phát từ cộng đồng, người dân... khó quản lý, khó đảm bảo tiêu chuẩn chất lượng... đây là một trong các lí do dẫn đến việc thu hút khách quốc tế đến Ninh Thuận còn rất hạn chế.

3.2.2. Về Chất lượng của tiện nghi lưu trú (internet/ wifi, tivi...), là một nhu cầu thiết yếu tương đương nhu cầu ăn, ngủ... đặc biệt đối với các khách sạn thương mại. Thậm chí, một bộ phận du khách lưu trú trẻ còn cho rằng "*Ăn có thể nhịn, ngủ có thể thiếu nhưng wifi bắt buộc phải đầy đủ và hoạt động tốt*"... Khách lưu trú có thể chuyển khách sạn hoặc thậm chí không bao giờ quay trở lại một khách

sạn có hệ thống wifi chập chờn và yếu, nên hầu hết các cơ sở lưu trú ngày nay đều cung cấp dịch vụ wifi miễn phí… *(Đình Anh Vũ, 2021)*.

3.2.3. Về Chi phí dịch vụ lưu trú, theo khách du lịch khi được phỏng vấn trực tiếp đa phần cho rằng, yếu tố này chỉ có tác động ban đầu khi khách du lịch mới lựa chọn cơ sở lưu trú mà họ chưa biết nhiều thông tin. Do vậy, yếu tố sẽ chỉ được đánh giá mức độ hài lòng cho chỉ tiêu này khi đã sử dụng dịch vụ từ cơ sở lưu trú. Khách du lịch lưu trú sẽ đánh giá tốt khi hài lòng với những dịch vụ chất lượng tốt mà họ nhận được, và ngược lại sẽ cho rằng đắt khi không hài lòng với dịch vụ lưu trú không làm họ hài lòng. Tuy nhiên, yếu tố này có tác động gián tiếp đến người làm du lịch, xây dựng chính sách, cơ chế cho phát triển du lịch tại địa phương.

3.2.4. Về Đội ngũ nhân viên phục vụ lưu trú, Theo Ông Lê Thành Hiển, Giám đốc Trung tâm Xúc tiến Du lịch tỉnh Ninh Thuận cho biết, *"Chất lượng nhân lực phục vụ cho du lịch nói chung và cơ sở lưu trú nói riêng ở tỉnh ta hiện nay còn rất nhiều vấn đề, đặc biệt là kỹ năng nghiệp vụ chưa đạt yêu cầu, tác phong, ứng xử chưa thân thiện, chuyên nghiệp, trình độ ngoại ngữ còn nhiều hạn chế... Bên cạnh đó, một số doanh nghiệp, dịch vụ du lịch chưa thật sự chú trọng đến công tác đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ cho nhân viên mình..."*.

3.2.5. Về Tổ chức dịch vụ lưu trú, do địa bàn trải rộng, với hoạt động du lịch bãi biển, làng nghề truyền thống, du lịch cộng đồng… khá phổ biến tại Ninh Thuận, nên việc quản lý lưu trú du lịch chưa đảm bảo chất lượng và hiệu quả. Hơn nữa, doanh nghiệp kinh doanh lưu trú đều là các doanh nghiệp vừa và nhỏ nên kinh nghiệm về tổ chức, quản lí vận hành còn hạn chế, tổ chức khá manh mún, nên chưa đảm bảo sự hài lòng đối với khách du lịch, đặc biệt đối với khách quốc tế. Đây chính là lí do dẫn đến khách du lịch quốc tế chiến tỷ lệ khá thấp trên tổng lượng khách du lịch trên địa bàn tỉnh... *(Sở VHTT&DL Ninh Thuận, 2021a)*.

3.2.6. Yếu tố Tuyên truyền và quảng bá dịch vụ, với khách lưu trú du lịch thì tuyên truyền và quảng bá dịch vụ lưu trú, du lịch rất quan trọng, là thông tin thiện cảm ban đầu (đặc biệt với khách du lịch, lưu trú mới), họ cần thông tin để đưa ra lựa chọn cơ sở và dịch vụ lưu trú.

Tuy nhiên, truyền thông, quảng bá thương hiệu, du lịch Ninh Thuận vẫn chưa được nhận diện thương hiệu để khách quốc tế biết đến qua Internet, cẩm nang dịch vụ du lịch hoặc những tờ bướm, tờ rơi... hình ảnh về dịch vụ du lịch nói chung tỉnh Ninh Thuận chưa được tìm thấy nhiều trên mạng Internet, so với các địa phương làm tốt việc này như: TP. Hồ Chí Minh, Hà Nội, Đà Nẵng, Huế, Nha Trang... (*Sở VHTT&DL Ninh Thuận, 2021a*).

4. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ, GÓP PHẦN PHÁT TRIỂN DU LỊCH TỈNH NINH THUẬN

4.1. Tăng cường đầu tư cho phát triển du lịch kết hợp với đầu tư mở rộng cơ sở lưu trú du lịch tỉnh Ninh Thuận

Từ kết quả nghiên cứu thực trạng cho thấy cơ sở lưu trú của Ninh Thuận phân bố không đều, quy mô nhỏ; các hoạt động thể thao, vui chơi giải trí còn hạn chế; hạ tầng giao thông còn kém... *(UBND tỉnh Ninh Thuận, 2021).* Do vậy, Ninh Thuận cần tăng cường đầu tư hơn nữa cho phát triển du lịch kết hợp với đầu tư mở rộng cơ sở lưu trú, nhằm đáp ứng nhu cầu cấp bách và nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú du lịch, thu hút và nâng cao hiệu quả du lịch nói chung, đảm bảo nhu cầu phát triển định hướng bền vững, theo mục tiêu của Đề án phát triển du lịch Ninh Thuận giai đoạn 2021-2025, tầm nhìn đến năm 2030 đã đề ra.

Cụ thể, Ninh Thuận cần nhanh chóng triển khai nhanh các dự án phát triển cơ sở lưu trú đã được tỉnh phê duyệt nhưng đang chiển khai chậm, như: Khu du lịch Mũi Dinh Ecopark quy mô 5.000 phòng; Tổ hợp khách sạn, khu thương mại, căn hộ du lịch Dubai Tower Phan Rang quy mô 3.000 phòng/căn hộ; Tổ hợp khách sạn 5 sao SunBay Park Hotel & Resort Phan Rang quy mô 3.300 phòng/căn hộ và tổ hợp Ninh Chữ Sailing Bay quy mô 3.600 phòng/căn hộ... Nhằm một mặt tăng cường số lượng cơ sở lưu trú và phòng nghỉ, một mặt nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú du lịch.

4.2. Đào tạo, phát triển nguồn nhân lực phục vụ dịch vụ lưu trú, du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận

Từ kết quả nghiên cứu thực trạng cho thấy lực lượng lao động du lịch trong những năm qua tăng theo sự phát triển của ngành nhưng vẫn chưa đảm bảo cho phát triển du lịch một cách bền vững, thiếu về số lượng, yếu về chất lượng, đặc biệt là trình độ lao động sử dụng được ngoại ngữ khá thấp, ngoài ra tư duy và kỹ năng làm DL của người lao động còn hạn chế, thiếu tính chuyên nghiệp... *(Thế Quang, 2018).* Do vậy, Ninh Thuận cần chủ động nhanh chóng đào tạo, phát triển nguồn nhân lực phục vụ dịch vụ lưu trú, du lịch, cụ thể:

- *Tăng cường bồi dưỡng và đào tạo ngắn hạn của cơ quan quản lý du lịch*, Ninh Thuận cần tăng cường tổ chức các cuộc hội thảo về dịch vụ du lịch. Phối hợp với lãnh sự quán một số nước tại tỉnh Ninh Thuận để tổ chức các buổi chuyên đề về đặc điểm tâm lý, thị hiếu và nhu cầu của khách du lịch quốc tế. Bên cạnh đó cũng cần tranh thủ sự giúp đỡ, tài trợ của các tổ chức quốc tế trong việc huấn luyện, bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch, dịch vụ du lịch. Qua đó, nâng cao nhận thức về dịch vụ du lịch cho lao động ngành.

- *Tăng cường công tác đào tạo và bồi dưỡng cho các doanh nghiệp dịch vụ du lịch*, Các doanh nghiệp dịch vụ du lịch, dịch vụ lưu trú cần nhận thức đực tầm quan trọng của việc đào tạo nhân sự, có các kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng trình độ nghiệp vụ, ngoại ngữ cho nhân viên nhằm phục vụ tốt hơn nữa khách lưu trú, du lịch. Doanh nghiệp cần có các chế độ khuyến khích các hình thức tự học đối với cán bộ, nhân viên nhằm phát huy hơn nữa tinh thần tự bồi dưỡng nguồn nhân lực cho đơn vị. Khuyến khích các doanh nghiệp tổ chức hội thi kiểm tra, nâng cao tay nghề...

- *Thường xuyên đào tạo và bồi dưỡng cho lao động ngành dịch vụ du lịch*, nhân viên phụ vụ, lao động làm việc trong các cơ sở lưu trú, du lịch, đặc biệt là các hộ dân, hộ kinh doanh cá thể phục vụ du lịch... đều cần có các kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng trình độ nghiệp vụ, ngoại ngữ, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và đảm bảo phát triển du lịch bền vững. Khuyến khích các hộ dân, tổ chức làng xã du lịch tổ chức hội thi kiểm tra, nâng cao tay nghề... Qua đó, vừa quảng bá hình ảnh, vừa bổ trợ cho phát triển du lịch bền vững.

4.3. Tăng cường quảng bá du lịch và tuyên truyền dịch vụ du lịch tỉnh Ninh Thuận

Nghiên cứu thực trạng cho thấy đặc điểm Ninh

Thuận có nhiều điểm du lịch được bình chọn vào "top Bản đồ du lịch thế giới"; đặc biệt Khu nghỉ dưỡng Amanoi tại Vịnh Vĩnh Hy (Ninh Hải) được Tạp chí Forbes Life (Mỹ) bình chọn nằm trong "top 10 điểm đến" hấp dẫn nhất thế giới... nên du khách đặc biệt quan tâm, nhất là khách du lịch quốc tế. Do vậy, Ninh Thuận cần hình thành và phát triển mạnh các loại hình dịch vụ phục vụ du lịch, như: Chợ đêm du lịch, hệ thống Siêu thị, các loại hình thể thao vui chơi giải trí như lướt ván diều, mô tô nước, ca nô, đua xe trên cát, xe điện bánh hơi chở khách tham quan các tuyến phố... và dịch vụ lưu trú du lịch *(Nguyễn Tiến Thành, 2020)*.

Ninh Thuận cần đẩy mạnh việc tuyền truyền dịch vụ du lịch kết hợp thông tin về dịch vụ lưu trú trên các phương tiện truyền thông như truyền hình, phát thanh, báo chí, xuất bản các ấn phẩm du lịch với nhiều ngoại ngữ phổ biến và phát hành rộng rãi các phim ảnh tư liệu kèm theo các hình ảnh về di tích lịch sử, văn hóa, các công trình kiến trúc nghệ thuật, các danh lam thắng cảnh, các làng nghề… để khách du lịch lưu trú có thể nắm được thông tin về dịch vụ lưu trú, qua đó dễ dàng lựa chọn dịch vụ và tăng cường trải nghiệm một cách đa dạng hệ sinh thái du lịch của Ninh Thuận.

5. KẾT LUẬN

Từ tổng quan cơ sở lí luận và thực tiễn về dịch vụ lưu trú du lịch, nghiên cứu đã đi sâu phân tích thực trạng và phân tích 06 yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú tại Ninh Thuận, Trong đó: Nhóm yếu tố Cơ sở vật chất và chất lượng của tiện nghi lưu trú có ảnh hưởng nhất, kế đến là nhóm yếu tố Đội ngũ nhân viên phục vụ lưu trú, Tổ chức dịch vụ lưu trú và Tuyên truyền và quảng bá dịch vụ cũng có ảnh hưởng cao và nhóm yếu tố ảnh hưởng thấp nhất là Chi phí dịch vụ lưu trú.

Từ nghiên cứu thực trạng, kết hợp với phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú tại tỉnh Ninh Thuận, tác giả đề xuất các nhóm giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, góp phần phát triển du lịch tỉnh Ninh Thuận: *Một là,* Tăng cường đầu tư cho phát triển du lịch kết hợp với đầu tư mở rộng cơ sở lưu trú du lịch tỉnh Ninh Thuận; *Hai là,* Đào tạo, phát triển nguồn nhân lực phục vụ dịch vụ lưu trú, du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận; *Ba là,* Tăng cường quảng bá du lịch và tuyên truyền dịch vụ du lịch tỉnh Ninh Thuận.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1) Cooper, C., Fletcher, J., Gilbert D. & Wanhill, S. (1993), Tourism: Principles and practice. Harlow: Longman Scientific & Technical.

2) Cục thống kê Tỉnh Ninh Thuận (2021), Báo cáo số liệu thống kê liên quan đến hoạt động du lịch và dịch vụ lưu trú du lịch tỉnh Ninh Thuận từ năm 2018-2021

3) Đinh Phi Hổ (2012). Phương pháp nghiên cứu định lượng và những nghiên cứu thực tiễn trong kinh tế phát triển nông thôn. NXB Phương Đông, Cà Mau.

4) Guttentag, D. (2015). Airbnb: Disruptive Innovation and the Rise of an Informal Tourism Accommodation Sector. Current Issues in Tourism, 18(12), 1192-217.

5) Mai Dũng (2017), Để du lịch Ninh Thuận "cất cánh": Nhìn từ công tác phát triển hạ tầng du lịch. Nguồn: http://baoninhthuan.com.vn/news/91426p0c48/de-du-lich-ninh-thuan-cat-canh-nhin-tu-cong-tac-phat-trien-ha-tang-du-lich.htm. Truy cập lúc: 21:15 14/11/2021

6) Nguyễn Tiến Thành (2020), Ninh Thuận: Tiềm năng và triển vọng phát triển du lịch. Nguồn: http://baoninhthuan.com.vn/news/110875p0c48/ninh-thuan-tiem-nang-va-trien-vong-phat-trien-du-lich.htm. Truy cập lúc: 20:18, 10/12/2021

7) Quốc hội (2017), Luật số: 09/2017/QH14 - Luật Du lịch

8) Sở VHTT&DL Ninh Thuận (2021a), Báo cáo kết quả hoạt động du lịch và du lịch làng nghề tỉnh Ninh Thuận năm 2018-2021

9) Sở VHTT&DL Ninh Thuận (2021b), Báo cáo Kết quả thực hiện Nghị quyết số 07-NQ/TU về phát triển ngành du lịch, ngày 03 tháng 03 năm 2021

10) Thế Quang (2018), Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ cho phát triển du lịch. Nguồn: http://baoninhthuan.com.vn/news/100203p0c48/nang-cao-chat-luong-nguon-nhan-luc-phuc-vu-cho-phat-trien-du-lich.htm. Truy cập lúc: 11:34, 06/12/2021

11) UBND tỉnh Ninh Thuận (2021), Quyết định số 555/UBND, phê duyệt đề án phát triển du lịch Ninh thuận giai đoạn 2021 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030