

NGÀNH DU LỊCH VÀ KHÁCH SẠN Ở VIỆT NAM



Thực sự du lịch là một ngành chủ chốt và đang phát triển của nền kinh tế Việt Nam giống như hầu hết ở các nước Châu Á và thế giới. Kiến thức về ngành du lịch và các chủng loại khách du lịch tới Việt Nam là điều quan trọng đối với tất cả mọi người làm việc trong khách sạn (bao gồm cả nhân viên phục vụ ăn uống).

Du khách nước ngoài bị lôi cuốn tới Việt nam bởi nhiều nguyên nhân khác nhau- lịch sử, nền văn hoá, môi trường (núi, sông và các bãi tắm) của Việt Nam, cũng như cơ hội kinh doanh đang phát triển ở các thành phố lớn. Đồng thời có xu hướng ngày càng nhiều du khách trong nước đi thăm các vùng miền của đất nước trong các kỳ nghỉ hay lễ hội lớn như tết.

du khách đi thăm các vùng miền khác nhau của đất nước vì những nguyên nhân khác nhau, và mỗi loại du khách có những nhu cầu khác nhau về ăn ở, đi lại, và các dịch vụ họ muốn sử dụng. Bạn sẽ biết rõ hơn về du lịch ở Việt Nam trong giáo trình kỹ năng giao tiếp nhưng bạn cũng có thể tìm hiểu về du lịch Việt nam qua việc tham khảo trang web của tổng cục du lịch Việt nam (TCDLVN) theo địa chỉ <http://www.vietnamtourism.com>.

Ngành du lịch bao gồm một loạt các lĩnh vực trong đó mỗi lĩnh vực có vai trò sống còn trong việc làm hài lòng du khách. Mỗi lĩnh vực là một phần của cái gọi là “mắt xích cung ứng du lịch” và độc lập đối với các lĩnh vực khác trong việc bảo đảm du khách sẽ hài lòng trong chuyến viếng thăm của họ. Chúng bao gồm:

- Các phương tiện đi lại- các đại lý du lịch, các hãng lữ hành, các trung tâm thông tin du lịch, ủy ban du lịch vùng và quốc gia (chẳng hạn như tổng cục du lịch) tất cả đều làm cho chuyến du lịch có thể thực hiện, và mọi việc sẽ trôi chảy khi khách đến.
- Giao thông – xe buýt, tàu hỏa, máy bay, taxi, xe riêng và xe máy.
- Các địa điểm hấp dẫn- viện bảo tàng, các công viên giải trí (Disneyworld đang có kế hoạch xây dựng ở Hồng Kông).
- Nơi mua sắm- cửa hàng mỹ nghệ, các cửa hàng lớn, các chợ địa phương.
- Nơi ăn uống- nhà hàng, các quán ăn bên đường.
- Nơi nghỉ- khách sạn, nhà hàng và các nhà cho thuê.

Việc tìm kiếm nơi ăn nghỉ là nhu cầu thiết yếu đối với mỗi người xa nhà đến Việt Nam hay bất cứ nơi nào khác, bất kể về lý do công việc hay giải trí. Vì thế các dịch vụ ăn uống và nghỉ ngơi là trọng tâm, là nhu cầu thiết yếu so với các nhu cầu khác của khách.

Trên thế giới, 40% lượng tiền du khách chi tiêu là dành cho chỗ ở. Ở Việt Nam cũng như các nơi khác, nghành khách sạn rất quan trọng vì nó chiếm một phần lớn doanh thu của ngành du lịch.

Tổng cục du lịch Việt Nam là đầu mối liên hệ giữa ngành du lịch và ngành khách sạn. TCDLVN là một cơ quan trực thuộc Chính phủ, thực hiện chức năng quản lý nhà nước trong việc điều hành hoạt động du lịch trên toàn quốc.

Vai trò của tổng cục du lịch Việt Nam

Vai trò của TCDLVN là thu hút du khách đến Việt Nam thông qua chiến dịch tiếp thị mà trong giai đoạn 1999-2000, chiến dịch này có khẩu hiệu “Việt Nam điểm đến của thiên niên kỷ mới” và thông qua việc khuyến khích nâng cao các tiêu chuẩn về sản phẩm du lịch và dịch vụ trong nước. TCDLVN có vai trò chỉ đạo trong ngành du lịch Việt Nam liên quan tới việc phát triển kinh doanh, hoạch định kế hoạch, quan hệ đối ngoại, nhân sự và đào tạo, thực hiện các nghiên cứu khoa học và thanh tra việc thực hiện các chính sách, quy định liên quan đến ngành du lịch.

Ban lãnh đạo TCDLVN gồm có một tổng cục trưởng và một số phó tổng cục trưởng. Lãnh đạo các vụ chức năng giúp các lãnh đạo TCDL có các nhiệm vụ sau:

1. Vụ kế hoạch và đầu tư
2. Vụ du lịch.
3. Vụ khách sạn.
4. Vụ hợp tác quốc tế.
5. Vụ tổ chức và đào tạo.
6. Ban thanh tra.
7. Vụ pháp chế du lịch.
8. Văn phòng tổng cục.
9. Viện nghiên cứu và phát triển du lịch.
10. Trung tâm công nghệ thông tin du lịch.
11. Tạp chí du lịch và tuần báo du lịch.

TCDLVN cũng chịu trách nhiệm quản lý bốn trường du lịch hiện đóng ở Hà Nội, Vũng Tàu, Thành phố Hồ Chí Minh và Huế.

Để giúp tổng cục du lịch thực hiện vai trò của mình ở cấp tỉnh có Sở du lịch cấp tỉnh hay Sở du lịch và thương mại chẳng hạn như Sở du lịch Sài Gòn.

Các loại khách khác nhau

Các khách sạn rất đa dạng, tùy thuộc vào người quản lý chúng vào quy mô và thị trường chúng hướng tới nghĩa là những người được dự tính sẽ là khách của họ.

Thường thì người ta phân loại khách sạn theo quy mô, chất lượng, phạm vi kinh doanh và dịch vụ của nó; theo người sở hữu và điều hành khách sạn; theo xu hướng kinh doanh của họ.

Quy mô.

Nói chung các khách sạn ở Châu Âu chủ yếu là khách sạn nhỏ còn các vùng du lịch mới hơn như Hồng Kông, Singapore các khách sạn lại có quy mô trung bình lớn hơn nhiều. ví dụ ở Anh và Ailen, quy mô trung bình của khách sạn khoảng 30-35 buồng, trong khi ở Singapore là khoảng 150 buồng. Ở Việt Nam, những khách sạn mới có quy mô lớn hơn so với đa số các khách sạn nhỏ và cũ.

Về phương diện quản lý và điều hành các khách sạn được phân loại theo quy mô và tiện nghi như sau:

Loại nhỏ: 5-40 buồng.

Loại vừa: 40-50 buồng.

Loại lớn: trên 150 buồng

Tuy nhiên ta cần cẩn thận xem xét các khách sạn chỉ theo khía cạnh số lượng buồng. Việc kinh doanh của một số khách sạn nhỏ có thể chủ yếu là phục vụ ăn uống (kể cả nhận đặt tiệc, không có dịch vụ buồng), và một số khách sạn quá nổi tiếng về các dịch vụ không thuộc dịch vụ buồng ngủ. Ví dụ khách sạn Mandarin Singapore nổi tiếng trong và ngoài nước với món cơm gà.

Phân loại và xếp hạng khách sạn theo chất lượng và phạm vi kinh doanh.

Các khách sạn thường được phân biệt dựa trên cơ sở sao của chúng. Thường thì người ta xếp hạng từ 1 đến 5 sao, hay như ở Mỹ từ 1 đến 5 viên kim cương. Cách xếp hạng đó chủ yếu nhằm cung cấp thông tin cho khách hàng về tiện nghi và dịch vụ họ sẽ thấy ở khách sạn. Việc xếp hạng khách sạn còn có thể thực hiện nhiều chức năng luật pháp khác, ví dụ như xác định mức thuế khách sạn phải trả (ví dụ ở Tây Ban Nha). Ở Việt Nam có một hệ thống xếp hạng khách sạn có một hệ thống khách sạn chính thức do TCDLVN cấp giấy chứng nhận dựa trên hệ thống xếp hạng theo sao. Hệ thống xếp hạng này dựa theo cơ sở tiện nghi và dịch vụ của khách sạn. Nó có thể chỉ đơn giản là nơi nghỉ với một bữa sang, hoặc có thể là các dịch vụ sang trọng trong một khách sạn năm sao.

Việc xếp hạng khách sạn không phải lúc nào cũng rõ ràng bởi tính đa dạng của ngành kinh doanh này. Nhiều khách sạn không thuộc một chủng loại nào. Cách xếp hạng chung thường dựa trên địa điểm, giá cả, mục đích vụ và tiện nghi/ phƯƠng tiện được cung cấp. Việc khách quyết định nghỉ tại một khách sạn nào đó chịu ảnh hưởng của nhiều yếu tố như giá cả, địa điểm, tiện nghi, tiêu chuẩn dịch vụ...

Sở hữu và quản lý khách sạn.

Trên thế giới có rất nhiều hình thức sở hữu và quản lý khác nhau trong ngành kinh doanh khách sạn, một vài trong số đó sẽ được mô tả dưới đây. Không phải các hình thức này đều có ở Việt Nam. Cho dù điều này có thể có thay đổi, tại Việt Nam có một vài hình thức sở hữu khách sạn, bao gồm sở hữu nhà nước, sở hữu tư nhân, liên doanh hoặc công ty con thuộc tập đoàn nước ngoài. Ví dụ khách sạn Majestic TP HCM, là một trong số các khách sạn 5 sao của nhà nước. hầu hết các khách sạn trực thuộc tập đoàn khách sạn quốc tế ở Việt Nam là liên doanh do nhà nước và đối tác nước ngoài chung vốn sở hữu. Ngoài những hình thức sở hữu nói trên còn có những khách sạn hoạt động dưới một hợp đồng quản lý hoặc theo thoả thuận đứng tên (franchise)- mô hình này đặc biệt phổ biến ở nước khác.

- Tập đoàn khách sạn quốc tế.

Đó là một tập đoàn lớn kinh doanh dưới tên rất thông thường như: Accor với các chi nhánh Sofitel, Mercure, Novotel và Ibis (<http://www.Hilton.com>). Holidayinn (<http://www.basshotel.com.holidayinn>). Các đặc điểm chính của các khách sạn kiểu này là sự tiêu chuẩn hóa các dịch vụ, tiện nghi và giá cả. Các khách sạn này có lợi thế nhờ sự có mặt trên toàn cầu của mình vì khách hàng có thể tìm đến với họ ở bất kỳ nơi

nào mình đặt chân đến. Hầu hết các tập đoàn khách sạn lớn đều có mặt ở các thành phố lớn, ví dụ ở Hà Nội có Hanoi Opera Hilton.

- Các công ty khai thác sạn quốc gia.

Một số nước có công ty khai thác sạn quốc gia chủ yếu điều hành khách sạn trong nước và có thể có một vài khách sạn ở nước ngoài, ví dụ như Days Inn ở Mỹ (<http://www.DaysInn.com/ctg-bin>) và De Vere.com). Ở Việt Nam, các cơ quan, tổ chức thuộc sở hữu nhà nước điều hành một số khách sạn nhà nước như Sở du lịch Sài Gòn là cơ cấu giống với loại hình này nhất.

- Nhóm các khách sạn loại nhỏ.

Không phải các nhóm khách sạn đều có quy mô lớn và phân bố rộng. Một số công ty có thể sở hữu một nhóm 4-5 khách sạn, các khách sạn này có thể tập trung ở một vùng nào đó như vùng biển hoặc các bãi tắm, hoặc trải rộng hơn ở một số địa phương. Khách sạn Sunway Hà Nội (www.Asiatravel.com/vietnam/sunway) là một trong số mười khách sạn quốc tế Allson ở khu vực đông nam Á.

- Các khách sạn độc lập.

Ở Việt Nam và nhiều nước khác có khá nhiều các khách sạn tư nhân không thuộc một công ty nào cả, ví dụ như khách sạn De Syloia Hà Nội (<http://www.vietnamadventures.com/des.../desyloia.html>). Nhiều khách hàng thích chọn những nơi này hơn vì tính độc lập của chúng.

- Các tập đoàn khách sạn.

Các tập đoàn khách sạn độc lập thường liên kết với nhau tạo thành một liên minh, điều này mang lại cho họ một số lợi thế trong việc chia sẻ chi phí quảng cáo, mua hàng khối lượng lớn, và chuyển các cuộc đàm phán cho nhau. Thu nhập chính là từ tiếp thị và các khách sạn riêng lẻ trả một khoản phí hàng năm cũng như một số tiền hoa hồng phần trăm cho tổ chức mẹ. Tập đoàn khách sạn nổi tiếng nhất là Best Western (www.bestwestern.com) gồm hơn 300 khách sạn độc lập trên khắp thế giới.

4. Trọng tâm kinh doanh hay vị trí của khách sạn.

Cuối cùng, có thể nhóm các khách sạn hoặc theo công việc kinh doanh chính hay theo trọng tâm thị trường hoặc theo vị trí của chúng, những vấn đề đó ảnh hưởng tới đặc điểm hoạt động và quản lý khách sạn.

- Khách sạn thương nhân.

Những khách sạn này chủ yếu phục vụ khách thương nhân, nhưng thường được các nhóm khách hội nghị, khách du lịch và khách riêng lẻ thuê. Khách sạn thường có dịch vụ buồng ngủ, quán cà phê (có thể mở cửa 24/24 giờ), quán bar/cocktail, và có thể có cả phòng ăn sang trọng. Các dịch vụ có thể gồm giặt là/độn buồng, trung tâm dịch vụ phục vụ kinh doanh, câu lạc bộ sức khỏe... các tiện nghi cho khách thường bao gồm báo miễn phí, cà phê sáng và dịch vụ đánh giày.

Khách sạn sân bay.

Nằm gần sân bay, các khách sạn này thường hoạt động gần hết công suất vì nó thuận lợi cho lữ khách. Mức độ dịch vụ và tiện nghi có thể chênh lệch rất lớn. Khách hàng bao gồm các hành khách đi máy bay, phi hành đoàn và các du khách thương nhân. Các

khách sạn sân bay thường hoạt động 24/24h, nhân và trả buồng bất kỳ thời gian nào trong ngày và thường phải phục vụ những vị khách bất ngờ bị hoãn chuyến bay. Sân quốc tế Don Muang Bangkok có khách sạn nằm ngay trong khu vực các tòa nhà sân bay.

- Khách sạn bình dân

Những khách sạn này dành cho những người có mức thu nhập không cao, chúng có chất lượng được tiêu chuẩn hóa cao, nhưng với các phương tiện, ăn, ở có thể có hoặc không dịch vụ ăn uống. Các khách sạn bình dân thường ở xa trung tâm thành phố, gần các đường cao tốc hoặc các điểm nút giao thông (nhà ga xe lửa, sân bay). Khách hàng của loại khách sạn này thường là các gia đình, lữ khách bình dân và các nhóm du khách/ hội nghị.

- Khách sạn căn hộ

Loại hình khác sạn căn hộ mới phát triển, chúng cung cấp chỗ ăn ở rộng rãi, một phòng khách riêng và các đồ dùng thiết yếu cho nhà bếp (bếp nhỏ) trong phạm vi một căn hộ, khách sạn bao gồm những người trọ lâu, những người đi nghỉ hoặc thương nhân. Loại khách này đang phát triển ở các thành phố lớn, nơi mọi người chuyển đến và không tìm được một chỗ ổn định lâu dài. Một trong những công ty cung cấp sản phẩm này ở Mỹ là Embassy Suites (<http://www.embassuites.com>). Khách sạn duy nhất ở Sài Gòn thuộc loại này là Sai Gon Chancery Best wester.

- Khách sạn sòng bạc Casino.

Trong các khách sạn casino, các phòng ở và hoạt động ăn uống chủ yếu phục vụ cho việc đánh bạc. Những khách sạn này thường rất xa hoa và phục vụ những trò giải trí, các cuộc trình diễn cao cấp nhằm thu hút khách hàng. Một số khách sạn casino nổi tiếng như Las Vegas ở Mỹ (www.lg.hilton.com) và Macau, đặc khu hành chính của Trung Quốc (http://www.greatchina.net/get/macau/macau_hotel.htm).

- Khách sạn nghỉ dưỡng.

Những khách sạn này dành cho những người đi nghỉ thư giãn, hoạt động theo mùa hoặc quanh năm, tùy theo các hoạt động giải trí có thể có. Khách sạn nghỉ dưỡng thường ở xa thành phố nhưng dễ tìm. Phạm vi dịch vụ và tiện nghi có thể khách nhau nhưng các khách sạn nghỉ dưỡng có xu hướng sang trọng hóa. Chu trình kinh doanh của loại khách sạn này đối lập với tru trình của khách sạn sân bay ở chỗ nó dễ dự tính trước lượng khách đến và đi trong một khoảng thời gian ấn định. Một ví dụ ở Việt Nam là nhà nghỉ bên bờ biển, Bamboo Village Seaside Resort ở Phan Thiết (<http://www.vietnamtourist.com/muine>).

Nhà hàng

Khách sạn không chỉ là nơi ở duy nhất du khách tới ăn và là nơi các đầu bếp chuyên nghiệp làm việc. Điều quan trọng là phải nhìn nhận được sự đa dạng trong việc lựa chọn đồ ăn của du khách. Ngay cả khi bạn làm việc trong một nhà hàng ở một khách sạn quốc tế, bạn vẫn phải nhận thức lấy điều gì đang xảy ra trong các mảng khác của thị trường- có thể bạn sẽ học hỏi từ những gì diễn ra trước đó. Khách hàng của bạn nhất định sẽ rút kinh nghiệm từ những nơi đó và việc này có thể ảnh hưởng tới những gì họ trông đợi ở nhà hàng của bạn.

Các tiệm ăn uốn

Khách du lịch ở Việt Nam có thể chọn các nhà hàng:

- Nhà hàng phục vụ các món ăn Việt Nam, hoặc các món ăn bình dân đặc sản địa phương
 - Nhà hàng phục vụ các món ăn Châu Á
 - Nhà hàng các món ăn Châu Âu và thế giới.
 - Quán cà phê và các quán ăn nhỏ.
 - Các quầy di động trên đường phố
- Mỗi loại cơ sở kinh doanh này có một loại món ăn, một phong cách phục vụ rất khác nhau và đáp ứng các nhu cầu đa dạng của thị trường.