

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI CÁC KHÁCH SẠN 5 SAO Ở THÀNH PHỐ HẠ LONG

Phạm Thị Lan Phương, Phùng Thị Vân Trang, Hà Thị Phương Lan
Trường Đại học Hạ Long

Tóm tắt: Bài viết đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú tại các khách sạn 5 sao ở thành phố Hạ Long, chỉ ra một số hạn chế trong nhân sự, cơ sở vật chất và quản lý. Từ đó, đề xuất các giải pháp như nâng cao chất lượng nhân lực, đầu tư cơ sở vật chất, ứng dụng công nghệ số và phát triển sản phẩm dịch vụ mới nhằm nâng cao chất lượng và sức cạnh tranh của ngành du lịch địa phương.

Từ khóa: dịch vụ lưu trú, khách sạn 5 sao, Hạ Long, chất lượng, du lịch

IMPROVING THE QUALITY OF ACCOMMODATION SERVICES AT 5-STAR HOTELS IN HA LONG CITY

Pham Thi Lan Phuong, Phung Thi Van Trang, Ha Thi Phuong Lan
Ha Long University

Abstract: This article evaluates the current state of accommodation service quality at 5-star hotels in Ha Long City and identifies several limitations in human resources, infrastructure, and management. Based on these findings, it proposes solutions such as enhancing workforce quality, investing in facilities, applying digital technology, and developing new service products to improve service quality and strengthen the competitiveness of the local tourism industry.

Keywords: accommodation services, 5-star hotels, Ha Long, quality, tourism.

Nhận bài: 18/04/2025

Phản biện: 14/05/2025

Duyệt đăng: 19/05/2025

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Du lịch Quảng Ninh đang phát triển không ngừng và ngày càng đóng góp đáng kể vào cơ cấu kinh tế chung của tỉnh, đóng vai trò như một cầu nối giao lưu văn hóa, hữu nghị giữa Quảng Ninh với các địa phương trong cả nước và các nước trên thế giới. Tuy nhiên, do tác động từ dịch bệnh Covid-19, tháng 9 năm 2024 Quảng Ninh tiếp tục bị tàn phá nặng nề bởi cơn bão số 3 (yagi) gây thiệt hại lớn về cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất. từ một trong những trung tâm thu hút khách du lịch hàng đầu Việt Nam, lượng khách và doanh thu du lịch đã sụt giảm trầm trọng. Sau 2 năm liên tiếp chịu ảnh hưởng của dịch bệnh, và sự tàn phá nặng nề bởi cơn bão số 3 (yagi) đến nay ngành Du lịch Quảng Ninh đã dần được phục hồi. Để có thể tiếp tục củng cố và phát triển hơn nữa, trước tiên cần khẳng định và nâng cao chất lượng các dịch vụ du lịch hiện có, đặc biệt là các dịch vụ trong khách sạn. Với phân khúc 5 sao, thành phố Hạ Long có rất nhiều khách sạn và nhiều tập đoàn quản lý khách sạn cao cấp hiện diện như: Inter Continental, Accor, Wyndham Legend, Novotel, Best Western International, tập đoàn Mường Thanh, tập đoàn SunGroup, tập đoàn Vingroup....Tàu thủy lưu trú du lịch, tàu nhà hàng được đầu tư chất lượng cao. Dự kiến năm 2025, Quảng Ninh sẽ có thêm nhiều cơ sở lưu trú chất lượng cao, mang thương hiệu quốc tế với hàng ngàn phòng, thu hút thị trường khách cao cấp, đặc biệt là du lịch MICE.... có lợi

thế về vị trí địa lý, môi trường cảnh quan xung quanh đẹp, giá thành ổn, đáp ứng đủ các dịch vụ cần thiết cho khách hàng, ví dụ như Khách sạn FLC Grand Halong; Wyndham Legend Halong và Mường Thanh Luxury Ha long Centre. Tuy nhiên, thực tế chất lượng dịch vụ tại các khách sạn này còn tồn tại hạn chế, đặc biệt tại bộ phận phục vụ lưu trú. Xuất phát từ những lý do khách quan trên, bài viết đưa ra một số giải pháp góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú của một số khách sạn 5 sao ở thành phố Hạ Long từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú tại Hạ Long, Quảng Ninh.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Những ưu nhược điểm về chất lượng dịch vụ lưu trú của một số khách sạn 5 sao ở thành phố Hạ Long.

Những ưu điểm về chất lượng dịch vụ lưu trú của một số khách sạn 5 sao ở thành phố Hạ Long. Phần lớn các sản phẩm lưu trú trong khách sạn 5 sao ở Hạ Long đã đáp ứng được nhu cầu của khách hàng, dịch vụ lưu trú đã đưa và bán nhiều gói sản phẩm khác nhau giúp khách hàng có nhiều sự lựa chọn. Các loại phòng, hạng phòng phù hợp tiêu chuẩn 5 sao phải có và các dịch vụ bổ sung mang tính đặc trưng riêng biệt. Một số khách sạn còn cung cấp các dịch vụ lưu trú như chuẩn bị phòng theo yêu cầu sở thích cá nhân, tổ chức tiệc riêng tư hoặc các chương trình đặc biệt dành riêng cho gia đình hoặc cặp đôi

Các nhân viên của bộ phận lễ tân và bộ phận buồng đa số có tuổi đời trẻ, năng động, nhiệt tình, có trách nhiệm với công việc, chịu khó học hỏi và tuân thủ các nội quy, quy tắc của công ty, có chuyên môn nghiệp vụ tốt, sử dụng được ít nhất một ngoại ngữ tiếng Anh trong phục vụ một cách thành thạo, có kỹ năng sử dụng các thiết bị thông minh trong phục vụ. Nhân viên có tác phong nhanh nhẹn luôn giữ nét mặt rạng rỡ tươi cười với khách, ngoại hình dễ nhìn, đồng phục đẹp và tạo được sự khác biệt; có thái độ phục vụ tận tình chu đáo, niềm nở thường xuyên trò chuyện hỏi thăm khách tạo nên được sự gần gũi và thân thiện.

Nhìn chung cơ sở vật chất kỹ thuật dịch vụ lưu trú của các khách sạn 5 sao ở thành phố Hạ Long đã đáp ứng được nhu cầu của khách hàng theo tiêu chuẩn 5 sao. Trải qua nhiều năm hoạt động, cơ sở vật chất kỹ thuật tại bộ phận kinh doanh lưu trú vẫn còn đầy đủ tiện nghi, mới mẻ, hợp với thị hiếu người tiêu dùng. Các trang thiết bị trong phòng nghỉ được trang bị đầy đủ, hiện đại, sang trọng và đồng bộ. Các thiết bị, tiện nghi được sắp đặt, bố trí hài hòa, đẹp mắt, ấn tượng và có điểm nhấn trong toàn bộ không gian của phòng nghỉ. Việc đặt phòng tại khách sạn được thực hiện một cách chuyên nghiệp, nhanh chóng. Khách sạn có nhiều hình thức thanh toán khác nhau đảm bảo đáp ứng mọi yêu cầu thanh toán của khách. Nhân viên làm thủ tục check in, check out cho khách nhanh chóng, chính xác, tiện lợi. Việc giữ vệ sinh trong khách sạn và các khu vực công cộng, thực hiện tốt các yêu cầu về vệ sinh cá nhân đối với nhân viên phục vụ. Ẩm thực trong khách sạn đa dạng. Nhà hàng trong các khách sạn thường có thực đơn phong phú, bao gồm cả món ăn truyền thống Việt Nam và món quốc tế, đáp ứng đa dạng khẩu vị của du khách.

2.2. Những hạn chế cần khắc phục

Số lượng nhân viên làm việc tại bộ phận lễ tân và bộ phận buồng của các khách sạn 5 sao không ổn định. Đội ngũ nhân viên chưa đáp ứng đủ khối lượng công việc, nhất là trong thời điểm công suất phòng cao và mùa cao điểm. Áp lực mùa vụ, mùa cao điểm thường khiến nhân sự bị quá tải, thiếu kinh nghiệm trong việc xử lý lượng khách lớn. Bên cạnh đó, do các khách sạn chưa có nhiều chính sách đãi ngộ cho nhân viên nên nhiều nhân viên xin nghỉ việc hoặc chuyển sang các khách sạn khác có vị trí việc làm và mức lương cao hơn. Ngoài ra, vẫn còn có những nhân viên chưa được đào tạo bài bản về chuyên môn nghiệp vụ, chưa

biết cách giải quyết nhanh và hiệu quả các tình huống phát sinh nên lúng túng, thiếu tự tin trong giao tiếp với khách làm cho khách cảm thấy chưa thực sự hài lòng. Một số nhân viên phục vụ tốc độ còn chậm, để khách còn phải chờ đợi lâu. Nhân viên xử lý một số tình huống phát sinh với khách chưa tốt, chưa nhanh nhạy và làm khách không hài lòng. Một số nhân viên chưa nói được 2 ngoại ngữ.

Về tiện nghi phục vụ, các trang thiết bị tiện nghi trong khách sạn tuy đầy đủ, hiện đại, đồng bộ tuy nhiên lại thiếu điểm nhấn độc đáo hoặc không phản ánh được bản sắc địa phương. Điều này khiến trải nghiệm của du khách trở nên “không khác biệt” so với các khách sạn cao cấp ở những thành phố khác. Thiết kế nội thất, kiến trúc không có sự kết hợp hài hòa với văn hóa hoặc thiên nhiên Hạ Long. Phần lớn các khách sạn xây dựng tập trung vào yếu tố sang trọng mà không tận dụng tối đa cảnh quan vịnh Hạ Long. Do ảnh hưởng của mùa vụ dẫn đến việc xuống cấp nhanh chóng, đặc biệt ở các khu vực sử dụng cao như hồ bơi, spa, nhà hàng, hoặc các phòng hội nghị. Nguyên nhân áp lực từ lượng khách lớn trong mùa cao điểm khiến cơ sở vật chất nhanh chóng bị hao mòn. Ngoài ra của một vài hạng mục như: Bàn ghế kê xếp ở trong phòng và khu vực sảnh chờ đã bị xuống cấp, phai lớp sơn, không có độ phủ bóng.

Chi phí cao so với giá trị nhận được: Dù mức giá phòng tại các khách sạn 5 sao thường phản ánh chất lượng dịch vụ và tiện nghi, một số du khách cho rằng giá cả tại Hạ Long đôi khi không xứng đáng với trải nghiệm thực tế. Điều này có thể bắt nguồn từ việc các dịch vụ không nổi bật hoặc không mang lại sự khác biệt đáng kể so với khách sạn 4 sao hoặc resort khác trong khu vực.

Chênh lệch giá cả giữa mùa cao điểm và thấp điểm: Sự khác biệt giá phòng giữa mùa thấp điểm và cao điểm tại Hạ Long rất lớn, có thể gấp đôi hoặc gấp ba. Điều này tạo cảm giác chi phí bị quá cao trong những dịp cao điểm, trong khi dịch vụ không được nâng cấp tương xứng. Số lượng phòng giới hạn tại các khách sạn 5 sao so với nhu cầu du lịch tại Hạ Long.

Các phụ phí không rõ ràng: Một số khách hàng phản ánh việc các khách sạn thêm nhiều phụ phí mà không thông báo rõ ràng trước khi đặt phòng. Phòng ở không đáp ứng hoàn toàn kỳ vọng; phòng nghỉ dù rộng rãi và sang trọng nhưng vẫn có những điểm chưa đáp ứng kỳ vọng như chất lượng cách âm kém ở một số khách sạn khiến du khách bị làm phiền bởi tiếng ồn từ hành lang hoặc các phòng

bên cạnh.

Công nghệ và trang thiết bị chưa được hiện đại hóa: ví dụ :hệ thống thang máy chậm hoặc không đủ số lượng để phục vụ trong mùa cao điểm; Các thiết bị trong phòng nghỉ (TV, điện thoại, khóa từ) lỗi thời so với những khách sạn 5 sao khác trong khu vực châu Á.

2.3. Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú của các khách sạn 5 sao ở thành phố Hạ Long.

Nhóm giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực

Tuyển dụng và đào tạo chuyên sâu: Xây dựng tiêu chuẩn tuyển dụng khắt khe hơn, đặc biệt đối với các vị trí dịch vụ khách hàng.

Nhân viên bộ phận lễ tân và bộ phận buồng cần được đào tạo cả kỹ năng cứng và kỹ năng mềm, chú ý nắm bắt tâm lý nhu cầu của khách ngay cả khi khách chưa nhận ra để phục vụ khách được chu đáo nhất tạo ấn tượng tốt cho khách về khách sạn. Khuyến khích nhân viên đưa ra ý kiến riêng, rút kinh nghiệm từ những gì đã học cũng như từ thực tế đã trải qua trong công việc hằng ngày để xây dựng bộ phận tốt hơn, như xây dựng chiến lược thu hút khách vào mùa thấp điểm.

Tổ chức cho nhân viên tham gia các buổi học với các giảng viên đã có kinh nghiệm trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn để học hỏi, tích lũy thêm kiến thức từ thực tế. Tổ chức các cuộc thi tay nghề, tọa đàm truyền đạt kinh nghiệm cho nhân viên để nâng cao năng lực chuyên môn nghiệp vụ. Tạo môi trường làm việc lành mạnh, chủ động học hỏi giữa nhân viên với nhân viên, giữa lãnh đạo và nhân viên.

Các chính sách đãi ngộ, hỗ trợ, khen thưởng luôn là những động lực tích cực đến công việc. Người quản lý luôn cần đưa ra những mức khen thưởng khi các nhân viên hoàn thành xuất sắc công việc.

Bên cạnh đó cũng cần những hình thức giám sát, kiểm tra, đánh giá sai phạm ảnh hưởng đến kết quả chung. Khuyến khích nhân viên đóng góp ý kiến, hành động cải tiến chất lượng công việc, các kiến nghị tăng doanh thu cho khách sạn. Khuyến khích nhân viên học thêm các ngoại ngữ khác ngoài tiếng Anh như tiếng Pháp, tiếng Nhật, tiếng Hàn vì lượng khách đến từ các quốc gia này ngày càng cao. Tạo điều kiện cho nhân viên tự học ngoài giờ hoặc mời các chuyên gia giỏi ngoại ngữ đến dạy cho nhân viên về ngoại ngữ chuyên ngành, kỹ năng xử lý tình huống khách hàng. Cần

đưa ra các tiêu chuẩn tuyển dụng nhân viên phù hợp với vị trí công việc, phù hợp với đặc điểm kinh doanh của khách sạn.

Nhóm giải pháp đổi mới nâng cao chất lượng cơ sở vật chất kỹ thuật bộ phận phục vụ lưu trú

Lập kế hoạch bảo trì và nâng cấp cơ sở vật chất hàng năm, tập trung vào các khu vực công cộng, phòng nghỉ và tiện ích. Thay mới các trang thiết bị lỗi thời hoặc xuống cấp như giường, đệm, điều hòa, thang máy. Thiết kế lại các không gian mở như ban công, nhà hàng sân thượng để tận dụng tầm nhìn ra vịnh Hạ Long. Xây dựng không gian xanh thân thiện với môi trường. Cải thiện khu vực bể bơi, spa, và phòng tập thể thao với công nghệ hiện đại hơn. Thêm các tiện ích mới như khu vui chơi trẻ em, phòng họp công nghệ cao, hoặc thư viện mini. Đảm bảo các tiêu chuẩn vệ sinh khắt khe trong phòng nghỉ, khu vực nhà hàng, bếp và các tiện ích chung.

Nhóm giải pháp tăng cường quản lý nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú

Áp dụng quản lý theo tiêu chuẩn quốc tế: Xây dựng quy trình kiểm soát chất lượng dựa trên tiêu chuẩn ISO hoặc các hệ thống kiểm định uy tín.

Giám sát chất lượng dịch vụ: Thành lập đội ngũ kiểm tra chất lượng nội bộ để đánh giá dịch vụ định kỳ. Thu thập phản hồi từ khách hàng thông qua khảo sát và phản hồi trực tiếp.

Quản lý theo mùa vụ: Tăng cường nhân lực và nâng cao chất lượng phục vụ vào mùa cao điểm. Phát triển các dịch vụ đặc biệt trong mùa thấp điểm để thu hút khách.

Xây dựng văn hóa dịch vụ: Tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp và thân thiện để đội ngũ nhân viên truyền đạt tinh thần này đến khách hàng.

Nhóm giải pháp ứng dụng công nghệ số trong quản lý

Hệ thống quản lý khách sạn thông minh: Triển khai các phần mềm quản lý đặt phòng, thanh toán và chăm sóc khách hàng trực tuyến.

Tích hợp trí tuệ nhân tạo (AI): Sử dụng chatbot để giải đáp thắc mắc và hỗ trợ khách hàng 24/7. Phân tích dữ liệu khách hàng để đưa ra các chiến lược cá nhân hóa.

Cải thiện quy trình vận hành: Ứng dụng công nghệ IoT (Internet of Things) để quản lý các thiết bị trong phòng như điều hòa, ánh sáng, rèm tự động. Sử dụng các hệ thống kiểm soát an ninh tiên tiến như khóa từ và camera AI.

Xây dựng ứng dụng di động: Tạo ứng dụng khách sạn để khách hàng dễ dàng đặt phòng, sử

dụng dịch vụ và tìm hiểu thông tin.

Nhóm giải pháp xúc tiến, quảng bá đa dạng thị trường khách tiềm năng

Mở rộng thị trường quốc tế: Tăng cường hợp tác với các công ty du lịch lớn ở các thị trường tiềm năng như Hàn Quốc, Nhật Bản, Mỹ, và châu Âu.

Chiến dịch quảng bá trực tuyến: Sử dụng mạng xã hội, nền tảng OTA (Online Travel Agency) và các kênh như Booking, Agoda, TripAdvisor để quảng bá hình ảnh khách sạn.

Tham gia các hội chợ du lịch: Đại diện khách sạn tham gia các hội chợ du lịch quốc tế và trong nước để giới thiệu dịch vụ.

Khai thác khách nội địa: Tạo ra các gói dịch vụ phù hợp với khách nội địa, như ưu đãi cho gia đình, nhóm bạn hoặc cặp đôi.

Nhóm giải pháp tăng cường xây dựng và phát triển sản phẩm mới

Phát triển trải nghiệm độc đáo: Xây dựng các tour kết hợp giữa nghỉ dưỡng và khám phá văn hóa địa phương (tham quan làng chài, thuyền nan, chèo kayak). Tổ chức các hoạt động như lớp học nấu ăn, yoga trên biển, hoặc lễ hội văn hóa trong khách sạn.

Tạo ra các dịch vụ cao cấp: Cung cấp dịch vụ

du thuyền sang trọng hoặc trực thăng ngắm vịnh Hạ Long. Phát triển các gói trị liệu sức khỏe, spa, và chăm sóc sắc đẹp dài hạn.

Khai thác dịch vụ mùa vụ: Đưa ra các sản phẩm nghỉ dưỡng độc quyền vào mùa thấp điểm, như chương trình ưu đãi “workcation” (kết hợp làm việc và nghỉ dưỡng). Tăng cường các hoạt động kết nối khách hàng, chẳng hạn như sự kiện cộng đồng, cuộc thi, hoặc chương trình khách hàng thân thiết.

III. KẾT LUẬN

Xuất phát từ thực trạng chất lượng dịch vụ lưu trú của các khách sạn 5 sao tại thành phố Hạ Long vẫn còn tồn tại những hạn chế cần khắc phục, dựa trên cơ sở đó bài viết đã đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú như: Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực; Đổi mới nâng cao chất lượng cơ sở vật chất kỹ thuật bộ phận phục vụ lưu trú; tăng cường quản lý nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú; ứng dụng công nghệ số trong quản lý; xúc tiến, quảng bá đa dạng thị trường khách tiềm năng; tăng cường xây dựng và phát triển sản phẩm mới trong các khách sạn 5 sao trên địa bàn thành phố Hạ Long.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Văn Mạnh, Hoàng Thị Lan Hương (2013), “Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn”, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội
2. Nguyễn Quyết Thắng (2015), “Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn”, NXB Tài chính.
3. Nguyễn Hữu Thái Thịnh (2022), “Tác động của chất lượng dịch vụ Website đến niềm tin và ý định mua của khách hàng trong lĩnh vực khách sạn: Nghiên cứu thực tiễn khách sạn 4-5 sao tại Khánh Hòa”, luận án Tiến sĩ trường Đại học Đà Nẵng.
4. Tổng cục du lịch Việt Nam (2007), Giáo trình tổng quan du lịch, Nxb Lao Động - Xã hội, Hà Nội.