

Phần mở đầu

1. Lý do chọn đề tài :

Trong lịch sử phát triển của xã hội loài người thì du lịch đã hình thành từ rất sớm và phát triển rất nhanh; đến nay du lịch trên thế giới không chỉ đơn thuần là sự di chuyển của con người từ khu vực này sang khu vực khác mà sâu rộng hơn là khám phá những điều mới lạ và đòi hỏi được thoả mãn những nhu cầu của bản thân về dịch vụ du lịch .

Ngày nay ở nhiều nước trên thế giới, du lịch đã trở thành một ngành kinh tế mũi nhọn, góp phần quan trọng trong thu nhập kinh tế quốc dân, kéo theo sự phát triển của các ngành kinh tế khác và thúc đẩy giải quyết những vấn đề nóng bỏng của đời sống xã hội như nghèo đói, thất nghiệp, chiến tranh v.v...Có thể nói ở bất kỳ nơi nào trên thế giới muốn phát triển du lịch và đáp ứng nhu cầu du lịch của khách du lịch thì cần thiết phải đầu tư cho phát triển hệ thống các khách sạn nhà nghỉ và các cơ sở kinh doanh dịch vụ khác nhằm cung cấp các dịch vụ du lịch để thoả mãn nhu cầu của con người trong thời gian đi du lịch. Vì thế mà tỷ trọng về doanh thu của hoạt động kinh doanh khách sạn luôn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng doanh thu của toàn ngành du lịch ở nhiều quốc gia trên thế giới .

Hoạt động kinh doanh khách sạn ở Việt Nam ra đời từ khá sớm và nó thực sự đã trở thành ngành kinh doanh mới từ sau thời kỳ mở cửa doanh khách của nền kinh tế vào những năm đầu của thập niên 90 nhưng so với sự phát triển kinh sạn trên thế giới thì ngành kinh doanh khách sạn ở Việt Nam còn rất non trẻ và mới mẻ

Với Hải Phòng – Một trong những trung tâm du lịch với nhiều cảnh đẹp và có vị trí thuận lợi cho hoạt động du lịch phát triển bao gồm cả hoạt động kinh doanh khách sạn đã và đang thu hút ngày càng nhiều khách du lịch đến với mảnh đất cảng. Điểm du lịch ưa thích của du khách mỗi khi đến với Hải

Phòng là quần đảo Cát Bà đã được tổ chức UNESCO công nhận là khu dự trữ sinh quyển của thế giới vào năm 2004 .

Đây cũng là nơi tập trung hệ thống các cơ sở vật chất, hạ tầng phục vụ du lịch trong đó có các khách sạn nhà nghỉ cùng với nhà hàng và các khu vui chơi giải trí đã đáp ứng các nhu cầu về dịch vụ du lịch của du khách. Trong tình hình du lịch Cát Bà những năm gần đây phát triển khá nhanh đã tác động và làm cho hoạt động kinh doanh khách sạn ở đây có bước phát triển nhảy vọt, số khách sạn nhà nghỉ không ngừng được xây dựng và nâng cấp hiện đại; doanh thu của hoạt động này đóng góp không nhỏ vào tổng doanh thu chung của du lịch Cát Bà .

Xuất phát từ vị trí và vai trò của hoạt động kinh doanh khách sạn đối với sự phát triển kinh tế - xã hội của Cát Bà nói riêng và huyện đảo Cát Hải nói chung, bản thân em xin được lựa chọn và trình bày đề tài mang tên: “ **Thực trạng kinh doanh du lịch của hệ thống khách, sạn nhà nghỉ ở Cát Bà và những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của các khách sạn, nhà nghỉ** ” .

2. Nhiệm vụ nghiên cứu :

Thực trạng hoạt động kinh doanh du lịch của hệ thống khách sạn, nhà nghỉ ở Cát Bà và trên cơ sở đó đề xuất một số giải pháp cơ bản nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của các khách sạn, nhà nghỉ .

3. Phạm vi nghiên cứu :

- Không gian nghiên cứu: Đề tài khoá luận tập trung nghiên cứu địa bàn của thị trấn Cát Bà thuộc huyện đảo Cát Hải, Hải Phòng .

- Thời gian nghiên cứu trong khoá luận được thực hiện trong giai đoạn 2005 – 2008.

4. Phương pháp nghiên cứu :

- Điều tra, khảo sát thực địa tại Cát Bà .

- Phương pháp tổng hợp thống kê .
- Phương pháp bảng, biểu đồ .

5. Kết cấu của khoá luận :

Ngoài phần mở đầu và kết luận thì nội dung chính của khoá luận bao gồm có 3 chương và được phân bố như sau :

Chương 1 : Cơ sở lý luận chung về cơ sở lưu trú du lịch và hoạt động kinh doanh khách sạn, nhà nghỉ .

Chương 2 : Thực trạng kinh doanh du lịch của hệ thống khách sạn, nhà nghỉ ở Cát Bà giai đoạn 2005 – 2008 .

Chương 3 : Những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của khách sạn, nhà nghỉ .

Phần nội dung:

Chương 1: Cơ sở lý luận chung về cơ sở lưu trú du lịch và hoạt động kinh doanh khách sạn, nhà nghỉ :

1.1 Giới thiệu chung về các loại hình lưu trú :

Theo Điều 4 của Nghị định Chính phủ thì cơ sở lưu trú du lịch là cơ sở kinh doanh buồng, giường và các dịch vụ khác đủ tiêu chuẩn để phục vụ khách bao gồm các loại hình lưu trú sau :

1.1.1 Khách sạn :

Thuật ngữ “ **Hotel** ” - **Khách sạn** có nguồn gốc từ tiếng Pháp. Vào thời trung cổ thì thuật ngữ này dùng để chỉ những ngôi nhà sang trọng của các lãnh chúa .

Vào cuối thế kỷ XVII thì từ khách sạn theo nghĩa hiện địa đã được sử dụng ở Pháp và đến cuối thế kỷ XIX thì nó được sử dụng phổ biến ở các nước khác. Ở thời kỳ ấy thì sự khác biệt giữa khách sạn và nhà trọ là sự xuất hiện của các buồng ngủ riêng với những tiện nghi bên trong phòng .

Từ giữa thế kỷ XIX đến thế kỷ XX thì sự phát triển rất nhanh của các khách sạn đã làm thay đổi cả về số lượng và chất lượng. Tại các thành phố lớn của châu Âu, các khách sạn sang trọng được xây dựng để phục vụ tầng lớp thượng lưu trong xã hội nhưng bên cạnh những khách sạn lớn thì một hệ thống các khách sạn nhỏ có trang bị khiêm tốn cũng đã được hình thành. Cho nên đã có sự khác biệt trong phong cách phục vụ và cấp độ cung cấp các dịch vụ bên trong những khách sạn Chính điều đó đã dẫn đến có nhiều khái niệm về khách sạn :

Theo định nghĩa của nước Cộng hòa Pháp về khách sạn: “ **Khách sạn là một cơ sở lưu trú được xếp hạng, có các buồng và căn hộ với các trang thiết bị tiện nghi nhằm thỏa mãn nhu cầu nghỉ ngơi của khách trong một khoảng thời gian dài (có thể là hàng tuần hoặc hàng tháng nhưng không lấy đó làm nơi cư trú thường xuyên), có thể là nhà hàng. Khách sạn có thể hoạt động quanh năm hoặc theo mùa ”.**

Theo định nghĩa của nhà nghiên cứu về du lịch và khách sạn Morcel Gotie: “ **Khách sạn là nơi lưu trú tạm thời của du khách. Cùng với các buồng ngủ còn có các nhà hàng với nhiều chủng loại khác nhau** ”.

Theo định nghĩa của Tổng cục Du lịch Việt Nam thì : “ **Khách sạn (hotel) là công trình kiến trúc được xây dựng độc lập, có quy mô từ 10 buồng ngủ trở lên, đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị, dịch vụ cần thiết phục vụ khách du lịch** ”. (Nguồn : Thông tư số 01/2002/TT – TCDL ngày 27/4/2001 của Tổng cục Du lịch) .

Theo định nghĩa của Khoa Du lịch trường Đại học Kinh tế Quốc dân về khách sạn trong cuốn “Giải thích thuật ngữ du lịch và khách sạn” như sau : “ **Khách sạn là cơ sở cung cấp các dịch vụ lưu trú (với đầy đủ tiện nghi), dịch vụ ăn uống, dịch vụ vui chơi giải trí và các dịch vụ cần thiết khác cho khách lưu lại qua đêm và được xây dựng tại các điểm du lịch** ”.

Theo nhóm tác giả nghiên cứu của Mỹ trong cuốn “Welcome to Hospitality” xuất bản năm 1995 có định nghĩa về khách sạn sau : “ **Khách sạn là nơi mà bất kỳ ai cũng có thể trả tiền để thuê buồng ngủ qua đêm ở đó . Mỗi buồng ngủ cho thuê phải có ít nhất 2 phòng nhỏ (phòng ngủ và phòng tắm). Mỗi buồng khách đều phải có giường , điện thoại và vô tuyến . Ngoài dịch vụ buồng ngủ có thể có thêm các dịch vụ khác như : dịch vụ vận chuyển hành lý , trung tâm thương mại (với thiết bị photocopy) , nhà hàng, quầy bar và một số dịch vụ giải trí . Khách sạn có thể được xây dựng ở gần hoặc bên trong các khu thương mại , khu du lịch nghỉ dưỡng hoặc các sân bay** ” .

1.1.2 Motel :

Thuật ngữ “**Motel**” xuất hiện ở Mỹ từ những năm 30 của thế kỷ XX và trong hơn nửa thế kỷ tồn tại và phát triển thì Motel đã lớn dần cả về số lượng và chất lượng.

Motel là một dạng cơ sở lưu trú nằm ven dọc các đường quốc lộ hoặc ven ngoại ô thành phố .

Về cách thức thiết kế : Motel là một quần thể gồm các toà nhà được xây dựng không quá hai tầng, được quy hoạch và được chia thành các khu vực sử dụng riêng biệt: khu lưu trú, khu bãi đỗ, khu cung cấp dịch vụ bán xăng, sửa chữa, bảo dưỡng và cho thuê xe .

Đối tượng khách của Motel là những người có thu nhập trung bình, đi lại sử dụng phương tiện vận chuyển riêng là mô tô và xe con trên các tuyến quốc lộ .

Sản phẩm cung cấp cho khách của Motel chủ yếu là dịch vụ buồng ngủ (với hình thức tự phục vụ), các dịch vụ truyền thống như bán tiếp nhiên liệu xăng dầu, sửa chữa, bảo dưỡng...

Hiện nay ở một số khu vực và quốc gia thì loại hình Motel đang có xu hướng tăng dần quy mô và nâng mức cung cấp dịch vụ của mình như dịch vụ ăn uống, dịch vụ giải trí, dịch vụ thông tin để tăng tính cạnh tranh với các khách sạn .

1.1.3 Nhà trọ thanh niên :

Đây là dạng cơ sở lưu trú được xây dựng nhằm phục vụ chủ yếu đối tượng khách là sinh viên, thanh niên và những người không có khả năng thanh toán cao nhưng muốn đi du lịch và sử dụng dịch vụ lưu trú .

Những tiện nghi và các dịch vụ của cơ sở lưu trú dành cho thanh niên là khá khiêm tốn như phòng nhiều giường, khu vực vệ sinh được thiết kế dùng chung cho nhiều phòng, có dịch vụ điện nước tối thiểu v.v... Nhưng giá phòng của nhà trọ rất thấp nên thu hút lượng khách sinh viên và thanh niên rất đông . Loại hình cơ sở lưu trú này thường hay gặp ở những nơi có phong trào du lịch thanh niên sôi động .

1.1.4 Lều trại (Camping) :

Lều trại là một loại hình cơ sở lưu trú nằm ở những nơi giàu tài nguyên thiên nhiên, đặc trưng của lều trại là được tạo bởi những vật liệu kém bền chắc, có tính di động cao và thường được quy hoạch thành các khu riêng biệt .

Trong lều trại, khách du lịch được cung cấp các dịch vụ như nơi ngủ, ăn

uống, khu thể thao, vui chơi giải trí và một số dịch vụ bổ sung khác. Loại hình lưu trú này được chia thành các khu vực sau :

Khu đón tiếp khách: chỉ dẫn và cung cấp thông tin cho khách đến nghỉ .

Khu cắm trại: dành cho xây dựng các lều trại để khách thuê, gần các khu bãi đỗ xe và các công trình công cộng như nhà tắm, nhà vệ sinh...

Khu thương mại: bao gồm nhà hàng, các quầy bán hàng và đồ lưu niệm, cho thuê các trang thiết bị qua đêm như lều bạt, chăn màn .

Khu thể thao và vui chơi ngoài trời: có diện tích rộng và cách biệt .

Khu nấu ăn do khách tự phục vụ .

Đối tượng khách của loại hình lưu trú lều trại là những khách ở độ tuổi thanh niên, học sinh, sinh viên có khả năng thanh toán không cao, thích đi du lịch theo đoàn, theo nhóm và đi du lịch theo mùa .

1.1.5 Bungalow :

Đây là một dạng nhà trọ bằng gỗ hay các vật liệu nhẹ được lắp ghép với nhau, thường tập trung ở các vùng ven biển, vùng núi và các điểm nghỉ mát. Bungalow có thể được phân bố đơn lẻ, thành các cụm hay tập trung theo một quy hoạch cụ thể .

Nội thất của Bungalow không sang trọng nhưng khá đầy đủ cho sinh hoạt gia đình hay tập thể như bàn ghế, giường ngủ, tivi v.v... Loại hình Bungalow phục vụ đối tượng khách chủ yếu là các gia đình .

1.1.6 Làng du lịch (Tourism Village) :

Làng du lịch ra đời ở Pháp và đã xuất hiện vào đầu năm 1947, chủ yếu ở Địa Trung Hải và ngày nay thì làng du lịch được xây dựng ở các điểm du lịch nghỉ dưỡng, nơi có tài nguyên du lịch thiên nhiên .

Làng du lịch là một khu độc lập bao gồm các biệt thự hay Bungalow một tầng có kiến trúc gọn nhẹ và được xây dựng bởi những vật liệu nhẹ. Trong làng du lịch cũng được quy hoạch thành các khu riêng biệt như khu lưu trú, ăn uống, thương mại, thể thao v.v...

Đối tượng khách của làng du lịch chủ yếu là những khách có khả năng thanh toán cao, đi theo đoàn hoặc cá nhân thông qua tổ chức theo giá trọn gói và có thời gian lưu trú dài ngày, khách đi theo gia đình sử dụng dịch vụ này

cũng đang có xu hướng tăng lên .

1.1.7 Nhà nghỉ :

Là loại hình lưu trú phục vụ đối tượng khách qua đêm có khả năng thanh toán trung bình. Nhà nghỉ bao gồm hai loại nhà nghỉ bình dân và nhà nghỉ cao cấp. Đây là loại hình lưu trú không được xếp hạng sao nhưng lại đáp ứng được những tiêu chuẩn trang thiết bị tiện nghi trong phòng như tiêu chuẩn của các khách sạn .

Nhà nghỉ kinh doanh giống khách sạn là kinh doanh chủ yếu dịch vụ phòng cho khách có nhu cầu, buồng ngủ phải có phòng vệ sinh khép kín và tiêu chuẩn thiết kế giường và diện tích phòng giống như thiết kế phòng của khách sạn .

Nhà nghỉ cũng có những trang thiết bị tiện nghi tối thiểu như điện thoại, tủ đựng quần áo và dịch vụ trông giữ xe cho khách .

1.2. Giới thiệu chung về khách sạn :

1.2.1 Phân loại khách sạn :

Khách sạn là một loại hình cơ sở lưu trú chính và chiếm tỷ trọng lớn nhất cả về số lượng và loại kiểu trong hệ thống các cơ sở kinh doanh lưu trú của ngành du lịch cho nên đòi hỏi các nhà kinh doanh khách sạn phải hiểu rõ được những hình thức tồn tại của loại hình cơ sở kinh doanh này .

Những tiêu chí để phân loại khách sạn: có 5 tiêu chí để phân loại khách sạn .

- Phân loại theo vị trí địa lý: có 5 loại khách sạn

+ Khách sạn thành phố hay khách sạn công vụ (City Centre Hotel) : được xây dựng ở các trung tâm thành phố lớn, các trung tâm đô thị hoặc trung tâm đông dân cư và hoạt động quanh năm .

+ Khách sạn nghỉ dưỡng (Resort Hotel): Được xây dựng ở những khu du lịch nghỉ dưỡng có nguồn tài nguyên thiên nhiên đa dạng và những khách sạn này hoạt động theo thời vụ .

+ Khách sạn ven đô (Suburban Hotel): Được xây dựng ở ven ngoại vi

thành phố hoặc các trung tâm đô thị .

+ Khách sạn ven đường (Highway Hotel) : Được xây dựng ở ven dọc các đường quốc lộ (đường cao tốc) .

+ Khách sạn sân bay (Airport Hotel) : Được xây dựng ở gần các sân bay quốc tế lớn .

- Phân loại theo mức cung cấp dịch vụ: có 4 loại khách sạn

+ Khách sạn sang trọng (Luxury Hotel) : là khách sạn có thứ hạng cao nhất , tương ứng với khách sạn hạng 5 sao ở Việt Nam. Đây là khách sạn có quy mô rất lớn, được trang bị những tiện nghi sang trọng và đắt tiền, cung cấp ở mức cao nhất các dịch vụ bổ sung đặc biệt và bán sản phẩm với mức giá cao nhất .

+ Khách sạn với dịch vụ đầy đủ (Full Service Hotel) : Tương ứng với khách sạn 4 sao ở Việt Nam, bán sản phẩm với mức giá xếp sau Luxury Hotel và cung cấp một số dịch vụ bổ sung ngoài trời một cách hạn chế .

+ Khách sạn cung cấp số lượng hạn chế dịch vụ (Limited-Service Hotel): có quy mô trung bình và tương ứng với khách sạn 3 sao của Việt Nam, cung cấp số lượng rất hạn chế về dịch vụ .

+ Khách sạn thứ hạng thấp hay khách sạn bình dân (Economy Hotel) : có quy mô nhỏ, thứ hạng thấp chỉ 1-2 sao, bán sản phẩm với mức giá thấp và không nhất thiết phải có dịch vụ ăn uống .

- Phân loại theo mức giá bán sản phẩm lưu trú : có 5 loại khách sạn

+ Khách sạn có mức giá cao nhất (Luxury Hotel) : có mức bán sản phẩm lưu trú trong khoảng từ bậc thứ 85 trở lên trên thước đo .

+ Khách sạn có mức giá cao (Up –scale Hotel) : bán sản phẩm lưu trú ở mức giá tương đối cao, từ 70 – 85 trên thước đo .

+ Khách sạn có mức giá trung bình (Mid – Price Hotel) : bán sản phẩm lưu trú ở mức trung bình, từ 40 – 70 trên thước đo .

+ Khách sạn có mức giá bình dân (Economy Hotel) : bán sản phẩm lưu trú ở mức tương đối thấp, từ 20 – 40 trên thước đo .

+ Khách sạn có mức giá thấp nhất (Budget Hotel) : bán sản phẩm lưu trú ở mức thấp nhất, từ 20 trở xuống trên thước đo .

- Phân loại theo quy mô của khách sạn : Dựa vào số lượng buồng ngủ theo thiết kế của các khách sạn có 3 loại khách sạn sau :

+ Khách sạn quy mô lớn .

+ Khách sạn quy mô trung bình .

+ Khách sạn quy mô nhỏ .

Ở Việt Nam, tiêu chí phân loại khách sạn theo quy mô số buồng như sau :

Khách sạn quy mô lớn: Những khách sạn có thứ hạng 5 sao và số buồng thiết kế là trên 200 buồng .

Khách sạn quy mô trung bình: có từ 50 buồng thiết kế trở lên đến cận 200 buồng .

Khách sạn quy mô nhỏ: nằm ở giới hạn dưới của bảng phân loại .

- Phân loại theo hình thức sở hữu và quản lý: có 3 loại khách sạn

+ Khách sạn nhà nước: Là khách sạn có vốn đầu tư ban đầu là của nhà nước do một tổ chức hay công ty quốc doanh chịu trách nhiệm điều hành quản lý và kết quả kinh doanh của khách sạn .

+ Khách sạn tư nhân : Là những khách sạn có một chủ đầu tư là một cá nhân hay một công ty trách nhiệm hữu hạn , chủ đầu tư điều hành quản lý kinh doanh và tự chịu trách nhiệm về kết quả kinh doanh của khách sạn .

+ Khách sạn liên doanh: Là khách sạn do hai hoặc nhiều chủ đầu tư bỏ tiền ra xây dựng khách sạn, cùng quản lý khách sạn và kết quả kinh doanh được phân chia theo tỷ lệ góp vốn của các chủ đầu tư hoặc theo thỏa thuận trong hợp đồng liên doanh liên kết .

Đối với những khách sạn liên doanh liên kết thì có 3 kiểu liên kết :

+ Liên kết về sở hữu : Đó là các khách sạn cổ phần do hai hay nhiều tổ chức, cá nhân đầu tư xây dựng .

+ Liên kết quản lý : Đó là những khách sạn tư nhân hoặc khách sạn cổ

phần về sở hữu .

Khách sạn liên kết độc quyền: Những khách sạn tư nhân hoặc khách sạn cổ phần về sở hữu mà bên chủ đầu tư khách sạn tự điều hành quản lý và chịu trách nhiệm về kết quả kinh doanh của khách sạn, mua lại quyền độc quyền sử dụng thương hiệu về một loại hình kinh doanh khách sạn của tập đoàn khách sạn trong thời gian nhất định trên cơ sở bản hợp đồng ghi rõ quyền và nghĩa vụ của các bên tham gia .

Khách sạn hợp đồng quản lý: là những khách sạn tư nhân hoặc khách sạn cổ phần về sở hữu được điều hành quản lý bởi một nhóm các nhà quản lý do chủ đầu tư thuê của một tập đoàn khách sạn trên cơ sở bản hợp đồng quản lý .

+ Liên kết hỗn hợp: Đó là khách sạn liên kết kết hợp các hình thức trên .

1.2.2 Xếp hạng khách sạn :

- Tiêu chuẩn để xếp hạng khách sạn: Thường dựa trên 4 yêu cầu cơ bản sau đây :

+ Yêu cầu về kiến trúc khách sạn .

+ Yêu cầu về trang thiết bị, tiện nghi phục vụ trong khách sạn .

+ Yêu cầu về cán bộ công nhân viên phục vụ trong khách sạn .

+ Yêu cầu về các dịch vụ và các mặt hàng phục vụ khách tại khách sạn .

- Tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn ở Việt Nam :

Tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn du lịch ở Việt Nam được xây dựng trên cơ sở tiêu chuẩn tối thiểu của đề án xếp hạng khách sạn tại phân vùng Châu Á-Thái Bình Dương(PATA) của tổ chức du lịch thế giới (WTO) .

Tiêu chuẩn phân loại, xếp hạng khách sạn du lịch Việt Nam bao gồm các nội dung sau :

+ Phân loại khách sạn du lịch: Bao gồm 3 kiểu khách sạn là khách sạn thành phố, khách sạn nghỉ mát và khách sạn quá cảnh .

+ Xếp hạng khách sạn du lịch được xếp theo 5 hạng từ hạng 1 sao đến 5 sao.

+ Yêu cầu xếp hạng: có 5 yêu cầu

+ Yêu cầu về vị trí, kiến trúc gồm 7 điều quy định lớn .

- + Yêu cầu về trang thiết bị, tiện nghi phục vụ gồm 7 điều quy định lớn .
- + Yêu cầu về các dịch vụ trong khách sạn và mức độ phục vụ gồm 3 điều quy định lớn .

- + Yêu cầu về nhân viên phục vụ gồm 2 điều quy định lớn .

- + Yêu cầu về vệ sinh gồm 2 điều quy định lớn .

Ngoài 2 nội dung trên thì trong tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn du lịch Việt Nam còn kèm theo 3 biểu phụ lục về trang thiết bị nội thất buồng khách sạn, trang thiết bị nội thất phòng vệ sinh khách sạn, chất lượng trang thiết bị của từng hạng khách sạn .

- Sự cần thiết để xếp hạng khách sạn :

- + Tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn dùng làm cơ sở để xây dựng các tiêu chuẩn định mức cụ thể như: tiêu chuẩn xây dựng thiết kế khách sạn, tiêu chuẩn trang thiết bị, tiện nghi trong từng bộ phận của khách sạn v.v...

- + Tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn cùng với hệ thống tiêu chuẩn cụ thể là cơ sở để xác định hệ thống giá cả dịch vụ trong từng loại, hạng khách sạn .

- + Tiêu chuẩn xếp hạng này làm cơ sở để tiến hành xếp hạng khách sạn hiện có, quản lý và kiểm tra thường xuyên các khách sạn này đảm bảo thực hiện các điều kiện, yêu cầu đã quy định trong tiêu chuẩn đặt ra .

- + Thông qua tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn để chủ đầu tư xét duyệt luận chứng kinh tế kỹ thuật, cấp vốn đầu tư cho việc xây dựng khách sạn mới, cải tạo và nâng cấp các khách sạn hiện có.

- + Thông qua tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn thì khách hàng có thể biết được khả năng , mức độ phục vụ của từng hạng khách sạn , giúp khách lựa chọn khách sạn theo thị hiếu và khả năng thanh toán của mình. Nói cách khác là đảm bảo quyền lợi của khách khi khách lựa chọn khách sạn.

1.3 Hoạt động kinh doanh khách sạn, nhà nghỉ :

1.3.1 Hoạt động kinh doanh khách sạn :

1.3.1.1 Khái niệm kinh doanh khách sạn :

Ban đầu kinh doanh khách sạn chỉ là hoạt động kinh doanh dịch vụ nhằm

đảm bảo chỗ ngủ qua đêm cho khách có trả tiền. Sau đó cùng với những đòi hỏi thỏa mãn nhu cầu ngày càng cao hơn của khách du lịch và mong muốn của chủ khách sạn nhằm đáp ứng toàn bộ nhu cầu của khách cho nên dần dần khách sạn đã tổ chức thêm hoạt động kinh doanh ăn uống và nhiều dịch vụ khác để phục vụ nhu cầu của khách.

Khái niệm kinh doanh khách sạn được hiểu theo hai nghĩa rộng và nghĩa hẹp :

Theo nghĩa hẹp thì kinh doanh khách sạn chỉ đảm bảo việc phục vụ nhu cầu ngủ, nghỉ cho khách .

Theo nghĩa rộng, kinh doanh khách sạn là hoạt động cung cấp các dịch vụ phục vụ nhu cầu nghỉ ngơi và ăn uống của khách .

Nền kinh tế hiện nay ngày càng phát triển, đời sống vật chất của con người cũng được cải thiện tốt hơn và có điều kiện quan tâm đến đời sống tinh thần của chính mình, số người đi du lịch càng tăng nhanh. Du lịch phát triển cũng là lúc có sự cạnh tranh giữa các khách sạn nhằm thu hút ngày càng nhiều khách trong đó có những khách có khả năng tài chính cao đã làm tăng thêm tính đa dạng trong hoạt động kinh doanh khách sạn. Để đáp ứng các điều kiện về nghỉ ngơi, chữa bệnh, thể thao, hội họp, vui chơi giải trí thì các khách sạn đã tổ chức thêm các dịch vụ bổ sung (dịch vụ giải trí, thể thao, y tế, chăm sóc sắc đẹp...)

Kinh doanh khách sạn cung cấp không chỉ các dịch vụ của khách sạn mà còn bán cả các sản phẩm thuộc các ngành, lĩnh vực khác của nền kinh tế quốc dân như nông nghiệp, công nghiệp, dịch vụ ngân hàng, bưu chính viễn thông, dịch vụ vận chuyển... Như vậy hoạt động kinh doanh khách sạn vừa cung cấp những dịch vụ của khách sạn, vừa là trung gian thực hiện dịch vụ tiêu thụ sản phẩm của các ngành kinh tế khác .

Trong kinh doanh khách sạn luôn luôn diễn ra hai quá trình: sản xuất và tiêu thụ các dịch vụ. Những dịch vụ trong khách sạn phải trả tiền trực tiếp nhưng cũng có một số dịch vụ không phải trả tiền nhằm tăng mức độ thỏa

mãn nhu cầu của khách, làm vui lòng khách và tăng khả năng thu hút khách, nâng cao khả năng cạnh tranh của khách sạn trên thị trường .

Kinh doanh khách sạn lúc đầu dùng chỉ hoạt động cung cấp chỗ ngủ cho khách trong khách sạn (Hotel) và quán trọ. Khi nhu cầu ăn nghỉ càng đa dạng thì kinh doanh khách sạn đã mở rộng đối tượng và các loại hình lưu trú ngoài khách sạn bao gồm khu cắm trại, làng du lịch, motel v.v... Vì khách sạn chiếm tỷ trọng lớn trong hoạt động kinh doanh lưu trú cho khách cho nên loại hình kinh doanh này được gọi là “ **Kinh doanh khách sạn** ”.

Khái niệm “ **kinh doanh khách sạn** ” theo nghĩa rộng hay nghĩa hẹp đều bao gồm cả hoạt động kinh doanh các dịch vụ bổ sung và những dịch vụ bổ sung đó ngày càng nhiều về số lượng, đa dạng về hình thức; phù hợp với vị trí, thứ hạng, loại kiểu, quy mô và thị trường khách hàng mục tiêu của từng cơ sở kinh doanh lưu trú .

Có thể định nghĩa chung nhất về kinh doanh khách sạn như sau :

“Kinh doanh khách sạn là hoạt động kinh doanh trên cơ sở cung cấp các dịch vụ lưu trú, ăn uống và các dịch vụ bổ sung cho khách nhằm đáp ứng các nhu cầu ăn, nghỉ và giải trí của khách tại các điểm du lịch nhằm mục đích có lãi”.

1.3.1.2 Phân loại kinh doanh khách sạn :

Hoạt động kinh doanh khách sạn bao gồm hai hoạt động kinh doanh chính là kinh doanh lưu trú và kinh doanh ăn uống .

1.3.1.2.1 Kinh doanh lưu trú :

Kinh doanh lưu trú là hoạt động kinh doanh ngoài lĩnh vực sản xuất vật chất, cung cấp các dịch vụ cho thuê buồng ngủ và các dịch vụ bổ sung khác cho khách trong thời gian lưu lại tạm thời tại các điểm du lịch nhằm mục đích có lãi .

Hoạt động của cơ sở lưu trú thông qua việc sử dụng cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn và hoạt động phục vụ của nhân viên giúp chuyển dần giá trị từ dạng vật chất sang dạng tiền tệ dưới hình thức “khấu hao” . Cho nên

kinh doanh lưu trú không thuộc lĩnh vực sản xuất vật chất mà thuộc lĩnh vực kinh doanh dịch vụ .

1.3.1.2.2 Kinh doanh ăn uống :

Kinh doanh ăn uống trong du lịch bao gồm các hoạt động chế biến thức ăn, bán và phục vụ nhu cầu tiêu dùng các thức ăn, đồ uống và cung cấp các dịch vụ khác nhằm thỏa mãn các nhu cầu về ăn uống và giải trí tại các nhà hàng (Khách sạn) cho khách nhằm mục đích có lãi .

Nội dung của kinh doanh ăn uống du lịch gồm 3 nhóm hoạt động sau :

Hoạt động sản xuất vật chất: chế biến thức ăn cho khách .

Hoạt động lưu thông: bán sản phẩm chế biến của khách sạn và hàng chuyển bán (là sản phẩm của các ngành khác) .

Hoạt động tổ chức phục vụ: tạo điều kiện để khách tiêu thụ thức ăn tại chỗ và cung cấp điều kiện để nghỉ ngơi, thư giãn cho khách .

Ngày nay trong các cơ sở kinh doanh ăn uống du lịch cùng với việc tạo điều kiện thuận lợi cho việc tiêu dùng trực tiếp các thức ăn đồ uống, các điều kiện để giúp khách giải trí tại nhà hàng, khách sạn cũng được quan tâm và ngày càng mở rộng, mà thực chất đây là dịch vụ phục vụ nhu cầu bổ sung và giải trí cho khách tại các nhà hàng, khách sạn .

1.3.1.3 Khách của khách sạn :

Thông thường khách của khách sạn là khách du lịch, khách thương gia hoặc cũng có thể khách là người dân địa phương hoặc bất kỳ người nào tiêu dùng những sản phẩm đơn lẻ của khách sạn như: các dịch vụ giải trí, ăn uống, v.v...

Cho nên khách của khách sạn là những người tiêu dùng sản phẩm của khách sạn không giới hạn bởi mục đích, thời gian và không gian tiêu dùng. Tuy chỉ là một đoạn thị trường trong hoạt động kinh doanh nhưng khách du lịch vẫn là thị trường chính, quan trọng nhất của khách sạn .

- Các tiêu thức để phân loại khách của khách sạn :

+ Căn cứ vào tính chất tiêu dùng và nguồn gốc của khách :

Khách là người địa phương: Sử dụng các dịch vụ ăn uống và dịch vụ bổ

sung của khách sạn như hội họp, giải trí, ít sử dụng dịch vụ buồng ngủ của khách sạn .

Khách không phải là người địa phương: Bao gồm khách nội địa và khách quốc tế, sử dụng hầu hết các dịch vụ lưu trú, ăn uống và dịch vụ bổ sung, giải trí của khách sạn .

+ Căn cứ vào mục đích của chuyến đi của khách :

Khách du lịch thuần túy: Mục đích chính là nghỉ ngơi và thư giãn .

Khách với mục đích chính là công vụ: công tác, tìm kiếm cơ hội đầu tư, ký kết hợp đồng, hội nghị, hội thảo

Khách với mục đích là thăm người thân, gia đình, bạn bè ...

Khách với các mục đích khác như chữa bệnh, học tập, nghiên cứu v.v...

+ Căn cứ vào hình thức tiêu dùng của khách :

Khách tiêu dùng các sản phẩm của khách sạn thông qua sự giúp đỡ của các tổ chức trung gian như đại lý lữ hành hoặc công ty lữ hành trước khi đến với khách sạn .

Khách tự tổ chức tiêu dùng sản phẩm của khách sạn: Tự tìm hiểu và đăng ký trước khi tới khách sạn, có thể là khách vắng lai, khách lẻ hoặc khách đi theo nhóm.

Ngoài ra còn một số tiêu thức khác để phân loại khách của khách sạn như : giới tính, độ tuổi, độ dài của thời gian lưu trú....

1.3.1.4 Sản phẩm của khách sạn :

1.3.1.4.1 Khái niệm về sản phẩm khách sạn:

Theo Marketing hiện đại:

Sản phẩm của một doanh nghiệp là tất cả mọi hàng hóa và dịch vụ có thể đem chào bán , có khả năng thỏa mãn một nhu cầu hay mong muốn của con người, gây sự chú ý, kích thích sự mua sắm và tiêu dùng của họ .

Đối với Khách sạn thì :

Sản phẩm của khách sạn là tất cả những dịch vụ và hàng hóa mà khách sạn cung cấp nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng kể từ khi khách liên hệ

với khách sạn lần đầu để đăng ký buồng cho tới khi tiêu dùng xong và rời khỏi khách sạn .

1.3.1.4.2 Về hình thức thì sản phẩm của khách sạn bao gồm sản phẩm hàng hóa và sản phẩm dịch vụ :

Sản phẩm hàng hóa: Là những sản phẩm hữu hình mà khách sạn cung cấp cho khách như: đồ ăn, thức uống, hàng lưu niệm và các hàng hóa khác.

Sản phẩm dịch vụ: Là những sản phẩm dưới dạng phi vật chất hay vô hình, có giá trị về vật chất hoặc tinh thần.

Sản phẩm dịch vụ bao gồm có hai loại là dịch vụ chính hoặc dịch vụ bổ sung:

Dịch vụ chính: Dịch vụ buồng ngủ và ăn uống thỏa mãn nhu cầu thiết yếu của khách khi khách lưu trú tại khách sạn .

Dịch vụ bổ sung: Các dịch vụ khác thỏa mãn nhu cầu thứ yếu trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn. Dịch vụ này bao gồm dịch vụ bổ sung bắt buộc và dịch vụ bổ sung không bắt buộc .

Các sản phẩm của khách sạn tồn tại dưới hai hình thức là hàng hóa và dịch vụ nhưng hầu như các sản phẩm là hàng hóa được thực hiện dưới hình thức dịch vụ khi đem bán cho khách. Cho nên có thể coi sản phẩm của khách sạn là dịch vụ và hoạt động kinh doanh khách sạn thuộc lĩnh vực kinh doanh dịch vụ .

1.3.1.4.3 Những đặc điểm của sản phẩm khách sạn: Bao gồm có 6 đặc điểm chính sau :

Sản phẩm dịch vụ của khách sạn mang tính vô hình.

Sản phẩm khách sạn là dịch vụ không thể lưu kho cất trữ được .

Sản phẩm khách sạn có tính cao cấp .

Sản phẩm khách sạn có tính tổng hợp cao .

Sản phẩm khách sạn chỉ được thực hiện dưới sự tham gia của khách hàng

Sản phẩm khách sạn chỉ được thực hiện trong những điều kiện cơ sở vật chất kỹ thuật nhất định .

1.3.1.5 Đặc điểm chung của kinh doanh khách sạn :

1.3.1.5.1 Kinh doanh khách sạn phụ thuộc vào tài nguyên du lịch tại các điểm du lịch :

Muốn kinh doanh khách sạn thành công thì yếu tố quan trọng nhất là phải chọn được những nơi có nguồn tài nguyên du lịch phong phú và đa dạng bởi tính hấp dẫn của tài nguyên du lịch sẽ thu hút con người đi du lịch nhiều hơn .

Tài nguyên du lịch có ảnh hưởng rất lớn tới hoạt động kinh doanh khách sạn, khả năng tiếp nhận của mỗi tài nguyên du lịch sẽ quyết định đến quy mô của các khách sạn tại các điểm du lịch, giá trị và sự hấp dẫn của tài nguyên du lịch sẽ quyết định đến thứ hạng của khách sạn .

Những đặc điểm kiến trúc, quy hoạch và đặc điểm về cơ sở vật chất kỹ thuật của các khách sạn tại các khu, điểm du lịch có ảnh hưởng tới việc làm tăng hay giảm những giá trị của tài nguyên du lịch tại các trung tâm du lịch .

1.3.1.5.2 Kinh doanh khách sạn đòi hỏi dung lượng vốn đầu tư lớn :

Nguyên nhân là do yêu cầu về tính chất lượng cao của sản phẩm khách sạn, đòi hỏi các thành phần của cơ sở vật chất kỹ thuật ở khách sạn cũng phải có chất lượng cao để phù hợp với thứ hạng của khách sạn .

Ngoài ra kinh doanh khách sạn đòi hỏi vốn đầu tư lớn còn do chi phí ban đầu cho cơ sở hạ tầng của khách sạn và chi phí đất đai cho xây dựng khách sạn là rất lớn .

1.3.1.5.3 Kinh doanh khách sạn đòi hỏi dung lượng lao động trực tiếp tương đối lớn :

Nguyên nhân là do sản phẩm của khách sạn chủ yếu mang tính chất là phục vụ được thực hiện bởi đội ngũ nhân viên phục vụ trong khách sạn, mặt khác do thời gian lao động phụ thuộc vào thời gian tiêu dùng của khách (24/24h mỗi ngày) cho nên cần phải sử dụng một số lượng lớn đội ngũ lao động trực tiếp trong khách sạn .

1.3.1.5.4 Kinh doanh khách sạn mang tính quy luật :

Kinh doanh khách sạn chịu sự chi phối của một số nhân tố mà những nhân tố đó lại hoạt động theo một số quy luật như: quy luật tự nhiên, quy luật kinh tế - xã hội, quy luật tâm lý v.v...

Sự chi phối của các quy luật gây ra những tác động cả về mặt tích cực và mặt tiêu cực đối với hoạt động kinh doanh của khách sạn, đòi hỏi các nhà quản lý điều hành khách sạn phải nghiên cứu các quy luật và sự tác động của chúng tới hoạt động kinh doanh khách sạn để có những biện pháp khắc phục khó khăn nhằm mục đích phát triển kinh doanh khách sạn có hiệu quả .

Những đặc trưng cơ bản của hoạt động kinh doanh ăn uống trong kinh doanh khách sạn:

Tổ chức ăn uống chủ yếu là cho khách ngoài địa phương và các khách này có thành phần rất đa dạng .

Các khách sạn thường được xây dựng ở những nơi xa địa điểm cư trú thường xuyên của khách nên khách sạn phải tổ chức ăn uống toàn bộ cho khách du lịch bao gồm các bữa ăn chính, ăn phụ và đồ uống .

Khách sạn phải có những điều kiện và phương thức phục vụ nhu cầu ăn uống thuận lợi nhất cho khách tại khách sạn và điểm du lịch, đặc biệt là phục vụ tại chỗ những địa điểm mà khách tự lựa chọn .

Phục vụ ăn uống cho khách cũng là một hình thức giải trí cho khách cho nên các khách sạn phải tổ chức các hoạt động giải trí cho khách kết hợp với các yếu tố văn hóa dân tộc, trang trí, phong cách phục vụ của đội ngũ nhân viên đối với khách.

1.3.1.6 Ý nghĩa của hoạt động kinh doanh khách sạn :

Kinh doanh khách sạn có ý nghĩa quan trọng trong hoạt động phát triển du lịch và góp phần vào việc cải thiện, nâng cao đời sống kinh tế - xã hội của bộ phận dân cư tham gia vào hoạt động du lịch .

Kinh doanh khách sạn có ý nghĩa về mặt kinh tế và xã hội .

1.3.1.6.1 Về mặt kinh tế :

Thông qua hoạt động kinh doanh lưu trú và ăn uống của khách sạn thì một phần trong quỹ tiêu dùng của người dân được sử dụng để tiêu dùng các dịch vụ và hàng hóa của các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn tại điểm du lịch, dẫn đến sự phân phối lại giữa các vùng trong nước và giữa nước này với nước khác quỹ tiêu dùng cá nhân .

Do đó kinh doanh khách sạn góp phần làm tăng GDP cho các vùng và quốc gia phát triển hoạt động kinh doanh khách sạn .

Kinh doanh khách sạn góp phần thu hút vốn đầu tư trong và ngoài nước, huy động được nguồn vốn lớn từ nhân dân - Kinh doanh khách sạn góp phần tiêu thụ khối lượng lớn các sản phẩm của các ngành khác trong nền kinh tế như công nghiệp, nông nghiệp, ngân hàng v.v...

Sự phát triển của ngành kinh doanh khách sạn đồng nghĩa với việc khuyến khích các ngành kinh tế khác phát triển theo và phát triển cơ sở hạ tầng của các khu, điểm du lịch .

Kinh doanh khách sạn góp phần giải quyết một khối lượng lớn công ăn việc làm cho người lao động trong ngành, tạo ra sự phát triển theo cấp số nhân về việc làm gián tiếp trong những ngành có liên quan đến hoạt động kinh doanh khách sạn

1.3.1.6.2 Về mặt xã hội :

Kinh doanh du lịch góp phần gìn giữ và phục hồi khả năng lao động, sức sản xuất của người lao động tại các điểm du lịch, nâng cao đời sống vật chất và tinh thần cho nhân dân .

Hoạt động kinh doanh khách sạn tạo điều kiện thuận lợi cho sự giao tiếp và ứng xử giữa mọi người với nhau, giữa các vùng miền, quốc gia và châu lục trên thế giới; tăng cường sự giao lưu giữa các quốc gia và các dân tộc trên nhiều phương diện khác nhau .

1.3.1.7 Những xu hướng cơ bản trong phát triển kinh doanh khách sạn trên thế giới: có 7 xu hướng phát triển kinh doanh khách sạn là :

Một là, ngày càng nhiều các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn áp dụng những thành tựu khoa học kỹ thuật để cải tạo, hoàn thiện và hiện đại hóa cơ sở vật chất kỹ thuật để tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường .

Hai là, phát triển kinh doanh khách sạn tăng nhanh về số lượng các cơ sở lưu trú ở hầu hết các nước trên thế giới .

Ba là, cơ cấu giữa các loại hình cơ sở lưu trú trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn có sự thay đổi, các lều trại (Camping) có chiều hướng phát triển mạnh ở những nước có hoạt động du lịch phát triển .

Bốn là, tăng số lượng các khách sạn có thứ hạng bậc trung, các khách sạn có thứ hạng thấp (1 sao) có chiều hướng giảm trong khi số lượng buồng khách sạn loại 2 – 3 sao tăng mạnh; phục vụ chủ yếu khách du lịch nghỉ dưỡng , tham quan và chữa bệnh .

Năm là, có sự cạnh tranh mạnh mẽ giữa các nước có truyền thống kinh doanh các dịch vụ khách sạn lâu đời và các nước mới phát triển loại hoạt động này

Sáu là, xu hướng liên kết ngang giữa các khách sạn nhỏ với nhau và sự cạnh tranh giữa các khách sạn có quy mô khác nhau trên thị trường .

Bảy là, sự cạnh tranh giữa các loại hình cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú xuất phát từ các mặt tích cực và tiêu cực của từng loại đối với nhu cầu của khách du lịch ở những vùng khác nhau .

1.3.2 Hoạt động kinh doanh nhà nghỉ :

Hoạt động kinh doanh nhà nghỉ là hoạt động kinh doanh do một tổ chức hay cá nhân đứng ra kinh doanh dịch vụ du lịch cho khách và làm phong phú thêm cho các loại hình cơ sở lưu trú du lịch .

Kinh doanh nhà nghỉ là kinh doanh các dịch vụ thiết yếu cho khách, chủ yếu là dịch vụ lưu trú qua đêm và một số dịch vụ nhỏ bổ sung khác. Cho nên sản phẩm của kinh doanh nhà nghỉ là cung là những sản phẩm dịch vụ và

hàng hoá cung cấp cho khách .

Đối tượng khách của hoạt động kinh doanh nhà nghỉ thường không phải là khách quen, đó là khách có nhu cầu nghỉ qua đêm, khách chủ yếu là thanh niên hoặc một số là đi theo gia đình .

Hoạt động kinh doanh nhà nghỉ không phải đòi hỏi số lượng lao động lớn như khách sạn do quy mô nhỏ và chỉ có ít phòng, vốn đầu tư ít .

Hoạt động kinh doanh nhà nghỉ không phụ thuộc chặt chẽ vào tài nguyên du lịch tại điểm du lịch và phụ thuộc vào kết cấu hạ tầng của điểm đến du lịch. Nếu kết cấu hạ tầng tốt thì sẽ tác động thuận lợi cho kinh doanh nhà nghỉ phát triển. Kinh doanh nhà nghỉ cũng tác động đến đời sống kinh tế - xã hội của cư dân địa phương, nâng cao thu nhập và cải thiện cuộc sống và góp phần vào doanh thu chung của hoạt động phát triển du lịch .

Chương II: Thực trạng kinh doanh du lịch của hệ thống các khách sạn, nhà nghỉ ở Cát Bà :

2.1 Tài nguyên du lịch đối với hoạt động kinh doanh khách sạn, nhà nghỉ ở Cát Bà :

2.1.1 Tài nguyên du lịch tự nhiên :

Quần đảo Cát Bà là một cụm du lịch thiên nhiên, với khí hậu mát mẻ, trong lành và gần 100 bãi tắm, thiên nhiên thơ mộng nằm xen giữa các đảo đá với nhiều bãi tắm đẹp như bãi tắm Cát Tiên, Cát Cò Một, Cát Cò Hai, Cát Dứa...cùng hệ thống hang động kỳ thú nhiều màu sắc như các động Trung Trang, Thiên Long, Hoa Cương... Cát Bà còn có những vịnh đẹp như Tùng Vịnh, Tùng Dinh, bến Cái Bèo... Đặc biệt là rừng nguyên sinh với những thảm thực vật phong phú. Quần đảo Cát Bà có diện tích rộng khoảng 200 km², nổi tiếng thế giới với các kiến trúc núi đá vôi tuyệt đẹp, các khu rừng nhiệt đới, các rặng san hô, cỏ biển, các bãi tắm cát và hang động bí hiểm cùng nhiều hệ sinh thái đa dạng .

Với 366 hòn đảo lớn nhỏ, hệ động thực vật phong phú cùng những bãi tắm ẩn giữa các khe núi, quần đảo Cát Bà thuộc huyện đảo Cát Hải – Thành phố Hải Phòng đang là điểm du lịch hấp dẫn du khách trong và ngoài nước. Từ một vùng đất hoang sơ đến nay Cát Bà đã được công nhận là khu dự trữ sinh quyển thế giới và trở thành một trung tâm du lịch cấp quốc gia, với nhiều loại hình du lịch như du lịch nghỉ dưỡng, du lịch sinh thái, nghiên cứu khoa học, thám hiểm hang động, du lịch ngầm và quay phim dưới nước v.v...

Trong các chương trình hướng dẫn du lịch của nước ngoài, đảo Cát Bà được mệnh danh là “ **Quần đảo đẹp nhất trong quần thể đảo vịnh Hạ Long** ”. Với sức hấp dẫn riêng của mình, mỗi năm số khách du lịch đến Cát Bà tăng nhanh chóng trong đó số khách du lịch Châu Âu chiếm tỷ lệ khá cao .

Chính nhờ nguồn tài nguyên du lịch tự nhiên rất phong phú nên Cát Bà thu hút ngày càng nhiều khách du lịch trong nước và ngoài nước. Bên cạnh đó Cát Bà cũng có điều kiện thuận lợi về vị trí và cảnh quan thiên nhiên cho nên

tập trung xây dựng những cơ sở vật chất cho du lịch, đó là hệ thống khách sạn nhà nghỉ cùng các cơ sở kinh doanh dịch vụ khác nhằm khai thác có hiệu quả tài nguyên du lịch và góp phần quảng bá hình ảnh du lịch Cát Bà với khách du lịch .

2.1.2 Tài nguyên du lịch nhân văn :

Cát Bà là nơi tập trung nhiều tài nguyên tài nguyên du lịch nhân văn có giá trị, đó là các di tích lịch sử văn hoá, di chỉ khảo cổ và lễ hội .

Hiện nay ở Cát Bà có hơn 72 di tích, di chỉ khảo cổ đã được phát hiện và đưa vào khai thác phục vụ du lịch: đó là di chỉ khảo cổ Cái Bèo ở bến bèo - Thị trấn Cát Bà, di tích Bác Hồ về thăm đảo Cát Bà, làng nghề truyền thống Gia Luận là làng nghề trồng Cam giấy lâu đời v.v... Đây được coi là những tài nguyên có giá trị và hấp dẫn du khách tham quan, đặc biệt với những khách muốn nghiên cứu tìm hiểu về Cát Bà thì phải dành nhiều thời gian ở Cát Bà cho nên các khách sạn nhà nghỉ có điều kiện thu hút lượng khách nghiên cứu khoa học này sử dụng các dịch vụ của khách sạn .

Về lễ hội, có thể nói Cát Bà là mảnh đất gắn liền với biển và cuộc sống của cư dân nơi đây đều dựa vào biển cho nên Cát Bà có nhiều lễ hội mang nét đặc trưng của vùng biển như lễ hội 1/4 ở khu cảng cá - Thị trấn Cát Bà, huyện Cát Hải nhằm kỷ niệm Bác Hồ về thăm đảo Cát Bà vào ngày 31/3/1959, kỷ niệm ngày thành lập ngành Thủy sản Việt Nam và là ngày ra quân vụ Cá Nam của nhân dân làng cá và cũng là ngày hội đua thuyền rồng truyền thống được tổ chức hằng năm vào 1/4 và bao gồm các hoạt động văn hoá, thể thao diễn ra trong suốt từ ngày 29/3 đến hết sáng 1/4 với các phần như: bóng chuyền giao hữu, bóng đá, hoạt động hội trại của đoàn thanh niên, thi người đẹp miền biển, ca múa nhạc của các đoàn nghệ thuật trung ương và địa phương. Sau lễ mít tinh trên lễ đài kỷ niệm ngày Bác Hồ về thăm làng cá là phần đua thuyền rồng trên biển của các đội nam, nữ đến từ trong và ngoài huyện. Đây là nét chính nổi bật trong hoạt động văn hoá thể thao của lễ hội, mang tính văn hoá độc đáo đặc trưng, đặc sắc của cư dân miền biển vùng Đông Bắc Việt Nam,

thu hút nhiều du khách trong và ngoài nước đến dự hội .

Lễ hội 1/4 được tổ chức xây dựng hàng năm còn góp phần vào việc kế thừa bảo tồn và phát huy giá trị văn hoá truyền thống, văn hoá lịch sử trong quá trình công nghiệp hoá - hiện đại hoá của huyện đảo nói riêng và thành phố Hải Phòng nói chung trong giai đoạn hiện nay. Ngoài ra Cát Bà còn có một số lễ hội khác như lễ hội đền Hiền Hào (21-1 âm lịch), hội đền Cát Bà (tháng 10 âm lịch) .

Thời gian trước lễ hội cho đến khi kết thúc lễ hội thì khách du lịch đến với Cát Bà rất đông cho nên ngoài mục đích đi lễ hội khách du lịch thường chọn những khách sạn nhà nghỉ làm nơi nghỉ ngơi và đi tham quan cho nên các khách sạn có thể khai thác lượng khách du lịch đi lễ hội này bằng việc giảm giá một số dịch vụ và thực hiện những chương trình khuyến mại cho khách du lịch. Chính vì vậy lễ hội là yếu tố góp phần phát triển du lịch và hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch, tạo ra nguồn khách cho các khách sạn, nhà nghỉ trong thời gian diễn ra lễ hội .

2.2 Thực trạng hoạt động kinh doanh của hệ thống khách sạn, nhà nghỉ ở Cát Bà :

2.2.1 Điều kiện cho hoạt động kinh doanh của hệ thống khách sạn, nhà nghỉ ở Cát Bà :

2.2.1.1 Những nhân tố khách quan tác động đến hoạt động kinh doanh của khách sạn, nhà nghỉ ở Cát Bà :

Trong những năm qua thì tình hình thế giới có nhiều bất ổn như chiến tranh, thiên tai động đất và sóng thần, khủng bố, dịch bệnh v.v... đã khiến cho du lịch thế giới gặp nhiều khó khăn và thách thức to lớn, lượng khách du lịch quốc tế có xu hướng giảm và doanh thu từ hoạt động du lịch bị ảnh hưởng đáng kể . Tuy nhiên hoạt động du lịch vẫn diễn ra khá sôi nổi ở những điểm đến du lịch được coi điểm du lịch hấp dẫn và an toàn đối với khách du lịch trong đó khu vực Châu Á – Thái Bình Dương là thị trường thu hút mạnh mẽ lượng khách du lịch quốc tế trong đó Việt Nam được coi là địa chỉ an toàn và

hấp dẫn đối với khách du lịch nước ngoài .

Trước những thuận lợi và khó khăn của du lịch thế giới thì du lịch Việt Nam đã tiến hành quảng bá hình ảnh đất nước con người Việt Nam với bạn bè quốc tế qua biểu ngữ “ **Việt Nam - The hidden charm** ” với nhiều sự kiện du lịch văn hoá tiêu biểu như năm du lịch Nghệ An (2005), lễ hội văn hoá du lịch nhịp cầu xuyên Á, năm du lịch Thái Nguyên (2007), năm du lịch Cát Bà (2008) v.v...

Bên cạnh đó Việt Nam còn tổ chức nhiều hoạt động chính trị văn hoá quốc tế để giới thiệu điểm đến “ **Thân thiện – An toàn – Hấp dẫn** ” với bạn bè các nước trong khu vực ASEAN và thế giới như Hội nghị bộ trưởng du lịch Châu Á – Thái Bình Dương về du lịch văn hoá gắn với xoá đói giảm nghèo, hội nghị ASEM 5 v.v... Mặt khác Việt Nam cũng đã ban hành luật du lịch nhằm tạo một hành lang pháp lý tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động du lịch phát triển như miễn VISA cho khách nước ngoài du lịch vào Việt Nam, cho phép công dân Trung Quốc vào Việt Nam theo quy chế 849 và những quy định trong khai báo tạm trú của khách du lịch v.v...

Đối với Hải Phòng nói chung và quần đảo Cát Bà nói riêng thì với lợi thế là điểm du lịch có vị trí gần biển và có nhiều đảo nên có điều kiện phát triển hoạt động du lịch biển đảo trong đó Cát Bà và Đồ Sơn là 2 điểm du lịch biển hấp dẫn, thu hút hàng trăm nghìn lượt khách du lịch mỗi năm. Cát Bà – Nơi có nguồn tài nguyên du lịch tự nhiên khá đa dạng và phong phú với nhiều loại hình du lịch như tham quan, tắm biển, nghỉ dưỡng, thể thao, mạo hiểm v.v... đã đang khai thác một cách có hiệu quả cho hoạt động du lịch; nhờ có nguồn tài nguyên du lịch mà Cát Bà thu hút rất đông lượng khách du lịch trong nước và nước ngoài, hơn nữa có điều kiện để tập trung xây dựng một hệ thống cơ sở vật chất hạ tầng phục vụ du lịch .

2.2.1.2 Nguồn lực phát triển hệ thống các khách sạn, nhà nghỉ ở Cát Bà :

2.2.1.2.1 Vị trí của các khách sạn, nhà nghỉ :

Hệ thống các khách sạn, nhà nghỉ có vị trí kinh doanh khá thuận lợi, chủ

yếu tập trung trên tuyến đường chính chạy qua trung tâm thị trấn Cát Bà (đường 1-4 và đường Hà sen) gần với trung tâm huyện Cát Hải tạo điều kiện cho các khách sạn, nhà nghỉ thu hút khách du lịch, đảm bảo khả năng tiếp cận của khách đến các cơ sở kinh tế xã hội, các danh thắng và di tích lịch sử văn hóa của Cát Bà .

Các khách sạn, nhà nghỉ tập trung nhiều bên cạnh các bãi tắm Cát Cò 1, Cát Cò 2 và Cát Cò 3 và có vị trí cảnh quan tự nhiên rất thuận lợi: phía sau là những dãy núi đá sừng sững và cây xanh bao phủ, còn phía trước các khách sạn là cả một vùng biển rộng lớn với hình ảnh các con tàu đánh cá neo đậu cạnh bến cảng. Từ cửa sổ của khách sạn, du khách có thể hướng tầm nhìn bao quát rộng cả một vùng biển đảo Cát Bà. Du khách còn có thể tự do tắm biển, đi dạo bờ biển và tham gia nhiều hoạt động vui chơi dưới nước .

Vị trí của các khách sạn, nhà nghỉ cũng gần với các khu du lịch tham quan, nghỉ dưỡng như khu du lịch Cái Bèo với hệ thống nhà hàng nổi trên biển, khu du lịch Cái Giá (đang xây dựng), khu du lịch Cát Tiên bao gồm bãi tắm Cát Cò 1, Cát Cò 2 và Cát Cò 3; tạo điều kiện cho khách vui chơi giải trí và tham quan đảo Cát Bà. Đồng thời, vị trí thuận lợi của các khách sạn, nhà nghỉ giúp cho khách tiết kiệm được chi phí và thời gian vận chuyển .

Tuy nhiên bên cạnh những thuận lợi đó thì vị trí của các khách sạn, nhà nghỉ cũng gặp bất lợi như: giao thông gặp khó khăn khi vào mùa du lịch đông khách thì lưu lượng xe cộ và khách đi lại trên tuyến đường chính của đảo Cát Bà là rất đông gây trở ngại cho việc đi lại và tham quan. Mặt khác với vị trí gần bờ biển thì vào thời điểm gió mùa Đông Bắc và bão thì biển động rất mạnh, ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của khách sạn, nhà nghỉ và nhu cầu vui chơi giải trí của khách du lịch .

2.2.1.2.2 Cơ sở vật chất của các khách sạn, nhà nghỉ ở Cát Bà :

Trong thực tiễn tùy vào những yếu tố khác nhau và tính chất đặc trưng cũng như thứ hạng của từng khách sạn, nhà nghỉ mà các khu vực trong khách sạn, nhà nghỉ ở Cát Bà có sự phân bố và phân định khác nhau để phù hợp với

hoạt động kinh doanh .

Theo chức năng hoạt động và quy mô tổ chức của các khách sạn, nhà nghỉ thì các khu vực bên trong khách sạn được phân chia như sau :

2.2.1.2.2.1 Khu vực đón tiếp : Bao gồm

Sảnh đón tiếp .

Quầy lễ tân .

Buồng máy điện thoại công cộng .

Sảnh đón tiếp của khách sạn được trang trí ánh sáng hài hòa với màu sắc trang trí của các bức tường xung quanh . Trong sảnh đón tiếp có bàn ghế , thông thường là ghế Salon và bố trí thêm những cây cảnh có màu sắc tự nhiên để tạo không gian hài hòa với thiên nhiên . Xung quanh các bức tường trong sảnh còn có thêm những bức tranh trang trí kết hợp với những họa tiết trang trí hoa văn và các bức phù điêu làm nổi bật phong cách trang trí mỹ thuật của khách sạn và gây ấn tượng với khách . Còn đối với các nhà nghỉ thì sảnh đón tiếp có diện tích nhỏ , ít trang trí , bố trí đơn giản .

Quầy lễ tân : là khu vực nhỏ trong sảnh khách sạn , được bài trí một cách hợp lý và tiện lợi. Trước mặt quầy bao giờ cũng có biển Lễ tân (Reception) và hộp đựng card của khách sạn. Phía sau quầy là một tủ đứng dùng để đặt chìa khóa phòng và tư trang quý của khách . Phía trên quầy là những đồng hồ treo tường chỉ rõ giờ Việt Nam và giờ quốc tế cùng với tấm biển lớn “Welcome to Hotel ” ở chính giữa quầy. Ngoài ra ở quầy lễ tân còn có hỗ trợ điện thoại, máy tính, máy in và các giấy tờ, sổ sách v.v... Ở khu vực lễ tân còn có phòng làm việc và thay đồ của nhân viên lễ tân . Với các nhà nghỉ thì chỉ có một chiếc quầy nhỏ nhưng không có tủ đựng tư trang quý và chìa khóa cho khách .

2.2.1.2.2.2 Khu vực kinh doanh ăn uống của khách sạn, nhà nghỉ bao gồm các hạng mục sau :

Nhà hàng : Các phòng ăn lớn, nhỏ; quầy bar và phòng làm việc của nhân viên bộ phận nhà hàng .

Quầy bar: khu vực cung cấp các loại đồ uống cho khách .

Khu kho dự trữ và bếp : có kho bảo quản thực phẩm, kho hàng hóa vật tư, khu chuẩn bị và chế biến thức ăn, nơi rửa và sắp xếp bát đĩa .

Nhà hàng: Các phòng ăn trong nhà hàng cũng được trang trí các loại đèn chùm và đèn trang trí khác, có rèm cửa; có lắp đặt điều hòa. Tùy vào yêu cầu của khách hoặc cách bài trí của khách sạn mà có bàn to hay nhỏ, bàn tròn hay bàn dài Thiết kế nội thất trong phòng ăn chủ yếu là bàn ghế bằng chất liệu gỗ tốt được đánh bóng và trang trí bằng các loại khăn vải trải bàn và áo ghế .

Quầy bar: là nơi chuyên phục vụ đồ uống tự chọn cho khách, có hệ thống ánh sáng vừa phải thông thường là các loại đèn nhỏ có ánh sáng mờ những tạo ra những chuyển động lung linh và âm thanh. Đồ uống tự chọn của khách thường là các loại rượu mạnh pha chế với nhau (cocktail), đồ uống có ga và các loại đồ uống sinh tố trái cây v.v...

Khu vực kinh doanh ăn uống là khu vực kinh doanh đem lại nguồn thu chủ đạo của các khách sạn nên thông thường tiện nghi của khu vực này khá toàn diện, tương ứng với thứ hạng sao của khách sạn và đáp ứng nhu cầu ăn của khách về dịch vụ ăn uống .

2.2.1.2.2.3 Khu vực kinh doanh buồng của khách sạn, nhà nghỉ gồm hệ thống các buồng ngủ của khách và phòng của nhân viên :

Hầu hết các phòng của khách sạn, nhà nghỉ ở Cát Bà đều có cửa sổ phòng được trang trí rèm cửa hướng tầm nhìn ra biển. Nội thất trong các phòng của khách đều được thiết kế bằng chất liệu gỗ tốt, trang thiết bị trong phòng hiện đại .

Các buồng ngủ của khách đều có phòng tắm với bồn tắm có hệ thống tự động làm nóng lạnh nước, vòi hoa sen, gương và các đồ cá nhân khác như xà bông, bàn chải và kem đánh răng, khăn tắm v.v...Ngoài ra còn có WC khép kín trong phòng tắm .

Tùy vào thứ hạng sao và tiêu chuẩn dịch vụ thì mỗi khách sạn, nhà nghỉ đều phải có những trang thiết bị tiện nghi tối thiểu như máy điều hoà không

khí, tủ lạnh Mini, điện thoại bàn, tivi có truyền hình cáp, giường đơn và giường đôi, tủ đựng quần áo và đồ dùng cá nhân của khách, bàn ghế nhỏ và đồ uống . Nhưng với những khách sạn, nhà nghỉ nhỏ thì đôi khi vẫn thiếu một trong những tiện nghi như nhà nghỉ thì không có tivi truyền hình cáp, điện thoại bàn...

Đối với các khách sạn thì việc phân chia và định giá các loại phòng là rất quan trọng, tác động trực tiếp đến hiệu quả kinh doanh của bộ phận kinh doanh lưu trú trong khách sạn. Để tăng hiệu quả kinh doanh của bộ phận buồng, các khách sạn, nhà nghỉ sẽ phân ra và định giá cho từng loại phòng một cách linh hoạt .

Phòng nghỉ của các khách sạn từ 1 – 3 sao thì thông thường bao gồm 4 loại phòng chủ yếu sau :

Phòng Standard .

Phòng Superior .

Phòng Duluxe .

Phòng Suite hoặc Family .

Các khách sạn nhỏ chưa xếp hạng và các nhà nghỉ bình dân thì loại phòng phục vụ cho nhu cầu của khách là phòng nghỉ bình dân có mức giá rẻ hơn so với giá của nhiều khách sạn xếp hạng sao .

2.2.1.3 Mô hình tổ chức bộ máy của các khách sạn ở Cát Bà :

2.2.1.3.1 Cơ cấu bộ máy tổ chức nhân sự của các khách sạn có quy mô buồng từ 50 đến 200 buồng :

Bộ máy tổ chức của khách sạn bao gồm các bộ phận sau :

Bộ phận quản lý chung .

Bộ phận kinh doanh buồng .

Bộ phận ăn uống .

Bộ phận kỹ thuật .

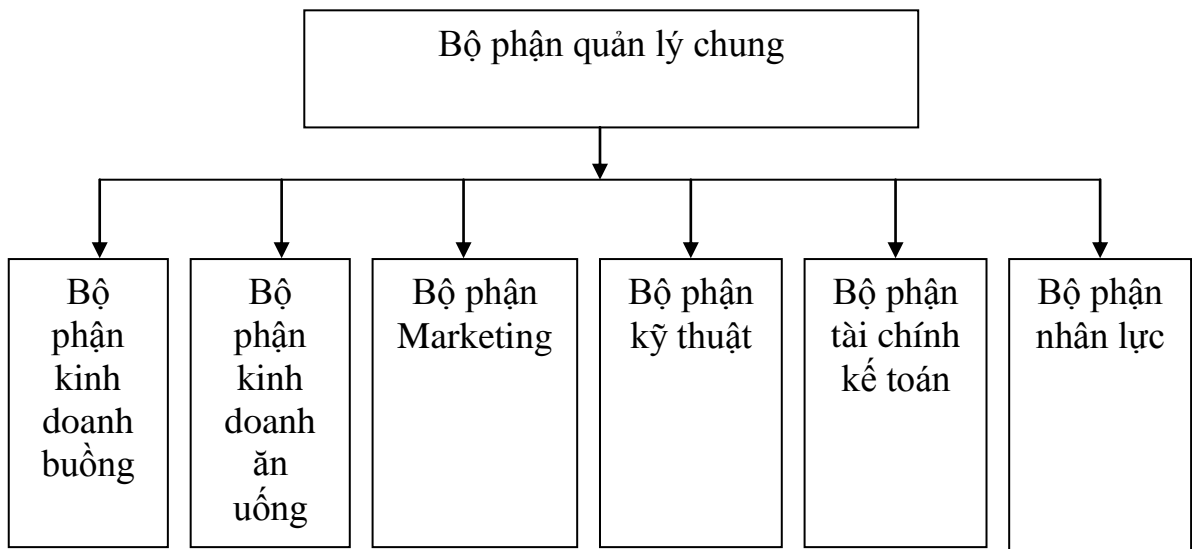
Bộ phận tài chính kế toán .

Bộ phận nhân lực .

Trong từng bộ phận quản lý và kinh doanh của các khách sạn thì bao gồm nhiều bộ phận nhỏ hơn đảm nhận từng công việc cụ thể. Mỗi một bộ phận trong khách sạn đều có một trưởng bộ phận với chức danh là giám đốc của bộ phận đó, chịu sự lãnh đạo của giám đốc khách sạn và hội đồng quản trị.

Từng bộ phận của khách sạn sẽ đảm nhận từng lĩnh vực kinh doanh và quản lý của khách sạn sao cho khách sạn hoạt động một cách có hiệu quả, phát huy được năng lực và sáng tạo của đội ngũ nhân viên, góp phần xây dựng hình ảnh và uy tín với khách du lịch .

Sơ đồ 2.1 Bộ máy tổ chức nhân sự của các khách sạn



Bộ phận quản lý chung (Ban giám đốc) :

Là bộ phận có chức năng hành chính cao nhất về quản lý khách sạn, lập kế hoạch kinh doanh và thực hiện, kiểm tra và chỉ đạo các bộ phận khác trong khách sạn thực hiện kinh doanh, giải quyết các công việc hành chính của hoạt động kinh doanh .

Chức năng của giám đốc khách sạn :

Chức danh: Giám đốc .

Bộ phận: Văn phòng Giám đốc .

Người lãnh đạo trực tiếp: Ủy viên thường trực hội đồng quản trị .

Chức năng: Chịu sự lãnh đạo của hội đồng quản trị, chấp hành các chính sách và luật pháp của Nhà nước; tổ chức thực hiện chiến lược kinh doanh và

thực hiện kế hoạch kinh doanh của khách sạn, nâng cao hiệu quả kinh doanh của khách sạn .

Ngoài chức danh Giám đốc thì bộ phận quản lý chung còn có các chức danh phó giám đốc, trợ lý giám đốc, thư ký. Chức danh, nhiệm vụ và quyền hạn của các chức danh này do giám đốc khách sạn quyết định theo điều lệ khách sạn và các văn bản pháp quy khác .

Bộ phận kinh doanh buồng :

Thực hiện chức năng kinh doanh buồng ngủ. Khi khách đăng ký khách sạn thì bộ phận này phải bố trí đúng loại buồng mà khách yêu cầu và đảm bảo mọi tiện nghi trong buồng theo tiêu chuẩn khách sạn để phục vụ khách .

Bộ phận buồng được chia thành các bộ phận nhỏ gọi là các tổ hoặc ban thực hiện các quy trình phục vụ khách trong thời gian khách lưu trú và đảm bảo chất lượng các dịch vụ buồng tốt nhất để đáp ứng yêu cầu của khách; bộ phận buồng bao gồm các tổ chuyên môn như tổ tiền sảnh thực hiện nhiệm vụ chào đón khách và hướng dẫn khách làm thủ tục đăng ký, tổ bảo vệ đảm bảo công tác an ninh trật tự tại khách sạn, tổ nhận đặt buồng và tổ buồng đảm nhận việc phục vụ khách lưu trú còn lại là các tổ kỹ thuật, tổ giặt là .

Chức năng của trưởng bộ phận kinh doanh buồng :

Chức danh: Giám đốc bộ phận buồng .

Bộ phận: Bộ phận kinh doanh buồng của khách sạn .

Người lãnh đạo: Giám đốc khách sạn .

Chức năng: Chịu sự lãnh đạo của giám đốc khách sạn, chấp hành các chính sách và luật pháp của Nhà nước, tổ chức thực hiện chiến lược kinh doanh và thực hiện kế hoạch kinh doanh buồng của khách sạn, nâng cao hiệu quả kinh doanh của khách sạn .

Dưới giám đốc bộ phận kinh doanh buồng còn có các chức danh khác tùy thuộc vào quyết định của giám đốc khách sạn trên cơ sở đề nghị của giám đốc bộ phận buồng và bộ phận nhân lực .

Bộ phận kinh doanh ăn uống :

Thực hiện chức năng kinh doanh thức ăn, đồ uống và phục vụ nhu cầu sử dụng dịch vụ ăn uống của khách tại khách sạn. Bộ phận kinh doanh ăn uống bao gồm bộ phận nhà hàng và quầy Bar .

Chức năng của trưởng bộ phận kinh doanh ăn uống :

Chức danh: Giám đốc bộ phận kinh doanh ăn uống .

Bộ phận: Bộ phận kinh doanh ăn uống (nhà hàng, quầy bar) .

Người lãnh đạo trực tiếp: Giám đốc khách sạn .

Chức năng: Chịu sự lãnh đạo của giám đốc khách sạn, chấp hành các chính sách và luật pháp của Nhà nước, tổ chức thực hiện chiến lược kinh doanh và thực hiện kế hoạch kinh doanh ăn uống của khách sạn, nâng cao hiệu quả kinh doanh của khách sạn .

Dưới giám đốc của bộ phận kinh doanh ăn uống còn có các chức danh khách do quyết định của giám đốc khách sạn trên cơ sở đề nghị của giám đốc bộ phận kinh doanh ăn uống và bộ phận nhân lực .

Bộ phận kỹ thuật :

Thực hiện chức năng quản lý cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn, cung cấp các điều kiện kỹ thuật cần thiết để khách sạn hoạt động tốt và đảm bảo chất lượng dịch vụ của khách sạn trong quá trình phục vụ khách .

Bộ phận thực hiện lập kế hoạch quản lý vận hành, bảo dưỡng sửa chữa và đổi mới các trang thiết bị, phương tiện và đồ dùng cũng như toàn bộ dụng cụ gia dụng của toàn bộ khách sạn. Bộ phận kỹ thuật chia thành các tổ điện, tổ nước, tổ xây dựng .

Chức năng của trưởng bộ phận kỹ thuật :

Chức danh: Giám đốc bộ phận kỹ thuật .

Bộ phận: Bộ phận kỹ thuật của khách sạn .

Người lãnh đạo trực tiếp: Giám đốc khách sạn .

Chức năng: Chịu sự lãnh đạo của giám đốc khách sạn, chịu trách nhiệm quản lý công việc của bộ phận kỹ thuật; tổ chức thực hiện công tác vận hành,

sửa chữa, bảo dưỡng, đổi mới cơ sở vật chất lý thuật của khách sạn, đảm bảo thực hiện chiến lược kinh doanh và kế hoạch kinh doanh của khách sạn, nâng cao hiệu quả kinh tế xã hội của khách sạn .

Ngoài giám đốc bộ phận kỹ thuật thì còn có các chức danh khác tùy thuộc vào quyết định của giám đốc khách sạn trên cơ sở đề nghị của giám đốc bộ phận kỹ thuật và bộ phận quản lý nhân lực .

Bộ phận nhân lực :

Là bộ phận có chức năng về quản lý và công tác đào tạo bồi dưỡng người lao động của khách sạn, chịu trách nhiệm quan hệ phối hợp nhân lực trong nội bộ khách sạn, tạo điều kiện tốt cho lao động làm việc theo đúng chức danh của từng cá nhân đảm nhận; tăng cường sự đoàn kết gắn bó, xây dựng văn hóa truyền thống của khách sạn .

Chức năng của trưởng bộ phận nhân lực :

Chức danh: Giám đốc bộ phận nhân lực .

Bộ phận: bộ phận quản trị nhân lực .

Người lãnh đạo trực tiếp: Giám đốc khách sạn .

Chức năng: Chịu sự lãnh đạo của giám đốc khách sạn, chấp hành các chính sách pháp luật của Nhà nước; đề ra và tổ chức thực hiện chiến lược nhân lực và thực hiện kế hoạch nhân lực của khách sạn, nâng cao hiệu quả kinh tế xã hội của khách sạn. Giám đốc bộ phận nhân lực được xem như chuyên gia về luật lao động của Nhà nước nên có thể tham mưu cho giám đốc các bộ phận khách về vấn đề nhân lực .

Bộ phận nhân lực chia thành 3 bộ phận nhỏ: Bộ phận tuyển mộ nhân viên, bộ phận đào tạo và bộ phận quản lý phúc lợi. Các chức danh của từng bộ phận nhỏ này do quyết định của giám đốc khách sạn trên cơ sở đề nghị của giám đốc bộ phận nhân lực .

Bộ phận tài chính kế toán :

Bộ phận này thực hiện chức năng tham mưu cho các bộ phận khác trong hoạt động liên quan đến tài chính kế toán và thực hiện chức năng điều hành

tài chính của khách sạn .

Chức năng của trưởng bộ phận tài chính kế toán :

Chức danh: Giám đốc bộ phận tài chính kế toán .

Bộ phận: Bộ phận quản lý tài chính và kế toán .

Người lãnh đạo trực tiếp: Giám đốc khách sạn .

Chức năng: Chịu sự lãnh đạo của giám đốc khách sạn, chấp hành các chính sách pháp luật của Nhà nước; đề ra và tổ chức thực hiện chiến lược tài chính và thực hiện kế hoạch tài chính của khách sạn, nâng cao hiệu quả kinh tế xã hội của khách sạn .

Ngoài chức danh giám đốc bộ phận tài chính kế toán còn có các chức danh khác tùy thuộc vào quyết định của giám đốc khách sạn trên cơ sở đề nghị của giám đốc bộ phận tài chính kế toán và bộ phận quản trị nhân lực .

Nhiệm vụ của bộ phận tài chính kế toán được phân công cho từng nhân viên chuẩn bị bảng lương, kế toán thu chi, kế toán giá thành, kiểm soát các chi phí của toàn bộ hoạt động khách sạn, thu ngân theo dõi việc thu tiền và tính tiền vào tài khoản của khách, nhân viên kiểm toán từng ca kiểm tra và vào sổ các hóa đơn chi tiêu và mua hàng của khách ở các bộ phận khác nhau của khách sạn .

Bộ phận Marketing :

Đây là bộ phận đóng vai trò tham mưu cho doanh nghiệp kinh doanh khách sạn tiếp cận và mở rộng thị trường khách du lịch, tiến hành các hoạt động quảng bá và tiếp thị hình ảnh của khách sạn đối với khách du lịch trong đó có giới thiệu các sản phẩm dịch vụ của khách sạn .

Chức năng của bộ phận Marketing là chiếc cầu nối giữa các nguồn lực trong khách sạn với người tiêu dùng bao gồm các chức năng sau: làm cho sản phẩm luôn thích ứng với thị trường, xác định mức giá bán và điều chỉnh giá cho phù hợp với thị trường và kế hoạch kinh doanh của khách sạn; tổ chức và thực hiện đăng ký trước về buồng ngủ; tổ chức các cuộc gặp gỡ như hội nghị, hội thảo; tổ chức và thực hiện các hoạt động xúc tiến như tuyên truyền, quảng cáo .

Chức năng của trưởng bộ phận Marketing :

Chức danh: Giám đốc bộ phận Marketing .

Bộ phận: Bộ phận kinh doanh Marketing .

Người lãnh đạo trực tiếp: Giám đốc khách sạn .

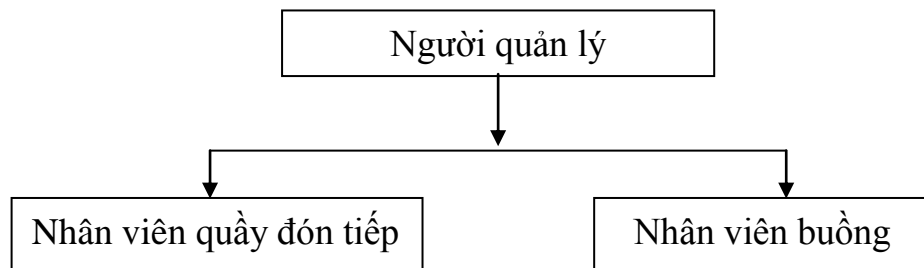
Chức năng: Chịu sự lãnh đạo của giám đốc khách sạn; chấp hành các chính sách pháp luật của Nhà nước; đề ra và tổ chức thực hiện chiến lược marketing, thực hiện kế hoạch marketing của khách sạn, nâng cao hiệu quả kinh tế và hiệu quả xã hội của khách sạn .

Ngoài giám đốc của bộ phận Marketing còn có các chức danh khác tùy thuộc vào quyết định của giám đốc khách sạn trên cơ sở đề nghị của giám đốc bộ phận marketing và bộ phận quản trị nhân lực .

2.2.1.3.2 Mô hình bộ máy tổ chức của nhà nghỉ :

Bộ máy tổ chức của các nhà nghỉ bao gồm hai bộ phận cơ bản là: Bộ phận quản lý và bộ phận lao động. Bộ phận quản lý của nhà nghỉ do một người đứng ra lãnh đạo kiêm cả công việc điều hành và quản lý tài chính, nhân sự. Còn bộ phận lao động là nhân viên quầy đón tiếp và nhân viên buồng .

Sơ đồ 2.2 Mô hình bộ máy tổ chức của nhà nghỉ



Người quản lý nhà nghỉ có chức năng là lãnh đạo bộ máy tổ chức và thực hiện kinh doanh của nhà nghỉ, chấp hành những chính sách pháp luật của Nhà nước, đề ra kế hoạch và thực hiện kế hoạch kinh doanh của nhà nghỉ, nâng cao hiệu quả kinh tế xã hội của cơ sở nhà nghỉ. Mọi công việc liên quan đến hoạt động kinh doanh của nhà nghỉ đều do người quản lý điều hành và chịu trách nhiệm .

Bộ phận kinh doanh buồng ngủ của nhà nghỉ bao gồm nhân viên trực quầy và nhân viên buồng, đảm bảo việc phục vụ khách chu đáo; chịu sự lãnh

đạo trực tiếp của người quản lý nhà nghỉ và thực hiện công việc mà người quản lý đã bàn giao cho, thực hiện trách nhiệm và quyền của người lao động đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh loại hình lưu trú nhà nghỉ .

2.2.2 Hiện trạng kinh doanh của các khách sạn, nhà nghỉ ở Cát Bà :

2.2.2.1 Tình hình phát triển du lịch ở Cát Bà trong giai đoạn 2005 – 2008:

Hàng năm Cát Bà thu hút khoảng hơn 500.000 lượt khách du lịch ghé thăm, trong đó có gần 20 % khách du lịch quốc tế do Cát Bà có những cảnh quan đẹp và hấp dẫn với nhiều bãi tắm và một vườn quốc gia đã được công nhận là khu dự trữ sinh quyển thế giới; bên cạnh đó trong thời gian qua Cát Bà đã tập trung xây dựng và nâng cấp cơ sở vật chất hạ tầng cho du lịch trong đó có các khách sạn nhà nghỉ cùng với các dịch vụ kinh doanh khách để phục vụ lượng khách du lịch đến Cát Bà ngày một đông, góp phần thu hút khách du lịch trong và ngoài nước đến với Cát Bà

Từ nội thành Hải Phòng đến đảo Cát Bà, khách du lịch có thể đi bằng đường bộ hoặc đường thủy. Chỉ với 45 phút đi bằng tàu thủy, khách du lịch có thể thưởng thức một không gian kỳ vĩ, lý tưởng của thiên nhiên quần đảo Cát Bà và môi trường trong lành, nhiệt độ trung bình khoảng 25 độ C thích hợp cho du lịch nghỉ dưỡng, tham quan và du lịch biển .

Thời gian qua thì lượng khách du lịch đến Cát Bà tăng lên nhanh chóng trong đó chủ yếu vẫn là khách du lịch nội địa, khách quốc tế đến Cát Bà cũng tăng nhưng còn chậm nguyên nhân là do hình ảnh của du lịch Cát Bà chưa được quảng bá rộng rãi và sản phẩm dịch vụ du lịch còn đơn điệu và nghèo nàn .

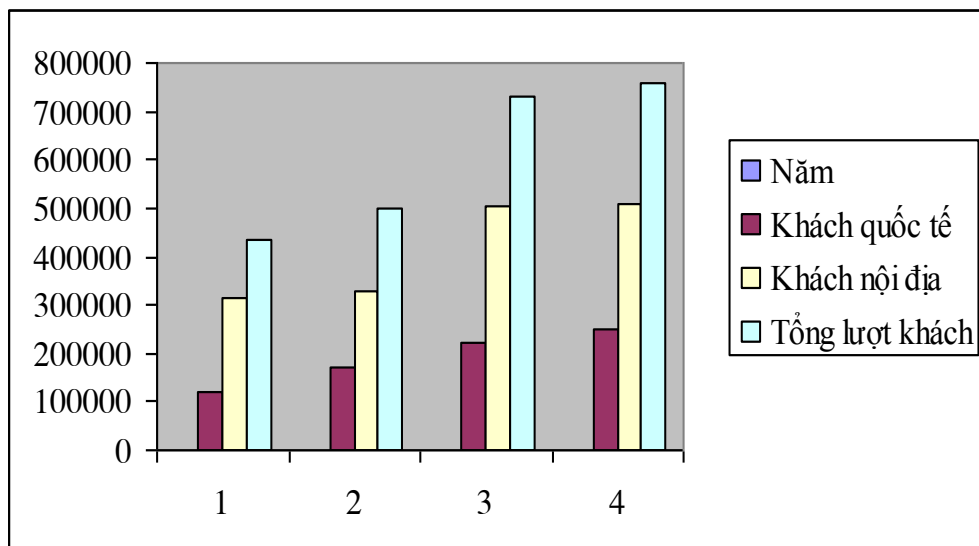
Bảng 2.1 Tổng số lượt khách du lịch đến Cát Bà giai đoạn 2005 – 2008

(ĐVT: Lượt người)

Stt	Năm	Khách quốc tế	Khách nội địa	Tổng cộng	Tốc độ tăng(%)
1	2005	122.000	313.000	435.000	
2	2006	171.000	329.000	500.000	14,9
3	2007	224.000	505.000	729.000	45,8
4	2008	250.000	510.000	760.000	4,2

(Nguồn: Phòng Du lịch thương mại huyện Cát Hải)

Biểu đồ Lượt khách du lịch đến Cát Bà giai đoạn 2005 - 2008



Tính đến cuối năm 2008 thì tổng số lượt khách đến Cát Bà đạt 760.000 lượt người, đạt 95 % so với kế hoạch năm và tăng 4,2 % so cùng kỳ năm 2007 trong đó khách du lịch quốc tế là 250.000 lượt người, đạt 100 % kế hoạch năm và tăng 11,6 % so với cùng kỳ năm 2007 và khách di lịch nội địa là 510.000 lượt người, đạt 92,7 % kế hoạch của năm và tăng 1 % so với cùng kỳ năm 2007. Tổng doanh thu từ hoạt động du lịch - dịch vụ đạt 212,5 tỷ đồng, tăng gấp 1,2 lần so với năm 2007 là 170,1 tỷ đồng.

Khách du lịch đến Cát Bà có thời gian lưu trú tương đối ngắn, đặc biệt là khách du lịch quốc tế một phần là do khách đi theo tour nên bị giới hạn về thời gian, mặt khác là do chất lượng dịch vụ của các cơ sở lưu trú chưa thực

sự làm hài lòng du khách nên có thể thấy thời gian khách quốc tế đến và lưu trú tại Cát Bà ngắn hơn so với khách nội địa. Tuy vậy nhìn chung thì tốc độ tăng của số ngày khách đến Cát Bà luôn đạt tỉ lệ khá, năm 2008 số ngày khách đến tăng 22,1 % so với năm 2007 .

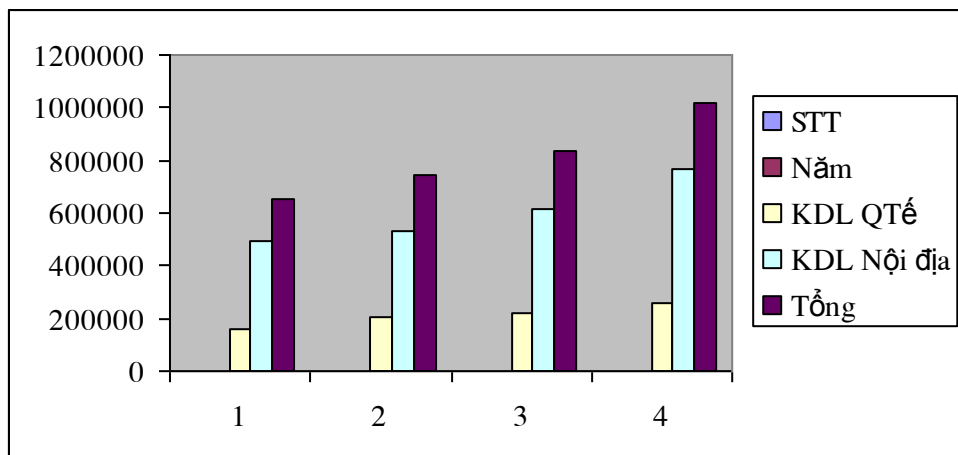
Bảng 2.2 Tổng số ngày khách đến Cát Bà giai đoạn 2005 – 2008

(ĐVT: Ngày)

STT	Năm	Khách quốc tế	Khách nội địa	Tổng cộng	Tốc độ tăng (%)
1	2005	157.500	495.200	652.700	
2	2006	207.800	535.100	742.900	13,8
3	2007	220.300	615.400	835.700	12,3
4	2008	255.400	765.100	1.020.500	22,1

(Nguồn: Phòng Du lịch thương mại huyện Cát Hải)

Biểu đồ số ngày khách đến Cát Bà giai đoạn 2005 – 2008



Hoạt động du lịch ở Cát Bà đã ngày càng khẳng định được ưu thế và có ảnh hưởng rõ rệt đến bộ mặt kinh tế - xã hội của Cát Bà, doanh thu từ hoạt động du lịch nói chung và hoạt động kinh doanh của các cơ sở dịch vụ nói riêng đã tăng lên nhanh chóng. Theo số liệu báo cáo tổng kết giai đoạn 2005 – 2008 của Phòng du lịch thương mại huyện Cát Hải thì năm 2005 thì doanh thu từ du lịch và hoạt động kinh doanh du lịch đạt 75 tỷ đồng; năm 2006 con số doanh thu đạt 104,5 tỷ đồng, tăng 39,3 % so với năm 2005; năm 2007 doanh

thu từ du lịch đạt 170,1 tỷ đồng, tăng 62.7 % so với năm 2006 và đến năm 2008 thì doanh thu đạt 212,5 tỷ đồng, tăng 24,9 % so với năm 2007 .

Trong thời gian qua thì Cát Bà đã làm tốt công tác vệ sinh môi trường, vệ sinh an toàn thực phẩm các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn thị trấn Cát Bà và huyện Cát Hải, đảm bảo an toàn cho du khách, không có trường hợp ngộ độc thức ăn xảy ra. Hơn nữa , công tác an ninh trật tự tại các điểm du lịch vui chơi giải trí trên đảo cũng được đảm bảo, các cơ sở kinh doanh du lịch - dịch vụ luôn chấp hành tốt nội quy du lịch của ngành và chính quyền đề ra. Ngoài ra trong năm 2008 Cát Bà đã kết hợp với trung tâm hỗ trợ XTTM và đầu tư công nghệ (INVESCEN) tổ chức thành công Hội chợ Thương mại & Du lịch, bình chọn thương hiệu nổi tiếng VSATTP toàn quốc, gắn biển vàng cho khách sạn nhà hàng và một số hoạt động khác nhằm quảng bá hình ảnh du lịch Cát Bà tới khách du lịch .

Tuy nhiên Cát Bà vẫn đang thiếu các điểm vui chơi giải trí và các khách sạn đạt tiêu chuẩn quốc tế phục vụ khách cho nên hiện nay Cát Bà đang thu hút các nhà đầu tư trong và ngoài nước đầu tư vốn vào các hạng mục, công trình phục vụ du lịch và vui chơi giải trí; đã có một số dự án tập trung xây dựng các khu du lịch ở Cát Bà như khu du lịch Cái Giá – Cát Bà, khu du lịch Cái Bèo và khu du lịch Cát Tiên....

Việc triển khai xây dựng Khu đô thị du lịch Cái Giá – Cát Bà với tổng diện tích 171,57 ha và tổng vốn đầu tư là 9790 tỷ đồng sẽ góp phần phát triển một cách hiệu quả lợi thế về điều kiện tự nhiên, sinh thái của khu vực, xây dựng một khu đô thị du lịch hiện đại với hạng mục các công trình như các khu biệt thự, các khách sạn 4 – 5 sao với đầy đủ tiện nghi và hiện đại; các khu vui chơi trên cạn, trên mặt nước và dưới nước; khu tổ chức hội nghị quốc tế, bến du thuyền, bến cảng du lịch, các khu kinh doanh thương mại và mua sắm .

Đây là dự án có quy mô lớn về phát triển du lịch và đô thị, được đặt trong một khu vực giàu tiềm năng về du lịch sẽ đem lại không chỉ hiệu quả kinh tế cho các nhà đầu tư mà còn đóng góp không nhỏ vào sự phát triển kinh tế - xã

hội địa phương và của cả ngành du lịch Việt Nam nói chung. Trong tương lai thì khu du lịch Cái Giá – Cát Bà cùng với khu du lịch Cái Tiên và Cái Bèo sẽ đưa Cát Bà trở thành một điểm du lịch đẹp nhất mang tầm cỡ quốc tế .

Cũng theo lời ông Nguyễn Văn Thành, phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng cho rằng: với tốc độ tăng trưởng du lịch 40 % mỗi năm như hiện nay thì Cát Bà dự kiến sẽ đón hàng triệu lượt khách mỗi năm từ nay đến năm 2010 trong đó có khoảng 33 % khách du lịch nước ngoài .

Mặc dù tiềm năng du lịch đặc biệt là du lịch biển và du lịch sinh thái rừng phong phú và hấp dẫn nhưng sản phẩm du lịch Cát Bà còn nghèo nàn, du lịch Cát Bà còn phát triển mang tính tự phát. Theo bà K.More - Kiến trúc sư Hoa Kỳ nhận xét “ **Dường như khách đến Cát Bà tham quan danh thắng sẵn có mà chưa có sự tổ chức để biến tiềm năng du lịch thiên nhiên thành những sản phẩm du lịch độc đáo , có sức lôi cuốn khách mà vẫn giữ được vẻ đẹp hoang sơ của Cát Bà ”** Các doanh nghiệp du lịch ở Hải Phòng với chỉ dừng lại ở việc đưa khách đến tham quan Cát Bà mà chưa xây dựng được các chương trình độc đáo về tour, tuyến du lịch .

Bên cạnh đó, mạng lưới giao thông và thông tin liên lạc cùng các dịch vụ du lịch phục vụ khách ở Cát Bà còn đơn sơ, chất lượng các dịch vụ còn hạn chếtrong khi đó Cát Bà lại có nhiều tiềm năng du lịch lớn như vậy. Chính vì vậy cần phải chú trọng đầu tư một cách đồng bộ và hiệu quả về cơ sở vật chất, quy hoạch phát triển du lịch hợp lý gắn với khai thác tiềm năng du lịch và bảo vệ sao cho Cát Bà vẫn giữ được vẻ hoang sơ, bí ẩn mà vẫn phát triển được du lịch. Đây là trách nhiệm, ý thức không chỉ của các cấp chính quyền, doanh nghiệp mà còn cả những người dân nơi đây trong việc góp sức xây dựng Cát Bà trở thành một trọng điểm du lịch quốc gia và quốc tế .

2.2.2.2 Tình hình hoạt động kinh doanh của hệ thống khách sạn, nhà nghỉ ở Cát Bà :

Hiện nay trên địa bàn thị trấn Cát Bà và huyện Cát Hải thì hoạt động kinh doanh các dịch vụ lưu trú và ăn uống khá phát triển, hoạt động kinh

doanh các dịch vụ thu hút tới trên 90 % người dân tham gia trong đó chủ yếu là kinh doanh khách sạn, nhà nghỉ và nhà hàng ăn uống phục vụ khách du lịch đến Cát Bà .

Số lượng các khách sạn và nhà nghỉ trong thời gian qua đã tăng lên đáng kể, các dịch vụ cũng được đổi mới; cơ sở vật chất kỹ thuật của nhiều khách sạn được đầu tư nâng cấp thường xuyên nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch đặc biệt là khách nước ngoài và khách nội địa có khả năng chi trả cao .

Theo số liệu của Phòng du lịch huyện Cát Hải tính đến năm 2008 thì Cát Bà có hơn 100 khách sạn nhà nghỉ với gần 2000 buồng, có 21 khách sạn được xếp hạng 1 đến 3 sao trong đó có 8 khách sạn đạt tiêu chuẩn từ 2 sao trở lên và một số khách sạn đã được xếp hạng 3 sao là khách sạn Holiday View, Hướng Dương và khách sạn thuộc công ty TNHH Trường Bình Minh ở bãi tắm Cát Cò III .

Trong hệ thống các khách sạn ở Cát Bà có 2 khách sạn thuộc thành phần kinh tế Nhà nước được đầu tư vốn của Nhà nước, đó là khách sạn Giếng Ngọc (2 sao) và khách sạn Holiday View (3 sao) còn lại một số khách sạn thuộc quyền sở hữu của một số công ty TNHH như công ty Trường Bình Minh, công ty Hướng Dương và phần lớn các khách sạn nhỏ và nhà nghỉ thuộc quyền sở hữu của các chủ tư nhân do những hộ gia đình đứng ra tự quản lý kinh doanh và có trách nhiệm đóng thuế cho Nhà nước .

Thực tế ở Cát Bà thì ngày càng có nhiều người dân cùng nhau tự bỏ vốn đầu tư xây dựng nhà hàng, khách sạn, nhà nghỉ để kinh doanh các dịch vụ lưu trú và ăn uống cho khách du lịch. Vì vậy mà trong thời gian qua, số lượng các cơ sở dịch vụ du lịch tư nhân ngày càng nhiều, tính cạnh tranh cũng vì thế mà nâng lên và chất lượng dịch vụ được cải thiện đáng kể .

Bảng 2.3 Hệ thống cơ sở vật chất cho du lịch Cát Bà giai đoạn 2005 - 2008

STT	Các chỉ tiêu	2005	2006	2007	2008
1	Tổng số khách sạn , nhà nghỉ	92	96	105	107
1.1	Khách sạn 1 sao	11	11	12	13
1.2	Khách sạn 2 sao	10	9	8	8
1.3	Khách sạn 3 sao	1	2	2	3
2	Tổng số giường nghỉ	3500	3700	3850	3909
3	Tổng số phòng nghỉ	1700	1800	1875	1910
4	Phương tiện phục vụ khách du lịch	39	60	94	103
4.1	Xe ô tô	13	20	35	40
4.2	Tàu du lịch	36	40	59	63
5	Tổng số lao động trực tiếp	800	1500	1750	2000

(Nguồn: Phòng Du lịch thương mại huyện Cát Hải)

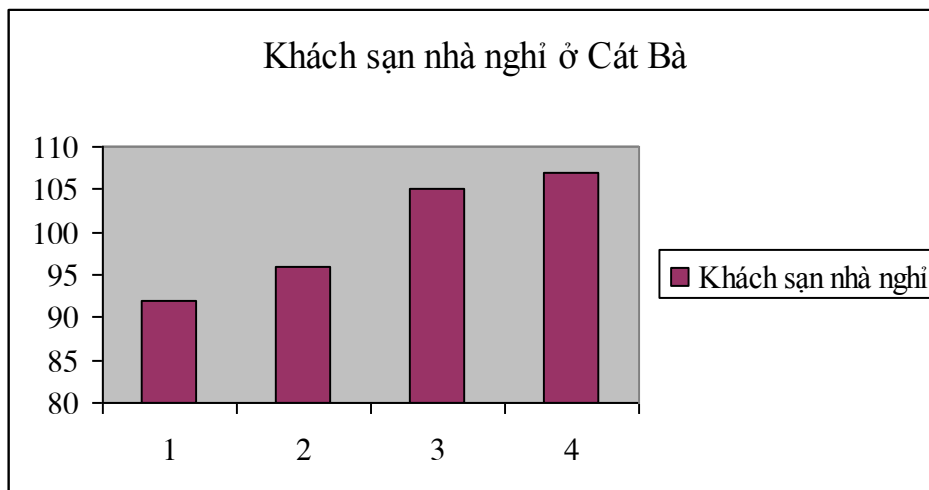
Có thể thấy cơ sở vật chất phục vụ du lịch ở Cát Bà đã được nâng lên một cách đáng kể; không chỉ số lượng các khách sạn nhà nghỉ tăng lên nhanh chóng cùng với số lượng phòng và số lượng giường nghỉ mà các phương tiện vận chuyển khách du lịch cũng tăng theo: Nếu như năm 2005 Cát Bà mới chỉ có 39 phương tiện phục vụ khách du lịch thì đến năm 2008, số phương tiện phục vụ du lịch đã là 103 bao gồm 40 ô tô và 63 tàu du lịch nhằm phục vụ du khách đến Cát Bà ngày càng đông. Ngoài ra hoạt động du lịch nói chung và hoạt động kinh doanh khách sạn nói riêng đã thu hút rất đông lực lượng lao động tham gia, thực tế đã có khoảng 2000 lao động trực tiếp tham gia vào các hoạt động du lịch - dịch vụ trong đó lao động trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn chiếm tỷ lệ lớn .

Bảng 2.5 Số lượng khách sạn, nhà nghỉ ở Cát Bà giai đoạn 2005-2008

STT	Các chỉ tiêu	2005	2006	2007	2008
1	Tổng số khách sạn nhà nghỉ	92	96	105	107
1.1	Khách sạn 1 sao	11	11	12	13
1.2	Khách sạn 2 sao	10	9	8	8
1.3	Khách sạn 3 sao	1	2	2	3
2	Tổng số phòng nghỉ	1700	1800	1875	1910
3	Tổng số giường nghỉ	3500	3700	3850	3909

(Nguồn: Phòng du lịch thương mại huyện Cát Hải)

Biểu đồ số khách sạn nhà nghỉ ở Cát Bà (2005 – 2008)



Nhìn vào bảng số liệu cơ sở vật chất giai đoạn 2005 – 2008 cho thấy số lượng khách sạn nhà nghỉ ở Cát Bà không ngừng tăng lên cả về số lượng và chất lượng. Năm 2005 Cát Bà mới có 92 khách sạn và nhà nghỉ với tổng số phòng nghỉ là 1700 phòng và số giường nghỉ là 3500 trong đó có 11 khách sạn 1 sao, 10 khách sạn 2 sao và 1 khách sạn 3 sao (theo thiết kế) còn lại là những khách sạn nhỏ chưa được xếp hạng và các nhà nghỉ. Đến năm 2008 thì Cát Bà đã có 107 khách sạn, nhà nghỉ với tổng số phòng nghỉ là 1910 phòng và số giường nghỉ là 3909 giường trong đó có 13 khách sạn xếp hạng 1 sao, 8 khách sạn xếp hạng 2 sao và 3 khách sạn xếp hạng 3 sao .

Số lượng phòng và giường nghỉ của các khách sạn tăng lên nhanh chóng do nhu cầu du lịch đến Cát Bà ngày càng nhiều. Với số lượng gần 2000

phòng như hiện nay thì các khách sạn nhà nghỉ mới chỉ đáp ứng được một phần nhu cầu về lưu trú của khách du lịch vì trong mùa du lịch các khách sạn phải có ít nhất hơn 3000 phòng nghỉ mới đảm bảo phục vụ được hơn 4000 khách/ 1ngày .

Số giường trong một phòng hiện nay ở Cát Bà là 2,0 giường (3909giường/1910 phòng) trong khi khách du lịch nội địa đến Cát Bà phần lớn là khách đi theo gia đình và thanh niên đi theo nhóm. Cho nên số người nghỉ trong 1 phòng lên đến 3- 4 người. Vì vậy mà nhiều khách sạn nhà nghỉ đã thiết kế số phòng cho khách nội địa có từ 2 – 4 giường nghỉ còn với phòng khách du lịch quốc tế thì trung bình một phòng có từ 1,5 – 2.0 giường phù hợp với xu hướng chung và nhu cầu của khách du lịch .

So với năm 2005 thì đến năm 2006, số khách sạn, nhà nghỉ đã tăng 4,3 % trong đó số phòng nghỉ tăng 5,8 % , số giường nghỉ tăng 5,7 % và có 2 khách sạn được xếp hạng 3 sao là khách sạn Holiday View và khách sạn Hướng Dương. So với năm 2006 thì đến năm 2007, số khách sạn, nhà nghỉ tăng 9,4 % trong đó số phòng nghỉ tăng 4,2 % còn số giường nghỉ tăng 4 % . So với năm 2007 thì đến năm 2008, số khách sạn, nhà nghỉ tăng 2 % trong đó số phòng nghỉ tăng 1,9 % còn số giường nghỉ tăng 1,5 % và đã có 3 khách sạn xếp hạng 3 sao là khách sạn Holiday View của Vinaconex, khách sạn Hướng dương và khách sạn của công ty TNHH Trường Bình Minh tại bãi tắm Cát Cò III.

Có thể nói hoạt động kinh doanh khách sạn, nhà nghỉ ở Cát Bà có điều kiện phát triển tốt , tiêu chuẩn xếp hạng các khách sạn ngày càng tăng , số khách sạn 2 -3 sao nhiều hơn do được đầu tư và nâng cấp hiện đại hơn còn khách sạn 1 sao có xu hướng giảm .

Bảng 2.6 Danh mục một số khách sạn đã được xếp hạng sao ở Cát Bà

STT	Tên khách sạn	Xếp hạng sao	Số phòng	Số giường	Điện thoại
1	Holiday View	3	120	240	888.200
2	Cát Bà Plaza	2	40	80	888.129
3	Nam Dương	2	26	47	888.586
4	Giếng Ngọc	2	57	125	888.243
5	Phú Gia	1	10	20	888.192

(Nguồn: Phòng Du lịch thương mại huyện Cát Hải)

Bảng 2.7 Danh mục một số nhà nghỉ ở Cát Bà

STT	Tên nhà nghỉ	Số phòng	Số giường	Điện thoại
1	Thu Nga	10	20	888.838
2	Phương Thảo	13	26	888.356
3	Anh Thuận	17	34	888.674
4	Quang Minh	8	16	888.724
5	Viễn Dương	7	14	888.389

(Nguồn: Phòng Du lịch thương mại huyện Cát Hải)

Các khách sạn hiện nay đang chú trọng đầu tư và bổ sung các trang thiết bị phòng buồng hiện đại hơn nhằm đáp ứng nhu cầu về dịch vụ ngày càng cao hơn của khách du lịch. Thực tế cho thấy nhiều khách sạn nhỏ ở Cát Bà chỉ có quy mô dưới 50 phòng, quy mô khách sạn từ 50 – 100 phòng còn rất khiêm tốn còn trên 100 phòng thì chỉ có 2 -3 khách sạn như khách sạn Hướng Dương với 104 phòng nghỉ sang trọng đạt tiêu chuẩn 3 sao và trang bị những tiện nghi hiện đại như máy điều hoà 2 chiều, truyền hình vệ tinh, truy cập Internet không dây, điện thoại đường dài quốc tế, bồn tắm nước nóng v.v....Khách sạn Hướng Dương cũng là một trong vài khách sạn đầu tiên ở Cát Bà lắp đặt hệ thống thang máy và hệ thống cầu thang liên hoàn đến tất cả các phòng hạng sang trong đó có 5 phòng Vip, khách sạn đón tới 60 % khách nước ngoài đến đăng ký và công suất phòng luôn đạt 70 %/năm (cao nhất

trong số các khách sạn) .

Đây cũng là khách sạn đầu tiên xây dựng theo mô hình cụm khách sạn liên hoàn bao gồm tổ hợp khách sạn Hướng Dương 1, Hướng Dương 2 và Hướng Dương 3 với đầy đủ các loại hình dịch vụ như nhà hàng, quầy bar, massage v.v... cho nên khách sạn Hướng Dương là địa chỉ đón tiếp nhiều đoàn đại biểu của Trung ương và thành phố Hải Phòng ra thăm và làm việc tại huyện Cát Hải .

Trong lĩnh vực kinh doanh của mình, các khách sạn kinh doanh chủ yếu dịch vụ lưu trú và ăn uống vì hai dịch vụ này mang lại nguồn thu chính cho khách sạn. Các nhà nghỉ kinh doanh chủ yếu là dịch vụ lưu trú và một số dịch vụ bổ sung khác cho khách du lịch .

Vào mùa du lịch ở Cát Bà thì lượng khách đến lưu trú tại các khách sạn nhà nghỉ tăng cao, nhiều khách sạn rơi vào tình trạng “ cháy phòng ” không đủ phòng cung cấp cho khách; khách đến khách sạn chủ yếu là khách đi nghỉ cuối tuần, khách đi theo tour và khách nước ngoài trong đó lượng khách du lịch Châu Âu đến Cát Bà rất đông .

Một số khách sạn hiện nay đã mở rộng quy mô hoạt động kinh doanh ăn uống nhằm tăng doanh thu và cạnh tranh có hiệu quả với các khách sạn khác. Khách sạn Holiday View có 2 nhà hàng ăn uống có hệ thống máy làm lạnh và sức chứa hơn 300 khách: nhà hàng Vinaconex phục vụ đồ ăn và nhà hàng ngoài trời Rendezvous phục vụ các loại đồ uống trong đó có Cafe. Khách sạn Các Hoàng Tử có nhà hàng với sức chứa hơn 200 khách và một Panorama bar .

Hơn nữa, các dịch vụ bổ sung mà các khách sạn đang kinh doanh cũng đang đóng góp không nhỏ vào doanh thu chung của khách sạn. Nhiều khách sạn trên địa bàn đã đẩy mạnh kinh doanh các dịch vụ bổ sung như: Dịch vụ hội nghị, hội thảo; dịch vụ Massage, dịch vụ cho thuê văn phòng, dịch vụ cho thuê xe, dịch vụ Karaoke gia đình, dịch vụ cung cấp Internet (ADSL, Wifi) và các dịch vụ khác .

Dịch vụ lưu trú của các khách sạn hiện nay bao gồm nhiều loại phòng

với các mức giá khác nhau đã được cơ quan quản lý về du lịch niêm yết giá; các loại phòng được trang bị tiện nghi hiện đại thì thường có giá phòng cao hơn với những phòng bình thường như giá phòng của khách sạn Holiday View :

Bảng 2.8 Giá phòng của khách sạn Holiday View

(ĐVT: USD)

Loại phòng	P. Đơn	P. Đôi	P.Ba	ABF	Tax
Standard double	46	46	58	*	*
Standard twin	46	46	58	*	*
Superior double	52	52	64	*	*
Superior twin	52	52	64	*	*
Duluxe double twin	56	56	68	*	*
Deluxe suite	62	62	74	*	*
Family Suite	72	72	84	*	*

ABF : Ăn sáng kiểu châu Âu - Tax : Thuế và dịch vụ phí

(Nguồn: Website WWW.CatBa.com.vn)

Trong các mức giá phòng nói trên thì loại phòng Duluxe và Family của khách sạn Holiday View có giá cao nhất để phục vụ đối tượng khách đi công vụ là chủ yếu còn những loại phòng có mức giá thấp hơn từ 40 \$ – 50 \$ thì phục vụ khách du lịch có khả năng chi trả cao. Với những khách sạn nhỏ và nhà nghỉ có thể đưa ra những mức giá phòng hợp lý, phục vụ khách có khả năng chi trả từ thấp đến trung bình. Vì vậy mà các khách sạn tận dụng tối đa nguồn khách sẵn có và đảm bảo công suất sử dụng phòng luôn đạt hiệu quả .

Bảng 2.9 Giá phòng của một số khách sạn ở Cát Bà

(ĐVT: USD)

Khách sạn	Giá phòng
Mặt trời và biển	25
Thảo Minh	15
Hoàng Ngọc	15
Vịnh Xanh Cát Bà	20
Khánh Huyền	15

(Nguồn: Website WWW.Catba.com.vn)

Trong chiến lược kinh doanh nhằm mở rộng thị trường khách, các khách sạn, nhà nghỉ ở Cát Bà đã liên kết với các công ty du lịch và lữ hành, các đại lý lữ hành tại Hải Phòng, Hà Nội và Quảng Ninh trong việc cung cấp các sản phẩm du lịch dịch vụ cho khách du lịch, đáp ứng các nhu cầu về dịch vụ của khách. Tại Hải Phòng tập trung khá nhiều các công ty du lịch và lữ hành như Công ty cổ phần Thương mại và du lịch Xuyên Á, công ty du lịch Song Nguyễn, công ty cổ phần Thương mại du lịch Duyên Hải, công ty du lịch Hải Phòng v.v... Các chương trình du lịch, các tour du lịch của các công ty du lịch lữ hành đều có điểm du lịch Cát Bà trong chương trình; các cơ sở kinh doanh du lịch dịch vụ trong đó có các khách sạn nhà nghỉ có dịch vụ tốt và chất lượng phục vụ chu đáo nhiệt tình đều được các công ty du lịch lữ hành lựa chọn và đưa vào chương trình du lịch .

Bên cạnh đó thì để đáp ứng nhu cầu vận chuyển khách, nhất là vào mùa du lịch thì các khách sạn nhà nghỉ ở Cát Bà đã liên kết với các công ty du lịch vận chuyển khách, đảm bảo đưa đón khách an toàn và chu đáo như các công ty cổ phần vận tải và du lịch Hải Phòng, công ty du lịch dịch vụ Cát Hải, công ty cổ phần Thương mại Tùng Long v.v...

Bên cạnh việc đầu tư xây dựng và nâng cấp các khách sạn 2 – 3 sao, Cát Bà cũng đang phát triển mạnh số lượng các cơ sở kinh doanh lưu trú là các khách sạn và nhà nghỉ bình dân nhằm phục vụ khách du lịch có khả năng chi trả thấp hơn. Nhìn chung các nhà nghỉ đã nâng cao chất lượng dịch vụ của cơ sở mình để đáp ứng yêu cầu phục vụ khách song bên cạnh đó vẫn còn những tồn tại cần phải khắc phục như giá phòng lên quá cao vào mùa du lịch gây khó khăn cho khách, chất lượng dịch vụ của nhiều nhà nghỉ còn chưa tốt và thường bị khách phàn nàn; trang thiết bị các phòng ở nhà nghỉ thiếu đồng bộ, đơn điệu và phần lớn đã bị hỏng chưa được thay thế hoặc sửa chữa .

Các nhà nghỉ kinh doanh chủ yếu dịch vụ phòng 24/24h, cũng có một số nhà nghỉ kinh doanh cả dịch vụ bổ sung khác như Karaoke, xông hơi – Massage và một số dịch vụ nhỏ khác nhằm cải thiện hiệu quả kinh doanh của

mình ngoài mùa du lịch. Trên tuyến đường 1/4 tập trung khá nhiều các nhà nghỉ như nhà nghỉ Việt Hằng, Sao Mai, Ngọc Khánh, Ngọc Tú, Viễn Dương, Bình Minh.v.v...

Do đó, trong hơn 100 khách sạn, nhà nghỉ thì số cơ sở lưu trú cao cấp còn quá ít. Đến nay, Cát Bà mới chỉ có khách sạn từ 2 – 3 sao, chưa có khách sạn, cơ sở nào được xây dựng với quy mô có thể đáp ứng việc tổ chức các sự kiện, hội nghị, hội thảo mang tầm quốc gia và quốc tế. Hải Phòng nằm trong tam giác động lực tăng trưởng kinh tế phía Bắc gồm Hà Nội- Hải Phòng- Quảng Ninh, hai địa phương bạn thường xuyên được chọn tổ chức các sự kiện lớn của quốc gia và quốc tế, trong khi Hải Phòng và Cát Bà còn thiếu các điều kiện về hạ tầng cơ sở, chưa có khách sạn nào đủ quy mô và chất lượng phục vụ vài nghìn khách cùng lúc, nhất là khách quốc tế .

2.2.2.3 Những tác động của hoạt động kinh doanh khách sạn, nhà nghỉ đối với Cát Bà :

1.2.2.3.1 Tác động tích cực :

Về mặt kinh tế :

Kinh doanh khách sạn, nhà nghỉ là một trong ngành đóng góp GDP nhiều nhất và góp phần phát triển kinh tế xã hội của quần đảo Cát Bà .

Kinh doanh khách sạn, nhà nghỉ là hoạt động mang tính hiệu quả kinh tế cao nhờ vào lượng vốn đầu tư lớn và các sản phẩm dịch vụ có chất lượng cao. Chính vì vậy nó đã thu hút nhu cầu sử dụng dịch vụ lưu trú của đối tượng khách có thu nhập trung bình và cao hơn, qua đã tăng doanh thu của cơ sở lưu trú và du lịch .

Kinh doanh hệ thống khách sạn, nhà nghỉ ở Cát Bà đã thúc đẩy các ngành và hoạt động kinh tế - xã hội phát triển như công nghiệp chế biến thực phẩm và hàng tiêu dùng, nông nghiệp, ngư nghiệp.v.v...

Kinh doanh khách sạn, nhà nghỉ là ngành mang lại lợi nhuận và doanh thu cao nhất cho hoạt động du lịch ở Cát Bà; đồng thời làm cho các ngành dịch vụ khác cùng phát triển. Trong một thời gian ngắn, không chỉ hoạt động

du lịch nói chung và cả hoạt động kinh doanh khách sạn, nhà nghỉ nói riêng đã làm thay đổi hoàn toàn bộ mặt kinh tế - xã hội của đảo Cát Bà mà thu nhập kinh tế bình quân của bộ phận lao động tham gia hoạt động du lịch - dịch vụ đã được nâng cao hơn, đời sống của người dân trên đảo cũng được cải thiện rõ rệt; nhiều cơ sở vật chất hạ tầng phục vụ cho du lịch và cuộc sống của người dân được xây dựng và nâng cấp tốt hơn .

Từ một điểm vùng đất hoang sơ, chưa được khai thác thì đến nay Cát Bà đã trở thành một trong những điểm du lịch đẹp nhất, hấp dẫn nhất ; thu hút nhiều khách du lịch trong nước và quốc tế đến tham quan, nghỉ dưỡng, nghiên cứu học tập và các mục đích khác trong đó có nhu cầu sử dụng các dịch vụ khách sạn .

Về mặt văn hoá – xã hội :

Kinh doanh khách sạn, nhà nghỉ đã tạo ra nhiều việc làm cho lao động trên đảo tham gia vào các hoạt động kinh doanh du lịch và dịch vụ, phục vụ nhu cầu lưu trú và ăn uống của khách đến Cát Bà .

Cùng với sự phát triển du lịch của Cát Bà và huyện đảo Cát Hải thì ngành kinh doanh khách sạn đóng góp xây dựng cơ sở hạ tầng du lịch, tạo ra một môi trường xã hội văn minh, hiện đại và phát triển cho Cát Bà; làm phong phú thêm các dịch vụ du lịch và thúc đẩy nhu cầu sử dụng dịch vụ hàng hoá của người dân địa phương .

Kinh doanh khách sạn góp phần quan trọng trong việc tạo ra mối liên hệ giữa các thành phần khách du lịch với chính quyền và cư dân địa phương, thúc đẩy giao lưu văn hoá giữa các vùng miền, giữa Việt Nam với bạn bè quốc tế; giữa khách và người dân địa phương trong quá trình cung cấp các dịch vụ cho khách .

Kinh doanh khách sạn còn tạo ra không gian nghỉ ngơi lành mạnh và vui chơi giải trí bổ ích cho khách trong thời gian lưu trú; góp phần nâng cao sức khoẻ và giải toả những áp lực tâm lý sau những ngày làm việc vất vả, làm cho khách thực sự cảm thấy thoải mái khi sử dụng các dịch vụ của khách sạn .

Kinh doanh khách sạn không những tạo ra thương hiệu cho chính bản thân khách sạn bằng việc cung cấp những dịch vụ tốt nhất và phục vụ khách nhiệt tình, chu đáo mà trong quá trình phục vụ, khách sạn còn quảng bá và giới thiệu với du khách những thông tin, hình ảnh về mảnh đất – con người Cát Bà, những sản phẩm du lịch của làng nghề truyền thống và đặc sản nổi tiếng của vùng biển Cát Bà giúp khách du lịch có cái nhìn tốt đẹp về Cát Bà .

1.2.2.3.2 Tác động tiêu cực :

Kinh doanh khách sạn, nhà nghỉ cùng với những sản phẩm dịch vụ của mình trong quá trình cung cấp cho khách du lịch và cư dân cũng đã gây ra những ảnh hưởng tiêu cực đến môi trường của đảo Cát Bà. Đó là nguồn nước thải, rác thải và các phế liệu của nhiều khách sạn, nhà nghỉ không được xử lý đúng cách đã làm ô nhiễm môi trường tự nhiên của đảo, làm giảm đi giá trị của tài nguyên du lịch tự nhiên .

Kinh doanh khách sạn, nhà nghỉ đòi hỏi nhu cầu về lượng nước ngọt, nước sạch là rất lớn cho nên vào thời điểm của mùa du lịch gây ra tình trạng thiếu nước ngọt trầm trọng, thậm chí nước dùng trong khách sạn còn có màu; điều đó không chỉ tác động đến hiệu quả kinh doanh của chính các khách sạn mà còn tác động đến đời sống của bộ phận cư dân trên đảo .

Hiện nay, trên địa bàn Cát Bà diễn ra tình trạng các khách sạn, nhà nghỉ được xây dựng tràn lan, thiếu quy hoạch: nhiều khách sạn nhà nghỉ xây dựng dựa vào những vách núi không những làm mất đi vẻ đẹp hoang sơ của quần đảo Cát Bà thay đổi cảnh quan tự nhiên mà còn ảnh hưởng đến môi trường sinh thái của Cát Bà .

Trong hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch, ngoài thành phần là các doanh nghiệp Nhà nước và công ty TNHH còn có các hộ cá thể cùng kinh doanh lĩnh vực khách sạn, nhà nghỉ và những dịch vụ khác. Cho nên vào thời điểm mùa du lịch thì diễn ra tình trạng nhiều hộ kinh doanh tự ý tăng giá phòng quá cao gây bức xúc cho khách du lịch, mặt khác chất lượng dịch vụ cung cấp chưa thực sự làm hài lòng khách. Vì vậy khách thường phàn nàn về

chất lượng dịch vụ và giá phòng ở Cát Bà Do đó nếu hoạt động kinh doanh dịch vụ lưu trú và các dịch vụ khác không được quản lý tốt sẽ gây ra tác động xấu như làm mất uy tín với khách, khách không lựa chọn hoặc rời bỏ khách sạn, khách đòi yêu cầu bồi thường.v.v...

2.3 Đánh giá hoạt động kinh doanh của hệ thống khách sạn, nhà nghỉ đối với sự phát triển kinh tế - xã hội của Cát Bà :

2.3.1 Đánh giá cơ sở vật chất kỹ thuật của hệ thống khách sạn, nhà nghỉ:

Các khách sạn, nhà nghỉ trên địa bàn ngày càng có sự đầu tư lớn về các trang thiết phục vụ khách du lịch, nâng cao cơ sở vật chất hiện đại hơn để đạt được những mục tiêu kinh doanh và thu hút khách .

Hiện nay có một số khách sạn đang dần cải tiến, xây dựng theo tiêu chuẩn khách sạn hiện đại và cao cấp hơn bao gồm các phòng tiện nghi hiện đại, các nhà hàng có sức chứa lớn, các phòng tổ chức hội nghị, hội thảo có trang bị máy chiếu và màn hình LCD; các quầy bar và nhiều dịch vụ bổ sung có chất lượng cao như chăm sóc sức khỏe, kết nối Internet Wifi, dịch vụ vui chơi giải trí và nghỉ dưỡng cao cấp v.v... đáp ứng tốt nhất các yêu cầu và đòi hỏi của khách du lịch. Còn những nhà nghỉ cũng đã dần trang bị những tiện nghi mới cho dịch vụ phòng để thu hút khách .

Tính đến thời điểm hiện tại thì ở Cát Bà đã có hơn 100 khách sạn, nhà nghỉ trong đó có 8 khách sạn đạt tiêu chuẩn từ 2 – 3 sao và có một số khách sạn đạt tiêu chuẩn 3 sao như khách sạn Holiday View của Vinaconex, khách sạn của công ty TNHH trường Bình Minh, khách sạn Hướng Dương; một số khách sạn cũng đang chờ xét duyệt và cấp hạng 3 sao. Trong tương lai thì Cát Bà sẽ có nhiều khách sạn đạt tiêu chuẩn quốc tế từ 3 – 4 sao được xây dựng trong hạng mục của các dự án phát triển du lịch Cát Bà như dự án Công viên nước áng Ông Nùng, dự án Khu du lịch Cái Giá – Cát Bà, dự án khu du lịch Cát Tiên.v.v... Bên cạnh đó, cơ sở vật chất của các nhà nghỉ cũng được đầu tư một cách đáng kể, có nhiều nhà nghỉ bình dân nhưng cũng có một số nhà nghỉ cao cấp trong các khu du lịch .

Nhìn chung cơ sở vật chất của hệ thống khách sạn, nhà nghỉ ở Cát Bà hiện nay đã đáp ứng được yêu cầu về phục vụ du lịch, góp phần hoàn thiện cơ sở vật chất chung cho bộ mặt kinh tế - xã hội của đảo Cát Bà và huyện Cát Hải. Nhưng bên cạnh đó cơ sở vật chất của một số khách sạn, nhà nghỉ đã xuống cấp hoặc đã được nâng cấp nhưng chỉ tập trung vào một số hạng mục nhỏ do kinh phí đầu tư nâng cấp có hạn. Chính vì vậy, doanh thu từ hoạt động kinh doanh của nhiều khách sạn, nhà nghỉ có quy mô nhỏ bị ảnh hưởng đáng kể .

2.3.2 Đánh giá về chất lượng dịch vụ của các khách sạn, nhà nghỉ :

Chất lượng dịch vụ của khách sạn, nhà nghỉ ở Cát Bà đã được cải thiện và nâng cao hơn; các dịch vụ ăn uống và lưu trú là 2 dịch vụ chủ yếu trong kinh doanh của khách sạn cho nên được đầu tư và trang bị nhiều hơn .

Đối với các khách sạn từ 2 sao trở lên thì dịch vụ phòng rất phong phú và đa dạng ngoài việc đầu tư các trang thiết bị và tiện nghi trong phòng như truyền hình vệ tinh, Internet không dây, hệ thống điều hoà 2 chiều v.v...thì dịch vụ phòng của khách sạn còn bao gồm dịch vụ Massage, đặt tặng hoa, gọi điện thoại đường dài quốc tế, gọi Taxi v.v... Có thể nói chất lượng dịch vụ phòng của nhiều khách sạn, nhà nghỉ đã được đổi mới nhằm tăng sự thoải mái cho khách, làm hài lòng khách trong thời gian khách lưu trú .

Giá phòng của khách sạn và các dịch vụ du lịch tại Cát Bà đã được ổn định hơn một phần do có sự quản lý tốt của chính quyền huyện Cát Hải bằng việc niêm yết giá phòng khách sạn vào mùa du lịch, mặt khác do các công ty du lịch tổ chức tour cho khách đã có sự liên hệ và đặt phòng trước với các khách sạn nhà nghỉ nên tình trạng giá phòng tăng cao vào mùa du lịch đã được hạn chế .

Một số khách sạn lớn ở Cát Bà như khách sạn Holiday View, Hướng Dương nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú và ăn uống bằng việc ký hợp đồng với đội ngũ các đầu bếp có tay nghề và kinh nghiệm lâu năm, thuê một số đầu bếp nước ngoài để tạo ra ẩm thực các món ăn Âu – Á được chế biến một cách tinh tế và hợp khẩu vị của khách; đào tạo chuyên môn nghiệp vụ

cho đội ngũ nhân viên của khách sạn qua các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ và ưu tiên chi đi tập huấn ở nước ngoài. Quy mô của dịch vụ ăn uống với các nhà hàng, quầy bar được mở rộng hơn để tăng sức chứa, tạo không gian rộng hơn .

Ngoài ra, chất lượng các dịch vụ bổ sung của nhiều khách sạn, nhà nghỉ đã được đổi mới và tăng số lượng các dịch vụ nhiều hơn trước; đồng thời khách sạn là trung gian cung cấp các dịch vụ của các nhà sản xuất hàng hoá, các doanh nghiệp và các công ty lữ hành như khách sạn Princes kinh doanh dịch vụ vận chuyển khách ra sân bay và kinh doanh bán hàng lưu niệm cho khách. Một số khách sạn kinh doanh cả dịch vụ cao cấp như dịch vụ hội nghị , hội thảo ; dịch vụ chăm sóc sắc đẹp cho phụ nữ ; dịch vụ xông hơi – massage v.v...

Chất lượng dịch vụ ăn uống của các khách sạn, nhà nghỉ được đảm bảo nhờ làm tốt công tác vệ sinh an toàn thực phẩm và tuân thủ các quy định của ngành du lịch và địa phương .

2.3.3 Đánh giá thái độ phục vụ và chất lượng cung cấp dịch vụ của đội ngũ nhân viên khách sạn, nhà nghỉ :

Chất lượng phục vụ khách của đội ngũ nhân viên khách sạn, nhà nghỉ ở Cát Bà hiện nay nói chung là đã đáp ứng được nhu cầu, đòi hỏi của khách du lịch; đội ngũ nhân viên có tinh thần phục vụ tốt, có trách nhiệm với công việc. Trình độ của nhân viên lễ tân khách sạn đã được nâng cao hơn, thông thạo ngoại ngữ để có thông tin cho khách những dịch vụ của khách sạn và trong quá trình phục vụ khách kết hợp với nhân viên các bộ phận buồng, nhà hàng, quầy bar làm tốt nhiệm vụ cung cấp các dịch vụ của khách sạn cho khách du lịch .

Tuy nhiên, trình độ của đội ngũ nhân viên khách sạn, nhà nghỉ còn nhiều hạn chế về chuyên môn nghiệp vụ, có ít đội ngũ nhân viên thông thạo ngoại ngữ, phục vụ khách còn thiếu tính chuyên nghiệp; đôi khi còn bị khách phàn nàn. Nguyên nhân là do đội ngũ nhân viên ít nhiều chưa qua lớp đào tạo chuyên sâu về lĩnh vực phục vụ, không được bồi dưỡng nghiệp vụ thường xuyên .

2.3.4 Đánh giá việc khai thác thị trường khách của các khách sạn, nhà nghỉ :

Trong chiến lược kinh doanh thì việc xác định nguồn khách và thị trường khách có ý nghĩa quan trọng, quyết định đến hiệu quả kinh doanh và hoạt động quảng bá hình ảnh cũng như chất lượng dịch vụ của các khách sạn, nhà nghỉ ở Cát Bà. Hiện nay thì lượng khách du lịch đến Cát Bà bao gồm các khách du lịch nước ngoài và nội địa trong đó chủ yếu vẫn là khách du lịch nội địa. Điều đó phản ánh lượng khách nội địa đi du lịch Cát Bà ngày càng nhiều nhưng khách quốc tế đến Cát Bà vẫn còn khiêm tốn do cơ sở lưu trú chưa coi trọng đến việc khai thác thị trường khách du lịch và phân loại nguồn khách .

Đối với Cát Bà thì thị trường khách du lịch rất tiềm năng với đa dạng thành phần khách du lịch. Các khách sạn, nhà nghỉ ở Cát Bà mới chỉ dừng ở việc khai thác thị trường khách du lịch trong nước, chủ yếu là thị trường khách ở Hải Phòng Hà Nội và Quảng Ninh ; ngoài ra còn có ở một số tỉnh phía Bắc và phía Nam . Trong khi thị trường khách quốc tế như thị trường khách ở Châu Âu và Bắc Mỹ lại có nguồn khách du lịch rất dồi dào và khả năng thanh toán cao thì việc khai thác nguồn khách mới chỉ dừng ở việc nhận khách từ các tour du lịch của các công ty du lịch lữ hành .

Ngoài lượng khách vắng lai đến các khách sạn, nhà nghỉ còn có khách du lịch đi theo tour hoặc với nhiều mục đích khác như đi công vụ, đi nghỉ dưỡng hoặc nghiên cứu khoa học v.v... Có thể nói các khách sạn, nhà nghỉ chưa chủ động tiếp cận và quảng bá hình ảnh và dịch vụ với khách du lịch mà phần lớn còn phụ thuộc vào các tour du lịch do các công ty du lịch và lữ hành tiến hành. Cho nên vào thời điểm ngoài thời vụ du lịch ở Cát Bà thì thị trường khách ảm đạm, khách du lịch đến Cát Bà giảm mạnh và các khách sạn, nhà nghỉ rơi vào tình trạng “trống phòng” vì không có khách đăng ký .

Hiện nay các khách sạn, nhà nghỉ ở Cát Bà tập trung khai thác thị trường khách ở Hà Nội, Hải Phòng, Quảng Ninh và một số tỉnh lân cận trong đó khách du lịch đến Cát Bà chủ yếu là khách đi tham quan nghỉ dưỡng, khách đi theo tour và khách đi công vụ. Đây là những khách có mức thu nhập

khá trở lên, do vậy dễ sử dụng các dịch vụ của khách sạn, nhà nghỉ trong khoảng thời gian tương đối dài. Ngoài ra thì khách đi nghỉ cuối tuần và khách đi nghỉ tuần trăng mật cũng là những khách sử dụng dịch vụ khách sạn, nhà nghỉ có hiệu quả .

Trong quá trình khai thác thị trường khách, các khách sạn, nhà nghỉ đã quảng bá hình ảnh và các sản phẩm dịch vụ du lịch của mình với khách du lịch, góp phần mở rộng thị trường và thu hút khách, bên cạnh đó tạo uy tín và mối quan hệ đối tác với những khách thường xuyên sử dụng dịch vụ của khách sạn, nhà nghỉ trong thời gian tương đối dài nhằm giữ chân những khách quen của mình .

Chương 3: Những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của hệ thống khách sạn, nhà nghỉ:

3.1 Định hướng phát triển du lịch Cát Bà :

3.1.1 Định hướng tổng quát :

Theo Nghị quyết 32 của Bộ chính trị và Nghị quyết 16 của Thành uỷ Hải Phòng đã chỉ đến năm 2020, chúng ta phải xây dựng Cát Bà trở thành trọng điểm du lịch quốc gia và quốc tế, có ý nghĩa chiến lược trong phát triển kinh tế - xã hội không chỉ đối với huyện đảo Cát Hải và Hải Phòng mà còn với cả đất nước .

Ủy ban nhân dân Thành phố Hải Phòng và huyện Cát Hải xác định Cát Bà là một điểm du lịch quan trọng trong tuyến du lịch quốc gia Hà Nội – Cát Bà - Hạ Long cho nên phải phát triển du lịch Cát Bà sao cho tương ứng với những tiềm năng du lịch to lớn của quần đảo Cát Bà và mang lại những lợi ích từ hoạt động du lịch cho cộng đồng địa phương .

Để hoàn thành những mục tiêu này thì trước tiên công tác quy hoạch du lịch Cát Bà phải được đặt lên hàng đầu trong đó quy hoạch tổng thể và chi tiết phải có tầm nhìn xa và phù hợp với những điều kiện tự nhiên – xã hội của Cát Bà. Mặt khác phải có sự đầu tư một cách có chiều sâu, hiệu quả; tiến hành khai thác tiềm năng du lịch đi đôi với bảo tồn những giá trị to lớn của tài nguyên du lịch tại Cát Bà .

Trên cơ sở quy hoạch và phát triển du lịch Cát Bà, Thành phố Hải Phòng và huyện Cát Hải tạo mọi điều kiện thuận lợi để thu hút các thành phần kinh tế, đó là các nhà đầu tư, các doanh nghiệp trong và ngoài nước bỏ vốn đầu tư vào xây dựng các hạng mục công trình như các khách sạn, nhà nghỉ, nhà hàng quy mô lớn và hiện đại; các điểm du lịch trên đảo và dưới biển như sân golf tiêu chuẩn quốc tế, khu du thuyền hệ thống cáp treo thăm quan khu dự trữ sinh quyển Cát Bà và nhiều loại hình du lịch hấp dẫn khác .

3.1.2 Định hướng hoạt động kinh doanh khách sạn, nhà nghỉ :

Trên cơ sở định hướng của Thành uỷ Hải Phòng và huyện Cát Hải, Cát

Bà cần trung xây dựng và nâng cấp hiện đại các khách sạn đạt tiêu chuẩn quốc tế từ 3 – 4 sao để có thể tổ chức những hoạt động du lịch mang tầm cỡ quốc gia và quốc tế .Bên cạnh đó đầu tư và nâng cấp số lượng phòng buồng của các khách sạn, nhà nghỉ hiện có để đáp ứng được lượng khách du lịch vào thời điểm đông khách nhất .

Hoạt động kinh doanh khách sạn, nhà nghỉ phải được quản lý và tuân theo những quy định của ngành du lịch và chính quyền địa phương cũng như tuân thủ luật pháp của Nhà nước .

Hệ thống khách sạn, nhà nghỉ xây dựng mới phải đủ các tiêu chuẩn, tiêu chí mà ngành Du lịch Việt Nam đề ra và phù hợp với các tiêu chí của tổ chức Du lịch thế giới :

Phòng nghỉ đảm bảo chất lượng và có các bộ phận phụ trợ như thông tin liên lạc, hệ thống điện nước và trang thiết bị tiện nghi tối thiểu .

Đội ngũ nhân viên khách sạn, nhà nghỉ có trình độ chuyên môn, biết ngoại ngữ và hiếu khách .

Các cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn, nhà nghỉ phải tương ứng với tiêu chuẩn xếp hạng sao của khách sạn .

Hoạt động kinh doanh khách sạn phải mang lại những lợi ích cho cộng đồng cư dân địa phương, góp phần cải thiện và nâng cao chất lượng cuộc sống, tạo nhiều công ăn việc làm cho người dân và đảm bảo môi trường tự nhiên Cát Bà không bị ô nhiễm v.v...

3.1.3 Định hướng phát triển thị trường khách của khách sạn, nhà nghỉ :

Với thị trường khách du lịch quốc tế: trong những năm qua lượng khách du lịch quốc tế đến Cát Bà chủ yếu là khách du lịch Châu Âu và một số là Bắc Mỹ (khách du lịch Hoa Kỳ) trong đó khách du lịch người Pháp và Đức chiếm tỷ lệ khá cao ; khách du lịch đến Cát Bà theo tour của một số công ty lữ hành Hà Nội - Hải Phòng và Quảng Ninh, tour Hà Nội - Quảng Ninh và Hải Phòng. Ngoài ra, còn có một bộ phận khách đi du lịch tự do (khách Tây balô) .Mục đích chính của khách du lịch là tham quan Vườn quốc gia Cát Bà, Vịnh

và tắm biển trong đó thời gian lưu trú của khách đi theo tour khoảng 1 – 2 ngày thậm chí là 3 ngày .

Các khách sạn, nhà nghỉ ở Cát Bà dựa vào nhu cầu, đặc điểm của khách đi theo tour và những hợp đồng du lịch với các công ty lữ hành để phân loại thị trường khách quốc tế đến Cát Bà như sau :

Thị trường khách Châu Âu :

Đa dạng về các thành phần khách và lứa tuổi, khách đi theo đoàn hoặc từng nhóm nhỏ, khách đi một mình hoặc theo gia đình, bạn bè . Các dịch vụ khách sạn, nhà nghỉ cung cấp cho khách du lịch Châu Âu bao gồm các dịch vụ sau: dịch vụ phòng 24/24h với đầy đủ tiện nghi , dịch vụ nhà hàng (thực đơn các món Âu kèm các loại rượu vang, Wishky), dịch vụ cho thuê xe đạp – xe máy, dịch vụ tắm biển, mua sắm, Massage v.v...

Thị trường khách Bắc Mỹ :

Thành phần khách bao gồm sinh viên, người trung niên, khách cao tuổi trong đó có nhiều khách là cựu chiến binh đã từng tham chiến ở Việt Nam. Dòng khách Bắc Mỹ có khả năng thanh toán cao hơn khách Châu Âu và đòi hỏi dịch vụ cao cấp hơn. Cho nên các khách sạn, nhà nghỉ cung cấp những dịch vụ tốt nhất, đạt tiêu chuẩn quốc tế .

Bao gồm các dịch vụ sau: Dịch vụ phòng nghỉ cao cấp 24/24h với đầy đủ tiện nghi hiện đại, dịch vụ nhà hàng với thực đơn là các món ăn nhanh, đồ uống có ga và rượu mạnh, dịch vụ cung cấp Internet không dây, dịch vụ bể bơi, mua sắm hàng cao cấp, dịch vụ Massage, chăm sóc sức khỏe, dịch vụ gọi điện thoại đường dài quốc tế v.v...

Chiến lược thị trường của các khách sạn, nhà nghỉ hiện nay là quảng bá và tiếp thị các dịch vụ, cung cấp những dịch vụ tốt nhất với phong cách phục vụ chuyên nghiệp hơn. Bên cạnh đó nâng cấp điều kiện cơ sở vật chất cung cấp dịch vụ, mở rộng các dịch vụ bổ sung có chọn lọc và thoả mãn nhu cầu của khách. Ngoài ra, các khách sạn, nhà nghỉ cần liên kết với các công ty lữ hành ở Hà Nội , Hải Phòng và Quảng Ninh để có thể quảng bá thương hiệu và

thu hút khách sử dụng dịch vụ .

Với thị trường khách du lịch nội địa: Khách du lịch nội địa đến Cát Bà cũng khá đa dạng về thành phần, lứa tuổi và mục đích du lịch khác nhau như đi nghỉ dưỡng tham quan Vườn quốc gia và Vịnh Cát Bà, đi công vụ, tắm biển ...

Những khách du lịch nội địa đến Cát Bà và sử dụng dịch vụ của các khách sạn, nhà nghỉ bao gồm những dòng khách sau :

Khách đi nghỉ cuối tuần: khách ở Hải Phòng, Quảng Ninh và một số tỉnh lân cận .

Khách đi tour chọn gói từ các công ty lữ hành theo tour Hà Nội - Hải Phòng và Quảng Ninh, tour xuyên Việt từ Hà Nội vào các tỉnh phía nam .

Khách đi tham quan nghỉ dưỡng: khách từ Hà Nội và một số tỉnh phía Bắc .

Khách đi nghỉ cuối tuần trăng mật: những cặp vợ chồng trẻ ở Hải Phòng, Hà Nội và một số tỉnh phía Bắc .

Khách vừa đi công vụ vừa đi nghỉ dưỡng: khách từ các cơ quan, doanh nghiệp ở Hải Phòng , Hà Nội và Quảng Ninh .

Các dịch vụ mà khách sạn, nhà nghỉ cung cấp cho khách du lịch nội địa bao gồm : dịch vụ phòng 24/24h với những tiện nghi tốt, dịch vụ nhà hàng ăn uống, mua sắm hàng tiêu dùng, dịch vụ hội nghị hội thảo, dịch vụ vui chơi giải trí, tắm biển và các dịch vụ bổ sung khác .

Chiến lược thị trường khách nội địa của các khách sạn, nhà nghỉ là quảng bá và tiếp thị các dịch vụ của cơ sở mình, nâng cao chất lượng dịch vụ và có các chương trình khuyến mãi dành cho khách có thời gian lưu trú trên 3 ngày, giảm giá phòng cho khách ngoài thời vụ mùa du lịch và tăng công suất sử dụng phòng vào thời vụ cao điểm của mùa du lịch; cải thiện chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân viên khách sạn để đáp ứng tốt hơn những yêu cầu, đòi hỏi của khách. Song song với việc nâng cao dịch vụ và chất lượng phục vụ, để xây dựng thương hiệu và tạo được uy tín với khách hàng thì các khách sạn, nhà nghỉ cần liên kết với các công ty du lịch và lữ hành xây dựng tour và cung

cấp dịch vụ du lịch trong đó Hà Nội - Hải Phòng - Quảng Ninh là thị trường cung cấp nguồn khách nội địa chủ yếu của các khách sạn, nhà nghỉ ở Cát Bà hiện nay và một số khách từ các tỉnh phía Bắc và phía Nam .

3.2 Những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của hệ thống khách sạn, nhà nghỉ :

3.2.1 Những giải pháp vĩ mô :

3.2.1.1 Tăng cường nghiên cứu nhu cầu của khách du lịch :

Theo quan điểm của Marketing hiện đại , bất kỳ hoạt động sản xuất kinh doanh nào của các doanh nghiệp đều phải bắt nguồn từ nhu cầu thực tế của khách hàng và chính các doanh nghiệp phải trả lời câu hỏi : Khách hàng hiện tại và thị trường tiềm năng của mình là ai ?

Tìm hiểu thị trường mục tiêu , nhu cầu đòi hỏi của khách hàng hiện tại và thị trường tiềm năng sẽ giúp khách sạn thành công trong việc cung cấp những dịch vụ có chất lượng , xác định chính xác tiêu chuẩn dịch vụ mà khách sạn cung cấp cho khách hàng .

Tìm hiểu những mong đợi thực sự của khách hàng giúp khách sạn cung cấp dịch vụ có chất lượng cao cho khách và nghiên cứu Marketing là chìa khoá giúp khách sạn hiểu được mong đợi và cảm nhận của khách về chất lượng dịch vụ mà khách sạn đang cung cấp trên thị trường .

3.2.1.2 Cần thiết lập hệ thống tiêu chuẩn dịch vụ cho các khách sạn :

Trong kinh doanh , việc hoàn thiện quy trình thực hiện công việc và quy trình công nghệ phục vụ sẽ giúp khách sạn chuẩn hoá dịch vụ để cung cấp các sản phẩm dịch vụ tốt nhất và nhất quán cho khách hàng sử dụng dịch vụ của khách sạn .

Khách sạn cần thiết kế quy trình cung cấp dịch vụ một cách chuẩn mực và quản lý tốt những vấn đề có thể xảy ra ảnh hưởng đến quy trình công nghệ phục vụ của các bộ phận kinh doanh trong khách sạn ; thiết lập tiêu chuẩn dịch vụ phù hợp với những yêu cầu của thị trường khách hàng mục tiêu .

Tất cả những tiêu chuẩn dịch vụ của khách sạn được xây dựng nhằm đạt

mục tiêu ngày càng nâng cao năng suất lao động , tăng hiệu quả kinh tế , giảm thiểu các chi phí bất hợp lý , nâng cao chất lượng dịch vụ , làm hài lòng khách hàng và tăng khả năng cạnh tranh của các khách sạn .

Dịch vụ của các khách sạn tạo ra để phục vụ khách hàng cho nên tiêu chuẩn dịch vụ của khách sạn phải dựa trên cơ sở những yêu cầu và mong đợi của khách . Vì thế tiêu chuẩn dịch vụ phải được đo lường bởi khách hàng và được lựa chọn phù hợp với mong đợi của khách hàng .

3.2.1.3 Các khách sạn phải từng bước nâng cao chất lượng đội ngũ lao động trong từng bộ phận kinh doanh của khách sạn :

Đối với những doanh nghiệp kinh doanh khách sạn, nhân tố con người đóng vai trò quan trọng đặc biệt là đội ngũ trực tiếp cung cấp các dịch vụ và phục vụ khách; chính yếu tố đó ảnh hưởng không nhỏ đến cảm nhận của khách trong quá trình khách tiêu dùng các sản phẩm dịch vụ của khách sạn .

Vì vậy đầu tư vào con người để nâng cao chất lượng dịch vụ là hoạt động đầu tư trực tiếp để hoàn thiện chất lượng dịch vụ của khách sạn .

Nhân viên trực tiếp phục vụ khách hàng là người đại diện cho doanh nghiệp khách sạn và ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách. Mặt khác, bản chất của việc cung cấp dịch vụ khách sạn chỉ ra rằng sự hài lòng của khách hàng sẽ tăng lên khi nhân viên làm việc theo nhóm có hiệu quả .

3.2.1.4 Các khách sạn cần kiểm tra thường xuyên quá trình cung cấp dịch vụ của khách sạn mình cho khách :

Mục tiêu của việc kiểm tra quá trình cung cấp dịch vụ khách sạn là sử dụng kết quả đo lường để chọn ra những điểm ngấm trong quy trình và vạch ra những tiêu chuẩn dịch vụ cho khách sạn, đảm bảo khách sạn đang phục vụ tốt khách hàng và khuyến khích nhân viên cung cấp dịch vụ tốt nhất cho khách .

3.2.1.5 Khách sạn, nhà nghỉ giải quyết những phàn nàn của khách về chất lượng dịch vụ và chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân viên khách sạn, nhà nghỉ .

Giải quyết các phàn nàn của khách hàng sẽ tác động mạnh đến sự hài lòng và trung thành của khách hàng , mục đích phàn nàn của khách là mong đợi cao hơn mức phục vụ của khách sạn, nhà nghỉ hoặc được đền bù xứng đáng do sự cố xảy ra ngoài ý muốn .

Các khách sạn, nhà nghỉ có thể đền bù những lỗi lầm do khách sạn gây ra cho khách bằng các hình thức sau : Bằng tiền , bằng lời xin lỗi , bằng một dịch vụ trong tương lai , các hình thức giảm giá , sửa chữa hoặc thay đổi . Những hình thức đền bù cho khách là cách mà các khách sạn giải quyết những phàn nàn của khách và cải thiện chất lượng các dịch vụ của cơ sở mình.

Khách sạn giải quyết những phàn nàn của khách một cách công bằng , đúng nguyên tắc và thời gian của quy trình xử lý phàn nàn . Quan trọng là khách sạn phải giải quyết nhanh chóng những rắc rối đầu tiên mà khách phàn nàn .

Những cách giải quyết phàn nàn của khách mà khách sạn đang áp dụng là những biện pháp hiệu quả nhằm nâng cao chất lượng các dịch vụ của các khách sạn . Do đó các khách sạn sẽ giữ chân được khách hàng của mình và làm cho họ tình nguyện trở thành khách hàng trung thành lâu dài của khách sạn .

Đối với các khách sạn, nhà nghỉ thì vấn đề đặt ra trong hoạt động kinh doanh và quyết định đến thành công của hoạt động kinh doanh là nâng cao chất lượng dịch vụ của mình một cách liên tục , không được trì hoãn . Chính thực tế kinh doanh đã chỉ ra rằng việc nâng cao chất lượng dịch vụ sẽ góp phần nâng cao và tăng lợi nhuận , giảm các chi phí và nâng cao vị thế cạnh tranh của chính các khách sạn, nhà nghỉ .

3.2.2 Những giải pháp tầm vi mô :

3.2.2.1 Đẩy mạnh các hoạt động xúc tiến quảng bá của các khách sạn, nhà nghỉ :

Trong chiến lược kinh doanh nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của khách sạn, nhà nghỉ thì hoạt động xúc tiến quảng bá để xây dựng hình ảnh khách sạn, nhà nghỉ quen thuộc trong tâm trí khách hàng là việc rất quan trọng .

Hiện nay ở Cát Bà hầu hết các khách sạn có quy mô vừa và nhỏ vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu này . Do vậy đòi hỏi các khách sạn phải có một bộ phận chuyên trách về hoạt động Marketing để giới thiệu và quảng bá về chất lượng dịch vụ của khách sạn .

Có thể quảng bá , tiếp thị cho khách lưu trú bằng nhiều hình thức khác nhau như : mạng Internet , báo chí , thư tín thương mại điện tử v.v... Chương trình quảng cáo về những sản phẩm dịch vụ của các khách sạn cần được duy trì trong thời gian dài khi từ khi bắt đầu mùa du lịch cho đến khi ngoài thời vụ của du lịch .

Trong những hình thức quảng bá thì Internet là công cụ hữu hiệu nhất , vừa rẻ , hiệu quả và mang tính phổ biến rộng rãi .Các khách sạn ở Cát Bà có quy mô trung bình có thể xây dựng cho cơ sở mình trang Web để giới thiệu chung về khách sạn và hệ thống dịch vụ ; đặc biệt thông qua Internet , khách hàng có thể đánh giá chất lượng dịch vụ và khả năng phục vụ của khách sạn .

Đối với một số khách sạn từ 3 sao trở lên như Holiday View hotel , Princes hotel thì có thể thiết kế trang Web bằng tiếng Anh để giới thiệu với khách du lịch là người nước ngoài về khách sạn và những dịch vụ của khách sạn có thể đáp ứng nhu cầu của khách .

Đa dạng hóa các hình thức đăng ký dịch vụ của khách sạn cũng là một giải pháp quảng bá và nâng cao chất lượng dịch vụ của khách sạn như : Đăng ký trực tiếp qua lễ tân , qua điện thoại , mạng Internet (gửi E-mail đăng ký) .

Vào thời điểm Cát Bà đang mùa đông khách thì bên trong khách sạn cần bố trí những logo , biểu tượng dịch vụ và hình ảnh khách sạn , biểu ngữ chào mừng khách đến với khách sạn nhằm gây ấn tượng với khách về sản phẩm dịch vụ của khách sạn .

Với những khách du lịch nước ngoài thì các khách sạn cần quan tâm và nâng cao trình độ ngoại ngữ của các lễ tân để đáp ứng yêu cầu về quảng bá dịch vụ của khách sạn với khách .Ngoài ra , có thể gửi tặng khách Postcard về du lịch Việt Nam , Hải Phòng , Cát Bà và hình ảnh của khách sạn .

Các khách sạn cần khai thác triệt để những lợi thế mà vùng biển Cát Bà mang lại qua việc đa dạng các loại hình dịch vụ vui chơi giải trí , các dịch vụ bổ sung bên trong khách sạn .

3.2.2.2 Cần phải bổ sung , nâng cấp và hoàn thiện cơ sở vật chất của các khách sạn và nhà nghỉ :

Trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn thì điều kiện về cơ sở vật chất của các khách sạn sẽ đánh giá đúng chất lượng các dịch vụ của khách sạn . Cho nên giải pháp mà các khách sạn đang hướng đến là nâng cấp và đầu tư cho cơ sở vật chất nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh của khách sạn .

Đối với các khách sạn thì nâng cấp cơ sở vật chất tập trung chủ yếu vào các khu vực có lưu lượng khách qua lại thường xuyên như khu vực đón tiếp , ăn uống , lưu trú ...

Với khu vực đón tiếp : Các khách sạn nhà nghỉ cần bố trí tại sảnh đón tiếp một số nội thất trang trí hiện đại với những loại đèn trang trí có ánh sáng nhẹ tạo không gian sinh động và thoải mái cho khách ; có thể bố trí thêm 1 Minibar nhỏ phục vụ đồ ăn uống nhẹ cho khách , trang bị máy rút tiền tự động

Ngoài ra khu vực đón tiếp cần phải thay thế những trang thiết bị đã cũ hoặc hỏng như bàn ghế , đèn trang trí ; trang trí thêm một số chậu cây cảnh có màu sắc tự nhiên và tranh treo tường tạo không gian hài hoà cởi mở với khách.

Với khu vực kinh doanh ăn uống của khách sạn : Cần phải đầu tư và trang bị đồng bộ về các loại bàn ghế , khăn ăn cũng như các loại khăn trải bàn , áo ghế và các loại xe phục vụ đồ ăn thức uống cho khách .

Các loại dụng cụ ăn uống cho khách cần phải được vệ sinh sạch sẽ , khô ráo và được sắp xếp cẩn thận . Bổ sung các loại dụng cụ mới và chuyên biệt dùng để phục vụ tiệc lớn nhỏ , tiệc VIP , tiệc Âu – Á v.v...

Trong khu vực ăn uống thì cần trang trí các loại rèm cửa sổ có màu sắc hài hoà tự nhiên để tạo không gian thoải mái , tự nhiên cho khách . Cần thiết kế một sân khấu riêng bên trong để tăng thêm sự sinh trọng của khách sạn và

sàn nhà cần phải được vệ sinh sạch sẽ thường xuyên , tránh tình trạng trong khu vực ăn uống của khách còn vết bẩn hoặc có mùi khó chịu cho khách .

Với khu vực kinh doanh lưu trú của bộ phận buồng trong khách sạn thì việc nâng cao chất lượng dịch vụ phòng sẽ tác động đến cảm nhận của khách trong thời gian lưu trú và hiệu quả kinh doanh nói chung của khách sạn . Vì vậy bên cạnh việc nâng cao trình độ quản lý của các trưởng bộ phận kinh doanh và trình độ chuyên môn của đội ngũ nhân viên phục vụ thì quan trọng hơn là phải cải thiện chất lượng dịch vụ và cơ sở vật chất buồng của khách sạn .

Với những khách sạn nhỏ thì việc đầu tư nâng cấp cho toàn bộ khu vực kinh doanh là ít có tính khả thi vì chi phí bỏ ra rất lớn cho nên giải pháp tối ưu là tập trung nâng cấp một số hạng mục nhỏ như các phòng khách sạn và hệ thống điện nước đảm bảo cho các phòng hoạt động tốt ; có thể trang bị và đổi mới một số phòng phục vụ khách có khả năng chi trả cao ; thay thế sửa chữa kịp thời các thiết bị trong phòng đã hỏng v.v...

Với những khách sạn lớn là những khách sạn có thứ hạng từ 2 – 3 sao như khách sạn Holiday View , khách sạn Hương Dương 1 và 2 , khách sạn Các Hoàng Tử , Khách sạn Giếng Ngọc thì cần nâng cấp hiện đại các trang thiết bị và tiện nghi của từng loại phòng ; nâng cao trình độ của đội ngũ quản lý và nhân viên khách sạn bằng các chương trình đào tạo chuyên sâu .

Các loại phòng phải được trang bị tiện nghi và có lối bài trí riêng làm nổi bật sự sang trọng và mến khách của khách sạn ; một số phòng trang bị thêm những đồ dùng cá nhân như máy cạo râu , máy sấy tóc và những bức tranh , thảm trang trí trong phòng ; các tiện nghi trong phòng phải được lau chùi sạch sẽ , các loại đồ gỗ như bàn ghế được đánh bóng bằng Vécni , các loại đệm , chăn và ga trải giường phải được giặt là thường xuyên v.v...

Khách sạn cần duy trì bảo dưỡng các trang thiết bị phòng để tạo mới cho không gian phòng của khách đến lưu trú .

Để tăng doanh thu và hiệu quả kinh doanh cũng như nâng cao và quảng bá chất lượng các dịch vụ thì ngoài việc kinh doanh dịch vụ lưu trú và ăn

uống , các khách sạn lớn nên đẩy mạnh kinh doanh các dịch vụ bổ sung khác như dịch vụ cho thuê xe và tàu du lịch , dịch vụ vui chơi giải trí , dịch vụ chăm sóc sức khoẻ , dịch vụ truy cập internet theo đường chuyên ADSL v.v...

3.2.2.3 Hoàn thiện công tác đào tạo và nâng cao nghiệp vụ của đội ngũ nhân viên , lễ tân khách sạn trong việc cung cấp các dịch vụ của khách sạn cho khách :

Trong hoạt động kinh doanh thì yếu tố con người đóng vai trò rất quan trọng và ảnh hưởng trực tiếp hoạt động kinh doanh của khách sạn . đặc biệt với đội ngũ lễ tân và nhân viên các bộ phận thì việc nâng cao trình độ nghiệp vụ sẽ giúp họ thành thạo trong việc tiếp cận và giới thiệu những sản phẩm dịch vụ của khách sạn với khách và chính khách hàng là người đánh giá chính xác chất lượng dịch vụ thông qua sự phục vụ của đội ngũ nhân viên lễ tân khách sạn .

Đối với bộ phận ăn uống : Khách sạn cần tuyển chọn những nhân viên có trình độ , tác phong phục vụ tốt , biết ngoại ngữ và có kinh nghiệm . Trong lúc phục vụ , nhân viên cần giới thiệu và đề cao dịch vụ ăn uống của khách sạn với khách , nêu các thực đơn đặc biệt , cách chế biến món ăn (nếu khách yêu cầu) ; giới thiệu các loại rượu hoặc đồ uống , hướng dẫn cách ăn cho khách và quan trọng hơn là gửi tới khách lời chúc thân mật trước khi khách dùng bữa .

Với bộ phận buồng thì lựa chọn những nhân viên có năng lực , nhanh nhẹn , đức tính cần cù , thật thà và có trách nhiệm với công việc . Nhân viên phục vụ buồng phải thường xuyên làm tốt các công việc được giao như vệ sinh phòng của khách , thay ga trải giường , lau chùi bàn ghế , sắp xếp đồ đạc của khách v.v...

Với bộ phận lễ tân : đòi hỏi nhân viên có trình độ chuyên môn , thành thạo ngoại ngữ , có tài ăn nói , phẩm chất tốt , biết nở nụ cười thân thiện với khách hàng

Lễ tân cần phải giới thiệu đầy đủ về các dịch vụ hiện có của khách sạn

với khách , chào hỏi và đáp ứng những yêu cầu của khách ; lag người tiếp nhận những ý kiến phản hồi từ phía khách hàng về chất lượng dịch vụ của khách sạn .

Với bộ phận kỹ thuật : đòi hỏi nhân viên kỹ thuật phải có trình độ chuyên môn kỹ thuật và nhiệt tình với công việc .

Nhân viên kỹ thuật phải thường xuyên kiểm tra và bảo dưỡng thiết bị điện trong phòng , các loại máy móc và hệ thống cấp thoát nước , thông tin liên lạc.

3.2.2.4 Một số giải pháp khác như áp dụng biểu giá linh hoạt và đa dạng hóa các phương thức thanh toán của khách du lịch :

Với từng khách sạn thì giá của các dịch vụ đã được niêm yết giá chung nhưng trong tình hình có nhiều thuận lợi cho kinh doanh thì các khách sạn có thể điều chỉnh giá dịch vụ dao động trong khung giá chung của cơ quan quản lý du lịch để tăng doanh thu và thu hút khách du lịch sử dụng dịch vụ như giảm giá phòng cho khách lưu trú tại khách sạn :

Giảm giá 5% cho khách sử dụng dịch vụ lưu trú trên 2 lần tại khách sạn.

Giảm 3% cho khách có thời gian lưu trú từ 3 – 4 ngày .

Giảm 5% cho khách có thời gian lưu trú từ 5 – 7 ngày .

Giảm 10% cho khách lưu trú trên 1 tuần .

Trong hoạt động kinh doanh thì việc áp dụng các khoa học kỹ thuật là yếu tố giúp các khách sạn kinh doanh có hiệu quả ; ngoài việc đầu tư các trang thiết bị hiện đại cho cơ sở vật chất thì các khách sạn còn đa dạng các hình thức đăng ký khách sạn của khách du lịch như gửi EMail , đăng ký trực tuyến , gọi điện thoại v.v... Ngoài các phương thức thanh toán của khách bằng tiền VNĐ , USD và ngoại tệ khác thì khách sạn còn phổ biến các hình thức thanh toán tiện lợi hơn cho khách như thanh toán bằng Séc du lịch , card du lịch , thẻ tín dụng ...

3.3. Một số kiến nghị đề xuất khác :

Trong thời điểm mùa du lịch đang bắt đầu, các khách du lịch đến với Cát Bà ngày một tăng nhưng khả năng khách du lịch quay lại lần hai với Cát

Bà là ít hoặc không bao giờ, nhất là khách du lịch nước ngoài. Cho nên những khách sạn, nhà nghỉ phải có những chương trình khuyến mại giảm giá các dịch vụ bổ sung trong khi giá phòng tăng lên để thỏa mãn nhu cầu của khách và nâng cao chất lượng dịch vụ của cơ sở mình .

Có thể nói quần đảo Cát Bà cùng với Vịnh Hạ Long là 2 điểm du lịch đẹp nhất và hấp dẫn nhất của vùng biển Bắc Bộ; Cát Bà lại có hệ thống khách sạn nhà nghỉ và nhà hàng khá đồng bộ có thể đáp ứng tổ chức các hoạt động du lịch lớn. Tuy nhiên cơ sở hạ tầng giao thông ở Cát Bà còn những hạn chế. Do vậy đề nghị Thành phố Hải Phòng và chính quyền huyện Cát Hải cần quan tâm và tạo điều kiện ưu đãi các nhà đầu tư bỏ vốn vào xây dựng và nâng cấp các tuyến đường .

Hiện nay hầu hết các khách sạn nhà nghỉ ở Cát Bà đều tập trung ở những điểm gần các bãi tắm Cát Cò 1, Cát Cò 2, Cát Cò 3 . Tuy nhiên tình trạng lấn chiếm vỉa hè của các chủ kinh doanh nhỏ lẻ, các quầy hàng lưu niệm gây mất trật tự và tình trạng chèo kéo khách du lịch diễn ra thường xuyên cho nên đề nghị chính quyền thị trấn Cát Bà và huyện Cát Hải cần quản lý chặt chẽ và có các quy định cũng như các biện pháp xử phạt để ổn định trật tự tình hình kinh doanh .

Khách du lịch thường phàn nàn về chất lượng dịch vụ của các khách sạn cũng như cách phục vụ của nhân viên một số khách sạn. Do vậy các khách sạn cần phải chú trọng chất lượng dịch vụ của cơ sở mình, nâng cao trình độ phục vụ của đội ngũ nhân viên và quản lý tốt khâu cung cấp dịch vụ cho khách và thường xuyên phát cho khách phiếu điều tra để lấy ý kiến phản hồi từ khách hàng .

Vào thời điểm mùa du lịch kéo dài mấy tháng hè, lượng khách du lịch đến Cát Bà rất đông nên tình trạng một số khách sạn nhà nghỉ tự ý tăng giá phòng quá cao khiến cho khách du lịch bức xúc, ngoài ra hết mùa du lịch thì khách du lịch đến khách sạn ít nên giá phòng bị giảm xuống quá thấp. Vì vậy cơ quan quản lý về du lịch và chính quyền cần đưa ra bảng giá chung được

niêm yết của từng loại phòng khách sạn và nhà nghỉ .

Thời điểm Cát Bà phải đón lượng khách du lịch đông nhất vào mùa du lịch cho nên khách đến đăng ký khách sạn thường bị quá tải, nhiều khách sạn phải tăng công suất các phòng nghỉ để đáp ứng nhu cầu của khách. Do đó tình trạng mất điện trên địa bàn Cát Bà xảy ra liên tục ảnh hưởng đến việc lưu trú của khách và kinh doanh của khách sạn. Chính vì vậy Thành phố và huyện Cát Hải cần phải xây dựng và hoàn thiện hệ thống điện lưới quốc gia, thay thế điện 35KV bằng điện 110KV để đáp ứng nhu cầu sử dụng điện của các cơ sở kinh doanh du lịch - dịch vụ trên địa bàn, đảm bảo chất lượng các dịch vụ của khách sạn nhà nghỉ luôn ở tình trạng tốt nhất .

Huyện Cát Hải và thị trấn Cát Bà cần có kế hoạch khai thác và sử dụng hợp lý nguồn nước ngọt trên đảo, xây dựng trung tâm xử lý nước thải để làm sạch môi trường và đảm bảo cung cấp nước sạch cho hoạt động kinh doanh của các cơ sở dịch vụ và cuộc sống sinh hoạt của người dân địa phương .

Các khách sạn, nhà nghỉ để tăng doanh thu và thu hút khách nhiều hơn thì bên cạnh việc nâng cao cơ sở vật chất kỹ thuật và trình độ chuyên môn của đội ngũ nhân viên thì có thể mở rộng kinh doanh các dịch vụ bổ sung khác, đặc biệt là những dịch vụ vui chơi giải trí, chăm sóc sức khỏe v.v.

Kết luận

Với những tiềm năng du lịch to lớn về tài nguyên du lịch tự nhiên và nhân văn, Cát Bà đã và đang vươn lên mạnh mẽ trở thành một trong những điểm du lịch cấp quốc gia có vị trí quan trọng trong hoạt động phát triển kinh tế - xã hội và du lịch của huyện đảo Cát Hải và Thành phố Hải Phòng và trong tương lai sẽ một điểm du lịch sầm uất với các hạng mục công trình hiện đại đạt tiêu chuẩn quốc tế, dự kiến sẽ thu hút hàng triệu lượt du khách mỗi năm đến với Cát Bà .

Du lịch và các hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch đã góp phần làm thay đổi bộ mặt kinh tế - xã hội của đảo Cát Bà, từ một vùng đất hoang sơ đến nay Cát Bà đã trở thành một trung tâm kinh tế - xã hội – văn hóa – du lịch quan trọng của Thành phố Hải Phòng, cuộc sống của đại bộ phận cư dân đã được nâng lên một cách đáng kể, cơ sở vật chất khang trang, các dịch vụ du lịch ngày càng nhiều ...

Trong một khoảng thời gian ngắn, tuy còn gặp nhiều khó khăn trong quản lý, quy hoạch du lịch và trước những biến động của tình hình quốc tế và trong nước nhưng chính quyền và nhân dân huyện Cát Hải đã nỗ lực cùng nhau xây dựng một Cát Bà phát triển mạnh mẽ. Đến nay, Cát Bà đã có một hệ thống cơ sở vật chất phục vụ du lịch khá đầy đủ và hiện đại với nhiều khách sạn nhà hàng đạt tiêu chuẩn quốc tế, các khu du lịch, các trung tâm văn hóa và các điểm vui chơi phục vụ du khách và người dân trên đảo, góp phần giảm bớt chênh lệch về mức GDP/người giữa huyện Cát Hải và thành phố Hải Phòng .

Nhìn vào tình hình lượng khách du lịch đến Cát Bà ngày càng tăng lên và một hệ thống cơ sở vật chất hạ tầng phục vụ du lịch đồng bộ, đầy đủ đã chứng minh rằng với những tiềm năng du lịch đa dạng và phong phú được khai thác một cách hợp lý và hiệu quả thì Cát Bà thực sự trở thành một điểm du lịch tâm cỡ. Đến với Cát Bà, du khách sẽ được tận mắt quan sát những thay đổi to lớn về mọi mặt của mảnh đất này, chiêm ngưỡng vẻ đẹp cảnh quan

của núi rừng và vùng biển Cát Bà; được sử dụng những sản phẩm dịch vụ du lịch có chất lượng, sự phục vụ chu đáo của những cơ sở kinh doanh dịch vụ và sự nhiệt tình, mến khách của của những người dân địa phương nơi đây .

Trong tương lai không xa, hi vọng điểm du lịch Cát Bà sẽ đạt được mục tiêu trở thành điểm du lịch mang tầm cỡ quốc tế, được bạn bè và du khách quốc tế biết đến nhiều hơn, xứng đáng là một hòn đảo ngọc lấp lánh và rực rỡ của vùng miền Đông Bắc, hứa hẹn du lịch Cát Bà sẽ đạt được những thành công to lớn hơn trong phát triển kinh tế - xã hội – văn hoá và du lịch; góp phần nâng cao dân trí và tăng thu nhập cho người dân đảo Cát Bà .

Tuy bài khoá luận còn những hạn chế nhưng với sự tìm hiểu thêm về hoạt động kinh doanh du lịch thì bản thân em mong muốn được đóng góp những ý kiến và giải pháp để du lịch Cát Bà phát triển hơn nữa; đó cũng là tiền đề để em có định hướng cho tương lai và có cái nhìn tổng quan hơn về điểm du lịch Cát Bà – Hòn đảo lớn nhất và đẹp nhất của Thành phố Hải Phòng .

Tài liệu tham khảo

1. Bùi Thị Hải Yến , **Tuyển điểm du lịch Việt Nam** , NXB Giáo dục 2005 .
2. Lại Thị Hiền - VH604. Khoá luận “**Đánh giá hoạt động kinh doanh du lịch của Cát Bà giai đoạn 2001-2005**” .
3. Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương, **Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn**, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân Hà Nội, năm 2008 .
4. Phòng Du lịch thương mại huyện Cát Hải. **Báo cáo tổng kết hoạt động của ngành du lịch Cát Hải năm 2005** .
5. Phòng Du lịch thương mại huyện Cát Hải. **Báo cáo tổng kết hoạt động của ngành du lịch Cát Hải năm 2006** .
6. Phòng Du lịch thương mại huyện Cát Hải. **Báo cáo tổng kết hoạt động của ngành du lịch Cát Hải năm 2007** .
7. Phòng Du lịch thương mại huyện Cát Hải . **Báo cáo tổng kết hoạt động của ngành du lịch Cát Hải năm 2008** .
8. Trần Đức Thanh, **Nhập môn khoa học du lịch** , NXB Đại học quốc gia Hà Nội , năm 1998 .
9. Trần Thị Bích Thủy - VH602. Khoá luận “ **Hoạt động kinh doanh của khách sạn Cát Bi trong giai đoạn 2004 – 2005** ” .

Phụ lục

Phụ lục 1: Điều kiện về diện tích buồng ngủ và dịch vụ tối thiểu trong các cơ sở lưu trú du lịch :

1. Khách sạn :

- Buồng ngủ và phòng vệ sinh khép kín .
- Diện tích buồng đôi (2 giường) có tối thiểu là 13m² .
- Diện tích buồng đơn (1 giường) có tối thiểu là 9m² .
- Dịch vụ tối thiểu : Điện thoại, bảo quản tư trang quý, trông giữ xe .

*** Khách sạn nổi :**

- Diện tích buồng ngủ có thể giảm từ 10 – 15 % so với khách sạn .
- Dịch vụ tối thiểu : Điện thoại .

*** Motel :**

- Diện tích buồng ngủ có thể giảm từ 10 – 15 % so với khách sạn .
- Dịch vụ tối thiểu : Điện thoại, bảo quản tư trang quý, gara để xe, bảo dưỡng sửa chữa xe .

2. Nhà nghỉ kinh doanh khách sạn :

- Buồng ngủ và phòng vệ sinh khép kín .
- Diện tích buồng đôi (2 giường) có tối thiểu là 13m²
- Diện tích buồng đơn (1 giường) có tối thiểu là 9m²
- Dịch vụ tối thiểu: Điện thoại, bảo quản tư trang quý, trông giữ xe .

3. Biệt thự kinh doanh khách du lịch :

- Buồng ngủ, phòng tiếp khách, phòng vệ sinh, bếp khép kín .
- Diện tích buồng ngủ tối thiểu như khách sạn .

4. Làng du lịch :

- Buồng ngủ và phòng vệ sinh khép kín .
- Nếu là băng-ga-lâu :
- + Diện tích buồng đôi: Tối thiểu là 12m², chiều cao tối thiểu từ sàn đến nhà là 2,50m .

- + Diện tích buồng đơn: Tối thiểu là 8m², chiều cao tối thiểu từ sàn tới nhà là 2,50m
- Nếu là biệt thự: Theo yêu cầu tối thiểu ở mục 3 của phụ lục này .
- Các cơ sở dịch vụ trong làng du lịch (dịch vụ tối thiểu) gồm :
 - + Nơi đón tiếp, giao dịch, thông tin .
 - + Nhà hàng ăn uống .
 - + Cửa hàng thực phẩm .
 - + Cửa hàng tạp hóa .
 - + Phòng điện thoại, điện tín .
 - + Phòng y tế .
 - + Sân chơi thể thao .
 - + Bãi đỗ xe ô tô, xe máy .

5. Căn hộ kinh doanh du lịch :

- Buồng ngủ, phòng tiếp khách, phòng vệ sinh, bếp khép kín .
- Diện tích buồng ngủ tối thiểu như khách sạn .

6. Bãi cắm trại :

- Bãi cắm trại phải có nơi đỗ xe riêng, có khu vực cho khách cắm trại (bằng lều) hoặc buồng ngủ lưu động do ô tô kéo (caravan).
- Một khoảng đất để bố trí cho một buồng ngủ lưu động hoặc dựng một lều trại đảm bảo diện tích tối thiểu cho 3 người được gọi là một đơn vị camping. Diện tích tối thiểu cho một đơn vị camping là 100m² .
- Diện tích của bãi cắm trại bao gồm :
 - + Tổng số đơn vị camping .
 - + Nơi lắp đặt các cơ sở, thiết bị phục vụ cho các nhu cầu sinh hoạt (hệ thống vệ sinh và thông tin liên lạc) .
 - + Sân chơi thể thao, vui chơi giải trí, bãi tắm (nếu ở ven biển, ven sông) khu vườn hoa, cây xanh .
- Bãi cắm trại phải có hệ thống cấp, thoát nước theo yêu cầu quy hoạch .

Phụ lục 2: Nội quy của cơ sở lưu trú du lịch :

Gồm những quy định cơ bản sau :

1. Đăng ký lưu trú (đối với khách).
2. Giờ tiếp khách .
3. Giờ trả buồng (thời gian lưu trú một ngày được tính từ 12 giờ trưa hôm trước tới 12 giờ trưa hôm sau nếu cơ sở không có quy định khác).
4. Những đồ vật, súc vật không được mang vào cơ sở: vũ khí, chất nổ, chất dễ cháy, chất độc hại, hàng quốc cấm, súc vật .
5. Hướng dẫn sử dụng các trang thiết bị trong buồng .
6. Các dịch vụ trong cơ sở .
7. Trách nhiệm bồi thường của khách lưu trú đối với cơ sở .
8. Trách nhiệm bồi thường của cơ sở lưu trú du lịch đối với khách lưu trú .
9. Địa chỉ, điện thoại, fax của Sở Du lịch, Sở Thương mại du lịch địa phương và Tổng cục Du lịch .

**Những hình ảnh về hoạt động kinh doanh
của hệ thống khách sạn nhà nghỉ ở Cát Bà**

Khu vực đón tiếp



Trang thiết bị tiện nghi trong phòng



Nhà hàng



Quầy Bar và các dịch vụ khác



MỤC LỤC

Phần mở đầu	1
1. Lý do chọn đề tài :	1
2. Nhiệm vụ nghiên cứu :	2
3. Phạm vi nghiên cứu :	2
4. Phương pháp nghiên cứu :	2
5. Kết cấu của khoá luận :	3
Phần nội dung:	4
Chương 1: Cơ sở lý luận chung về cơ sở lưu trú du lịch và hoạt động kinh doanh khách sạn, nhà nghỉ:	4
1.1 Giới thiệu chung về các loại hình lưu trú :	4
1.1.1 Khách sạn :	4
1.1.2 Motel :	5
1.1.3 Nhà trọ thanh niên :	6
1.1.4 Lều trại (Camping) :	6
1.1.5 Bungalow :	7
1.1.6 Làng du lịch (Tourism Village) :	7
1.1.7 Nhà nghỉ :	8
1.2. Giới thiệu chung về khách sạn :	8
1.2.1 Phân loại khách sạn :	8
1.2.2 Xếp hạng khách sạn :	11
1.3 Hoạt động kinh doanh khách sạn, nhà nghỉ :	12
1.3.1 Hoạt động kinh doanh khách sạn :	12
1.3.1.1 Khái niệm kinh doanh khách sạn :	12
1.3.1.2 Phân loại kinh doanh khách sạn :	14
1.3.1.2.1 Kinh doanh lưu trú :	14
1.3.1.2.2 Kinh doanh ăn uống :	15
1.3.1.3 Khách của khách sạn :	15
1.3.1.4 Sản phẩm của khách sạn :	16
1.3.1.4.1 Khái niệm về sản phẩm khách sạn:	16
1.3.1.4.2 Về hình thức thì sản phẩm của khách sạn bao gồm sản phẩm hàng hóa và sản phẩm dịch vụ :	17

1.3.1.4.3 Những đặc điểm của sản phẩm khách sạn: Bao gồm có 6 đặc điểm chính sau :.....	17
1.3.1.5 Đặc điểm chung của kinh doanh khách sạn :.....	18
1.3.1.5.1 Kinh doanh khách sạn phụ thuộc vào tài nguyên du lịch tại các điểm du lịch :.....	18
1.3.1.5.2 Kinh doanh khách sạn đòi hỏi dung lượng vốn đầu tư lớn :.....	18
1.3.1.5.3 Kinh doanh khách sạn đòi hỏi dung lượng lao động trực tiếp tương đối lớn :	18
1.3.1.6 Ý nghĩa của hoạt động kinh doanh khách sạn :	19
1.3.1.6.1 Về mặt kinh tế :	20
1.3.1.6.2 Về mặt xã hội :	20
1.3.1.7 Những xu hướng cơ bản trong phát triển kinh doanh khách sạn trên thế giới: có 7 xu hướng phát triển kinh doanh khách sạn là :	21
1.3.2 Hoạt động kinh doanh nhà nghỉ :	21
Chương II: Thực trạng kinh doanh du lịch của hệ thống các khách sạn, nhà nghỉ ở Cát Bà:.....	23
2.1 Tài nguyên du lịch đối với hoạt động kinh doanh khách sạn, nhà nghỉ ở Cát Bà :.....	23
2.1.1 Tài nguyên du lịch tự nhiên :	23
2.1.2 Tài nguyên du lịch nhân văn :.....	24
2.2 Thực trạng hoạt động kinh doanh của hệ thống khách sạn, nhà nghỉ ở Cát Bà :	25
2.2.1 Điều kiện cho hoạt động kinh doanh của hệ thống khách sạn, nhà nghỉ ở Cát Bà :.....	25
2.2.1.1 Những nhân tố khách quan tác động đến hoạt động kinh doanh của khách sạn, nhà nghỉ ở Cát Bà :.....	25
2.2.1.2 Nguồn lực phát triển hệ thống các khách sạn, nhà nghỉ ở Cát Bà :....	26
2.2.1.2.1 Vị trí của các khách sạn, nhà nghỉ :	26
2.2.1.2.2 Cơ sở vật chất của các khách sạn, nhà nghỉ ở Cát Bà :.....	27
2.2.1.2.2.1 Khu vực đón tiếp : Bao gồm	28
2.2.1.2.2.2 Khu vực kinh doanh ăn uống của khách sạn, nhà nghỉ bao gồm các hạng mục sau :.....	28

2.2.1.2.2.3 Khu vực kinh doanh buồng của khách sạn, nhà nghỉ gồm hệ thống các buồng ngủ của khách và phòng của nhân viên :	29
2.2.1.3 Mô hình tổ chức bộ máy của các khách sạn ở Cát Bà :	30
2.2.1.3.1 Cơ cấu bộ máy tổ chức nhân sự của các khách sạn có quy mô buồng từ 50 đến 200 buồng :	30
2.2.2 Hiện trạng kinh doanh của các khách sạn, nhà nghỉ ở Cát Bà :	37
2.2.2.1 Tình hình phát triển du lịch ở Cát Bà trong giai đoạn 2005 – 2008: ..	37
2.2.2.2 Tình hình hoạt động kinh doanh của hệ thống khách sạn, nhà nghỉ ở Cát Bà :	41
2.2.2.3 Những tác động của hoạt động kinh doanh khách sạn, nhà nghỉ đối với Cát Bà :	50
1.2.2.3.1 Tác động tích cực :	50
2.3 Đánh giá hoạt động kinh doanh của hệ thống khách sạn, nhà nghỉ đối với sự phát triển kinh tế - xã hội của Cát Bà :	53
2.3.1 Đánh giá cơ sở vật chất kỹ thuật của hệ thống khách sạn, nhà nghỉ: ...	53
2.3.2 Đánh giá về chất lượng dịch vụ của các khách sạn, nhà nghỉ :	54
2.3.3 Đánh giá thái độ phục vụ và chất lượng cung cấp dịch vụ của đội ngũ nhân viên khách sạn, nhà nghỉ :	55
2.3.4 Đánh giá việc khai thác thị trường khách của các khách sạn, nhà nghỉ :	56
Chương 3: Những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của hệ thống khách sạn, nhà nghỉ:	58
3.1 Định hướng phát triển du lịch Cát Bà :	58
3.1.1 Định hướng tổng quát :	58
3.1.2 Định hướng hoạt động kinh doanh khách sạn, nhà nghỉ :	58
3.1.3 Định hướng phát triển thị trường khách của khách sạn, nhà nghỉ :	59
3.2 Những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của hệ thống khách sạn, nhà nghỉ :	62
3.2.1 Những giải pháp vĩ mô :	62
3.2.2 Những giải pháp tầm vi mô :	64
3.3. Một số kiến nghị đề xuất khác :	69
Kết luận	72
Tài liệu tham khảo	74

Lời cảm ơn

Để hoàn thành đề tài khoá luận này, em xin chân thành cảm ơn sự quan tâm, giúp đỡ của Ban giám hiệu trường Đại học Dân lập Hải Phòng cũng như bộ môn Văn hoá Du lịch của nhà trường đã tạo mọi điều kiện cho em được lựa chọn và làm đề tài khoá luận. Em cũng chân thành cảm ơn sự giúp đỡ và hướng dẫn tận tình của thầy Nguyễn Trùng Khánh trong quá trình em thực hiện đề tài .

Và cuối cùng em xin bày tỏ lòng cảm ơn tới Uỷ ban nhân dân và phòng du lịch thương mại huyện Cát Hải cùng nhân dân địa phương đã giúp đỡ em có được những tư liệu quan trọng để bổ sung và hoàn thiện đề tài khoá luận .

Đây là lần đầu tiên em làm một đề tài khoá luận nên không thể tránh khỏi những thiếu sót, hạn chế do gặp khó khăn trong quá trình thu thập thông tin và xử lý số liệu. Chính vì vậy em mong nhận được những ý kiến đóng góp và bổ sung của các thầy cô để em có thể hoàn thành đầy đủ đề tài khoá luận này .

Em xin chân thành cảm ơn !

Hải Phòng , ngày 19 tháng 6 năm 2009

Sinh viên thực hiện

Phạm Hồng Quang

