QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN: CƠ HỘI VÀ THÁCH THỨC TRONG BỐI CẢNH MỚI

Đặng Thị Mai Hương
Trường Đại học Thủ đô Hà Nội

Tóm tắt: *Ngành quản trị khách sạn tại Việt Nam đang phát triển mạnh mẽ trong bối cảnh phục hồi sau COVID-19, chuyển đổi số và yêu cầu phát triển bền vững. Tuy nhiên, sự thay đổi hành vi khách hàng, gia tăng cạnh tranh quốc tế và yêu cầu cao về chất lượng dịch vụ đã đặt ra nhiều thách thức. Nghiên cứu này nhằm xác định các cơ hội và thách thức hiện nay, qua đó đề xuất chiến lược phát triển bền vững cho ngành. Phương pháp nghiên cứu bao gồm phân tích tài liệu thứ cấp và phỏng vấn 20 chuyên gia ngành khách sạn. Kết quả cho thấy, chuyển đổi số và tăng trưởng du lịch nội địa là những cơ hội chính, trong khi đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao và chi phí công nghệ là thách thức lớn. Bên cạnh đó, phát triển các dịch vụ khách sạn mang đặc trưng văn hóa Việt Nam được đánh giá là yếu tố then chốt để tăng tính cạnh tranh. Nghiên cứu đóng góp cả về lý luận và thực tiễn, cung cấp cơ sở khoa học để hoạch định chính sách và chiến lược phát triển ngành khách sạn Việt Nam theo hướng bền vững, thích ứng với bối cảnh mới.*

Từ khóa: *Chuyển đổi số, cơ hội, phát triển bền vững; quản trị khách sạn; thách thức.*

Nhận bài ngày 25.03.2025; gửi phản biện, chỉnh sửa, duyệt đăng ngày 26.04.2025
Liên hệ tác giả: Đặng Thị Mai Hương; email: dtmhuong@daihocthudo.edu.vn

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Ngành quản trị khách sạn đang phát triển mạnh mẽ trên toàn cầu, đặc biệt tại Việt Nam, nơi du lịch ngày càng trở thành động lực kinh tế chủ yếu. Trong bối cảnh hiện nay, với sự phục hồi sau đại dịch COVID-19 và các xu hướng toàn cầu như chuyển đổi số và bền vững, ngành quản trị khách sạn tại Việt Nam đang đối diện với nhiều cơ hội và thách thức mới. Sự thay đổi trong hành vi và yêu cầu của khách hàng, sự gia tăng của du lịch nội địa, cùng những đổi mới về công nghệ đã mở ra nhiều tiềm năng phát triển, đồng thời cũng đặt ra các thách thức lớn về quản lý, đào tạo và đầu tư cơ sở hạ tầng.

Bối cảnh này mang lại tầm quan trọng đặc biệt cho nghiên cứu về cơ hội và thách thức của ngành quản trị khách sạn, bởi việc nắm bắt và thích nghi kịp thời với các xu hướng mới sẽ quyết định sự thành công và bền vững của ngành trong tương lai. Cùng với đó, sự gia tăng cạnh tranh trong khu vực và nhu cầu ngày càng cao từ khách hàng đòi hỏi ngành khách sạn tại Việt Nam phải liên tục cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ và áp dụng công nghệ để tối ưu hóa quy trình và cải thiện trải nghiệm khách hàng.

Mục đích của bài báo này là khám phá những cơ hội và thách thức mà ngành quản trị khách sạn tại Việt Nam đang gặp phải trong bối cảnh mới, qua đó cung cấp những góc nhìn sâu sắc về các yếu tố thúc đẩy và cản trở sự phát triển của ngành. Bài viết không chỉ có giá trị học thuật mà còn mang tính ứng dụng cao, cung cấp những khuyến nghị hữu ích cho các nhà quản lý, nhà đầu tư và cơ quan quản lý nhà nước trong việc định hướng phát triển ngành khách sạn theo hướng bền vững và hiệu quả.

Lý do chọn chủ đề này xuất phát từ thực tiễn rằng, mặc dù ngành quản trị khách sạn đang có tiềm năng lớn, nhưng nghiên cứu về các cơ hội và thách thức cụ thể trong bối cảnh hiện tại ở Việt Nam còn khá hạn chế. Hầu hết các nghiên cứu trước đây tập trung vào các

quốc gia phát triển hoặc khu vực khác mà chưa đi sâu vào tình hình tại Việt Nam với những đặc thù về văn hóa, xã hội và kinh tế. Do đó, có một khoảng trống lớn cần được lấp đầy để tạo ra cái nhìn đầy đủ và chi tiết về cách ngành khách sạn tại Việt Nam có thể khai thác các tiềm năng hiện có và vượt qua các rào cản hiện tại.

Nghiên cứu này đặt ra hai câu hỏi chính nhằm giải quyết những vấn đề then chốt của ngành quản trị khách sạn tại Việt Nam: 1) Những cơ hội phát triển chính của ngành quản trị khách sạn trong bối cảnh mới tại Việt Nam là gì? và 2) Ngành quản trị khách sạn Việt Nam đang đối mặt với những thách thức nào và làm sao để vượt qua? Trọng tâm của bài báo là phân tích các yếu tố bên ngoài và nội tại ảnh hưởng đến ngành khách sạn, từ đó đưa ra các giải pháp, khuyến nghị nhằm hỗ trợ ngành vượt qua khó khăn và nắm bắt cơ hội.

Bằng cách tìm hiểu sâu hơn về những yếu tố quan trọng này, bài báo hướng đến việc đóng góp vào sự hiểu biết chung về quản trị khách sạn trong bối cảnh đặc thù của Việt Nam, từ đó, hỗ trợ phát triển một chiến lược bền vững và phù hợp với thị trường trong nước và quốc tế.

Nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích tài liệu và phỏng vấn 20 chuyên gia để xác định các cơ hội và thách thức của ngành quản trị khách sạn tại Việt Nam. Phân tích tài liệu giúp hiểu rõ bối cảnh thị trường, trong khi phỏng vấn chuyên gia cung cấp góc nhìn thực tế và khuyến nghị nhằm tối ưu hóa các chiến lược quản trị.

2. NỘI DUNG

2.1. Các khái niệm

2.1.1. Quản trị

Quản trị đã được tiếp cận và định nghĩa dưới nhiều góc độ khác nhau trong các nghiên cứu quốc tế. Theo Armando (2013), quản trị (administration hoặc management) là một quá trình xã hội có hệ thống, bao gồm việc tổ chức, điều phối và dẫn dắt các nguồn lực nhằm đạt được những mục tiêu cụ thể của tổ chức một cách hiệu quả và tối ưu. Armando cũng chỉ ra sự khác biệt về ngữ nghĩa giữa hai thuật ngữ "administration" và "management"; trong đó, "administration" nhấn mạnh vai trò thiết lập chính sách và chiến lược tổng thể, còn "management" thiên về việc thực thi và vận hành các hoạt động hằng ngày để đạt mục tiêu chung [1].

Trong lĩnh vực giáo dục, Hoy và Miskel (2005) cho rằng quản trị giáo dục là sự kết hợp chặt chẽ giữa lý thuyết, nghiên cứu và thực tiễn, nhằm tổ chức trường học theo một cách thức khoa học, đảm bảo đạt được các mục tiêu giáo dục đề ra. Theo các tác giả này, quản trị không đơn thuần chỉ là kiểm soát mà còn là nghệ thuật lãnh đạo, làm việc cùng và thông qua người khác để tạo ra hiệu quả tổ chức [2].

Về bản chất, quản trị là một quá trình liên tục, mang tính linh hoạt, đòi hỏi nhà quản trị phải đồng thời thực hiện các chức năng hoạch định, tổ chức, lãnh đạo và kiểm tra [1]. Bên cạnh đó, quản trị luôn hướng tới tối ưu hóa nguồn lực, cân bằng lợi ích cá nhân và tập thể. Các đặc trưng cơ bản của quản trị bao gồm: (1) định hướng mục tiêu rõ ràng; (2) sự phối hợp hiệu quả các nguồn lực; (3) tính liên tục và thích ứng với thay đổi; và (4) chịu ảnh hưởng từ môi trường nội bộ và bên ngoài [1][2].

2.1.2. Quản trị khách sạn

Quản trị khách sạn được hiểu là một quá trình tổng hợp các hoạt động hoạch định, tổ chức, lãnh đạo và kiểm soát nhằm vận hành hiệu quả các bộ phận của khách sạn để thỏa mãn nhu cầu của khách hàng và tối đa hóa lợi nhuận [3]. Quản trị khách sạn không chỉ bao gồm việc điều hành các hoạt động hằng ngày mà còn đòi hỏi khả năng hoạch định chiến lược, quản lý nhân sự, tài chính, marketing và dịch vụ khách hàng trong môi trường cạnh tranh cao.

Michael, C và các tác giả (2011) nhấn mạnh rằng quản trị khách sạn là một lĩnh vực đặc thù trong ngành dịch vụ, trong đó sự hài lòng của khách hàng là thước đo quan trọng nhất cho hiệu quả quản trị. Các tác giả khẳng định quản trị khách sạn phải kết hợp chặt chẽ giữa nghệ thuật phục vụ và khoa học quản lý, đòi hỏi nhà quản trị phải vừa có tư duy chiến lược vừa có kỹ năng giao tiếp và lãnh đạo xuất sắc. Về bản chất, quản trị khách sạn là quá trình linh hoạt và nhạy bén với các biến động từ thị trường, công nghệ, và xu hướng tiêu dùng. Nó không chỉ hướng đến quản lý tài nguyên vật chất mà còn tập trung phát triển nguồn lực con người như một yếu tố then chốt [4].

Các đặc trưng của quản trị khách sạn bao gồm: (1) định hướng dịch vụ khách hàng là trung tâm; (2) yêu cầu sự phối hợp hiệu quả giữa nhiều bộ phận chức năng; (3) khả năng thích ứng nhanh với thay đổi của thị trường; và (4) quản lý chất lượng dịch vụ như yếu tố cạnh tranh cốt lõi [5].

2.2. Giới thiệu về tổ chức nghiên cứu khảo sát

Mục đích khảo sát: Khảo sát được thực hiện nhằm xác định các cơ hội và thách thức của ngành quản trị khách sạn Việt Nam trong bối cảnh mới, bao gồm: phục hồi sau COVID-19, chuyển đổi số, yêu cầu phát triển bền vững và xu hướng thay đổi hành vi tiêu dùng. Kết quả khảo sát nhằm đưa ra những đề xuất chiến lược phát triển ngành khách sạn theo hướng bền vững, thích ứng linh hoạt với sự thay đổi của thị trường trong nước và quốc tế.

Nội dung khảo sát: Nội dung khảo sát tập trung vào việc đánh giá các cơ hội nổi bật đối với ngành quản trị khách sạn, đặc biệt là sự tăng trưởng của du lịch nội địa và tác động của chuyển đổi số. Xác định những thách thức lớn như yêu cầu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, chi phí đầu tư công nghệ, và sự cạnh tranh quốc tế. Phân tích các yếu tố nội tại và ngoại vi ảnh hưởng đến sự phát triển bền vững của ngành. Thu thập các đề xuất và khuyến nghị thực tiễn từ chuyên gia nhằm tối ưu hóa chiến lược quản trị khách sạn trong giai đoạn mới.

Đối tượng và địa bàn khảo sát: 20 chuyên gia trong lĩnh vực quản trị khách sạn tại Việt Nam, bao gồm các nhà quản lý khách sạn, giảng viên chuyên ngành, chuyên gia tư vấn du lịch và đại diện cơ quan quản lý nhà nước về du lịch. Địa bàn khảo sát chủ yếu tại các thành phố lớn có ngành khách sạn - du lịch phát triển như Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh, Đà Nẵng và các trung tâm du lịch nổi tiếng tại Việt Nam.

Phương pháp khảo sát: Phân tích tài liệu thứ cấp: Thu thập và tổng hợp dữ liệu từ các báo cáo ngành, công trình nghiên cứu, tài liệu học thuật và các nguồn thông tin uy tín về ngành khách sạn trong bối cảnh phục hồi sau đại dịch và chuyển đổi số. Phỏng vấn chuyên gia: Tiến hành phỏng vấn sâu 20 chuyên gia để khai thác góc nhìn thực tiễn về cơ hội và thách thức hiện nay, cũng như các giải pháp khả thi nhằm thúc đẩy phát triển bền vững cho ngành khách sạn Việt Nam.

2.3. Kết quả nghiên cứu

2.3.1. Kết quả nghiên cứu qua phân tích tài liệu

Trong nghiên cứu *Phát triển du lịch Việt Nam trong bối cảnh hậu COVID-19: Cơ hội và thách thức* [6], nhóm tác giả Nguyễn Thị Hằng và Trần Minh Quang (2021) đã phân tích sự phục hồi của ngành du lịch Việt Nam sau đại dịch, tập trung vào các thách thức và cơ hội trong việc thu hút du khách quốc tế và nội địa tại Việt Nam. Các tác giả nhấn mạnh rằng ngành quản trị khách sạn có tiềm năng phát triển nếu tận dụng hiệu quả các xu hướng du lịch xanh và ứng dụng công nghệ. Tuy nhiên, cần cải thiện chất lượng dịch vụ và đào tạo nguồn nhân lực để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.