

Chấn chỉnh công tác quản lý, chất lượng dịch vụ cơ sở lưu trú Bước đột phá để thay đổi hình ảnh du lịch

Thứ bảy, 05/11/2016 18 giờ 31 GMT+0

Thời gian qua, mặc dù du lịch đã có những bước phát triển vượt bậc song vẫn còn tồn tại nhiều hạn chế. Ở hệ thống cơ sở lưu trú du lịch, chất lượng vẫn chưa đồng hành cùng số lượng và quy mô. Để đủ sức cạnh tranh trên thị trường quốc tế, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã có các công văn, kế hoạch về chiến lược nâng chất hình ảnh du lịch Việt Nam. Một trong những vấn đề được quan tâm là kiểm tra, chấn chỉnh hệ thống cơ sở lưu trú du lịch trên toàn quốc. Công tác này vừa được triển khai thực hiện ở TP Cần Thơ.

*** Bước đột phá**

Những năm gần đây, hệ thống cơ sở lưu trú du lịch Việt Nam có bước phát triển nhanh cả về số lượng và chất lượng. Trong giai đoạn 2010-2015, số khách sạn và số phòng nghỉ cao cấp từ 3 đến 5 sao đã tăng gấp đôi, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh và sức hấp dẫn của du lịch Việt Nam. Tính đến tháng 10-2016, cả nước có gần 800 khách sạn từ 3-5 sao; trong đó, 107 khách sạn 5 sao, 231 khách sạn 4 sao. Theo thẩm định, kiểm tra và đánh giá của Tổng cục du lịch, khoảng 95% khách sạn đạt tiêu chuẩn, chỉ 5 % không đáp ứng yêu cầu. Mặc dù tỷ lệ không đạt yêu cầu thấp nhưng lại ảnh hưởng rất lớn đến hình ảnh du lịch Việt Nam. Rất nhiều du khách phàn nàn về chất lượng cơ sở lưu trú du lịch, liên quan đến các vấn đề không đảm bảo an toàn vệ sinh môi trường, thiếu tính chuyên nghiệp, nhân viên thiếu lễ phép, lịch sự...



Ông Nguyễn Văn Tuấn (ảnh, thứ hai từ trái qua)- Tổng cục trưởng Tổng cục Du lịch cùng đoàn kiểm tra phòng bếp tại khách sạn TTC-Premium Cần Thơ.

Để nâng cao chất lượng hình ảnh và tính cạnh tranh của du lịch Việt Nam, Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (VH, TT & DL) Nguyễn Ngọc Thiện đã có Công văn số 3320/BVHTTDL-TCDL (ngày 23/8/2016) về chấn chỉnh công tác quản lý chất lượng dịch vụ cơ sở lưu trú du lịch và Bộ VH, TT & DL cũng ban hành Kế hoạch số 3552/KH- BVHTTDL (ngày 07/9/2016) về nâng cao chất lượng dịch vụ trong hệ thống cơ sở lưu trú du lịch Việt Nam, nhằm tăng cường công tác kiểm tra, rà soát và chấn chỉnh hệ thống cơ sở lưu trú du lịch. Trên cơ sở đó, Tổng cục Du lịch, Sở VH, TT & DL các địa phương và các đơn vị có liên quan cần thực hiện một số nhiệm vụ trọng tâm. Đó là siết chặt công tác quản lý, tổ chức các đợt kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ các cơ sở lưu trú; quan tâm đào tạo nguồn nhân lực, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ quản lý và nhân viên cơ sở lưu trú du lịch; chú trọng công tác vệ sinh môi trường, an toàn vệ sinh thực phẩm... Bên cạnh đó, Tổng cục Du lịch đã phối hợp với Thanh tra Bộ, Sở VH, TT & DL, Sở Du lịch các địa phương, Hiệp hội khách sạn Việt Nam tổ chức các đoàn công tác kiểm tra tại các địa phương, tập trung vào những khách sạn từ 3 đến 5 sao. Đối với khách sạn còn một số hạn chế, sẽ yêu cầu chấn chỉnh, đầu tư nâng chất lượng trong thời hạn 3 tháng, nếu không thực hiện thì thu hồi quyết định công nhận hạng. Đối với khách sạn không duy trì chất lượng cơ sở vật chất, nhân lực không đáp ứng, không đảm bảo vệ sinh, sẽ bị thu hồi quyết định công nhận hạng.

Ông Nguyễn Văn Tuấn, Tổng cục trưởng Tổng cục Du lịch, cho rằng: "Đây là bước chuyển lớn mang tính đột phá, then chốt trong ngành du lịch, khi trực tiếp thay đổi, làm mới hình ảnh du lịch Việt Nam- chú trọng đến chất lượng từ những điều cơ bản

về: con người, môi trường và cơ sở vật chất". Sau một thời gian kiểm tra, chấn chỉnh tại một số tỉnh, thành phố, Tổng cục Du lịch đã ký quyết định thu hồi quyết định công nhận hạng sao đối với 20 khách sạn (6 khách sạn 4 sao, 14 khách sạn 3 sao).

*** Hệ thống lưu trú tại Cần Thơ: cần đổi mới và nâng chất**

Cuối tháng 10 vừa qua, đoàn công tác của Tổng cục Du lịch cũng đã đến TP Cần Thơ tổ chức Hội nghị Quán triệt chủ trương nâng cao chất lượng dịch vụ trong hệ thống cơ sở lưu trú du lịch Việt Nam khu vực ĐBSCL; đồng thời kiểm tra hệ thống khách sạn 3-5 sao trên địa bàn. Qua kiểm tra thực tế, Tổng cục trưởng Tổng cục Du lịch Nguyễn Văn Tuấn đánh giá cao sự thay đổi của hệ thống cơ sở lưu trú ở Cần Thơ. Đó là kết quả từ những nỗ lực không ngừng của các đơn vị.



Khách sạn Ninh Kiều đang được đầu tư nâng cấp.

Ông Lê Hồng Thanh- Giám đốc khách sạn Mừng Thanh Cần Thơ, cho biết: "Đơn vị luôn chú trọng đào tạo về chuyên môn, nghiệp vụ theo đúng chuẩn VTOS (tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam) để các nhân viên luôn ứng xử văn minh. Đơn vị cam kết thực hiện chủ trương này để nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng. Ngoài ra, đơn vị cũng kết hợp với các hãng lữ hành, taxi để lấy ý kiến khách hàng về khách sạn để kịp thời điều chỉnh, xây dựng môi trường du lịch thân thiện với du khách". Còn theo bà Đinh Thị Thanh Xuân, Giám đốc TTC- Premium Cần Thơ, chất lượng là tiêu chí luôn được đặt lên hàng đầu. Thời gian qua, đơn vị chú trọng việc đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ cho nhân viên; đồng thời thường xuyên đánh giá thái độ, tính chuyên nghiệp của nhân viên dựa trên thu thập ý kiến đánh giá từ khách hàng. Khách sạn có hẳn bộ phận chuyên

viên kiểm tra về quy trình, chất lượng các dịch vụ để đảm bảo cung cấp đến du khách không gian thoải mái, thân thiện.

Khách sạn TTC- Premium Cần Thơ, Mừng Thanh Cần Thơ, Victoria Cần Thơ là những đơn vị được đánh giá cao khi đảm bảo chất lượng, đầu tư bài bản, để lại nhiều dấu ấn đẹp trong lòng du khách. Riêng với các khách sạn Vạn Phát Riverside, Ninh Kiều 2, Cửu Long, Á Châu, Sài Gòn Cần Thơ, Quốc tế, đoàn công tác của Tổng cục Du lịch sẽ ra văn bản khuyến cáo 3 tháng đối với nhiều khách sạn chưa tương xứng với hạng sao đã được công nhận. Nguyên nhân là một số dịch vụ chưa đảm bảo, như: thiếu bar sảnh, bể bơi, nhà hàng, phòng họp; nhân viên chưa đảm bảo các tiêu chuẩn chuyên môn, nghiệp vụ; cơ sở vật chất xuống cấp... Riêng khách sạn Ninh Kiều (số 2, Hai Bà Trưng, Ninh Kiều) đang được đầu tư nâng cấp theo tiêu chuẩn 4 sao nhưng còn thiếu bể bơi, quầy lưu niệm, bar sảnh... cần nhanh chóng hoàn thiện các hạng mục đầu tư, gửi hồ sơ công nhận hạng sao. Trong đợt kiểm tra này, khách sạn Tây Đô (3 sao) sẽ bị rút quyết định công nhận hạng sao, vì không đảm bảo tiêu chuẩn. Hiện khách sạn chỉ có 42 phòng ngủ, trong khi tiêu chuẩn của khách sạn 3 sao phải có khoảng 50 phòng ngủ. Tính đến tháng 10-2016, TP Cần Thơ có khoảng 236 khách sạn từ 1-5 sao, với gần 7.000 phòng.

10 tháng của năm 2016, du lịch Việt Nam đón trên 8 triệu lượt khách quốc tế, tăng 25,4% so với cùng kỳ năm 2015. Trong đó, lượng khách đến bằng phương tiện đường không trên 6,7 triệu lượt, tăng 31,1% so với cùng kỳ năm 2015; khách đến bằng đường biển có khoảng 121.000 lượt; khách đến bằng đường bộ gần 1,2 triệu, tăng 4,6%. Khách du lịch nội địa trong 10 tháng ước đạt 53,3 triệu lượt. Tổng thu từ khách du lịch ước đạt 330.000 tỉ đồng, tăng 19,1% so với cùng kỳ năm 2015.

Ông Nguyễn Văn Tuấn- Tổng cục trưởng Tổng cục Du lịch, nhấn mạnh: "Các địa phương và các cơ sở lưu trú du lịch cần chú trọng đến ba vấn đề, đó là sự đồng bộ về cơ sở vật chất, sạch sẽ về môi trường và sự thân thiện của nhân viên". Tổng cục trưởng Tổng cục Du lịch cũng khuyến khích việc đào tạo nghề, chuyên môn tại chỗ vì sẽ đảm bảo chất lượng và hiệu quả sát thực tế; đồng thời đề nghị các Sở VH, TT & DL ở các địa phương tiếp tục rà soát, kiểm tra hệ thống khách sạn từ 2 sao trở xuống. Ông Trần Việt Phương- Giám đốc Sở VH, TT & DL Cần Thơ, cho biết: "Các cơ sở lưu trú trên địa bàn thành phố sẽ ký cam kết thực hiện nâng cao chất lượng dịch vụ. Việc này gắn với những chủ trương, nhiệm vụ trong Nghị quyết 03-NQ/TU của Thành Ủy Cần Thơ về phát triển du lịch: chú trọng đến an toàn, thân thiện và chất lượng của ngành du lịch thành phố. Sở cũng sẽ có kế hoạch thực hiện kiểm tra, rà soát với cơ sở lưu trú từ 2 sao trở xuống".

* * *

Chiến dịch kiểm tra, rà soát chất lượng các cơ sở lưu trú của Tổng cục Du lịch đã và đang thực hiện với những động thái cụ thể, mạnh mẽ; kiên quyết xử lý những đơn vị

không đảm bảo tiêu chí, chất lượng. Điều đó sẽ thúc đẩy các cơ sở lưu trú chuyển biến, nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ, góp phần mang đến hình ảnh du lịch Việt Nam mới mẻ và đẹp hơn.

Bài, ảnh: Ái Lam