

TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA LƯ
KHOA VĂN HÓA –DU LỊCH

BÁO CÁO KẾT QUẢ THỰC HIỆN
ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU KHOA HỌC SINH VIÊN

NGHIÊN CỨU ĐIỀU KIỆN PHÁT TRIỂN DU LỊCH MICE TẠI KHÁCH
SẠN NINH BÌNH LEGEND

Chủ nhiệm: BÙI THỊ HỒNG NHUNG
Lớp: D12 – DU LỊCH

NINH BÌNH, 2022

TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA LƯ
KHOA VĂN HÓA –DU LỊCH

**BÁO CÁO KẾT QUẢ THỰC HIỆN
ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU KHOA HỌC SINH VIÊN**

**NGHIÊN CỨU ĐIỀU KIỆN PHÁT TRIỂN DU LỊCH MICE TẠI KHÁCH
SẠN NINH BÌNH LEGEND**

Chủ nhiệm: BÙI THỊ HỒNG NHUNG

Lớp: D12 – DU LỊCH

Người hướng dẫn khoa học: ThS. PHẠM THỊ THU THỦY

Xác nhận của GV hướng dẫn

Chủ nhiệm đề tài

Phạm Thị Thu Thủy

Bùi Thị Hồng Nhung

NINH BÌNH, 2022

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài.....	1
2. Tổng quan tình hình nghiên cứu.....	3
3. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu	4
4. Đối tượng nghiên cứu.....	5
5. Phạm vi nghiên cứu	5
6. Cách tiếp cận và phương pháp nghiên cứu.....	5
7. Bố cục của đề tài.....	6
Chương 1	7
CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN CỦA LOẠI HÌNH DU LỊCH MICE ...	7
1.1. Một số lý luận cơ bản về du lịch MICE	7
1.1.1. Khái niệm về du lịch MICE.....	7
1.1.2. Đặc điểm du lịch MICE	9
1.1.3. Xu hướng phát triển du lịch MICE trên thế giới và Việt Nam.....	13
1.1.4. Ý nghĩa kinh doanh du lịch MICE	16
1.2. Điều kiện phát triển du lịch MICE trong khách sạn	18
1.2.1. Nhu cầu của thị trường	18
1.2.2. Cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch.....	19
1.2.3. Nguồn lực lao động.....	21
1.2.4. Các điều kiện khác	21
Tiểu kết chương 1	23
Chương 2	24
ĐIỀU KIỆN PHÁT TRIỂN DU LỊCH MICE Ở KHÁCH SẠN NINH BÌNH LEGEND	24
2.1. Khái quát về phát triển du lịch MICE ở Ninh Bình	24
2.2. Tổng quan về khách sạn Ninh Bình Legend	26
2.3. Điều kiện để phát triển du lịch MICE tại khách sạn Ninh Bình Legend	30
2.3.1. Nhu cầu của thị trường	30
2.3.2. Cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch.....	33
2.3.3. Nguồn lực lao động.....	41

2.3.4. Các điều kiện khác	45
2.4. Thực trạng hoạt động du lịch MICE ở khách sạn Ninh Bình Legend.....	47
2.5. Đánh giá chung	55
Tiểu kết chương 2	57
Chương 3.....	58
MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DU LỊCH MICE Ở KHÁCH SẠN NINH BÌNH LEGEND	58
3.1. Quan điểm, định hướng phát triển du lịch MICE ở khách sạn Ninh Bình Legend	58
3.1.1. Quan điểm phát triển du lịch MICE tại khách sạn Ninh Bình Legend	58
3.1.2. Các định hướng nhằm phát triển du lịch MICE tại khách sạn Ninh Bình Legend	59
3.2. Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả du lịch MICE tại khách sạn Ninh Bình Legend	60
3.2.1. Giải pháp về cơ sở hạ tầng, vật chất kỹ thuật	60
3.2.2. Giải pháp về nguồn lực lao động.....	61
3.2.3. Giải pháp về đa dạng các dịch vụ cung cấp cho khách MICE.....	62
3.2.4. Các giải pháp khác	64
3.3. Kiến nghị	67
Tiểu kết chương 3	65
KẾT LUẬN.....	65
TÀI LIỆU THAM KHẢO	68
PHỤ LỤC.....	70

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1. Số lượng cơ sở lưu trú của tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2016-2022.....	24
Bảng 2.2. Khoảng cách từ khách sạn Ninh Bình Legend đến các khu điểm du lịch, khu vui chơi giải trí, mua sắm, sân bay, nhà ga tại Ninh Bình	27
Bảng 2.3. Thống kê thông tin các nhà hàng trong khách sạn	34
Bảng 2.4. Thống kê thông tin các loại phòng nghỉ trong khách sạn.....	35
Bảng 2.5. So sánh các dịch vụ bổ sung của khách sạn Ninh Bình Legend với các khách sạn 4 sao ở trung tâm thành phố Ninh Bình	37
Bảng 2.6. Thống kê sức chứa - kích thước phòng họp tại khách sạn Ninh Bình Legend năm 2022	39
Bảng 2.7. Một số sự kiện – hội nghị - hội thảo tiêu biểu tổ chức tại khách sạn Ninh Bình Legend năm 2021-2022	49
Bảng 2.8. So sánh fanpage khách sạn Ninh Bình Legend với các khách sạn ở trung tâm thành phố Ninh Bình	50
Bảng 2.9. So sánh về các dịch vụ cung cấp của khách sạn Ninh Bình Legend với các khách sạn ở khu vực trung tâm thành phố Ninh Bình	53
Bảng 2.10. Mô hình SWOT đánh giá hoạt động MICE tại khách sạn Ninh Bình Legend	55
Bảng 3.1. Định hướng sản phẩm du lịch Việt Nam.....	58

DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 1.1. Điểm số WEF về năng lực cạnh tranh du lịch của Việt Nam so với các nước Đông Nam Á.....	15
Biểu đồ 2.1. Mục đích lưu trú của khách du lịch 2019.....	32
Sơ đồ 2.1. Bộ máy tổ chức của khách sạn Ninh Bình Legend.....	42

DANH MỤC VIẾT TẮT

MICE	Meeting Incentive Conference Event <i>Du lịch hội nghị - khen thưởng - hội thảo - triển lãm</i>
ICCA	International Congress and Convention Association <i>Hiệp hội hội nghị và đại hội quốc tế</i>
ATF	ASEAN Tourism Forum <i>Diễn đàn Du lịch ASEAN</i>
UNESCO	United nations educational scientific and cultural organization <i>Tổ chức Giáo dục, Khoa học và Văn hóa Liên Hợp Quốc</i>
UNCTAD	United Nations Conference on Trade and Development <i>Hội nghị Liên Hợp Quốc về Thương mại và Phát triển</i>
ASEAN	Association of Southeast Asian Nations <i>Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á</i>
APEC	Asia-Pacific Economic Cooperation <i>Diễn đàn Hợp tác Kinh tế châu Á – Thái Bình Dương</i>
WTO	World Trade Organization <i>Tổ chức Thương mại Thế giới</i>
UNWTO	World Tourism Organization <i>Tổ chức Du lịch Thế giới</i>
ĐNA	Đông Nam Á
EU	European Union <i>Liên minh châu Âu</i>
DL & LH	Du lịch và lữ hành

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Ngày nay, trên phạm vi toàn thế giới du lịch đã trở thành nhu cầu không thể thiếu được trong đời sống văn hoá - xã hội. Hoạt động du lịch đang phát triển một cách mạnh mẽ và trở thành một ngành kinh tế quan trọng ở nhiều nước trên thế giới cũng như ở Việt Nam. Với tiềm năng vốn có của mình, nhiều nước trên thế giới đã coi phát triển du lịch là mũi nhọn để giải quyết các vấn đề kinh tế, xã hội. Mục tiêu đến năm 2030, Việt Nam phấn đấu đưa du lịch cơ bản trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, tạo động lực thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội; phát triển hệ thống hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật đồng bộ, hiện đại; sản phẩm du lịch chất lượng, có sức cạnh tranh và mang đậm bản sắc văn hóa của vùng đất, con người Việt Nam; xây dựng Việt Nam trở thành điểm đến “An toàn - thân thiện - chất lượng - hấp dẫn”.

Du lịch MICE (Meeting Incentive Conference Event) là loại hình du lịch kết hợp với các sự kiện hội nghị, hội thảo, triển lãm, khen thưởng của các công ty cho nhân viên, đối tác, hay của các quan chức Chính phủ. Loại hình du lịch này có khả năng mang lại giá trị doanh thu cao gấp sáu lần so với các loại hình du lịch thông thường khác.

Tổ chức du lịch thế giới trao tặng danh hiệu “điểm du lịch thân thiện nhất” và việc nhà báo Kay Johnson nhận xét trên tạp chí Time: “Du khách sẽ cảm thấy ngạc nhiên về sự an toàn khi đi du lịch ở Việt Nam, nơi từng gọi cho người phương Tây nghĩ về chiến tranh. Giờ đây, đất nước này còn an toàn hơn cả Hồng Kông hay Australia”. Nằm trong khu vực Đông Nam Á - địa điểm du lịch an toàn, thân thiện và ổn định, Việt Nam được đánh giá là “Ngôi sao đang lên”, là một điểm đến mới hấp dẫn khách du lịch MICE từ khắp nơi trên thế giới. Toàn quốc hiện nay có nhiều tỉnh thành có tiềm năng và đang khai thác loại hình du lịch MICE, nổi bật nhất phải kể đến Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Khánh Hòa, Đà Lạt, Vũng Tàu,...

Phát huy thế mạnh của mình, Ninh Bình đang từng bước hình thành các sản phẩm du lịch phù hợp với thị trường nội địa như: du lịch lịch sử - văn hóa, tâm linh, sinh thái, du lịch cộng đồng, du lịch nghỉ dưỡng... tỉnh cũng đã có nhiều nỗ lực trong việc xây dựng, hình thành nên các loại hình và các sản phẩm du lịch mới để thu hút và giữ chân du khách khi đến với Ninh Bình như du lịch giải trí, du lịch di sản, thể thao, đặc biệt loại hình du lịch MICE hiện nay đang được tỉnh rất quan tâm, đầu tư chú ý phát triển loại hình du lịch này. Nhiều khách sạn có hệ thống phòng hội nghị, hội thảo trang thiết bị hiện đại với sức chứa trên 1000 người. Thêm vào đó, cảnh quan thiên nhiên đẹp và hệ thống giao thông thuận lợi là những thế mạnh để Ninh Bình phát triển loại hình du lịch MICE.

Nhận thấy thị trường khách du lịch MICE là loại thị trường tiềm năng, khách sạn Ninh Bình Legend đã đầu tư xây dựng và đưa tổ hợp Trung tâm Tổ chức sự kiện đi vào hoạt động từ cuối năm 2020. Đây là một trong những khách sạn đầu tiên ở Ninh Bình xây dựng Trung tâm tổ chức sự kiện với qui mô lớn, tiêu chuẩn quốc tế để sẵn sàng phục vụ các sự kiện lớn của tỉnh cũng như sự kiện toàn quốc tổ chức tại Ninh Bình. Mặc dù, Trung tâm tổ chức sự kiện đi vào hoạt động đúng thời điểm dịch Covid diễn biến phức tạp, tuy nhiên Trung tâm tổ chức Sự kiện khách sạn Ninh Bình Legend đã tổ chức thành công nhiều sự kiện lớn, trở thành lĩnh vực mang lại doanh thu chủ yếu của khách sạn trong bối cảnh các doanh nghiệp kinh doanh lưu trú hầu như không có khách du lịch. Trước những yêu cầu ngày càng cao của khách du lịch MICE, để có lợi thế cạnh tranh với các khách sạn cùng ngành đặt ra những thách thức buộc khách sạn Ninh Bình Legend tiếp tục củng cố các điều kiện về cơ sở vật chất kỹ thuật, nâng cao chất lượng đội ngũ lao động để tạo ra sản phẩm phục vụ thị trường khách này ngày một tốt hơn, tăng khả năng cạnh tranh hơn so với các khách sạn khác và định vị được thương hiệu khách sạn trong lòng khách hàng. Để tìm hiểu thêm, làm rõ hơn tình hình kinh doanh dịch vụ MICE của khách sạn, tác giả đã chọn đề tài *“Nghiên cứu điều kiện phát triển du lịch MICE tại khách sạn Ninh Bình Legend”* để làm chủ đề nghiên cứu khoa học của mình. Trên cơ sở đó đề xuất một số giải pháp góp phần khai thác hiệu quả

hơn thị trường khách du lịch MICE tại khách sạn Ninh Bình Legend trong bối cảnh hiện nay.

2. Tổng quan tình hình nghiên cứu

Cho đến nay đã có một số bài công trình nghiên cứu về hoạt động kinh doanh du lịch MICE, tiêu biểu như:

Bài giảng “*Tổ chức kinh doanh dịch vụ MICE trong khách sạn*” (2011) của tác giả Lê Hoàng Vũ đã bước đầu chỉ rõ đặc điểm của thị trường khách MICE, các đối tượng tham gia phục vụ thị trường này và các kỹ năng nghiệp vụ cần có đối với nhân viên phục vụ.

Tác giả Nguyễn Tiến Độ với đề tài “*Nghiên cứu cung đối với loại hình du lịch MICE tại Hải Phòng*” (2010), đã phân tích thực trạng về cung đối với loại hình du lịch này tại Hải Phòng, từ đó đưa ra một số giải pháp nhằm phát triển du lịch MICE tại Hải Phòng.

Một số nghiên cứu đã nghiên cứu thực trạng phát triển loại hình du lịch MICE tại các khách sạn từ 3 - 5 sao ở các tỉnh, từ đó đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh sản phẩm du lịch này như nghiên cứu của Đinh Thuý Ngọc (2007) trong đề tài “*Thực trạng kinh doanh du lịch MICE ở các khách sạn 5 sao tại Hà Nội hiện nay*”; tác giả Chu Khánh Linh (2013), trong nghiên cứu “*Hoạt động xúc tiến du lịch MICE ở tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu*”; Đinh Thị Phương Loan (2013), trong Luận văn Thạc sỹ “*Nghiên cứu phát triển du lịch MICE - du lịch kết hợp hội nghị hội thảo - tại các khách sạn 4 sao ở Hạ Long - Quảng Ninh*”...

Tại Ninh Bình, có nhiều nghiên cứu về tiềm năng và các loại hình du lịch phát triển của tỉnh. Tuy nhiên, số nghiên cứu về loại hình du lịch MICE còn khá khiêm tốn.

Trong công trình “*Nghiên cứu các điều kiện phát triển du lịch MICE tại Ninh Bình*” của Phạm Thị Thu Thủy (2016), trường Đại học Hoa Lư, tác giả đã chỉ ra những điều kiện phát triển loại hình du lịch MICE tại Ninh Bình. Từ đó, đưa ra một số giải pháp nhằm phát triển với loại hình du lịch MICE tại Ninh Bình như

nâng cao chất lượng sản phẩm du lịch MICE, giải pháp về hoàn thiện cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch, giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực...

Một số bài báo cũng đã khẳng định Ninh Bình là tỉnh có nhiều tiềm năng phát triển du lịch như tác giả Nguyễn Thơm với bài viết *“Khai thác tiềm năng du lịch MICE tại Ninh Bình”* (2016); báo Ninh Bình (2021) với bài viết: “Ninh Bình tập trung khai thác mỏ vàng du lịch MICE”.... Những bài viết này chỉ ra những điều kiện thuận lợi để Ninh Bình đẩy mạnh khai thác phát triển loại hình du lịch MICE.

Các nghiên cứu về hoạt động MICE tại khách sạn Ninh Bình Legend hầu như mới được đề cập đến rất ít trong các chuyên đề khoá luận của sinh viên các ngành Việt Nam học, Du lịch do trước đây, hoạt động kinh doanh du lịch MICE không được chủ đầu tư quan tâm khai thác. Gần đây, với sự đầu tư vào cơ sở hạ tầng, khách sạn Ninh Bình Legend mới được biết đến như một trung tâm tổ chức sự kiện của tỉnh và là lựa chọn của nhiều đoàn khách du lịch MICE khi đến với Ninh Bình. Vì vậy, đề tài mà tác giả lựa chọn là đề tài mới. Những công trình nghiên cứu trên đây là nguồn tư liệu bổ ích để tác giả hình thành cơ sở lý luận và thực tiễn cho đề tài *“Nghiên cứu điều kiện phát triển du lịch MICE tại khách sạn Ninh Bình Legend”*. Nghiên cứu sẽ tập trung làm rõ các điều kiện phát triển hoạt động kinh doanh tại khách sạn Ninh Bình Legend, thực trạng khai thác thị trường khách MICE, từ đó làm căn cứ đề xuất một số biện pháp khai thác hiệu quả thị trường khách MICE tại khách sạn Ninh Bình Legend.

3. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu

Mục tiêu nghiên cứu của đề tài:

Đề tài nghiên cứu các điều kiện phát triển du lịch MICE, thực trạng hoạt động tổ chức phục vụ khách du lịch MICE tại khách sạn Ninh Bình Legend. Trên cơ sở đó đưa ra một số giải pháp nhằm phát triển thị trường MICE tại khách sạn Ninh Bình Legend.

Nhiệm vụ nghiên cứu của đề tài:

Để đạt được mục đích nghiên cứu của đề tài, đề tài cần được cụ thể hóa thành các nhiệm vụ sau :

- Hệ thống hoá cơ sở lý luận và thực tiễn của loại hình du lịch MICE
- Nghiên cứu điều kiện phát triển du lịch MICE ở khách sạn Ninh Bình Legend và phân tích - đánh giá thực trạng hoạt động du lịch MICE tại khách sạn Ninh Bình Legend.
- Đề xuất một số giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh du lịch MICE ở khách sạn Ninh Bình Legend.

4. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu:

- Điều kiện phát triển du lịch MICE tại khách sạn Ninh Bình Legend

5. Phạm vi nghiên cứu

- Không gian: Khách sạn Ninh Bình Legend, có đối chiếu so sánh với một số khách sạn 4 sao tại Ninh Bình.
- Thời gian: Từ năm 2019 đến năm 2021

6. Cách tiếp cận và phương pháp nghiên cứu

Cách tiếp cận:

- Đề tài được tiếp cận theo hướng : “Lý thuyết – Thực trạng – Giải pháp”.

Phương pháp nghiên cứu:

- Đề tài kết hợp đa dạng phương pháp nghiên cứu:

Thứ nhất, Phương pháp nghiên cứu thực địa:

- Tác giả tiến hành đi khảo sát thực địa tại các khách sạn 4-5 sao ở trung tâm thành phố Ninh Bình có kinh doanh loại hình du lịch MICE.
- Các hoạt động chính khi tiến hành phương pháp này bao gồm: quan sát trực tiếp, mô tả, điều tra, ghi chép, chụp ảnh, quay phim tại các khách sạn.

Thứ hai, Phương pháp thống kê:

- Những tài liệu thống kê của hoạt động du lịch liên quan đến nhiều lĩnh vực như lượng khách, doanh thu, ...

Thứ ba, Phương pháp so sánh:

- Đối chiếu so sánh các điều kiện kinh doanh du lịch MICE trong khách sạn để xác định được tiềm năng kinh doanh du lịch MICE tại khách sạn Ninh Bình Legend.

Thứ tư, Phương pháp phân tích, tổng hợp tài liệu

- Từ các tài liệu thu thập được tiến hành phân tích, xử lý thông tin, tổng hợp thông tin để có cái nhìn tổng quan khái quát về vấn đề nghiên cứu.

7. Bố cục của đề tài

Ngoài phần mở đầu, kết luận, mục lục, tài liệu tham khảo và phụ lục, phần nội dung chính của đề tài gồm 3 chương.

Chương 1: Cơ sở lý luận và thực tiễn của loại hình du lịch MICE

Chương 2: Điều kiện phát triển du lịch MICE ở khách sạn Ninh Bình Legend

Chương 3: Một số giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh du lịch MICE ở khách sạn Ninh Bình Legend.

Chương 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN CỦA LOẠI HÌNH DU LỊCH MICE

1.1. Một số lý luận cơ bản về du lịch MICE

1.1.1. Khái niệm về du lịch MICE

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế trên thế giới, xu hướng đi du lịch ngày càng gia tăng cả về mặt số lượng và chất lượng. Trong đó có người đi du lịch thuần túy với mục đích phục hồi sức khỏe, nâng cao nhận thức. Tuy nhiên bên cạnh đó có đối tượng khách thực hiện chuyến đi ngoài mục đích tham quan du lịch, còn có mục đích tìm kiếm cơ hội đầu tư, tham gia các sự kiện kinh tế, văn hóa, chính trị, lễ hội. Vì vậy, chuyến đi của họ là một loại hình du lịch kết hợp “MICE”.

MICE là cụm từ viết tắt theo các chữ cái đầu tiếng Anh của các từ: Meeting (gặp gỡ, hội họp), Incentive (khen thưởng), Convention/ Conference (hội nghị/ hội thảo) và Exhibition/ Event (triển lãm/ sự kiện).

Meeting – Gặp gỡ, họp mặt:

Đây là một hoạt động gặp gỡ, giao lưu giữa các tổ chức, cá nhân nhằm trau dồi, thảo luận những vấn đề đang cần tháo gỡ hay triển khai sáng tạo nên sản phẩm mới. Nguồn khách tiềm năng là thành viên của các tổ chức quốc tế, các nhà cung ứng, các tập đoàn... Phần lớn họ là những doanh nhân cao cấp nên khá kén chọn và đưa ra yêu cầu khắt khe. Do đó dịch vụ cần phải chất lượng và đặc biệt. Các cuộc hội họp được chia làm hai loại:

- Cuộc hội họp giữa các công ty với nhau (Association meeting)
- Cuộc hội họp giữa các thành viên trong một công ty (Corporate meeting)

Incentive – Khen thưởng:

Là hoạt động do một công ty, tổ chức, tập thể lập ra để khen thưởng và khuyến khích các đội nhóm, cá nhân có thành tích làm việc nổi trội. Chi phí sẽ do công ty, tập thể chịu trách nhiệm chi trả. Khách tham gia không chỉ để dự họp mà còn vui chơi, hưởng thụ. Đặc điểm của du lịch khen thưởng thường phải hoạch định trước một năm.

Conferences/ Conventions – Hội nghị/đại hội:

Hình thức hội họp này có quy mô lớn hơn so với meetings hay incentives. Là hoạt động gặp gỡ giữa những chuyên gia có trình độ ngang hàng, những người trong cùng lĩnh vực nhằm trao đổi thông tin, ý kiến, quan điểm riêng của họ với nhau; hoặc có thể là các diễn đàn quốc tế.

Events/ Exhibitions – Triển lãm/sự kiện bao gồm hai hình thức sau:

- Corporate events/ exhibitions là hình thức hội họp nhằm mục đích công nhận, tuyên dương thành tích của nhân viên hay trình bày sản phẩm.
- Special events/ exhibitions là hình thức đặc biệt vì quy mô của nó thu hút rất nhiều báo, đài cũng như các phương tiện truyền thông khác và đây chính là các cuộc triển lãm.

Như vậy, MICE tour là sự kết hợp của Meeting tour, Incentive tour, Convention tour và Exhibiton tour, hay nói cách khác, MICE là một loại hình du lịch kết hợp hội nghị, hội họp, khen thưởng, triển lãm, sự kiện được kinh doanh bởi các công ty, các doanh nghiệp du lịch có thương hiệu, uy tín và năng lực chuyên môn cao cũng như bởi các tổ chức kinh tế, xã hội, chính trị có chức năng và thẩm quyền.

Đã có rất nhiều tác giả và các nhà nghiên cứu đưa khái niệm khác nhau về du lịch MICE. Sau đây là một số khái niệm của các tác giả:

Theo tác giả Nguyễn Vũ Hà (2009): “Du lịch MICE là một loại hình du lịch tổng hợp, chuyên kinh doanh các chương trình du lịch kết hợp với việc tham gia hoạt động hội họp, hội nghị, triển lãm,... nhằm mục đích ưu đãi, khen thưởng cho du khách”.

Theo TS. Phùng Đức Vinh (2008): “Du lịch MICE là loại hình du lịch kinh doanh du lịch kết hợp với việc cá nhân hay các tổ chức tham dự các hội nghị (Meetings), tham gia các chương trình khuyến mãi, khen thưởng (Incentives), dự hội thảo (Conferences/Conventions) và tham gia vào các cuộc triển lãm, các sự kiện (Exhibitions/Events) về chính trị, kinh tế, văn hóa, xã hội”

Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ của Tổng cục Du lịch năm 2008 với đề tài: “Cơ sở khoa học và giải pháp phát triển loại hình du lịch MICE tại Việt Nam”

đưa ra khái niệm về du lịch MICE như sau: “MICE là loại hình du lịch kết hợp hội nghị, hội thảo, khen thưởng và các sự kiện đặc biệt, được tổ chức trên quy mô rộng cả về không gian và lượng người tham gia”.

Như vậy, MICE không phải là một loại hình du lịch đơn nhất, nhỏ lẻ mà là loại hình du lịch kết hợp giữa việc tổ chức các sự kiện (hội nghị, hội thảo, khen thưởng, triển lãm) với dịch vụ du lịch (ăn, lưu trú, đi lại...) và/hoặc đi du lịch (tham quan, giải trí, mua sắm...) trên quy mô rộng cả về không gian và số lượng người tham dự.

Theo Chloe Lau (2009) có nhiều động cơ khác nhau cho du khách MICE đến mỗi đến một điểm du lịch và khách du lịch MICE là người đi du lịch MICE là người đi du lịch cho mục đích tham gia các cuộc họp, hội nghị, liên quan đến công việc của họ.

Từ những quan điểm của các tác giả nêu trên, có thể hiểu một cách chung nhất về du lịch MICE như sau:

“Du lịch MICE là một loại hình du lịch kết hợp các hoạt động hội nghị, hội thảo, khen thưởng, triển lãm, sự kiện với hoạt động tham quan du lịch, vui chơi giải trí, tiêu dùng các dịch vụ du lịch tại nơi đến của du khách; trong đó các hoạt động hội nghị, hội thảo, khen thưởng, triển lãm, sự kiện là các hoạt động chủ yếu”.

1.1.2. Đặc điểm du lịch MICE

1.1.2.1. Đặc trưng của du lịch MICE

MICE là loại hình du lịch có tính chuyên nghiệp, không chỉ đòi hỏi khả năng tổ chức, cung ứng dịch vụ cao mà còn yêu cầu cơ sở hạ tầng dịch vụ tốt và phù hợp. Hiện nay trong xu thế toàn cầu hóa và hội nhập nền kinh tế quốc tế, ngày càng có nhiều các cuộc hội nghị, hội thảo và hợp tác quốc tế được tổ chức. Bên cạnh đó, các sự kiện chính trị, kinh tế, văn hóa cũng diễn ra thường xuyên hơn. Đây chính là tiền đề thuận lợi để phát triển du lịch loại hình MICE với những đặc điểm chính sau đây:

Du lịch MICE là loại hình du lịch kết hợp bao gồm các hoạt động MICE với các hoạt động tham quan du lịch, thưởng ngoạn các giá trị văn hoá, tự nhiên tại điểm đến. Du lịch MICE hay còn gọi là du lịch công vụ, mục đích chính là tham gia các hoạt động MICE.

Đối tượng chính của du lịch MICE chủ yếu là các tập đoàn hoặc các công ty trong và ngoài nước, những nhà tổ chức chuyên nghiệp, hiệp hội trong nước, quốc tế, thuộc chính phủ hoặc phi chính phủ. Thời gian lưu lại ngắn, chương trình hoạt động bận rộn chặt chẽ đòi hỏi phải có cách thức tổ chức khoa học. Đối với khách MICE giá cả không quan trọng bằng chất lượng dịch vụ cung ứng hoàn hảo và sáng tạo. Do vậy, kinh doanh thị trường du lịch MICE sẽ giúp đơn vị nâng cao khả năng tổ chức, phục vụ khách tốt hơn.

Địa điểm tổ chức các hoạt động MICE thường là những hội trường lớn trong những trung tâm thương mại an toàn, hấp dẫn về phong cách. Các địa điểm thường gần các trung tâm, khu điểm du lịch nổi tiếng, các trung tâm công nghiệp, các vùng kinh tế bảo vệ hệ thống thông tin liên lạc, thuận tiện giao thông để giúp cho khách có thể đi lại và liên hệ với các đối tác một cách hiệu quả, nhanh chóng, tạo điều kiện cho việc kinh doanh và quảng bá hội nghị cũng như triển lãm thương mại.

Yêu cầu đón tiếp, phục vụ khách MICE có liên quan đến nhiều cấp, nhiều ngành như: nội dung công việc như cầu đi lại, ăn, ở, đón tiếp... Ngoài ra, đòi hỏi một số dịch vụ ưu đãi như: nghi thức lễ tân ngoại giao, hỗ trợ làm thủ tục xuất nhập cảnh, sử dụng đến phương tiện giao thông của địa phương, thư giãn trên phương tiện.... Tất cả các hoạt động tổ chức, cung ứng phải chuyên nghiệp, khoa học. Cần có sự liên kết và hợp tác chặt chẽ giữa các bên tham gia cung ứng dịch vụ MICE bao gồm các đơn vị: Khách sạn, doanh nghiệp lữ hành, doanh nghiệp vận chuyển, các doanh nghiệp kinh doanh tổ chức sự kiện... nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ tốt nhất đáp ứng nhu cầu đa dạng của du khách.

Khách MICE có yêu cầu cao về chất lượng dịch vụ đặc biệt là cơ sở vật chất kỹ thuật, cơ sở hạ tầng. Do đó hoạt động MICE thường phát triển ở nơi nền kinh tế phát triển, trung tâm kinh tế văn hoá của quốc gia hay khu vực.

Một đặc trưng nữa của du lịch MICE là không có tính mùa vụ rõ rệt. Việc tổ chức chương trình MICE thường do người mua dịch vụ lên kế hoạch trước một thời gian dài, do đó kinh doanh MICE là một biện pháp hữu hiệu để hạn chế khai thác các cơ sở vật chất sẵn có.

Cùng với đó các hội nghị quốc tế lớn được tổ chức thành công tại địa phương là cơ hội để tuyên truyền, quảng bá tuyệt vời trên các thông tin đại chúng. Ngoài ra các cá nhân tham dự cũng sẽ là người truyền bá những thông tin tích cực đến bạn bè và người thân từ đó sẽ mang lại kết quả làm tăng lượng khách du lịch cho địa phương.

**Đặc điểm của khách du lịch MICE*

Khách du lịch MICE thường có trình độ học vấn cao trong xã hội

Họ công tác trong các doanh nghiệp tư nhân, nhà nước hoặc chính phủ, thường giữ cương vị, địa vị quan trọng trong xã hội cũng như có tầm ảnh hưởng nhất định đến các hoạt động chính trị, kinh tế, văn hóa, xã hội. Khách du lịch MICE có thể là các nguyên thủ quốc gia, các vị lãnh đạo nhà nước, các quan chức cấp cao của xã hội, văn nghệ sĩ, nhà quản lý, thương gia, nhân viên trong các công ty tư nhân và nhà nước... và thường gồm nhiều quốc tịch hoặc đến từ nhiều tổ chức khác nhau.

Khách du lịch MICE có khả năng chi trả các dịch vụ cá nhân cao hơn so với khách du lịch thuần túy

So với các đối tượng khách khác, khách đi lẻ hay đi nhóm, khách du lịch MICE được xem là khách hạng sang, có mức chi tiêu nhiều, sử dụng những dịch vụ cao cấp. Khách du lịch MICE có nhu cầu phong phú, trong quá trình tham gia chương trình du lịch MICE, khách du lịch MICE tập trung chủ yếu thời gian cho công việc nhưng họ vẫn có nhu cầu tham quan giải trí. Nhu cầu này đặt ra cho đơn vị tổ chức cần lựa chọn điểm đến có cảnh quan đẹp và hấp dẫn, đồng thời cũng đặt

ra cho đơn vị tổ chức và nhà cung cấp dịch vụ cần phối hợp tổ chức tốt việc kết hợp giữa hội nghị, hội thảo với tham quan giải trí nhằm đáp ứng đa dạng nhu cầu và mang lại sự hài lòng cho du khách khi tham gia chương trình du lịch MICE.

Khách du lịch MICE yêu cầu về tính chuyên nghiệp và chất lượng dịch vụ cao

Khách du lịch MICE thường là những người có vị trí cao trong xã hội đồng thời họ có khả năng thanh toán cao. Đồng thời, họ là những người được mời nên khách sạn cần phải thể hiện tính chuyên nghiệp và quan tâm đến chất lượng dịch vụ. Để làm hài lòng khách du lịch MICE yêu cầu chương trình phải hợp lý khoa học từ việc lựa chọn điểm đến, chọn các dịch vụ du lịch và dịch vụ MICE, từ khi xây dựng kế hoạch, kịch bản hoặc chương trình và trong suốt quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch MICE.

Khách MICE thường đi theo đoàn và gồm nhiều quốc tịch. Trường hợp trong một quốc gia cũng thường đến từ nhiều địa phương/nhiều tổ chức khác nhau.

Khách du lịch MICE thường được tổ chức với số lượng đông, đi theo đoàn nhưng có thể đến từ nhiều đơn vị khác nhau, là khách mời của các cơ quan, tổ chức, bộ ngành, đã có 1 cơ quan đứng ra trong việc thực hiện, nên những yêu cầu về sản phẩm dành cho họ hầu hết được đặt thông qua các cơ quan chủ quản tổ chức thực hiện các sự kiện. Một sự kiện như thế bao gồm khách đến từ nhiều địa phương, tổ chức hoặc quốc gia khác nhau, đối với những sự kiện quốc tế như APEC, ASEAN, EU... thì đối tượng khách là những chính trị gia, chuyên gia kinh tế, hoặc các lĩnh vực liên quan đến từ nhiều quốc gia trên thế giới, còn đối với những sự kiện về khách hàng, hay các bộ ngành, triển lãm, hội thảo chuyên đề từng chuyên ngành... của một quốc gia thì đối tượng khách có thể đến từ nhiều địa phương khác nhau trong một quốc gia.

Tùy thuộc vào tính chất của mỗi sự kiện, mà khách du lịch MICE có những yêu cầu về dịch vụ và mức chất lượng khác nhau. Sản phẩm mà đối tượng khách du lịch MICE thường xuyên sử dụng chủ yếu liên quan đến những dịch vụ trực tiếp phục vụ cho sự kiện họ tham gia như hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật, trang thiết bị tổ chức sự kiện là hệ thống phòng họp, hội thảo, khu vực triển lãm, các chương

trình tour khen thưởng, kết hợp du lịch, các dịch vụ bổ sung khác phục vụ khách công vụ tại khách sạn và thậm chí trong phòng khách như dịch vụ điện thoại, thư ký, biên, phiên dịch viên, fax, photocopy, bảng viết, văn phòng phẩm diễn ra sự kiện... Ngoài những dịch vụ phục vụ mục đích chính của khách MICE thì những dịch vụ lưu trú, ăn uống cũng không thể thiếu, và thường xuyên được khách sử dụng để phục vụ cho mình trong thời gian diễn ra sự kiện, đồng thời song song với lịch trình làm việc dày đặc, họ còn kết hợp sử dụng dịch vụ nâng cao tiện ích của họ tại nơi đến, nhằm để thư giãn như dịch vụ vui chơi, giải trí, làm đẹp khác...

Nhìn chung, hầu hết những khách du lịch MICE đều có những đặc điểm chung tại cơ sở diễn ra các sự kiện như trên về thời gian sử dụng dịch vụ, sản phẩm tham gia, yêu cầu mức chất lượng dịch vụ... như trên, tuy nhiên tùy thuộc vào từng đối tượng khách du lịch MICE cụ thể thì sẽ có những yêu cầu khác hơn về những sản phẩm dịch vụ, mức chất lượng cụ thể khác.

1.1.3. Xu hướng phát triển du lịch MICE trên thế giới và Việt Nam

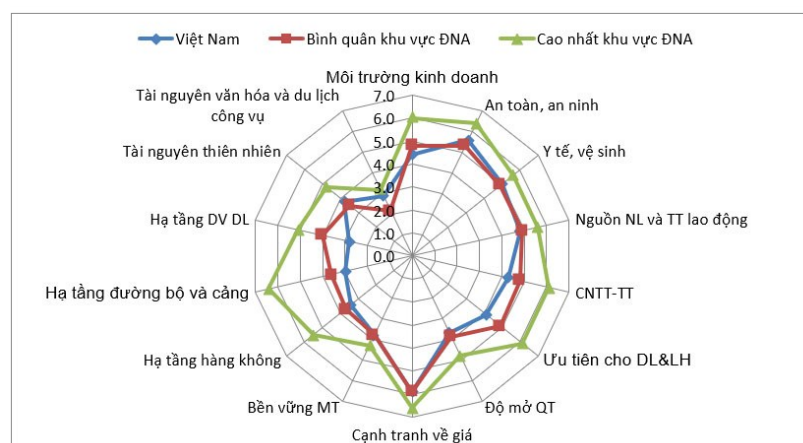
Trên thế giới, loại hình du lịch MICE từ lâu đã phát triển ở các nước Tây Âu và Bắc Mỹ. Những năm gần đây thì loại hình này đã dần chuyển sang các nước Châu Á – Thái Bình Dương. Trong khu vực Đông Nam Á, Singapore và Malaysia là hai quốc gia có loại hình MICE phát triển hơn cả. Loại hình du lịch MICE đã được các nhà tổ chức du lịch của các nước trên thế giới quan tâm đặc biệt, vì nó đem lại nguồn lợi nhuận rất lớn, tạo ra nhiều việc làm, tạo ra sự giao lưu văn hoá giữa các quốc gia.

Theo số liệu điều tra của tổ chức hiệp hội, hội nghị thế giới (ICCA) thì: Chi tiêu trung bình trong các cuộc họp hội họp quốc tế là 343- USD/ ngày/người. Chi tiêu trung bình trong một năm của các hiệp hội, công ty lớn trên thế giới là 3 tỷ USD. Chi tiêu tổng cộng các cuộc họp, du lịch-khen thưởng (trong nước và quốc tế) đạt 280 tỷ USD. Trên thị trường du lịch MICE của thế giới hiện nay các nước Châu Âu và Châu Mỹ có những nhu cầu và khả năng cung ứng tốt cho các cuộc họp, hội thảo. Các quốc gia đứng đầu về phát triển du lịch MICE: Úc, Italia, Tây Ban Nha, Pháp, Phần Lan, Đan Mạch. Du lịch MICE đã dần phát triển mạnh ở

các nước châu Á, các quốc gia Châu Á có số lượng lớn các cuộc hội họp: Nhật Bản, Hàn Quốc, Singapore, Malaysia, Trung Quốc,... Đặc biệt, trong khu vực Đông Nam Á phải kể đến một số điểm đến mới được yêu thích thuộc Singapore, Thái Lan, Malaysia. Trong đó, Singapore là đất nước được biết đến như là trung tâm tài chính, kinh tế của khu vực Đông Nam Á cũng như của Châu Á và thế giới, nơi đặt trụ sở của hơn 7 nghìn công ty đa quốc gia trên thế giới. Chính phủ nước này đang bỏ ra hàng tỷ đô la để xây dựng thêm những trung tâm tổ chức hội nghị hội thảo và các khu du lịch sang trọng nhằm thu hút ngày càng nhiều những đoàn khách MICE tới đảo quốc này.

Trong khoảng 15 năm nay trở lại đây, loại hình du lịch MICE bắt đầu được quan tâm đầu tư kinh doanh tại Việt Nam và đã đạt được những thành công nhất định. Hiện khai thác các loại hình này đang được coi là loại hình du lịch tiềm năng của Việt Nam. Trong những năm gần đây Việt Nam đã chứng minh tiềm năng của mình qua việc tổ chức thành công những sự kiện lớn như:

Hội nghị cấp cao Mỹ - Triều Tiên, Diễn đàn Du lịch ASEAN (ATF), Đại Lễ Phật đản Liên Hợp quốc Vesak... Bên cạnh đó, du lịch MICE Việt Nam còn liên tiếp giành được những giải thưởng uy tín tại Giải thưởng du lịch MICE thế giới 2021 ("Điểm đến du lịch MICE tốt nhất châu Á 2021" - thành phố Hồ Chí Minh, "Khách sạn du lịch MICE tốt nhất châu Á 2021"-Sheraton Grand Danang Resort, "Hãng hàng không du lịch MICE tốt nhất châu Á 2021"-Vietnam Airlines); hệ thống cơ sở hạ tầng ở phân khúc cao cấp cũng ngày càng được hoàn thiện với sự xuất hiện của nhiều khách sạn, resort năm sao... Đó là những tiền đề thuận lợi để du lịch MICE Việt Nam cất cánh.



Nguồn: Diễn đàn Kinh tế Thế giới (WEF, 2019)

Biểu đồ 1.1. Điểm số WEF về năng lực cạnh tranh du lịch của Việt Nam so với các nước Đông Nam Á

Qua biểu đồ trên đây, có thể thấy, điểm số ở hầu hết các chỉ số của Việt Nam (đường màu xanh lục) ngang hàng với mức điểm bình quân của cả khu vực (đường màu đỏ). Trong Diễn đàn Kinh tế Thế giới, nhìn tổng thể thể hiện rõ được Việt Nam với những lợi thế lớn về tài nguyên thiên nhiên, tài nguyên văn hoá và du lịch công vụ, hạ tầng dịch vụ du lịch, ưu tiên cho DL & LH,... Việt Nam gần như hội tụ đầy đủ các yếu tố nổi trội trong khu vực Đông Nam Á đây chính là những lợi thế lớn trong việc lựa chọn điểm đến.

Hiện nay, Việt Nam đã có quan hệ, đầu tư với nhiều nước trên thế giới, là thành viên của khối ASEAN, APEC, WTO cho nên hàng năm có nhiều cuộc hội nghị, hội thảo, triển lãm diễn ra thúc đẩy ngành kinh doanh du lịch MICE. Loại hình du lịch MICE đang trong giai đoạn phát triển mạnh ở nước ta, không chỉ có khách MICE Inbound mà ngay cả khách trong nước của các tập đoàn, công ty nước ngoài và khách du lịch MICE nội địa cũng có nhu cầu cao về loại hình này.

Mặc dù được hình thành và phát triển khá muộn so với một số loại hình du lịch khác ở Việt Nam nhưng du lịch MICE đã có những bước phát triển nhanh chóng và đạt được những kết quả khả quan. Loại hình du lịch này cũng đang dần khẳng định là một loại hình du lịch có nhiều tiềm năng và điều kiện phát triển đối với du lịch Việt Nam. Đánh giá về tiềm năng phát triển du lịch MICE tại Việt Nam, các chuyên gia của tổ chức UNWTO cho rằng, Việt Nam có tiềm năng rất lớn và nếu

phát triển du lịch MICE sẽ là đối thủ đáng ngại của Singapore – một trung tâm thu hút lớn nhất Đông Nam Á hiện nay.

Với cảnh quan thiên nhiên ưu đãi, có nhiều di sản văn hóa, thiên nhiên được UNESCO công nhận, bãi biển đẹp, hệ thống khách sạn, resort phát triển. Ngoài ra, việc tận dụng các không gian văn hóa, xã hội mới lạ cũng luôn được chú ý. Bên cạnh những thuận lợi, du lịch MICE Việt Nam cũng đang đứng trước nhiều khó khăn, thách thức. Đó là sự yếu kém trong hoạt động marketing, xúc tiến, quảng bá; các thủ tục visa, hải quan còn rườm rà, phức tạp; sân bay quốc tế nhỏ; thiếu các trung tâm hội nghị, hội thảo, triển lãm tầm cỡ quốc tế; các dịch vụ vui chơi giải trí còn nghèo nàn; thiếu các chương trình du lịch mới và hấp dẫn; nguồn nhân lực chưa chuyên nghiệp... Điều đáng nói là các công ty lữ hành và khách sạn còn thiếu kiến thức, kinh nghiệm cũng như kế hoạch, chiến lược trong kinh doanh du lịch MICE. Bên cạnh đó, Việt Nam cũng đang phải chịu sự cạnh tranh gay gắt với các nước trong khu vực như Thái Lan, Malaysia, Philippines, Indonesia,... Nếu khắc phục được những khó khăn, thách thức này, du lịch MICE hoàn toàn có thể phát triển mạnh hơn nữa và trở thành đối thủ cạnh tranh của các quốc gia trong khu vực cũng như trên thế giới.

1.1.4. Ý nghĩa kinh doanh du lịch MICE đối với khách sạn

Thứ nhất, hoàn thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ của khách sạn. Khách MICE có yêu cầu rất cao về dịch vụ của khách sạn, để phục vụ đối tượng khách này khách sạn phải có cơ sở vật chất đồng bộ, hiện đại, tiện nghi. Khi chất lượng dịch vụ đảm bảo sẽ thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, giúp họ yên tâm sử dụng dịch vụ của khách sạn. Như vậy, nâng cao chất lượng dịch vụ là một hình thức quảng cáo không mất tiền, bởi ngoài việc giữ chân được khách hàng hiện tại, và thông qua khách hàng này sẽ thu hút được khách hàng trong tương lai đến với khách sạn đồng nghĩa với việc tăng doanh thu, tăng hiệu quả kinh tế

Thứ hai, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong khách sạn. Lao động trong khách sạn phục vụ du lịch MICE liên quan đến rất nhiều bộ phận, đặc biệt là đội ngũ lao động phục vụ trực tiếp hoạt động MICE, người tổ chức quản lý đòi hỏi

phải có trình độ chuyên môn, trình độ ngoại ngữ, khả năng giải quyết tình huống chuyên nghiệp. Do đó để phục vụ nhu cầu của khách MICE, người tham gia phải không ngừng học tập, bồi dưỡng chuyên môn, học hỏi kinh nghiệm thực tế từ đồng nghiệp. Từ đó chất lượng nguồn nhân lực được nâng cao đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

Thứ ba, kinh doanh loại hình du lịch MICE tại khách sạn góp phần thúc đẩy ngành kinh tế khác phát triển theo, khuyến khích phát triển cơ sở hạ tầng và cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch, giải quyết công ăn việc làm cho người lao động cả trong và ngoài ngành. Do kinh doanh khách sạn nói chung và kinh doanh du lịch MICE trong khách sạn nói riêng đều sử dụng đến sản phẩm của nhiều ngành khác, sử dụng nhiều lao động trực tiếp. Do đó khi hoạt động kinh doanh của khách sạn phát triển sẽ kéo theo sự phát triển của ngành liên quan, đồng thời tạo ra nhiều việc làm cho người lao động.

Thứ tư, giúp cho khách sạn chủ động trong việc thực hiện kế hoạch kinh doanh vì những đoàn khách MICE thường đặt chỗ từ rất sớm ít nhất là từ 3 - 6 tháng, đối với đoàn khách quan trọng, số lượng lớn thì từ 6 - 12 tháng hoặc xa hơn nữa. Điều này giúp khách sạn có được nền tảng để đề ra chiến lược kinh doanh và để tận dụng tối đa cơ hội để tăng doanh thu.

Thứ năm, thu hút khách du lịch MICE góp phần hạn chế tính thời vụ trong kinh doanh khách sạn: Một nét đặc trưng đáng chú ý khác là khách du lịch MICE thường không có mùa vụ rõ rệt, bởi mục đích chuyến đi của đối tượng khách này chủ yếu tham dự các cuộc họp, hội thảo... những sự kiện này diễn ra tất cả các thời điểm trong năm. Đồng thời việc tổ chức du lịch MICE thường được mua dịch vụ lập trước một thời gian dài, do đó thời gian có thể linh động được vào thời điểm vắng khách. Đối tượng khách này đem lại một lượng doanh thu đáng kể vào những thời điểm không phải mùa vụ của khách sạn .

Thứ sáu, du lịch MICE góp phần quảng bá hình ảnh du lịch địa phương. Các sự kiện được tổ chức có sự tham gia của nhiều các nhân có vị trí trong xã hội. Đây là những khách hàng có tầm ảnh hưởng lớn, vì thế hoạt động MICE làm đa dạng

các hoạt động giáo dục, văn hoá, góp phần nâng cao lòng tự hào dân tộc thông qua việc tổ chức các sự kiện quan trọng tại quê hương mình. Sự phát triển của du lịch địa phương ngược lại sẽ tạo đà cho hoạt động kinh doanh của khách sạn có nhiều khởi sắc.

1.2. Điều kiện phát triển du lịch MICE trong khách sạn

1.2.1. Nhu cầu của thị trường

Chiến lược Phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030 và Chiến lược Phát triển sản phẩm du lịch Việt Nam đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 đã xác định, các sản phẩm du lịch chủ đạo gồm: du lịch biển, đảo; du lịch văn hóa; du lịch sinh thái và du lịch đô thị. Bên cạnh đó, sản phẩm du lịch MICE đã khẳng định vị trí quan trọng trong hệ thống sản phẩm du lịch Việt Nam.

Với những nỗ lực không ngừng nâng cao chất lượng, Việt Nam đã trở thành điểm đến hấp dẫn trên thế giới, được các tổ chức, báo chí quốc tế uy tín tôn vinh bằng những giải thưởng danh giá tầm khu vực và thế giới. Năm 2019, Du lịch Việt Nam vinh dự nhận hàng loạt giải thưởng danh giá từ các tổ chức quốc tế uy tín trên toàn cầu. Nổi bật nhất là các giải thưởng do World Travel Awards trao tặng như: Điểm đến di sản hàng đầu thế giới; Điểm đến Golf hàng đầu thế giới và châu Á; Điểm đến hàng đầu châu Á; Điểm đến văn hóa hàng đầu châu Á và Điểm đến ẩm thực hàng đầu châu Á. Cùng với đó là rất nhiều giải thưởng danh giá tầm khu vực và thế giới dành cho các khách sạn, khu nghỉ dưỡng, điểm du lịch, nhà hàng, công ty du lịch, hãng hàng không...

Thị trường khách MICE của Việt Nam đa dạng, ở cả nội địa và quốc tế, phần lớn là các cơ quan, tổ chức, tập đoàn, doanh nghiệp. Khoảng 5 năm gần đây, du lịch MICE phát triển nhanh tại Việt Nam, đưa “mảnh đất hình chữ S” trở thành điểm đến du lịch MICE của khu vực.

Theo thống kê của Tổng cục Du lịch, doanh thu từ MICE mang lại giá trị cao hơn 4 - 6 lần doanh thu từ các loại hình du lịch khác, bởi tính chất đặc thù và các loại dịch vụ tiêu chuẩn mà MICE đòi hỏi. Đây là sự tổng hợp các sản phẩm du lịch đơn lẻ kết hợp tổ chức sự kiện tại các địa điểm du lịch, trung tâm kinh tế, có

điều kiện phục vụ đông người. Chương trình du lịch MICE không chỉ có số lượng khách tập trung đông, mà còn có sự tham gia của các chính khách, doanh nhân, nghệ sỹ, đi kèm với đó là sức chi trả cao hơn.

Trong bối cảnh thị trường du lịch trong nước dần sôi động trở lại, tiến tới mở cửa hoàn toàn, phát triển du lịch MICE đang được nhiều địa phương, doanh nghiệp xác định là hướng đi chủ lực mang đến nhiều đột phá cho ngành công nghiệp không khói nước nhà.

Nhu cầu của thị trường là đa dạng với các đối tượng khách đi với những mục đích khác nhau. Vì thế để phát triển du lịch MICE trong khách sạn đòi hỏi khách sạn phải xác định được nhu cầu của khách cũng như thị trường trọng điểm để khai thác tốt nhất đối tượng khách để mang lại doanh thu cho khách sạn đối với lĩnh vực du lịch MICE nói riêng, và kinh doanh các dịch vụ trong khách sạn nói chung.

1.2.2. Cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch

Du lịch MICE là loại hình du lịch sử dụng nhiều hệ thống cơ sở hạ tầng và đòi hỏi sự hiện đại, hoàn thiện và đồng bộ của hệ thống cơ sở hạ tầng. Đó là sự thuận tiện, an toàn của giao thông vận tải (loại hình giao thông đa dạng, phong phú; phương tiện hiện đại, chất lượng phục vụ tốt,...), nhất là hệ thống các sân bay tầm cỡ quốc gia và quốc tế; hệ thống cung cấp điện, nước đảm bảo tiêu chuẩn chất lượng. Bên cạnh đó, hệ thống dịch vụ xã hội cũng đòi hỏi phải phong phú, hiện đại và thuận tiện như dịch vụ bưu chính viễn thông - thông tin liên lạc, tài chính ngân hàng, y tế, vệ sinh... Vì vậy, để phát triển loại hình du lịch MICE đòi hỏi chính quyền địa phương và các doanh nghiệp phải xây dựng và hoàn thiện hệ thống cơ sở hạ tầng, sắp xếp lại trật tự xã hội, vệ sinh môi trường nhằm tạo ra môi trường xã hội và môi trường du lịch thông thoáng, an toàn và thân thiện để thu hút đối tượng khách MICE. Hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch phù hợp và đồng bộ.

Du lịch MICE cũng đòi hỏi cao về hệ thống cơ sở vật chất kỹ du lịch và hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật có những đặc thù riêng so với các loại hình du lịch khác. Tính phù hợp của hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch đối với loại hình

du lịch này thể hiện ở sự hiện đại, tiện nghi, quy mô và đạt các tiêu chuẩn quốc tế, từ hệ thống khách sạn nhà hàng đến các trung tâm triển lãm, hội nghị, vui chơi giải trí và mua sắm. Các khách sạn được sử dụng cho loại hình du lịch này thường từ 3 đến 5 sao cung cấp các dịch vụ lưu trú, ăn uống và dịch vụ bổ sung với chất lượng tốt nhất cùng với hệ thống trang thiết bị đồng bộ, hiện đại, có hệ thống phòng hội nghị hội thảo đạt tiêu chuẩn quốc tế. Không gian để tổ chức các buổi gặp gỡ, hội nghị, hội thảo phải là các hội trường, phòng họp rộng lớn, được đảm bảo các điều kiện an ninh, được cách âm và được trang bị đầy đủ các thiết bị hiện đại như âm thanh, ánh sáng, máy vi tính kết nối Internet, projector, máy fax, máy phiên dịch, điện thoại, các thiết bị truyền hình trực tiếp... Các trung tâm hội chợ triển lãm đủ tiêu chuẩn với sức chứa lớn để tổ chức các sự kiện kinh tế, văn hóa, chính trị, xã hội.

Dịch vụ du lịch đa dạng phong phú. Đối với đối tượng khách MICE, yêu cầu về dịch vụ du lịch tại nơi đến lại càng cao. Do tính chất công việc, khi tham dự các cuộc họp, hội nghị, hội thảo thường tạo cho khách có tâm lý căng thẳng, mệt mỏi vì vậy mà họ thường phát sinh nhu cầu vui chơi giải trí, thư giãn và du lịch khi rảnh rỗi và sau khi kết thúc công việc. Chính vì vậy, những nơi phát triển loại hình du lịch MICE cũng là những nơi có hệ thống dịch vụ du lịch đa dạng phong phú như các khu vui chơi giải trí, khu du lịch sinh thái, các trung tâm thương mại mua sắm với các hàng lưu niệm chất lượng cao, các rạp chiếu phim, rạp hát, các câu lạc bộ, quán bar,... Những nơi dịch vụ du lịch không hoặc kém phát triển sẽ không phù hợp để tổ chức loại hình du lịch này. Điều này cũng lý giải vì sao hiện nay du lịch MICE thường phát triển gắn với các trung tâm đô thị lớn như Singapore, Hồng Kông, Thái Lan, Malaysia...

Cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn là điều kiện vật chất cơ bản giúp thỏa mãn nhu cầu của khách du lịch nói chung và khách MICE nói riêng. Cơ sở vật chất kỹ thuật có tác động mạnh đến sự tin cậy và tín nhiệm của khách hàng với dịch vụ của khách sạn. Đối với khách sạn kinh doanh loại hình du lịch MICE, yêu cầu về cơ sở vật chất rất quan trọng do yêu cầu, đặc điểm của khách MICE. Cơ

sở vật chất càng hiện đại, đồng bộ, thì việc cung ứng dịch vụ thoả mãn nhu cầu của khách MICE càng cao.

1.2.3. Nguồn lực lao động

Nguồn nhân lực cũng chính là một trong những yếu tố góp phần không nhỏ vào sự phát triển của du lịch MICE. Đối với loại hình du lịch MICE, để có thể khai thác và phát triển được đòi hỏi nguồn nhân lực, từ người tổ chức đến những người trực tiếp phục vụ phải được đào tạo một cách bài bản về chuyên môn và chuyên nghiệp trong thao tác nghiệp vụ và tác phong làm việc. Những người làm công tác tổ chức, phục vụ phải là những người có kinh nghiệm, chuyên nghiệp, sáng tạo, có khả năng tổ chức và phục vụ các hoạt động MICE ở các cấp độ, quy mô khác nhau, không được phép để xảy ra sai sót trong quá trình tổ chức, đặc biệt đối với các hoạt động mang tính chất chính trị, quốc tế. Họ có thể bao gồm: những người tổ chức quản lý có kỹ năng phối hợp đồng bộ các bộ phận dịch vụ trong suốt quá trình diễn ra các hoạt động MICE; những người tổ chức quản lý ở từng bộ phận dịch vụ cụ thể; những nhân viên chuyên môn, kỹ thuật trong các hoạt động phục vụ cho du lịch MICE.

Đội ngũ phục vụ trực tiếp khách MICE cũng phải là những người có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao và ngoại ngữ tốt bởi khách hàng MICE thường kỹ tính và không cho phép xảy ra sai sót trong quá trình tổ chức, đặc biệt là những hoạt động có tính quốc tế. Đặc biệt, đội ngũ hướng dẫn viên, phiên dịch viên phải có trình độ chuyên nghiệp, giỏi nghề, kinh nghiệm. Không những cần được đào tạo một cách bài bản và chuyên nghiệp về mặt chuyên môn, nghiệp vụ, yếu tố ngoại ngữ cũng là một yêu cầu cần thiết bởi đối tượng khách của loại hình du lịch MICE này không chỉ đến từ một quốc gia hay vùng lãnh thổ mà có thể là từ nhiều quốc gia và vùng lãnh thổ khác nhau. Vì vậy yêu cầu đối với đội ngũ lao động này không những có thể sử dụng tốt một ngoại ngữ mà có thể là nhiều ngoại ngữ khác nhau càng tốt.

1.2.4. Các điều kiện khác

Tình hình chính trị xã hội ổn định của đất nước

Có thể nói, tình hình chính trị đất nước ổn định là tiền đề cho sự phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội của một đất nước. Trong du lịch nói riêng, du khách luôn quan tâm đến sự an toàn của mình trong suốt chuyến đi du lịch. Điều này chứng tỏ rằng một quốc gia dù có nhiều tài nguyên về du lịch nhưng luôn xảy ra thiên tai, dịch bệnh, các sự kiện làm xấu đi tình hình chính trị thì quốc gia đó cũng không thể phát triển du lịch được, đặc biệt sẽ làm giảm nhu cầu đi du lịch của khách quốc tế... Do đó với điều kiện chính trị ổn định cũng là cơ sở để nhiều sản phẩm dành cho khách MICE ra đời với nhiều chủng loại sản phẩm hơn phục vụ cho đối tượng khách này.

Thương hiệu của khách sạn

Thương hiệu là lợi thế cạnh tranh đối với đoàn khách MICE. Thương hiệu là niềm tin về chất lượng dịch vụ đối với khách hàng do đó họ thường coi đây là tiêu chí quan trọng trong sự lựa chọn khách sạn. Đối với khách sạn thì thương hiệu là lợi thế cạnh tranh về giá cả do đó làm gia tăng giá trị của hàng hoá dịch vụ, góp phần là tăng lợi nhuận của doanh nghiệp. Để xây dựng được thương hiệu đòi hỏi khách sạn phải có quá trình hoạt động lâu dài, ổn định, chất lượng hàng hoá dịch vụ tốt. Để phát triển kinh doanh loại hình du lịch MICE thì việc quan tâm đến xây dựng thương hiệu khách sạn là rất cần thiết.

Chính sách phát triển loại hình du lịch MICE

Đối với loại hình du lịch MICE, các chính sách khuyến khích phát triển loại hình du lịch này có thể là những chính sách, chiến lược xây dựng và xúc tiến, quảng bá hình ảnh về điểm đến của du lịch MICE, chính sách đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng, vật chất kỹ thuật du lịch, đào tạo nguồn nhân lực, khai thác tài nguyên cảnh quan. Không chỉ có chiến lược, chính sách của ngành du lịch, các chiến lược chính sách của lĩnh vực khác cũng có tác động gián tiếp thúc đẩy loại hình du lịch này phát triển như chính sách đường lối chính trị (hoà bình hữu nghị, thiết lập mối quan hệ ngoại giao,...), chính sách miễn visa giữa các quốc gia, vùng lãnh thổ; chiến lược chính sách thúc đẩy các hoạt động giao lưu và hợp tác văn hoá,... Đây là những yếu tố có sức hút lớn với đối tượng khách MICE quốc tế.

Yêu cầu cao về cảnh quan môi trường

Là những khách du lịch cao cấp, khách du lịch MICE luôn có yêu cầu cao về cảnh quan môi trường nơi diễn ra hoạt động du lịch đặc thù này. Chính vì vậy những địa điểm đạt yêu cầu cơ bản về cơ sở vật chất kỹ thuật, an ninh, an toàn song có cảnh quan và môi trường thiếu hấp dẫn, không đảm bảo thường không nằm trong danh sách ưu tiên lựa chọn. Thực tế cho thấy những khu du lịch/khách sạn cao cấp ở những nơi có cảnh quan đẹp, môi trường trong lành luôn được chọn để tổ chức hoạt động MICE, đặc biệt trong trường hợp các hoạt động có tính quốc tế. Bên cạnh môi trường tự nhiên, khách du lịch MICE còn có yêu cầu cao về môi trường xã hội như thái độ ứng xử thân thiện, văn minh của cộng đồng dân cư đối với khách du lịch.

Tiểu kết chương 1

Du lịch MICE là loại hình du lịch kết hợp, thường đi thành đoàn lớn, lên kế hoạch từ trước nhằm thực hiện một mục đích riêng biệt. Du lịch MICE gồm các phân khúc chính: hội nghị, hội thảo, du lịch khen thưởng và triền lãm. Du lịch MICE có nhiều tác động tích cực trực tiếp và gián tiếp lên mọi mặt của đời sống xã hội từ kinh tế, chính trị đến văn hóa, xã hội. Đặc biệt, hiện nay, du lịch MICE được xem như nhân tố xúc tác, hỗ trợ các ngành kinh tế ưu tiên trong nước phát triển. Một địa điểm để phát triển du lịch MICE ngoài việc đáp ứng các điều kiện của một điểm du lịch thông thường còn phải thỏa mãn những điều kiện của phát triển du lịch MICE đặc biệt về yêu cầu cao về cảnh quan môi trường, khu vui chơi giải trí và mua sắm, nhà hàng phong phú ... Qua chương 1, tìm hiểu về cơ sở lý luận và thực tiễn của loại hình du lịch MICE để từ đó làm cơ sở cho việc đưa ra hướng nghiên cứu điều kiện để phát triển du lịch MICE ở khách sạn Ninh Bình Legend.

Chương 2

ĐIỀU KIỆN PHÁT TRIỂN DU LỊCH MICE Ở KHÁCH SẠN NINH BÌNH LEGEND

2.1. Khái quát về phát triển du lịch MICE ở Ninh Bình

Với lợi thế cảnh quan thiên nhiên đa dạng, phong phú, đặc biệt là Quần thể danh thắng Tràng An được vinh danh Di sản thế giới kép, bên cạnh đó các điểm đến như vườn quốc gia Cúc Phương, Nhà thờ đá Phát Diệm... cũng đang là những điểm hút khách du lịch của Ninh Bình. Cùng với đó, với số lượng các khách sạn 4 - 5 sao ngày càng tăng đáp ứng nhu cầu của các đoàn khách MICE khác nhau. Để thúc đẩy du lịch MICE phát triển, hàng năm, cùng với trên 200 lễ hội diễn ra trên địa bàn tỉnh, Ninh Bình còn đăng cai tổ chức nhiều sự kiện văn hóa, thể thao lớn, thu hút đông đảo khách du lịch như lễ kỷ niệm 200 năm danh xưng Ninh Bình, 30 năm tái lập tỉnh; năm du lịch quốc gia 2020, và 2021... Năm 2022, Ninh Bình đăng cai tổ chức Lễ Kỷ niệm 50 năm Công ước,... Bảo vệ di sản văn hóa và thiên nhiên thế giới - một sự kiện mang tầm cỡ quốc tế. Đây tiếp tục là cơ hội, để Ninh Bình khẳng định tiềm năng, thế mạnh và nâng tầm trong việc phát triển dịch vụ MICE.

Ninh Bình hiện có hơn 700 cơ sở lưu trú, với trên 8 nghìn phòng nghỉ. Đặc biệt, đã có khách sạn đạt tiêu chuẩn 5 sao thu hút đa dạng nguồn khách du lịch MICE. Ngoài các hội trường có quy mô lớn tại các khách sạn, Ninh Bình còn có Trung tâm hội nghị tỉnh, trung tâm hội nghị quốc tế chùa Bái Đính đáp ứng được yêu cầu tổ chức các sự kiện có quy mô vài nghìn người. Cơ sở hạ tầng du lịch được đầu tư, nâng cấp đồng bộ, kết nối thuận tiện với 17 khu, điểm du lịch.

Bảng 2.1. Số lượng cơ sở lưu trú của tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2016-2022

TT	Nội dung	Năm						
		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
I	Tổng số cơ sở lưu trú du lịch	423	463	583	653	689	689	706
<i>1</i>	<i>Tổng số khách sạn từ 1 - 5 sao</i>	45	56	52	42	41	41	40

a	Khách sạn 1 sao	14	24	25	21	20	20	19
	Số phòng	260	401	443	387	362	362	342
b	Khách sạn 2 sao	27	28	21	13	13	13	13
	Số phòng	972	1,033	792	383	384	384	384
c	Khách sạn 3 sao	1	1	3	5	5	5	5
	Số phòng	81	102	267	328	345	345	345
d	Khách sạn 4 sao	3	3	3	3	3	3	2
	Số phòng	417	452	452	485	485	485	377
e	Khách sạn 5 sao	0	0	0	0	0	0	1
	Số phòng	0	0	0	0	0	0	268
II	Tổng số phòng	5748	5999	7021	7935	8508	8508	9084

(Nguồn: Sở Du lịch các năm 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022)

Tính đến năm 2022, Ninh Bình có duy nhất một khách sạn 5 sao đó chính là khách sạn Ninh Bình Legend, chỉ có 2 khách sạn 4 sao đó là (Khách sạn Hoàng Sơn Peace và Emeraldal resort) với 377 phòng chiếm khoảng 5.7% tổng số buồng lưu trú tại Ninh Bình (trong đó khách sạn Hoàng Sơn 4 sao có 205 buồng; Emeraldal resort với 172 phòng); 5 khách sạn 3 sao (Khách sạn Yên Nhi, Hoa Lư, Hoàng Hải 1, Thuận Thành và The Gold); 13 khách sạn 2 sao với 384 phòng; 19 khách sạn 1 sao. Số lượng khách sạn từ 1 – 5 sao tính đến năm 2022 chỉ chiếm 5.95% với 1576 phòng chiếm 18.52% tổng số phòng phục vụ khách trong toàn tỉnh. Ngoài những cơ sở lưu trú được công nhận hạng sao như trên, tỉnh cũng có một số khách sạn đủ điều kiện tương xứng như những khách sạn 3-4 sao (trong đó khách sạn The Reed với 140 phòng; khách sạn The Vissai với 110 phòng). Còn lại là các loại hình cơ sở lưu trú chủ yếu là homestay và nhà nghỉ.

Những năm gần đây du lịch Ninh Bình phát triển rất mạnh mẽ, từ cảnh quan đến cơ sở hạ tầng phục vụ du lịch như giao thông, hệ thống lưu trú, nhà hàng đều có sự phát triển, cơ bản đáp ứng được nhu cầu của đoàn du lịch MICE. Tuy nhiên,

về dịch vụ thương mại thì Ninh Bình vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu của khách hàng. Các đoàn khách du lịch MICE thường có điều kiện kinh tế cao, nhu cầu chi tiêu mua sắm lớn nhưng ở Ninh Bình chưa có những điểm tham quan, mua sắm chất lượng, đẳng cấp và thiếu sự đa dạng các mặt hàng. Điều này phần nào làm giảm đi sức hút của thành phố du lịch mà chúng ta đang xây dựng hình tượng trong mắt du khách.

Có rất nhiều nguyên nhân dẫn đến tiềm năng du lịch MICE ở tỉnh ta vẫn chưa được khai thác hiệu quả, trong đó có nguyên nhân nội tại từ phía các đơn vị lữ hành và doanh nghiệp các đoàn khách du lịch MICE thường là các công ty, tập đoàn lớn với đội ngũ nhân viên đa quốc gia, đòi hỏi bộ phận phục vụ phải thông thạo ngoại ngữ, trong khi nhiều doanh nghiệp du lịch trên địa bàn tỉnh đội ngũ nhân viên còn nhiều hạn chế, chưa đáp ứng được hết các yếu tố để phát triển loại hình du lịch tiềm năng này. Vì thế phải tạo ra cho khách du lịch cảm giác thân thiện, cảm nhận được lòng hiếu khách của người dân khi đến với Ninh Bình và tạo ấn tượng cho khách du lịch về một thành phố văn minh – một trong những yêu cầu đòi hỏi của loại hình du lịch MICE.

2.2. Tổng quan về khách sạn Ninh Bình Legend

Thông tin chung:

Tên khách sạn: Khách sạn Ninh Bình Legend (thuộc Công ty TNHH khách sạn Thùy Anh).

Năm bắt đầu hoạt động: Tháng 3 năm 2010

Vị trí: Số 177, Lê Thái Tổ, Xuân Thành, Phường Ninh Khánh, Thành phố Ninh Bình, Tỉnh Ninh Bình.

Email: info@ninhbinhlegendhotel.com

Số điện thoại liên hệ: +84 229 3899 880/870/860/85

Fanpage: <https://www.facebook.com/HotelNinhBinhLegend/>

Website: <https://ninhbinhlegendhotel.com>

Tầm nhìn và sứ mệnh của khách sạn

+ Mang đến các dịch vụ hoàn hảo, thỏa mãn sự trải nghiệm của hàng nghìn lượt khách trong & ngoài nước.

+ Khát vọng tiên phong và đầu tư phát triển bền vững.

+ Đưa dịch vụ khách hàng lên hàng đầu.

+ Tạo ra được những giá trị cho xã hội, cộng đồng.

Vị trí địa lý:

Khách sạn Ninh Bình Legend tọa lạc tại 177, Lê Thái Tổ, Xuân Thành, Phường Ninh Khánh, Thành phố Ninh Bình. Nằm gần các điểm du lịch rất dễ dàng để du khách tham quan nhiều di tích lịch sử và thắng cảnh như: Khu du lịch sinh thái Tràng An, chùa Bái Đính với tượng phật bằng đồng mạ vàng lớn nhất Châu Á, , khu di tích lịch sử - văn hoá Cố đô Hoa Lư, vườn quốc gia Cúc Phương,...

Khách sạn tọa lạc tại khu vực gần trung tâm thành phố nên rất thuận tiện cho du khách dễ dàng sử dụng nhiều dịch vụ mua sắm, ngân hàng, thức ăn đường phố,... và khách sạn cũng rất gần quảng trường chỉ mất khoảng 3 km từ khách sạn.

Bảng 2.2. Khoảng cách từ khách sạn Ninh Bình Legend đến các khu điểm du lịch, khu vui chơi giải trí, mua sắm, sân bay nhà ga tại Ninh Bình

STT	Địa điểm	Khoảng cách	Thời gian di chuyển (ô tô)
Khoảng cách từ khách sạn Ninh Bình Legend đến các khu điểm du lịch, khu vui chơi giải trí, mua sắm tại Ninh Bình			
1	Khu du lịch sinh thái Tràng An	7 km	17 km
2	Cố đô Hoa Lư	10 km	14 phút
3	Chùa Bái Đính	29 km	30 phút
4	Khu du lịch Tam Cốc – Bích Động	13 km	20 phút
5	Quảng trường Đinh Tiên Hoàng Đế	1.5 km	3 phút
6	Công viên giải trí khủng long Ninh Bình	2.4 km	6 phút
7	Phố đi bộ Ninh Bình	2.5 km	6 phút
8	Go Ninh Bình	7.0 km	17 km

9	Cổng chào Tràng An	2.0 km	5 phút
10	Phố ẩm thực Cù Chính Lan	2.9 km	7 phút
11	Phố Cổ Hoa Lư	1.9 km	4 phút
12	Lotte Cinema Ninh Bình	7.0 km	16 phút
Khoảng cách từ khách sạn Ninh Bình Legend đến các sân bay, nhà ga và trung tâm các thành phố khác			
13	Ga Ninh Bình	4.8 km	12 phút
14	Sân bay Nội Bài – Hà Nội	135 km	2 giờ 51 phút
15	Sân bay Thọ Xuân – Thanh Hoá	95 km	2 giờ 15 phút
16	Thủ đô Hà Nội	89 km	2 giờ 24 phút

(Nguồn: Tổng hợp từ Google Map)

Với việc gần các điểm du lịch đây chính là một lợi thế rất lớn của khách sạn Ninh Bình Legend, việc các đoàn khách MICE lựa chọn nơi để tổ chức hội nghị, hội thảo, sự kiện, triển lãm,... thì việc gần các tuyến - điểm du lịch cũng là một trong những lựa chọn hàng đầu khi tổ chức MICE tại nơi đây. Hơn thế nữa, khách sạn Ninh Bình Legend là sự kết hợp hoàn hảo giữa nét duyên dáng của phong cách kiến trúc Pháp và sự tiện nghi hiện đại ngày nay cùng với thiết kế nội thất hiện đại, cao cấp và thân thiện với môi trường. Với cảnh quan tuyệt vời, đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp và dịch vụ rất tốt, chính vì thế khách sạn Ninh Bình Legend đã và đang thu hút rất nhiều du khách khi chọn nơi đây là điểm dừng chân cư trú cho chuyến tham quan du lịch của mình.

Lịch sử phát triển của khách sạn

Công ty TNHH Khách sạn Thùy Anh Ninh Bình Legend là công ty tiên phong trong ngành khách sạn - du lịch tại Ninh Bình. Bắt đầu đi vào hoạt động từ tháng 12/1993 với mô hình kinh doanh là nhà nghỉ chỉ với 7 phòng khách. Năm 1995 mở rộng thêm 13 phòng, tổng số là 20 phòng. Hiện nay, khách sạn Thùy Anh là khách sạn 2 sao của Ninh Bình và vẫn đang hoạt động đón tiếp đông đảo khách du lịch, chủ yếu là khách du lịch quốc tế.

Năm 2007, doanh nghiệp tiếp tục đầu tư xây dựng khách sạn Ninh Bình Legend, bắt đầu đi vào hoạt động toà block A năm 2010 với 108 phòng nghỉ. Khi đó khách sạn Ninh Bình Legend là khách sạn 4 sao đầu tiên tại Ninh Bình. Thị trường chủ yếu của khách sạn là các đoàn khách du lịch quốc tế đến từ các nước Châu Âu đặc biệt là Pháp. Đến năm 2017 nhận thấy tiềm năng phát triển của du lịch MICE, toà Block B bắt đầu được khởi công xây dựng với 160 phòng.

Ngày 9/7/2022, khách sạn Ninh Bình Legend tự hào trở thành khách sạn 5 sao đầu tiên của Ninh Bình, nơi mang đến cho khách hàng những trải nghiệm lưu trú, nghỉ dưỡng chất lượng cao và cơ hội “Sống trọn vẹn từng phút giây”.

Như vậy, hiện nay khách sạn gồm 2 toà block A và block B với 268 phòng sang trọng. Khu Hội nghị - Hội thảo - Sự kiện với hệ thống trang thiết bị hiện đại, khả năng thay đổi thiết kế linh hoạt với các chức năng công nghệ cao có sức chứa lên đến hơn 2.500 khách. Phòng nghỉ được thiết kế theo phong cách đương đại đặc biệt ấm cúng, là ngôi nhà thu nhỏ với diện tích từ 40m² đến 300m², với nhiều loại phòng khác nhau. Tất cả đều hướng ra núi và Khu Quần thể danh thắng Tràng An.

Không gian khách sạn được thiết kế theo hơi hướng kiến trúc Pháp cổ điển kết hợp nội thất đương đại sang trọng, với các phòng nghỉ được trang bị đầy đủ các tiện nghi hiện đại như: wifi miễn phí ở các phòng, tivi màn hình phẳng, kết điện tử, bàn là, khu vực tiếp khách, phòng tắm riêng với bồn tắm và buồng tắm đứng vòi sen,....

Các dịch vụ đa dạng như dịch vụ gym, massage, thư viện, xông hơi, sân chơi tennis, bể bơi,... và quầy lễ tân 24 giờ để tiếp nhận yêu cầu và hỗ trợ quý khách khi có nhu cầu. Chưa dừng lại ở đó du khách còn được thưởng thức trọn vẹn tinh hoa ẩm thực Á - Âu và đặc sản Cố đô trong không gian sang trọng, lịch sự tại nhà hàng Legend.

Các phòng Hội nghị sang trọng, sức chứa lớn, đáp ứng mọi chủ đề. Hệ thống trang thiết bị âm thanh, ánh sáng, sân khấu, màn hình Led hiện đại theo tiêu chuẩn 5 sao.

Khách sạn Ninh Bình Legend có không gian bãi xe rộng rãi, đây chính là một điểm cộng của khách sạn. Ngoài ra khách sạn còn có thực đơn phong phú, đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, nhiều kinh nghiệm, tận tâm sẽ mang tới cho khách hàng sự kiện hoàn hảo.

2.3. Điều kiện để phát triển du lịch MICE tại khách sạn Ninh Bình Legend

Du lịch MICE tại khách sạn Ninh Bình Legend phát triển khá muộn so với một số loại hình du lịch khác. Loại hình du lịch này ra đời và phát triển trong những điều kiện nhất định, khi mà nhu cầu giao lưu, hợp tác về kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội giữa các quốc gia, vùng lãnh thổ được đẩy mạnh, đặc biệt là trong xu thế hội nhập quốc tế hiện nay.

2.3.1. Nhu cầu của thị trường

Với nguồn tài nguyên phong phú và đa dạng, Ninh Bình đã xây dựng nhiều loại hình sản phẩm du lịch đặc sắc bao gồm: du lịch văn hóa - lịch sử - tâm linh; du lịch tham quan thắng cảnh thiên nhiên; du lịch sinh thái, nghỉ dưỡng. Bên cạnh đó, ngành Du lịch đã phối kết hợp với các địa phương, doanh nghiệp tích cực, chủ động đổi mới, nâng cao chất lượng dịch vụ, đa dạng hóa các sản phẩm du lịch: Du lịch MICE, du lịch thể thao, du lịch cộng đồng, nông thôn (gắn với nông nghiệp công nghệ cao). Đồng thời xây dựng môi trường du lịch văn minh, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch trong nước và quốc tế.

Các sản phẩm mới được đưa vào hoạt động trong vài năm trở lại đây, như cơ sở lưu trú du lịch cao cấp: khách sạn Ninh Bình Legend, Hidden Charm resort, khách sạn The Reed, Cúc Phương resort and spa, khách sạn Hoàng Sơn, Thung Nham resort,...; các khu, điểm tham quan hấp dẫn: khu du lịch sinh thái Tràng An, chùa Bái Đính, vườn chim Thung Nham,...; các tour du lịch tham quan chùa Bái Đính về đêm, tour du ngoạn bằng trực thăng tham quan di sản Tràng An; Lễ hội chùa Bái Đính, lễ hội Hoa Lư, lễ hội Tràng An,... Thành công nhất trong chính sách thu hút đầu tư và phát triển du lịch kể từ khi tái lập tỉnh Ninh Bình phải kể đến việc năm 2014, UNESCO đã ghi danh Quần thể danh thắng Tràng An là Di sản Văn hóa và Thiên nhiên thế giới, chính thức ghi tên Ninh Bình trên bản đồ du

lịch Việt Nam và thế giới. Sự ra đời của Di sản Quần thể danh thắng Tràng An cũng được xem là trụ cột, là động lực để phát huy các giá trị, tài nguyên khác của tỉnh. Du lịch Ninh Bình được các chuyên trang du lịch quốc tế bình chọn là điểm đến du lịch hấp dẫn, nằm trong nhóm 10 tỉnh, thành phố đón được nhiều khách du lịch nhất cả nước.

Năm 2019, toàn tỉnh đã đón 7,65 triệu lượt, trong đó có gần 1 triệu lượt khách quốc tế, doanh thu du lịch đạt 3.671 tỷ đồng, tạo việc làm cho trên 21.000 người. Theo đánh giá, Ninh Bình còn rất nhiều tiềm năng tự nhiên, giá trị văn hóa - lịch sử và du địa để phát triển trở thành điểm đến du lịch hàng đầu quốc gia và khu vực.

Trong 2 năm qua, đại dịch COVID-19 đã kéo lùi sự phát triển của ngành du lịch Ninh Bình hơn chục năm về góc độ số lượt khách và doanh thu. Năm 2021, toàn tỉnh chỉ đón được hơn 1,3 triệu lượt du khách (thấp hơn 200 nghìn lượt so với năm 2007, với 1,5 triệu lượt), doanh thu đạt 935 tỷ đồng (thấp hơn 100 tỷ so với năm 2007, với 1.090 tỷ đồng). So với năm 2019, khách nội địa giảm 82,6%, ngành du lịch thiệt hại khoảng trên 3.000 tỷ đồng.

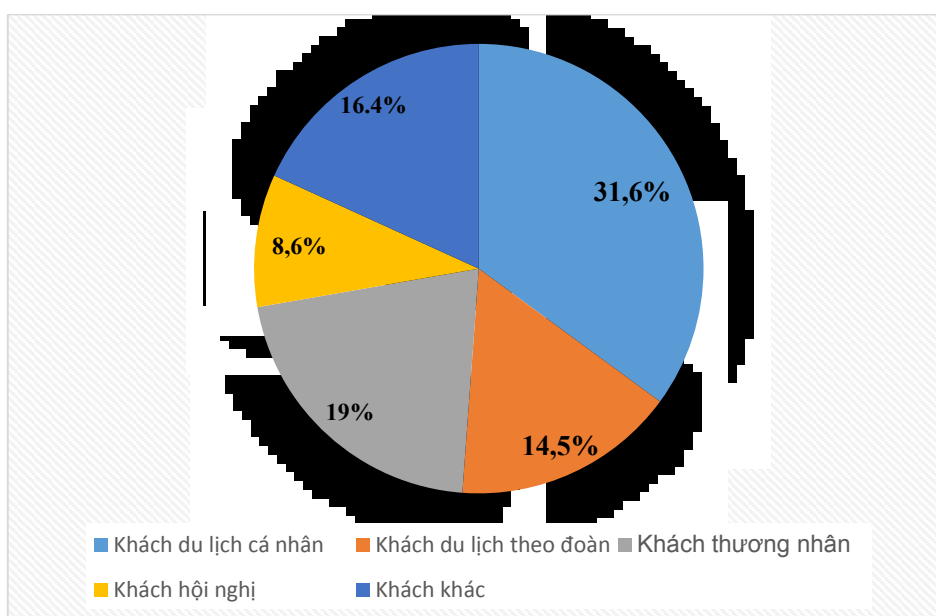
Tuy nhiên, bắt đầu từ năm 2020, khi dịch COVID-19 xuất hiện tại Việt Nam, du lịch tỉnh Ninh Bình là một trong những lĩnh vực bị tác động mạnh. Hoạt động du lịch trở nên trầm lắng, các khu, điểm du lịch vắng khách. Toàn tỉnh có 25 đơn vị lữ hành, trong đó có 3 đơn vị kinh doanh lữ hành quốc tế. Trong đợt dịch COVID-19 thứ nhất diễn ra đầu năm 2020 đã làm cho hơn 90% khách hủy tour.

Mặc dù đứng trước muôn vàn những khó khăn, thách thức song ngành Du lịch Ninh Bình đã nỗ lực, sáng tạo, thực hiện linh hoạt các giải pháp; kịp thời đề xuất và tổ chức thực hiện nhiều chủ trương, chính sách mới, phù hợp với diễn biến tình hình dịch bệnh, đạt được những kết quả quan trọng, góp phần cùng cả tỉnh vượt qua khó khăn.

Theo thống kê 10 tháng đầu năm 2022, khách du lịch đến các điểm thăm quan, du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình đạt trên 3.075,7 nghìn lượt, gấp 3,3 lần so với 10 tháng đầu năm 2021.

Nhìn vào con số thống kê cho thấy sự phục hồi rõ rệt của du lịch Ninh Bình sau khi các hoạt động kinh tế, văn hóa, xã hội đã trở lại trạng thái bình thường. Ước tính số lượng khách đến các điểm tham quan, du lịch trên địa bàn toàn tỉnh trong tháng 10 đạt trên 302,7 nghìn lượt. Số lượt khách đến các cơ sở lưu trú ước đạt 103,4 nghìn lượt khách, gấp 16,0 lần; số ngày khách lưu trú ước đạt 135,5 nghìn ngày khách, gấp 16,3 lần. Doanh thu du lịch trong tháng ước đạt trên 264,5 tỷ đồng, gấp 24,3 lần so với cùng kỳ năm trước.

Với mục tiêu khẳng định thương hiệu “Ninh Bình điểm đến an toàn, thân thiện, chất lượng, hấp dẫn”, ngành Du lịch đã chú trọng triển khai các giải pháp khôi phục và phát triển trong tình hình mới. Đặc biệt, quan tâm nâng cao chất lượng dịch vụ, bảo đảm an toàn tại mỗi điểm đến cũng như chú trọng công tác phòng chống dịch Covid-19. Đồng thời, xây dựng thêm nhiều sản phẩm du lịch văn hóa, du lịch trải nghiệm hấp dẫn, tạo điểm nhấn, nhằm gia tăng ngày lưu trú của du khách.



(Nguồn: Báo cáo ngành Khách sạn 2020 của Grand Thornton)

Biểu đồ 2.1. Mục đích lưu trú của khách du lịch năm 2019

Qua số liệu mục đích lưu trú của khách du lịch năm 2019, chiếm số lượng cao nhất 31.6% là khách đi du lịch với mục đích cá nhân, tiếp đến là khách thương nhân và khách du lịch theo đoàn, với số lượng ít nhưng đây cũng là con số góp

phần đáng kể vào doanh thu của khách sạn. Khách MICE với mục đích tham dự hội nghị, hội kết hợp với mục đích tham quan thường là những khách có khả năng chi trả cao, thường sử dụng nhiều dịch vụ đi kèm, thông thường khách MICE chi trả cao gấp 4-6 lần khách du lịch thông thường nên chính vì thế với số lượng khách lưu trú với mục đích thấp nhưng đây vẫn là đối tượng được ưu tiên khi có nhu cầu sử dụng dịch vụ của khách sạn và đây cũng là xu hướng phát triển mà thế giới nói chung và Việt Nam nói riêng.

Những năm qua, công tác quảng bá xúc tiến du lịch của Ninh Bình không ngừng được quan tâm và đã thu được một số kết quả nhất định. Ninh Bình đã tham gia nhiều tổ chức, nhiều diễn đàn, nhiều hội chợ, triển lãm trong nước và quốc tế về du lịch, qua đó quảng bá và giới thiệu về điểm đến du lịch Ninh Bình.

Khách sạn Ninh Bình Legend là nơi được khách hàng tin tưởng lựa chọn tổ chức nhiều sự kiện khác nhau, nhưng có thể thấy những sự kiện mà khách sạn hướng tới đó chính là những hội nghị khoa học của tỉnh – toàn quốc; các sự kiện về đám cưới được tổ chức hoành tráng với quy mô lớn,...hay những sự kiện tri ân khách hàng là những thị trường mà khách sạn hướng tới làm mục tiêu.

Từ đầu năm 2021 đến nay khách sạn Ninh Bình Legend đón hàng ngàn lượt khách/tháng, có những đoàn khách lên đến hơn 1000 người. Trong đó chủ yếu là các đoàn khách tỉnh ngoài tổ chức du lịch kết hợp với hội nghị, hội thảo, học tập thực tế... Để đáp ứng yêu cầu của khách hàng loại hình du lịch này, khách sạn Ninh Bình Legend đã có sự tổ chức sắp xếp lại cơ cấu lao động, tổ chức tiệc và các tour sao cho phù hợp. Đồng thời tăng cường liên hệ với các công ty du lịch ngoài tỉnh để đón khách MICE về với Ninh Bình.

2.3.2. Cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch

**Hệ thống nhà hàng*

Với những cơ sở vật chất hiện đại, nhà hàng là nơi tạo dấu ấn ẩm thực riêng bởi đội ngũ đầu bếp tài hoa. Đó chính là sự đa dạng, sáng tạo trong các thực đơn từ truyền thống Việt Nam cho đến ẩm thực Châu Á cũng như quốc tế. Bắt đầu một ngày mới với tiệc buffet sáng phong phú, thưởng thức những thức uống yêu thích

trong khi phóng tầm mắt ra khu vườn xanh tươi bên hồ bơi trong vắt. Chúng ta cũng có thể gọi món, chọn set menu hoặc dùng tiệc buffet Việt cho bữa tối sang trọng tại nhà hàng.

Bảng 2.3. Thống kê thông tin các nhà hàng trong khách sạn

NHÀ HÀNG					
Tên nhà hàng	Vị trí	Diện tích	Loại thức ăn	Sức chứa	Giờ mở và đóng cửa
Nhà hàng Legend	Tầng 1 - Block B	710 m^2	Các món ăn Âu, Việt,...	Tối đa 500 khách	6:00-22:00
Nhà hàng Legend Vip 1	Tầng 1- Block B	80 m^2	Phòng riêng	24	Theo đặt hàng
Nhà hàng Legend Vip 2	Tầng 1- Block B	30 m^2	Phòng riêng	12	Theo đặt hàng
Nhà hàng Lavender	Tầng 3- Block B	380 m^2	Châu Âu	Tối đa 200 khách	10:00-22:00

(Nguồn: Khảo sát thực tế của tác giả)

Ở khách sạn Ninh Bình Legend đều có hai nhà hàng Âu và Á riêng, chuyên phục vụ món Âu, Á và Việt Nam và phòng tiệc có sức chứa tương đối rộng thuận lợi cho dịch vụ ăn uống phát triển. Ngoài ra, tất cả nhà hàng còn có phòng ăn đặc biệt dành cho khách VIP được trang trí bằng các trang thiết bị hiện đại và tối ưu nhất nhằm phục vụ khách một cách hiệu quả. Các món ăn đều thoả mãn nhu cầu về vệ sinh an toàn thực phẩm đóng góp vào sự thành công trong hoạt động kinh doanh của khách sạn. Nguyên nhân là do trong bộ phận kết hợp với nhau một cách nhịp nhàng và làm việc có khoa học từ việc đặt chỗ, đón khách, thực hiện quá trình phục vụ và thanh toán. Có thể thấy dịch vụ ăn uống tại khách sạn khá tốt nhưng chưa đạt được sự hài lòng tuyệt đối của khách hàng, đặc biệt là đối tượng khách MICE có nhu cầu được thưởng thức món ăn ngon, độc đáo của địa phương hoặc vùng miền. Kết quả điều tra cho thấy, khách sạn Ninh Bình Legend đã đa

dạng hoá các sản phẩm ăn uống nhưng hầu hết là sử dụng thực đơn có sẵn của khách sạn, mà chưa có thực đơn riêng cho khách MICE. Khi khách có yêu cầu, khách sạn xem có phục vụ được hay không, nếu được thì mới nấu theo yêu cầu. Nhìn chung khách sạn đã quan tâm đến vấn đề này, song vẫn ở mức độ thụ động, khi có yêu cầu thì mới làm.

**Dịch vụ phòng nghỉ*

Với số lượng phòng nghỉ lớn khách sạn Ninh Bình Legend là nơi khách hàng với những nhu cầu đa dạng tin tưởng và lựa chọn nơi đây là nơi dừng chân lý tưởng trong chuyến đi của mình. Khách sạn Ninh Bình Legend cung cấp tiện nghi đạt chuẩn 5 sao với các phòng rộng rãi được trang bị nội thất bằng gỗ, truyền hình cáp và bàn làm việc. Trong phòng có ấm đun nước điện và mini bar. Các phòng tắm lớn đi kèm máy sấy tóc, bồn tắm và góc tắm vòi sen riêng biệt, sàn lát gỗ, tivi màn hình phẳng và WiFi miễn phí trong các phòng nghỉ rộng rãi, khách sạn đảm bảo điều kiện cung cấp công suất phòng lớn cho khách lưu trú vào thời điểm nhất định.

Bảng 2.4. Thống kê thông tin các loại phòng nghỉ trong khách sạn

Khu vực	Loại phòng	Số lượng	Giá phòng trong tuần	Giá phòng cuối tuần
Toà A	Phòng Superior	8	1.260.000	1.450.000
	Phòng Deluxe	94	1.520.000	1.750.000
	Phòng Suite	3	2.800.000	3.220.000
	Phòng thông nhau	2	3.000.000	3.450.000
	Phòng Executive	1	15.000.000	15.000.000
Tổng số phòng:		108		
	Phòng Grand Deluxe Double	15	1.800.000	2.070.000

Toà B	Phòng Grand Deluxe Twin	32	1.800.000	2.070.000
	Phòng Grand Deluxe Double With Bacony	4	2.000.000	2.300.000
	Phòng Grand Deluxe Twin With Bacony	13	2.000.000	2.300.000
	Suite Double	2	2.800.00	3.220.000
	Classic Double	4	800.000	800.000
	SuperiorDouble	8	1.260.000	1.450.000
	Deluxe Twin	36	1.520.000	1.750.000
	Deluxe Double	42	1.520.000	1.750.000
	Deluxe Triple	4	1.520.000	1.750.000
	Tổng số phòng	160		

(Nguồn: Khảo sát thực tế của tác giả)

Vào những ngày cuối tuần khách sạn có chính sách giá tăng 20-30% so với giá trong tuần. Đây chính là điểm khác biệt trong chiến lược kinh doanh khách sạn có kế hoạch nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú để đáp ứng nhiều hơn nữa nhu cầu của khách hàng trong đó khách MICE mang lại doanh thu cao cho khách sạn. Cùng với việc thường xuyên nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật, quản lý và giám sát chặt chẽ việc làm phòng theo đúng tiêu chuẩn nhằm cung cấp cho khách hàng dịch vụ phòng nghỉ sạch sẽ. Mặc dù được đánh giá tốt song dịch vụ lưu trú vẫn chưa làm hài lòng tuyệt đối với khách hàng do vậy khách sạn Ninh Bình Legend cần đầu tư hơn nữa trong việc nâng cấp chất lượng tiện nghi, trang thiết bị sang trọng và hiện đại, bắt kịp với xu thế phát triển của xã hội.

**Dịch vụ bổ sung*

Hệ thống các sản phẩm dịch vụ bổ sung trong các khách sạn khảo sát khá đầy đủ phù hợp với tiêu chuẩn xếp hạng của Tổng cục đề ra. Tuy nhiên, trên thực tế

dịch vụ bổ sung chưa thực sự đáp ứng được nhu cầu của khách hàng, đặc biệt là đối tượng khách MICE nhu cầu sử dụng các dịch vụ này rất lớn. Đây là yếu tố ảnh hưởng đến thời gian lưu trú của khách và hiệu quả kinh doanh của khách sạn. Trong kinh doanh khách sạn, chiến lược hóa sản phẩm đã và đang được đánh giá rất cao, được khai thác và tận dụng triệt để. Sự phân biệt đó chủ yếu được xem xét ở chất lượng phục vụ, hình thức cung cấp và chủng loại dịch vụ bổ sung. Chính vì vậy dịch vụ bổ sung đóng vai trò quan trọng đối với sự lựa chọn của khách hàng.

Bảng 2.5. So sánh các dịch vụ bổ sung của khách sạn Ninh Bình Legend với các khách sạn 4 sao và tương đương ở trung tâm thành phố Ninh Bình

STT	Tên dịch vụ	Khách sạn Ninh Bình Legend	Khách sạn Hoàng Sơn	Khách sạn The Reed
1	Bar	✓	✓	✓
2	Phòng cắt tóc	✓	✓	
3	Đặt tour, vé máy bay, dịch vụ du lịch	✓	✓	✓
4	Giặt là	✓	✓	
5	Phòng hội nghị	✓	✓	✓
6	Đưa đón sân bay	✓	✓	✓
7	Hồ bơi	✓	✓	✓
8	Sân tennis	✓	✓	✓
9	Massage	✓	✓	✓
10	Phòng Gym	✓	✓	✓
11	Cho thuê xe ô tô (tự lái)	✓		
12	Bãi đậu xe ô tô tại khách sạn	✓	✓	✓
13	Cửa hàng lưu niệm	✓	✓	
14	Đánh giày, sửa chữa giày			
15	Trông giữ trẻ			
16	Dịch vụ dịch thuật	✓		
17	Dịch vụ cho người tàn tật			

(Nguồn: Khảo sát thực tế của tác giả)

Bảng 2.3 thể hiện thực trạng dịch vụ bổ sung của khách sạn Ninh Bình Legend cũng như các khách sạn 4-5 sao ở khu vực trung tâm thành phố Ninh Bình. Trong số 17 dịch vụ bổ sung theo qui định của Tổng cục Du lịch đối với khách sạn 4-5 sao, các khách sạn đã có gần đầy đủ dịch vụ. Có 3 dịch vụ khách sạn chưa có đó là: Đánh giày, sửa chữa giày, dịch vụ cho người tàn tật, trông giữ trẻ. Đây là một hạn chế của hệ thống dịch vụ bổ sung tại khách sạn 4-5 sao ở trung tâm thành phố Ninh Bình nói chung và khách sạn Ninh Bình Legend nói riêng. Tình trạng thiếu dịch vụ bổ sung như trên cũng là do một phần trách nhiệm của các nhà quản lý trong việc thiết kế các sản phẩm dịch vụ và đầu tư không đồng bộ. Bên cạnh đó là do nguyên nhân khách quan là quỹ đất xây dựng khách sạn không đủ để thiết kế các hạng mục ngoài khách sạn. Ngoài ra thiết kế của khách sạn còn thiếu sự đồng bộ, chưa đẹp và thiếu tính khoa học. Khách sạn Ninh Bình Legend cần nghiên cứu để đưa tất cả dịch vụ chưa có vào kinh doanh cũng như cải thiện các dịch vụ đã có nhằm nâng cao chất lượng, góp phần đa dạng hóa dịch vụ, góp phần đáp ứng cũng như thoả mãn các nhu cầu khác nhau của khách du lịch MICE. Đây cũng chính là một trong những yếu tố đóng vai trò quan trọng trong việc các đoàn khách lựa chọn địa điểm tổ chức MICE.

** Phòng hội nghị - hội thảo*

Khách sạn với trung tâm tiệc 5 sao Trung tâm Tiệc Ninh Bình Legend là địa điểm tổ chức tiệc trọn gói chuyên nghiệp 5 sao đầu tiên tại Ninh Bình với sự phối hợp hoàn hảo giữa kiến trúc âm cúng, sang trọng kết hợp với nét tinh tế của nền văn hóa châu Âu. Với hệ thống trang thiết bị âm thanh, ánh sáng, màn hình led hiện đại cùng khả năng thay đổi thiết kế linh hoạt với sức chứa lên đến hơn 1000 khách mỗi sảnh. Cùng với tiêu chuẩn hội nghị, hội thảo, sự kiện 5 sao đầu tiên tại Ninh Bình, được thiết kế với 3 tầng diện tích 6000 m² phục vụ đến 2500 khách cùng thời điểm. Mỗi tầng có thể chia thành nhiều phòng họp nhỏ, mỗi phòng có sức chứa khoảng 100 người. đều có trang thiết bị hiện đại công nghệ cao với đầy đủ tính năng hỗ trợ từ hệ thống âm thanh, ánh sáng, máy chiếu, màn chiếu, màn hình Led cho đến dịch vụ trang trí phòng hội nghị theo từng chủ đề khác nhau.

**Bảng 2.3. Thông kê sức chứa - kích thước phòng họp
tại khách sạn Ninh Bình Legend năm 2022**

Tên phòng họp	Địa điểm	Diện tích	Set up kiểu rạp hát	Set up kiểu lớp học	Set up kiểu chữ U	Set up kiểu Cocktail	Set up kiểu tiệc	Setup kiểu Hollow
Phòng hội nghị Sunflower	Tầng 4, Toà B	1100 m^2	1000	650	350	1100	650	450
Phòng hội nghị Sakura	Tầng 2 - 3, Toà B	1300 m^2	1500	650	350	1100	1000	450
Phòng Lavender	Tầng 3, Toà B	340 m^2	283	185	98	311	192	100
Nhà hàng Legend Restaurant	Tầng 1, Toà B	710 m^2	-	-	-	-	-	500
Khu bể bơi	Tầng 1, Toà A	250 m^2	-	-	-	150	100	-
Phòng họp Legend	Tầng 2, toà A	80 m^2	65	45	30	73	50	30

(Nguồn: Trang chủ Khách sạn Ninh Bình Legend)

Sắp xếp phòng họp tổ chức hội nghị là một trong những yếu tố quan trọng quyết định đến mục đích của việc tổ chức sự kiện. Hiện nay có rất nhiều kiểu sắp xếp phổ biến được các khách sạn lựa chọn như:

Set up kiểu lớp học:

Đây là kiểu sắp xếp đặc biệt thích hợp cho những sự kiện kéo dài, có phát tài liệu và người tham dự cần ghi chép hoặc dùng máy tính xách tay. Khoảng cách tối thiểu giữa các bàn là từ 0,9 – 1m để lấy lối đi. Ưu điểm của cách sắp xếp này là người trình bày có thể nhìn thấy được tất cả những người tham gia và có sức chứa lớn trong một không gian dù nhỏ. Tuy nhiên, nhược điểm của kiểu lớp học là khả năng tương tác ít, nếu không khéo léo sắp xếp thì có thể người tham gia chỉ nhìn thấy lưng của nhau.

Set up kiểu chữ U:

Sắp xếp dạng chữ U rất thích hợp cho các cuộc họp, hội nghị có lượng người tham dự ít, khoảng từ 25 – 30 người. Bàn được sắp xếp theo kiểu chữ U, để khoảng trống ở giữa. Khoảng cách giữa mỗi bàn tối thiểu là 5cm. Ưu điểm của kiểu sắp xếp dạng chữ U là có thể tạo ra không gian làm việc hiệu quả vì có sự tương tác giữa những người tham gia.

Set up kiểu Hollow:

Với kiểu sắp xếp này, bàn ghế được bố trí theo hình chữ nhật hoặc hình bát giác và để khoảng trống ở giữa. Kiểu sắp xếp Hollow thích hợp cho các sự kiện có lượng người tham dự ít với mục đích chính là tạo ra sự tương tác tốt nhất giữa những người tham gia.

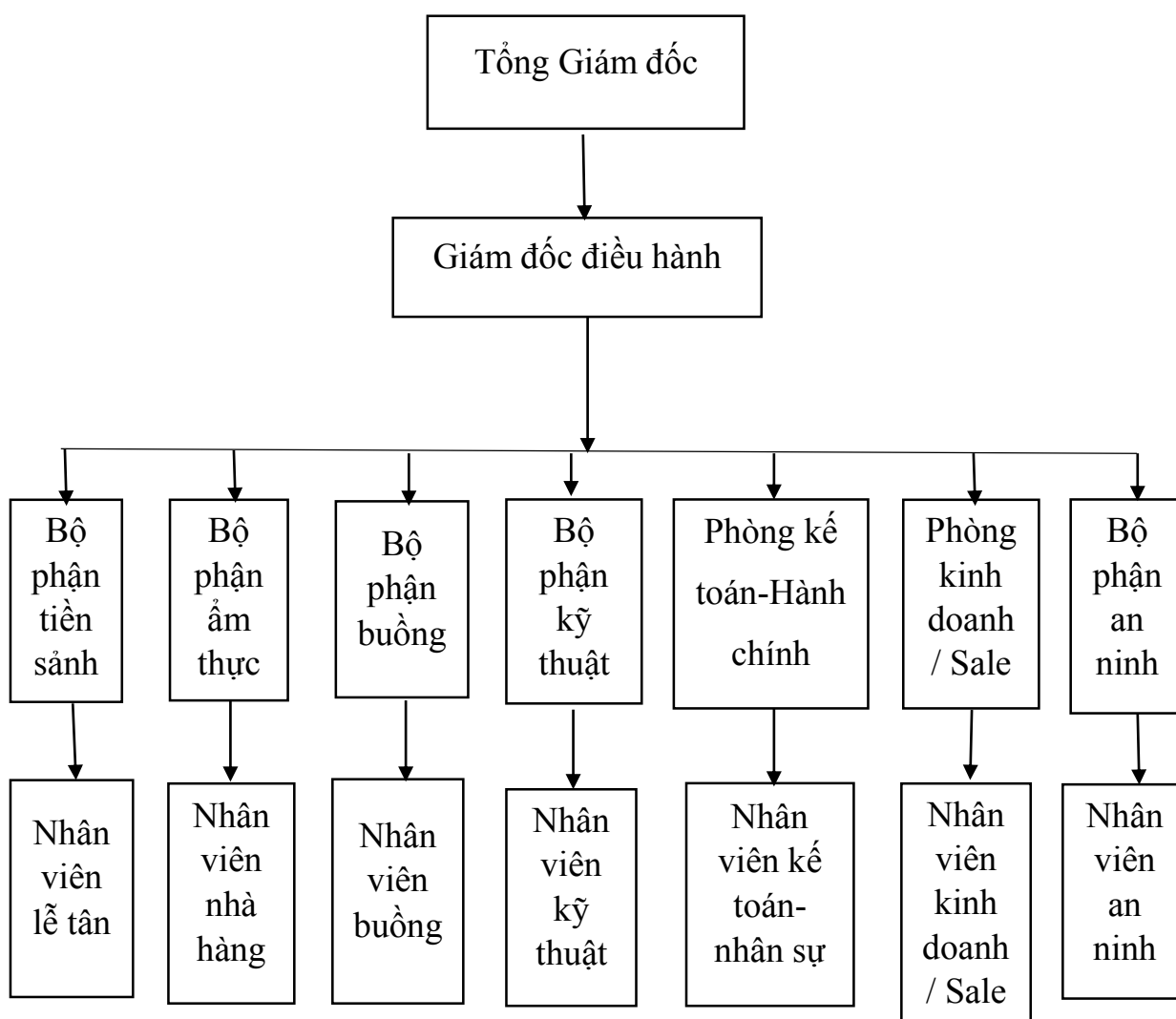
Set up kiểu Cocktail:

Với kiểu sắp xếp này, bàn thường cao và có tiết diện nhỏ với đường kính từ 15-30cm hoặc 38 – 76cm, không có ghế ngồi, mục đích là để người tham gia đặt những ly rượu hoặc cocktail. Với tiệc buffet thì bàn cần có tiết diện lớn hơn và có ghế để người tham gia có thể ngồi thưởng thức món ăn. Kiểu bố trí bàn này vừa tiết kiệm được diện tích, vừa thể hiện được phong cách hiện đại, chuyên nghiệp và tạo được sự tương tác tốt giữa những người tham gia.

Với quy mô các phòng hội thảo với diện tích lớn, trong cùng một thời điểm diễn ra sự kiện, khách sạn vẫn có thể setup những khu vực tiệc ngay gần khu tổ chức điều này sẽ tạo điều kiện cho khách dễ dàng di chuyển hơn trong sự kiện. Và một điểm đặc biệt của khách sạn Ninh Bình Legend nữa đó chính là có các phòng hội nghị, phòng chức năng được thiết kế đảm bảo cách âm rất tốt theo tiêu chuẩn. Để đảm bảo đáp ứng được việc tiêu âm cách âm tối ưu nhất cho không gian phòng họp tại khách sạn Ninh Bình Legend thì cách âm cho trần chính là điều đầu tiên mà khách sạn quan tâm đến. Đối với trần phòng họp, khách sạn sử dụng 2 lớp thạch cao ở hai bên khung và đặt so le với nhau, chúng có tác dụng cách âm rất hiệu quả. Ngoài ra còn có hệ thống kính cách âm hay sơn phủ tường, lớp gạch bằng men...là những cách mà khách sạn hướng đến. Đây là một trong những lợi thế lớn quyết định đến sự lựa chọn địa điểm tổ chức sự kiện mà chỉ có

khách sạn Ninh Bình Legend mới làm được. Dịch vụ phòng họp được đánh giá khá tốt, đã làm hài lòng đa số khách hàng khi đến với khách sạn bởi sự trang bị đồng bộ của hệ thống các phòng hội nghị, hội thảo, đảm bảo được an ninh cho khách tham dự cùng với các dịch vụ cung cấp và cho thuê thiết bị như: lắp đặt trang thiết bị dịch thuật, máy ghi âm, máy phô tô tài liệu, máy tính... Tuy nhiên việc kinh doanh vẫn chưa đạt được hiệu quả cao, điều này một phần là do việc sử dụng và vận hành các trang thiết bị trong công tác phục vụ khách còn hạn chế, thiếu kinh nghiệm. Vẫn còn phàn nàn về hệ thống âm thanh, ánh sáng chưa được hoàn chỉnh trong quá trình phục vụ.

2.3.3. Nguồn lực lao động



(Nguồn: Phòng Nhân sự khách sạn Ninh Bình Legend)

Sơ đồ 2.1. Bộ máy tổ chức của khách sạn Ninh Bình Legend

Nguồn nhân lực của khách sạn Ninh Bình Legend đa dạng ở nhiều bộ phận, những bộ phận có chuyên môn khác nhau như quản lý, nhân viên phụ trách thị trường MICE vì thế đó là điều kiện thuận lợi để phát triển lại hình du lịch MICE trong khách sạn. Mỗi vị trí trong khách sạn đều có những công việc chức năng khác nhau:

Tổng giám đốc

Là người quản lý, lãnh đạo toàn bộ khách sạn. Quyền hạn của Giám đốc là cao nhất, chịu mọi trách nhiệm quản lý khách sạn về mọi hoạt động kinh doanh trong khuôn khổ nguồn vốn được cấp theo yêu cầu của cơ quan chủ quản. Ngoài quản lý nhân sự, Giám đốc còn lập kế hoạch tổ chức kinh doanh với mục tiêu do Hội đồng Quản trị đề ra và chịu mọi trách nhiệm về toàn bộ hoạt động kinh doanh của Khách sạn Ninh Bình Legend và trước pháp luật.

Giám đốc điều hành

Có trách nhiệm xử lý các hoạt động hằng ngày của khách sạn, xử lý tình huống khẩn cấp, những lời phàn nàn của khách, các sự kiện đặc biệt và chịu trách nhiệm các vấn đề phúc lợi và an toàn nhân viên của khách sạn và khách, chịu trách nhiệm trước Giám đốc về nhiệm vụ của mình.

Bộ phận tiền sảnh

Là bộ mặt của khách sạn, các nhân viên của bộ phận này có liên quan đầu tiên với kế hoạch thực hiện những nhiệm vụ cơ bản như thông tin, đăng kí giữ chỗ, bán dịch vụ lưu trú và dịch vụ bổ sung cho khách, tổ chức đón tiếp và sắp xếp chỗ cho khách, phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn.

Bộ phận ẩm thực

Nhà hàng là nơi cung cấp các món ăn, đồ uống với đầy đủ tiện nghi và thiết bị chuyên dụng, đồng bộ, được bố trí theo một quy trình công nghệ tiện nghi nhất định. Nhà hàng của Khách sạn Ninh Bình Legend cung cấp các dịch vụ phục vụ nhu cầu ăn uống của khách trong và ngoài khách sạn.

Bộ phận buồng

Thực hiện chức năng kinh doanh buồng ngủ. Đây là bộ phận có nhiệm vụ quan trọng vì doanh thu của khách sạn chủ yếu là do bộ phận buồng phòng mang lại. Nhiệm vụ của bộ phận này là phục vụ khách lưu trú một cách chu đáo nhất, tạo cho khách có cảm giác ấm cúng của gia đình khi họ không ở nơi lưu trú thường xuyên của mình. Phải đảm bảo phòng được chuẩn bị đầy đủ mọi vật dụng và tất cả phải được sắp xếp gọn gàng trước khi có khách check-in, thông báo tình trạng phòng và việc sử dụng các minibar hoặc nước uống trong phòng cho tiếp tân kịp thời để làm thủ tục check-out cho khách được nhanh nhất.

Bộ phận Kỹ thuật- Bảo dưỡng

Bộ phận này có nhiệm vụ bảo dưỡng và vận hành tốt trang thiết bị, tiện nghi được lắp đặt trong khách sạn như: hệ thống nước, hệ thống ánh sáng, điều hoà nhiệt độ, thang máy, các máy móc khác. Có trách nhiệm sửa chữa các thiết bị hư, kiểm tra, lắp đặt các trang thiết bị mới tại khách sạn, đề xuất tham gia ý kiến trong việc lắp đặt hoặc thay thế trang thiết bị trong khách sạn

Phòng kế toán-Hành chính nhân sự

Kế toán là một trong các bộ phận trong khách sạn đóng vai trò quyết định đến chiến lược tài chính cho khách sạn. Bộ phận này giúp tìm nguồn vốn, theo dõi và quản lý sổ sách thu chi của khách sạn để báo cáo lên đơn vị quản lý. Từ đó giúp người quản lý khách sạn có thể nắm rõ được tình hình kinh doanh một cách chính xác nhất. Phòng hành chính nhân sự: Để một khách sạn có được sự phát triển bền vững sẽ không thể thiếu yếu tố nhân sự. Chính vì vậy, bộ phận nhân sự trong khách sạn luôn được đánh giá rất cao về chức năng và vai trò của mình. Bộ phận này có trách nhiệm tuyển dụng nhân sự cho khách sạn. Đồng thời, việc quản lý hoạt động của nhân sự cũng như sắp xếp nhân sự theo từng công việc khác nhau cũng do bộ phận này quyết định.

Phòng kinh doanh/ Sale

Chức năng chính của bộ phận này là tổ chức nghiên cứu, tìm kiếm thị trường khách, quan hệ với các hãng lữ hành nhằm thu hút khách về khách sạn. Bộ phận này có nhiệm vụ nghiên cứu thị trường, tổ chức quảng cáo về khách sạn trên

các phương tiện thông tin, đề ra các biện pháp thích ứng với việc thu hút khách và phục vụ khách nhằm thu hút khách hàng mục tiêu và khách hàng tiềm năng của khách sạn. Ngoài ra, bộ phận còn tổ chức và thực hiện tour du lịch theo tuyến điểm chương trình du lịch, tổ chức và thực hiện các yêu cầu của khách như đăng kí giữ chỗ, vé tàu, vé máy bay...

Bộ phận an ninh

Bảo vệ an ninh là một trong các bộ phận trong khách sạn không thể thiếu. Bộ phận này đóng vai trò bảo vệ tài sản của khách hàng và khách sạn. Ngoài ra, bộ phận bảo vệ còn chịu trách nhiệm tuần tra, canh gác để hỗ trợ khách hàng khi có sự cố xảy ra. Một số khách sạn thì bảo vệ sẽ kiêm luôn vị trí trông giữ xe, vận chuyển hành lý và mở cửa xe cho khách.

Theo kết quả điều tra tại khách sạn Ninh Bình Legend cho thấy, khách sạn có chính sách kinh doanh loại hình du lịch MICE, tuy nhiên khách sạn chưa có bộ phận chuyên trách về thị trường MICE riêng mà do tất cả nhân viên trong phòng kinh doanh đảm trách, điều này làm ảnh hưởng đến tính chuyên môn hóa trong kinh doanh MICE, đồng thời hạn chế việc khai thác thị trường tiềm năng này.

Nhân viên tham gia chuyên trách MICE có tuổi đời trẻ do đó kinh nghiệm, kỹ năng giao tiếp và bán hàng còn hạn chế ảnh hưởng đến khả năng khai thác, phát triển MICE của khách sạn. Tại khách sạn Ninh Bình Legend nhân lực chuyên môn rất ít hoặc không có, đa số do nhân viên các phòng kinh doanh đảm nhiệm. Họ đa số chưa được đào tạo bài bản về MICE, mà chủ yếu là tốt nghiệp đại học ngoại ngữ, kế toán được tuyển dụng, sau đó đào tạo tại chỗ. Điều này ảnh hưởng đến tính chuyên nghiệp trong kinh doanh dịch vụ MICE tại khách sạn. Đây là tình trạng chung của ngành du lịch, số lượng lao động làm trong ngành du lịch nhưng không được đào tạo về du lịch nhiều. Điều này đã làm ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ đặc biệt là đối với loại hình du lịch MICE, có đòi hỏi khắt khe về chất lượng dịch vụ. Ngoài ra, đối với nhân viên sale và nhân viên phục MICE tại khách sạn 4-5 sao có yêu cầu rất cao về trình độ ngoại ngữ. Đối với nhân viên phục vụ đòi hỏi phải thông thạo ít nhất một ngoại ngữ, riêng đối với nhân viên phụ trách

MICE càng thông thạo nhiều ngoại ngữ càng tốt. Điều này cũng giải thích tại sao khách sạn cao cấp thường có xu hướng tuyển chọn nhân viên có trình độ ngoại ngữ sau đó thực hiện đào tạo tại chỗ. Tại khách sạn Ninh Bình Legend, trình độ ngoại ngữ khá tốt đặc biệt là đội ngũ lễ tân, do đối tượng khách chủ yếu của khách sạn là khách quốc tế, khách cao cấp.

2.3.4. Các điều kiện khác

Thứ nhất, tình hình chính trị xã hội ổn định của tỉnh Ninh Bình:

Tỉnh Ninh Bình trước kia và hiện nay được biết đến là một điểm du lịch có tình hình chính trị ổn định, sự hiếu khách của người dân, Ninh Bình được đánh giá là một điểm đến an toàn, thân thiện, hấp dẫn, du khách đến đây đều cảm nhận được cảm giác an toàn của mình trong suốt chuyến đi du lịch khi đến nơi đây.... Do đó với điều kiện chính trị xã hội ổn định cũng là cơ sở để Ninh Bình hình thành và phát triển nhiều sản phẩm dành cho khách MICE ra đời với nhiều chủng loại sản phẩm hơn phục vụ cho đối tượng khách này.

Thứ hai, thương hiệu của khách sạn

Du lịch MICE là đối tượng khách yêu cầu cao về tổ chức chuyên nghiệp, chất lượng phục vụ cũng như dịch đi kèm cao cấp nên họ chỉ lựa chọn khách sạn có thương hiệu lâu năm. Chính vì vậy cần xây dựng thương hiệu về du lịch đặc biệt thương hiệu MICE. Hiện nay ở Việt Nam các thương hiệu về MICE còn rất hạn chế, tại Ninh Bình hầu hết là khách sạn mới xây dựng, rất ít khách sạn có thời gian hoạt động trên 10 năm. Khách sạn Ninh Bình Legend là khách sạn cao cấp nhất ở trung tâm thành phố Ninh Bình hiện nay và có thời gian hoạt động dài nhất. Điều này cũng cho thấy việc khai thác thị trường MICE còn khá mới mẻ ở Ninh Bình. Tại khách sạn Ninh Bình Legend nghiên cứu là khách sạn có thương hiệu lâu năm nhất tại trung tâm thành phố Ninh Bình, và hiện tại vẫn được đánh giá khách sạn đi đầu về hoạt động tổ chức kinh doanh MICE.

Khách sạn Ninh Bình Legend xác định chất lượng dịch vụ là tiêu chuẩn hàng đầu. Chính vì lẽ đó “hữu xạ tự nhiên hương” khách sạn đã vinh dự được đón tiếp rất nhiều đoàn khách quốc tế có yêu cầu dịch vụ cao, nhiều vận động viên tham

dự các giải thi đấu được tổ chức tại khách sạn Ninh Bình Legend, nhiều sự kiện của các Sở, Ban, Ngành của tỉnh tổ chức tại đây... Khách sạn luôn muốn mang đến cho du khách những dịch vụ tốt nhất, những tiêu chuẩn phục vụ cao nhất của một khách sạn hàng đầu trong tỉnh Ninh Bình. Đó là niềm vui, hạnh phúc và là sự khẳng định đẳng cấp của khách sạn Ninh Bình Legend. Tuy nhiên, hiện nay khách sạn phải đối mặt với nhiều đối thủ cạnh tranh trên địa bàn như khách sạn The Reed nằm ngay cạnh trung tâm hội nghị của tỉnh, khách sạn Hoàng Sơn... thêm vào đó là sự xuống cấp của một số cơ sở vật chất cùng với trang thiết bị tiện nghi không được mua sắm mới nên đã ảnh hưởng đến kết quả kinh doanh của loại hình du lịch này.

Thứ ba, chính sách phát triển loại hình du lịch MICE

Du lịch MICE là một loại hình du lịch thường được tổ chức theo đoàn với quy lớn đem lại lợi nhuận cao, các khách sạn đều có chính sách khai thác đối tượng khách này. Tuy nhiên, không phải bất cứ khách sạn nào cũng có thể khai thác được loại hình du lịch này, mà trước hết phụ thuộc vào cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn, nguồn lực và định hướng phát triển của khách sạn. Các khách sạn đủ điều kiện phục vụ MICE là các khách sạn cao cấp đạt tiêu chuẩn từ 4 đến 5 sao. Do đó việc nghiên cứu phát triển du lịch MICE tại khách sạn Ninh Bình Legend có ý nghĩa thực tiễn trong chiến lược phát triển loại hình du lịch này của khách sạn trong thời gian tới.

Hiện nay, khách sạn Ninh Bình Legend có chính sách kinh doanh loại hình du lịch này nhưng để phát triển trở thành lĩnh vực kinh doanh chủ yếu đòi phải có sự đầu tư lớn về cơ sở vật chất, nguồn nhân lực, các hoạt động nghiên cứu thị trường khách, các hoạt động xúc tiến quảng bá, liên kết giữa các nhà cung ứng dịch vụ MICE. Tại khách sạn Ninh Bình Legend khảo sát, đã có chính sách phát triển MICE dựa trên lợi thế của khách sạn tuy nhiên chưa hiệu quả. Nguyên nhân là do, chưa có chính sách phù hợp với điều kiện thực tế của khách sạn cũng như vấn đề bất cập hiện nay của các doanh nghiệp trong việc khai thác thị trường khách MICE.

Tóm lại, để phát triển loại hình du lịch MICE, ở khách sạn Ninh Bình Legend nói riêng cần có các chính sách khuyến khích phát triển loại hình du lịch này có thể là những chính sách, chiến lược xây dựng và xúc tiến, quảng bá hình ảnh về điểm đến của du lịch MICE, chính sách đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng, vật chất kỹ thuật du lịch, đào tạo nguồn nhân lực, khai thác tài nguyên cảnh quan, cập nhập để áp dụng chính sách miễn visa giữa các quốc gia, vùng lãnh thổ; chiến lược chính sách thúc đẩy các hoạt động giao lưu và hợp tác văn hoá,... Đây là những yếu tố có sức hút lớn với đối tượng khách MICE quốc tế.

Thứ tư, yêu cầu cao về cảnh quan môi trường

Cảnh quan thiên nhiên ưu đãi, Ninh Bình hội tụ các di sản văn hóa, thiên nhiên thế giới... đòi hỏi phải có sự tôn tạo, sự đầu tư nhằm tạo nên sức hấp dẫn về tính đa dạng của điểm du lịch. Khách sạn Ninh Bình Legend nằm gần các điểm du lịch rất dễ dàng để du khách tham quan nhiều di tích lịch sử và thắng cảnh như: Quần thể danh thắng Tràng An, chùa Bái Đính với tượng phật bằng đồng mạ vàng lớn nhất Châu Á, Tam Cốc - Bích Động, khu di tích lịch sử Cố Đô Hoa Lư, vườn quốc gia Cúc Phương,... thuận lợi để phát triển loại hình du lịch MICE - kết hợp giữa việc tham quan, nghỉ dưỡng và dự hội nghị hội thảo.

2.4. Thực trạng hoạt động du lịch MICE ở khách sạn Ninh Bình Legend

Trước năm 2020 khi toà B chưa được đưa vào khai thác, khách sạn Ninh Bình Legend chỉ có 2 phòng họp nhỏ với qui mô vài chục đến 200 người, thị trường MICE chưa được khách sạn quan tâm. Do quy mô nhỏ chưa được quan tâm, nhu cầu của con người đa dạng ngày càng nhiều chính vì thế họ sẽ chọn những địa điểm có những dịch vụ cũng như chất lượng tốt để phục vụ các cuộc hội nghị, hội thảo, triển lãm, sự kiện một cách tốt nhất. Chính vì thế, đến đầu năm 2018, khách sạn mới xây dựng Ninh Bình Legend Hotel & Convention Center- Trung tâm nghỉ dưỡng - Hội nghị - Hội thảo - Sự kiện đạt tiêu chuẩn 5 sao tại Ninh Bình.

Sau khi toà B được đưa vào hoạt động, dịch vụ MICE được khách sạn đầu tư khai thác. Năm 2021, thương hiệu Ninh Bình Legend Hotel & Convention Center- Trung tâm Nghỉ dưỡng - Hội nghị - Hội thảo - Sự kiện đạt tiêu chuẩn 5 sao tại

Ninh Bình chính thức khai trương mang đến nhiều lựa chọn cho khách hàng trong kì nghỉ cùng gia đình, người thân hoặc khi đi công tác hay tổ chức hội thảo, sự kiện, tiệc cưới chuyên nghiệp 268 phòng nghỉ đã được đưa vào hoạt động với khuôn viên rộng thoáng mát hòa quyện phong cảnh tự nhiên. Ninh Bình Legend Hotel & Convention Center sở hữu 6 sảnh lớn phối hợp hoàn hảo. Khu Hội nghị - Hội thảo - Sự kiện với hệ thống trang thiết bị hiện đại cùng khả năng thay đổi thiết kế linh hoạt kết hợp các chức năng công nghệ cao với sức chứa lên đến hơn 2.500 khách.

Tình hình kinh doanh của khách sạn:

Dịch bệnh Covid -19 những năm qua diễn biến ngày càng phức tạp trên toàn thế giới. Đây là giai đoạn khó khăn chưa từng có của ngành du lịch toàn cầu. Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO) cho biết, năm 2021, đại dịch COVID-19 dự kiến sẽ gây thiệt hại cho nền kinh tế toàn cầu khoảng 2,4 nghìn tỷ USD do sự sụp đổ của ngành du lịch quốc tế.

Trước đó, vào tháng 7/2020, Hội nghị Liên hợp quốc về Thương mại và Phát triển (UNCTAD) cũng đã dự báo thời gian du lịch quốc tế đình trệ sẽ kéo dài từ 4-12 tháng, khiến nền kinh tế toàn cầu thiệt hại từ 1,2-3,3 nghìn tỷ USD. Song trên thực tế, ngành du lịch bị ảnh hưởng trong thời gian kéo dài hơn, con số thiệt hại còn cao hơn rất nhiều, bởi đại dịch chưa biết đến khi nào mới kết thúc.

Trung tâm Nghỉ dưỡng - Hội nghị - Hội thảo - Sự kiện chính thức đi vào hoạt động vào cuối năm 2021. Thời gian đó dịch bệnh vẫn chưa được kiểm soát vì thế khách sạn Ninh Bình Legend cũng không ngoại lệ đang trải qua những giai đoạn vô cùng khó khăn, khó khăn chung cùng ngành du lịch, dịch vụ. Chính vì thế, khách sạn sẽ phải tìm cách để khắc phục những khó khăn đó. Thị trường trọng điểm của khách sạn năm 2021 cũng buộc phải linh hoạt theo diễn biến của dịch bệnh: thị trường khách Á (MICE, nội địa: Việt Nam) & thị trường khách địa phương trong tỉnh Ninh Bình (Sở, ban, ngành & Tiệc cưới). Thị trường Inbound đã đóng băng hoàn toàn kể từ tháng 3-2020, chỉ còn lại lượng khách Expart (khách

nước ngoài sống tại Việt Nam nhưng không gia nhập quốc tịch) và khách chuyên gia làm việc tại Việt Nam.

Thị trường khách Á trọng điểm là khách nội địa, MICE từ các đại lý du lịch: tình hình dịch bệnh trong nước được kiểm soát khá tốt giai đoạn đầu năm 2021, lượng khách nội địa/MICE tăng đáng kể (do đã khai thác tốt khu Convention), lượt khách Việt Nam năm 2021 tăng 40% so với năm 2020. Tuy nhiên, giai đoạn quý 3-4 năm 2021 lại xuất hiện làn sóng dịch bệnh lần thứ 4, lần lượt từ phía Nam ra Bắc đều đóng băng hoàn toàn. Từ tháng 12/2021 là "giai đoạn bình thường mới, thích ứng linh hoạt với dịch bệnh", tuy nhiên, tỉnh Ninh Bình cũng liên tiếp có công văn về việc hạn chế nhận khách ngoại tỉnh (vùng xanh/vàng, tiêm đủ 2 mũi vắc xin và phiếu xét nghiệm âm tính).

Năm 2021, Khách sạn Ninh Bình Legend thu hút được 10.697 lượt khách lưu trú, chiếm 4% thị phần khách lưu trú tại toàn tỉnh Ninh Bình năm 2021. Trước tình hình dịch bệnh diễn biến phức tạp và sự thay đổi về hành vi du lịch của khách hàng, điều cấp thiết hiện tại là nhận định được xu hướng tiêu dùng du lịch, từ đó đưa ra những sản phẩm dịch vụ, đánh vào từng thị trường cụ thể.

Bảng 2.7. Một số sự kiện – hội nghị - hội thảo tiêu biểu được tổ chức tại khách sạn Ninh Bình Legend năm 2021-2022

STT	Tên sự kiện - hội nghị - hội thảo	Số lượng khách mời tham dự	Năm
1	Hội nghị khoa học lần thứ XV Hội tiết niệu – thận học Việt Nam lần thứ VII Vuna – North	500 khách	2021
2	Hội nghị tri ân khách hàng (Công ty cổ phần Xi măng Xuân Thành)	500 khách	2021
3	Diễn đàn du lịch Nội địa toàn quốc “ <i>Du lịch nội địa – Động lực khôi phục du lịch Việt nam trong bối cảnh bình thường mới</i> ”	1000 khách	2021

4	Đại hội Hiệp hội Du Lịch tỉnh Ninh Bình lần thứ III	400 khách	2022
5	Lễ đón nhận: quyết định công nhận khách sạn Ninh Bình Legend đạt tiêu chuẩn 5 sao	500 khách	2022
6	Kỷ niệm 77 năm ngày doanh nhân Việt Nam (13/10/1945-13/10/2022)	400 khách	2022
7	Ngày hội Gia đình (Vietcombank)	200 khách	2022
8	Tập huấn về cầm nang thực hiện cam kết đầu tư quốc tế	300 khách	2022
9	Hội nghị “Gặp mặt doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài (FDI) trên địa bàn tỉnh Bình Bình 2022	200 khách	2022
10	Hội thảo Khoa học “Ninh Bình – 30 năm đổi mới sáng tạo và phát triển”	150 khách	2022
11	Hội nghị khoa học toàn quốc sức cấp cứu và chống độc Việt Nam lần thứ 22	300 khách	2022

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ fanpage của khách sạn)

Hoạt động quảng bá:

Khách sạn Ninh Bình Legend trước kia và hiện nay rất chú trọng về việc quảng bá, giới thiệu hình ảnh, sản phẩm loại hình du lịch MICE của khách sạn trên các phương tiện thông tin đại chúng. Phương tiện mà số lượng người biết đến không nhỏ, chính vì thế khách sạn tập trung khai thác tương tác nhiều nhằm thu hút được các đối tượng khách không chỉ khách nội địa mà khách trong nước cũng biết đến khách sạn thông qua những con số, lượng người xem – truy cập rộng rãi và tương tác tốt:

Bảng 2.8. So sánh fanpage khách sạn Ninh Bình Legend với các khách sạn ở trung tâm thành phố Ninh Bình

Fanpage	Khách sạn Ninh Bình Legend	Khách sạn Hoàng Sơn Peace	Khách sạn The Reed
<i>Số lượng người truy cập</i>	• Có 7487 người theo dõi trang • 6720 người đã check-in	• Có 11361 người theo dõi trang • 18294 người check-in	• Có 17973 người theo dõi trang • 61.032 người đã check in
<i>Thời gian đăng bài</i>	• Luôn cập nhập những sự kiện mới nhất trong ngày, trong tuần. • Tần suất trung bình: 1 ngày / 1 lần	• Tần suất trung bình: 1 tuần/ 1 lần	• Tần suất trung bình: 3 ngày/ 1 lần
<i>Nội dung đề cập</i>	• Các bài đăng thường liên quan đến những sự kiện, hội nghị cập nhập mới nhất trong ngày, trong tuần. • Các bài có sự kết hợp đan xen giữa hình ảnh và nội dung sự kiện: hội nghị tri ân khách hàng, đám cưới,...	• Các bài đăng thường cập nhật ít những thông tin, chủ yếu thiên về hình ảnh của sự kiện chứ không đi sâu vào nội dung của từng sự kiện diễn ra.	• Các bài đăng thường thiên về những bài viết mang tính review về điểm du lịch, món ăn hay 1 dịch vụ nào đó tại khách sạn hay Ninh Bình. • Thường cập nhập về những hoạt động thường ngày của khách sạn nhiều hơn những thông tin về tổ chức sự kiện, hội nghị, hội thảo.

(Nguồn: khảo sát tác giả thu thập được)

Qua số liệu của 3 khách sạn trên trang fanpage cá nhân ta có thể thấy rằng: Đối với khách sạn Hoàng Sơn trang fanpage hầu như không chú trọng về bài viết đa số là hình ảnh. Khách sạn The Reed thì thường cập nhập những bài viết thiên về review về hơn. Còn khách sạn Ninh Bình Legend thì ngược lại họ rất chú trọng đến hình ảnh và bài viết đăng lên phải đảm bảo sự hài hoà người xem dễ quan sát, dễ nhìn không quá dài mọi người nhìn thấy sẽ cảm thấy thích thú và từ đó họ quan tâm tới bài viết của khách sạn hơn. Bên cạnh đó, khách sạn Ninh Bình Legend không những chú trọng về hình ảnh và bài viết mà qua các bài viết họ còn mang đến những gợi ý cho khách hàng về việc tổ chức hội nghị hội thảo thông qua một số sự kiện đã tổ chức trước đó. Từ đó khách hàng dễ dàng lên ý tưởng cho việc tổ chức sự kiện theo yêu cầu đa dạng của từng khách hàng.

Tuy nhiên, nhìn vào số lượng thống kê cho thấy khách sạn Ninh Bình Legend lại có số lượt người truy cập cũng như check-in trên fanpage ít nhất so với 2 khách sạn còn lại. Đối với khách sạn Ninh Bình Legend việc tiếp cận quảng bá của khách sạn trên fanpage được xây dựng từ năm 2015 khi đó thị trường mà khách sạn tập trung khai thác là khách nước ngoài, đối tượng khách này họ thường tìm kiếm thông tin du lịch hay tìm kiếm dịch vụ bằng các trang như Booking hay các bài đánh giá Google Map,...Chính vì thế, fanpage của khách sạn Ninh Bình Legend lúc này không được tiếp cận nhiều mãi đến năm 2021 khi khách sạn định hướng đến khai thác thị trường khách Việt fanpage của khách sạn mới được quan tâm và được khách hàng tiếp cận trở nên nhiều hơn, và từ đó các sự kiện được tổ chức ở khách sạn ngày càng nhiều hơn.

Quy trình cung cấp dịch vụ khách MICE của khách sạn Ninh Bình Legend được tiến hành một cách chuyên nghiệp và bài bản:

Bước 1: Lên danh sách và nắm số lượng khách mời để dễ dàng hơn trong việc lên kế hoạch và dự trù chi phí thực hiện sao cho phù hợp và tiết kiệm nhất.

Bước 2: Lên chủ đề cụ thể, phù hợp giúp không những tạo được ấn tượng tốt với khách mời mà còn giúp tiết kiệm thời gian và chi phí thực hiện.

Bước 3: Tiến hành khảo sát địa điểm tổ chức để hội nghị, hội thảo được diễn ra suôn sẻ theo dự tính. Địa điểm tổ chức nên nằm ở một vị trí thuận lợi và có hệ thống giao thông thông thoáng.

Bước 4: Xác định cụ thể thời gian tổ chức nhằm hạn chế số lượng khách mời không đến dự, bên cạnh đó còn giúp phân bổ sắp xếp hội nghị linh hoạt hơn và thuận tiện thay đổi các tiết mục khi cần.

Bước 5: Phân bổ nhân lực theo kế hoạch. Các bộ phận cần nắm rõ công việc mình đảm nhận và sát sao với nó, tránh những sự cố không mong muốn phát sinh.

Bước 6: Thường xuyên kiểm tra thiết bị sử dụng trong hội nghị để đảm bảo không có vấn đề gì xảy ra trong hội nghị.

Bước 7: Chạy thử chương trình tránh các lỗi sai sót vượt ra khỏi dự tính.

Bước 8: Chọn các đơn vị tổ chức chuyên nghiệp giúp giảm tải áp lực trong khâu chuẩn bị, đồng thời để sự kiện diễn ra theo cách hoàn hảo nhất mà vẫn đảm bảo tiết kiệm chi phí.

Với quy trình trên, các chương trình sự kiện của khách MICE tại khách sạn Ninh Bình Legend giảm thiểu được tối đa các rủi ro phát sinh, đồng thời có thể thoả mãn được các nhu cầu của du khách.

Đối thủ cạnh tranh:

Hiện tại khách sạn Ninh Bình Legend cũng có khá nhiều đối thủ cạnh tranh trong địa bàn trung tâm thành phố Ninh Bình, để thấy được những dịch vụ cung cấp đến khách hàng của các khách sạn ta có được bảng sau:

Bảng 2.4. So sánh về các dịch vụ cung cấp cho khách MICE của khách sạn Ninh Bình Legend với một số đối thủ cạnh tranh tại thành phố Ninh Bình

Tiêu chí	Khách sạn Ninh Bình Legend	Khách sạn Hoàng Sơn Peace	Khách sạn The Reed
<i>Số lượng phòng nghỉ</i>	268 phòng	193 phòng	160 phòng
<i>+Quy mô, các thiết bị hỗ trợ</i>	+ Nghỉ dưỡng 5 sao kết hợp với hội nghị (MICE). Với tiêu chuẩn Hội nghị, Hội Thảo, Sự	+ Hoàng Sơn White Palace sở hữu đa dạng các loại phòng họp lớn nhỏ khác nhau	+ Hai phòng hội nghị hội thảo lớn (Phòng Vân Long và phòng Tràng An) với diện

	Kiện 5 sao đầu tiên tại Ninh Bình, được thiết kế với 3 tầng diện tích 6000 m² phục vụ đến 2500 khách cùng thời điểm. + Với thiết kế tối ưu, hiện đại mỗi tầng đều có thể sắp xếp linh động về mô hình (hình bàn tròn, mô hình lớp học, hình chữ U,...) phục vụ cho các hội nghị, hội thảo, sự kiện và tiệc có quy mô từ nhỏ đến lớn.. + Luôn có trang thiết bị hiện đại công nghệ cao với đầy đủ tính năng hỗ trợ từ hệ thống âm thanh, ánh sáng, máy chiếu, màn chiếu, màn hình Led cho đến dịch vụ trang trí phòng hội nghị theo từng chủ đề khác nhau.	(300m², 200m², 180m², 150m², 100m², 80m²...) đáp ứng hoàn hảo nhu cầu của khách hàng. + Toàn bộ các phòng hội nghị của Hoàng Sơn White Palace đều được trang bị sân khấu, hệ thống âm thanh, ánh sáng hội nghị chuyên nghiệp có nhân viên kỹ thuật điều khiển, micro phát biểu, bục phát biểu, màn hình máy chiếu và một số thiết bị khác phục vụ cho tổ chức hội nghị hội thảo.	tích 800m², mỗi phòng có trần cao 6,5m + Hệ thống âm thanh và ánh sáng hoàn hảo cho các sự kiện. + Các khu vực phụ trợ và dịch vụ tốt.
Dịch vụ ăn uống	- Món ăn Á – Âu với hệ thống phòng Buffet rộng hơn 750m² sức chứa lên tới 500 khách và 2 phòng ăn VIP phục vụ cho khách có nhu cầu sử dụng phòng ăn riêng, sang trọng và yên tĩnh.	- 2 nhà hàng: Á – Âu đa dạng phục vụ được các nhu cầu khác nhau của các đối tượng khách.	- Nhà hàng Cúc Phương: Được thiết kế sang trọng, phục vụ bữa ăn sáng với các món phở truyền thống của Việt Nam và đặc sản của địa phương khác và nhiều sự lựa chọn cho các món Âu.

	- Nhà hàng Lavender phục vụ chuyên các món Âu.		- Khu cà phê Aria, nhà hàng phục vụ ăn uống cả ngày.
Dịch vụ vui chơi giải trí	- Legend Spa & Wellness - Hồ bơi ngoài trời - Spa, massage	- Có bể bơi ngoài trời - Bi-a - Gym	- Gym - Hồ bơi ngoài trời - Spa

(Nguồn: tác giả khảo sát thu thập)

Qua bảng so sánh các dịch vụ mà các khách sạn cung cấp, mỗi khách sạn đều cung cấp những dịch vụ đa dạng khác nhau, nhưng với mỗi khách sạn đều sẽ có những đặc thù riêng. Đối với khách sạn Ninh Bình Legend với quy mô - thương hiệu Ninh Bình Legend Hotel & Convention Center- Trung tâm Nghỉ dưỡng - Hội nghị - Hội thảo - Sự kiện đạt tiêu chuẩn 5 sao tại Ninh Bình thì dịch vụ mà khách sạn cung cấp đến khách hàng đa dạng hơn, tầm cỡ hơn từ những dịch vụ nhỏ cho đến dịch vụ cao cấp, xứng đáng được công nhận quyết định khách sạn Ninh Bình Legend đạt tiêu chuẩn 5 sao đầu tiên của Ninh Bình.

2.5. Đánh giá chung

Với xu hướng chung của khách sạn Ninh Bình Legend là tập trung vào thị trường khách cao cấp, trong đó thị trường khách MICE là thị trường rất quan trọng, bởi đây là thị trường không chỉ đem lại doanh thu cao, quy mô phục vụ lớn mà còn là chỉ tiêu đánh giá thứ hạng, uy tín, thương hiệu của khách sạn. Để làm được điều đó, chúng ta hãy làm rõ những nguy cơ, tiềm năng từ thị trường, điểm mạnh, điểm yếu của doanh nghiệp, thông qua ma trận SWOT.

**Bảng 2.5. Mô hình SWOT đánh giá hoạt động MICE
tại khách sạn Ninh Bình Legend**

Strengths (Điểm mạnh)	Weaknesses (Điểm yếu)
• Vị trí địa lý thuận lợi – toạ lạc ngay trung tâm thành phố • Đội ngũ nhân sự trẻ, nhiệt huyết	• Nằm ngoài vùng lõi du lịch Ninh Bình • Tài chính của doanh nghiệp khó khăn

• Tầm nhìn, chiến lược của lãnh đạo sáng suốt • Nguồn khách hàng tương đối ổn định • Dịch vụ đa dạng, tiêu chuẩn • Cơ sở vật chất hiện đại, đầy đủ • Sảnh sự kiện sang trọng, đẳng cấp với sức chứa lớn. • Có khả năng thay đổi được mọi loại chương trình với đa dạng chủ đề khác nhau. • Hệ thống trang thiết bị âm thanh, ánh sáng, sân khấu, màn hình LED hiện đại theo tiêu chuẩn 5 sao. • Tiết kiệm chi phí với nhiều gói ưu đãi hấp dẫn. • Thực đơn phong phú.	• Tư tưởng, tâm lý của nhân viên dễ bị dao động, không gắn bó lâu dài. • Giá khá cao so với thị trường chung Ninh Bình
Opportunity (Cơ hội)	Threat (Thách thức)
• Nhu cầu thị trường khách ngày càng tăng • Tài nguyên du lịch Ninh Bình ngày càng hấp dẫn • Cơ sở hạ tầng du lịch ngày càng được đầu tư, xây dựng.	• Dịch bệnh diễn biến phức tạp • Cạnh tranh với các khách sạn 4 – 5 sao của tỉnh Ninh Bình • Các điểm đến du lịch gần Ninh Bình ngày càng tăng. • Công nghệ thông tin ngày càng phát triển khiến các cuộc họp gặp mặt trở nên xa cách.

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)

Sau 15 năm hoạt động, vừa qua khách sạn Ninh Bình Legend ngày càng khẳng định được vị trí của mình trong thị trường dịch vụ lưu trú của tỉnh; có đủ tự tin, thể mạnh để cạnh tranh với những thương hiệu quốc tế khác. Với sự chuyên nghiệp và đẳng cấp về dịch vụ khách sạn, Ninh Bình Legend đã được công nhận đạt tiêu chuẩn 5 sao từ ngày 28/6/2022 của Tổng cục Du lịch Việt Nam. Đây là khách sạn đạt 5 sao đầu tiên trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.

Sự kiện này không chỉ là dấu mốc quan trọng, bước đệm cho chặng đường kinh doanh phía trước của khách sạn, mà còn đánh dấu bước phát triển mới trong hệ thống cơ sở lưu trú du lịch của tỉnh, tạo động lực để các đơn vị, cơ sở du lịch trong tỉnh. Từ đó khách sạn tiếp tục phối hợp nâng cao chất lượng dịch vụ, phát triển các sản phẩm mới; cũng như chú trọng liên kết đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực chất lượng cao, đẩy mạnh xúc tiến quảng bá, kết nối tour tuyến du lịch để tiếp cận nhiều hơn nữa đến thị trường khách quốc tế và trong nước. Từ đó, góp phần tiếp tục phát huy những thế mạnh, vị thế của du lịch Ninh Bình là điểm đến an toàn, thân thiện, chất lượng và hấp dẫn.

Tiểu kết chương 2

Trong xu hướng phát triển của nền kinh tế, tính cạnh tranh giữa các doanh nghiệp ngày càng cao. Ngành kinh doanh khách sạn nói chung và kinh doanh của các khách sạn Ninh Bình Legend nói riêng đang đứng trước những cơ hội và thách thức lớn. Cơ hội mới về tiếp cận và thu hút thị trường khách MICE nhưng đồng thời cũng đặt ra thách thức mới đòi hỏi phải có sự đa dạng hoá và nâng cao chất lượng dịch vụ của khách sạn để có thể đáp ứng được những yêu cầu của thị trường khách tiềm năng này và tạo ra lợi thế cạnh tranh cho khách sạn. Từ thực trạng kinh doanh du lịch MICE trong khách sạn, số lượng khách MICE khách sạn khai thác, cùng với những lợi thế về nguồn lực có thể thấy mỗi khách sạn có lợi thế khác nhau trong phát triển loại hình du lịch MICE.

Tuy nhiên, sự phát triển du lịch MICE chưa tương xứng với tiềm năng và những điều kiện ưu đãi do còn tồn tại nhiều hạn chế, khó khăn và thách thức. Để đẩy mạnh phát triển du lịch MICE tại khách sạn Ninh Bình Legend, trên cơ sở kinh nghiệm phát triển du lịch MICE thành công của các thành phố khác trong nước, thực trạng phát triển du lịch MICE tại thành phố Ninh Bình, xong vẫn còn những tồn tại, hạn chế, nên tôi sẽ đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh du lịch MICE ở khách sạn Ninh Bình Legend ở Chương 3.

Chương 3

MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DU LỊCH MICE Ở KHÁCH SẠN NINH BÌNH LEGEND

3.1. Quan điểm, định hướng phát triển du lịch MICE ở khách sạn Ninh Bình Legend

3.1.1. Quan điểm phát triển du lịch MICE tại khách sạn Ninh Bình Legend

Theo Định hướng phát triển sản phẩm du lịch MICE trong hệ thống sản phẩm vùng Chiến lược phát triển sản phẩm du lịch Việt Nam đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 xác định sản phẩm du lịch MICE, thể thao, đặc thù theo vùng như sau:

Bảng 3.1. Định hướng sản phẩm du lịch Việt Nam

Vùng	Sản phẩm đặc thù	Sản phẩm chính	Sản phẩm bổ trợ
Trung du, miền núi Bắc Bộ	Thể thao mạo hiểm, chinh phục thiên nhiên	Du lịch gắn với thiên nhiên	Du lịch tâm linh
Đồng bằng sông Hồng và duyên hải Đông Bắc	Du lịch tham quan thắng cảnh biển	Du lịch đô thị, MICE	Du lịch cuối tuần
Bắc Trung Bộ	Du lịch di sản văn hóa, sinh thái	Tham quan di tích, tìm hiểu văn hóa, lịch sử	Du lịch MICE
Duyên hải Nam Trung Bộ	Nghỉ dưỡng biển, du lịch di sản	Nghỉ dưỡng biển, du lịch di sản	Thể thao biển, khám phá thiên nhiên, sinh thái biển, MICE
Tây Nguyên	Tìm hiểu văn hoá dân tộc Tây Nguyên, du lịch sinh thái	Du lịch dựa vào thiên nhiên	Du lịch thể thao mạo hiểm, MICE

Đông Nam Bộ	Du lịch tâm linh, tìm hiểu di tích lịch sử cách mạng	Du lịch MICE	Du lịch sinh thái
Đồng bằng sông Cửu Long	Trải nghiệm đời sống sông nước, sinh thái, di sản	Trải nghiệm đời sống sông nước, sinh thái, di sản, nghỉ dưỡng biển đảo	Du lịch MICE, cộng đồng, nông thôn

(Nguồn: Chiến lược phát triển sản phẩm du lịch Việt Nam đến năm 2025, định hướng đến năm 2030)

Ninh Bình nằm trong vùng đồng bằng sông Hồng và duyên hải Đông Bắc nên một trong các sản phẩm du lịch chính là du lịch MICE. Ninh Bình là vùng đất có nhiều tiềm năng nổi trội có thể phát triển mạnh du lịch trở thành ngành kinh tế chủ lực của địa phương. Hướng đi đột phá phát triển du lịch Ninh Bình với tầm nhìn phát triển trở thành điểm đến tầm cỡ quốc gia và quốc tế về du lịch MICE.

Căn cứ vào các định hướng phát triển du lịch của Ninh Bình nói riêng và của Việt Nam nói chung đồng thời xác định được những ưu thế phát triển du lịch MICE của tỉnh, từ năm 2018 khách sạn Ninh Bình Legend bắt đầu xây dựng tổ hợp Trung tâm Tổ chức sự kiện và bắt đầu đi vào hoạt động tháng 8/2021. Với cảnh quan thiên nhiên phong phú, ấn tượng cùng văn hóa lịch sử đa dạng, lâu đời, nền chính trị ổn định, khách sạn Ninh Bình Legend có nhiều ưu thế đẩy mạnh phát triển loại hình du lịch này. Du lịch MICE được xác định là một trong bốn loại hình du lịch chính cần chú trọng phát triển mạnh trong tương lai cùng với du lịch mua sắm, du lịch sinh thái và du lịch văn hóa.

3.1.2. Các định hướng nhằm phát triển du lịch MICE tại khách sạn Ninh Bình Legend

Nhận thức được tầm quan trọng của việc phát triển du lịch MICE, trong Định hướng phát triển du lịch Ninh Bình giai đoạn 2021-2030, tầm nhìn đến 2045 thành phố Ninh Bình đã xác định du lịch MICE là một trong những loại hình cần phải

được quan tâm phát triển và được khai thác kết hợp với du lịch sinh thái biển, du lịch nghỉ dưỡng, du lịch thể thao và mạo hiểm nhằm phát huy có hiệu quả tài nguyên thiên nhiên, tài nguyên nhân văn và những lợi thế vốn có của thành phố và dự báo trong tương lai, tỉnh Ninh Bình nói chung sẽ hướng tới trở thành một trung tâm du lịch MICE của cả nước.

Trong bối cảnh đó, khách sạn Ninh Bình Legend luôn xác định:

- Xây dựng sản phẩm du lịch MICE có “chất lượng”, coi chất lượng của các sản phẩm du lịch, dịch vụ du lịch lên hàng đầu.
- Bên cạnh việc khai thác thị trường khách trọng điểm Châu Âu, Hàn Quốc, Nhật Bản, Đông Nam Á, Hồng Kông, Đài Loan, tập trung mở rộng khai thác khách du lịch MICE trước tiên là thị trường trong nước.
- Thu hút phân khúc thị trường khách có khả năng chi trả cao để tối đa hóa tổng thu từ du lịch MICE cho khách sạn.
- Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên trong khách sạn để luôn giữ vững vị thế dẫn đầu về chất lượng dịch vụ.

Ở thời điểm hiện tại, tỉnh Ninh Bình là một điểm đến du lịch đã có thương hiệu đối với khách du lịch trong và ngoài nước, đặc biệt còn rất nhiều tiềm năng tự nhiên, giá trị văn hóa - lịch sử để phát triển trở thành điểm đến du lịch hàng đầu quốc gia và khu vực. Với những điều kiện thuận lợi như vậy, khách sạn Ninh Bình Legend có rất nhiều cơ hội để có thể khai thác hiệu quả hơn thị trường khách du lịch MICE trong thời gian sắp tới.

3.2. Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả du lịch MICE tại khách sạn Ninh Bình Legend

3.2.1. Giải pháp về cơ sở hạ tầng, vật chất kỹ thuật

Về phòng họp, trang thiết bị: Hạn chế về quy mô sức chứa phòng họp có ảnh hưởng lớn đến việc thu hút khách MICE của khách sạn. Đối với trang thiết bị phục vụ hội nghị, hội thảo: Đây là quan tâm hàng đầu đối với khách MICE khi họ lựa chọn khách sạn. Khả năng đáp ứng về trang thiết bị một phần thể hiện đẳng cấp của khách sạn đối với đối tượng khách MICE. Khách sạn Ninh Bình Legend cần

đầu tư mua thêm trang thiết bị phục vụ hội thảo như tai nghe, micro phù hợp với quy mô phòng họp và phục vụ đoàn khách lớn.

Hiện tại, các nhà cung ứng dịch vụ hỗ trợ MICE tại Ninh Bình chưa nhiều do đó các khách sạn, trung tâm tổ chức sự kiện cần hỗ trợ nhau trong việc cung cấp thêm trang thiết bị cho hội thảo trong trường hợp khách sạn phải đi thuê. Hoàn thiện hệ thống âm thanh ánh sáng hiện đại đáp ứng nhu cầu của khách MICE. Ngoài ra, việc bố trí sắp xếp tiện nghi trong phòng họp (bàn trí, ánh sáng, nhiệt độ) cũng rất quan trọng là ấn tượng của khách MICE đối với khách sạn. Do đó ngoài việc đầu tư các trang thiết bị phục vụ hội nghị, hội thảo các khách sạn phải đặc biệt quan tâm đến cách bố trí, sắp xếp các thiết bị cho phù hợp với nội dung, đối tượng khách tham gia hội nghị, hội thảo.

Mặc dù được đánh giá khá cao về chất lượng dịch vụ lưu trú tuy nhiên khách sạn Ninh Bình Legend cần không ngừng đầu tư mua mới các trang thiết bị, nâng cấp sửa chữa hệ thống phòng ngủ đặc biệt là nâng cao hệ thống phòng ngủ cao cấp để có thể đáp ứng những nhu cầu ngày càng đa dạng, phức tạp của khách MICE.

- Cần tu bổ, sửa chữa một số hạng mục cần được tiến hành định kỳ để luôn tạo cảm giác mới mẻ, thoải mái cho khách khi sử dụng, tránh sự đơn điệu và nhàm chán trong việc cung cấp dịch vụ lưu trú cho khách.

- Khách sạn cần chú trọng tăng cường chất lượng các dịch vụ bổ sung đi kèm như dịch vụ làm visa, hộ chiếu, ...

- Không thể quên nâng cấp và mở thêm các phòng cũng như các trung tâm hội nghị có phòng ốc đầy đủ tiện nghi và sang trọng.

3.2.2. Giải pháp về nguồn lực lao động

Khách sạn cần hoàn thiện công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực. Kinh doanh du lịch MICE là loại hình kinh doanh tổng hợp với những yêu cầu cao về chất lượng dịch vụ, đòi hỏi phải có sự giao tiếp rộng và trực tiếp hơn đối với khách, đòi hỏi trình độ nghiệp vụ, kỹ năng điều hành tổ chức phục vụ chuyên nghiệp. Do đó cần đào tạo và phát triển nguồn nhân lực và nâng cao chất lượng

nguồn nhân lực cho du lịch MICE tại Ninh Bình đặc biệt là đội ngũ lao động trong khách sạn Ninh Bình Legend kinh doanh loại hình du lịch MICE là một trong những đòi hỏi cấp thiết. Trong thời gian tới, để có thể đào tạo và phát triển đội ngũ nhân lực đáp ứng được nhu cầu du lịch MICE khách sạn Ninh Bình Legend cần áp dụng những giải pháp sau:

- Khách sạn cần có đội ngũ nhân lực chuyên về thị trường MICE. Cụ thể khách sạn Ninh Bình Legend tham gia kinh doanh du lịch MICE có nhân viên chuyên trách thị trường này nhằm khai thác có hiệu quả nguồn khách cũng như được đào tạo bài bản về chuyên môn.

- Khách sạn Ninh Bình Legend cần tổ chức các khóa đào tạo đặc biệt, chuyên sâu về du lịch MICE cho đội ngũ nhân viên (sales và nhân viên phục vụ) các nghiệp vụ, kiến thức và kỹ năng tổ chức các hoạt động MICE một cách chuyên nghiệp và bài bản theo đúng nghĩa của nó, tránh tình trạng các doanh nghiệp sử dụng nguồn nhân lực sẵn có, chưa được đào tạo của mình trong việc tổ chức các hoạt động MICE sẽ làm ảnh hưởng đến chất lượng và tính chuyên nghiệp của các hoạt động.

- Tổ chức các chuyến khảo sát, học tập kinh nghiệm trong và ngoài nước cho đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên phụ trách thị trường MICE. Các nội dung cần quan tâm là kiến thức chung về du lịch MICE, thị trường khách MICE, đặc điểm của khách MICE, kinh nghiệm tổ chức các hoạt động MICE...

- Cần chú trọng đào tạo nâng cao trình độ ngoại ngữ gắn với thị trường tiềm năng mà khách sạn đang hướng tới, bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, ứng xử, các kiến thức về nghiệp vụ lễ tân ngoại giao cho đội ngũ nhân viên phụ trách và phục vụ du lịch MICE. Đây là một việc làm quan trọng để khách sạn Ninh Bình Legend có thể vươn tới khai thác đối tượng khách MICE quốc tế.

3.2.3. Giải pháp về đa dạng các dịch vụ cung cấp cho khách MICE

- *Đối với dịch vụ lưu trú:*

Mặc dù được đánh giá khá cao về chất lượng dịch vụ lưu trú tuy nhiên khách sạn Ninh Bình Legend cần không ngừng đầu tư mua mới các trang thiết bị, nâng

cấp sửa chữa hệ thống phòng ngủ đặc biệt là nâng cao hệ thống phòng ngủ cao cấp để có thể đáp ứng những nhu cầu ngày càng đa dạng, phức tạp của khách MICE. Việc tu bổ, sửa chữa một số hạng mục cần được tiến hành định kỳ để luôn tạo cảm giác mới mẻ, thoải mái cho khách khi sử dụng, tránh sự đơn điệu và nhàm chán trong việc cung cấp dịch vụ lưu trú cho khách. Bên cạnh đó, khách sạn cần tăng cường các dịch vụ bổ sung đi kèm như dịch vụ giặt là, trao đổi ngoại tệ, dịch vụ spa & sauna, massage, karaoke, dịch vụ làm visa, hộ chiếu, dịch vụ đặt vé máy bay, tàu hỏa, phục vụ ăn uống tại phòng,...

- Đối với dịch vụ ăn uống:

Đối tượng khách MICE là đối tượng mà khách sạn cũng cần đặc biệt quan tâm và có khả năng tổ chức các loại tiệc theo yêu cầu của khách MICE với quy mô lớn, trong đó cần phải chú ý tới yếu tố thực đơn và dịch vụ đi kèm, đặc biệt là thực đơn dành cho những khách ăn kiêng. Đi kèm với những món ăn đặc trưng tạo nên bản sắc riêng, yếu tố vệ sinh an toàn thực phẩm cũng cần phải được quan tâm hàng đầu trong quá trình phục vụ du khách.

- Đối với dịch vụ bổ sung bên ngoài khách sạn:

Ở khách sạn Ninh Bình hiện nay có cửa hàng lưu niệm phục vụ nhu cầu mua sắm hàng hoá tuy nhiên quy mô, chủng loại cũng như chất lượng hàng hoá chưa đáp ứng được nhu cầu của khách MICE đặc biệt là khách cao cấp, khách MICE quốc tế. Cần tiếp tục đầu tư xây dựng các trung tâm mua sắm cao cấp, vui chơi giải trí cho khách, đặc biệt là những khu, điểm vui chơi hiện đại. Đây là một trong những yếu tố kém hấp dẫn du khách nhất ở Ninh Bình hiện nay bởi phần lớn du khách khi đến Ninh Bình đều có chung một cảm nhận và phàn nàn rằng họ không biết đi đâu, làm gì trong thời gian rảnh rỗi của mình. Các tụ điểm vui chơi giải trí phải đảm bảo tính văn minh, lành mạnh bởi khách MICE phần lớn là những người có trình độ văn hóa và địa vị trong xã hội. Tiến hành bổ sung những dịch vụ chưa kinh doanh tại khách sạn vào phục vụ nhu cầu của đối tượng khách hàng đặc biệt là khách du lịch MICE.

- Đối với các dịch vụ đặc trưng của hoạt động MICE:

Ninh Bình Legend cần hoàn thiện các dịch vụ phục vụ hội nghị, hội thảo và các hoạt động MICE như cho thuê trang thiết bị văn phòng phục vụ hội nghị, dịch vụ in ấn, photocopy và biên dịch tài liệu, cho thuê thư ký hội nghị, đặc biệt là dịch vụ phiên dịch và người dẫn chương trình sự kiện,... Thiết thực nhất, các khách sạn nên cung cấp một sản phẩm trọn gói bao gồm dịch vụ tổ chức hội nghị, hội thảo, lưu trú, ăn uống và tham quan cho khách MICE với chất lượng cao. Để thực hiện được điều đó, các cơ sở lưu trú phải liên kết với các doanh nghiệp lữ hành để tổ chức các tour tuyến tham quan, các hoạt động vui chơi giải trí cho du khách, liên kết với các nhà cung ứng là các công ty truyền thông và tổ chức sự kiện để có thể tổ chức các hoạt động MICE một cách chuyên nghiệp nhất.

3.2.4. Các giải pháp khác

Để tăng cường khả năng cung ứng dịch vụ MICE để phát triển loại hình du lịch MICE trong điều kiện nguồn lực có hạn của khách sạn đòi hỏi phải có sự phối hợp các nhà cung ứng, doanh nghiệp thuộc ngành nghề khác và các cơ quan quản lý nhà nước có liên quan.

- Cần thiết lập mối quan hệ và phối hợp với các công ty chuyên tìm kiếm nhà tổ chức hội nghị, hội thảo chuyên nghiệp; các cơ quan quản lý điểm đến, các công ty truyền thông và tổ chức sự kiện,... để tìm kiếm nguồn khách và tổ chức các hoạt động MICE một cách bài bản, chuyên nghiệp.

- Tăng cường quảng bá, tiếp thị du lịch; xây dựng kế hoạch quảng bá đồng bộ từ cơ quan chức năng của tỉnh tới doanh nghiệp để thúc đẩy mục tiêu đưa Ninh Bình là điểm đến hấp dẫn của du lịch MICE phát triển.

Hiện nay, khách sạn Ninh Bình Legend đã lựa chọn cho mình một phương thức quảng cáo phổ biến là quảng cáo qua mạng Internet với hai ngôn ngữ là tiếng Anh và tiếng Việt. Đây là phương pháp tốt để tiếp cận thị trường khách nước ngoài. Tuy nhiên đẩy mạnh lượng khách nội địa tới khách sạn thì phương thức này lại không hiệu quả. Do đó khách sạn cần đẩy mạnh các hoạt động quảng cáo thông qua:

- Tham gia các hội chợ về MICE, thông qua các hoạt động thể thao, văn hoá trong tỉnh và quốc gia nhằm giới thiệu khả năng đáp ứng dịch vụ MICE của khách sạn.

- Khách sạn nên in tập gấp chuyên dùng để quảng cáo cho khả năng cung ứng của khách sạn về loại hình du lịch MICE

- Thiết kế một Folder riêng trong website của khách sạn về khả năng phục vụ khách MICE.

Tiểu kết chương 3

Trên cơ sở đánh giá thực trạng kinh doanh du lịch MICE tại khách sạn ở chương 2 và định hướng phát triển du lịch Ninh Bình trong thời gian tới (trong đó có xác định du lịch MICE là một trong những loại hình du lịch chủ yếu), người viết đưa ra một số giải pháp nhằm phát triển loại hình du lịch MICE ở khách sạn Ninh Bình Legend. Trong các giải pháp của mình, tác giả đề cập đến các nhóm giải pháp: Các giải pháp về cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật, nguồn lực lao động cũng như các giải pháp về đa dạng các dịch vụ cung cấp cho khách MICE từ đó người viết với mong muốn có thể khai thác tốt hơn loại hình du lịch MICE tại các khách sạn Ninh Bình Legend.

KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

1. Kết luận

Phát triển du lịch MICE là một trong những mục tiêu của chiến lược phát triển ngành du lịch Ninh Bình nói chung và khách sạn Ninh Bình Legend nói riêng. Ninh Bình được đánh giá là điểm đến có nhiều tiềm năng và điều kiện thuận lợi để phát triển du lịch MICE. Để phát triển loại hình du lịch này, cần có các điều kiện về cơ sở hạ tầng - vật chất kỹ thuật, nguồn nhân lực, cảnh quan thiên nhiên và văn hoá đóng vai trò quan trọng. Đó đồng thời là điều kiện tiên quyết để phát triển kinh doanh MICE tại khách sạn Ninh Bình Legend. Mặc dù là lĩnh vực còn khá mới mẻ, song các khách sạn Ninh Bình Legend đã khai thác loại hình du lịch MICE và đạt được một số thành công nhất định. Điều này thể hiện ở số lượng các hội nghị, hội thảo với quy mô lớn, quốc gia và khu vực quan trọng đã được tổ chức thành công tại khách sạn. Tuy nhiên để phát triển du lịch MICE tại khách sạn Ninh Bình Legend trở thành thị phần quan trọng trong nguồn khách của khách sạn, hấp dẫn đối tượng khách MICE cao cấp, khách quốc tế các khách sạn Ninh Bình Legend cần:

- Hoàn thiện đồng bộ về cơ sở vật chất kỹ thuật, đầu tư phát triển nguồn nhân lực về chuyên môn và kỹ năng nghề nghiệp.
- Đa dạng và nâng cao chất lượng dịch vụ tại các khách sạn tham gia hoạt động kinh doanh loại hình du lịch MICE.
- Tăng cường công tác nghiên cứu đối với thị trường MICE, công tác quảng bá phù hợp và hiệu quả.

Mặc dù, trong quá trình nghiên cứu, mặc dù đã có những nỗ lực nhưng đề tài mới chỉ tập trung nghiên cứu khách sạn Ninh Bình Legend có đối chiếu so sánh với các khách sạn ở trung tâm thành phố Ninh Bình. Do năng lực bản thân còn hạn chế nên nội dung nghiên cứu của đề tài không tránh khỏi những sai sót và những vấn đề chưa đề cập đến, tác giả mong muốn nhận được những ý kiến đóng góp của quý thầy cô và các bạn, những người quan tâm đến lĩnh vực này để đề tài được hoàn thiện hơn.

2. Kiến nghị

Đối với UBND tỉnh Ninh Bình, trước mắt, cần đẩy nhanh tiến độ đầu tư và hoàn thiện các dự án đường cao tốc nối liền Ninh Bình với các tỉnh lân cận. Hoàn thiện hệ thống các tuyến đường giao thông trọng yếu của thành phố. Cần quan tâm và có kế hoạch đầu tư cụ thể đối với hệ thống giao thông phục vụ khách MICE, đặc biệt chú ý quan tâm đến an toàn của du khách khi thăm tham quan.

Tỉnh Ninh Bình cần thống nhất về quy hoạch các tuyến điểm du lịch và có biện pháp phối hợp giữ gìn cảnh quan thiên nhiên du lịch nhằm phát huy được thế mạnh, đặc thù riêng bởi liên kết hợp tác là con đường ngắn nhất để du lịch hội nghị thành phố phát triển. Tỉnh cũng nên có hướng đào tạo tập trung và tiêu chuẩn hóa đội ngũ cán bộ, viên chức; xây dựng kế hoạch cử các cán bộ đang công tác trong ngành du lịch đi đào tạo chuyên nghiệp du lịch, khách sạn ở nước ngoài.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Trần Cường, (2021), “*Du lịch nội địa Động lực khôi phục du lịch Việt Nam trong bối cảnh bình thường mới*”, Diễn đàn du lịch nội địa toàn quốc
2. Ms Chloe Lau, *Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions MICE*” (2009) của Ms Chloe Lau
3. Nguyễn Tiên Độ, (2010), “*Nghiên cứu cung đối với loại hình du lịch MICE tại Hải Phòng*”, Trường ĐH Xã hội – Nhân văn.
4. Nguyễn Vũ Hà, (2009), Phân biệt du lịch MICE và dịch vụ tổ chức sự kiện, Tạp chí Du lịch Việt Nam, số 11.
5. Đinh Thị Phương Loan, (2013), “*Nghiên cứu phát triển du lịch MICE tại các khách sạn 4 sao ở Hạ Long*”, Trường ĐH Xã hội – Nhân văn.
6. Chu Khánh Linh, (2013), “*Hoạt động xúc tiến du lịch MICE ở tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu*”, Trường ĐH Xã hội – Nhân văn.
7. Đinh Thuý Ngọc, (2007), “*Thực trạng kinh doanh du lịch MICE ở các khách sạn 5 sao tại Hà Nội hiện nay*”, Luận văn thạc sỹ du lịch học, trường Đại học KHXH & NV.
8. Tổng cục Du Lịch Việt Nam, (2008), “*Cơ sở khoa học và giải pháp phát triển loại hình du lịch MICE tại Việt Nam*”, Đề tài khoa học cấp bộ, Hà Nội.
9. UBND tỉnh Ninh Bình (2018) Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch tỉnh Ninh Bình đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.
10. Hà Thái, (2019), *Chiến lược phát triển sản phẩm du lịch Việt Nam đến năm 2025, định hướng đến năm 2030*, Tổng cục Du lịch.
11. Nguyễn Thom, (2016), “*Khai thác tiềm năng du lịch MICE tại Ninh Bình*” báo Ninh Bình.
12. Nguyễn Chiến Thắng, (2021), Phát triển du lịch MICE nâng cao năng lực cạnh tranh của Du lịch Việt Nam, Viện Nghiên Cứu Phát triển Du lịch.
13. Phạm Thị Thu Thủy, (2016), “*Nghiên cứu các điều kiện phát triển du lịch MICE tại Ninh Bình*”, Trường Đại học Hoa Lư.

14. Phùng Đức Vinh, (2008), “*Phát triển loại hình du lịch MICE: Một hướng đi cần thiết ở Bà Rịa – Vũng Tàu*”, Tạp chí Du lịch Việt Nam, số 5.

Tài liệu Internet:

15. Du lịch MICE đang phát triển mạnh,

<https://tcdulichthphcm.vn/du-khao/du-lich-mice-ang-phat-trin-mnh c14a875.html>

16. Thị trường khách sạn cao cấp tại Việt Nam,

<https://www.grantthornton.com.vn/globalassets/1.-member>

[firms/vietnam/publications/2020-hs---executive-summary---vie---final.pdf](https://www.grantthornton.com.vn/globalassets/1.-member-firms/vietnam/publications/2020-hs---executive-summary---vie---final.pdf)

17. Phát triển du lịch theo hướng "xanh" và bền vững,

[https://soyte.ninhbinh.gov.vn/Default.aspx?sname=ubndninhbinh&sid=4&pageid=469&catid=38347&id=243194&catname=Van-hoa---Xa-hoi&title=Phat-trien-](https://soyte.ninhbinh.gov.vn/Default.aspx?sname=ubndninhbinh&sid=4&pageid=469&catid=38347&id=243194&catname=Van-hoa---Xa-hoi&title=Phat-trien-du-lich-theo-huong--xanh--va-ben-vung)

[du-lich-theo-huong--xanh--va-ben-vung](https://soyte.ninhbinh.gov.vn/Default.aspx?sname=ubndninhbinh&sid=4&pageid=469&catid=38347&id=243194&catname=Van-hoa---Xa-hoi&title=Phat-trien-du-lich-theo-huong--xanh--va-ben-vung)

PHỤ LỤC



Ảnh 1: Toàn cảnh khuôn viên khách sạn



Ảnh 2: Setup kiểu chữ U



Ảnh 3: Hội trường Sakura



Ảnh 4: Hội trường Sunflower



Ảnh 5: Phòng ăn cao cấp (VIP) tại tầng 1 – Block B



Ảnh 6: Trung tâm sự kiện - tiệc cưới sao đầu tiên tại Ninh Bình



Ảnh 7: Tiệc cưới hoành tráng tại khách sạn



Ảnh 8: Khách sạn nằm gần các điểm du lịch



Ảnh 9: Lễ đón nhận khách sạn đạt tiêu chuẩn 5 sao đầu tiên tại Ninh Bình