

TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA LƯ
KHOA VĂN HOÁ – DU LỊCH

BÙI THỊ HỒNG NHUNG

**NGHIÊN CỨU HOẠT ĐỘNG DU LỊCH MICE TẠI CÁC
KHÁCH SẠN 4 - 5 SAO Ở THÀNH PHỐ NINH BÌNH**

KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP

Mã sinh viên: 2351030014

NINH BÌNH, 2023

TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA LƯ
KHOA VĂN HOÁ – DU LỊCH

BÙI THỊ HỒNG NHUNG

**NGHIÊN CỨU HOẠT ĐỘNG DU LỊCH MICE TẠI CÁC
KHÁCH SẠN 4-5 SAO Ở THÀNH PHỐ NINH BÌNH**

KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP

Mã sinh viên: 2351030014

Người hướng dẫn: ThS. PHẠM THỊ THU THỦY

NINH BÌNH, 2023

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề tài nghiên cứu trong khoá luận tốt nghiệp “***Nghiên cứu hoạt động du lịch MICE tại các khách sạn 4 - 5 sao ở thành phố Ninh Bình***” là công trình nghiên cứu của riêng tôi dựa trên những tài liệu, số liệu do chính tôi tự tìm hiểu và nghiên cứu. Chính vì vậy, các kết quả nghiên cứu đảm bảo trung thực và khách quan nhất. Đồng thời, kết quả này chưa từng xuất hiện trong bất cứ một nghiên cứu nào. Nếu có bất kỳ sự gian lận nào trong khoá luận tôi xin hoàn toàn chịu mọi hình thức kỷ luật theo quy định của nhà trường.

Ninh Bình, ngày tháng năm 2023

Tác giả

BÙI THỊ HỒNG NHUNG

XÁC NHẬN CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

Đề tài “*Nghiên cứu hoạt động du lịch MICE tại các khách sạn 4 - 5 sao ở thành phố Ninh Bình*” là công trình nghiên cứu của sinh viên **Bùi Thị Hồng Nhung** không trùng lặp với bất kỳ đề tài nào trước đó. Trong đề tài có sự tham khảo một số tài liệu có nguồn gốc và được trích dẫn rõ ràng, rành mạch.

Ninh Bình, ngày tháng năm 2023

Người hướng dẫn khoa học

ThS. Phạm Thị Thu Thủy

BẢNG CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

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

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1. Số lượng cơ sở lưu trú của tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2016-2022	29
Bảng 2.2. Danh sách các khách sạn 4 – 5 sao và tương đương ở Ninh Bình	31
Bảng 2.3. Chủn loại phòng của 3 khách sạn khảo sát.....	37
Bảng 2.4. Thống kê thông tin dịch vụ ăn uống tại 3 khách sạn khảo sát.....	38
Bảng 2.5. Các dịch vụ cung cấp tại các khách sạn 4 – 5 sao	41
Bảng 2.6. Một số đánh giá của khách hàng về sử dụng dịch vụ.....	44
Bảng 2.7. Thống kê sức chứa - kích thước phòng họp tại khách sạn Ninh Bình Legend năm 2022	49
Bảng 2.8. Kích thước và công suất sử dụng phòng họp tại khách sạn Hoàng Sơn Peace năm 2022.....	49
Bảng 2.9. Kích thước và công suất sử dụng phòng họp tại khách sạn The Reed năm 2022	50
Bảng 2.10. Chất lượng dịch vụ phòng của 3 khách sạn khảo sát.....	53
Bảng 2.11. Mô hình SWOT đánh giá hoạt động MICE tại các khách sạn 4 – 5 sao ở thành phố Ninh Bình	67

DANH MỤC BIỂU

Biểu đồ 1.1. Điểm số WEF về năng lực cạnh tranh du lịch của Việt Nam so với các nước Đông Nam Á	14
---	----

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức khách sạn Ninh Bình Legend.....	34
Sơ đồ 2.2. Cơ cấu tổ chức khách sạn Hoàng Sơn Peace.....	35
Sơ đồ 2.3. Cơ cấu tổ chức khách sạn The Reed.....	36

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	3
BẢNG CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT	5
DANH MỤC BẢNG	6
MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Tổng quan về tình hình nghiên cứu	2
3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu	3
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	4
5. Phương pháp nghiên cứu	4
6. Ý nghĩa khoa học và ý nghĩa thực tiễn	5
Chương 1	6
NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ KINH DOANH DU LỊCH MICE.....	6
TRONG KHÁCH SẠN	6
1.1. MỘT SỐ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ DU LỊCH MICE.....	6
1.1.1. Khái niệm MICE và du lịch MICE	6
1.1.2. Đặc điểm du lịch MICE	8
1.1.3. Xu hướng phát triển du lịch MICE trên thế giới và Việt Nam	12
1.1.4. Ý nghĩa kinh doanh du lịch MICE trong khách sạn.....	15
1.2. ĐIỀU KIỆN KINH DOANH DU LỊCH MICE TRONG KHÁCH SẠN	16
1.2.1. Cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch	16
1.2.2. Nguồn lực lao động	18
1.2.3. Dịch vụ và chất lượng dịch vụ	19
1.2.4. Các điều kiện khác	20
1.3. BÀI HỌC KINH NGHIỆM	22
1.3.1. Kinh nghiệm của tỉnh Thanh Hoá	22
1.3.2. Kinh nghiệm của tỉnh Quảng Ninh	23
1.3.3. Kinh nghiệm của thành phố Hồ Chí Minh.....	24
1.3.4. Kinh nghiệm của Vũng Tàu	25
1.3.5. Bài học đối với tỉnh Ninh Bình trong việc phát triển MICE	25
Tiểu kết chương 1	27
Chương 2	28
THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DU LỊCH MICE.....	28
TẠI CÁC KHÁCH SẠN 4-5 SAO Ở THÀNH PHỐ NINH BÌNH.....	28
2.1. TIỀM NĂNG PHÁT TRIỂN DU LỊCH MICE TẠI NINH BÌNH	28

2.2. GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ CÁC KHÁCH SẠN 4 – 5 SAO Ở THÀNH PHỐ NINH BÌNH	31
2.2.1. Quá trình hình thành phát triển và đặc điểm quản lý của các khách sạn 4 – 5 sao ở Ninh Bình.....	32
2.2.2. Hệ thống các sản phẩm dịch vụ và các hoạt động kinh doanh tại các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình	37
2.3. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG DU LỊCH MICE Ở CÁC KHÁCH SẠN 4-5 SAO Ở THÀNH PHỐ NINH BÌNH.....	46
2.3.1. Cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch	46
2.3.2. Nguồn lực lao động	51
2.3.3. Dịch vụ và chất lượng dịch vụ	53
2.3.4. Các điều kiện khác	56
2.3.5. Tình hình kinh doanh du lịch MICE của các khách sạn 4 - 5 sao tại Ninh Bình.	61
Tiểu kết chương 2.....	68
Chương 3	69
MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG.....	69
KINH DOANH DU LỊCH MICE Ở CÁC KHÁCH SẠN 4-5 SAO.....	69
Ở THÀNH PHỐ NINH BÌNH.....	69
3.1. QUAN ĐIỂM, ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN DU LỊCH MICE Ở CÁC KHÁCH SẠN 4-5 SAO Ở THÀNH PHỐ NINH BÌNH	69
3.1.1. Quan điểm phát triển du lịch MICE ở các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình	69
3.1.2. Định hướng phát triển du lịch MICE ở các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình	71
3.2. ĐỀ XUẤT MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ DU LỊCH MICE TẠI CÁC KHÁCH SẠN 4-5 SAO Ở THÀNH PHỐ NINH BÌNH	72
3.2.1. Giải pháp về cơ sở hạ tầng, vật chất kỹ thuật	72
3.2.2. Giải pháp về nguồn lực lao động	75
3.2.3. Giải pháp về nâng cao chất lượng sản phẩm cho khách MICE	77
3.2.4. Các giải pháp khác	81
Tiểu kết chương 3.....	84
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	85
1. Kết luận.....	85
2. Kiến nghị	85

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn 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. Ngày càng xuất hiện nhiều loại hình du lịch xuất hiện nhằm đáp ứng tốt nhất mọi nhu cầu của du khách, trong đó có loại hình du lịch MICE. Đây là loại hình du lịch sự kiện, du lịch tiện ích, tổng hợp những sản phẩm đơn lẻ kết hợp với việc tổ chức sự kiện trong điều kiện cơ sở hạ tầng tương đối đảm bảo. Hơn thế lợi ích của thị trường du lịch này khá lớn và đang được nhiều địa phương quan tâm phát triển.

Những năm gần đây, nhằm khai thác tối đa lợi thế của tỉnh, Ninh Bình 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 phát triển. Tỉnh Ninh Bình hiện nay với nhiều khách sạn có hệ thống phòng hội nghị, hội thảo trang thiết bị hiện đại với sức chứa trên 1000 người cùng với đó là 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, các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình đã đầu tư xây dựng và đưa loại hình du lịch MICE vào khai thác. Tuy nhiên, trước những yêu cầu ngày càng cao của khách du lịch MICE, để có lợi thế cạnh tranh với các tỉnh lân cận cùng ngành đặt ra những thách thức buộc các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình 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 của các khách sạn trong lòng khách hàng. Để tìm hiểu thêm, làm rõ hơn tình hình kinh

doanh dịch vụ MICE các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình, tác giả đã chọn đề tài “*Nghiên cứu hoạt động du lịch MICE tại các khách sạn 4 - 5 sao ở thành phố Ninh Bình*” để làm chủ đề nghiên cứu trong khoá luận tốt nghiệp của mình.

2. Tổng quan về tình hình nghiên cứu

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

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 các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình 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, các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình là lựa chọn của nhiều đoàn khách du lịch MICE khi đến với Ninh Bình để tổ chức sự kiện hội nghị hội thảo. Vì vậy, đề tài mà tác giả lựa chọn là đề tài mới. Những công trình nghiên cứu trên là nguồn tư liệu bổ ích để tác giả hình thành cơ sở lý luận và thực tiễn cho đề tài *“Nghiên cứu hoạt động du lịch MICE tại các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình”*.

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

3.1. Mục đích

Đề tài nghiên cứu hoạt động du lịch MICE tại các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình. Trên cơ sở đó đưa ra một số giải pháp nhằm phát triển thị trường du lịch MICE tại các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình.

3.2. Nhiệm vụ

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

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về du lịch MICE và điều kiện kinh doanh du lịch MICE trong khách sạn.
- Thực trạng kinh doanh du lịch MICE tại các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình.
- Đề xuất các giải pháp phát triển du lịch MICE tại các khách sạn nghiên cứu, rút ra bài học kinh nghiệm cho các khách sạn khác.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng

- Hoạt động kinh doanh du lịch MICE tại các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình.

4.2. Phạm vi

- Không gian: Khoá luận tập trung nghiên cứu các điều kiện phát triển du lịch MICE tại các khách sạn 4 – 5 sao ở thành phố Ninh Bình cụ thể:

+ Khách sạn Ninh Bình Legend.

+ Khách sạn Hoàng Sơn Peace.

+ Khách sạn The Reed.

+ Đề tài cũng có đối chiếu so sánh với một số thành phố du lịch trong nước khác có hoạt động du lịch MICE phát triển.

- Thời gian: Từ 2014 – 2022.

5. Phương pháp nghiên cứu

Đề tài kết hợp đa dạng phương pháp nghiên cứu:

Thứ nhất, phương pháp nghiên cứu thực địa:

- Giúp người nghiên cứu tiếp cận vấn đề một cách chủ động, trực quan, kiểm tra, đánh giá một cách xác thực những chủ đề cần nghiên cứu.

- Các hoạt động chính khi tiến hành phương pháp này bao gồm: quan sát, mô tả, điều tra, ghi chép tại các điểm nghiên cứu,...

Thứ hai, phương pháp thống kê:

- Phương pháp này được sử dụng để thống kê, phân tích các số liệu liên quan đến các khách sạn từ các nguồn tổng hợp như website, fanpage, các trang OTA ... làm dẫn chứng thuyết phục cho nhận định của người viết.

Thứ ba, phương pháp thu thập và xử lý tài liệu:

- Nhằm kế thừa các nghiên cứu và tri thức đã có, người viết tiến hành thu thập, tổng hợp những vấn đề chung của du lịch MICE, từ khái niệm đến đặc trưng, các điều kiện ra đời và phát triển, tình hình phát triển hiện nay. Cũng bằng phương pháp này người viết thu thập và phân tích các tài liệu để có nhận định khái quát

về tình hình kinh doanh của doanh nghiệp thông qua những số liệu và thông tin thu thập được.

6. Ý nghĩa khoa học và ý nghĩa thực tiễn

6.1. Ý nghĩa khoa học

- Hệ thống hóa lý luận về du lịch và loại hình du lịch MICE.
- Nghiên cứu lý thuyết trong phân tích và ứng dụng đề xuất giải pháp phát triển loại hình du lịch MICE.

6.2. Ý nghĩa thực tiễn

- Phân tích thực trạng phát triển loại hình du lịch MICE tại các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình.
- Đề xuất các giải pháp nhằm phát triển loại hình du lịch MICE tại các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình
- Khoá luận được sử dụng làm tài liệu học tập cho sinh viên ngành Việt Nam học, Du lịch, trường Đại học Hoa Lư.
- Cung cấp thông tin có giá trị cho các cơ quan quản lý, hoạch định các chính sách phát triển du lịch ở địa phương.

7. Bố cục khoá luận

Ngoài phần mở đầu, kết luận, phụ lục, khoá luận được kết cấu thành 3 chương cụ thể như sau:

Chương 1: Những vấn đề cơ bản về kinh doanh du lịch MICE trong khách sạn

Chương 2: Thực trạng phát triển du lịch MICE tại các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình.

Chương 3: Một số giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh du lịch MICE tại các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình.

Chương 1

NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ KINH DOANH DU LỊCH MICE TRONG KHÁCH SẠN

1.1. MỘT SỐ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ DU LỊCH MICE

1.1.1. Khái niệm MICE và du lịch MICE

Khái niệm 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. Đối tượng khách du lịch này gọi là khách du lịch 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/Hội thảo:

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 – Sự kiện/Triển lãm 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.

Khái niệm du lịch MICE

Đã có rất nhiều 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” [3, tr.87].

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” [16, tr.88].

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” [13, tr.87].

Như vậy, du lịch MICE là sự kết hợp của Meeting tour, Incentive tour, Convention tour và Exhibiton tour. Hay nói cách khác, du lịch MICE là một loại

hành 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. Du lịch 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 đi du lịch (tham quan, giải trí, mua sắm...) trên quy mô rộng cả về không gian và số lượng người tham dự.

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

Thứ nhất, 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.

Thứ hai, 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.

Thứ ba, 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.

Thứ tư, yêu cầu đón tiếp, phục vụ khách MICE có liên quan đến nhiều cấp, nhiều ngành như: nội dung công việc, nhu 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 khách du lịch.

Thứ năm, 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.

Thứ sáu, 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.

1.1.2.2. Đặc điểm của khách du lịch MICE

Theo Chloe Lau (2009), khách du lịch MICE là khách đi du lịch cho mục đích tham gia các cuộc họp, hội nghị, liên quan đến công việc của họ.

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

Đối tượng khách của loại hình du lịch MICE 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 và đối tượng này - 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 một 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 chất lượng dịch vụ 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 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 về 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.

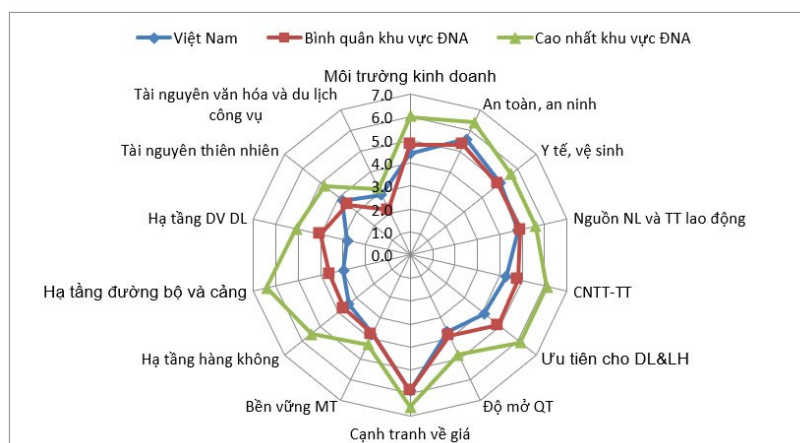
1.1.3. Xu hướng phát triển du lịch MICE trên thế giới và Việt Nam

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 lớn như: 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 tại khai thác 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 5 sao... Đó là những tiền đề thuận lợi để du lịch MICE tại 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 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 – đây chính là những lợi thế để MICE phát triển hơn nữa ở Việt Nam. 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 tại Việt Nam 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 trong 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 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 cá 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 góp phần 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 KINH DOANH DU LỊCH MICE TRONG KHÁCH SẠN

1.2.1. 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 về 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 cũng 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 dành cho khách MICE đa dạng và 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 thoả mãn nhu cầu của khách du lịch nói chung và khách du lịch 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.

1.2.2. 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.

1.2.3. Dịch vụ và chất lượng dịch vụ

Khách MICE có nhu cầu sử dụng dịch vụ đa dạng, cao cấp bao gồm dịch vụ vận chuyển, lưu trú, ăn uống, dịch vụ bổ sung (vui chơi, giải trí, thư giãn...) và dịch vụ đặc trưng đối với du lịch MICE. Đối tượng khách MICE có khả năng chi trả cao nên họ đòi hỏi rất khắt khe về dịch vụ mà khách sạn cung cấp.

** Dịch vụ lưu trú*

Đây là dịch vụ chính của khách MICE và mang lại doanh thu lớn nhất cho khách sạn. Phòng ngủ được trang bị đầy đủ tiện nghi theo tiêu chuẩn của khách sạn 4-5 sao. Ngoài các trang thiết bị cơ bản, các khách sạn phải có những trang thiết bị bổ sung khác nhằm cải tiến và nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú. Ví dụ: thay đổi cách bài trí tạo ra không gian mới lạ cho phòng ngủ tránh sự nhàm chán cho khách lưu trú, hay thường xuyên thay mới ga, gối, rèm cửa,...

** Dịch vụ ăn uống*

Khách sạn 4-5 sao có hệ thống nhà hàng đa dạng, có quy mô lớn đáp ứng nhu cầu khác nhau của khách MICE. Để đáp ứng nhu cầu ăn uống khi tổ chức hội nghị, hội thảo ngoài việc đảm bảo sang trọng, an toàn thực phẩm thì các khách sạn nên tạo cho mình một dấu ấn riêng thông qua các món ăn, đồ uống phục vụ hội nghị, hội thảo. Các món ăn, đồ uống phục vụ khách MICE thường đắt tiền hoặc là đặc sản của vùng, miền hoặc địa phương nơi khách đến.

** Dịch vụ đặc trưng*

Đối với khách MICE có nhu cầu rất lớn sử dụng dịch các dịch vụ đặc trưng như dịch vụ phòng họp, dịch vụ đưa đón khách, âm thanh, ánh sáng, dịch vụ lễ tân khánh tiết, các dịch vụ văn phòng: in ấn, photo tài liệu, phiên dịch, thuê thư ký... Việc đảm bảo dịch vụ đặc trưng đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển hoạt động kinh doanh loại hình du lịch MICE. Bởi khách MICE nhu cầu chính của họ trong chuyến đi là tham gia các hội nghị, hội thảo, ký kết hợp đồng,...

** Dịch vụ bổ sung*

Đối với khách MICE sau hội nghị hội thảo thường gây có khách tâm lý căng thẳng, các buổi triển lãm mệt mỏi nên có nhu cầu rất lớn dịch vụ bổ sung bao gồm các dịch vụ tại khách sạn: sân tennis, hồ bơi, massage, sauna, steam bath, gym... và dịch vụ bên ngoài khách sạn như tham quan, xem phim, mua sắm,... Ngoài ra, khách MICE còn có nhu cầu sử dụng phương tiện vận chuyển có tốc độ nhanh, an toàn, tiện nghi, hiện đại để giảm thời gian di chuyển như: máy bay, ô tô với trang thiết bị tiện nghi.

1.2.4. Các điều kiện khác

Chính sách phát triển kinh doanh du lịch MICE

Chính sách phát triển kinh doanh du lịch MICE thể hiện ở việc đầu tư và tạo điều kiện cho du lịch MICE phát triển. Trước tiên thể hiện ở cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn được thiết kế, xây dựng phù hợp với đối tượng khách MICE: hệ thống phòng họp rộng, trang bị đầy đủ phương tiện cần thiết phục vụ nhu cầu của khách MICE, hệ thống phòng ngủ, nhà hàng cao cấp phục vụ khách có khả năng thanh toán cao. Dịch vụ bổ sung đáp ứng nhu cầu khách MICE, đào tạo nguồn nhân lực có trình độ chuyên môn tham gia hoạt động kinh doanh du lịch MICE, các chính sách thu hút và hấp dẫn khách. Ngoài ra, cần phải có các chính sách của địa phương nhằm thu hút khách du lịch MICE. Các chính sách này càng thuận lợi thì càng làm tăng khả năng cung ứng dịch vụ MICE của khách sạn. Đó cũng là yếu tố có thể làm kích cầu du lịch, qua đó tác động trở lại với cơ cấu và khả năng cung cấp dịch vụ MICE.

Thương hiệu

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 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 làm 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.

Điểm đến

Đối với đoàn khách MICE, điều quan trọng đối với họ trước tiên là lựa chọn điểm đến trước khi lựa chọn khách sạn ở điểm đến đó. Khi cân nhắc một điểm đến, ngoài khách sạn người ta còn cân nhắc nhiều yếu tố khác nữa. Một trong những yếu tố được đặt lên hàng đầu là an ninh an toàn của điểm đến. Do đối tượng khách MICE chủ yếu là người có vị trí trong xã hội nên vấn đề an ninh, an toàn dịch bệnh hết sức quan trọng. Vì vậy trong hợp đồng, khách hàng thường ràng buộc thêm điều kiện nếu có bất ổn về an ninh, chính trị hoặc dịch bệnh thì họ được quyền huỷ và không phải bồi thường hợp đồng. Bên cạnh đó, các điều kiện về cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật cũng là yêu cầu hết sức quan trọng để lựa chọn điểm đến. Mặt khác, hoạt động MICE diễn ra trong một thời gian ngắn nên thời gian di chuyển hết sức quan trọng. Điểm đến càng gần sân bay càng tốt, có hệ thống giao thông thuận lợi, ngoài ra các thủ tục và dịch vụ ở sân bay cũng có ảnh hưởng không nhỏ đến việc lựa chọn của khách MICE. Trong chuyến đi, ngoài nhu cầu giải quyết công việc, khách MICE còn có nhu cầu tham quan khám phá, tìm hiểu điểm đến. Do đó những đặc trưng về con người, văn hoá, di tích lịch sử, danh lam thắng cảnh... là yếu tố tạo nên sức hấp dẫn của điểm đến. Sức hấp dẫn là lý do hết sức quan trọng để lựa chọn điểm đến. Do vậy ngoài các yếu tố bên trong đảm bảo cho sự phát triển MICE của khách sạn, các yếu tố thuộc môi trường vĩ mô có ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động kinh doanh của khách sạn đặc biệt là hoạt động kinh doanh du lịch MICE. Khách sạn tổ chức kinh doanh du lịch MICE thường ở trung tâm kinh tế lớn, sự phát triển của hệ thống khách sạn cao cấp là rất lớn. Do đó, tính cạnh tranh là yếu tố hết sức quan trọng ảnh hưởng đến sự lựa chọn của khách hàng. Tính cạnh tranh thể hiện qua giá cả sản phẩm dịch vụ, chất lượng của dịch vụ và các tiện nghi, tính chuyên nghiệp trong tổ chức hoạt động phục vụ khách MICE tại điểm đến.

Sự phát triển của khoa học kỹ thuật và công nghệ

Khoa học kỹ thuật và công nghệ càng tiên tiến, hiện đại thì khả năng đầu tư, trang bị hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch càng cao. Du lịch MICE là loại hình du lịch có tính chuyên môn hóa cao, đòi hỏi sự đầu tư rất lớn về hệ thống

cơ sở vật chất kỹ thuật đồng bộ, hiện đại cũng như đội ngũ nhân viên có trình độ cao. Vì vậy, có thể nói sự phát triển của khoa học kỹ thuật và công nghệ có ảnh hưởng rất lớn đối với cơ cấu và khả năng đáp ứng nhu cầu của khách MICE.

1.3. BÀI HỌC KINH NGHIỆM

1.3.1. Kinh nghiệm của tỉnh Thanh Hoá

Thanh Hoá được biết đến là một điểm du lịch thu hút rất nhiều lượng khách đến tham quan hằng năm, phần lớn lượng khách du lịch đến với thành phố biển chiếm phần đa trong tổng lượng khách đến Thanh Hóa. Nhiều năm qua, thành phố đã tập trung xây dựng hình ảnh du lịch Sầm Sơn - điểm đến an toàn, hiện đại, hấp dẫn, thân thiện và đẹp trong lòng bạn bè, du khách. Nhằm phát triển loại hình du lịch MICE, tỉnh Thanh Hoá đã đặt ra mục tiêu xây dựng thành phố Sầm Sơn trở thành “*Thành phố của lễ hội*”, để thu hút đông đảo du khách. Điển hình trong đó là việc tổ chức các lễ hội truyền thống, lễ hội mới và các chương trình nghệ thuật được tổ chức xuyên suốt năm 2022 như: lễ hội Tình yêu - Hòn trống mái; lễ hội cầu phúc, lễ hội bánh chưng - bánh giầy; lễ hội cầu ngư - bơi chải; lễ hội Carnival đường phố; chương trình nghệ thuật thứ 7 hàng tuần - SunFest Thanh Hóa 2022... Cùng với đó, Sầm Sơn cũng đã tập trung đầu tư hạ tầng giao thông kết nối với các địa phương; hệ thống cơ sở vật chất du lịch ngày càng đồng bộ, hiện đại. Để hoạt động du lịch MICE thành công như vậy, Thanh Hoá đã để lại những kinh nghiệm:

- Lựa chọn tổ chức sự kiện văn hóa, du lịch, ẩm thực đặc sắc tạo điểm nhấn để tổ chức thường niên thu hút khách du lịch tại các khu du lịch biển của Thanh Hóa. Tổ chức Tuần lễ Văn hóa hữu nghị Thanh Hóa - Hòa Phấn nhân kỷ niệm 60 năm ngày thiết lập quan hệ ngoại giao, 45 năm ngày ký Hiệp ước Hữu nghị hợp tác Việt Nam – Lào...

- Tổ chức đón các đoàn famtrip, presstrip gồm các doanh nghiệp, báo chí của các tỉnh có tiềm năng liên kết du lịch với tỉnh Thanh Hóa, các công ty lữ hành, công ty du lịch trong và ngoài nước khảo sát, xây dựng sản phẩm du lịch liên kết với Thanh Hóa.

- Tỉnh Thanh Hóa đã tăng cường hoạt động quảng bá, xúc tiến tiềm năng, thế mạnh phát triển du lịch của tỉnh để thu hút, huy động các nguồn lực đầu tư phát triển du lịch, tập trung khai thác hợp lý tài nguyên du lịch, góp phần thúc đẩy tăng trưởng lượng khách du lịch đến với Thanh Hóa. Đồng thời, chú trọng nâng cao chất lượng, hiệu quả và tính chuyên nghiệp trong hoạt động du lịch, từng bước xây dựng và phát triển thương hiệu du lịch Thanh Hóa. Đặc biệt, tỉnh đã tổ chức nhiều hoạt động, sự kiện văn hóa, thể thao, du lịch, quảng bá sản phẩm/dịch vụ du lịch địa phương; tổ chức hội nghị làm việc với các tập đoàn lớn về thu hút đầu tư, phát triển du lịch như SunGroup, VinGroup... và các hãng hàng không; tổ chức chương trình khảo sát các khu, điểm du lịch Thanh Hóa và hội nghị liên kết, hợp tác phát triển du lịch qua đường hàng không.

1.3.2. Kinh nghiệm của tỉnh Quảng Ninh

Quảng Ninh đang nổi lên như là một địa điểm diễn ra nhiều hội nghị, hội thảo, sự kiện quốc tế quan trọng; thỏa mãn đầy đủ yêu cầu của một điểm về tổ chức du lịch MICE. Để có được những thành công như trên, Quảng Ninh cũng để lại những kinh nghiệm sau:

- Phát triển kết cấu hạ tầng và chất lượng dịch vụ phục vụ khách du lịch MICE: Xây dựng và ban hành cơ chế khuyến khích các nhà đầu tư xây dựng cơ sở lưu trú quy mô lớn, cao cấp với phòng hội nghị, hội thảo đạt 2.000 chỗ ngồi trở lên; phát huy hiệu quả vai trò tổ chức hội nghị, hội thảo, triển lãm của các công trình hiện có như: Trung tâm Hội nghị, Cung quy hoạch và triển lãm.

- Xây dựng kế hoạch quảng bá đồng bộ giới thiệu Quảng Ninh là một điểm đến hấp dẫn cho du lịch MICE. Tranh thủ sự hợp tác, tận dụng cơ hội quảng bá du lịch MICE trên các sự kiện, diễn đàn trong khu vực và thế giới...

- Duy trì những sự kiện đã tổ chức thành công, thu hút đông du khách như: Tuần lễ du lịch Hạ Long - Carnival Hạ Long tổ chức thường niên vào lễ kỷ niệm 30/4 - 1/5, chương trình Chào hè Hạ Long... và tổ chức thêm chuỗi các sự kiện mang tính khác biệt thu hút các sự kiện, khách du lịch MICE đến Quảng Ninh. Đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ du lịch trên cơ sở xây dựng và phát triển các sản

phẩm du lịch văn hóa, sinh thái, tham quan làng nghề, làng quê, mua sắm, phục vụ nhu cầu giải trí cho du khách.

1.3.3. Kinh nghiệm của thành phố Hồ Chí Minh

Ở nước ta hiện nay, thành phố Hồ Chí Minh là một trong những trung tâm tổ chức du lịch MICE thuộc loại lớn và có tiếng trong cả nước. Các công ty lữ hành của thành phố đã từng tổ chức được nhiều tour phục vụ cho khách MICE. Tại thành phố Hồ Chí Minh có các công ty nổi tiếng và cũng khá thành công trong lĩnh vực du lịch MICE này như: Bến Thành tourist, Viet travel, Fidi tour,... cũng đã đạt được nhiều thành công đáng kể. Để có được những thành công như trên, qua cách tổ chức các tour MICE của các công ty, thành phố Hồ Chí Minh cũng có được các kinh nghiệm sau:

Về lĩnh vực của chính quyền thành phố: thành phố đã sớm nhận ra được những lợi ích có được từ du lịch MICE, do đó đã tạo điều kiện thuận lợi cho việc phát triển cơ sở hạ tầng cần thiết nhằm phát triển du lịch MICE qua một điển hình như: việc UBND thành phố đã đồng ý cho phép Saigontourist đầu tư xây dựng Trung tâm hội nghị quốc tế tại quận 7 với diện tích khoảng 12ha và kinh phí khoảng 52 triệu USD nhằm thu hút khách MICE đến thành phố.

Việc năng động trong công tác chuẩn bị của các công ty nhằm đáp ứng nhu cầu thưởng thức sự khác biệt về văn hoá, ẩm thực và khám phá các điểm du lịch là một điều không thể thiếu trong công việc tổ chức du lịch MICE. Các công ty cũng chú trọng rất nhiều trong công tác chuẩn bị cho tour, thường thời gian thiết kế xong một chương trình cũng phải mất từ 6 tháng đến một năm.

Sự liên kết giữa các công ty lữ hành và các cơ sở lưu trú cũng là điều quan trọng không kém. Hệ thống khách sạn tại thành phố cũng phải đã đáp ứng được nhu cầu ngày một cao của khách. Hiện tại, hệ thống khách sạn 4-5 sao như Sheraton, Caravell,... cũng đáp ứng được phần nào nhu cầu của khách. Phòng họp lớn, có sức chứa tới hơn 1000 khách, phòng ốc hiện đại tiện nghi phải đủ số lượng để đảm bảo cho khách lưu trú cùng lúc mà không phải tách phòng ở các địa điểm khác là yếu tố đầu tiên để khách du lịch MICE lựa chọn. Đi đầu trong việc này là công ty Bến Thành tourist với việc thành lập trung tâm tổ chức hội thảo, sự kiện

và du lịch và theo sau đó là Saigontourist với trung tâm hội nghị quốc tế tại quận 7.

Ngoài ra, đối với các cơ sở cung cấp dịch vụ hỗ trợ (tổ chức trò chơi dân gian, tham quan cảnh miền quê, nấu các món ăn dân dã,...) các công ty đều yêu cầu phải có sự cam kết trong việc cung cấp dịch vụ có chất lượng.

1.3.4. Kinh nghiệm của Vũng Tàu

Mặc dù cũng không có điều kiện tốt như thành phố Hồ Chí Minh hay Nha Trang, song Vũng Tàu cũng đã những thành công đáng kể trong tổ chức MICE. Hằng năm, các khu du lịch tại đây đón rất nhiều đoàn khách MICE trong đó chủ yếu là các đoàn khách quốc tế, điều này góp phần ổn định lượng khách lưu trú, đồng thời tạo nguồn thu đáng kể cho doanh nghiệp nói riêng và doanh thu duy lịch dịch vụ của Tỉnh Vũng Tàu nói chung. Để có được thành công như trên, Bà Rịa - Vũng Tàu cũng có những kinh nghiệm như sau:

- Tận dụng được lợi thế về phong cảnh đẹp, cũng như nằm gần trung tâm kinh tế - tài chính lớn nhất của cả nước là thành phố Hồ Chí Minh.
- Có sự liên kết với các công ty lữ hành tại thành phố Hồ Chí Minh nhằm có được lượng khách MICE đáng kể từ các công ty, đồng thời nhận được sự quan tâm, giúp đỡ rất nhiều từ phía chính quyền thành phố.
- Thường xuyên tạo ra các sự kiện nhằm thu hút khách du lịch như: Lễ hội festival biển, hội thi đắp tượng cát lớn nhất Việt Nam, lễ hội bắn súng thần công,...

1.3.5. Bài học đối với tỉnh Ninh Bình trong việc phát triển MICE

Hiện nay, khi nói đến MICE người ta thường nghĩ ngay đến Hà Nội, Đà Nẵng, Quảng Ninh, Bà Rịa – Vũng Tàu hay thành phố Hồ Chí Minh như các trung tâm sự kiện chuyên nghiệp. Tuy nhiên, trong giai đoạn vừa qua, du lịch tỉnh Ninh Bình đã có những bước phát triển vượt bậc, hình thành nhiều khu du lịch, điểm du lịch mới với nhiều sản phẩm, dịch vụ chất lượng. Hệ thống hạ tầng và cơ sở vật chất phục vụ du lịch được mở rộng quy mô và nâng dần về chất lượng. Hiệu quả kinh tế về du lịch tăng khá mạnh những năm gần đây, thể hiện ở sự gia tăng lượng

khách và thu nhập từ du lịch hàng năm. Chính vì thế, đây là tiền đề cho việc phát triển du lịch MICE ở Ninh Bình, tỉnh cần tiến tới xây dựng một thông điệp ấn tượng rõ ràng để quảng bá hình ảnh du lịch nơi đây như: “*Ninh Bình – thành phố du lịch MICE*” hay “*Ninh Bình – công việc hoà với nghỉ dưỡng*”. Bên cạnh đó, Ninh Bình cũng cần tạo một Website về du lịch MICE trong đó đưa đầy đủ các thông tin cụ thể như: thông tin chỉ dẫn đến cơ sở lưu trú, các điểm du lịch, các điểm vui chơi, giải trí, trung tâm tổ chức hội họp để khách du lịch có thể tìm hiểu cụ thể hơn về điểm đến giúp cho du khách dễ dàng lựa chọn điểm đến hơn. Ngoài ra, cần tập trung nguồn lực hoàn thiện cơ sở hạ tầng phục vụ phát triển du lịch để phát huy tối đa tiềm năng, lợi thế sẵn có, nhất là hệ thống đường giao thông kết nối các khu du lịch, điểm du lịch, tuyến du lịch của tỉnh.

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 triển 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 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 những vấn đề cơ bản về kinh doanh du lịch MICE trong khách sạn để từ đó làm cơ sở cho việc đưa ra hướng nghiên cứu điều kiện để phát triển du lịch MICE tại các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình.

Chương 2

THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DU LỊCH MICE TẠI CÁC KHÁCH SẠN 4-5 SAO Ở THÀNH PHỐ NINH BÌNH

2.1. TIỀM NĂNG PHÁT TRIỂN DU LỊCH MICE TẠI NINH BÌNH

Ninh Bình nằm ở cực Nam đồng bằng Bắc Bộ, cách thủ đô Hà Nội khoảng 90 km về phía Nam, là vùng ranh giới của 3 khu vực địa lý: Tây Bắc, châu thổ sông Hồng và Bắc Trung Bộ. Phía Bắc giáp tỉnh Hà Nam; phía Đông giáp tỉnh Nam Định; phía Đông Nam giáp biển Đông; phía Tây, Tây Nam giáp tỉnh Hòa Bình và Thanh Hóa. Đây cũng chính là một lợi thế nhằm thu hút khách du lịch, đặc biệt là khách nội địa từ thị trường khách lớn nhất cả nước là Hà Nội.

Ngoài ra, Ninh Bình được biết đến là nơi có nguồn tài nguyên du lịch phong phú với nhiều di tích lịch sử, văn hóa, danh lam thắng cảnh nổi tiếng và môi trường sinh thái tự nhiên rất có giá trị, với các điểm du lịch nổi tiếng như: Quần thể danh thắng Tràng An – được UNESCO công nhận là di sản văn hóa và thiên nhiên thế giới, Tam Cốc – Bích Động, Cố đô Hoa Lư, vườn quốc gia Cúc Phương – vườn quốc gia đầu tiên của Việt Nam với diện tích hàng nghìn hecta, là nơi lưu trữ các loài động thực vật đa dạng, quý hiếm... Bên cạnh đó, Ninh Bình còn là địa phương có nhiều di sản văn hoá có giá trị bao gồm 1.821 di tích, trong đó 344 chùa, 229 đình, 381 đền, 98 miếu, 51 phủ, ngoài ra còn 149 nhà xứ, 236 nhà thờ họ. Ninh Bình có 03 di tích cấp quốc gia đặc biệt quan trọng là các di tích thuộc Quần thể di tích Cố đô Hoa Lư; Danh thắng Tràng An – Tam Cốc Bích Động; di tích lịch sử và thắng cảnh Núi Non Nước và có 02 bảo vật quốc gia. 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 hội đường phố Festival Ninh Bình và lễ khai mạc festival Ninh Bình “*Tràng An kết nối di sản năm 2022*” – mang tầm cỡ quốc tế.

Bên cạnh đó, giai đoạn 2010 - 2020 nhiều dự án, công trình về du lịch với số vốn hàng ngàn tỷ đồng được đầu tư bằng nguồn vốn ngân sách nhà nước. Trong đó có một số dự án lớn như : Dự án xây dựng cơ sở hạ tầng khu du lịch sinh thái

Tràng An; Dự án tu bổ tôn tạo di tích lịch sử văn hóa cổ đô Hoa Lư; Dự án xây dựng quảng trường và sân lễ hội phía trước Khu di tích lịch sử văn hóa Cổ đô Hoa Lư; Dự án xây dựng Quảng trường và tượng đài Đinh Tiên Hoàng Đế tại thành phố Ninh Bình; Dự án nạo vét, xây kè bảo tồn cảnh quan sông Sào Khê; dự án nâng cấp tuyến đê hữu Hoàng Long và đê sông Đáy kết hợp giao thông đoạn đường từ Cúc Phương - Chùa Bái Đính đi Kim Sơn phục vụ du lịch;...

Trong giai đoạn này tỉnh đã khuyến khích, kêu gọi các nhà đầu tư, đầu tư bằng nguồn vốn ngoài ngân sách vào lĩnh vực dịch vụ du lịch, đã cấp Giấy chứng nhận đầu tư cho 83 dự án, với số vốn hàng chục ngàn tỷ đồng. Trong đó có nhiều dự án triển khai tích cực, đúng tiến độ và đưa vào khai thác phục vụ khách du lịch có hiệu quả, tiêu biểu như: Khu nghỉ dưỡng Emeralda, khách sạn Hoàng Sơn - Peace, khách sạn The Reed, khách sạn Ninh Bình Legend, khách sạn The Vissai, các cơ sở vui chơi giải trí, mua sắm như sân golf Hoàng Gia, Sân golf Tràng An, siêu thị Big C, phố đi bộ trung tâm...

Về hệ thống cơ sở vật chất du lịch: Ninh Bình hiện có hơn 700 cơ sở lưu trú, với trên 9000 phòng nghỉ. Đặc biệt, tỉnh Ninh Bình 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
<i>a</i>	<i>Khách sạn 1 sao</i>	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	1033	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 tỉnh Ninh Bình, 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 Yến 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 160 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.

Ngoài hệ thống cơ sở lưu trú, Ninh Bình còn có hệ thống nhà hàng, quán ăn từ cao cấp đến bình dân tại các khu, điểm du lịch phục vụ mọi lúc cho mọi đối tượng khác nhau. Với phong tục tập quán, văn hoá truyền thống lâu đời đã tạo nên nét độc đáo, hấp dẫn đặc biệt trong văn hoá ẩm thực Ninh Bình với nhiều món ăn

nổi tiếng như: Thịt dê, Cơm cháy, Rượu Kim Sơn, Nem Yên Mạc, Mắm tép Gia Viễn, Bún mọc Kim Sơn... Tất cả các món ăn đều được du khách rất ưa thích.

Bên cạnh đó, các điểm vui chơi giải trí đang dần được đầu tư và tập trung khai thác để đáp ứng nhu cầu cho khách như xông hơi, bể bơi, công viên và các khu vui chơi giải trí...nhằm kéo dài thêm thời gian lưu trú, tăng thu nhập cho ngành, tạo việc làm cho người dân bản địa. 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 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. GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ CÁC KHÁCH SẠN 4 – 5 SAO Ở THÀNH PHỐ NINH BÌNH

Bảng 2.2. Danh sách các khách sạn 4 – 5 sao và tương đương ở Ninh Bình

STT	Khách sạn 4 sao và tương đương	Khách sạn 5 sao
1	Hoàng Sơn Peace Hotel (Thành phố Ninh Bình)	Khách sạn Ninh Bình Legend (Thành phố Ninh Bình)
2	Khách sạn Emeralda resort (huyện Gia Viễn – tỉnh Ninh Bình)	

3	The Reed Hotel (Thành phố Ninh Bình)	
4	Ninh Bình Hidden Charm Hotel & Resor (huyện Hoa Lư – tỉnh Ninh Bình)	

(Nguồn: Khảo sát của tác giả, 2022)

Qua bảng thống kê số lượng các khách sạn 4 – 5 sao trên toàn tỉnh Ninh Bình ta nhận thấy toàn tỉnh hiện có 4 khách sạn với quy mô 4 sao và tương đương, duy nhất một khách sạn đạt đủ tiêu chuẩn 5 sao là khách sạn Ninh Bình Legend. Số lượng khách sạn 4 - 5 sao trên địa bàn trung tâm thành phố Ninh Bình chiếm 60% trên tổng số các khách sạn cùng hạng trên địa bàn toàn tỉnh, cụ thể 3 khách sạn đó là khách sạn Hoàng Sơn Peace, khách sạn The Reed và khách sạn Ninh Bình Legend.

2.2.1. Quá trình hình thành phát triển và đặc điểm quản lý của các khách sạn 4 – 5 sao ở Ninh Bình

Khách sạn Ninh Bình Legend

Vị trí: 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 khách du lịch di chuyển đi 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 khách du lịch dễ dàng sử dụng nhiều dịch vụ mua sắm, ngân hàng, ẩm thực đường phố,... Khách sạn cũng rất gần quảng trường chỉ mất khoảng 3 km di chuyển từ khách sạn.

Lịch sử: Công ty TNHH Khách sạn Thùy Anh Ninh Bình Legend (thường gọi là khách sạn Thùy Anh) 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

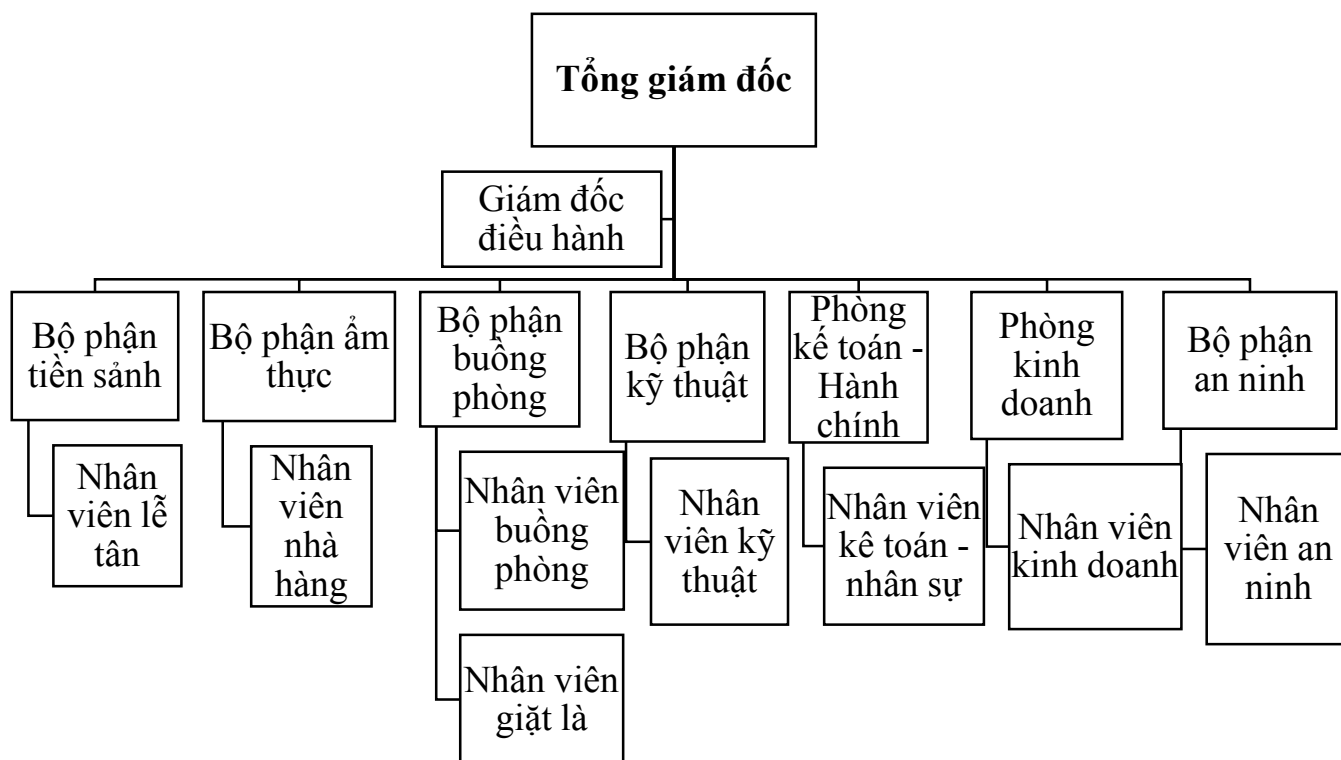
20 phòng. Lúc đó, khách sạn Thùy Anh là khách sạn 2 sao của Ninh Bình và vẫn đang hoạt động đón tiếp đông đảo khách du lịch, chủ yếu là khách du lịch quốc tế.

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”.

Quy mô: 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.

Cơ cấu tổ chức: 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.



Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức khách sạn Ninh Bình Legend

(Nguồn: Phòng Nhân sự khách sạn Ninh Bình Legend, 2022)

Khách sạn Hoàng Sơn Peace:

Vị trí: Khách sạn Hoàng Sơn Peace tọa lạc tại số 98 đường Trịnh Tú, Phường Ninh Khánh, Thành phố Ninh Bình, cách thành phố trong khoảng cách 3 km. Hoàng Sơn Peace Hotel nằm gần Đền thờ Trương Hán Siêu, cách nhà ga Ninh Bình một khoảng cách ngắn. Sân bay Nội Bài cách Hoàng Sơn Peace Hotel khoảng 100 km.

Lịch sử: Khách sạn Hoàng Sơn Peace thuộc sở hữu của Doanh nghiệp tư nhân Hoàng Sơn, đi vào hoạt động từ năm 2010 dưới sự điều hành của Tổng giám đốc Hoàng Văn Sụng.

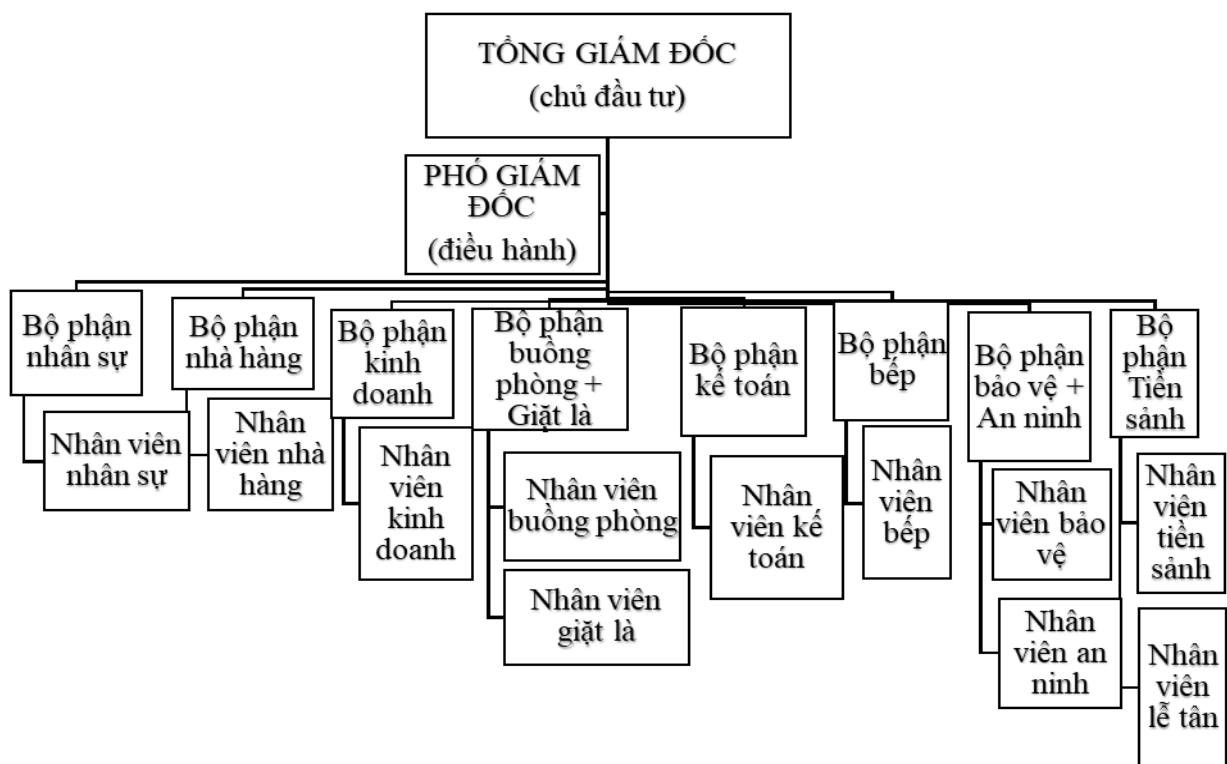
Quy mô: Khách sạn với tổng diện tích 15.000 m² gồm 150 phòng. Năm 2013, khách sạn thành lập Trung tâm lễ hành với mục đích hỗ trợ cho du khách có nhu cầu tham quan, du lịch tại Ninh Bình.

Khách sạn còn lựa chọn cách thiết kế độc đáo, sang trọng cho phòng VIP Suite, Family Suite và Executive Suite, trong đó phòng khách và phòng nghỉ được tách biệt với diện tích phòng lên đến 72m². Ngay từ khi mới đi vào hoạt động, định

hướng phát triển của Khách sạn Hoàng Sơn Peace là các loại hình dịch vụ phục vụ khách du lịch. Chính vì vậy các hạng phòng của khách sạn được phân chia, sắp xếp phù hợp để thích hợp với từng đối tượng du khách.

Cơ cấu tổ chức:

Nguồn lực lao động tại khách sạn Hoàng Sơn Peace cũng đa dạng ở nhiều bộ phận, Tổng Giám Đốc là người đứng đầu, sau đó chính là Phó Giám Đốc – là người nắm bắt và kiểm soát trực tiếp tất cả các công việc trong khách sạn. Sau đó là các bộ phận có chuyên môn khác nhau giống như các khách sạn khảo sát khác.



Sơ đồ 2.2. Cơ cấu tổ chức khách sạn Hoàng Sơn Peace

(Nguồn: Phòng Nhân sự khách sạn Hoàng Sơn Peace, 2022)

Khách sạn The Reed:

Vị trí: Khách sạn nằm trên đường Đinh Điền, phường Đông Thành, một khu vực nổi bật của tỉnh Ninh Bình và bên cạnh khách sạn là sự phát triển của các công viên và khu đô thị mới trong tương lai, gần các trung tâm hội nghị của Tỉnh.

Lịch sử: Thành lập năm 2015 khách sạn The Reed là khách sạn đầu tiên lớn nhất và hiện đại nhất ở Ninh Bình với 160 phòng với các tiện ích phòng họp lớn.

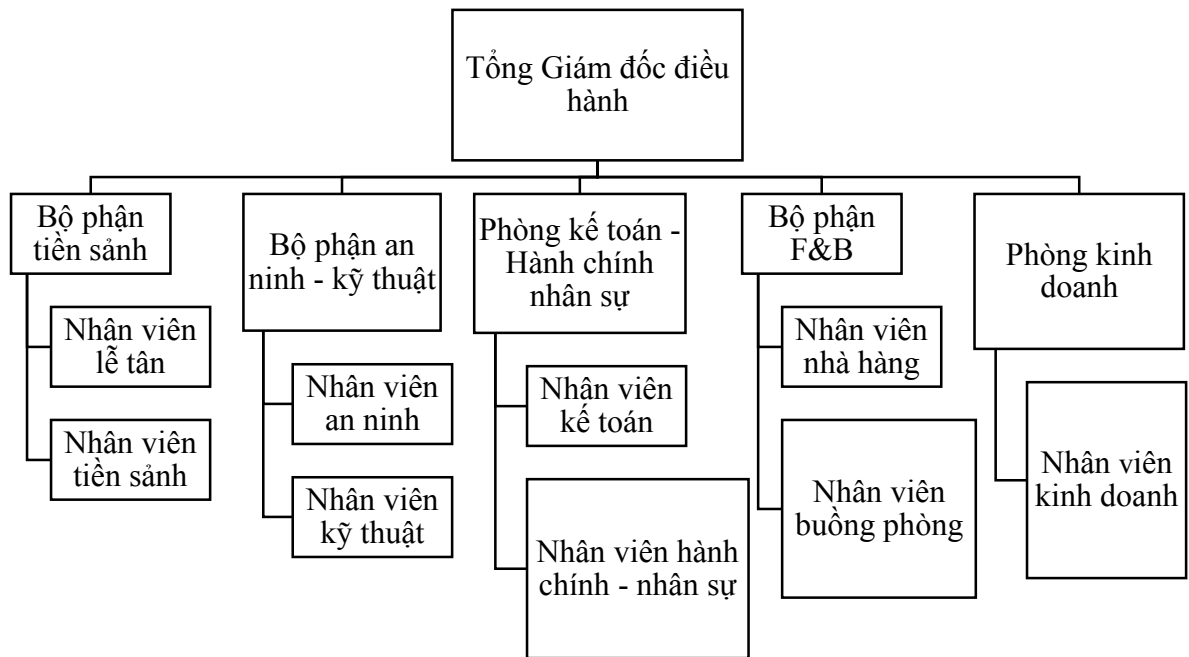
Đến năm 2017, khách sạn liên tiếp hoàn thiện các dịch vụ: Khai trương hồ bơi vô cực, Sen Spa 1992 khai trương phục vụ nhu cầu của khách du lịch cao cấp đến Ninh Bình. Từ năm 2018 đến nay, khách sạn liên tục tổ chức thành công nhiều sự kiện lớn như: tiệc Outside catering May Sông Hồng, Đại hội Đảng bộ tỉnh Ninh Bình lần thứ 22, tiệc chiêu đãi và lễ khai mạc năm Du lịch Quốc gia năm 2021 do tỉnh Ninh Bình đăng cai tổ chức,....

Vào năm 2019, Công ty chủ đầu tư và khách sạn quốc tế Melia đã kí thỏa thuận vận hành và chuyển giao thương hiệu của khách sạn, trở thành khách sạn quốc tế duy nhất trong khu vực (Tỉnh Ninh Bình). Khách sạn The Reed quản lý bởi Melia là một khách sạn 4 sao sang trọng với thiết kế hiện đại, thanh lịch với kiến trúc đặc biệt. Khách sạn là sự lựa chọn hoàn hảo cho cả khách doanh nhân và khách du lịch do tiện nghi thanh lịch, mới và thoải mái với chất lượng dịch vụ tuyệt vời.

Quy mô: Khách sạn có 11 tầng. Các khu vực công cộng ở tầng 1 là sảnh khách sạn, tầng 3 là nhà hàng Cúc Phương, tầng 4 là bể bơi, và vị trí các phòng khách nghỉ từ tầng 5 đến tầng 11. Có một tòa nhà gần kề khu đa năng bao gồm các dịch vụ, khu vực Aria café, phòng ăn riêng, nhà hàng Bông Lau và phòng hội nghị, hội thảo. Nó được liên kết với khách sạn ở tầng ba và tầng trệt.

Cơ cấu tổ chức:

Nguồn lực lao động tại The Reed Hotel cũng đa dạng và các bộ phận có chuyên môn khác nhau như 2 khách sạn trên. Tuy nhiên, tại khách sạn The Reed qua khảo sát nhận thấy đây là khách sạn duy nhất có bộ phận F&B chung với nhau, và tại đây cũng là khách sạn duy nhất không có bộ phận giặt là. Đây là điểm riêng biệt so với 2 khách sạn còn lại.



Sơ đồ 2.3. Cơ cấu tổ chức khách sạn The Reed.

(Nguồn: Phòng Nhân sự khách sạn The Reed, 2022)

2.2.2. Hệ thống các sản phẩm dịch vụ và các hoạt động kinh doanh tại các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình

Hệ thống các sản phẩm dịch vụ

Dịch vụ lưu trú

Bảng 2.3. Chứng loại phòng của 3 khách sạn khảo sát năm 2022

STT	KHÁCH SẠN	LOẠI PHÒNG	SỐ LƯỢNG	ĐƠN GIÁ (VNĐ)
1	Ninh Bình Legend (Tổng số: 268 phòng)	Phòng Superior	16	1.260.000
		Phòng Deluxe	176	1.520.000
		Phòng Suite	5	2.800.000
		Phòng thông nhau	2	3.000.000
		Phòng Executive	1	15.000.000
		Phòng Grand Deluxe	64	1.800.000 – 2.000.000
		Classic Double	4	800.000

2	Hoàng Sơn Peace (Tổng số: 150 phòng)	Phòng Executive Suite	5	3,850,000
		Phòng VIP	5	2.500.000
		Senior Family	5	2.500.000
		Phòng Deluxe	10	1.580.000
		Phòng Superior	125	1.350.000
3	The Reed (Tổng số: 140 phòng)	Phòng Deluxe	71	1.400.000
		Phòng Premium w.Balcony	51	1.700.000
		Phòng Premium w.Terrace	9	1.700.000
		Phòng Grand Premium	9	1.900.000

(Nguồn: Khảo sát thực tế của tác giả tại các khách sạn, 2022)

Qua bảng số liệu cho thấy số lượng phòng của các khách sạn cơ bản đáp ứng được nhu cầu của các đoàn khách lớn. Hiện nay, khách sạn Ninh Bình Legend có số lượng phòng lớn nhất trong toàn tỉnh với 268 phòng có ưu thế đón các đoàn khách quy mô lớn, khách sạn The Reed và Hoàng Sơn Peace có số lượng phòng tương đương nhau. Tuy nhiên, dự kiến sang quý III năm 2023, khách sạn Hoàng Sơn Peace sẽ đưa khu villa mới vào hoạt động nâng tổng số phòng của khách sạn lên hơn 200 phòng. So với 2 khách sạn 4 sao, khách sạn Ninh Bình Legend có nhiều chủng loại phòng để khách lựa chọn với mức giá từ 800.000 – 15.000.000 đồng/đêm. Phòng Executive với diện tích khoảng hơn 100 m² với đầy đủ trang thiết bị tiện nghi với mức giá cao 15.000.000 VNĐ là phòng đẹp nhất dành cho đối tượng khách cao cấp, đặc biệt là khách công vụ cao cấp, có địa vị quan trọng. Khách sạn Hoàng Sơn Peace có 5 hạng phòng với mức giá từ 1.350.00 – 3.850.000 đồng/đêm cũng là lựa chọn phù hợp cho đối tượng khách muốn có dịch vụ cao cấp với mức giá phải chăng. Khách sạn The Reed có 4 hạng phòng với mức giá

từ 1.400.000 đến 1.900.000 đồng/đêm phù hợp với đoàn khách muốn trải nghiệm dịch vụ lưu trú tương đương 4 sao với mức giá rẻ.

Dịch vụ ăn uống

Bảng 2.4. Thống kê thông tin dịch vụ ăn uống tại 3 khách sạn khảo sát

STT	Khách sạn	Tên nhà hàng	Kiểu phục vụ	Giờ mở cửa
1	Ninh Bình Legend	The Legend Restaurant & Cafe	- Buffet sáng, trưa, tối. - Gọi món theo thực đơn Alacarte - Set menu	Ăn sáng: - (Thứ 2-thứ 6) 6:00 - 9:00 AM - (Thứ 7-Chủ nhật) 6:00-10:00 AM Ăn tối: - (Thứ 2-thứ 6) 10:00 AM - 10:00 PM - (Thứ 7 - Chủ nhật) 10:00 - 10:00 PM.
		Lux Sky Bar	- Ly cocktail đủ màu sắc, đồ uống - Những món ăn thượng hạng đến từ bàn tay của các bartender tài hoa.	Mở cửa từ 17:00PM đến muộn.
2	Hoàng Sơn Peace	Nhà hàng Âu	-Phục vụ ăn sáng buffet	Mở cửa từ 6:00AM đến 9:30AM.
		Nhà hàng Á	- Gọi món theo thực đơn Alacarte - Set menu	Mở cửa từ 10:00AM đến 10:00PM
3	The Reed	Nhà hàng Bông Lau	- Gọi món theo thực đơn Alacarte - Set menu	Mở cửa từ 10:00AM đến 10:00PM

		Nhà hàng Cúc Phương	- Phục vụ ăn sáng buffet	Mở cửa từ 6:00AM đến 9:30AM.
		Aria cafe	- Cung cấp những đồ uống truyền thống - Cafe hương vị thuần Việt, cocktail và các loại rượu đặc sắc.	Mở cửa từ 6:00AM đến 11:00PM.

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

Qua khảo sát tại các khách sạn nhận thấy, các khách sạn đều có các nhà hàng chuyên phục vụ món Âu, Á và Việt Nam, 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 các 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. Mỗi khách sạn có không gian, tổ chức khác nhau để phục vụ khách, khách sạn Ninh Bình Legend nổi tiếng phục vụ các món ăn Âu chủ yếu dành cho khách Pháp, khách sạn Hoàng Sơn Peace cung cấp đầy đủ các món Á, Âu và Việt Nam phù hợp khẩu vị của khách hàng, khách sạn The Reed nổi tiếng với món Trung Quốc. Có thể thấy dịch vụ phục vụ ăn uống tại các 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.

Dịch vụ bổ sung

Hệ thống các sản phẩm dịch vụ bổ sung trong các khách sạn khảo sát tương đối 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 dị biệt 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. Các dịch vụ cung cấp tại các khách sạn 4 – 5 sao
ở 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, 2022)

Bảng thể hiện thực trạng dịch vụ bổ sung của các khách sạn 4-5 sao và tương đương ở khu vực thành phố Ninh Bình. Trong danh mục 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 mà các khách sạn chưa có đó là: Dịch vụ dịch thuật,

trông giữ trẻ, cho thuê xe ô tô (tự lái). Đây là một hạn chế của hệ thống dịch vụ bổ sung tại khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình. Bên cạnh đó, thiết kế của khách sạn còn thiếu sự đồng bộ, chưa đẹp và thiếu tính khoa học. Các khách sạn cần nghiên cứu để đưa tất cả dịch vụ chưa có vào kinh doanh tại khách sạn góp phần đa dạng hóa dịch vụ, hoàn thiện tiêu chí của khách sạn 4-5 sao.

Hoạt động kinh doanh tại các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình

Có thể thấy rằng, mỗi khách sạn có lợi thế khác nhau trong việc khai thác nguồn khách cũng như thiết lập mối quan hệ với đối tác có nhu cầu về MICE. Nhưng qua quan sát và khảo sát của tác giả, điểm chung của tất cả các khách sạn 4-5 ở thành phố Ninh Bình chủ yếu là khai thác nguồn khách MICE ở trong nước, doanh nghiệp, tổ chức kinh tế trong thành phố, đoàn khách du lịch MICE nước ngoài hầu như không có.

Tại thành phố Ninh Bình như đã thống kê ở trên, tổng số khách sạn 4-5 sao là 5 khách sạn – đây là những khách sạn lớn ở thành phố Ninh Bình, và các khách sạn này cũng đều phục vụ khách quốc tế, đối tượng khách đến đây chủ yếu là châu Âu và Châu Á. Qua khảo sát cho thấy, thị trường khách Anh và Pháp đã xuất hiện là một trong 10 thị trường lớn khách du lịch quốc tế đến Ninh Bình. Đặc điểm của hai thị trường khách này có khả năng thanh toán cao, sử dụng dịch vụ cao cấp nhưng họ cũng rất khó tính đòi hỏi dịch vụ hoàn hảo. Ngoài đối tượng khách du lịch quốc tế, các khách sạn còn phục vụ khách du lịch nội địa, khách dự hội nghị, hội thảo nên nguồn khách tới khách sạn phong phú, đa dạng. Đặc biệt là các khách sạn còn tham gia đón các đoàn khách cao cấp của chính phủ và các đối tượng khách VIP.

Trước đây nguồn thu chủ yếu của các khách sạn chủ yếu từ lĩnh vực lưu trú, khách lưu trú tại khách sạn càng dài ngày thì khách sạn mới có nhiều doanh thu. Tuy nhiên, do nhu cầu của khách hàng ngày càng đa dạng về số lượng cũng như chất lượng đòi hỏi các khách sạn phải bổ sung thêm nhiều dịch vụ đa dạng khác nhau đáp ứng được nhu cầu của khách hàng. Hiện nay, có thể thấy các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình đều có nguồn thu đa dạng từ các lĩnh vực chứ không chỉ riêng lĩnh vực lưu trú nữa mà phải kể đến như: dịch vụ ăn uống; dịch

vụ cho thuê phòng họp, hội nghị; dịch vụ bổ sung như: gym, giặt là, bể bơi, xông hơi,... Rất nhiều nguồn thu đa dạng từ việc khai thác các lĩnh vực khác nhau điều này góp phần không nhỏ giúp cho khách du lịch dễ dàng lựa chọn đưa ra quyết định sử dụng dịch vụ tại các khách sạn.

Các khách sạn được khảo sát đều có website riêng và có kênh phân phối phòng qua các OTA. Sự hiện diện tên khách sạn trên nhiều website OTA như vậy sẽ tạo được ấn tượng về mặt thương hiệu và khách du lịch cũng sẽ dễ dàng đặt phòng hơn cho khách. Hiện nay, khi khách hàng có nhu cầu muốn lưu trú đặt phòng trước tại các khách sạn hầu hết họ đều lên các trang OTA tìm hiểu, xem review về khách sạn thông qua các vị khách đã trải nghiệm dịch vụ tại khách sạn trước đó. Chỉ một vài những thao tác đơn giản đã giúp cho họ dễ dàng đặt dịch vụ mà không cần đến trực tiếp và khách hàng có thể đặt trước trong một thời gian dài rất phù hợp với đối tượng khách MICE. Về phía khách sạn, OTA không chỉ giúp khách sạn tăng công suất phòng mà còn là kênh thông tin hiệu quả giúp khách sạn tiếp cận được các đánh giá chân thành của du khách từ đó có các biện pháp cụ thể để hoàn thiện chất lượng sản phẩm của mình.

**Bảng 2.6. Một số đánh giá của khách hàng về sử dụng dịch vụ
tại 3 khách sạn khảo sát**

STT	Tên khách sạn	Tên khách hàng	Đánh giá chất lượng dịch vụ
1	Ninh Bình Legend	Đỗ Thuý Linh	Khách sạn rộng, đẹp, có 2 bể bơi trong nhà và ngoài trời, nhân viên vô cùng nice, hỗ trợ nhiệt tình, tại nhà hàng có ghế cho trẻ em, nấu ăn ngon, bữa sáng nhiều lựa chọn.
		Hà Phan	Khách sạn đẹp và rộng rãi hơn trong hình. Dịch vụ rất tốt. Giá cả phải chăng. Tôi rất hài lòng với chuyến đi

			Ninh Bình dịp lễ vừa qua. Lần sau ghé Ninh Bình sẽ tiếp tục nghỉ tại đây.
		Mai Thao	Khách sạn 5 sao, vị trí gần phố cổ, dịch vụ tốt.
		Hoa	Dịch vụ ko xứng 5 sao. từ tiện nghỉ phòng cho đến nhân viên. thua khách sạn bình dân. nhân viên hạch sách, thái độ
2	Hoàng Sơn Peace	Quang Nguyễn	Bữa sáng đa dạng, hợp khẩu vị. Vị trí khách sạn thuận tiện cho du khách. Giường ngủ rất dễ chịu. Vật dụng trong phòng đảm bảo cho các nhu cầu cá nhân. Nhà vệ sinh sạch sẽ và được lau dọn hằng ngày. Nhân viên thân thiện và nhiệt tình.
			Điều hòa không có remote nên điều khiển khá khó khăn.
		Thi Phạm	Khách sạn nhìn chung rất ok, ở thoải mái, phòng đẹp, gần trung tâm.
3	The Reed	Thùy Linh	Khách sạn sạch sẽ. Phục vụ tốt. Mình có lỡ đặt nhầm lịch ngày check in và check out nhưng khách sạn vẫn hỗ trợ mình được huỷ lịch cũ miễn phí để đặt lại lịch mới.
		Nguyễn Quang	Không gian trong phòng và ban công tốt, thoáng mát và rất tiện lợi. đúng nghĩa một khách sạn đẳng cấp và chuyên nghiệp không kém bên ngoài

			trong lành hương khí tự nhiên từ sông hồ, cánh đồng.
		Hà	Khách sạn đã xây dựng 1 thời gian, tuy nhiên vẫn giữ rất tốt về sự tiện nghi, sạch sẽ. Tổng thể khách sạn hài hòa, tốt trong tầm giá.
			Mong muốn khách sạn có phục vụ nhà hàng ăn tối tốt hơn. Hiện tại ăn tối tại nhà hàng là Coffee tầng 1, vì không chuyên là nhà hàng nên menu và chất lượng món ăn tạm được, trung bình.

(Nguồn: Tác giả tổng hợp trên Booking.com, 2022)

Tham khảo review của du khách đã trải nghiệm dịch vụ tại các khách sạn 4 – 5 sao tại Ninh Bình có thể thấy, hầu hết các đánh giá đều cho rằng dịch vụ tại các khách sạn là tốt mang lại sự hài lòng cho khách hàng. Các tiêu chí về cơ sở vật chất kỹ thuật, chủng loại dịch vụ, thái độ của nhân viên, vị trí đều được đánh giá ở mức cao. Chẳng hạn, trên Booking.com, khách sạn Ninh Bình Legend được khách hàng đánh giá rất tốt tại các hạng mục như: nhân viên phục vụ, tiện nghi, sạch sẽ, đáng giá tiền đều trên 8.5 điểm, một hạng mục được đánh giá thấp hơn tại đây là địa điểm đạt 8.2 điểm. Tuy nhiên đây là khách sạn lớn nhất và là khách sạn 5 sao tại Ninh Bình nên để đạt được đánh giá như vậy khách sạn cũng phải mang cho khách hàng những trải nghiệm tuyệt vời. Tại khách sạn Hoàng Sơn Peace và khách sạn The Reed cũng được đánh giá khá cao nhưng điểm của một số hạng mục thấp hơn so với khách sạn Ninh Bình Legend như: hạng mục về địa điểm tại khách sạn The Reed họ chỉ đạt 8.0 điểm thấp hơn 2 khách sạn còn lại vì hơi xa trung tâm khi di chuyển, nhưng bù lại The Reed họ lại được đánh giá cao về dịch vụ thoải mái, sạch sẽ, wifi miễn phí, tiện nghi tiện lợi hơn 2 khách sạn kia. Nằm ngay gần vị trí ngay trung tâm thành phố Ninh Bình đây chính là điểm

cộng cho khách sạn Hoàng Sơn Peace khiến khách hàng dễ dàng đưa ra quyết định lựa chọn sử dụng dịch vụ tại đây vì hầu hết các hạng mục tại đây đều đạt trên 8.0 điểm. Ghi nhận và phản hồi các nhận xét của các khách sạn trên các OTA được cách khách sạn 4 – 5 sao ở thành phố Ninh Bình thực hiện nghiêm túc và thường xuyên. Nhìn chung, với tinh thần cầu thị, sẵn sàng tiếp nhận các phản hồi của khách hàng để hoàn thiện sản phẩm đã để lại ấn tượng tốt đẹp cho các khách hàng đã trải nghiệm dịch vụ tại các khách sạn này.

2.3. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG DU LỊCH MICE Ở CÁC KHÁCH SẠN 4-5 SAO Ở THÀNH PHỐ NINH BÌNH

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

Cơ sở hạ tầng

Trong những năm qua, cùng với sự phát triển kinh tế - xã hội của cả nước, hệ thống giao thông vận tải trên toàn quốc đã được quan tâm đầu tư phát triển trước một bước. Ninh Bình nằm trên hệ thống giao thông vận tải quan trọng của cả nước, có tuyến quốc lộ 1A, đường cao tốc Bắc Nam, và tuyến đường sắt Thống nhất chạy qua. Chính vì vậy, Ninh Bình cũng được thừa hưởng đầu tư của Nhà nước để phát triển hệ thống giao thông vận tải. Ngoài các tuyến quốc lộ được nhà nước đầu tư, mạng lưới giao thông vận tải trên địa bàn tỉnh Ninh Bình cũng đã được đầu tư nâng cấp và xây dựng mới tương đối hợp lý, rộng khắp. Các tuyến đường từ thành phố Ninh Bình đến các huyện đã được đầu tư nâng cấp rải nhựa, đường ô tô đã đi đến được tất cả các xã, phường trong tỉnh, việc đi lại của người dân đã được cải thiện, thuận tiện và nhanh chóng.

Đường cao tốc Hà Nội – Ninh Bình nằm trong chương trình phát triển mạng lưới đường cao tốc Việt Nam, là tuyến cao tốc nối hai đầu mối giao thông Hà Nội và Ninh Bình thuộc tuyến đường cao tốc Bắc Nam. Đường Hồ Chí Minh là 1 trong 4 tuyến đường giao thông huyết mạch, chạy dài từ Bắc vào Nam. Đường Hồ Chí Minh có tổng chiều dài khoảng 3.167 km chạy qua vùng núi phía Tây, qua lãnh thổ của 30 tỉnh, thành phố. Đường Hồ Chí Minh chạy qua vườn quốc gia Cúc Phương thuộc lãnh thổ tỉnh Hòa Bình, tuy nhiên đây là tuyến đường huyết mạch Bắc – Nam, có ý nghĩa quan trọng trong kết nối với du lịch tỉnh Ninh Bình.

Tuyến đường này được xây dựng trên cơ sở nâng cấp mở rộng một số tỉnh lộ và quốc lộ cũng như làm mới một số đoạn. Đến nay, giai đoạn 1 của đường Hồ Chí Minh đã cơ bản hoàn thành và thông tuyến. Dự kiến, sau năm 2030, đường Hồ Chí Minh sẽ được nâng cấp trở thành cao tốc Bắc Nam nhánh Tây, với quy mô nhỏ hơn nhánh Đông.

Tuyến đường sắt quốc gia Bắc - Nam qua địa bàn tỉnh Ninh Bình có chiều dài 19km với 4 nhà ga (Ninh Bình, Cầu Yên, Gềnh và Đồng Giao). Tuy nhiên, trong vận chuyển hành khách chỉ có nhà ga Ninh Bình là có đủ điều kiện về cơ sở vật chất để đón nhận hành khách; các nhà ga khác chủ yếu vận chuyển hàng hóa và là nơi để tránh tàu. Đây là tuyến đường sắt đóng góp một phần quan trọng trong quá trình phát triển kinh tế - xã hội của Ninh Bình, kết nối với các địa phương khác trong vùng và cả nước. Trong vận chuyển du lịch bằng đường sắt hiện nay ở Việt Nam nói chung còn hạn chế do nhiều nguyên nhân: thời gian chạy tàu chậm; tiện nghi, vệ sinh kém; các dịch vụ trên tàu còn thiếu...

Hệ thống điện tỉnh Ninh Bình được cấp điện từ lưới quốc gia thông qua 1 trạm biến áp 500KV, 2 trạm biến áp 220KV và 7 trạm biến áp 110KV. Lưới điện phân phối trên địa bàn tỉnh đã được xây dựng với 26 trạm trung gian, 2.115 trạm biến áp phân phối, 1.407,6km đường dây trung áp và 2.723,6km đường dây hạ áp. Hiện nay, trên địa bàn tỉnh có 2 nguồn phát điện: Nhà máy nhiệt điện Ninh Bình với công suất 4 x 25MW và tổ máy phát điện của Nhà máy đạm công suất 36MW. Nhìn chung, hệ thống điện trên địa bàn tỉnh Ninh Bình cơ bản đáp ứng được cho nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội, nhu cầu sinh hoạt và đặc biệt cho phát triển du lịch trên địa bàn tỉnh.

Trong những năm gần đây, tỉnh Ninh Bình đã từng bước đầu tư phát triển đảm bảo cung cấp đủ nước sinh hoạt cho các đô thị. Mạng lưới thông tin liên lạc đã phủ kín các địa phương trong tỉnh với hệ thống tổng đài điện tử số hiện đại của Bưu điện Trung tâm tỉnh và bưu điện của 7 huyện, thành phố trên địa bàn. Hệ thống thông tin liên lạc, đặc biệt là cáp quang, internet đã được nâng cấp toàn diện trong thời gian qua, tạo bước đột phá phục vụ phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo cho việc liên lạc nhanh chóng, thuận tiện giữa Ninh Bình với các địa phương, các

vùng khác trong nước và quốc tế. Đây là các hạng mục hạ tầng kỹ thuật rất quan trọng cần được quan tâm trong tương lai.

Các cơ sở dịch vụ về tài chính, ngân hàng, bảo hiểm bao gồm hệ thống ngân hàng nhà nước và các ngân hàng thương mại, hệ thống kho bạc từ tỉnh đến các huyện, thành phố, công ty bảo hiểm, các quỹ tín dụng nhân dân... Hệ thống các cơ sở dịch vụ này ở Ninh Bình thường xuyên được tăng cường trang bị kỹ thuật hiện đại, ứng dụng công nghệ cao trong quản lý và thanh toán; cải tiến về nghiệp vụ chuyên môn, phong cách phục vụ, chăm sóc khách hàng..., nên ngày càng tạo điều kiện thuận lợi và đáp ứng tốt nhu cầu cho khách hàng.

Trong những năm qua, hệ thống thiết chế văn hóa và thể thao của tỉnh Ninh Bình tương đối phát triển, trong đó nổi bật nhất là bảo tàng, nhà hát, trung tâm văn hóa thể thao, các cơ sở biểu diễn nghệ thuật ở Thành phố Ninh Bình. Bên cạnh đó, hệ thống hội trường phòng họp tại thành phố luôn đảm bảo khả năng lắp đặt và sử dụng các phương tiện thông tin hiện đại trong trường hợp quy mô và tính chất các sự kiện, các hoạt động MICE yêu cầu. Ngoài ra, điều kiện truyền thông, thông tin liên lạc phục vụ du lịch MICE tại Ninh Bình còn phải kể đến hệ thống phòng chuyên dụng, các trung tâm báo chí nhằm hỗ trợ các phóng viên trong quá trình hoạt động của mình.

Nhìn chung hệ thống cơ sở hạ tầng của Ninh Bình tương đối hoàn thiện và hiện đại, hoàn toàn có thể đáp ứng được sự phát triển của du lịch MICE. Tuy nhiên, du lịch MICE để phát triển và hoàn thiện hơn nữa cần có các dự án đầu tư về cơ sở hạ tầng giao thông, y tế được đẩy nhanh tiến độ, hệ thống các ngân hàng có sự liên kết, mở rộng quan hệ với các ngân hàng trong khu vực và quốc tế.

Cơ sở vật chất kỹ thuật

Phòng họp:

Đi kèm với hệ thống phòng nghỉ sang trọng, các khách sạn 4–5 sao còn có các phòng họp chuyên kinh doanh dịch vụ hội nghị, hội thảo chuyên nghiệp. Hệ thống các khách sạn 4-5 sao ở khu vực thành phố Ninh Bình cung cấp đầy đủ dịch vụ hội nghị hội thảo cho đoàn khách MICE.

**Bảng 2.7. 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 Cocktai l	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: <https://ninhbinhlegendhotel.com>, 3/2022)

**Bảng 2.8. Kích thước và công suất sử dụng phòng họp
tại khách sạn Hoàng Sơn Peace năm 2022**

Tên phòng họp	Diện tích (S)	Set up kiểu giảng đường	Set up kiểu chữ U	Set up kiểu rạp hát	Set up kiểu tiệc
Tràng An	80m2	100	50	80	50
Vân Trình	100m2	100	50	100	50

Vân Long	100m2	50	-	50	50
Tam Cốc	150m2	200	100	200	80
Tam Cốc 2	180m2	200	150	400	100
HT1	300m2	1000	500	1000	200
Hoàng Sơn White Palace	2000m2	1300	350	2000	1300

(Nguồn: hoangsonpeacehotel.com.vn, 3/2022)

Bảng 2.9. Kích thước và công suất sử dụng phòng họp tại khách sạn The Reed năm 2022

Tên phòng		Chiều rộng (m)	Chiều cao (m)	Chiều dài (m)	Cocktail	Rạp hát	Trường học	Tiệc	Imperial (Hoàng gia)	Hình chữ U
Vân Long	A	23	6,5	16	250	400	250	250	150	120
	B	23	6,5	16	250	400	250	250	150	120
Tràng An	A	23	6,5	16	250	400	250	250	150	120
	B	23	6,5	16	250	400	250	250	150	120
Phòng họp Vân Long		46	13	32	500	900	500	500	300	240
Phòng họp Tràng An		46	13	32	500	900	500	500	300	240
Phòng ăn Riêng		6,5	2,5	16	50	100	50	50	25	25

(Nguồn: <https://thereedhotel.com/>, 3/2022)

Qua khảo sát tại các khách sạn nhận thấy, số lượng các phòng họp có quy mô lớn không ngừng tăng lên, các khách sạn có khả năng phục vụ các sự kiện có sức chứa lên tới hơn 2000 khách trong cùng một thời điểm. Với quy mô các phòng

hội nghị, hội thảo với diện tích lớn, trong cũng một thời điểm diễn ra sự kiện, các khách sạn vẫn có thể setup những khu vực tiệc ngay tại khu tổ chức chương trình chính vì thế điều này sẽ tạo điều kiện không nhỏ cho khách dễ dàng di chuyển hơn trong sự kiện. Đặc biệt, tại mỗi tầng của khách sạn đều có thể chia thành nhiều phòng họp nhỏ với sức chứa đa công năng.

Ví dụ như tại khách sạn The Reed được đầu tư hệ thống âm thanh, ánh sáng hiện đại, đẳng cấp, đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, tận tình. Nhiều phòng chức năng với tổng sức chứa lên đến 2000 khách. Phòng tiệc lớn rộng (800m² mỗi phòng) với trần cao (6.5m). Tất cả đều được trang bị hệ thống âm thanh, ánh sáng, màn hình Led, màn chiếu, máy chiếu công nghệ cao với đầy đủ tính năng cao cấp cùng khả năng biến đổi linh hoạt để đáp ứng được với tất cả các nhu cầu của khách du lịch MICE.

2.3.2. Nguồn lực lao động

Trong một tổ chức – doanh nghiệp con người là yếu tố quyết định đến thành công hay thất bại của doanh nghiệp đó. Trong hoạt động kinh doanh khách sạn nói chung và kinh doanh MICE của khách sạn nói riêng con người là nhân tố then chốt để đảm bảo hoạt động kinh doanh hiệu quả, bởi sản phẩm mà khách sạn cung cấp cho khách MICE là các sản phẩm dịch vụ có sự tham hoạt động phục vụ trực tiếp của con người. Nhân lực tham gia hoạt động MICE của khách sạn bao gồm nhân viên tham gia hoạt động bán sản phẩm cho thị trường MICE trực thuộc phòng kinh doanh và nhân viên tham gia phục vụ MICE tại khách sạn trực thuộc tất cả các bộ phận của khách sạn trong đó hai bộ phận phục vụ chủ yếu: Room division và F&B.

Kết quả điều tra tại 3 khách sạn cho thấy, tất cả các khách sạn đều có nhân viên chuyên trách thị trường MICE nhưng chưa có bộ phận chuyên trách về thị trường MICE riêng, 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. Thiết nghĩ tại các khách sạn khảo sát nên có bộ phận chuyên trách về MICE riêng để khai thác có hiệu quả hơn thị trường MICE. Chẳng hạn, tại khách sạn Ninh Bình Legend là một trong những khách sạn đứng đầu về kinh doanh dịch vụ hội nghị,

hội thảo tại trung tâm thành phố Ninh Bình, tuy nhiên 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. Kinh doanh du lịch MICE tại Ninh Bình là lĩnh vực khá mới mẻ, việc khai thác thị trường này hiện nay nói chung vẫn còn rất khiêm tốn do hạn chế về trình độ chuyên môn, khả năng tổ chức và quản lý MICE.

Tại các khách sạn khảo sát nhân lực chuyên trách 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 được tuyển dụng, sau đó đào tạo tại chỗ. Điều này ảnh hưởng đến tính chuyên nghiệp trong kinh doanh dịch vụ MICE của khách sạn. Đối với đội ngũ lao động tham gia phục vụ MICE tại 3 khách sạn khảo sát có nghiệp vụ khách sạn cao, tuy nhiên lực lượng lao động được đào tạo bài bản về phục vụ MICE chưa nhiều. 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 rất 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 vụ 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 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 các khách sạn khảo sát, 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.

Đối với loại hình dịch vụ MICE hiện tại cần số lượng lao động lớn, tuy nhiên hiện nay qua khảo sát tại các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình nhận thấy số lượng lao động tại các khách sạn hiện nay khá ít dẫn đến tình trạng thiếu lao động trong khi phục vụ các sự kiện có quy mô lớn. Lúc này khách sạn sẽ điều động nhân viên từ các bộ phận như bộ phận nhân sự, bộ phận kế toán,... Điều này ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng dịch vụ MICE. Hơn thế nữa, vẫn còn tình

trạng các khách sạn thuê nhân viên partime phục vụ các sự kiện có quy mô lớn- đây là những sự kiện quan trọng mang lại sự uy tín thương hiệu của khách sạn. Tuy nhiên, việc thuê nhân viên partime như vậy ảnh hưởng lớn đến chất lượng dịch vụ của khách hàng khi sử dụng dịch vụ tại khách sạn, dẫn đến tình trạng dịch vụ tại khách sạn cung cấp đến khách hàng không hiệu quả.

2.3.3. Dịch vụ và chất lượng dịch vụ

**Dịch vụ lưu trú*

Khách MICE có nhu cầu sử dụng dịch đa dạng, luôn luôn đòi hỏi chất lượng cao. Phòng ngủ chất lượng cao, dịch vụ đi kèm cũng rất đa dạng như: giặt là, xông hơi, massage, internet, đặt chỗ máy bay,... Tại các khách sạn này đều có hệ thống phòng thoáng, rộng với nhiều loại phòng hầu hết các phòng ngủ đều có mặt hướng ra trung tâm thành phố thoả mãn nhu cầu của du khách.

Bảng 2.10. Chất lượng dịch vụ phòng của 3 khách sạn khảo sát

STT	Khách sạn	Loại phòng	Diện tích	Sức chứa	Tiện nghi
1	Ninh Bình Legend (Tổng số: 268 phòng)	Phòng Superior	35m2	2 người lớn, 1 trẻ em dưới 6 tuổi.	- WiFi miễn phí - Tủ hoặc phòng để quần áo - Minibar - Điều hòa không khí
		Phòng Deluxe	40m2	2 người lớn, 1 trẻ dưới 6 tuổi	- Két an toàn - Tủ lạnh, ấm đun nước
		Phòng Suite	80m2	2 người lớn, 1 trẻ dưới 6 tuổi	- WiFi miễn phí - Tủ hoặc phòng để quần áo
		Phòng thông nhau	75m2	4 người lớn, 1 trẻ dưới 6 tuổi	- Minibar - Điều hòa không khí - Két an toàn
		Phòng Executive	100m2	2 người lớn	- Tủ lạnh, ấm đun nước - Khu vực tiếp khách

					- Khu vực phòng ăn - TV, Truyền hình cáp - Ban công - Khu vực ăn uống ngoài trời. - Bàn làm việc - TV màn hình phẳng - Máy sấy quần áo - Giá treo quần áo
		Phòng Grand Deluxe	40m ²	2 người lớn, 1 trẻ em dưới 6 tuổi	- WiFi miễn phí - Tủ hoặc phòng để quần áo
		Classic Double	30m ²	2 người lớn	- Minibar - Điều hòa không khí - Két an toàn - Tủ lạnh, ấm đun nước.
2	Hoàng Sơn Peace (Tổng số: 150 phòng)	Phòng Executive Suite	72m ²	2 người lớn, 2 trẻ em	- Phòng xông hơi - Đồng hồ báo thức - Tủ hoặc phòng để quần áo - Két an toàn - Hệ thống cách âm - Hệ thống sưởi - Ấm đun nước điện - TV màn hình phẳng
		Phòng VIP	72m ²	4 người lớn, 2 trẻ em	
		Senior Family	60m ² -72m ²	2 người lớn, 2 trẻ em	
		Phòng Deluxe	36m ²	- 2 người lớn	- Nhìn ra vườn - Nhìn ra thành phố - Điều hòa không khí - Phòng tắm riêng
		Phòng Superior	36m ²	- 2 người lớn	
		Phòng Deluxe	33m ²	- 2 người lớn	- TV màn hình phẳng - Hệ thống cách âm

3	The Reed (Tổng số: 140 phòng)	Phòng Premium w.Balcony	36m2	- 2 người lớn	- Minibar - Nằm ở tầng cao, internet miễn phí, dịch vụ giặt là hàng ngày
		Phòng Premium w.Terrace	36m2	- 2 người lớn	
		Phòng Grand Premium	42m2	- 2 người lớn, 2 trẻ em	

(Nguồn: Khảo sát thực tế của tác giả tại các khách sạn, 2022)

Có thể thấy, số lượng phòng tại các khách sạn ngày càng tăng lên đáp ứng được nhu cầu ngày càng nhiều của những đoàn khách lớn. Hơn thế nữa, với nhu cầu ngày càng cao của khách hàng buộc các khách sạn phải đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật hiện đại, tiện nghi sang trọng đáp ứng được yêu cầu cao của khách hàng.

** Dịch vụ ăn uống*

Với hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng tại các khách sạn khảo sát đều có đội ngũ lao động cao, chính vì thế mà các khách sạn nên thường xuyên tổ chức các sự kiện ẩm thực ngay tại khách sạn để bán vé cho chính khách sạn của mình. Đây chính là hình thức trải nghiệm mới nhưng nó cũng góp phần giúp cho khách sạn tăng doanh thu trong lĩnh vực ăn uống. Hay tại các khách sạn nên có những buổi tiệc giúp cho nhân viên họ vừa là những người làm việc sau đó vừa là những người hưởng thụ luôn. Tại đây, họ được thưởng thức các món ăn do chính mình làm ra như vậy họ mới đặt mình vào vị trí của các khách hàng để cảm nhận. Điều này chính là một động lực to lớn giúp cho nhân viên trong khách sạn khắc phục tình trạng sản phẩm cung cấp đến khách hàng không đồng nhất. Tuy chỉ là những hàng động nhỏ nhưng khách sạn cũng nên có những chính sách như vậy nhiều hơn góp phần giúp cho sản phẩm cung cấp đến khách hàng hoàn hảo nhất.

** Dịch vụ bổ sung khác*

Do đặc thù về loại hình, khách MICE thường có nhu cầu về thư giãn, giải trí nâng cao sức khỏe như: xông hơi, bể sục, phòng tập thể hình, mát xa, dịch vụ

làm tóc, bi – a, bể bơi và tennis ngoài trời. Tại các khách sạn khảo sát đều thoả mãn nhu cầu về dịch vụ bổ sung trong khách sạn. Ngoài ra, khách MICE có nhu cầu tham quan, tìm hiểu văn hoá con người tại điểm đến. Với lợi thế quần thể danh thắng Tràng An trở thành di sản văn hóa và thiên nhiên thế giới, di sản thế giới kép hay di sản hỗn hợp đầu tiên của Việt Nam được UNESCO công nhận theo các tiêu chí về văn hóa, thẩm mỹ và các giá trị địa chất, địa mạo đã tăng khả năng lựa chọn điểm đến là Ninh Bình trong đó có các khách sạn ở trung tâm thành phố Ninh Bình là nơi tổ chức hội nghị hội thảo. Các khách sạn tổ chức các chương trình tham quan khám phá Ninh Bình theo các tuyến điểm khác nhau. Tham quan khu di tích, điểm du lịch khu vực lân cận như: Chùa Bái Đính, Cố đô Hoa Lư, Tam Cốc – Bích Động,... Riêng khách sạn Hoàng Sơn Peace có riêng một trung tâm lễ hành chuyên cung cấp tour du lịch trọn gói phục vụ nhu cầu của du khách.

Đối với việc đáp ứng nhu cầu mua sắm hàng hoá, đồ lưu niệm của khách MICE, hệ thống các cửa hàng lưu niệm của khách sạn chưa có những sản phẩm phù hợp với từng đối tượng khách, hay đồ lưu niệm gắn với các sự kiện. Khả năng cung ứng nhu cầu bổ sung này không phải là yếu tố quyết định đến sự lựa chọn của khách hàng đối với khách sạn nhưng nó có vai trò quan trọng nhằm tạo ra lợi thế cạnh tranh của các khách sạn 4-5 sao trong việc phát triển du lịch MICE.

2.3.4. Các điều kiện khác

Chính sách phát triển kinh doanh du lịch MICE

Trong Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030 do Thủ tướng chính phủ ban hành ngày 22 tháng 1 năm 2013, Ninh Bình nằm trong vùng du lịch đồng bằng sông Hồng và Duyên hải Bắc bộ. Trong bản quy hoạch đã nêu rõ, du lịch MICE được xác định là một trong các sản phẩm đặc trưng của Ninh Bình.

Một số chủ trương, định hướng phát triển du lịch tỉnh Ninh Bình cũng trợ giúp hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp du lịch trong tỉnh rất nhiều. Có thể kể đến:

- Quyết định 28/2012/QĐ-UBND ngày 23/11/2012 sửa đổi, thay thế Quyết

định số 1556/2006/QĐ-UBND ngày 31/7/2006 của Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình về việc Ban hành Quy định về ưu đãi, khuyến khích đầu tư vào các khu công nghiệp, khu du lịch trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.

- Nghị Quyết số 07/NQ-TU ngày 29/10/2021, của Ban Chấp Hành Đảng Bộ Tỉnh về phát triển du lịch Ninh Bình giai đoạn 2021 – 2030 định hướng đến năm 2045.

- Quyết định 1399/QĐ-UBND ngày 30/11/2021, của Ủy ban nhân dân Tỉnh Ninh Bình về Ban hành Đề án phát triển du lịch tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2021 – 2030 định hướng đến năm 2045.

Du lịch tỉnh Ninh Bình đã trở thành điểm sáng trên bản đồ du lịch Việt Nam (nằm trong nhóm 15 điểm đến hàng đầu, 10 tỉnh, thành phố có lượng khách đến cao nhất cả nước), được nhiều chuyên trang du lịch có uy tín trong nước và quốc tế đánh giá và bình chọn là điểm đến du lịch hấp dẫn, hiếu khách và được yêu thích nhất.

Để hiện thực hóa mục tiêu xây dựng Ninh Bình trở thành trung tâm du lịch của khu vực và cả nước, hướng tới trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, tỉnh Ninh Bình đã ban hành nhiều nghị quyết, kế hoạch, chương trình phát triển du lịch, như: Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh lần thứ XXII, nhiệm kỳ 2020-2025; Nghị quyết số 07/NQ-TU của Ban chấp hành Đảng bộ tỉnh đã xác định mục tiêu, định hướng chiến lược chuyển đổi phát triển du lịch từ chiều rộng sang chiều sâu, chú trọng các sản phẩm du lịch xanh, thân thiện môi trường và có chất lượng cao; sớm đưa ngành Du lịch phát triển cơ bản trở thành ngành kinh tế mũi nhọn vào năm 2030, tạo động lực thúc đẩy 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 Cố đô Hoa Lư; xây dựng Ninh Bình trở thành điểm đến du lịch “*An toàn - Thân thiện - Chất lượng - Hấp dẫn*”.

Thương hiệu

Du lịch MICE có đối tượng khách yêu cầu cao về tổ chức chuyên nghiệp, chất lượng phục vụ cũng như dịch vụ 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. Các khách sạn khảo sát là khách sạn cao cấp nhất ở trung tâm thành phố Ninh Bình hiện nay và có thời gian hoạt động dài nhất tại trung tâm thành phố Ninh Bình.

Trong đó, khách sạn Hoàng Sơn Peace là khách sạn lâu năm nhất trong khai thác thị trường khách MICE. Các 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. Hàng năm khách sạn tổ chức hàng trăm sự kiện cho các đoàn khách MICE, là địa chỉ tin cậy để khách MICE tìm đến.

Khách sạn Ninh Bình Legend là khách sạn mới tập trung vào hoạt động này từ cuối năm 2021, nhưng với sự đầu tư cơ sở vật chất hiện đại cùng lợi thế là khách sạn 5 sao duy nhất Ninh Bình hiện nay, khách sạn Ninh Bình Legend đang là lựa chọn hàng đầu của các đoàn khách MICE cao cấp... 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... Đặc biệt trong năm 2022 vừa qua, khách sạn được lựa chọn là nơi tổ chức các sự kiện – hội nghị, hội thảo lớn như: Hội nghị khoa học lần thứ XV Hội tiết niệu – thận học Việt Nam lần thứ VII Vuna – North, Diễn đàn du lịch Nội địa toàn quốc “*Du lịch nội địa – Động lực khôi phục du lịch Việt nam trong bối cảnh bình thường mới*”, Lễ đón nhận: quyết định công nhận khách sạn Ninh Bình Legend đạt tiêu chuẩn 5 sao, Hội nghị “Gặp mặt doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài (FDI) trên địa bàn tỉnh Bình Bình 2022,...

Cũng giống như hai khách sạn trên, trong thời gian qua khách sạn The Reed đã tổ chức và phục vụ thành công rất nhiều sự kiện, hội nghị, hội thảo lớn. Tiêu biểu phải kể đến: lễ khai mạc và Gala Dinner chào đón các vận động viên về tham

dự Sea games 31, sự kiện Hiến máu nhân đạo do Hội chữ thập đỏ tỉnh tổ chức, lễ kỉ niệm ngày nhà giáo Việt Nam (20-11) do tỉnh tổ chức,... Qua những sự kiện như thế có thể thấy, khách sạn The Reed có vị trí thuận lợi nằm ngay cạnh trung tâm hội nghị của Tỉnh nên việc khách lựa chọn nơi đây là địa điểm tổ chức sự kiện càng dễ dàng.

Tuy nhiên, có thể nhận thấy hầu hết các sự kiện quan trọng, hội nghị hội thảo lớn được tổ chức thành công tại trung tâm thành phố Ninh Bình cách đây vài năm, nhưng trong thời gian gần đây việc khai thác ở thị trường cao cấp này bị suy giảm do có xuất hiện nhiều đối thủ cạnh tranh trên địa bàn, thêm vào đó là sự xuống cấp của 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. Có thể thấy tất cả khách sạn ở thành phố Ninh Bình đều quan tâm đến chất lượng dịch vụ, là khách sạn có thương hiệu về chất lượng dịch vụ cũng như khả năng tổ chức và phục vụ MICE. Tuy nhiên dịch vụ MICE mà hiện tại các khách sạn đang khai thác mới chỉ là dịch vụ bổ sung, thứ yếu trong hoạt động kinh doanh của khách sạn. Nguyên nhân là do các khách sạn ở Ninh Bình chưa có thương hiệu mạnh về MICE do sự đầu tư về nguồn lực cho MICE phát triển vẫn còn hạn chế.

Điểm đến

Ngoài các yếu tố đảm bảo điều kiện kinh doanh MICE tại các khách sạn, khi lựa chọn khách sạn khách MICE rất quan tâm đến môi trường xung quanh khách sạn bao gồm các điều kiện về an ninh, chính trị, kinh tế xã hội, giao thông, sự hấp dẫn tại điểm đến (di sản thiên nhiên, di sản văn hoá, di tích lịch sử, các khu vực mua sắm, vui chơi giải trí) để đưa quyết định lựa chọn khách sạn.

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. Ba khách sạn khảo sát 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.

Tuy nhiên, hiện nay hoạt động khai thác và phát triển du lịch MICE của Ninh Bình nói chung và tại các khách sạn 4 - 5 sao nói riêng vẫn chưa tương xứng với tiềm năng của vùng. Điều này xuất phát từ các yếu tố khách quan đem lại, đòi hỏi phải có chính sách phát triển đồng bộ của nhà nước, hỗ trợ của các ngành có liên quan. Hiện tại, Ninh Bình chưa có sân bay, thời gian di chuyển của khách từ sân bay Nội Bài đến Ninh Bình mất khá nhiều thời gian, chính vì thế đây là điểm yếu của Ninh Bình trong việc thu hút khách MICE. Mặt khác, đã có rất nhiều phàn nàn của du khách khi đến Ninh Bình hay đến các khách sạn của Ninh Bình để hội họp đều cho rằng, hệ thống các dịch vụ bổ sung cho khách bên ngoài khách sạn vẫn nghèo nàn, khách còn rất nhiều thời gian rồi không biết làm gì. Điều này làm giảm khả năng khai thác thị trường khách MICE, bởi đây là thị trường có khả năng thanh toán rất cao, đặc biệt là MICE quốc tế. Bởi Ninh Bình chưa có điểm vui chơi giải trí liên hoàn, các trung tâm mua sắm cao cấp, các trò chơi mạo hiểm chưa hấp dẫn khách MICE quốc tế.

Thiết nghĩ để khai thác và phát triển du lịch MICE tại Ninh Bình nói chung và khách sạn nói riêng việc tăng sức hấp dẫn của điểm đến là hết sức quan trọng. Nhận thức được vấn đề này trong kế hoạch phát triển du lịch của Ninh Bình nói chung và đặc biệt là các khách sạn nói riêng trong giai đoạn tiếp theo sẽ tiếp tục hoàn thiện về cơ sở vật chất và cơ sở hạ tầng để phục vụ phát triển du lịch, hướng vào thị trường khách cao cấp trong đó khai thác thị trường MICE được xác định còn rất nhiều tiềm năng để phát triển. Tiếp tục khai thác có hiệu quả hơn hoạt động vui chơi giải trí phục vụ nhu cầu của khách MICE, có thể lấy ví dụ: phục vụ khách tham quan bằng trực thăng, đưa vào khai thác điểm du lịch ở vùng phụ cận mới. Xây dựng khu vui chơi giải trí, mua sắm cao cấp để phục vụ khách du lịch cao cấp.

Sự phát triển khoa học công nghệ

Là trung tâm kinh tế, văn hoá, chính trị nằm trong khu vực đồng bằng Bắc Bộ, Ninh Bình có nhiều điều kiện và khả năng tiếp nhận và ứng dụng một cách

nhảy bén những tiến bộ khoa học công nghệ trong mọi lĩnh vực. Những thành tựu khoa học công nghệ đã được ứng dụng rất rộng rãi trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn. Điều đó được thể hiện qua hệ thống trang thiết bị, cơ sở vật chất kỹ thuật của các khu vực: phòng họp, phòng ngủ, nhà hàng,...ngày càng hiện đại, các khách sạn mới hoặc đang được xây dựng hiện đại, hoàn thiện và đồng bộ hơn các khách sạn đã hoạt động trong thời gian dài. Tất cả những điều đó đã và đang góp phần nâng cao chất lượng và góp phần phát triển hoạt động du lịch MICE trong kinh doanh khách sạn.

2.3.5. Tình hình kinh doanh du lịch MICE của các khách sạn 4 - 5 sao tại Ninh Bình.

Du lịch MICE tại Ninh Bình là lĩnh vực khá mới mẻ, việc khai thác thị trường này hiện nay nói chung vẫn còn rất khiêm tốn. Trước đây, khi chưa có dịch bệnh du lịch MICE tại các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình số lượng các sự kiện, hội nghị, hội thảo được tổ chức tại khách sạn khá nhiều. Đây là dấu hiệu đáng mừng giúp cho du lịch Ninh Bình nói chung và các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình nói riêng phát triển. Nhưng từ năm 2019, 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.

Đại dịch Covid-19 diễn ra từ cuối năm 2019 đến nay đã tác động và ảnh hưởng rất nặng nề đến ngành Du lịch của tỉnh. Một số hoạt động, sự kiện trong chương trình năm Du lịch Quốc gia 2021 giảm quy mô, hoặc bị hoãn, hủy do ảnh hưởng của đại dịch. Các hoạt động trong lĩnh vực khách sạn, nhà nghỉ, nhà hàng và giao

thông hầu hết bị hoãn lại do lệnh giãn cách, đóng cửa trên toàn quốc. Lượng khách quốc tế hầu như không có khách. Khách du lịch nội địa cũng giảm mạnh do diễn biến phức tạp của dịch bệnh. Doanh nghiệp du lịch gặp khó khăn khiến không ít nhân viên ngành Du lịch Ninh Bình mất việc làm giảm, thậm chí không có thu nhập.

Sau làn sóng Covid -19 thứ nhất, thực hiện chỉ đạo của Chính phủ, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch thực hiện chương trình kích cầu du lịch nội địa “*Người Việt Nam đi du lịch Việt Nam*” và đã có một số kết quả tích cực. Các doanh nghiệp du lịch tỉnh Ninh Bình cũng đã nhanh nhạy đưa ra các sản phẩm hấp dẫn với mức giá được coi là “*thấp chưa từng có*”, cam kết chất lượng đảm bảo để thu hút khách nội địa. Hình thành các mối liên kết giữa các đơn vị lữ hành, nhà hàng khách sạn, điểm đến đã tạo chương trình kích cầu nội có mức giảm giá sâu hơn, nhiều điểm du lịch thu hút được khách du lịch nội địa. Ngành du lịch đã tổ chức nhiều chương trình hội thảo, famtrip, presstrip, xúc tiến quảng bá du lịch nhằm kích cầu du lịch nội địa kết hợp với bảo đảm an toàn cho du khách, giảm giá nhưng không được giảm chất lượng dịch vụ hoặc giữ giá nhưng tăng thêm dịch vụ.

Đối với các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình, từ năm 2019-2021 thời gian này dịch bệnh vẫn chưa được kiểm soát vì thế các khách sạn 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, các khách sạn sẽ phải tìm cách để khắc phục những khó khăn đó. Thị trường trọng điểm của các khách sạn năm 2021 cũng buộc phải linh hoạt theo diễn biến của dịch bệnh. 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).

Riêng 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. Hai khách sạn còn lại, trong khoảng thời gian này cũng đều đưa ra những chiến lược để thích ứng với tình hình dịch bệnh diễn biến phức tạp để khách sạn vẫn có nguồn doanh thu từ các dịch vụ khác chứ không chỉ riêng dịch vụ lưu trú.

Từ ngày 15/3/2022 khi được Chính phủ cho phép chính thức mở lại hoạt động du lịch quốc tế, các hoạt động du lịch nội địa cũng đồng thời tăng trưởng mạnh mẽ. Những ngày nghỉ, ngày lễ như Giỗ Tổ Hùng Vương, 30/4-1/5 là hai dịp có sự "bùng nổ" về du lịch. Người dân và du khách đã có niềm tin trở lại, đã "phá băng" được tâm lý e dè, lo sợ, ngại ngần khi đi du lịch. Đồng thời với những khuyến nghị, hướng dẫn của cơ quan chức năng về y tế, du lịch... khách du lịch đã yên tâm trở lại với hoạt động du lịch. Đến ngày 15/5/2022, chúng ta không còn thực hiện xét nghiệm COVID-19 đối với khách du lịch. Các phương án mở lại du lịch đã trở lại bình thường. Như vậy hoạt động du lịch đã phục hồi đầy đủ, các dịch vụ du lịch đã mở lại toàn diện, các điểm du lịch tập nập du khách. Cùng lúc đó, hoạt động du lịch MICE tại thời điểm này cũng khởi sắc trở lại, các khách sạn nói chung và các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình nói riêng bắt đầu trở lại với việc sẵn sàng đón tiếp các đoàn khách lớn với công suất tối đa, lúc này các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình đã tổ chức được một số sự kiện lớn tiêu biểu như: khách sạn Ninh Bình Legend thời gian này tổ chức hội nghị tri ân khách hàng (Công ty cổ phần Xi măng Xuân Thành), “Lễ đón nhận quyết định công nhận khách sạn Ninh Bình Legend đạt tiêu chuẩn 5 sao”. Tại khách sạn The Reed thời điểm này là địa điểm tổ chức “*Lễ khai mạc và Gala Dinner chào đón các đoàn về dự và thi đấu SEA Games 31*”, hay tại khách sạn Hoàng Sơn Peace cũng diễn ra nhiều hội nghị như: “*Tổng kết năm 2021, Phát động thu đua năm 2022 và*

Chào mừng 30 năm tái lập Tỉnh Ninh Bình”,... Những sự kiện này góp phần không nhỏ giúp cho hoạt động MICE của các khách sạn lúc bấy giờ bắt đầu đi vào hoạt động trở lại sau khi dịch bệnh COVID diễn biến phức tạp trước đó.

Hiện nay, hoạt động khai thác loại hình du lịch MICE ở Ninh Bình mới chỉ diễn ra mạnh mẽ ở các khách sạn, đặc biệt là các khách sạn có thứ hạng cao 4 – 5 sao. Dịch vụ chủ yếu cung cấp cho các đoàn khách MICE là dịch vụ cho thuê phòng ốc, tổ chức trọn gói các sự kiện có quy mô vừa và nhỏ. Các khách sạn ở Ninh Bình cũng đều có phòng họp, phòng hội nghị nhưng với quy mô rất nhỏ chỉ từ vài chục đến vài trăm người. Đa số các phòng họp, phòng hội nghị này chính là khu vực nhà hàng được bố trí lại khi khách có yêu cầu sử dụng dịch vụ tổ chức hội họp. Các phương tiện hỗ trợ kỹ thuật cho các chương trình MICE còn thiếu sự đồng bộ đặc biệt là các thiết bị âm thanh, ánh sáng hiện đại. Số lượng dịch vụ cung cấp cho đối tượng khách này khá ít đem lại doanh thu không lớn với đối tượng khách du lịch MICE.

Khách du lịch MICE tại các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình chủ yếu là khách nội địa, khách du lịch quốc tế chiếm số lượng ít. Các doanh nghiệp du lịch Ninh Bình cũng chỉ mới chỉ tập trung vào khai thác thị trường khách du lịch MICE hội họp kết hợp với du lịch. Tức là mới chỉ tập trung vào chữ M (Meeting) và một số ít là chữ I (Incentive) còn chữ E (Exhibition) hầu như chưa khai thác nhiều. Nguyên nhân chủ yếu do ở Ninh Bình chưa có trung tâm hội nghị, trung tâm triển lãm lớn. Trong thời gian tới, Ninh Bình nên đầu tư theo hướng xây dựng các sản phẩm phục vụ các đối tượng khách MICE còn lại.

Số lượng khách du lịch MICE đến Ninh Bình còn ít, chưa xứng với tiềm năng do Ninh Bình còn thiếu các chương trình kế hoạch xúc tiến phát triển du lịch MICE, thiếu cơ sở hạ tầng kỹ thuật để phục vụ cho các đoàn khách lớn đến tham dự hội nghị, hội thảo; thiếu các mô hình đào tạo nguồn nhân lực phục vụ khách MICE một cách chuyên nghiệp, số lượng và chất lượng nguồn nhân lực phục vụ du lịch nói chung và du lịch MICE nói riêng còn yếu và thiếu. Về cơ sở hạ tầng, cơ sở kỹ thuật du lịch phục vụ thị trường MICE: quy mô khách sạn đa số ở mức vừa và nhỏ, quy mô phòng họp, phòng hội nghị còn hạn chế, yêu cầu về kỹ thuật

âm thanh, ánh sáng, đèn chiếu chưa đáp ứng được nhu cầu của khách. Khách sạn lớn nhất ở Ninh Bình hiện nay cũng chỉ có 268 phòng trong khi đó lượng khách trong đoàn MICE từ vài trăm người, có thể lên đến hàng ngàn người. Thực tế, một số đoàn khách MICE khi đến Ninh Bình có thời điểm phải tách ra lưu trú ở các khách sạn khác nhau. Vấn đề này không chỉ gây phiền hà cho khách, nó làm cho việc tổ chức chương trình của các công ty lữ hành phức tạp hơn rất nhiều. Đây là một trong những lý do chính, các công ty lữ hành không muốn đưa các đoàn khách MICE lớn về Ninh Bình mà họ thường lựa chọn Quảng Ninh là địa điểm tổ chức. Nguyên nhân thứ hai, nguồn nhân lực có trình độ đáp ứng được nhu cầu tổ chức hội nghị hội thảo cấp cao ở Ninh Bình còn rất thiếu và yếu. Đặc biệt, đội ngũ kỹ thuật có thể vận hành các loại máy móc, thiết bị trình chiếu còn rất ít. Thêm vào đó, hiện nay do Ninh Bình chưa có chiến lược cho việc đầu tư trở thành một điểm hấp dẫn của MICE nên các doanh nghiệp cũng hầu như chưa chủ động, hay mạnh dạn đầu tư phát triển đầu tư cơ sở hạ tầng cũng như nguồn nhân lực chất lượng phục vụ hội nghị, hội thảo quy mô quốc tế.

Với xu hướng chung của ba khách sạn 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 2.11. Mô hình SWOT đánh giá hoạt động MICE
tại các khách sạn 4 – 5 sao ở thành phố Ninh Bình**

Strengths (Điểm mạnh)	Weaknesses (Điểm yếu)
• Vị trí địa lý thuận lợi – đều tọa lạc ngay trung tâm thành phố • Đội ngũ nhân sự trẻ, nhiệt huyết • Tầm nhìn, chiến lược của lãnh đạo sáng suốt	• Tài chính của doanh nghiệp khó khăn • Tư tưởng, tâm lý của nhân viên dễ bị dao động, không gắn bó lâu dài.

• 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 4-5 sao. • Tiết kiệm chi phí với nhiều gói ưu đãi hấp dẫn. • Thực đơn phong phú.	• Nguồn nhân lực trực tiếp phục vụ khách MICE còn hạn chế về chuyên môn và ngoại ngữ • Khâu đầu tư quảng bá xúc tiến MICE chưa được chú trọng. • Cơ sở hạ tầng, trang thiết bị phục vụ hội nghị, hội thảo chưa đồng bộ, thiếu các trung tâm triển lãm, hội nghị quốc tế ở Ninh Bình.
Opportunity (Cơ hội)	Threat (Thách thức)
• Nhu cầu thị trường khách MICE 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. • Ninh Bình đang ngày càng được tin tưởng lựa chọn để tổ chức các sự kiện tầm cỡ quốc gia và khu vực. • Ninh Bình là địa phương phát triển du lịch MICE sau các địa phương khác nên có điều kiện học hỏi kinh nghiệm trong việc làm du lịch của các nước phát triển du lịch.	• Dịch bệnh diễn biến phức tạp • Cạnh tranh gay gắt với các địa phương đã có kinh nghiệm phát triển du lịch MICE đặc biệt là Hà Nội, Quảng Ninh trong khi việc quảng bá xúc tiến sản phẩm du lịch Ninh Bình chưa thực sự thu hút được khách du lịch MICE. • Các điểm đến du lịch gần Ninh Bình ngày càng tăng. • Sự phát triển của công nghệ thay đổi hình thức họp (họp trực tuyến, online,...).

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)

Thông qua việc đánh giá điểm mạnh – điểm yếu, cơ hội – thách thức ta thấy rõ được những điều kiện để phát triển được du lịch MICE tại các khách sạn 4 – 5 sao trên địa bàn thành phố Ninh Bình. Để xây dựng hình ảnh, vị thế của du lịch Ninh Bình là điểm đến an toàn, thân thiện, chất lượng và hấp dẫn, 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.

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 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình 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 kết quả doanh thu 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 các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình, 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 tại các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình ở Chương 3.

Chương 3

MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG

KINH DOANH DU LỊCH MICE Ở CÁC KHÁCH SẠN 4-5 SAO

Ở THÀNH PHỐ NINH BÌNH

3.1. QUAN ĐIỂM, ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN DU LỊCH MICE Ở CÁC KHÁCH SẠN 4-5 SAO Ở THÀNH PHỐ NINH BÌNH

3.1.1. Quan điểm phát triển du lịch MICE ở các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình

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	Du lịch dựa vào thiên nhiên	Du lịch thể thao mạo hiểm, MICE

	Nguyên, du lịch sinh thái		
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. Tỉnh cũng xác định phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn là định hướng chiến lược quan trọng của tỉnh. Phấn đấu đưa Ninh Bình trở thành một trong các trung tâm du lịch của cả nước và khu vực; ưu tiên phát triển du lịch chất lượng cao, bền vững theo hướng “*tăng trưởng xanh*” góp phần quan trọng thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội, hình thành cơ cấu kinh tế hiện đại.

Với cảnh quan thiên nhiên phong phú, ấn tượng cùng văn hóa lịch sử đa dạng, lâu đời, nền chính trị ổn định, các khách sạn 4 – 5 sao ở thành phố Ninh Bình 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. Chính vì

thế, cần khai thác tối đa tiềm năng, lợi thế của tỉnh để đưa phát triển du lịch phải là nhiệm vụ của toàn xã hội, tăng cường sự hợp tác trong nước và quốc tế để đẩy mạnh phát triển du lịch và đảm bảo tính bền vững. Quyết tâm đưa du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn của tỉnh, phấn đấu tăng nhanh tỷ trọng GDP du lịch trong tổng GDP của tỉnh.

Phát triển du lịch phải phù hợp với những định hướng của Nghị quyết số 08-NQ/TW, ngày 16/01/2017 của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030, Nghị quyết Đại hội đại biểu Đảng bộ tỉnh lần thứ XXII. Chú trọng bảo tồn và phát huy giá trị lịch sử - văn hóa và truyền thống tốt đẹp của dân tộc, của tỉnh tạo ra những sản phẩm du lịch đặc thù, hấp dẫn, chất lượng cao, mang thương hiệu du lịch tỉnh Ninh Bình. Phát triển đồng thời cả du lịch nội địa và quốc tế, trong đó chú trọng đến phân khúc khách du lịch có nhu cầu sử dụng dịch vụ cao cấp đặc biệt là đối tượng khách du lịch MICE.

Bên cạnh đó, tỉnh Ninh Bình cũng tập trung định hướng việc khai thác thị trường khách trọng điểm Châu Âu (Anh, Pháp, Đức, Hà Lan, Tây Ban Nha, Bồ Đào Nha, Ý), Hàn Quốc, Nhật Bản, Đông Nam Á, Hồng Kông, Đài Loan, trong đó tập trung vào phân khúc khách chất lượng cao và khách đi tự túc; mở rộng khai thác thị trường tiềm năng: Ấn Độ, Nga, Úc, New Zealand, Mỹ, Trung Đông... Đồng thời thu hút phân khúc thị trường khách có khả năng chi trả cao để tối đa hóa tổng thu từ du lịch; các thị trường có nhu cầu tìm hiểu, trải nghiệm dài ngày, thị trường có nhu cầu nghỉ dưỡng, du lịch xanh.

3.1.2. Định hướng phát triển du lịch MICE ở các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình

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 tỉnh 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 những năm qua, các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình cũng đã có nhiều chính sách cũng như các hoạt động quảng cáo, khuyến khích trưng sản phẩm loại hình du lịch MICE. Tại Ninh Bình, hoạt động kinh doanh loại hình du lịch này còn khá mới mẻ. Các hoạt động kinh doanh chủ yếu khai thác phần lớn loại hình du lịch khen thưởng, hội họp và hội nghị khách hàng nhưng ở mức độ thấp và chưa xứng tầm quốc tế để thu hút được khách du lịch MICE. Hơn nữa, trong các loại hình của MICE, không phải bất cứ một khách sạn nào cũng có đủ khả năng và tiềm lực để hoạt động trên cả bốn lĩnh vực. Các khách sạn chỉ dựa trên tiềm năng sẵn có của mình để phát huy một, hai hoặc ba trong số đó. Có khách sạn có phòng hội nghị kinh doanh mảng M (Meeting) và C (Conference), bên cạnh đó có khách sạn không có ưu thế đó thì lại kinh doanh loại hình I (Incentive) hoặc E (Exhibition/ Event).

Phần đầu đưa Ninh Bình trở thành một trong các trung tâm du lịch của cả nước và khu vực; ưu tiên phát triển du lịch chất lượng cao, bền vững theo hướng “tăng trưởng xanh” góp phần quan trọng thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội, hình thành cơ cấu kinh tế hiện đại.

3.2. ĐỀ XUẤT MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ DU LỊCH MICE TẠI CÁC KHÁCH SẠN 4-5 SAO Ở THÀNH PHỐ NINH BÌNH

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

Giải pháp về hoàn thiện cơ sở hạ tầng

Nhu cầu du lịch MICE của du khách ngày càng tăng trong những năm gần đây. Lượng khách đến Việt Nam thông qua MICE, tìm kiếm cơ hội đầu tư phát triển mạnh. Vì thế, việc khai thác du lịch MICE hiệu quả không những mang về nguồn thu lớn cho ngành du lịch Ninh Bình mà còn mở ra nhiều cơ hội để tiếp cận và phát triển kinh tế - xã hội trong nhiều lĩnh vực thông qua các sự kiện hội họp, đặc biệt là những sự kiện mang tính quốc tế. Do vậy thiết nghĩ, Ninh Bình cần sớm thực hiện những chiến lược phát triển phù hợp cho loại hình du lịch nhiều tiềm năng này. Hiện nay, Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch tỉnh Ninh Bình

đến năm 2020, tầm nhìn 2030 đã và đang triển khai thực hiện. Đây là thuận lợi lớn để từ đó hệ thống cơ sở hạ tầng du lịch được hoàn thiện đồng bộ, hiện đại, tạo điều kiện cho du lịch MICE có đủ khả năng đáp ứng nhu cầu hội nghị, hội thảo kết hợp nghỉ dưỡng của nhiều đoàn khách lớn.

Hệ thống giao thông

- Đầu tư xây dựng, hoàn thiện hệ thống đường giao thông nối liền các tuyến, điểm du lịch: Trong những năm qua, Ninh Bình đã đầu tư xây mới và nâng cấp nhiều tuyến đường trong phạm vi toàn tỉnh. Tuy nhiên hệ thống giao thông vận tải vẫn cần được tiếp tục đầu tư làm hiện đại hóa đặc biệt là các tuyến đường nằm tại các khu du lịch trọng điểm, các tuyến đường kết nối các xã vùng sâu, vùng xa. Hoàn thiện hệ thống đường giao thông nối liền các tuyến, điểm du lịch sẽ tạo thuận lợi cho du khách trong quá trình đi du lịch. Đây là cơ hội để du khách có thể tăng số lượng điểm tham quan tại Ninh Bình. Bên cạnh đó, các phương tiện giao thông vận tải cũng cần đa dạng hóa, nâng cao về mặt số lượng và chất lượng để đáp ứng nhu cầu của khách du lịch vào mùa cao điểm.

- Đầu tư phát triển hệ thống khách sạn và các công trình dịch vụ du lịch:

Trong xu thế du lịch Việt Nam hội nhập với du lịch khu vực và thế giới thì các tiêu chuẩn về dịch vụ khách du lịch phải được nâng cao phù hợp với các chuẩn mực quốc tế. Chính vì vậy việc đầu tư nâng cấp và xây mới hệ thống khách sạn và các công trình dịch vụ như tổ hợp thể thao, khu hội chợ, hội nghị, hội thảo, các nhà hàng là hết sức quan trọng.

Về hướng đầu tư phát triển không gian hệ thống khách sạn thì cần ưu tiên xem xét các dự án đầu tư khách sạn cao cấp thương mại ở những đô thị lớn và ở trung tâm du lịch quan trọng trong đó có thành phố Ninh Bình. Hệ thống khách sạn cao cấp cũng cần được xem xét xây dựng trong một số khu du lịch có ý nghĩa quốc gia và quốc tế của địa phương bao gồm quần thể khu du lịch sinh thái Tràng An, Cố đô Hoa Lư, khu du lịch Tam Cốc - Bích Động và khu du lịch sinh thái Vân Long. Ở các trọng điểm du lịch khác của tỉnh chỉ nên đầu tư xây dựng các khách sạn chuyển tiếp với tiêu chuẩn trung bình để đảm bảo tính hiệu quả trong kinh doanh.

- Đầu tư phát triển hệ thống các công trình vui chơi giải trí:

Một trong những khâu còn hạn chế trong hoạt động phát triển du lịch của Ninh Bình là sự nghèo nàn của hệ thống các công trình vui chơi giải trí. Điều này đã hạn chế đáng kể thời gian lưu trú của khách và hiệu quả kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh. Để khắc phục tình trạng trên cần xem xét ưu tiên đầu tư xây dựng phát triển các công trình vui chơi, giải trí tại các khu trọng điểm du lịch của tỉnh như thành phố Ninh Bình, khu du lịch sinh thái Tràng An, Tam Cốc - Bích Động để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch, đặc biệt là khách du lịch nội địa. Kinh nghiệm của một số quốc gia và một số tỉnh, thành phố trong nước đã cho thấy tính hiệu quả cao của hướng đầu tư này trong hoạt động du lịch.

- Tăng cường đầu tư cho các công trình vệ sinh công cộng, hệ thống chứa và xử lý rác thải:

Du lịch đã và đang trở thành một ngành kinh tế mũi nhọn của tỉnh. Môi trường có liên quan trực tiếp tới hoạt động du lịch và chúng có mối quan hệ hữu cơ, bền chặt với nhau. Muốn phát triển du lịch bền vững phải có một môi trường tự nhiên trong sạch. Vì vậy việc đầu tư cho các công trình vệ sinh công cộng và xử lý rác thải là cần thiết cho phát triển xã hội nói chung và du lịch nói riêng.

Tại các khu du lịch, điểm du lịch cần bố trí các thùng rác di động một cách hợp lý để nâng cao ý thức của du khách, xây dựng nhà vệ sinh công cộng đạt tiêu chuẩn, hệ thống thu gom xử lý rác thải cần được nâng cấp và tiến hành đồng bộ tại các khu du lịch nhằm đảm bảo vệ sinh môi trường du lịch. Một môi trường du lịch, xanh, sạch, đẹp sẽ có ý nghĩa lớn trong việc quyết định sự trở lại của khách du lịch tại điểm đến.

- *Hệ thống tài chính ngân hàng:*

Cùng với việc mở rộng quy mô cần đòi hỏi luôn luôn đổi mới cơ chế hoạt động, thị, mở rộng mối quan hệ hợp tác - liên kết giữa các địa phương, với các ngân hàng trong khu vực và thế giới để giúp cho việc giao dịch của khách được dễ dàng hơn. Bên cạnh đó, cần không ngừng ứng dụng những thành tựu của khoa học công nghệ, cung cấp thêm nhiều dịch vụ tiện ích cho khách hàng, nâng cao

chất lượng đội ngũ cán bộ nhân viên thông qua việc đào tạo, bồi dưỡng hay cập nhập các kiến thức và kỹ năng chuyên môn.

- Hệ thống mạng lưới y tế:

Ngành y tế tăng cường tuyên truyền, kiểm tra, hướng dẫn các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống thực hiện vệ sinh an toàn thực phẩm theo quy định. Đồng thời sẵn sàng phương tiện, lực lượng khắc phục giảm thiểu ảnh hưởng khi có ngộ độc thực phẩm xảy ra. Thiết nghĩ, ngay tại các khách sạn hay các doanh nghiệp du lịch cũng cần có đội ngũ nhân viên có chuyên môn về y tế, khả năng sơ cứu, cấp cứu trong một số tình huống mang tính khẩn cấp.

Giải pháp về cơ sở vật chất kỹ thuật:

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.

- 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.
- Các 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

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. Để phục vụ đối tượng khách có yêu cầu cao như khách MICE, trong những năm tới đây nguồn nhân lực du lịch Ninh Bình cần phải có sự phát triển về số lượng và chất lượng; có bản lĩnh chính trị vững vàng, có ý thức công dân cao, nghiệp vụ tốt, đáp ứng đủ các yêu cầu, điều kiện mà thực tế đặt ra. Muốn

đạt được mục tiêu đó, Ninh Bình cần tiếp tục thực hiện các đề án, chính sách về du lịch: Nghị Quyết số 07/NQ-TU ngày 29/10/2021, của Ban Chấp Hành Đảng Bộ Tỉnh về phát triển du lịch Ninh Bình giai đoạn 2021 – 2030 định hướng đến năm 2045, Quyết định 1399/QĐ-UBND ngày 30/11/2021, của Ủy ban nhân dân Tỉnh Ninh Bình về Ban hành Đề án phát triển du lịch tỉnh Ninh Bình giai đoạn 2021 – 2030 định hướng đến năm 2045.

Những chủ trương, đường lối, chính sách phát triển du lịch của Đảng, Nhà nước, của Tỉnh ủy, Ủy ban Nhân dân tỉnh Ninh Bình chính là cơ sở pháp lý, là nguồn lực quan trọng cho phát triển du lịch cũng như cho các giải pháp quản lý, bồi dưỡng, đào tạo và sử dụng nguồn nhân lực du lịch Ninh Bình giai đoạn sắp tới đạt được tính khả thi và hiệu quả.

Phát triển nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch MICE

- Phát triển chương trình, nội dung đào tạo nguồn nhân lực du lịch MICE: Trên cơ sở tiêu chuẩn các chức danh lao động du lịch, xây dựng và đưa vào áp dụng khung chương trình; nội dung bồi dưỡng kiến thức, nghiệp vụ, ngoại ngữ đối với từng đối tượng. Xây dựng và đưa vào áp dụng khung chương trình; nội dung đào tạo đối với các chuyên ngành đào tạo phù hợp với đặc điểm riêng của ngành du lịch tỉnh Ninh Bình song vẫn đảm bảo yêu cầu mặt bằng chung của khu vực.

Trong thời gian tới, để có thể đào tạo và phát triển đội ngũ nhân lực đáp ứng được nhu cầu du lịch MICE các khách sạn khảo sát cần áp dụng những giải pháp sau:

- Các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình cần có đội ngũ nhân lực chuyên về thị trường MICE. Cụ thể các khách sạn tham gia kinh doanh du lịch MICE phải 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. Tránh tình trạng nhân viên kinh doanh phải đảm nhiệm nhiều công việc dẫn đến hiệu quả công việc không cao.

- Các khách sạn 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 các khách sạn 4 – 5 sao của Ninh Bình có thể vươn tới khai thác đối tượng khách MICE quốc tế.

- Hiện tại ở Ninh Bình chưa đội ngũ phiên dịch chuyên nghiệp và phiên dịch tài liệu theo yêu cầu của khách MICE. Nếu khách có nhu cầu phải tự thuê hoặc khách sạn sẽ thuê hộ. Đội ngũ phiên dịch này chủ yếu được thuê từ Hà Nội xuống, do đó giá cả khá cao và bị động trong khâu tổ chức phục vụ ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh MICE. Để phục vụ tốt tất cả dịch vụ của khách MICE, các khách sạn 4 – 5 sao ở Ninh Bình cần có đội ngũ phiên dịch chuyên nghiệp bằng cách tuyển dụng thêm nhân lực hoặc bồi dưỡng nhân viên phục vụ MICE của các khách sạn có khả năng ngoại ngữ tốt để đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Trước mắt, các khách sạn cần có mối quan hệ tốt với nhiều công ty chuyên cung cấp nhân lực phiên dịch chuyên nghiệp để đáp ứng kịp thời nhu cầu của khách MICE.

3.2.3. Giải pháp về nâng cao chất lượng sản phẩm cho khách MICE

Với những thế mạnh vốn có về điều kiện tự nhiên, cùng với sự quan tâm của các cấp, sở, ban ngành về việc lên kế hoạch, đổi mới, cải cách thủ tục hành chính... trong tương lai Ninh Bình có thể được xem là lựa chọn lý tưởng cho thị trường khách du lịch MICE của tỉnh Ninh Bình nói chung và các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình nói riêng. Tuy nhiên, với tình hình cung cấp dịch vụ MICE còn hạn chế, muốn nâng cao chất lượng sản phẩm du lịch MICE, trước hết, Ninh Bình cần thực hiện các chiến dịch nghiên cứu thị trường để có thể nắm bắt

được nhu cầu cũng như sở thích của khách MICE. Đối tượng khách MICE ngày càng đa dạng, không chỉ các tập đoàn nước ngoài, đa quốc gia, các công ty liên doanh mà ngay cả các doanh nghiệp trong nước cũng có nhiều nhu cầu về loại hình du lịch này. Với một số hạn chế về cơ sở hạ tầng, vốn, Ninh Bình cần tập trung khai thác một số đoạn thị trường nhất định. Theo tác giả, Ninh Bình cần trọng tâm khai thác đối tượng khách du lịch MICE nội địa, đặc biệt là các tổ chức, doanh nghiệp các tỉnh, thành phố lân cận Ninh Bình. Đối tượng khách hàng này, quy mô đoàn thường nhỏ và trung bình, mức yêu cầu dịch vụ không ở mức cao phù hợp với điều kiện cung cấp dịch vụ ở Ninh Bình. Trong thời gian tới, Ninh Bình cần nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch hướng tới đối tượng khách du lịch MICE cao cấp, trong đó có khách quốc tế. Các khách sạn cần có chính sách ưu tiên đối với những đoàn khách MICE khi sử dụng đồng thời các dịch vụ cơ bản tại khách sạn. Ví dụ như tặng phí thuê phòng hội nghị với đoàn khách trên 100 người...

Ninh Bình cần xây dựng hệ thống các chương trình du lịch MICE đa dạng, độc đáo và không trùng lặp để tránh sự cạnh tranh trực tiếp với các tỉnh, thành đã phát triển mạnh loại hình dịch vụ này như Hà Nội, Quảng Ninh, Thanh Hóa... Việc khai thác thị trường MICE không chỉ giới hạn trong việc chuẩn bị tổ chức tốt sự kiện và các chương trình du lịch theo yêu cầu mà quan trọng là sự chủ động khai thác và đáp ứng nhu cầu thưởng thức sự khác biệt về văn hóa, ẩm thực, mua sắm và khám phá các điểm du lịch... MICE là hình thức du lịch kết hợp nên việc phát triển du lịch MICE cũng có thể kết hợp với các loại hình du lịch khác để phát triển và làm phong phú thêm cho chương trình du lịch MICE. Chẳng hạn, việc kết hợp du lịch MICE với du lịch sinh thái, du lịch văn hóa... Khi các công ty có các kế hoạch tổ chức khen thưởng hay khích lệ nhân viên thì việc lên kế hoạch cho một chuyến du lịch sinh thái hấp dẫn là một lựa chọn tuyệt vời, hoặc kết hợp với du lịch văn hóa tâm linh những tháng đầu năm...

Các hoạt động MICE thường không có khuôn mẫu cố định, số lượng khách và dịch vụ biến động tùy thuộc vào quy mô, tính chất của các hoạt động được tổ chức. Thời gian lưu lại không dài, các hoạt động và sự kiện bận rộn, dày đặc, đòi

hội phải được bố trí theo lịch trình khoa học, hợp lý, có tính sáng tạo trong thiết kế và tổ chức tour. Giải pháp cho điều này là cần sự liên kết, hợp tác chặt chẽ giữa các đơn vị liên quan (khách sạn, doanh nghiệp lữ hành, doanh nghiệp vận chuyển, các đơn vị kinh doanh tổ chức sự kiện...) để đảm bảo hoạt động MICE được tổ chức với chất lượng tốt nhất, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách du lịch. Kết hợp giữa các doanh nghiệp du lịch với các cơ quan ban ngành quản lý du lịch tạo sự nhanh chóng, thuận tiện trong việc thực hiện các chương trình du lịch của khách.

Cùng với đó, thường xuyên tổ chức hội thảo, gặp gỡ, trao đổi rút kinh nghiệm giữa các khách sạn trong tỉnh trong thực tiễn phục vụ các đoàn khách MICE để nâng cao nghiệp vụ chuyên môn. Khai thác thị trường MICE không chỉ giới hạn ở việc cho thuê phòng ốc để tổ chức các hội nghị mà còn phải biết đáp ứng nhu cầu thưởng thức, mua sắm, tham quan các điểm du lịch. Vì vậy, để khai thác thị trường MICE cần phải có sự đồng bộ của ngành du lịch Ninh Bình, sự liên kết giữa khách sạn và các công ty du lịch để tạo ra các sản phẩm du lịch độc đáo, hấp dẫn, chất lượng, đáp ứng được nhu cầu của các khách MICE. Ninh Bình cần mở rộng và xây dựng nhiều cơ sở cung cấp các loại hình vui chơi, giải trí mua sắm, đa dạng các sản phẩm hàng hóa... Các doanh nghiệp triển khai loại hình MICE cần hiểu rõ thị trường và đối tượng khách tham gia có tính chất khác biệt với những loại hình du lịch thông thường. Những doanh nghiệp này phải là quan tâm đến những nhu cầu cụ thể nhất để thu được lợi nhuận từ đối tượng khách có khả năng thanh toán cao như khách du lịch MICE. Ở Ninh Bình, những dịch vụ đi kèm cho một đoàn khách MICE chưa hoàn thiện, nhiều dịch vụ còn chưa có.

- *Xây dựng sản phẩm du lịch MICE cho khách sạn*

Trước hết các khách sạn phải đào tạo và bồi dưỡng cho đội ngũ nhân viên của mình, có đủ kiến thức để đáp ứng được yêu cầu của công việc. Mặt khác, các khách sạn cũng phải trang bị thêm thiết bị hiện đại chuyên dùng như hệ thống dịch thuật, phòng hội thảo trực tuyến, hệ thống chiếu sáng,... Tuy nhiên, tại các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình hiện tại với diện tích phòng hội nghị, hội thảo, hội họp diện tích vẫn còn hạn chế cho các cuộc hội thảo quy mô lớn, điều kiện kinh doanh của khách sạn. Do đó, việc nghiên cứu tìm ra sản phẩm mới

của MICE là điều thách thức đối với các khách sạn. Bởi những thay đổi nhanh chóng về thị hiếu, công nghệ, ...vì thế buộc các khách sạn không thể chỉ tồn tại và phát triển mà phải quan tâm đến chương trình phát triển sản phẩm hàng hoá mới nếu muốn tồn tại và phát triển với uy tín ngày càng tăng.

- Đối với dịch vụ lưu trú:

Mặc dù được đánh giá khá cao về chất lượng dịch vụ lưu trú tuy nhiên các khách sạn 4 – 5 sao của Ninh Bình 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, các 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, ...

Các khách sạn cần phải có chính sách ưu đãi dành cho những đoàn khách quen thuộc, giảm giá cho những đoàn khách MICE lớn vào mùa thấp điểm... Xuất bản các ấn phẩm cung cấp thông tin về các loại phòng ngủ, phòng họp, tiện nghi... trong khách sạn. Ngoài ra, cần không ngừng đổi mới các sản phẩm dịch vụ độc đáo cho khách du lịch MICE với mục đích tạo nên sản phẩm đặc trưng của khách sạn.

- Đối với dịch vụ ăn uống:

Đối tượng khách MICE là đối tượng mà các 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:

Tại 3 khách sạn khảo sát, hiện nay đều đã 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 hạng mục dịch vụ bổ sung mà các khách sạn chưa có, đồng thời xây dựng thêm 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 phản nản 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:

Ba khách sạn khảo sát cần bổ sung 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 và phát triển loại hình du lịch MICE trong điều kiện nguồn lực có hạn của các khách sạn đòi hỏi phải có sự phối hợp các nhà cung ứng, doanh nghiệp thuộc ngành nghề khác nhau và các cơ quan quản lý nhà nước có liên quan.

Đặc điểm hoạt động của ngành du lịch có quan hệ trực tiếp với tất cả các ngành như an ninh quốc phòng, ngoại giao, văn hóa, y tế, giáo dục nông nghiệp và phát triển nông thôn, khoa học công nghệ, công nghiệp và tiểu thủ công nghiệp, giao thông – xây dựng, các cơ quan tuyên truyền... Việc phối hợp hoạt động với các ngành, không phải mang tính hình thức, dàn trải mà cần tập trung vào các chương trình công tác cụ thể, trọng điểm, thực sự có ý nghĩa thúc đẩy phát triển ngành du lịch. Trước hết phải kể đến sự hợp tác giữa các ngành văn hóa – thông tin, nông nghiệp và phát triển nông thôn, khoa học công nghệ môi trường, an ninh... tạo ra môi trường kinh doanh thuận lợi thu hút khách du lịch MICE đến Ninh Bình. Đồng thời, ngành du lịch cũng cần liên kết chặt chẽ với các ngành trên trong việc thu hút, tổ chức các sự kiện văn hóa, xã hội... tầm cỡ quốc gia. Ngành Công an đẩy mạnh phát động phong trào toàn dân bảo vệ an ninh Tổ quốc, nâng cao nhận thức về phòng ngừa tội phạm cho cộng đồng tại các khu, điểm du lịch, phổ biến kiến thức pháp luật liên quan đến giữ gìn an ninh trật tự, mở lớp bồi dưỡng kiến thức giao tiếp, ứng xử văn minh, lịch sự, thân thiện với du lịch cho cảnh sát giao thông, lực lượng thường xuyên tiếp xúc với du khách, tăng cường công tác quản lý xuất nhập cảnh, lưu trú đối với du khách là người nước ngoài, phòng ngừa ngăn chặn đối tượng lợi dụng hoạt động du lịch để thực hiện hoạt động gây rối các khu, điểm du lịch và xâm phạm an ninh quốc gia.

- 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.
- Cần xây dựng chiến lược quảng bá xúc tiến du lịch MICE trong chiến lược quảng bá xúc tiến du lịch nói chung mang tính chất dài hạn, đa dạng, đa phương tiện hướng tới nhiều đối tượng khách khác nhau.

- Cần phải áp dụng các phương tiện khoa học công nghệ tiên tiến trong quảng bá, xúc tiến du lịch và du lịch MICE. Cần phải căn cứ vào tính đặc thù và chuyên biệt của du lịch MICE để có những cách thức xúc tiến riêng hiệu quả nhất cho loại hình này. Khi tiến hành hoạt động quảng bá xúc tiến cho loại hình du lịch MICE cần chú ý tới những khía cạnh độc đáo, hấp dẫn để tạo dựng thương hiệu điểm đến thu hút và tạo ấn tượng với du khách.
- Cần tăng cường cung cấp và cập nhập các thông tin về du lịch MICE trên các website như: cổng thông tin điện tử thành phố Ninh Bình (<https://tpninhbinh.ninhbinh.gov.vn/>), sở Du lịch Ninh Bình (<https://sodulich.ninhbinh.gov.vn/>), website của các khách sạn. Đây là một trong những hình thức quảng bá xúc tiến tiện lợi chi phí lại thấp và mang lại hiệu quả cao. Hiện nay thông tin về phòng hội nghị, hội thảo dịch vụ cũng như thông tin về cơ sở lưu trú, ăn uống, vận chuyển, vui chơi giải trí, các điểm đến du lịch trên website của các khách sạn cũng đã có. Tuy nhiên nội dung không được bổ sung và cập nhật thường xuyên các thông tin về những sự kiện đã được tổ chức tại các khách sạn cũng không được cập nhật. Bên cạnh đó thì để có thể thu hút được đối tượng khách MICE quốc tế thì trên các website cần bổ sung thêm các ngôn ngữ như là tiếng Anh tiếng Pháp hay tiếng Trung thì sẽ thuận lợi hơn cho du khách quốc tế khi truy cập vào tra cứu thông tin.
- + Tạo thêm chuyên mục riêng trong trang thông tin điện tử của công ty để giới thiệu các sản phẩm du lịch MICE của công ty.
- + Xuất bản các ấn phẩm du lịch giới thiệu những thông tin về cơ sở lưu trú, phòng họp, tiện nghi, điểm tham quan, khu vui chơi giải trí... bằng nhiều thứ tiếng.

Tiểu kết chương 3

Trên cơ sở đánh giá thực trạng kinh doanh du lịch MICE tại khách sạn ở chương 2 và đưa ra quan điểm, 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 tại các khách sạn 4-5 sao ở trung tâm thành phố Ninh Bình. 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 4-5 sao ở trung tâm thành phố Ninh Bình.

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 các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình 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 các khách sạn 4 – 5 sao ở trung tâm thành phố Ninh Bình. Mặc dù là lĩnh vực còn khá mới mẻ, song các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình 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 các khách sạn. Tuy nhiên để phát triển du lịch MICE tại các khách sạn 4-5 sao ở thành phố Ninh Bình 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 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.

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.

Ngoài ra, tỉnh Ninh Bình cũng cần phải quy hoạch, đầu tư mua sắm các khu vui chơi, giải trí, và các dịch vụ bổ sung khác nhằm đáp ứng các nhu cầu đa dạng của du khách khi đến nơi đây.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Lê Anh, (2022), “*Thành phố Hồ Chí Minh đẩy mạnh khai thác thị trường du lịch MICE*”, ngày 10/03/2022.
2. Nguyễn Tiên Độ, (2010), “*Nghiên cứu cung đối với loại hình du lịch MICE tại Hải Phòng*”, Luận văn Thạc sĩ, Trường Đại học Khoa học Xã hội – Nhân văn.
3. Nguyễn Vũ Hà, (2009), “*Phân biệt du lịch MICE và dịch vụ tổ chức sự kiện*”, Tạp chí du lịch Việt Nam, số 11 năm 2009.
4. Nguyễn Việt Hoàng, (2016), “*Giải pháp cho phát triển du lịch MICE tại Thanh Hoá*”, Tạp chí khoa học, trường Đại học Hồng Đức, số 28.
5. Ms Chloe Lau, “*Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions MICE*” (2009) của Ms Chloe Lau.
6. Chu Khánh Linh, (2013), “*Hoạt động xúc tiến du lịch MICE ở tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu*”, Luận văn Thạc sĩ, Trường Đại học Khoa học Xã hội – Nhân văn.
7. Đinh Thị Phương Loan, (2013), “*Nghiên cứu phát triển du lịch MICE tại các khách sạn 4 sao ở Hạ Long*”, Luận văn Thạc sĩ, Trường Đại học Khoa học Xã hội – Nhân văn.
8. 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 sĩ, Trường Đại học Khoa học Xã hội – Nhân văn.
9. 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.
10. 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.
11. Nguyễn Thom, (2016), “*Khai thác tiềm năng du lịch MICE tại Ninh Bình*” báo Ninh Bình.
12. Phạm Thị Thu Thủy, (2016), “*Nghiên cứu các điều kiện phát triển du lịch MICE tại Ninh Bình*”, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Trường, Trường Đại học Hoa Lư.
13. 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.

14. UBND tỉnh Ninh Bình (2018), “*Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch tỉnh Ninh Bình đến năm 2025, định hướng đến năm 2030*”.
15. TS. Vũ Văn Viện, ThS. Hà Thị Hương (2023), “*Đẩy mạnh du lịch MICE tại Quảng Ninh*”, Tạp chí Du lịch Quảng Ninh, số 3.
16. 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:

1. 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-du-lich-theo-huong--xanh--va-ben-vung> ngày truy cập: ngày 01/5/2023
2. <https://tedulichthphcm.vn/du-khao/du-lich-mice-ang-phat-trin-mnhc14a875.html> ngày truy cập: ngày 12/3/2023
3. <https://vovworld.vn/vi-VN/viet-nam-dat-nuoc-con-nguoi/ba-riavung-tau-chu-trong-phat-trien-du-lich-mice-932958.vov> ngày truy cập: ngày 01/5/2023
4. <http://www.google.com.vn/> Phát triển du MICE vì sao không? ngày truy cập: ngày 01/4/2023
5. <http://vietnamnet.vn/kinhte/2004/08/222364/> Nhân lực du lịch Việt Nam ngày truy cập: ngày 01/5/2023
6. <http://www.halongcity.gov.vn> ngày truy cập: ngày 01/5/2023

PHỤ LỤC



Ảnh 1: Toàn cảnh khuôn viên khách sạn Ninh Bình Legend



Ảnh 2: Toàn cảnh khuôn viên khách sạn Hoàng Sơn Peace



Ảnh 3: Toàn cảnh khuôn viên khách sạn The Reed



Ảnh 4: Trung tâm sự kiện - tiệc cưới tại khách sạn Ninh Bình Legend



Ảnh 5: Trung tâm sự kiện - tiệc cưới tại khách sạn Hoàng Sơn Peace



Ảnh 6: Trung tâm sự kiện - tiệc cưới tại khách sạn The Reed