

NGHIÊN CỨU ÁP DỤNG TIÊU CHUẨN KHÁCH SẠN XANH ASEAN ĐỐI VỚI CÁC KHÁCH SẠN 4-5 SAO: TRƯỜNG HỢP KHÁCH SẠN AVANI HARBOUR VIEW HẢI PHÒNG

Nguyễn Thị Hồng Hải^{1*}, Trần Thị Hiền¹

¹Khoa Du lịch, Trường Đại học Hạ Long, Quảng Ninh

Ngày nhận bài: 07/4/2020; Ngày chỉnh sửa: 03/9/2020; Ngày duyệt đăng: 11/9/2020

Tóm tắt

Ngành Du lịch trong đó có lĩnh vực khách sạn, có hoạt động gắn bó mật thiết với môi trường, đồng thời cũng tồn tại nhiều nguy cơ ảnh hưởng đến môi trường. Những biện pháp bảo vệ môi trường được nghiên cứu áp dụng ngày càng nhiều trong ngành này nhằm giảm thiểu tác hại tiêu cực đến môi trường. Trong số đó, tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN là một điển hình. Hệ thống các khách sạn có thứ hạng cao (4-5 sao) như Khách sạn Avani Harbour View Hải Phòng là bộ phận cần thiết phải đi đầu trong việc áp dụng các biện pháp bảo vệ môi trường, mà tiêu chuẩn này là một ví dụ cụ thể. Việc áp dụng thành công không chỉ đem lại uy tín cho khách sạn mà còn nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của Avani Harbour View Hải Phòng.

Từ khóa: Tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN, Avani Harbour View Hải Phòng.

1. Đặt vấn đề

Bảo vệ môi trường không còn là xu thế mà đã trở thành yêu cầu cấp bách của thế giới ngày nay. Vì thế, hầu hết các quốc gia trên thế giới, nhất là các nước phát triển, đặc biệt quan tâm đến bảo vệ môi trường, trong đó, có môi trường du lịch, đảm bảo an toàn và sức khỏe cho cộng đồng để phát triển bền vững. Môi trường tác động tới du lịch rất lớn, đòi hỏi phải có một môi trường trong lành với các sản phẩm xanh. Môi trường lý tưởng thì ngành Du lịch mới có khả năng phát triển bền vững.

Đối với hoạt động kinh doanh khách sạn tại Hải Phòng, Avani Harbour View là một

khách sạn 4 sao tiêu chuẩn quốc tế lâu đời, nằm trong top đầu của những khách sạn có thứ hạng cao, dịch vụ chất lượng và được khách hàng đánh giá cao. Khách sạn này còn thường xuyên tiên phong trong việc cập nhật những cái mới, tiên tiến, hiện đại để phát triển hoạt động kinh doanh.

Với những lý do đó, việc nghiên cứu tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN là thực sự cần thiết. Đây là căn cứ để không chỉ Khách sạn Avani Harbour View Hải Phòng áp dụng tiêu chuẩn này mà các khách sạn khác cũng có cơ sở để nghiên cứu đồng thời thử nghiệm với khách sạn của mình.

2. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết sử dụng các phương pháp nghiên cứu sau:

- Thu thập và xử lý tài liệu: Thu thập các tài liệu liên quan đến khách sạn, tiêu chuẩn về môi trường. Sau đó tiến hành tổng hợp, phân loại theo mục đích của từng vấn đề, phục vụ cho quá trình nghiên cứu [1-3].

- Nghiên cứu thực địa: Tiến hành khảo sát thực tế tại Khách sạn Avani Harbour View; phục vụ cho việc sưu tầm, thu thập tài liệu (đặc biệt là tài liệu sơ cấp). Đồng thời, đây là cơ sở để hiểu rõ hơn về vấn đề nghiên cứu.

- Chuyên gia: Phương pháp chuyên gia được sử dụng trong quá trình thực hiện bài viết nhằm tận dụng sự hiểu biết sâu, rộng của các chuyên gia trong lĩnh vực du lịch và khách sạn để đưa ra dự báo, đánh giá về đối tượng nghiên cứu.

3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

3.1. Một số lý luận cơ bản về tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN

3.1.1. Mục tiêu của tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN

Mục tiêu của tiêu chuẩn này là xây dựng tiêu chuẩn khách sạn xanh trong Hiệp hội các Quốc gia Đông Nam Á (ASEAN) với một quy trình cấp giấy chứng nhận mà làm tăng sự bảo tồn môi trường thân thiện và năng lượng trong ngành lưu trú ASEAN, với một thỏa thuận thống nhất trong các nước thành viên ASEAN. Tiêu chuẩn sẽ hình thành hoạt động chuyên môn khách sạn xanh; Kế hoạch môi trường, sản phẩm xanh, nguồn nhân lực và quản lý môi trường, mà cho phép môi trường và cộng đồng được hưởng lợi từ một cách tiếp cận tập thể với việc hoạt động chuyên nghiệp [4].

Khi áp dụng tiêu chuẩn khách sạn xanh cho hệ thống khách sạn ở Việt Nam nói chung sẽ làm tăng tính cạnh tranh về chất lượng dịch vụ và sản phẩm của khách sạn;

tạo thương hiệu cho khách sạn trong môi trường ngành. Đồng thời khi áp dụng tiêu chuẩn xanh còn góp phần tăng doanh thu, lợi nhuận cho khách sạn nhờ áp dụng các công nghệ môi trường, sử dụng các nguồn năng lượng sạch. Đó là nguồn năng lượng tự nhiên mà các đơn vị khách sạn chỉ cần đầu tư cơ sở vật chất một lần, sử dụng và đem lại hiệu quả lâu dài, giảm thiểu tối đa các khoản chi của đơn vị khách sạn. Bên cạnh đó, môi trường bên trong khách sạn và môi trường xung quanh khuôn viên cũng được cải thiện đáng kể nhờ áp dụng các tiêu chuẩn đã được nghiên cứu xây dựng.

3.1.2. Phạm vi của tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN

Tiêu chuẩn này liên quan tới các yếu tố sau đây: Kế hoạch môi trường, sản phẩm xanh, nguồn nhân lực và quản lý môi trường. Khách sạn xanh theo quy định của tiêu chuẩn này là cơ sở thúc đẩy chính sách thân thiện môi trường và tiết kiệm năng lượng. Việc quản lý chính gồm bộ phận kỹ thuật, bộ phận dọn phòng, bộ phận lễ tân, bộ phận kỹ thuật. Việc thực hiện khách sạn xanh có thể được liên kết giữa các bên liên quan chẳng hạn như quản lý khách sạn, nhân viên, cộng đồng, để xây dựng một cộng đồng tốt hơn, đạt được các tiêu chuẩn và thành công trong quản lý với môi trường. Việc phát triển tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN đảm bảo việc thực hiện kế hoạch Chiến lược Du lịch ASEAN (ATSP) 2011-2015 được thông qua bởi Bộ trưởng Du lịch ASEAN.

Với sự tăng trưởng của ngành du lịch trên toàn thế giới, sự ra đời của các xu hướng mới của du lịch trực tiếp đến du lịch có trách nhiệm, với nhu cầu ngày càng tăng do đời sống vật chất của con người được nâng lên, bên cạnh đó là dân số luôn luôn có sự vận động, tăng trưởng, sự ra đời của tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN đã xác định tiêu chuẩn ASEAN trong khi vẫn tôn trọng tiêu thụ các nguồn tài nguyên một cách bền vững. Tiêu chuẩn này có được sự hưởng ứng

từ mười quốc gia thành viên ASEAN gồm Brunei, Campuchia, Indonesia, Cộng hòa Dân chủ nhân dân Lào, Malaysia, Myanmar, Philippines, Singapore, Thái Lan và Việt Nam [4].

Đối với hệ thống khách sạn Việt Nam hiện nay, việc thực hiện các biện pháp quản lý và bảo vệ môi trường trong khách sạn là một việc hết sức cấp bách và cần thiết, đòi hỏi phải có sự tham gia của các ngành, các cấp và các đơn vị, cá nhân tham gia hoạt động kinh doanh du lịch.

3.1.3. Các thuật ngữ và định nghĩa liên quan đến tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN

Khi xây dựng bộ tiêu chuẩn này, các cơ quan có sử dụng các thuật ngữ và định nghĩa như sau: Quản lý không khí, Khách hàng, Năng lượng, Mức độ năng lượng hiệu quả, Môi trường, Thân thiện với môi trường, Khách sạn xanh, Mua sắm xanh, Các sản phẩm xanh, Nước xám, Điều hành khách sạn, Cộng đồng địa phương, Tái chế, Tái sử dụng, Nhân viên, Người cung cấp, Chất thải rắn, Quản lý chất thải rắn, Chất thải, Quản lý chất thải, Giảm từ nguồn, Phân loại chất thải, Nước thải, Tiết kiệm nước, Chất lượng nước [4].

3.1.4. Chỉ tiêu và yêu cầu cơ bản của tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN

- Khuyến khích các hoạt động bảo vệ môi trường để khuyến khích sự tham gia của nhân viên khách sạn, khách hàng và nhà cung cấp tham gia vào hoạt động quản lý môi trường của đơn vị khách sạn.

- Có kế hoạch nâng cao nhận thức của nhân viên về môi trường, ví dụ thông qua đào tạo thường xuyên về các kỹ năng bảo vệ môi trường cho nhân viên.

- Có kế hoạch quản lý môi trường trong hoạt động của khách sạn. Xây dựng các kế hoạch linh hoạt, phù hợp với từng thời kỳ, từng giai đoạn hoạt động cụ thể của khách sạn để kế hoạch quản lý môi trường của khách sạn đạt hiệu quả tối đa.

- Có chương trình giám sát quản lý môi trường của khách sạn.

3.1.5. Hướng dẫn tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN

Theo tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN, khách sạn xanh là khách sạn thân thiện với môi trường và sử dụng hiệu quả nguồn năng lượng. Tiêu chuẩn này áp dụng cho tất cả các khách sạn thuộc các nước ASEAN và 2 năm 1 lần, lễ trao giải thưởng khách sạn xanh ASEAN sẽ được diễn ra tại Hội nghị ATF - Hội nghị diễn đàn du lịch châu Á - Thái Bình Dương. Nội dung tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN tập trung vào các vấn đề về bảo môi trường tự nhiên và nhân văn.

3.2. Hướng dẫn thực hiện việc áp dụng tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN đối với các khách sạn 4-5 sao

3.2.1. Yêu cầu chung đối với khách sạn

3.2.1.1. Yêu cầu về nguồn nhân lực

Sự thành công hay thất bại trong mỗi doanh nghiệp khách sạn phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố và yếu tố quan trọng nhất phải kể đến đó là nguồn nhân lực. Yêu cầu về nguồn nhân lực chất lượng cao là điều làm nên thành công cho khách sạn bởi họ là người trực tiếp làm ra sản phẩm dịch vụ và chính họ là người cung cấp dịch vụ cho khách hàng. Sản phẩm dịch vụ có tốt hay không là do thái độ của nhân viên phục vụ và năng lực của chính nhân viên trong khách sạn. Vì vậy, khi đưa bộ tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN vào áp dụng trong khách sạn với mong muốn đạt hiệu quả cao thì nhất định cần phải phổ biến nội dung tới mọi nhân viên trong khách sạn, thông qua các buổi tập huấn về tiêu chuẩn này. Đồng thời đề cao tinh thần làm việc nhóm, tập thể để đạt được hiệu quả cao khi áp dụng bộ tiêu chuẩn.

3.2.1.2. Yêu cầu về trình độ quản lý

Bộ tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN là một bộ tiêu chuẩn mới có liên quan đến mọi hoạt động, cả về kinh tế và cung cấp dịch vụ

của khách sạn. Vì vậy, để đưa bộ tiêu chuẩn này vào thực hiện thì cần phải có sự đồng thuận của ban giám đốc cũng như các cấp quản lý của khách sạn. Ban giám đốc sẽ là người trực tiếp quyết định triển khai bộ tiêu chuẩn theo phương thức nào để hợp lý nhất, có lợi ích nhất cho khách sạn.

3.2.1.3. Yêu cầu về tiềm lực kinh tế

Yêu cầu về kinh tế là một trong những yêu cầu quan trọng trong việc áp dụng bộ tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN. Thêm vào đó, sự đồng bộ trong nhận thức, hành động của nhân viên cũng như các cấp quản lý giúp đem lại hiệu quả cao nhất trong việc hình thành và triển khai bộ tiêu chuẩn trong khách sạn.

3.2.1.4. Yêu cầu về cơ sở vật chất kỹ thuật

Cơ sở vật chất kỹ thuật và trang thiết bị trong khách sạn phải được trang bị đầy đủ, tiện nghi, đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của du khách tới lưu trú. Hệ thống đó cho phép khách sạn có đủ điều kiện cơ bản để áp dụng những bộ tiêu chuẩn mới, những tiến bộ mới nhằm nâng cao hình ảnh, thương hiệu khách sạn, hướng tới nhiều nguồn khách mới, nâng cao doanh thu, tiết kiệm chi phí...

3.2.2. Các điều kiện cơ bản, yêu cầu cụ thể và chỉ tiêu về biện pháp khi áp dụng tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN

- Điều kiện 1: Chính sách và hoạt động môi trường của khách sạn khi thực hiện bộ tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN.
- Điều kiện 2: Sử dụng các sản phẩm thân thiện với môi trường.
- Điều kiện 3: Hợp tác với cộng đồng và các tổ chức ở địa phương trong công tác bảo vệ môi trường.
- Điều kiện 4: Phát triển nguồn nhân lực cho khách sạn.
- Điều kiện 5: Quản lý chất thải trong khách sạn.
- Điều kiện 6: Sử dụng năng lượng hiệu quả trong khách sạn.

- Điều kiện 7: Sử dụng nước trong khách sạn hiệu quả và đảm bảo chất lượng nước cung cấp trong khách sạn.

- Điều kiện 8: Quản lý chất lượng không khí bên trong và bên ngoài khách sạn.

- Điều kiện 9: Kiểm soát tiếng ồn trong khách sạn.

- Điều kiện 10: Xử lý và quản lý lượng nước thải của khách sạn.

- Điều kiện 11: Quản lý thải các hóa chất và chất thải độc hại.

3.3. Áp dụng tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN tại Khách sạn Avani Harbour View Hải Phòng

3.3.1. Vài nét về Khách sạn Avani Harbour View

Khách sạn Avani Harbour View Hải Phòng tọa lạc tại số 4 Trần Phú - một trong những trục đường chính của thành phố Hải Phòng. Với vị trí ngay tại trung tâm thành phố Hải Phòng, là nơi có cơ sở vật chất kỹ thuật tốt nhất Hải Phòng, Avani Harbour View chính là sự lựa chọn của các doanh nghiệp để tổ chức các buổi tiệc chiêu đãi, các cuộc hội nghị, các buổi họp, các chương trình giới thiệu sản phẩm... Với vị trí địa lý thuận lợi kể trên, hàng năm Avani Harbour View đã đón được một số lượng khách rất lớn, trong đó chủ yếu là khách theo đoàn và khách thương gia, người nước ngoài đến Việt Nam sinh sống và làm việc lâu dài (khách Nhật, Hàn, Thái, Bỉ, Trung Quốc...). Khách sạn bắt đầu mở cửa hoạt động vào tháng 10 năm 1998. Avani Harbour View là một khách sạn thuộc Tập đoàn Minor International, hiện nay, Khách sạn thuộc quyền quản lý của ông William E. Heinecke.

Khách sạn Avani Harbour View là một khách sạn đẹp và sang trọng vào bậc nhất ở Hải Phòng. Khách sạn có 127 phòng ngủ, có các bar và nhà hàng: Nhà hàng Nam Phương, Nhà hàng La Terrasse, Cheers Pub, Harbour View cafe. Khách sạn còn có các phòng họp

với những trang thiết bị hiện đại, có rất nhiều dịch vụ bổ sung: bể bơi, phòng tập thể hình,...

Tuy nhiên, trong xu thế cạnh tranh gay gắt giữa các doanh nghiệp như hiện nay khách sạn Harbour View cần phải chú trọng nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ, hoàn thiện các sản phẩm và dịch vụ đã có, trang bị thêm cơ sở vật chất và quan tâm đến công tác marketing...

3.3.2. Đánh giá thực trạng công tác áp dụng một số tiêu chuẩn bảo vệ môi trường tại Khách sạn Avani Harbour View

Trong các văn bản của tất cả các phòng ban trong Khách sạn Avani Harbour View 4 sao đều có các khuyến nghị đảm bảo các yếu tố tiết kiệm nhiên liệu và bảo vệ môi trường. Khách sạn cũng đã thực hiện một số các tiêu chí trong các bộ tiêu chuẩn về chất lượng sản phẩm cung cấp cho khách tới khách sạn lưu trú như: Bộ tiêu chuẩn “ISO 9001-2000” hay một số biện pháp trong bộ tiêu chuẩn mới nhất về chất lượng là bộ tiêu chuẩn “Nhân Bông Sen Xanh” - một dạng tiêu chuẩn về bảo vệ môi trường và phát triển bền vững dành cho cơ sở lưu trú du lịch.

Khách sạn Avani Harbour View Hải Phòng đã sử dụng các thiết bị điện có hiệu năng chiếu sáng cao, tuổi thọ của thiết bị cao, trong khi đó, mức độ tiêu thụ năng lượng thấp, làm cho chi phí trong việc sử dụng năng lượng chiếu sáng giảm mà vẫn đảm bảo tính hiện đại sang trọng cho khách sạn.

Khách sạn cũng đã bước đầu chú ý tới việc xử lý nguồn nước thải khi xả thải ra hồ ga thành phố. Việc phân loại rác cũng được chú ý, rác thải được chia ra làm hai loại: rác thải vô cơ và rác thải hữu cơ có khả năng tái chế hay không có khả năng tái chế. Việc phân loại rác thải này của khách sạn đã giúp cho khách sạn tiết kiệm được thời gian, chi phí cho việc phân hủy rác thải mà không ảnh hưởng đến môi trường.

Khách sạn cũng đã chú ý tới việc đầu tư cho không gian xung quanh khách sạn. Việc

bài trí cảnh quan bên trong cũng như bên ngoài khách sạn như việc trồng cây xung quanh khuôn viên khách sạn, đài phun nước, đặt cây cảnh và hoa trong tiền sảnh, khu vực nhà hàng cũng như đặt hoa bên trong phòng lưu trú đã tạo được ấn tượng tốt với khách lưu trú khi đến với khách sạn.

Ngoài ra, một thành công rất lớn mà khách sạn Avani Harbour View đã đạt được đó là tổ chức định kỳ một năm hai lần đào tạo các lớp bồi dưỡng về ý thức bảo vệ môi trường cho nhân viên toàn khách sạn và có những hình thức khen thưởng kịp thời với các phòng ban, cá nhân nhân viên có những sáng kiến, những việc làm hay, những biện pháp mới đưa ra nhằm giúp khách sạn giảm thiểu chi phí cho công tác môi trường, nâng cao chất lượng môi trường xung quanh khách sạn.

Với những cố gắng đó, Khách sạn Avani Harbour View Hải Phòng đang ngày một hoàn thiện trong công tác môi trường, tạo được hình ảnh thân thiện của khách sạn trong mắt của du khách trong nước và quốc tế. Tuy nhiên, đây mới là những bước triển khai cơ bản, là tiền đề để khách sạn làm tốt hơn với công tác môi trường. Với tiềm năng thế mạnh về tài chính, sự chuyên nghiệp và nghiệp vụ bài bản của đội ngũ nhân viên, Khách sạn Avani Harbour View Hải Phòng hoàn toàn có thể tiến xa hơn nữa, có thể áp dụng mạnh mẽ hơn nữa, đưa các bộ tiêu chuẩn mới vào áp dụng tại khách sạn và vấn đề thành công là điều chắc chắn.

3.3.3. Mức độ phù hợp của việc áp dụng tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN đối với Khách sạn Avani Harbour View

Qua quá trình tìm hiểu, nghiên cứu, thu thập các nguồn thông tin từ Khách sạn Avani Harbour View cũng như các nguồn thông tin khác về khách sạn, tác giả thấy rằng việc áp dụng tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN đối với Khách sạn Avani Harbour View là hoàn toàn phù hợp dựa vào những tiêu chí sau:

Thứ nhất, Avani Harbour View Hải Phòng là một khách sạn lớn với tiêu chuẩn 4 sao được Tổng cục Du lịch cấp. Với đội ngũ cán bộ lãnh đạo chuyên nghiệp cùng với các nhân viên giỏi chuyên môn - nghiệp vụ, việc tiếp thu, ứng dụng bộ tiêu chuẩn chất lượng mới do Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á (ASEAN) đề ra, là hoàn toàn khả thi nếu được tập huấn về nội dung của bộ tiêu chuẩn.

Thứ hai, lãnh đạo khách sạn thể hiện rõ quan điểm và quan tâm đến vấn đề môi trường, trực tiếp đề ra những chính sách bảo vệ môi trường trong khách sạn.

Thứ ba, Khách sạn Avani Harbour View đã áp dụng một số biện pháp bảo vệ môi trường trong kinh doanh khách sạn và đạt được những thành công nhất định. Tuy nhiên, vẫn tồn tại những hạn chế không đáng có. Vì vậy, để làm được việc này một cách đồng bộ, hiệu quả hơn thì cần phải có một bộ tiêu chuẩn hướng dẫn thực hiện một cách bài bản và bộ tiêu chuẩn đáp ứng được điều đó chính là bộ tiêu chuẩn khách sạn xanh mà ASEAN đề ra.

Thứ tư, Khách sạn Avani Harbour View đáp ứng các điều kiện của bộ tiêu chuẩn, về chính sách bảo vệ môi trường, đào tạo đội ngũ nhân lực, hợp tác với cộng đồng địa phương, vấn đề quản lý chất thải, quản lý hóa chất, sử dụng năng lượng, sử dụng nguồn nước, quản lý chất lượng không khí, kiểm soát ô nhiễm tiếng ồn.

Thứ năm, việc áp dụng một bộ tiêu chuẩn tiên bộ mới với tiêu chí chính là giảm thiểu ô nhiễm môi trường và tiết kiệm tài nguyên, giảm thiểu chi phí cho khách sạn, một bộ tiêu chuẩn mang nhiều lợi ích cho các bên môi trường, tài nguyên, cơ sở lưu trú chắc chắn sẽ mang đến một hình ảnh mới cho khách sạn, vừa quảng bá vừa tuyên truyền hình ảnh của cơ sở lưu trú đó, vừa tạo ra cái nhìn thân thiện với khách hàng của khách sạn, đồng thời phù hợp với xu thế phát triển chung của ngành, của đất nước và thế giới.

Thứ sáu, bộ tiêu chuẩn này còn đề cao vấn đề cung cấp sản phẩm sạch, sản phẩm xanh, có ích cho sức khỏe người tiêu dùng. Một bộ tiêu chuẩn với nhiều lợi ích như vậy chắc chắn sẽ làm hài lòng tất cả khách hàng vì hiện nay, vấn đề sức khỏe được con người hết sức quan tâm, chú trọng. Và nhiều lợi ích song hành khác sẽ xuất hiện nếu bộ tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN được đưa vào áp dụng thực hiện tại khách sạn.

Với những lý do trên, Khách sạn Avani Harbour View Hải Phòng hoàn toàn phù hợp để ứng dụng bộ tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN trên tất cả các phương diện từ con người, hình ảnh mới, thân thiện của khách sạn với khách lưu trú, chi phí được cắt giảm, môi trường bên trong và khuôn viên khách sạn được cải thiện...

3.3.4. Hướng dẫn thực hiện việc áp dụng tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN đối với Khách sạn Avani Harbour View Hải Phòng

3.3.4.1. Yêu cầu chung đối với Khách sạn Avani Harbour View Hải Phòng

- Yêu cầu về nguồn nhân lực:

Mỗi nhân viên của Khách sạn Avani Harbour View Hải Phòng cần được nâng cao ý thức cũng như trách nhiệm của mình với môi trường xung quanh chứ không phải chỉ là những chỉ tiêu, khẩu hiệu, tuyên truyền xa rời thực tế. Với những hướng phát triển như vậy, mọi nhân viên sẽ hiểu được ý nghĩa cũng như tầm quan trọng của bộ tiêu chuẩn này và những lợi ích do bộ tiêu chuẩn này mang lại. Nhân viên trong khách sạn sẽ thực hiện bộ tiêu chuẩn với một tinh thần cao nhất chứ không coi bộ tiêu chuẩn khách sạn xanh này chỉ là mục tiêu tạm thời, được áp dụng trong thời gian ngắn hạn để tiết kiệm chi phí.

Khi áp dụng bộ tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN, khách sạn cần phải có đội ngũ nhân viên chuyên cần, ham học hỏi điều mới, sẵn sàng tiếp thu những bộ quy tắc, những tiêu chuẩn tiên bộ mang lại lợi ích thiết thực cho khách sạn. Do đó, mọi công việc sẽ được

thực hiện nhanh chóng, tiết kiệm, hiệu quả, chi phí thấp hơn. Ví dụ: Làm việc trong bộ phận nhà hàng của khách sạn, nhân viên cần phân biệt được rác nào là loại rác có thể tái chế, loại rác nào không, cách xử lý từng loại rác là như thế nào; làm được điều này, khách sạn sẽ luôn đảm bảo được vệ sinh môi trường và chi phí cũng được giảm thiểu.

Ngoài ra, kỹ năng làm việc tập thể cũng rất quan trọng. Các bộ phận trong khách sạn đều có mối liên hệ với nhau, luôn hỗ trợ nhau để mang lại dịch vụ tốt nhất cho du khách. Việc thực hiện đồng thời các công việc còn là trách nhiệm chung của mọi người. Có như vậy, công việc trong khách sạn mới được hoàn thành tốt nhất, hiệu quả cao nhất.

- Yêu cầu về trình độ quản lý:

Để bộ tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN đưa vào áp dụng tại Khách sạn Avani Harbour View Hải Phòng một cách có hiệu quả thì cần có sự thống nhất từ cấp lãnh đạo cao nhất đến nhân viên cấp thấp nhất. Bởi đây cũng như một hình thức marketing cho khách sạn, tạo một diện mạo mới nhằm thu hút khách hàng mới, giữ chặt hơn các khách hàng truyền thống, tăng lợi nhuận về kinh tế cho khách sạn.

Từ một bộ tiêu chuẩn được đề ra trên giấy tờ, muốn kiểm tra, kiểm soát được hiệu quả của bộ tiêu chuẩn đó mang lại như thế nào, các cấp lãnh đạo của khách sạn này cần phải có biện pháp kiểm tra, giám sát, đôn đốc nhân viên nghiêm chỉnh thực hiện, tạo nền tảng vững chắc cho bộ tiêu chuẩn được đảm bảo thực hiện một cách hiệu quả trong khách sạn.

- Yêu cầu về tiềm lực kinh tế:

Để thực hiện bộ tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN, chắc chắn sẽ có ảnh hưởng nhất định đến kinh tế của khách sạn. Khi áp dụng bộ tiêu chuẩn này, khách sạn có thể sẽ phải hành động từ những việc làm nhỏ nhất như trồng thêm nhiều cây xanh quanh khuôn viên khách sạn, tạo không gian thoáng đãng trong lành hơn cho khách sạn cũng như khách du lịch. Hay những thay đổi lớn hơn cần đến

một khoản chi phí như nâng cấp hoặc thay mới hệ thống xử lý nước thải và hệ thống xử lý rác thải nhằm tái chế rác thải, có thể làm phân vi sinh; nước thải qua xử lý có thể sử dụng cho mục đích tưới tiêu hệ thống cây xanh hay thay đổi hệ thống chiếu sáng của khách sạn, thay đổi hệ thống đèn chiếu sáng công suất cao hiệu suất lớn bằng các loại đèn công suất thấp nhưng hiệu suất cao, tiết kiệm năng lượng; cải tiến hay lắp đặt thêm hệ thống điện năng từ nguồn nhiệt năng mặt trời... Hay cải tiến những việc nhỏ hơn như sử dụng giấy in một mặt để in ấn và chỉ thay chăn ga, gối khi có sự yêu cầu của khách. Tất cả những việc làm đó có thể tiết kiệm được một khoản chi phí khá lớn và lợi ích về mặt cảnh quan là rất rõ rệt. Tuy nhiên, trước khi khách sạn có được hiệu quả đó, khách sạn sẽ phải bỏ ra một khoản chi phí nhất định. Song khi nhìn lại hiệu quả tổng thể dài hạn thì chi phí đầu tư đó là hoàn toàn xứng đáng.

- Yêu cầu về cơ sở vật chất kỹ thuật:

Cơ sở vật chất kỹ thuật và trang thiết bị trong Khách sạn Avani Harbour View Hải Phòng được trang bị đầy đủ, tiện nghi, đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của du khách tới lưu trú, với các trang thiết bị sang trọng được nhập khẩu từ các nước như Nhật Bản, Mỹ, Ý. Các thiết bị nội thất được đặt trong các hệ thống nhà hàng, khách sạn cũng được sử dụng từ các nhà sản xuất trong nước đã làm nên sự lộng lẫy, sang trọng cho khách sạn. Đặc biệt là các thiết bị dụng cụ như dao, đĩa, ly, cốc đều được sử dụng từ các nhà cung cấp uy tín, bày trí khéo léo. Trong không gian của khách sạn được treo những bức tranh trang trí, tạo khung cảnh sang trọng, lịch sự mà ấm cúng...

Bên cạnh đó là hệ thống cơ sở đồng bộ gồm toàn bộ các nhà hàng, khu vực lưu trú, khu vực giá trị, khu vực phòng làm việc của nhân viên, khu vực bãi xe...

Nhìn chung, các trang thiết bị, cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của du khách trong nước và quốc tế khi đến lưu trú tại khách

sạn. Hệ thống đó cho phép Khách sạn Avani Harbour View Hải Phòng có đủ điều kiện cơ bản để áp dụng những bộ tiêu chuẩn mới, những tiến bộ mới nhằm nâng cao hình ảnh, thương hiệu khách sạn, hướng tới nhiều nguồn khách mới, nâng cao doanh thu, tiết kiệm chi phí...

3.3.4.2. Các điều kiện cơ bản, yêu cầu cụ thể và chỉ tiêu về biện pháp khi áp dụng tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN đối với Khách sạn Avani Harbour View Hải Phòng

Điều kiện 1: Chính sách và hoạt động môi trường của khách sạn khi thực hiện bộ tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN. Để bộ tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN được diễn ra một cách có hệ thống, có quy trình, Khách sạn Avani Harbour View Hải Phòng cần đưa ra các biện pháp ngắn hạn và dài hạn để thực hiện bộ tiêu chuẩn và để dễ dàng kiểm soát việc áp dụng bộ tiêu chuẩn trong quá trình thực hiện. Đưa ra, các chính sách ngắn hạn giúp giải quyết những vấn đề cơ bản đầu tiên khi khách sạn bước vào giai đoạn khởi động bộ tiêu chuẩn.

Các yêu cầu này thường được đề ra với mục đích tiết kiệm năng lượng hiện có và giảm thiểu những chi phí không cần thiết. Tuy nhiên, tiêu chí khách sạn hướng tới cũng phải phù hợp với tiêu chí 3R:

* Reduce: Cắt giảm chi phí không cần thiết hoặc không đem lại hiệu quả.

* Recycle: Phục hồi, tái chế, tái sử dụng. Tận dụng những vật dụng đã sử dụng rồi nhưng vẫn có khả năng sử dụng lại.

* Rationality: Sự hợp lý hóa. Khái niệm này bao gồm sự hợp lý hóa các bước tiến hành công việc và việc sử dụng. Khai thác các nguồn tài nguyên tự nhiên để tiết kiệm nhân lực, nhiên liệu; nâng cao hiệu quả kinh tế, giảm chi phí không cần thiết.

Điều kiện 2: Khách sạn Avani Harbour View Hải Phòng cam kết cung cấp các sản phẩm xanh, sạch; sử dụng các sản phẩm thân thiện với môi trường tới khách hàng và nhân viên của khách sạn.

Điều kiện 3: Khách sạn Avani Harbour View Hải Phòng có biện pháp hợp tác với cộng đồng và các tổ chức ở địa phương trong công tác bảo vệ môi trường.

Điều kiện 4: Phát triển nguồn nhân lực cho khách sạn. Khách sạn Avani Harbour View Hải Phòng xây dựng nên các chương trình đào tạo bài bản, logic, ngắn gọn, dễ hiểu về quản lý môi trường cho nhân viên vận hành và quản lý, dựa trên nguyên tắc của bộ tiêu chuẩn xanh Asean.

Điều kiện 5: Quản lý chất thải trong khách sạn. Đưa vào áp dụng tại Khách sạn Avani Harbour View Hải Phòng các kỹ thuật quản lý chất thải mới tiến bộ, vừa giảm thải tốt, vừa xử lý hiệu quả rác thải của khách sạn. Khuyến khích sự tham gia của cán bộ nhân viên khách sạn trong việc giảm thải, tái sử dụng, tái chế, phân loại chất thải.

Điều kiện 6: Sử dụng năng lượng hiệu quả trong Khách sạn Avani Harbour View Hải Phòng. Giới thiệu các kỹ thuật tiết kiệm năng lượng hoặc công nghệ tiết kiệm năng lượng và trang thiết bị cho khách sạn để giảm lượng điện năng tiêu thụ. Lắp đặt thiết bị đo, thiết bị giám sát tiêu thụ năng lượng. Đưa vào lắp đặt sử dụng bằng các nguồn năng lượng mới như năng lượng mặt trời để tiết kiệm chi phí chi trả trong khách sạn. Khuyến khích sự tham gia của khách trong khách sạn vào việc tiết kiệm năng lượng.

Điều kiện 7: Sử dụng nước trong Khách sạn Avani Harbour View Hải Phòng hiệu quả và đảm bảo chất lượng nước cung cấp trong khách sạn. Giới thiệu các thiết bị kỹ thuật tiết kiệm nước và các công nghệ, thiết bị tiết kiệm nước để giảm lượng nước tiêu thụ. Bảo trì thường xuyên các thiết bị tiết kiệm nước trong khách sạn. Đảm bảo chất lượng nước được sử dụng trong khách sạn và khuyến khích sự tham gia của khách lưu trú vào công tác thực hành bảo vệ và tiết kiệm nguồn nước.

Điều kiện 8: Quản lý chất lượng không khí bên trong và bên ngoài Khách sạn Avani Harbour View Hải Phòng. Có khu vực hút thuốc và không hút thuốc trong khách sạn,

thường xuyên giám sát và bảo trì trang thiết bị của khách sạn như điều hòa không khí...

Điều kiện 9: Kiểm soát tiếng ồn trong Khách sạn Avani Harbour View Hải Phòng. Có chương trình quản lý tiếng ồn trong hoạt động khách sạn.

Điều kiện 10: Xử lý và quản lý lượng nước thải của Khách sạn Avani Harbour View Hải Phòng. Xây dựng các cơ chế ngăn chặn ô nhiễm nguồn nước và giảm thiểu lượng nước thải thải ra môi trường của khách sạn. Thúc đẩy việc sử dụng nước tái chế, nước thải, nước xám đã qua xử lý cho hoạt động tưới tiêu trong khách sạn.

Điều kiện 11: Quản lý thải các hóa chất và chất thải độc hại của Khách sạn Avani Harbour View Hải Phòng. Cung cấp các chỉ dẫn rõ ràng, cách phân loại hóa chất thông thường và hóa chất độc hại được sử dụng trong khách sạn cho nhân viên. Có phương thức quản lý hóa chất độc hại trong khách sạn.

4. Kết luận

Bài viết đã khái quát cơ sở lý luận của tiêu chuẩn khách sạn xanh ASEAN - một

bộ tiêu chuẩn mới, hữu ích và thiết thực cho hoạt động kinh doanh khách sạn. Trên cơ sở nghiên cứu thực tế về Khách sạn Avani Harbour View Hải Phòng, bài viết đã chỉ ra được mức độ phù hợp của việc áp dụng bộ tiêu chuẩn khách sạn xanh đối với khách sạn, những lợi ích mà bộ tiêu chuẩn này mang lại. Từ đó, xây dựng, hướng dẫn việc áp dụng thực hiện bộ tiêu chuẩn này.

Tài liệu tham khảo

- [1] Nguyễn Đình Hòa & Vũ Văn Hiếu (2001). Du lịch bền vững. Nhà xuất bản Giáo dục, Hà Nội.
- [2] Phạm Trung Lương (2000). Tài nguyên và môi trường du lịch Việt Nam. Nhà xuất bản Giáo dục, Hà Nội.
- [3] Đào Văn Tính (2015). Nghiên cứu áp dụng tiêu chuẩn khách sạn xanh Asean đối với Khách sạn Avani Harbour View Hải Phòng. Khóa luận tốt nghiệp, Trường Đại học Hải Phòng, Hải Phòng.
- [4] Tổng cục Du lịch (2014). Tiêu chuẩn Khách sạn xanh Asean, Vụ Khách sạn, Hà Nội.

STUDY ON APPLYING THE ASEAN GREEN HOTEL STANDARDS FOR 4-5 STAR HOTELS: THE CASE OF AVANI HAI PHONG HARBOUR VIEW HOTEL

Nguyễn Thị Hồng Hải¹, Trần Thị Hiền¹

¹Faculty of Tourism, Ha Long University, Quang Ninh

Abstract

The tourism industry, including the hotel industry, is an area closely linked to the environment; In fact, there are many risks of harming the environment during operation. Environmental protection measures are being applied more and more in this field in order to minimize negative impacts on the environment. Among those measures, the ASEAN green hotel standard is a prime example. The association of high-ranking hotels (4-5 stars), for instance the Avani Hai Phong Harbour View Hotel, is a leading group in the application of environmental protection measures, in particular the mentioned-above standard. The successful application of the standard not only gives the hotel prestige but also enhances business performance.

Keywords: ASEAN green hotel standard, Avani Hai Phong Harbour View Hotel.