

Tóm tắt báo cáo Khảo sát ngành Dịch vụ Khách sạn năm 2018

Thị trường khách sạn cao cấp tại Việt Nam

Tháng 7/2018



Giới thiệu

Báo cáo khảo sát ngành dịch vụ khách sạn thực hiện bởi Grant Thornton năm 2018 trình bày thông tin tài chính, hoạt động cũng như tiếp thị cho năm tài chính 2017 của các khách sạn và khu nghỉ dưỡng 4 và 5 sao tại Việt Nam.



Kenneth Atkinson

Chủ tịch

Để thuận tiện cho việc trình bày, từ "Khách sạn" dùng trong báo cáo là để chỉ cả khách sạn và khu nghỉ dưỡng, với số liệu được thực hiện cho các khách sạn 4 và 5 sao. Số liệu thống kê được trình bày theo Xếp loại sao (xếp hạng khách sạn), Vùng miền (vị trí).

Các vùng khách sạn được chia thành ba khu vực chính của Việt Nam: Miền Bắc, miền Trung - Tây Nguyên và Miền Nam. Ở Miền Bắc, các khách sạn tham gia khảo sát tập trung chủ yếu ở thủ đô Hà Nội, Sapa và Quảng Ninh. Tại khu vực miền Trung - Tây Nguyên, các khách sạn tham gia khảo sát nằm ở các thành phố như Đà Nẵng, Hội An, Huế, Khánh Hoà, Quảng Bình, Phan Thiết, Đắk Lắk và Đà Lạt. Miền Nam, các khách sạn được khảo sát chủ yếu nằm ở thành phố Hồ Chí Minh, Phú Quốc, Vũng Tàu và khu vực sông Mê Kông.

Báo cáo này cung cấp cho độc giả một cách nhìn vừa tổng quát vừa chi tiết về hoạt động của các khách sạn tại Việt Nam thông qua việc trình bày dữ liệu phân tích theo nhiều khía cạnh khác nhau như tiện nghi khách sạn, nhân sự, hiệu suất KPI như giá phòng trung bình, công suất phòng và RevPAR, số liệu tài chính và dữ liệu thị trường. Trong phần phân tích tài chính, số liệu kết quả hoạt động được trình bày theo chỉ số thu nhập ròng trước lãi, thuế và khấu hao ("EBITDA") để đảm bảo cho việc so sánh hợp lý giữa các khách sạn. Đơn vị tiền tệ được sử dụng là đồng đô la Mỹ.

Như sẽ được trình bày cụ thể hơn ở phần tiếp theo của báo cáo, tất cả các thông tin trong bản báo cáo này được trình bày dưới dạng phần trăm hoặc số liệu trung bình. Ví dụ, ở phần số liệu tài chính, các chỉ tiêu được trình bày ở dạng phần trăm của tổng doanh thu. Trong phần phân tích dữ liệu thị trường và các lĩnh vực khác, số liệu thống kê được trình bày theo dạng số trung bình.

Để tiện cho việc so sánh, báo cáo trình bày kết quả cuộc khảo sát theo từng lĩnh vực khảo sát cùng với những phát hiện chính. Trong phần Phụ lục, người đọc có thể tham khảo thêm các bảng giá trị lớn nhất, nhỏ nhất, bình quân của các số liệu được thống kê trong năm tài chính 2017. Tuy nhiên, bản báo cáo này không có mục đích đưa ra số liệu và kết quả hoạt động của ngành khách sạn tại Việt Nam. Các số liệu và tỉ lệ trình bày trong báo cáo này không nên được xem là tiêu chuẩn đánh giá cho bất kỳ loại hình khách sạn nào.

Người sử dụng báo cáo cũng cần phải lưu ý rằng không phải tất cả các thay đổi trong các số liệu khảo sát giữa các năm là các thay đổi của tình hình thực tế. Đôi khi kết quả thay đổi là do sự thay đổi của tập hợp các đối tượng tham gia khảo sát. Người đọc cũng nên lưu ý rằng do các giới hạn về phân tích dữ liệu dựa trên số lượng mẫu thống kê nhất định, các kết quả khảo sát chỉ mang tính tham khảo.

Newborns

Newborns Vietnam

Newborns Vietnam (NBV) là một tổ chức từ thiện, đăng ký tại Anh quốc và được cấp phép hoạt động dưới hình thức tổ chức Phi chính phủ (NGO) tại Việt Nam với mục tiêu giảm tỷ lệ tử vong của trẻ sơ sinh ở Đông Nam Á, đặc biệt ở Việt Nam.

Ở Việt Nam, hệ thống y tế và các tiêu chuẩn chăm sóc trẻ sinh non, ốm yếu đang tụt hậu so với các nước phát triển hơn, dẫn tới việc hạn chế các tiến triển trong công tác giảm thiểu tử vong trong giai đoạn sơ sinh (28 ngày đầu đời). Số ca tử vong ở trẻ sơ sinh chiếm 70% tổng số ca tử vong ở trẻ nhỏ, hơn 500 trẻ sơ sinh chào đời mỗi ngày cần được chăm sóc đặc biệt – nhiều trẻ sơ sinh tử vong trong ngày đầu tiên chào đời, mà nhiều ca trong số đó có thể phòng ngừa được.

Ngoài các cơ sở có thu nhập cao, hầu hết không có các chương trình đào tạo chuyên khoa sơ sinh cho các bác sỹ và điều dưỡng. Chúng tôi là đối tác thân cận với Bộ Y tế trong việc giải quyết vấn đề thiếu hụt này. Tại Việt Nam mới chỉ có 10% bác sỹ là bác sỹ chuyên khoa và đây là yếu tố quan trọng lý giải vì sao tỉ lệ tử vong ở trẻ sơ sinh còn ở mức cao. Chúng tôi đang thúc đẩy việc cải thiện các tiêu chuẩn chăm sóc sơ sinh và giảm thiểu tỉ lệ tử vong sơ sinh bằng việc chia sẻ kinh nghiệm chuyên môn với thâm niên một thế kỷ từ Anh Quốc.

Chúng tôi đang đào tạo các bác sỹ và điều dưỡng tại Bệnh viện Nhi Trung ương, Bệnh viện Phụ sản Hà Nội, Bệnh viện Xanh Pôn, Bệnh viện Sản Nhi Đà Nẵng, các bệnh viện đa khoa tại Hà Nội và các bệnh viện tuyến tỉnh tại khu vực phía Bắc Việt Nam.

Trẻ sơ sinh tử vong mỗi ngày do không có hệ thống vận chuyển an toàn lên bệnh viện tuyến trên, thật khó có thể chấp nhận được khi trẻ phải chịu những tổn thương vĩnh viễn do những thiếu hụt này. Chúng tôi đang phát triển một hệ thống vận chuyển thí điểm tại Hà Nội cung cấp công tác chăm sóc trong quá trình vận chuyển cùng các trang thiết bị giúp mang tới cho những đứa trẻ quý giá của chúng ta một cơ hội sống sót đến khi trẻ nhận được sự chăm sóc cao hơn mà không mang bất kỳ dị tật lâu dài nào.

Trong 5 năm tiếp theo, Newborns Vietnam sẽ cung cấp một chương trình hành động để phát triển công tác chăm sóc an toàn và nhất quán cho tất cả trẻ sơ sinh. Với sự giúp đỡ của bạn, chúng tôi có thể trao tặng món quà cuộc sống tới nhiều bậc phụ huynh hơn nữa.



Thông tin liên hệ:

Địa chỉ tại Vương quốc Anh:

Newborns Vietnam,
75 Maygrove Road,
London NW6 2EG
T: 01392 770108

Địa chỉ tại Việt Nam:

Bệnh viện Nhi Trung Ương
18/879 Đê La Thành, quận Đống Đa, Hà Nội

Bệnh viện Sản Nhi Đà Nẵng
402 Lê Văn Hiến, phường Khuê Mỹ,
Quận Ngũ Hành Sơn, thành phố Đà Nẵng,

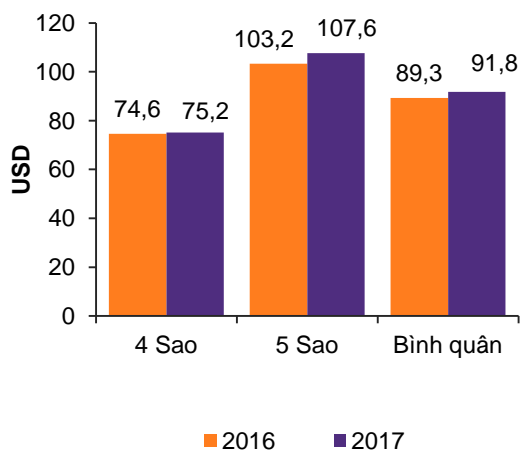
E: info@newbornsvietnam.org

T: +84 90 506 2500

www.newbornsvietnam.org - www.cycle-a-difference.com

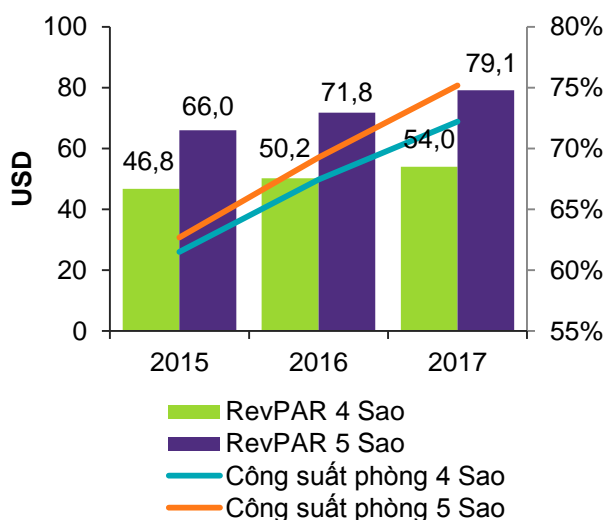
Xu hướng chính

Giá phòng bình quân theo xếp hạng sao (Đô La Mỹ)



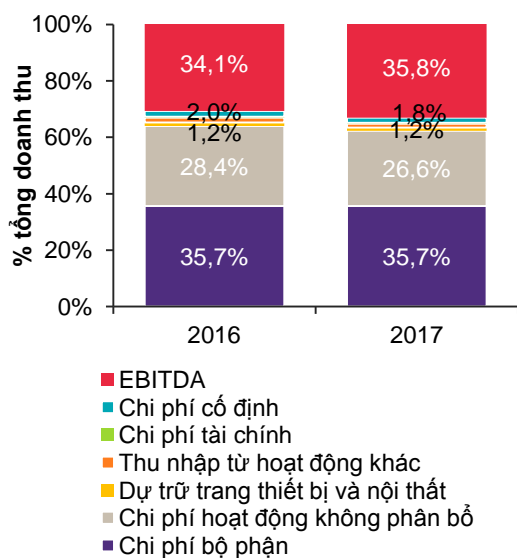
Giá phòng bình quân tăng **2,8%**

Công suất phòng và RevPAR theo xếp hạng sao



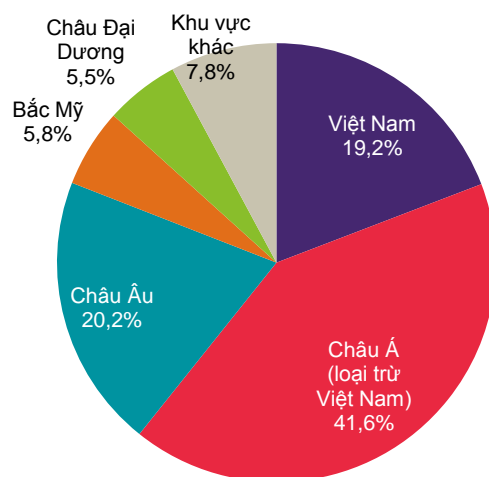
Công suất phòng tăng **5,3%**
RevPAR tăng **9,7%**

Chi phí và lợi nhuận theo phần trăm doanh thu



EBITDA bình quân đạt **35,8%**,
tăng **1,7%** so với năm 2016

Nguồn khách lưu trú (2017)



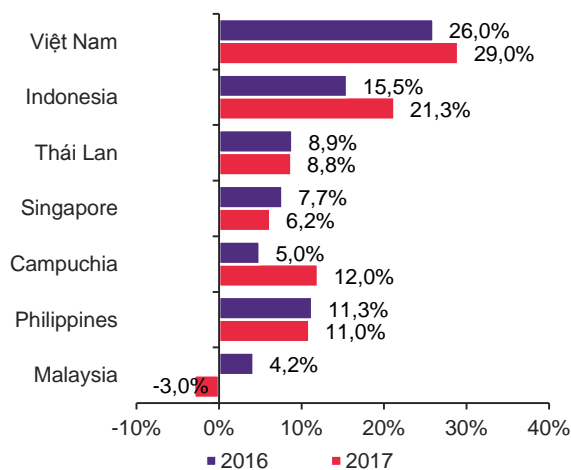
Châu Á là nguồn khách chính,
tăng **2,3%** so với năm 2016

Tóm tắt báo cáo

Tổng quan ngành du lịch Việt Nam

Việt Nam là một điểm đến du lịch phát triển nhanh thứ 6 trên thế giới và nhanh nhất châu Á, theo báo cáo của Tổ chức Du lịch Thế giới. Trong năm 2017, ngành du lịch Việt Nam đã tiếp tục đà tăng trưởng của năm 2016 và vượt kỳ vọng của Chính phủ năm thứ 2 liên tiếp. Tổng lượng khách đến tăng 19% từ 72 triệu lượt năm 2016 tới 86 triệu lượt năm 2017, trong đó, lượng khách quốc tế tăng 29%, được đóng góp chủ yếu bởi 1,3 triệu lượt khách Trung Quốc tăng thêm. Lượng khách nội địa tăng 18%.

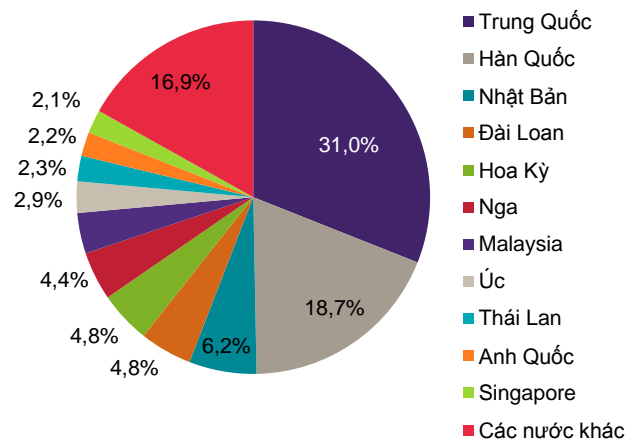
Tốc độ tăng lượng khách du lịch quốc tế của một số quốc gia



Nguồn: Cơ quan du lịch của từng quốc gia

Về đóng góp cho nền kinh tế chung, ngành du lịch trong năm 2017 đạt doanh thu 510,9 nghìn tỷ đồng VNĐ tăng 27,78% so với năm 2016. Năm 2017, đóng góp trực tiếp cho GDP của ngành du lịch là 12,97 tỷ Đô la Mỹ, chiếm 5,9% tổng GDP; và tổng đóng góp của ngành du lịch là 20,61 tỷ Đô la Mỹ, chiếm 9,4% tổng GDP (nguồn: Hội đồng Du lịch và Lữ hành thế giới, 2018). Tại Nghị quyết số 08-NQ/TW, Chính Phủ đặt ra mục tiêu tổng đóng góp của ngành du lịch đạt trên 10% tổng GDP vào năm 2020.

Quốc tịch của khách du lịch quốc tế đến Việt Nam (nguồn: Tổng cục Thống kê/Tổng cục du lịch) – Năm 2017



Châu Á vẫn là thị trường khách du lịch chính của Việt Nam, chiếm tới 76% tổng lượng khách quốc tế, trong số đó Trung Quốc, Hàn Quốc và Nhật Bản là 3 thị trường lớn nhất trong suốt 3 năm qua, gộp lại chiếm trên 50% lượng khách nước ngoài tới Việt Nam.

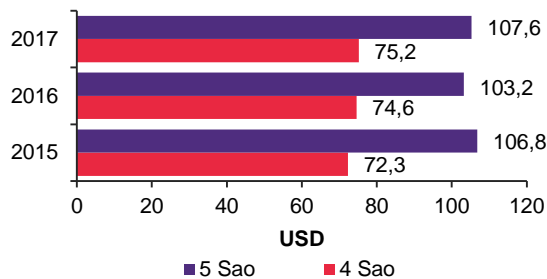
Trung bình lượng khách tới từ các nước phương Tây chỉ tăng 14% trong năm 2017, với mức tăng lớn nhất là của khách du lịch Nga với tốc độ tăng 32% do các nhà quản lý tour du lịch mở rộng gói du lịch đến Việt Nam nghỉ dưỡng vào mùa đông, cũng như việc khách và các đại lý tour du lịch ngày càng hiểu biết nhiều hơn về tiềm năng du lịch của Việt Nam. Trong tương lai, với việc chính sách Visa được gia hạn thêm 3 năm, tốc độ tăng trưởng khách du lịch đến từ 5 quốc gia nằm trong chính sách này, cũng như lượng khách đến từ phương Tây nói chung, có thể được kỳ vọng sẽ tăng nhanh.

Trong năm 2018, Thủ tướng Việt Nam và Bộ trưởng Bộ Văn hóa Thể Thao và Du lịch đã đặt ra mục tiêu thu hút 15 tới 17 triệu khách du lịch quốc tế. Trong 5 tháng đầu năm, Việt Nam đã đón khoảng 6,7 triệu lượt khách, tăng 27,6% so với cùng kỳ năm trước, cho thấy mục tiêu này là hoàn toàn trong tầm tay.

Tóm tắt báo cáo

Giá phòng theo một số tiêu chí phân loại

Giá phòng bình quân theo xếp hạng sao (2015-2017)



Giá phòng bình quân năm 2017 đã tăng 2,8% so với năm 2016, từ 89,3 Đô la Mỹ tới 91,8 Đô la Mỹ.

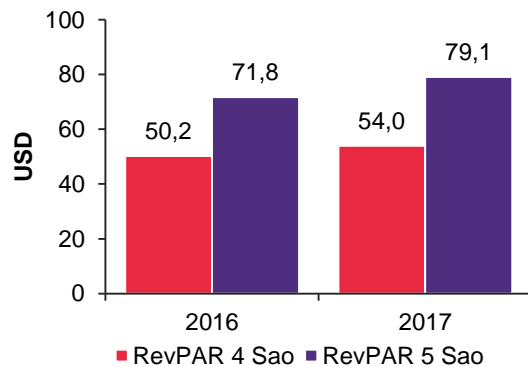
Sau sự sụt giảm nhẹ vào năm 2016, giá phòng bình quân của khách sạn 5 sao đã có dấu hiệu hồi phục, tăng 4,2% so với năm ngoái. Giá phòng khách sạn 4 Sao tăng ít hơn, ở mức ít hơn 1%.

Theo khu vực, giá phòng bình quân ở cả 3 vùng đều có sự cải thiện, với khu vực miền Trung tăng mạnh nhất ở mức 5,7%, tiếp đó là khu vực miền Bắc ở mức 4,4%.

Doanh thu trên mỗi phòng sẵn có (RevPAR) theo một số tiêu chí phân loại

RevPAR tăng đáng kể ở cả hai hạng sao, với tỷ lệ tăng 7,6% cho khách sạn 4 Sao và 10,2% cho khách sạn 5 Sao.

Doanh thu trên mỗi phòng sẵn có theo xếp hạng sao (2016 – 2017)

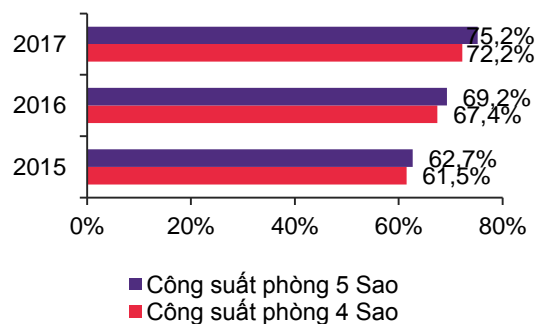


RevPAR khu vực miền Trung tiếp tục có mức tăng trưởng cao nhất - 19,7%, thể hiện qua việc cả công suất phòng và giá phòng bình quân đều tăng so với năm ngoái.

Khu vực phía Bắc theo sau với mức tăng 12,9%, tăng từ 68,8 Đô la Mỹ vào năm 2016 đến 77,7 Đô la Mỹ vào năm 2017. Khu vực phía Nam tăng trưởng chậm nhất ở mức 4,7%.

Công suất phòng theo một số tiêu chí phân loại

Công suất phòng bình quân theo xếp hạng sao (2015 – 2017)

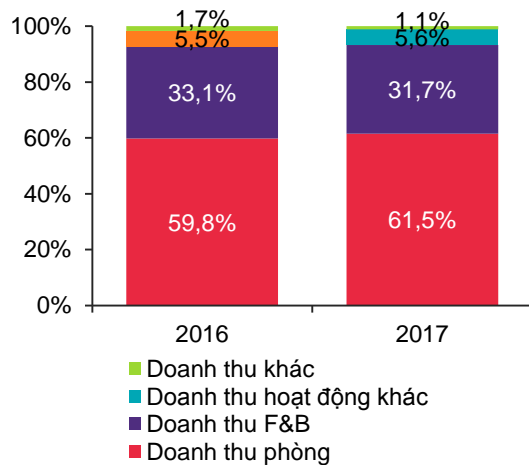


Nhìn chung, công suất phòng có sự cải thiện với mức tăng khoảng 5% cho cả hai hạng Sao (4,8% cho khách sạn 4 Sao và 5% cho 5 Sao)

Tóm tắt báo cáo

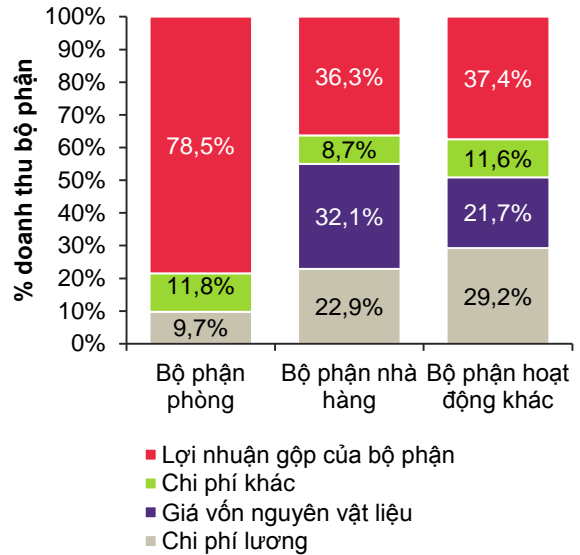
Doanh thu và chi phí

Chi tiết doanh thu (2016 - 2017)



Doanh thu bộ phận phòng chiếm tỉ trọng cao nhất trong tổng Doanh thu, khoảng 60% và tăng nhẹ ở mức 1,8% so với năm 2016. Ngược lại, tỉ trọng doanh thu dịch vụ ăn uống giảm 1,3% so với năm trước. Tỉ trọng doanh thu từ các hoạt động khác không có sự thay đổi nhiều trong hai năm.

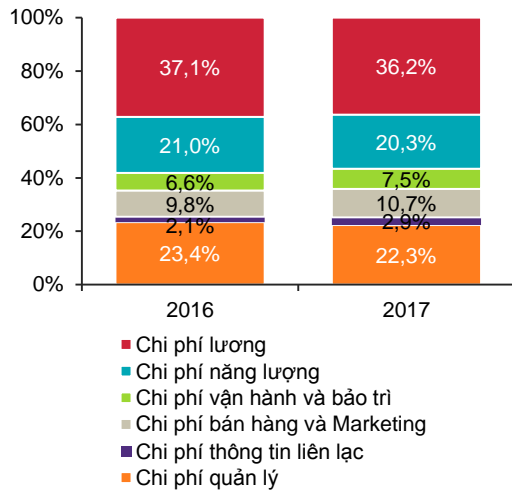
Chi phí và lợi nhuận gộp trên doanh thu bộ phận (2017)



Cấu trúc chi phí hầu như không thay đổi giữa hai năm. Mặc dù lợi nhuận gộp của các bộ phận không có thay đổi đáng kể, song chi phí nhân sự của bộ phận Dịch vụ ăn uống và các bộ phận khác có xu hướng tăng. Xu hướng này cũng được thể hiện trong việc chi phí nhân viên bình quân năm 2017 tăng so với năm 2016.

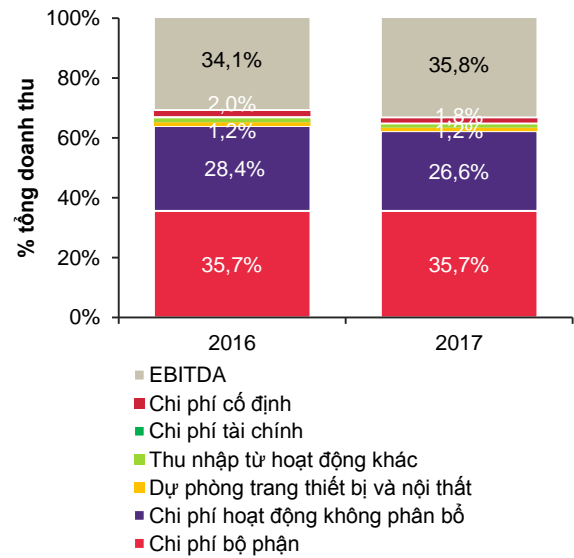
Tóm tắt báo cáo

Cơ cấu chi phí hoạt động không phân bổ (2016 – 2017)

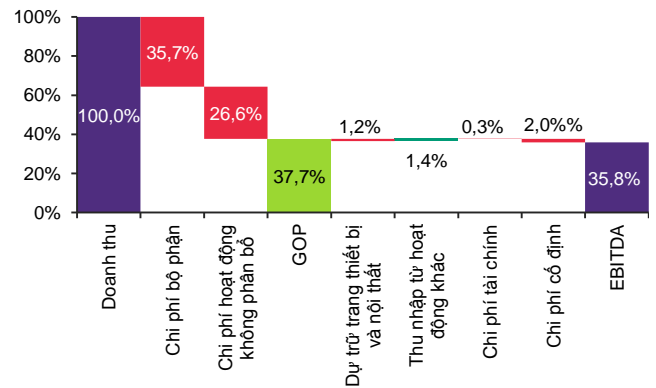


Chi phí lương, chi phí cho bộ phận quản lý và chi phí năng lượng là ba nhóm chi phí chiếm tỉ trọng lớn nhất trong tổng chi phí không phân bổ - tổng cộng 81,5% vào năm 2016 và 78,9% năm 2017. Các khách sạn tham gia khảo sát có xu hướng chi nhiều hơn cho hoạt động bảo trì, marketing và bán hàng, thể hiện qua việc tỉ trọng cả hai chi phí năm 2017 đều tăng xấp xỉ 1% so với năm 2016.

Chi phí và lợi nhuận trên doanh thu (2016 – 2017)



Lợi nhuận gộp và EBITDA trên doanh thu (2017)

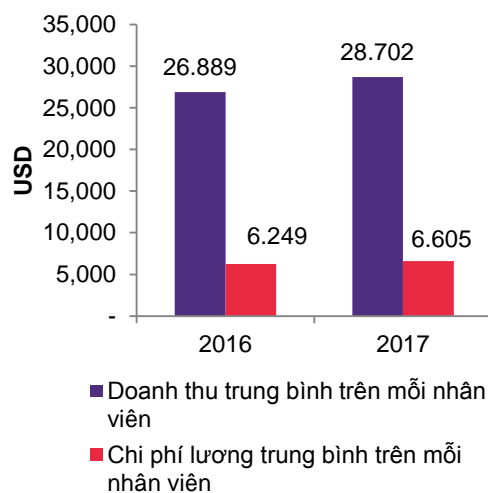


EBITDA năm 2017 tăng 1,7% so với năm 2016. Sự cải thiện này chủ yếu là do sự giảm nhẹ chi phí hoạt động không phân bổ, trong khi các chi phí khác không có sự thay đổi đáng kể.

Tóm tắt báo cáo

Nhân sự

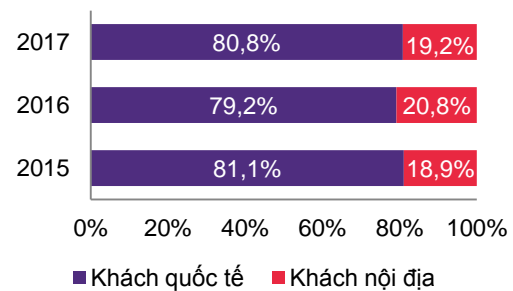
Tổng doanh thu và chi phí trên mỗi nhân viên (2016 - 2017)



Thống kê của các khách sạn tham gia khảo sát cho thấy doanh thu trung bình và chi phí lương trung bình của nhân viên đã tăng năm thứ hai liên tiếp sau khi giảm nhẹ vào năm 2015. Doanh thu bình quân của nhân viên năm 2017 tăng 6,7% và chi phí lương bình quân tăng 5,7%.

Nguồn khách du lịch

Nguồn khách du lịch (2015 - 2017)

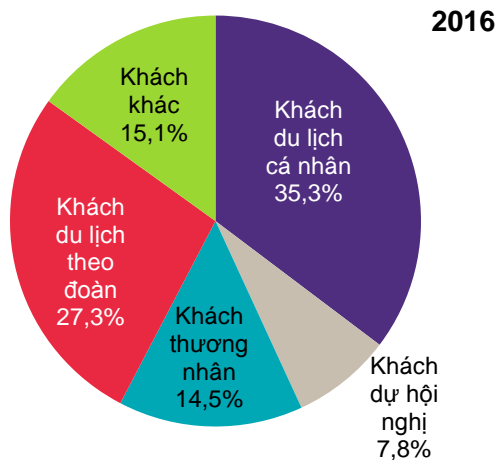
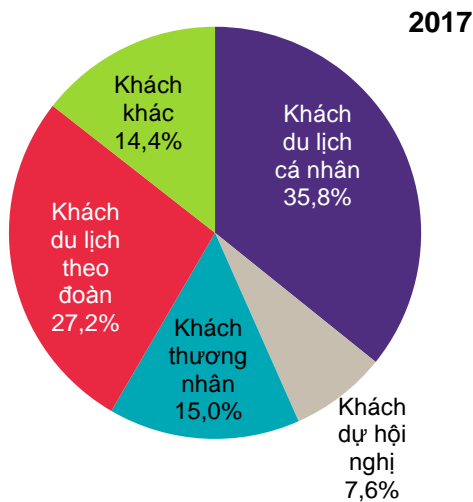


Năm 2016 ghi nhận xu hướng tăng ba năm liên tiếp của khách nội địa lưu trú tại các khách sạn cao cấp. Tuy nhiên, xu hướng này đã thay đổi trong năm 2017 khi tốc độ tăng trưởng của khách quốc tế đã vượt qua tốc độ tăng của khách nội địa (29% so với 18%) khiến cho tỷ trọng khách quốc tế lưu trú tại khách sạn 4-5 Sao tăng tới gần 81% vào năm 2017.

Tóm tắt báo cáo

Mục đích lưu trú

Mục đích lưu trú (2016 – 2017)

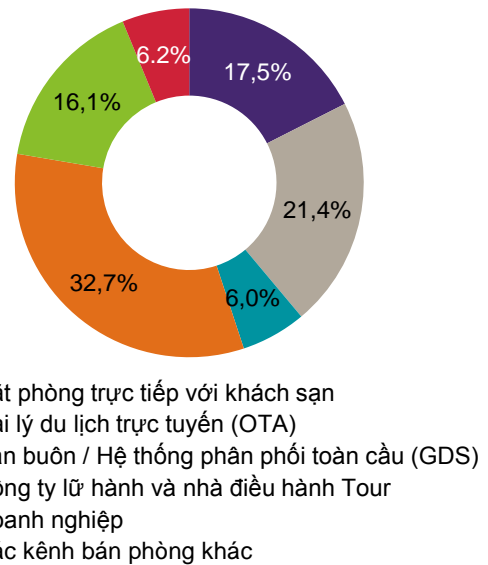


Khách du lịch cá nhân và khách du lịch theo nhóm chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng số khách lưu trú tại các khách sạn cao cấp: tổng cộng hai nhóm khách chiếm tới 60% tổng lượng khách. Nhóm khách thương nhân chiếm tỷ trọng lớn thứ ba với tỷ lệ tăng 0,5% trong năm 2017.

Tỷ lệ khách dự hội nghị (MICE) có sự giảm nhẹ ở mức 0,2%. Tuy mức giảm không đáng kể, nhưng việc suy giảm trong 2 năm liên tiếp cho thấy nỗ lực của Việt Nam trong việc thu hút phân khúc khách này chưa có nhiều kết quả khả quan.

Kênh đặt phòng

Kênh đặt phòng (2017)



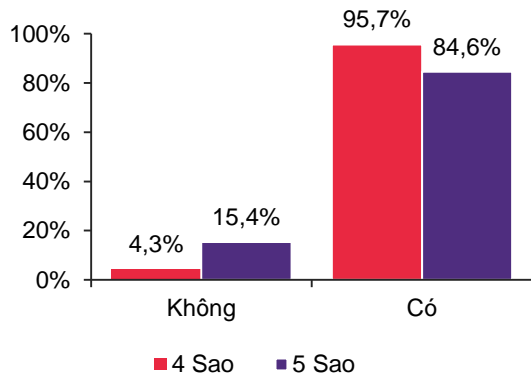
Cơ cấu đặt phòng năm 2017 không có nhiều thay đổi so với năm 2016, khi kênh đặt phòng qua công ty lữ hành và các nhà điều hành tour vẫn là kênh phổ biến nhất đối với các khách sạn 4 và 5 Sao với tỷ trọng mỗi kênh khoảng 33%. Ở các kênh còn lại, Kênh đặt phòng trực tiếp qua khách sạn có sự suy giảm nhẹ, đồng thời lượng đặt phòng qua kênh OTA và kênh doanh nghiệp tăng nhẹ.

Tỷ trọng kênh đặt phòng của doanh nghiệp tăng từ 15,0% năm 2016 đến 16,1% năm 2017. Xu hướng tăng này có sự tương đồng giữa hai hạng sao.

Tóm tắt báo cáo

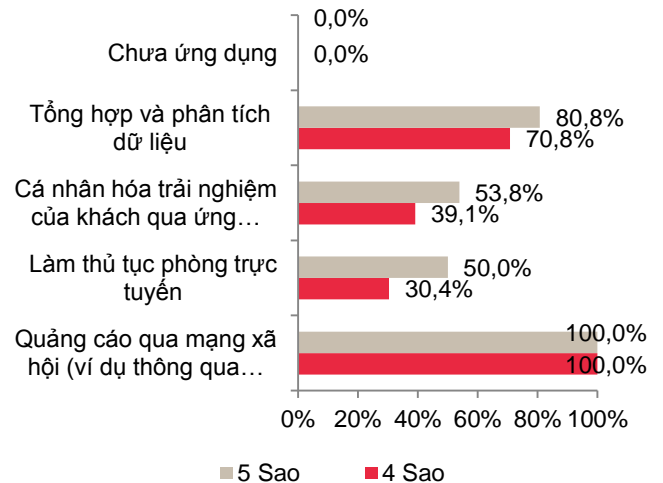
Tầm quan trọng của Công nghệ Số

Tỷ lệ khách sạn cho rằng tích hợp công nghệ số vào dịch vụ khách sạn là yếu tố sẽ thay đổi thị trường khách sạn Việt Nam



Phản hồi từ các khách sạn 4 và 5 Sao cho thấy với họ, việc tích hợp công nghệ số vào hoạt động của khách sạn có ý nghĩa quan trọng. Thống kê cho thấy có trung bình 89,8% khách sạn coi rằng việc tích hợp công nghệ số vào dịch vụ khách sạn sẽ là yếu tố làm thay đổi thị trường khách sạn Việt Nam.

Lĩnh vực hoạt động nào của khách sạn đã được ứng dụng công nghệ số?



Trong khi việc ứng dụng công nghệ số, mạng xã hội vào truyền thông và sử dụng phân tích dữ liệu trong hoạt động khách sạn đã trở thành xu hướng tất yếu ở hầu hết các khách sạn 4 và 5 sao, việc ứng dụng cá nhân hóa trải nghiệm của khách hàng qua điện thoại và làm thủ tục phòng trực tuyến đang dần được áp dụng rộng rãi và ngày một phổ biến tại hơn 50% khách sạn 5 sao và 30% - 40% khách sạn 4 sao được khảo sát. Dự đoán xu thế công nghệ hóa này sẽ sớm chiếm lĩnh thị trường khách sạn trong tương lai không xa.

Để đặt báo cáo đầy đủ, xin vui lòng liên hệ với cô Ngô Hải Hạnh tại địa chỉ email hanh.ngo@vn.gt.com

Thông tin liên hệ

Grant Thornton cung cấp đa dạng các loại hình dịch vụ cho thị trường khách sạn, bao gồm:

- Kiểm toán
- Đàm phán hợp đồng quản lý
- Định giá
- Tư vấn thuế
- Đánh giá hiệu quả hoạt động
- Đánh giá quy trình và kiểm toán nội bộ
- Tư vấn giao dịch (mua và bán tài sản)
- Nghiên cứu khả thi
- Dịch vụ cho thuê ngoài



Kenneth Atkinson

Chủ tịch điều hành
T +84 28 3910 9100
E ken.atkinson@vn.gt.com

Tp.Hồ Chí Minh

Lầu 14
Pearl Plaza
561A Điện Biên Phủ
Quận Bình Thạnh, Tp.HCM
Việt Nam

T +84 28 3910 9100
F +84 28 3910 9101

Phụ trách ngành du lịch và khách sạn

Kenneth Atkinson
T +84 28 3910 9100
E ken.atkinson@vn.gt.com

Dịch vụ kiểm toán

Ngụy Quốc Tuấn
Chủ phần hùn
T +84 28 3910 9100
E tuan.nguy@vn.gt.com



Nguyễn Chí Trung

Tổng Giám đốc
T +84 24 3850 1686
E chitruong.nguyen@vn.gt.com

Hà Nội

Tầng 18
Tháp Quốc tế Hòa Bình
106 Hoàng Quốc Việt
Quận Cầu Giấy, Hà Nội
Việt Nam

T +84 24 3850 1686
F +84 24 3850 1688

Dịch vụ tư vấn thuế

Hoàng Khôi
Chủ phần hùn
T +84 28 3850 1686
E hoang.khoi@vn.gt.com



Nguyễn Thị Vĩnh Hà

Chủ phần hùn
T +84 24 3850 1686
E vinhha.nguyen@vn.gt.com

Dịch vụ tư vấn

Nguyễn Thị Vĩnh Hà
Chủ phần hùn
T +84 24 3850 1686
E vinhha.nguyen@vn.gt.com

Dịch vụ cho thuê ngoài

Lê Minh Thắng
Chủ phần hùn
T +84 28 3910 9100
E minhthang.le@vn.gt.com



Grant Thornton

An instinct for growth™

grantthornton.com.vn

© 2018 Grant Thornton International Ltd. All rights reserved.

'Grant Thornton' refers to the brand under which the Grant Thornton member firms provide assurance, tax and advisory services to their clients and/or refers to one or more member firms, as the context requires.

Grant Thornton International Ltd (GTIL) and the member firms are not a worldwide partnership. GTIL and each member firm is a separate legal entity. Services are delivered by the member firms. GTIL does not provide services to clients. GTIL and its member firms are not agents of, and do not obligate, one another and are not liable for one another's acts or omissions.