



Grant Thornton

An instinct for growth™

# Tóm tắt báo cáo Khảo sát ngành Dịch vụ Khách sạn năm 2019

Thị trường khách sạn cao cấp tại Việt Nam



# Giới thiệu



“Báo cáo khảo sát ngành dịch vụ khách sạn thực hiện bởi Grant Thornton năm 2019 trình bày thông tin tài chính, hoạt động cũng như tiếp thị cho năm tài chính 2018 của các khách sạn và khu nghỉ dưỡng 4 và 5 sao tại Việt Nam.”

## **Kenneth Atkinson**

Thành viên Sáng lập và Tư vấn Cao cấp của HĐQT  
Grant Thornton Việt Nam

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 khảo sát từ các khách sạn 4 và 5 sao. Số liệu thống kê được trình bày theo Xếp hạng sao (xếp hạng khách sạn) và Khu vực.

Các Khu vực 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 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, Nha Trang, 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 nhằm cung cấp cho độc giả một cách nhìn vừa tổng quát vừa chi tiết về hoạt động của các khách sạn tại Việt Nam với các dữ liệu phân tích theo nhiều khía cạnh khác nhau như tiện nghi khách sạn, nhân sự, các chỉ số hoạt động KPI như giá phòng trung bình, công suất phòng trung bình 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 đến mục Doanh thu đến Thu nhập ròng trước lãi, thuế và khấu hao ("EBITDA"), nhằm 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 khía cạnh 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 2018. Tuy nhiên, bản báo cáo này không có mục đích đưa ra số liệu và kết quả hoạt động của toàn 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 thị trường chung. 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 Vietnam

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

Tỷ lệ tử vong trẻ sơ sinh tại Việt Nam đã giảm đáng kể trong những năm gần đây, tuy nhiên hiện tại số trẻ sơ sinh tử vong trong tháng đầu tiên vẫn chiếm đến 70% số lượng tử vong ở trẻ nhỏ. Tại Việt Nam, hệ thống y tế và tiêu chuẩn chăm sóc cho trẻ sinh non và trẻ bị bệnh đi theo những thị trường phát triển hơn, tạo ra rào cản cho việc giảm thiểu số lượng tử vong ở trẻ sơ sinh. Trong suốt bốn năm hợp tác với Bệnh viện Phụ sản - Nhi Đà Nẵng, chúng tôi đã thành công trong việc giảm 50% số trẻ tử vong trong tháng đầu tiên sau khi sinh.

Năm nay, Newborns đã ký thoả thuận 5 năm với Bộ Y tế và Sở Y tế Hà Nội với mục tiêu phát triển năng lực của các bệnh viện công tại Hà Nội và các bệnh viện ở các tỉnh phía Bắc nhằm nâng cao khả năng sống sót của trẻ sơ sinh và kết quả điều trị về sau của trẻ. Trọng tâm của thoả thuận này là việc tổ chức liên tục các khoá đào tạo sau đại học chuyên khoa của Anh Quốc cho các bác sĩ và điều dưỡng, phát triển một hệ thống mạng lưới có quản lý, một hệ thống vận chuyển an toàn, và thành lập Hội đồng Hồi sức Quốc gia Việt Nam.

Tầm nhìn của chúng tôi là một thế giới không còn trẻ sơ sinh tử vong vì những nguyên nhân có thể phòng ngừa, để mỗi em bé ra đời được chào đón, khi mẹ và bé đều sống sót và trẻ phát triển toàn diện tiềm năng của mình. Chúng tôi sẵn sàng nỗ lực hơn nữa để ngăn việc trẻ tử vong ngay khi sinh hoặc vài ngày sau khi sinh.

newborns  
VIETNAM 

cycle a  
DIFFERENCE 

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

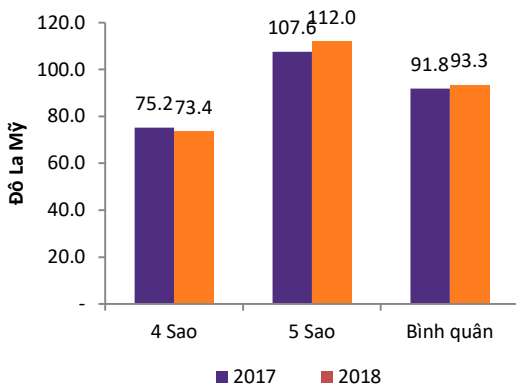
Bệnh viện Nhi Trung Ương  
18/879 Đê La Thành, quận Đống Đa,  
Hà Nội

E: [info@newbornsvietnam.org](mailto:info@newbornsvietnam.org)  
T: +84 90 506 2500

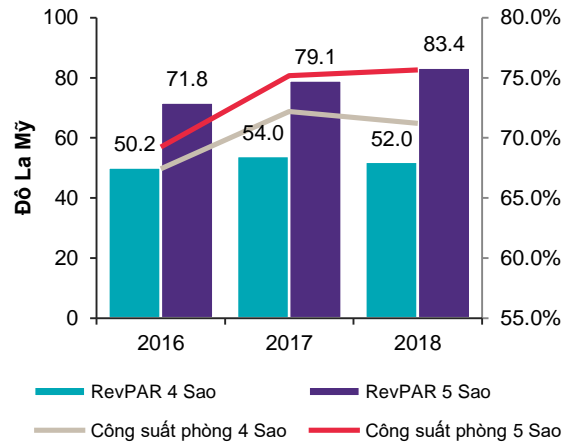
[www.newbornsvietnam.org](http://www.newbornsvietnam.org) -  
[www.cycle-a-difference.com](http://www.cycle-a-difference.com)

# Xu hướng chính

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



Công suất phòng và RevPAR xếp theo hạng sao

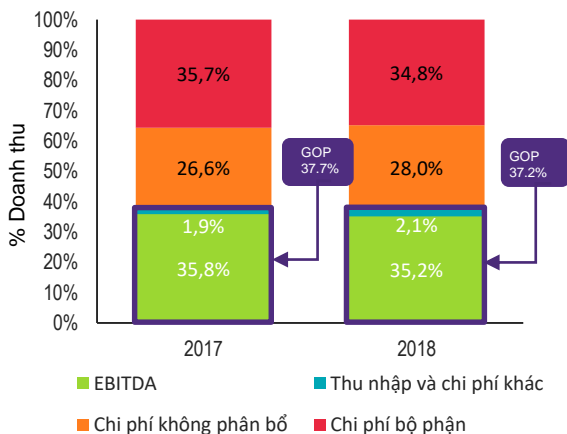


Giá phòng bình quân **↑ 1,6%**

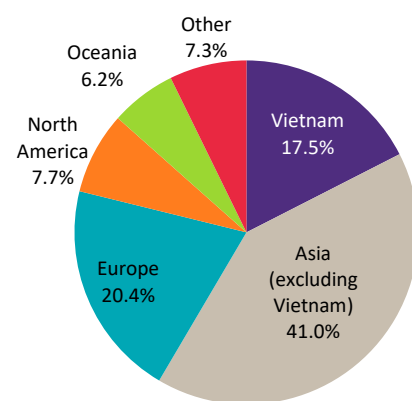
Công suất phòng **↓ 0.1%**

RevPAR **↑ 1.5%**

Chi phí và lợi nhuận theo phần trăm doanh thu



Nguồn khách lưu trú 2018



Lợi nhuận gộp bình quân chiếm **37.2%** doanh thu khách sạn năm 2018

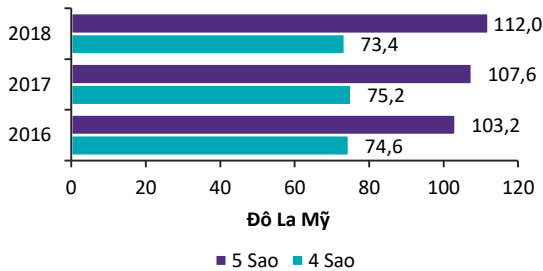
**↓ 0.5%** so với năm 2017

**Châu Á** vẫn là nguồn khách chính, gồm chủ yếu là khách Hàn Quốc và Trung Quốc

# Tóm tắt báo cáo

## Giá phòng theo một số tiêu chí phân loại

### Giá phòng bình quân theo hạng sao (2016- 2018)

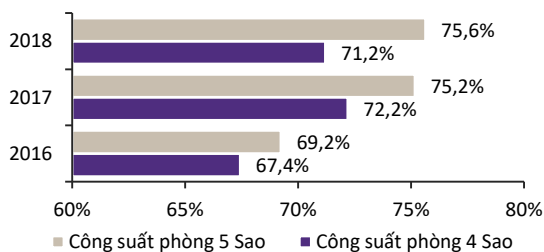


Giá phòng bình quân năm 2018 đã tăng 1,6% từ 91,8 Đô La Mỹ lên đến 93,4 Đô La Mỹ, trong đó giá phòng khách sạn 5 Sao tăng ở mức 4,1%, còn giá phòng khách sạn 4 Sao giảm ở mức 2,3%.

Giá phòng khu vực miền Bắc và miền Nam tiếp tục tăng, tuy nhiên ở mức thấp hơn năm 2017, với miền Nam có mức tăng cao nhất là 2,7%, theo sau là miền Bắc ở mức 1,7%. Giá phòng khu vực miền Trung, ngược lại giảm nhẹ ở mức 1,0%.

## Công suất phòng theo một số tiêu chí

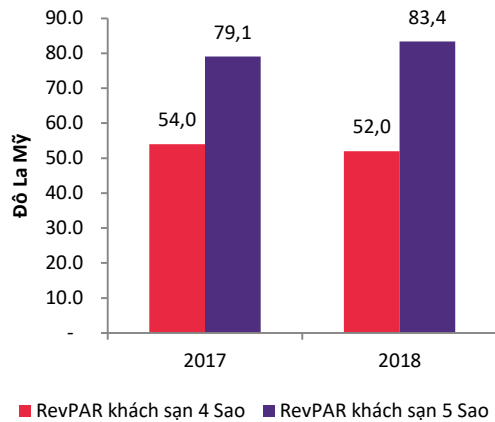
### Công suất phòng bình quân theo hạng sao (2016 – 2018)



Công suất phòng của khách sạn 5 sao tăng nhẹ ở mức 0,5% trong khi công suất phòng khách sạn 4 sao giảm 1,0%. Theo Khu vực, trong khi khách sạn tại miền Bắc và miền Trung có công suất phòng giảm lần lượt ở mức 2,6% và 1,4%, 2,3%, công suất phòng của các khách sạn khu vực miền Nam tiếp tục tăng nhẹ ở mức 1,7%.

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

### Doanh thu trên mỗi phòng sẵn có theo xếp hạng sao (2017 – 2018)



RevPAR của khách sạn 5 Sao tăng nhiều hơn chủ yếu do giá phòng 5 Sao tăng mạnh hơn. Ngược lại, RevPAR của khách sạn 4 Sao giảm ở mức 3,6% so với năm 2017.

Khu vực miền Nam năm nay đạt mức tăng trưởng cao nhất trong cả ba khu vực là 5,5%, chủ yếu nhờ vào việc tăng giá phòng bình quân.

Khu vực phía Bắc có xu hướng giảm nhẹ, từ 77,7 Đô La Mỹ năm 2017 xuống còn 77,3 Đô La Mỹ năm 2018. Khu vực miền Trung đứng cuối với mức giảm là 2,7%.

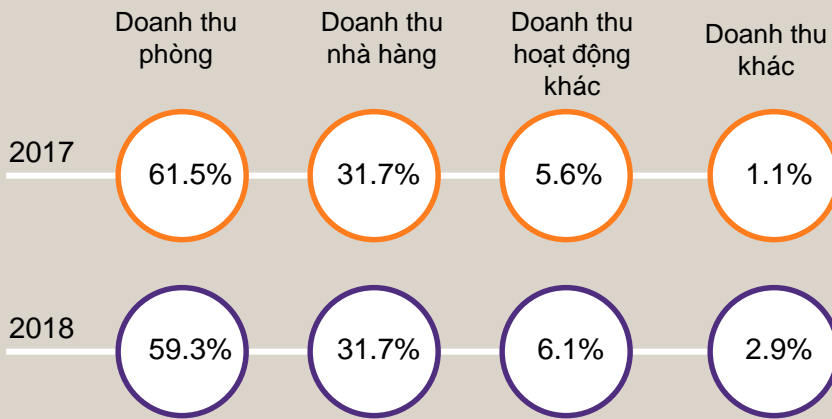


Các chỉ số liên quan đến tăng trưởng lợi nhuận phát triển tương đối tốt

# Tóm tắt báo cáo

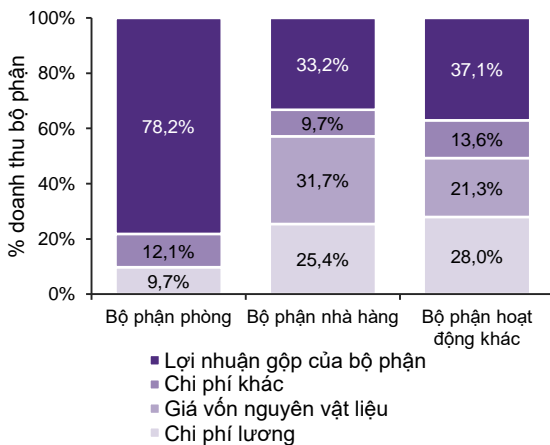
## Doanh thu và Chi phí

### Chi tiết doanh thu (2017 - 2018)



Tương tự năm 2017, doanh thu phòng tiếp tục chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng doanh thu, với tỷ lệ 59.3% - giảm 2,3% so với năm 2017. Trong khi doanh thu bộ phận nhà hàng về căn bản là không thay đổi giữa 2 năm, tỷ trọng doanh thu khác đã tăng lên, thể hiện sự chuyển dịch trong nhu cầu của khách hàng đối với các dịch vụ khác ngoài dịch vụ phòng nghỉ

### Chi phí và lợi nhuận gộp trên doanh thu bộ phận (2018)



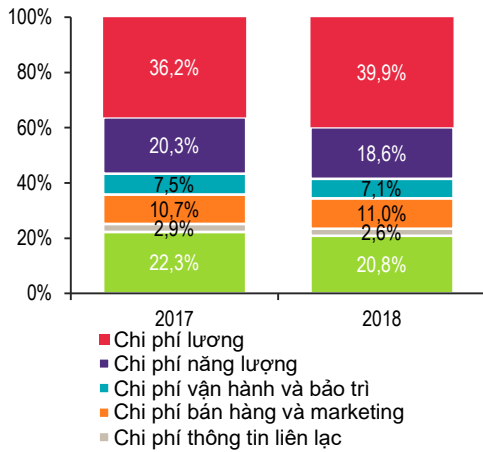
Năm 2018 chứng kiến sự thay đổi nhỏ trong cấu trúc chi phí so với năm trước. Trong khi lợi nhuận gộp của bộ phận phòng và các bộ phận khác không có thay đổi đáng kể, lợi nhuận gộp của bộ phận dịch vụ nhà hàng giảm, chủ yếu do sự gia tăng của chi phí lương nhân viên.



Chi phí lương nhân viên tăng

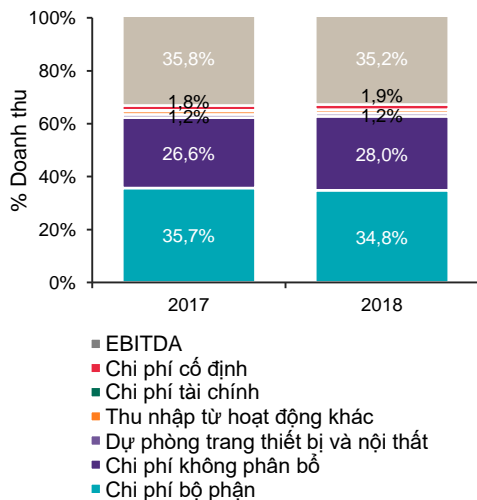
# Tóm tắt báo cáo

## Cơ cấu chi phí hoạt động không phân bổ (2017 – 2018)

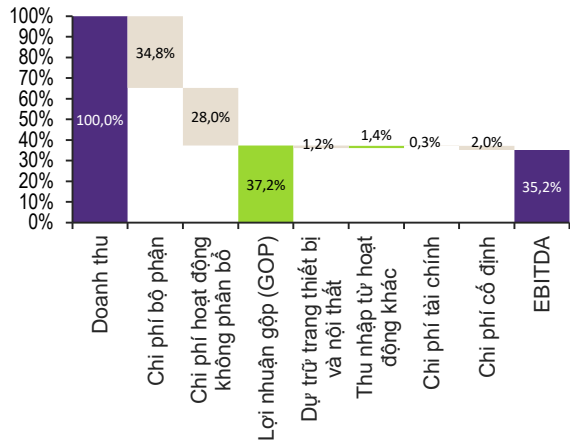


Tỷ trọng ba cấu phần lớn nhất của chi phí không phân bổ (gồm chi phí lương, chi phí quản lý, chi phí năng lượng) là 78,9% năm 2017 và 79,3% năm 2018. Tỷ trọng chi phí lương tăng nhiều nhất khoảng 4%. Xu hướng tăng này cũng được thể hiện qua việc tăng chi phí lương trung bình trên mỗi nhân viên.

## Chi phí và lợi nhuận trên doanh thu (2017 – 2018)



## Lợi nhuận gộp và EBITDA trên doanh thu (2018)



Lợi nhuận gộp GOP và EBITDA của các khách sạn cao cấp trong năm 2018 giảm nhẹ ở mức 0,5% và 0,6%; chủ yếu do việc chi phí không phân bổ tăng, cao hơn 1,4% trong năm 2018.

Theo Xếp hạng sao, trong khi GOP của khách sạn 4 Sao tiếp tục có sự tăng trưởng ở mức 1,1% lên 37,8%, GOP của khách sạn 5 Sao giảm 1,8% xuống 36,9%. Sự thay đổi về lợi nhuận gộp của cả 2 Hạng Sao đều xuất phát từ việc chi phí không phân bổ tăng trong năm 2018. Tuy nhiên, nhờ việc cắt giảm chi phí bộ phận, lợi nhuận gộp của khách sạn 4 sao đạt được sự tăng nhẹ.

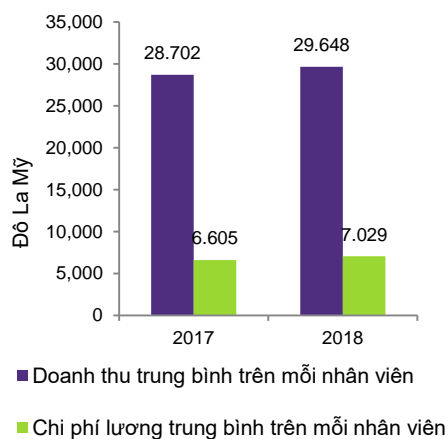


Lợi nhuận gộp và Lợi nhuận trước thuế, khấu hao và lãi vay (EBITDA) giảm nhẹ. Theo hạng sao, lợi nhuận gộp khách sạn 4 sao tăng nhẹ trong khi của khách sạn 5 sao giảm.

# Tóm tắt báo cáo

## Nhân sự

### Tổng doanh thu và chi phí trên mỗi nhân viên (2017 - 2018)



Doanh thu và chi phí lương trên mỗi nhân viên tiếp tục tăng trong năm 2018. Chi phí lương trên mỗi nhân viên tăng cao ở mức 6,4% so với mức tăng 5,7% của năm 2017, trong khi doanh thu trên mỗi nhân viên chỉ tăng 3,3% so với mức 6,7% của năm 2017.



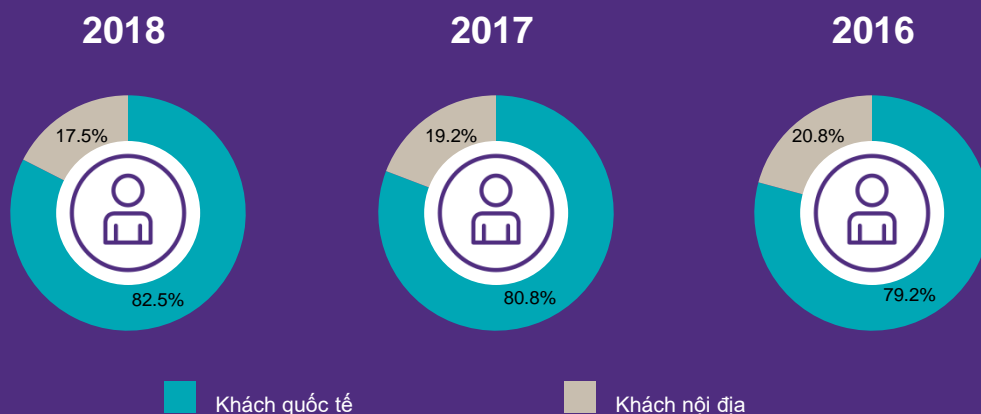
- Chi phí lương trên mỗi nhân viên tăng cao
- Tỷ trọng khách nội địa nghỉ tại khách sạn cao cấp tiếp tục giảm trong năm 2018

## Nguồn khách du lịch

### Nguồn khách du lịch (2016 - 2018)

Tỷ trọng khách nội địa nghỉ tại khách sạn cao cấp trong vòng 3 năm 2014 – 2016 liên tục tăng, tuy nhiên tỷ trọng này bắt đầu giảm xuống từ năm 2017 và tiếp tục xu hướng giảm trong năm 2018.

Theo Xếp hạng sao, tăng trưởng khách quốc tế tại khách sạn 4 Sao là 4,9%, trong khi đó ở nhóm khách sạn 5 Sao, tỷ trọng này không có thay đổi đáng kể.

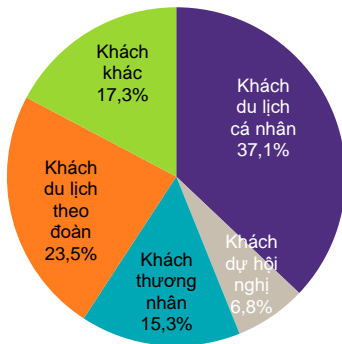




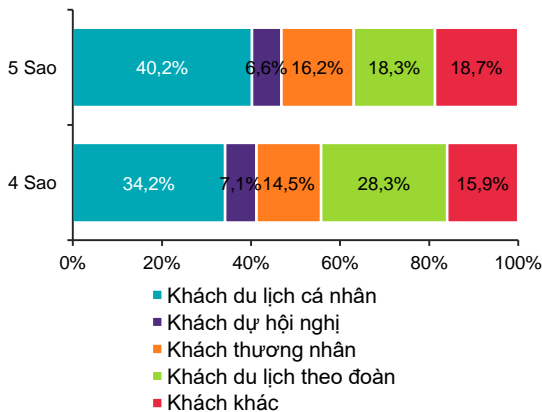
# Tóm tắt báo cáo

## Mục đích lưu trú

### Mục đích lưu trú (2018)



### Mục đích lưu trú theo hạng sao (2018)

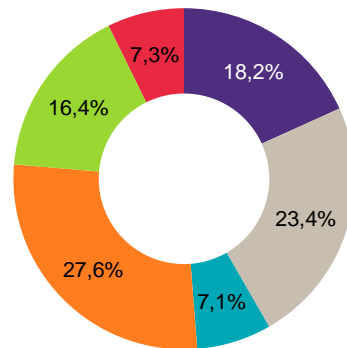


Khách du lịch cá nhân, khách du lịch theo đoàn và khách thương nhân tiếp tục là ba nhóm khách chiếm tỷ trọng cao nhất, tổng cộng chiếm 78% và 76% tổng lượng khách du lịch trong năm 2017 và 2018.

Khách dự hội nghị (MICE) vẫn trong xu hướng giảm, từ 7,6% năm 2017 xuống còn 6,8% trong năm 2018. Đây là năm thứ 3 nhóm khách này suy giảm về tỷ trọng, thể hiện sự kém hiệu quả hoặc nỗ lực chưa đủ của Việt Nam trong việc thu hút nhóm khách này.

## Kênh đặt phòng

### Kênh đặt phòng (2018)



- Đặt phòng trực tiếp với khách sạn
- Đại lý du lịch trực tuyến (OTA)
- Bán buôn/Hệ thống phân phối toàn cầu
- Công ty lữ hành và nhà điều hành tour
- Doanh nghiệp
- Các kênh bán phòng khác

Các công ty lữ hành và nhà điều hành tour, mặc dù tiếp tục là kênh đặt phòng lớn nhất, có tỷ trọng giảm 5,1% trong năm 2018 (4 Sao giảm mạnh ở mức 7,1%, 5 Sao giảm 2,8%); và được thay thế bằng sự tăng trưởng của kênh đại lý du lịch trực tuyến (OTA) và các kênh khác.

Theo Xếp hạng sao, mức tăng lớn nhất có thể thấy là từ kênh bán buôn/hệ thống phân phối toàn cầu của khách sạn 5 Sao (2,26%) và đại lý du lịch trực tuyến của khách sạn 4 Sao (2,84%).

Nguồn khách doanh nghiệp tăng nhẹ từ 16,1% năm 2017 đến 16,4% năm 2018, chủ yếu đến từ tăng trưởng của kênh bán phòng này ở các khách sạn 4 Sao.



- Năm thứ 3 liên tiếp khách dự hội nghị giảm
- Tăng trưởng của kênh đại lý du lịch trực tuyến (OTA)

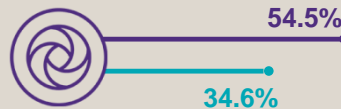
# Tóm tắt báo cáo

## Ứng dụng công nghệ số vào hoạt động khách sạn

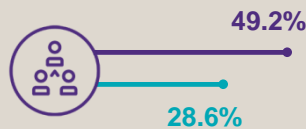
### Tổng hợp và phân tích dữ liệu



### Cá nhân hóa trải nghiệm của khách qua ứng dụng



### Làm thủ tục phòng trực tuyến



### Quảng cáo qua mạng xã hội (như Facebook, Instagram, Twitter..)



—● 5 Sao  
—● 4 Sao

Công nghệ cao không còn là một điều xa lạ với các khách sạn tại Việt Nam khi khả năng truy cập mạng Internet và điện thoại thông minh đang ngày càng trở nên phổ biến. Xây dựng hình ảnh số đã trở thành một phần quan trọng trong hoạt động của các khách sạn.

Nhìn chung Khách sạn 5 Sao có mức độ ứng dụng công nghệ số cao hơn khách sạn 4 Sao, ở cả 4 nội dung khảo sát.

Quảng cáo qua mạng xã hội như Facebook, Twitter hay các trang mạng tương tự tiếp tục được các khách sạn ưu tiên, chủ yếu do khách du lịch sử dụng ngày một nhiều mạng xã hội. Gần 100% khách sạn tham gia khẳng định họ sử dụng kênh này để thu hút sự chú ý từ người dùng mạng xã hội.

Làm thủ tục trực tuyến và cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng thông qua ứng dụng di động ít được quan tâm hơn, khi chỉ có dưới 50% các khách sạn tham gia khảo sát sử dụng.

Việc phân tích số liệu thu thập được trong quá trình hoạt động được sử dụng rộng rãi ở cả hai hạng Sao để hỗ trợ việc khách sạn lên kế hoạch marketing cũng như cho quá trình ra quyết định.



Nhìn chung khách sạn 5 Sao có mức độ ứng dụng công nghệ số cao hơn khách sạn 4 Sao, ở cả 4 nội dung khảo sát.

# Thông tin liên hệ

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

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



**Nguyễn Chí Trung**  
Tổng giám đốc  
T +84 24 3850 1686  
E chitruong.nguyen@vn.gt.com

**Hà Nội**  
Tầng 18  
Tòa 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

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



**Nguyễn Quốc Tuấn**  
Chủ phần hùn  
T +84 28 3910 9180  
E tuan.nguy@vn.gt.com

**Hồ Chí Minh**  
Tầng 14  
Tòa nhà Pearl Plaza  
561A Điện Biên Phủ  
Quận Bình Thạnh  
Việt Nam

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

**Dịch vụ Thuế**  
Hoàng Khôi  
Chủ phần hùn  
T +84 28 3850 1686  
E hoang.khoi@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



**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 Thăng  
Chủ phần hùn  
T +84 28 3910 9100  
E minhthang.le@vn.gt.com