

The Saigon International
University



Khóa luận
tốt nghiệp

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành

Quản trị khách sạn

Đề tài:

**Thực trạng về chất lượng dịch vụ của bốn phân Liquid Sky Bar tại
khách sạn Renaissance Riverside Saigon**

Giảng viên hướng dẫn

ThS. Nguyễn Văn Khanh

Sinh viên

Nguyễn Hoàng Khang

MSSV: 44011901821



LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trước năm 2020, ngành Du lịch Việt Nam đã khẳng định được tầm quan trọng của mình với vai trò dẫn đầu nền kinh tế cả nước, gián tiếp thúc đẩy các ngành khác và dịch vụ liên quan cùng phát triển. Bên cạnh đó là khả năng đóng góp trực tiếp không nhỏ vào GDP của đất nước.

Ngoài ra, không thể không kể đến tiềm năng tạo việc làm trực tiếp cho các tầng lớp dân cư địa phương, giúp góp phần nâng cao thu nhập và cải thiện đời sống kinh tế xã hội của người dân.

Tại Lễ trao Giải thưởng Du lịch thế giới lần thứ 29 (World Travel Awards) khu vực châu Á-châu Đại Dương năm 2022 diễn ra ở Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam đã được xưng tên ở hàng loạt giải thưởng danh giá với giải thưởng nổi bật nhất là Việt Nam - Điểm đến Di sản hàng đầu thế giới. Điều này đánh dấu ngành "công nghiệp không khói" của Việt Nam đã đạt được một bước tiến lớn trong việc quảng bá và thu hút khách du lịch mạnh mẽ hơn sau đại dịch Covid-19.

Theo Tổng cục Du lịch đưa ra số liệu thống kê vào tháng 9/2022, lượng khách quốc tế đến Việt Nam vào tháng 9/2022 đạt 430.000 lượt. Tính chung 9 tháng của năm 2022, ngành du lịch đã đón 1.650.000 lượt khách quốc tế. Chính vì những số liệu thống kê tích cực này đã thúc đẩy sự phát triển của hàng loạt các cơ sở lưu trú với những tiêu chuẩn và chất lượng cao nhất nhằm đáp ứng tốt các nhu cầu của du khách trong và ngoài nước. Đây là một trong những mắt xích quan trọng đối với ngành du lịch Việt Nam trong việc quảng bá địa điểm du lịch đến với du khách đồng thời thu hút được nguồn vốn đầu tư. Đối với các cơ sở lưu trú và đặc biệt là các khách sạn, chất lượng trong quy trình dịch vụ là yếu tố chủ chốt trong khả năng tạo ấn tượng tốt đối với khách hàng cũng như là quảng bá rộng rãi về ngành dịch vụ ẩm thực nói chung và dịch vụ bar nói riêng. Đối với bar, ngoài hương vị và ý tưởng trang trí của các món nước ra thì một quy trình phục vụ hoàn hảo còn là một yêu cầu tiên quyết đối với mỗi thực khách khi trải

những trải nghiệm thức uống tại đây. Vì vậy, nâng cao chất lượng dịch vụ tại bar là một hướng đi đúng đắn nhằm giúp nâng cao vị thế trên thị trường đầy sự cạnh tranh như hiện nay.

Khách sạn Renaissance Riverside Saigon là khách sạn đạt tiêu chuẩn 5 sao nằm tọa lạc tại vị trí đắc địa ở trung tâm thành phố Hồ Chí Minh bên cạnh sông Sài Gòn cùng với tầm nhìn thoáng đãng hướng ra cầu Thủ Thiêm 2 và Landmark 81. Từ đó khách sạn dần trở thành điểm lưu trú và nghỉ dưỡng yêu thích của du khách khi đến với thành phố mang tên Bác. Bên cạnh các dịch vụ lưu trú, nghỉ dưỡng và hội thảo, dịch vụ ăn uống của khách sạn luôn được khách hàng đánh giá rất cao và đóng vai trò to lớn trong việc đóng góp vào hoạt động kinh doanh của khách sạn đồng thời giúp nâng cao vị thế của khách sạn Renaissance Riverside Saigon trong bối cảnh cạnh tranh như hiện nay. Tại đây, người viết đã có cơ hội thực tập tại bộ phận Liquid Sky Bar tại tầng cao nhất của khách sạn cùng với những trải nghiệm và được học hỏi thêm về chất lượng dịch vụ của bộ phận.

Về yếu tố chất lượng dịch vụ, đây được xem như là kim chỉ nam cho sự phát triển của ngành du lịch nói chung và ngành dịch vụ ăn uống nói riêng. Chính yếu tố này không chỉ thúc đẩy sự cạnh tranh lành mạnh giữa các doanh nghiệp mà còn gián tiếp nâng cao chất lượng của ngành du lịch Việt Nam.

Và trên tinh thần về công tác đẩy nhanh phục hồi và tăng tốc phát triển du lịch nói chung và góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống nói riêng bởi Nghị quyết 82/NQ-CP ngày 18/05/2023 do Chính phủ ban hành. Chính vì mong muốn đóng góp một phần nhỏ công sức vào công cuộc cải thiện và nâng cấp hiệu quả chất lượng kinh doanh của dịch vụ bar tại Liquid Sky Bar nói riêng và thành phố Hồ Chí Minh nói chung, người viết xin thực hiện đề tài nghiên cứu: "**Thực trạng về chất lượng dịch vụ của bộ phận Liquid Sky Bar tại khách sạn Renaissance Riverside Saigon**".

2. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

2.1. Mục đích nghiên cứu

Mục đích chính của đề tài đó là xác định và phân tích những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của Liquid Sky Bar tại khách sạn Renaissance Riverside Sài Gòn.

Từ đó có thể vạch ra những giải pháp và kiến nghị nhằm cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ của Liquid Sky Bar.

2.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

Nhiệm vụ chính của người viết về đề tài nghiên cứu này sẽ bao gồm 3 phần:

Thứ nhất, người viết sẽ tổng hợp và hệ thống những lý thuyết cũng như là cơ sở lý luận có liên quan đến đề tài nhằm phục vụ cho mục đích nghiên cứu. Các mục chính bao gồm: Khái niệm về khách du lịch, khái niệm về chất lượng dịch vụ ăn uống tại bar, đặc điểm của chất lượng dịch vụ ăn uống tại bar, các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ ăn uống tại bar.

Thứ hai, người viết sẽ giới thiệu về khách sạn Renaissance Riverside Saigon và bộ phận Liquid Sky Bar. Từ đó đưa ra thực trạng về chất lượng dịch vụ của bộ phận, và có những đánh giá khách quan của người viết về chất lượng dịch vụ ăn uống của Liquid Sky Bar sau khoảng thời gian thực tập tại đây.

Và cuối cùng là các giải pháp và kiến nghị mang tính chất tham khảo được người viết đưa ra, dựa trên những cơ sở lý luận và thực tiễn nhằm nâng cao chất lượng bộ phận Liquid Sky Bar và gián tiếp góp phần vào hiệu quả kinh doanh của khách sạn Renaissance Riverside Saigon.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu chính đó là thực trạng về chất lượng dịch vụ của bộ phận Liquid Sky Bar tại khách sạn Renaissance Riverside Saigon, cùng với đó là đưa ra những giải pháp và kiến nghị cụ thể nhằm nâng cao chất lượng của bộ phận Liquid Sky Bar.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

3.2.1. Không gian

Liquid Sky Bar, Khách sạn Renaissance Riverside Saigon, địa chỉ tại số 15 Tôn Đức Thắng, Bến Nghé, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh.

3.2.2. Thời gian

Từ ngày 13/02/2023 đến ngày 12/05/2023.

4. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp nghiên cứu lý thuyết: Bằng cách tổng hợp và phân loại các nguồn tài liệu kèm trích dẫn với tính xác thực cao dưới dạng văn bản, nhằm mục đích phân tích rõ về các vấn đề lý luận phục vụ cho nghiên cứu.
- Phương pháp tổng hợp: Bằng cách tổng hợp các hình ảnh, tư liệu chính thống và từ nguồn thông tin chung của khách sạn Renaissance Riverside Saigon, cùng với đó là bộ phận Liquid Sky Bar nhằm đưa ra được những dữ kiện chính xác nhất hỗ trợ cho công tác nghiên cứu thực trạng và các yếu tố liên quan đến khách sạn và bộ phận.
- Phương pháp phân tích tư liệu: Từ nguồn thông tin văn bản và hình ảnh, người viết có thể phân tích và đưa ra quan điểm khách quan nhất về thực trạng cũng như là đề xuất các giải pháp, kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của bộ phận Liquid Sky Bar tại khách sạn Renaissance Riverside Saigon.

5. Đóng góp của khóa luận

Đầu tiên đó là người viết sẽ phân tích thực trạng hiện tại của bộ phận Liquid Sky Bar nói riêng bao gồm các yếu tố: Cơ cấu tổ chức, tình hình hoạt động kinh doanh, cơ sở vật chất, quy trình phục vụ và chất lượng dịch vụ ăn uống tại đây nhằm đưa ra được những đánh giá khách quan qua thang đo và đề ra được những ưu điểm cũng như là nhược điểm đang hiện hữu tại bộ phận.

Và như ở phần tiêu đề, đề tài nghiên cứu được đưa ra với mục tiêu của người viết đó là đề xuất những giải pháp và kiến nghị thiết thực dựa trên những cơ sở lý luận và thực tiễn nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của Liquid Sky Bar, qua đó gián tiếp góp phần nhỏ nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch của thành phố Hồ Chí Minh.

6. Lịch sử nghiên cứu

Chất lượng dịch vụ được xem như là cốt lõi giúp phát triển không chỉ với ngành du lịch nói chung mà còn đối với cơ sở lưu trú và nhà hàng cùng với các dịch vụ ăn uống khác. Chính vì sự cần thiết đó mà chất lượng dịch vụ đã trở thành đề tài mà nhiều tác giả đã chọn nghiên cứu và trở thành tài liệu tham khảo được ứng dụng vào giảng dạy cũng như là hoạt động kinh doanh. Dưới đây là một số công trình nghiên cứu nổi bật:

- "*Giáo Trình Quản Trị Kinh Doanh Khách Sạn*" của tác giả Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương đã đưa ra được những thông tin cần thiết về một quy trình phục vụ chuẩn theo khách sạn và giúp người viết hiểu thêm về hoạt động kinh doanh dịch vụ ăn uống trong khách sạn.
- "*Giáo trình quản trị chất lượng dịch vụ Du lịch*" của tác giả Phạm Xuân Hậu, tác giả đã khái quát rất rõ trong giáo trình về quản trị chất lượng dịch vụ cũng như là đánh giá về chất lượng dịch vụ chi tiết.
- Bên cạnh đó là đề tài nghiên cứu cấp Bộ "*Giải pháp phát triển dịch vụ ăn uống cao cấp tại các nhà hàng trên địa bàn Hà Nội*" của tác giả Nguyễn Thị Tú đã nêu ra được các giải pháp thiết thực giúp nâng cao chất lượng của dịch vụ ăn uống nói chung.
- Ngoài ra sách được viết và biên soạn bằng tiếng Anh "*Managing Quality in the Service Sector*" của tác giả Mike Asher đã cho người viết một cái nhìn mới mẻ về phương pháp quản lý chất lượng của ngành công nghiệp dịch vụ.

Tất cả các tài liệu và công trình nghiên cứu đã giúp cho người viết có thêm kiến thức nhằm phục vụ cho việc nghiên cứu và hoàn thành đề tài khóa luận này.

7. Cấu trúc khóa luận

Khóa luận sẽ bao gồm 3 chương chính:

- Chương 1: Cơ sở lý luận và thực tiễn có liên quan đến đề tài nghiên cứu.
- Chương 2: Thực trạng về chất lượng dịch vụ của bộ phận Liquid Sky Bar tại khách sạn Renaissance Riverside Saigon.
- Chương 3: Một số giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của bộ phận Liquid Sky Bar tại khách sạn Renaissance Riverside Saigon.

Ngoài ra khóa luận cũng sẽ bao gồm lời mở đầu, lời cảm ơn, nhận xét của đơn vị thực tập, giảng viên hướng dẫn, giảng viên phản biện, mục lục, danh mục hình ảnh và sơ đồ, kết luận, phụ lục sơ đồ, phụ lục hình ảnh và cuối cùng là danh mục tài liệu tham khảo.

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU (Từ đây mới là trang 1).....	1
1. Lý do chọn đề tài.....	1
2. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu.....	2
2.1. Mục đích nghiên cứu.....	2
2.2. Nhiệm vụ nghiên cứu.....	3
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
3.1. Đối tượng nghiên cứu.....	3
3.2. Phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Phương pháp nghiên cứu.....	4
5. Đóng góp của khóa luận.....	4
6. Lịch sử nghiên cứu.....	4
7. Cấu trúc khóa luận.....	5
MỤC LỤC (Trước lời mở đầu).....	6
DANH MỤC HÌNH ẢNH VÀ SƠ ĐỒ.....	6
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN.....	8
1.1. Cơ sở lý luận.....	8

1.1.1.	Khái niệm về du lịch.....	8
1.1.2.	Khái niệm về khách du lịch.....	8
1.1.3.	Khái niệm về khách sạn.....	9
1.1.4.	Phân loại khách sạn.....	9
1.1.5.	Sơ đồ cơ cấu tổ chức của một khách sạn năm sao.....	12
1.1.6.	Chức năng và nhiệm vụ của từng bộ phận.....	12
1.1.7.	Vai trò và ý nghĩa của việc kinh doanh khách sạn.....	16
1.1.8.	Khái niệm về bar và bộ phận bar trong khách sạn.....	17
1.1.9.	Phân loại bar.....	17
1.1.10.	Vị trí, chức năng và nhiệm vụ của quán bar.....	19
1.1.11.	Sơ đồ cơ cấu tổ chức của bộ phận bar.....	20
1.1.12.	Chức năng và nhiệm vụ của từng vị trí.....	20
1.1.13.	Vai trò và ý nghĩa của việc kinh doanh bar.....	23
1.2.	Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ tại bar.....	23
1.2.1.	Khái niệm về chất lượng dịch vụ.....	23
1.2.2.	Đặc điểm của chất lượng dịch vụ tại bộ phận bar.....	24
1.2.3.	Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tại bộ phận bar.....	26
1.2.4.	Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ tại bộ phận bar.....	27
	TIÊU KẾT CHƯƠNG 1.....	28
	CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CỦA BỘ PHẬN LIQUID SKY BAR.....	29
2.1.	Giới thiệu về tập đoàn Marriott International.....	29
2.2.	Giới thiệu tổng quan về khách sạn Renaissance Riverside Saigon.....	30
2.2.1.	Lịch sử hình thành và phát triển.....	30
2.2.2.	Cơ cấu tổ chức tại khách sạn.....	32

2.2.3. Các tiện nghi, dịch vụ trong khách sạn.....	36
2.2.4. Tình hình kinh doanh của khách sạn năm 2020, 2021 và 2022.....	40
Bảng 2.4. Bảng phân trăm công suất phòng khách sạn vào tháng 04/2022.....	41
2.2.5. Phương hướng và kế hoạch kinh doanh của khách sạn.....	41
2.2.6. Địa bàn kinh doanh.....	43
2.3.2. Quy trình phục vụ ăn uống tại Liquid Sky Bar.....	50
2.3.3. Đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống của Liquid Sky Bar.....	57
TIÊU KẾT CHƯƠNG 2.....	59
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ BIỆN PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA LIQUID SKY BAR.....	60
3.1. Định hướng phát triển của Liquid Sky Bar.....	60
3.1.1. Tầm nhìn và mục tiêu của Liquid Sky Bar.....	60
3.1.2. Định hướng phát triển kinh doanh của Liquid Sky Bar.....	61
3.2. Một số biện pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của Liquid Sky Bar.....	62
3.2.1. Duy trì và đảm bảo về chất lượng quy trình phục vụ.....	62
3.2.2. Duy trì và đảm bảo về chất lượng sản phẩm.....	63
3.2.3. Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất.....	64
3.2.4. Nâng cao kỹ năng tay nghề người lao động.....	65
3.3. Một số kiến nghị.....	66
3.3.1. Về cơ sở vật chất.....	66
3.3.2. Về sản phẩm.....	66
3.3.3. Về người lao động.....	67
KẾT LUẬN.....	69
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	70

DANH MỤC HÌNH ẢNH VÀ SƠ ĐỒ

Hình 1.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của một khách sạn 5 sao	16
Bảng 2.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của bộ phận bar	24
Hình 1.2. Logo khách sạn Renaissance Riverside Saigon	34
Bảng 2.2. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn Renaissance Riverside Saigon	35
Bảng 2.3. Doanh thu và lợi nhuận khách sạn Renaissance Riverside Saigon	44
Bảng 2.4. Công suất phòng của khách sạn vào tháng 04/2022	44
Bảng 2.5. Doanh thu và lợi nhuận của bộ phận Liquid Sky Bar	52

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN

1.1. Cơ sở lý luận

1.1.1. Khái niệm về du lịch

Theo định nghĩa của Tổ chức Du lịch Thế giới của Liên hợp quốc (United Nations World Tourism Organization - UNWTO), du lịch bao gồm tất cả hoạt động của các cá nhân đi đến nơi nằm ngoài môi trường sống định cư thường xuyên của mình với mục đích tham quan, khám phá hoặc nghỉ dưỡng trong thời hạn không quá 1 năm và không có liên quan tới hoạt động với mục đích chính là kiếm tiền.

1.1.2. Khái niệm về khách du lịch

Theo định nghĩa của Tổ chức Du lịch Thế giới của Liên hợp quốc (United Nations World Tourism Organization - UNWTO), khách du lịch được định nghĩa chung đó là

các cá nhân khi thực hiện các chuyến đi du lịch như định nghĩa về du lịch thì được gọi là khách du lịch. Khách du lịch sẽ được chia làm 2 nhóm:

- Khách du lịch nội địa (Domestic visitors): Là khách du lịch thực hiện chuyến đi trong quốc gia mà họ cư trú. Chuyến đi được xác định từ nơi môi trường sống thường xuyên đến khi trở về nơi xuất phát.
- Khách du lịch quốc tế (Inbound - Outbound visitors): Là khách du lịch thực hiện chuyến đi ra khỏi quốc gia mà họ cư trú. Chuyến đi được xác định là lượt xuất – nhập cảnh tại các cửa khẩu quốc tế của quốc gia.

Hầu hết các quốc gia đều thống nhất về việc xác định thời gian và mục đích cho chuyến đi nhưng việc xác định nội hàm của “môi trường sống thường xuyên lại không thống nhất. Mỗi quốc gia khác nhau quy định nội hàm của khái niệm khách du lịch nội địa khác nhau. Theo một nghiên cứu thực hiện ở Tây Ban Nha, sử dụng định nghĩa khác nhau về môi trường sống thường xuyên sẽ dẫn đến sự khác biệt hơn 30% trong tổng số các chuyến đi được thực hiện bởi cư dân của Tây Ban Nha.

Điều đó có nghĩa là, UNWTO chấp nhận các khái niệm khách du lịch nội địa khác nhau ở các quốc gia khác nhau, chỉ nhấn mạnh mục đích xác định khách du lịch nội địa nhằm tính toán tác động của nhóm này trong các hoạt động kinh tế của riêng từng quốc gia thành viên.

1.1.3. Khái niệm về khách sạn

Theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 4391:2015 do Tổng Cục Du lịch ban hành, khách sạn được định nghĩa là cơ sở lưu trú du lịch được xây dựng đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị và đầy đủ dịch vụ cần thiết nhằm phục vụ khách.

Theo Giáo trình Quản trị Kinh doanh khách sạn, NXB Đại học Kinh tế quốc dân (2008) [21], kinh doanh khách sạn được hiểu là hoạt động kinh doanh của các cơ sở lưu trú du lịch dựa trên việc cung cấp các dịch vụ lưu trú, ăn uống và các dịch vụ bổ sung nhằm đáp ứng nhu cầu lưu lại tạm thời của khách du lịch. Ngoài những yếu tố liên quan đến sự hiếu khách, mục tiêu mà ban quản trị hướng đến đó là lợi nhuận thu lại cuối cùng.

Trong thông tư số 01/2002/TT-TCDL ngày 27/4/2001 của Tổng cục du lịch về hướng dẫn thực hiện Nghị định số 39/2000/NĐ – CP của chính phủ về cơ sở lưu trú du lịch: “Khách sạn (Hotel) là công trình kiến trúc được xây dựng độc lập, có quy mô từ 10 buồng ngủ trở lên, đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị, dịch vụ cần thiết phục vụ khách du lịch”.

1.1.4. Phân loại khách sạn

1.1.4.1. Phân loại theo vị trí địa lý

Yếu tố vị trí địa lý của các cơ sở lưu trú sẽ tạo nên những trải nghiệm riêng biệt và độc đáo cho mỗi du khách khi đến đây. Dưới đây là các cơ sở lưu trú được phân theo vị trí địa lý:

- Khách sạn tại trung tâm thành phố (City center hotel) với tầm nhìn toàn cảnh ra các tòa nhà.
- Khách sạn tại vùng đô (Suburban hotel) thị với không gian thoáng đãng.
- Khách sạn gần sân bay (Airport hotel) đặc biệt phù hợp với du khách cần không gian yên tĩnh để nghỉ ngơi và làm quen lại với múi giờ.
- Khách sạn tọa lạc trong rừng (Forest hotel) với không gian xanh sống động.
- Khách sạn nổi neo đậu trên mặt nước hoặc khách sạn trên thuyền (floating hotel) với trải nghiệm đại dương mới lạ.
- Khách sạn bên đường phù hợp cho khách cần nghỉ ngơi giữa một chặng đường dài.

1.1.4.2. Phân loại theo số sao

Sao đối với các khách sạn trên thế giới đóng một vai trò quan trọng trong việc tạo nên một thước đo xứng đáng với những gì khách sạn đó đã đầu tư. Bên cạnh đó sao còn giúp cho khách sạn đó tạo được sự uy tín đối với khách hàng lưu trú. Và tại Việt Nam Tổng cục Du lịch thuộc Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch sẽ cơ quan quản lý việc xếp hạng khách sạn.

Dưới đây là một số những tiêu chí cơ bản đối với từng loại sao như sau:

- **1 sao:** Buồng ngủ có hệ thống cách âm tốt và có thiết kế hài hòa. Phòng ngủ và nhà vệ sinh cần phải đạt tiêu chuẩn chất lượng ở mức khá và đáp ứng các yêu cầu về trang thiết bị vật chất ở mức tốt. Ngoài ra phải có được một quy trình phục vụ khách hàng cơ bản và đồng thời phải có dịch vụ vệ sinh phòng 1 ngày 1 lần. Nhân viên lễ tân phải nắm được ít nhất 1 ngoại ngữ.
- **2 sao:** Phải có 1 nhà hàng phục vụ bao gồm luôn cả ăn sáng, trưa và tối đảm bảo có chứng chỉ về vệ sinh an toàn thực phẩm và có điều hòa. Bên cạnh đó phải có cây xanh ở khu vực công cộng.
- **3 sao:** Chất lượng trang thiết bị phải ở mức tốt và phải có xe đẩy cho người khuyết tật khi cần thiết. Đồng thời cơ sở vật chất trong phòng phải đảm bảo đáp ứng đầy đủ nhu cầu của khách hàng và 80% phòng lưu trú phải có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che. Có phục vụ ăn uống tại phòng. Ngoài ra phải có phòng họp, hội nghị và hội thảo và phục vụ đúng quy trình kỹ thuật nghiệp vụ khách sạn. Phải đảm bảo được dịch vụ văn phòng và thu đổi ngoại tệ.
- **4 sao:** Có thêm hoa quả tươi khi khách check-in. Chất lượng trang thiết bị và cơ sở vật chất trong phòng phải ở mức cao. Ngoài ra phải có sảnh tiệc, bể bơi và các dịch vụ thư giãn giải trí khác. Không những thế trang thiết bị phục vụ tiệc và dụng cụ ăn uống phải đạt mức cao cấp. Bên cạnh đó phải có dịch vụ giặt ủi.
- **5 sao:** Tất cả cơ sở vật chất phải đạt chất lượng cao nhất. Thang máy phải có tiện nghi phục vụ người khuyết tật. Đối với khách sạn 4 sao sẽ có đến hai quầy bar. Phải có hai nhà hàng phục vụ các món Âu và Á. Bên cạnh đó các loại rượu và món ăn tại nhà hàng phải đặc biệt cao cấp.

1.1.4.3. Phân loại theo quy mô

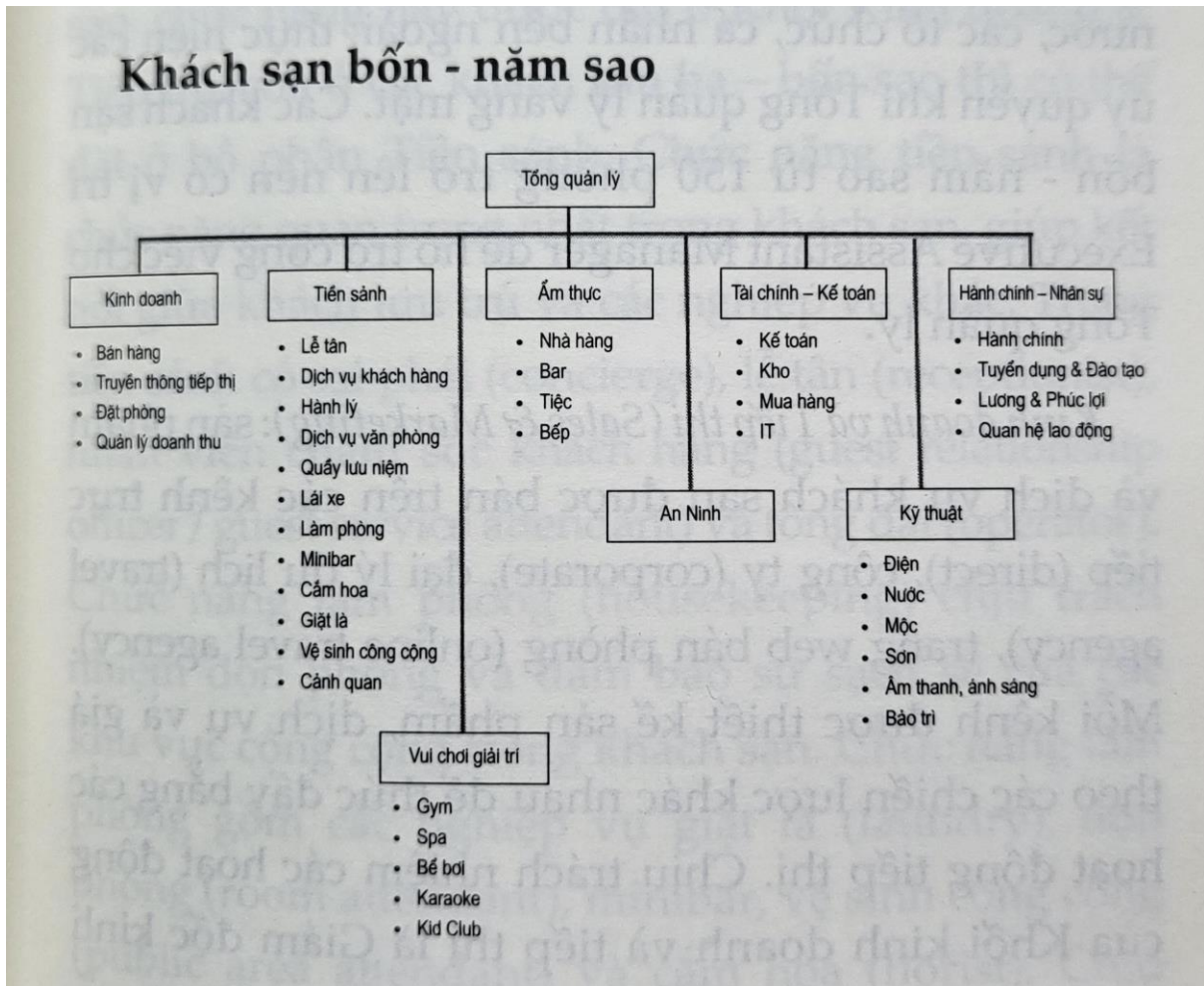
Bên cạnh số sao, quy mô và số lượng phòng cũng là một yếu tố nhằm phân loại các khách sạn từ lớn đến nhỏ:

- Khách sạn loại lớn: Trên 150 phòng với mức chi phí lưu trú thấp.
- Khách sạn loại vừa: Từ 41 đến 150 phòng với mức chi phí lưu trú trung bình.
- Khách sạn loại nhỏ: Từ 10 đến 40 phòng với mức chi phí lưu trú cao.

1.1.4.4. Phân loại theo thị trường mục tiêu

- Khách sạn theo khối (All-suite hotel): Là cơ sở lưu trú du lịch có các buồng ngủ được bố trí thành khối bao gồm phòng khách, bếp, phòng ngủ và phòng tắm.
- Khách sạn sòng bạc (Casino hotel): Là cơ sở lưu trú có quy mô lớn kinh doanh chủ yếu hoạt động vui chơi giải trí bao gồm sòng bạc, khu mua sắm, khu trò chơi, v.v.
- Khách sạn thương mại (Business hotel): Là dạng khách sạn tập trung tại các trung tâm thành phố lớn và tập trung chủ yếu vào nhóm khách doanh nhân đi công tác.
- Khách sạn có phòng thuộc sở hữu cá nhân hoặc khách sạn căn hộ (Condominium hotel): Là cơ sở du lịch cho phép cá nhân thuê dài hạn một số căn nhà nghỉ thuộc khối chung và thường ở trong các khu nghỉ dưỡng. Bên cạnh việc lưu trú, người chủ cũng có thể ký hợp đồng với quản lý khu nghỉ dưỡng để cho thuê.

1.1.5. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của một khách sạn năm sao



Hình 1.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của một khách sạn 5 sao

(Nguồn: Sách Quản trị khách sạn - Biến đam mê thành dịch vụ hoàn hảo, Bùi Xuân Phong, 2015, NXB Dân Trí, Hà Nội)

1.1.6. Chức năng và nhiệm vụ của từng bộ phận

Tổng quản lý:

- **Chức năng:** Là người nắm quyền hạn cao nhất tại khách sạn. Nhân vật này sẽ chịu trách nhiệm giám sát và quản lý bao quát toàn bộ các hoạt động của ban lãnh đạo các bộ phận, các nhân viên tại khách sạn và báo cáo công việc trực tiếp cho chủ đầu tư.
- **Nhiệm vụ:** Khảo sát và phân tích xu hướng và nhu cầu của khách hàng nhằm chủ động đưa ra những sự thay đổi và cải tiến kịp thời. Luôn duy trì chất lượng

cao nhất tại các bộ phận và thiết lập tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ tại khách sạn. Ngoài ra còn phải liên tục tổ chức các cuộc họp giao ban tại khách sạn.

Bộ phận tiền sảnh:

- **Chức năng:** Bộ phận tiền sảnh được ví như bộ mặt của khách sạn trong việc giao tiếp và tạo mối quan hệ với khách hàng, với nhà cung cấp và đối tác. Bộ phận này còn là cầu nối giữa khách hàng với các dịch vụ của khách sạn, giữa các bộ phận với nhau trong khách sạn. Đây còn là trợ thủ đắc lực của quản lý trong việc tư vấn, góp ý về tình hình của khách sạn, nhu cầu của thị trường, thị hiếu của khách hàng, xu hướng trong tương lai,... giúp ban giám đốc nắm vững tình hình khách lưu trú, thông tin về cơ cấu khách, nguồn khách từ đó đưa ra những thay đổi, kế hoạch nhằm mang lại hiệu quả kinh doanh cao nhất cho khách sạn.
- **Nhiệm vụ:** Đón tiếp, nhận, giải quyết yêu cầu của khách hàng và chuyển thông tin của khách hàng đến các bộ phận liên quan; hướng dẫn khách, làm thủ tục đăng ký phòng và trả phòng cho khách, thu phí nếu khách hàng sử dụng các sản phẩm khác trong khách sạn; lưu trữ thông tin của khách lên hệ thống, báo cáo với quản lý tình hình hoạt động; liên kết, hỗ trợ các bộ phận khác hoàn thành nhiệm vụ.

Bộ phận buồng phòng:

Bộ phận buồng phòng sẽ được người viết tách ra khỏi bộ phận tiền sảnh nhằm có thể giải thích chức năng và nhiệm vụ kỹ càng hơn.

- **Chức năng:** Cung cấp sản phẩm dịch vụ nghỉ ngơi tại khách sạn, mang lại nguồn doanh thu cao nhất trong tổng doanh thu của khách sạn; chịu trách nhiệm về sự nghỉ ngơi lưu trú của khách hàng tại khách sạn; phối hợp chặt chẽ, nhất quán với bộ phận lễ tân trong hoạt động bán và cung cấp dịch vụ buồng.
Bộ phận buồng phòng có thể được phân thành những bộ phận nhỏ với chức năng riêng, cụ thể hơn như: bộ phận dọn phòng, bộ phận giặt ủi, kho vải, bộ phận vệ sinh công cộng, cây xanh, cắm hoa,...

- **Nhiệm vụ:** Chuẩn bị buồng, đảm bảo luôn ở chế độ sẵn sàng đón khách; vệ sinh buồng phòng hàng ngày, các khu vực tiền sảnh và khu vực công cộng; kiểm tra tình trạng phòng, các thiết bị, vật dụng, sản phẩm khác trong phòng khi làm vệ sinh; nhận và giao các dịch vụ phục vụ khách, báo cho bộ phận lễ tân các vấn đề có liên quan; nắm được tình hình khách thuê phòng.

Bộ phận ẩm thực:

Bộ phận nhà hàng là bộ phận mang lại doanh thu cao cho khách sạn chỉ sau bộ phận buồng phòng. Bộ phận này thực hiện các công việc liên quan đến cung cấp dịch vụ ăn uống tại khách sạn, được chia ra làm 2 bộ phận nhỏ: bộ phận nhà hàng và bộ phận bar.

- **Chức năng:** Cung cấp thức ăn và thức uống cho khách hàng; hạch toán chi phí tại bộ phận.
- **Nhiệm vụ:** Tổ chức hoạt động kinh doanh ăn uống gồm 3 hoạt động chính: chế biến, lưu thông và tổ chức phục vụ dịch vụ ăn uống tại khách sạn; phục vụ ăn uống cho nhân viên khách sạn; cung cấp các dịch vụ bổ sung như: tổ chức tiệc, buffet cho hội thảo, tổ chức tiệc theo yêu cầu của khách.

Bộ phận tài chính – Kế toán:

- **Chức năng:** Quyết định các chiến lược về tài chính; tìm vốn, nguồn vốn cho khách sạn. Theo dõi, quản lý và báo cáo sổ sách thu, chi, công nợ... Đồng thời tham gia các hoạt động liên quan đến thu, chi tại khách sạn.
- **Nhiệm vụ:** Lập chứng từ trong việc hình thành và sử dụng vốn; lập chứng từ xác định kết quả kinh doanh của từng bộ phận và của toàn khách sạn; lập báo cáo tài chính theo tháng, quý, năm; quản lý và giám sát thu, chi. Bộ phận kế toán sẽ có nhiệm vụ thống kê và ghi chú lại các hóa đơn mua vào và bán ra của khách sạn. Ngoài ra cũng phải theo dõi và tính toán phân bổ tài sản trong khách sạn hợp lý. Và cuối cùng là sẽ kiểm soát và chuẩn bị bảng lương nhân viên của các bộ phận.

Bộ phận kinh doanh:

- **Chức năng:** Tìm kiếm khách hàng cho các bộ phận khác như bộ phận buồng phòng, bộ phận nhà hàng,...; mở rộng thị trường, thu hút khách hàng tiềm năng cho khách sạn.
- **Nhiệm vụ:** Lên kế hoạch tìm kiếm khách hàng; tiếp thị sản phẩm; nghiên cứu thị trường, đối thủ cạnh tranh; thống kê, phân tích, đánh giá hiệu quả kinh doanh của khách sạn; khảo sát khách hàng để góp ý với cấp trên trong việc đổi mới, nâng cấp dịch vụ hiệu quả.

Bộ phận Hành chính - Nhân sự:

- **Chức năng:** Quản lý, tuyển dụng và huấn luyện nhân sự tại khách sạn.
- **Nhiệm vụ:** Tổ chức, sắp xếp cán bộ, nhân viên; ban hành các thể chế, quy chế làm việc; theo dõi, đánh giá nhân viên các bộ phận và tiếp nhận ý kiến từ cấp trên, quản lý trực tiếp nhân viên. Ngoài ra còn tổ chức các buổi huấn luyện về kỹ năng cho đến kiến thức nghề nghiệp định kỳ cho nhân viên.

Bộ phận kỹ thuật:

- **Chức năng:** Quản lý, giám sát các hệ thống kỹ thuật và thiết bị trong khách sạn đảm bảo vận hành tốt, không gặp sự cố, trục trặc trong quá trình hoạt động.
- **Nhiệm vụ:** Theo dõi, bảo trì thường xuyên các thiết bị trong khách sạn; sửa chữa các công cụ, thiết bị khi có yêu cầu của bộ phận khác; thực hiện công việc trang trí sân khấu, chuẩn bị âm thanh cho hội trường khi khách sạn có hội nghị, hội thảo hoặc khi có yêu cầu.

Bộ phận an ninh:

- **Chức năng:** Đảm bảo an toàn cho khách hàng, tài sản của khách sạn và khách hàng, chịu trách nhiệm về an ninh trong khách sạn.
- **Nhiệm vụ:** Tuần tra, canh gác theo ca, luôn ở tư thế sẵn sàng khi gặp sự cố; trông giữ xe cho khách và cho nhân viên các bộ phận khác trong khách sạn; hỗ

trợ bộ phận lễ tân trong việc hướng dẫn, chuyển hành lý của khách vào và ra khỏi khách sạn; hỗ trợ các bộ phận khác hoàn thành nhiệm vụ.

1.1.7. Vai trò và ý nghĩa của việc kinh doanh khách sạn

1.1.7.1. Vai trò của việc kinh doanh khách sạn

Đóng vai trò chính là nơi lưu trú tạm thời đi kèm sự tiện nghi và thoải mái nhằm đáp ứng nhu cầu sinh hoạt cơ bản của đa dạng khách hàng khác nhau và phân khúc chính yếu là khách du lịch. Tùy thuộc vào các phân khúc khách sạn khác nhau sẽ phù hợp với các nhóm khách cụ thể.

Bên cạnh dịch vụ lưu trú, khách sạn còn cung cấp dịch vụ ẩm thực và dịch vụ bổ sung như spa, gym,... nhằm đáp ứng các nhu cầu tiêu dùng sản phẩm của khách sạn bởi khách hàng.

Ngoài ra, khách sạn còn được xem như là bộ mặt của một tỉnh thành. Có thể hiểu sự sang trọng về mặt cơ sở vật chất của khách sạn sẽ đóng vai trò như là tiên phong phản ánh sự phát triển kinh tế của tỉnh thành đó đối với đối tượng khách du lịch. Đồng thời sự hiếu khách cũng sẽ đóng vai trò thu hút khách du lịch quay lại đây.

1.1.7.2. Ý nghĩa của việc kinh doanh khách sạn

Khách sạn mang trọng trách quan trọng trong việc góp phần thúc đẩy nền kinh tế của đất nước nói chung và thành phố Hồ Chí Minh nói riêng thông qua doanh thu mà khách sạn kiếm được từ hoạt động kinh doanh dịch vụ tại chỗ. Đồng thời thúc đẩy các ngành nghề khác cùng phát triển do tính chất cung cấp dịch vụ của khách sạn và yêu cầu số lượng lớn nguồn cung như nông thủy hải sản, ngành vải dệt, công nghệ, v.v. có liên quan nhằm hoạt động hiệu quả.

Tạo cơ hội việc làm trực tiếp cho người lao động tại các bộ phận thuộc khách sạn và góp phần gia tăng thêm cơ hội việc làm gián tiếp của các ngành nghề liên quan có đóng góp vào nguồn cung của khách sạn.