

The Saigon International
University



Khóa luận
tốt nghiệp

Thành phố Hồ Chí Minh - 2023

.....

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành

Quản trị quản trị Nhà hàng – Khách sạn

Đề tài

“Hoàn thiện quy trình phục vụ tại

nhà hàng Gia Định – Khách sạn

Mừng Thanh Grand Sài Gòn Centre”

Giảng viên hướng dẫn

Th.s Nguyễn Văn Khanh

Sinh viên

Trần Thị Hiền

MSSV: 44011801566



**The Saigon
International
University**

Lewis Campus

Email: admission@siu.edu.vn
Website: www.siu.edu.vn

LỜI CAM ĐOAN

Tôi tên Trần Thị Hiền xin cam đoan các số liệu, thông tin sử dụng trong bài Khóa luận tốt nghiệp này được thu thập từ nguồn thực tế tại Công ty, trên các sách báo khoa học chuyên ngành (*có trích dẫn đầy đủ và theo đúng qui định*) ; Nội dung trong báo cáo này do kinh nghiệm của bản thân được rút ra từ quá trình nghiên cứu và thực tế tại khách sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre **KHÔNG SAO CHÉP** từ các nguồn tài liệu, báo cáo khác. Nếu sai sót Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm theo qui định của Nhà Trường và Pháp luật.

Chữ kí

(Ký tên, ghi đầy đủ họ tên)

Trần Thị Hiền

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành bài khóa luận tốt nghiệp này, em xin chân thành cảm ơn đến thầy Nguyễn Văn Khanh đã tận tình hướng dẫn em trong suốt quá trình viết báo khóa luận tốt nghiệp.

Em chân thành cảm ơn đến quý thầy cô trong khoa Quản Trị Nhà Hàng- Khách Sạn, trường Đại học Quốc tế Sài Gòn đã tận tình truyền đạt kiến thức trong những năm em học tập tại ghế nhà trường. Với vốn kiến thức, kinh nghiệm được thầy cô truyền đạt trong quá trình học tập không chỉ là nền tảng vững chắc cho quá trình đi thực tập mà còn là hành trang quý báu để em tự tin bước ra xã hội.

Em xin chân thành cảm ơn Ban giám đốc, Ban quản lý của Khách sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre đã cho phép và tạo điều kiện thuận lợi để em hoàn thành chuyên đề khóa luận này. Đặc biệt là anh Trương Phú Lễ phó bộ phận Nhà hàng đã giúp đỡ và hướng dẫn em rất nhiều trong quá trình thực tập để em hoàn thành tốt khóa thực tập này.

Trong quá trình thực tập, cũng như là trong quá trình làm bài khóa luận tốt nghiệp khó tránh khỏi sai sót, rất mong các thầy/cô có thể thông cảm cho em. Đồng thời do trình độ lý luận cũng như kinh nghiệm thực tiễn, kiến thức chuyên ngành còn hạn chế nên bài khóa luận không thể tránh khỏi những thiếu sót, em rất mong nhận được ý kiến đóng góp thầy/cô để em có thể học hỏi thêm được nhiều kinh nghiệm.

Em xin chân thành cảm ơn!

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	2
4. Phương pháp nghiên cứu	3
5. Kết cấu đề tài nghiên cứu.....	3
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ NHÀ HÀNG.....	4
1.1 Các khái niệm cơ bản về khách sạn và hoạt động kinh doanh khách sạn.....	4
1.1.1 Khái niệm khách sạn và hoạt động kinh doanh khách sạn.....	4
1.1.3 Cơ cấu tổ chức của khách sạn.....	8
1.1.4 Chức năng và nhiệm vụ của một số chức vụ, bộ phận trong khách sạn	8
1.1.5 Ý nghĩa của hoạt động kinh doanh khách sạn.....	11
1.2 Các khái niệm cơ bản về nhà hàng.....	14
1.2.1 Khái niệm về nhà hàng.....	14
1.2.2 Phân loại nhà hàng theo hình thức phục vụ	15
1.2.3 Chức năng kinh doanh của nhà hàng trong khách sạn.....	16
1.2.4. Đặc điểm kinh doanh của nhà hàng trong khách sạn	17
1.2.5. Vai trò của nhà hàng trong khách sạn	17
1.2.6 Ý nghĩa của các hoạt động kinh doanh nhà hàng.....	18
1.2.7 Vai trò, nhiệm vụ và yêu cầu đối với nhân viên phục vụ về quy trình phục vụ tại nhà hàng.....	18
1.3 Khái niệm quy trình phục vụ tại nhà hàng	20
1.3.1 Khái niệm quy trình phục vụ.....	20
1.3.2 Phân loại các hình thức phục vụ	20
1.3.3 Quy trình phục vụ	21
Chương 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG GIA ĐỊNH – KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH GRAND SÀI GÒN CENTRE.....	35
2.1 Giới thiệu tổng quan khách sạn Mường Thanh	35
2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển	35
2.1.2 Phân khúc, lĩnh vực kinh doanh và thị trường.....	39
2.1.3 Cơ cấu tổ chức các bộ phận trong khách sạn	44
2.1.4 Tình hình tài chính của doanh nghiệp trong ba năm 2020, 2021, 2022	49

2.1.5 Định hướng phát triển trong thời gian tới.....	50
2.2 Thực trạng về quy trình phục vụ tại nhà hàng Gia Định – Khách sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre	51
2.2.1 Giới thiệu hoạt động kinh doanh tại nhà hàng Gia Định.....	51
2.2.2 Quy trình phục vụ của các hình thức phục vụ tại nhà hàng Gia Định.....	59
2.3 Nhận xét hoạt động kinh doanh tại nhà hàng Gia Định.....	70
2.3.1 Thực trạng về vấn đề kinh doanh tại Nhà hàng Gia Định	70
2.3.2 Nhận xét và đánh giá về quy trình phục vụ tại nhà hàng Gia Định	71
Chương 3: MỘT SỐ BIỆN PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG GIA ĐỊNH – KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH GRAND SÀI GÒN CENTRE ...	75
3.1 Bồi dưỡng nâng cao trình độ, năng lực chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên	75
3.2 Nâng cao chất lượng món ăn.....	76
3.3 Đầu tư cải tiến và bổ sung cơ sở vật chất kĩ thuật cho nhà hàng	77
3.4 Khai thác và đáp ứng nhu cầu của thực khách.....	78
3.5 Xây dựng – tạo không gian, đãi ngộ riêng cho khách hàng VIP	79
KẾT LUẬN	80
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	82
PHỤ LỤC	82

DANH MỤC SƠ ĐỒ

STT SƠ ĐỒ	TÊN SƠ ĐỒ	TRANG
Sơ đồ 1.1	Cơ cấu tổ chức của khách sạn	7
Sơ đồ 1.2	Quy trình phục vụ kiểu set menu/ tiệc - Thực đơn đặt sẵn	19
Sơ đồ 1.3	Quy trình phục vụ kiểu thực đơn gọi món - Alacarte	23
Sơ đồ 1.4	Quy trình phục vụ đồ ăn/ uống tại phòng	26
Sơ đồ 1.5	Quy trình phục vụ Buffet	28
Sơ đồ 2.1	Sơ đồ tổ chức nhân sự và các bộ phận trong khách sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre	41
Sơ đồ 2.2	Sơ đồ cơ cấu tổ chức nhân sự nhà hàng Gia Định	47
Sơ đồ 2.3	Quy trình phục vụ Buffet tại nhà hàng Gia Định	54
Sơ đồ 2.4	Quy trình phục vụ Alacarte tại nhà hàng Gia Định	57
Sơ đồ 2.5	Quy trình phục vụ Room service	62

DANH MỤC BẢNG

STT BẢNG	TÊN BẢNG	TRANG
Bảng 2.1	Các hạng phòng tại khách sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre	37
Bảng 2.2	Các kiểu Setup phòng họp, hội nghị và lượng khách tương ứng	39
Bảng 2.3	Tổ chức nhân sự tại Khách sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre	44

Bảng 2.4	Tình hình tài chính khách sạn năm 2020-2021-2022	45
Bảng 2.5	Công cụ dụng cụ phục vụ tại nhà hàng Gia Định	52

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

STT	KÍ HIỆU VIẾT TẮT	NGUYÊN NGHĨA
1	F&B	Food & Beverage (Bộ phận ẩm thực)
2	TT-TCDL	Thông tư – Tổng cục du lịch
3	TT - BVHTTDL	Thông tư – Bộ Văn hóa Thể thao Du lịch
4	Ths	Thạc sĩ
5	TS	Tiến sĩ
6	PGS.TS	Phó giáo sư Tiến sĩ
7	GDP	Gross Domestic Product (Tổng sản phẩm nội địa)
8	VSATTP	Vệ sinh an toàn thực phẩm

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Ngành Du lịch là ngành kinh tế tổng hợp, gồm nhiều nhóm ngành nghề liên quan, có đóng góp rất nhiều vào tổng sản phẩm kinh tế quốc dân. Là ngành được chính phủ đặc biệt quan tâm và đưa ra các lộ trình nhằm thúc đẩy phát triển ngành du lịch. Hiện du lịch được xem là một trong ba ngành kinh tế lớn được chính phủ chú trọng đầu tư, du lịch thúc đẩy hỗ trợ các ngành như giao thông vận tải, bưu chính viễn thông, bảo hiểm, dịch vụ tài chính, lưu trú và ăn uống,... đồng thời còn giải quyết việc làm cho nhiều lao động ở các thành phố, thị trấn nơi phát triển du lịch. Ngành Du lịch Việt Nam nằm trong nhóm những quốc gia có tốc độ tăng trưởng khách du lịch nhanh nhất thế giới. Ngành du lịch nước ta đang từng bước phát triển cả về quy mô và chất lượng, đội ngũ doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch ngày càng lớn mạnh, cơ sở hạ tầng được nhà nước, xã hội quan tâm đầu tư. Việt Nam đã và đang thu hút được nhiều khách quốc tế đến tham quan, là điểm đến hấp dẫn khách du lịch trên thế giới. Là đất nước có tiềm năng du lịch đa dạng và phong phú với nhiều thế mạnh: Nước ta đã có 8 di sản được UNESCO công nhận: Di tích Hoàng thành Thăng Long, phố cổ Hội An, quần thể danh thắng Tràng An, cố đô Huế, thành nhà Hồ, thánh địa Mỹ Sơn, vườn quốc gia Phong Nha – Kẻ Bàng, vịnh Hạ Long. Danh lam thắng cảnh: Tiềm năng phát triển du lịch không chỉ ở đồng bằng mà miền núi hay trung du nước ta cũng có vô vàn thắng cảnh gây thương nhớ: mùa hoa cải hoa mận Mộc Châu, mùa lúa chín Tây Bắc,... Văn hóa ẩm thực: Ẩm thực Việt Nam ta rất nổi tiếng trên thế giới, các bạn bè quốc tế đều mê mẩn với các món ăn Việt như: Phở, bánh mỳ, bún bò Huế,... Ngoài ra văn hóa phi vật thể như: quan họ, nhã nhạc cung đình Huế, không gian văn hóa công chiêng Tây Nguyên,... cũng được bán bè quốc tế quan tâm.

Kinh doanh dịch vụ ăn uống là một mảng hoạt động không thể thiếu của các cơ sở kinh doanh khách sạn hiện đại, với mục đích thỏa mãn nhu cầu thiết yếu và đem lại trải nghiệm hoàn thiện cho khách hàng khi lưu trú tại khách sạn. Đây cũng là một trong những hoạt động đem lại doanh thu và lợi nhuận chính cho khách sạn. Nếu trong Hoạt động kinh doanh khách sạn thiếu đi dịch vụ ăn uống thì sẽ không có sự đồng bộ cũng như không đạt được các tiêu chuẩn xếp hạng “sao” và làm giảm hiệu quả kinh doanh vì không khai thác triệt để khả năng thanh toán của khách. Đồng thời, do không đảm bảo tính tiện lợi trong việc thỏa mãn nhu cầu ăn uống hàng ngày của khách nên nguồn khách của khách sạn sẽ bị giảm xuống. Nhà hàng trong khách sạn ra đời nhằm mục đích phục vụ cho lượng khách cư trú

ngay tại khách sạn cũng như khách vắng lai xung quanh khu vực khách sạn. Dù ở bất cứ vai trò nào thì nhà hàng trong khách sạn luôn giữ vị trí quan trọng, bởi vì ăn uống không chỉ đơn thuần là để no mà còn là văn hóa. Ẩm thực là cầu nối giữa mọi người giữa vùng miền và giữa các quốc gia, đồng thời ẩm thực cũng phần nào tôn lên vẻ đẹp của nền văn hóa vùng miền nói riêng và vẻ đẹp Việt nói chung.

Với ưu thế là một thành phố năng động và sáng tạo, Tp. Hồ Chí Minh là một trung tâm hoa lệ, tập trung nhiều địa điểm du lịch thú vị, thu hút sự chú ý của nhiều lượt khách du lịch đến thăm quan. Thành phố Hồ Chí Minh đang là địa điểm thu hút các nhà đầu tư bỏ vốn vào xây dựng những khách sạn lớn đạt chuẩn bốn sao và năm sao. Đồng thời chính quyền thành phố cũng đề ra những khu đất trên địa bàn để chào mời các nhà đầu tư. Khi những dịch vụ ăn uống xuất hiện ở khắp nơi thì việc nâng cao chất lượng dịch vụ là điều vô cùng cần thiết để đáp ứng nhu cầu của thực khách.

Xuất phát từ những vấn đề đó, kết hợp với quá trình thực tập tại nhà hàng Gia Định của khách sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre được trực tiếp học tập và quan sát, em nhận thấy chất lượng phục vụ cũng như cách sắp xếp quy trình phục vụ hợp lý là yếu tố quan trọng nhằm đem đến trải nghiệm tốt cho khách hàng, làm hài lòng cũng như thu hút khách hàng mới đến với nhà hàng. Chính vì vậy mà em đã chọn đề tài “*Hoàn thiện quy trình phục vụ tại nhà hàng Gia Định – Khách sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre*” để làm khóa luận tốt nghiệp.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Hệ thống cơ sở lý luận về quy trình phục vụ của nhân viên tại khách sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre.

Đánh giá thực trạng về quy trình phục vụ của nhà hàng Gia Định tại khách sạn Mường Thanh Sài Gòn Centre.

Đề xuất giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ của nhà hàng Gia Định tại khách sạn Mường Thanh Sài Gòn Centre.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

❖ Đối tượng nghiên cứu

Quy trình phục vụ tại nhà hàng Gia Định – Khách sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre.

❖ *Phạm vi nghiên cứu*

- Nội dung nghiên cứu: Phân tích và đánh giá quy trình phục vụ của nhà hàng Gia Định.
- Không gian nghiên cứu: Nhà hàng Gia Định tại khách sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre.

4. Phương pháp nghiên cứu

❖ *Phương pháp nghiên cứu*

Phương pháp nghiên cứu định tính: Đây là phương pháp chủ yếu khóa luận sử dụng.

Có các đặc điểm như sau:

- Là phương pháp tiếp cận nhằm tìm cách mô tả và phân tích đặc điểm của nhóm đối tượng từ quan điểm của nhà nghiên cứu.
- Dữ liệu trong nghiên cứu định tính thường phổ biến dưới dạng chữ (mô tả tính chất, đặc điểm) hơn là dạng số.
- Phương pháp này cho phép phát hiện những chủ đề quan trọng mà các nhà nghiên cứu có thể chưa bao quát được trước đó. Trong nghiên cứu định tính, một số câu hỏi nghiên cứu và phương pháp thu thập thông tin được chủ bị trước, nhưng chúng có thể được điều chỉnh cho phù hợp khi những thông tin mới xuất hiện trong quá trình thu thập. *Công cụ nghiên cứu* (Vũ Cao Đàm, Phương pháp luận nghiên cứu khoa học, 2007)
- Nghiên cứu tài liệu: là phương pháp thu thập thông tin thông qua đọc sách, giáo trình, báo, tài liệu lưu trữ, số liệu thống kê, thông tin đại chúng, internet, ... Cụ thể công cụ này vận dụng trong việc thu thập các dữ liệu thứ cấp để giới thiệu khái quát Công ty và là cơ sở lý luận chương 1 và chương 2.
- Phỏng vấn: phỏng vấn chuyên sâu đối với người quản lý để đánh giá về điểm hoàn thiện và chưa hoàn thiện về quy trình phục vụ tại nhà hàng Gia Định.
- Quan sát: thu thập thông tin bằng cách quan sát trong suốt quá trình thực tập thực tế tại nhà hàng.
- Thu thập: Từ quá trình thực tập quan sát học tập được được từ đó thu thập các kiến thức làm tiền đề cho bản thân và đem vào bài khóa luận.
- Phân tích: Từ những thông tin quan sát và thu thập được tiến hành phân tích ưu và nhược điểm của quy trình phục vụ từ đó đưa ra các nhận xét đánh giá.

5. Kết cấu đề tài nghiên cứu

Tất cả những nội dung trong bài báo cáo này được nghiên cứu và trình bày trong ba chương như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận về quy trình phục vụ nhà hàng

Chương 2: Thực trạng quy trình phục vụ tại nhà hàng Gia Định – Khách sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre.

Chương 3: Một số giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ tại nhà hàng Gia Định - khách sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre.

Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

1.1 Các khái niệm cơ bản về khách sạn và hoạt động kinh doanh khách sạn

1.1.1 Khái niệm khách sạn và hoạt động kinh doanh khách sạn

1.1.1.1 Khái niệm về khách sạn

Xã hội ngày càng phát triển, đời sống người dân ngày càng được nâng cao. Nhu cầu hưởng thụ dần trở thành một phần tất yếu của đa số người dân, nhu cầu đi du lịch xa dần trở nên phổ biến. Để có một kì du lịch trọn vẹn thì không thể bỏ qua dịch vụ lưu trú và ăn uống. Từ đó khách sạn ra đời để đáp ứng nhu cầu lưu trú của khách du lịch. Ở đâu tập trung nhiều điểm tham quan du lịch, vui chơi giải trí thì ở đó tập trung càng nhiều khách sạn từ giá cả bình dân cho đến cao cấp, sang trọng phù hợp với tất cả đối tượng khách hàng. Theo tôi hiểu “Khách sạn là nơi cho thuê phòng ngủ được trang bị đầy đủ tiện nghi nhằm phục vụ nhu cầu lưu trú của du khách. Ngoài cung cấp dịch vụ lưu trú, khách sạn còn cung cấp các dịch vụ đi kèm khác như ăn uống, vui chơi giải trí, hội nghị,... nhằm mục đích thỏa mãn nhu cầu của du khách”.

Khách sạn (Hotel) là công trình kiến trúc được xây dựng độc lập, có quy mô từ 10 phòng ngủ trở lên, đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị, dịch vụ cần thiết phục vụ khách du lịch. (Tổng cục Du lịch, Thông tư số 01/2001/TT-TCDL, 2001).

Khách sạn (hotel) là cơ sở lưu trú du lịch, có quy mô từ mười buồng ngủ trở lên, đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị và dịch vụ cần thiết phục vụ khách lưu trú và sử dụng dịch vụ (Bộ Văn hóa - Thể thao và Du lịch, Thông tư 88/2008/TT-BVHTTDL, 2008).

1.1.1.2 Khái niệm về hoạt động kinh doanh khách sạn

Kinh doanh khách sạn là hoạt động kinh doanh các dịch vụ lưu trú, ăn uống và dịch vụ bổ sung trong những điều kiện về cơ sở vật chất và mức độ phục vụ nhất định nhằm đáp ứng nhu cầu của du khách khi tiêu dùng dịch vụ này. (TS.Nguyễn Quyết Thắng, Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn, 2013)

Không có một chuẩn mực chung nào cho việc phân loại khách sạn vì nó chịu ảnh hưởng của nhiều yếu tố khác nhau. Dưới đây là một số tiêu chí phân loại khách sạn ở nước ta hiện nay:

- Căn cứ vào quy mô

Khách sạn nhỏ: Mini Hotel có quy mô từ 10 đến 49 buồng ngủ, phần lớn chỉ cung cấp dịch vụ lưu trú cho khách. Loại khách sạn này có mức giá lưu trú thấp.

Khách sạn vừa: có quy mô từ 50 buồng đến 100 buồng, cung cấp phần lớn các dịch vụ cho khách như lưu trú, ăn uống và một số dịch vụ bổ trợ khác.

Khách sạn lớn: thường có từ 100 buồng ngủ trở lên, cung cấp đầy đủ các dịch vụ cho khách, thường được trang bị các trang thiết bị văn minh, hiện đại và thường xây dựng cao tầng, loại này thường có mức giá cao.

- Căn cứ vào hệ thống phân loại sao

Khách sạn được phân loại theo từ một đến năm sao, được đánh giá bởi “Ủy ban công nhận và phân loại Nhà hàng – Khách sạn”. Cách xếp hạng sao tại mỗi khu vực trên thế giới khác nhau, nhưng nhìn chung sẽ dựa vào những tiêu chuẩn sau:

Một sao: Khách sạn một sao đơn giản chỉ là một nơi để nghỉ ngơi, phòng nghỉ khiêm tốn, không có nhà hàng riêng và những dịch vụ đặc biệt khác, tuy nhiên những khách sạn này thường nằm trong khu vực thuận tiện giao thông, ẩm thực và giải trí. Thường thì nó thuộc sở hữu bởi một chủ sở hữu.

Hai sao: Tương tự như khách sạn một sao. Khách sạn hai sao được trang bị trong phòng tương đối cơ bản và đơn giản. Tuy nhiên, loại này thường có một nhà hàng nhỏ hoặc khu vực ăn uống, và dịch vụ dọn phòng mỗi ngày và lễ tân phục vụ suốt 24 giờ.

Ba sao: Những khách sạn ba sao thường là một phần của chuỗi khách sạn lớn hơn, cao cấp hơn. Những khách sạn này có phong cách hơn, thoải mái hơn khách sạn một và hai sao. Nhiều dịch vụ đính kèm và tiện nghi hơn: bao gồm một phòng Gym, hồ bơi, một nhà hàng, phòng hội nghị, dịch vụ phòng và dọn phòng. Phòng ngủ rộng rãi với chất lượng cao hơn, nội thất hiện đại. Các khách sạn ba sao có thể nằm gần các đường cao tốc lớn, thu hút khách địa phương và thương nhân du lịch.

Bốn sao: Là những khách sạn cao cấp, lớn có cơ sở hạ tầng hoàn chỉnh với các dịch vụ cao cấp và hàng loạt dịch vụ đính kèm khác. Phòng khách sạn thiết kế rộng rãi, nội thất sang trọng, tinh tế đến từng chi tiết từ giường ngủ đến các sản phẩm nhà tắm. Khách sạn bốn sao thường cung cấp vô số dịch vụ đặc biệt.

Năm sao: Khách sạn năm sao là những khách sạn sang trọng, hiện đại với các đại sảnh rộng rãi, dịch vụ tuyệt vời. Những khách sạn này giống như các công trình kiến trúc nghệ thuật, thiết kế độc đáo và nội thất sang trọng. Các phòng ngủ thiết kế sang trọng và thanh lịch với đầy đủ các tiện nghi, các sản phẩm bày trí trong phòng đều là những sản phẩm cao cấp, dịch vụ phòng 24/24. Ngoài ra, những khách sạn này có ít nhất hai đến ba nhà hàng cao cấp, Bar, sân Tennis, hồ bơi, bãi đỗ xe, phòng Gym, v.v... Hơn thế nữa, bạn sẽ luôn được chào đón đặc biệt khi đến lưu trú tại những khách sạn này.

Căn cứ vào vị trí địa lý

Khách sạn thành phố (City centre hotel): Loại khách sạn này được xây dựng chủ yếu ở trung tâm các thành phố lớn, các khu đô thị đông dân cư. Đối tượng phục vụ của khách sạn này là đối tượng khách đi công tác, tham dự hội nghị, hội thảo hoặc khách đi thăm người thân. Các khách sạn này thường có quy mô lớn và trang bị các trang thiết bị đồng bộ, sang trọng và hiện đại, thường được xếp thứ hạng cao. Ở nước ta, các khách sạn này tập trung chủ yếu ở các lớn như thành phố Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh,....

Khách sạn nghỉ dưỡng (Resort hotel): Loại khách sạn nghỉ dưỡng thường xây dựng ở nơi tài nguyên thiên nhiên như các biển đảo, rừng, núi. Kiến trúc xây dựng các biệt thự thấp tầng. Đối tượng khách đến các khách sạn này chủ yếu với mục đích nghỉ dưỡng. Các khách sạn này được trang bị khá đồng bộ các tiện nghi phục vụ sang trọng, cung cấp đồng bộ các dịch vụ cho khách.

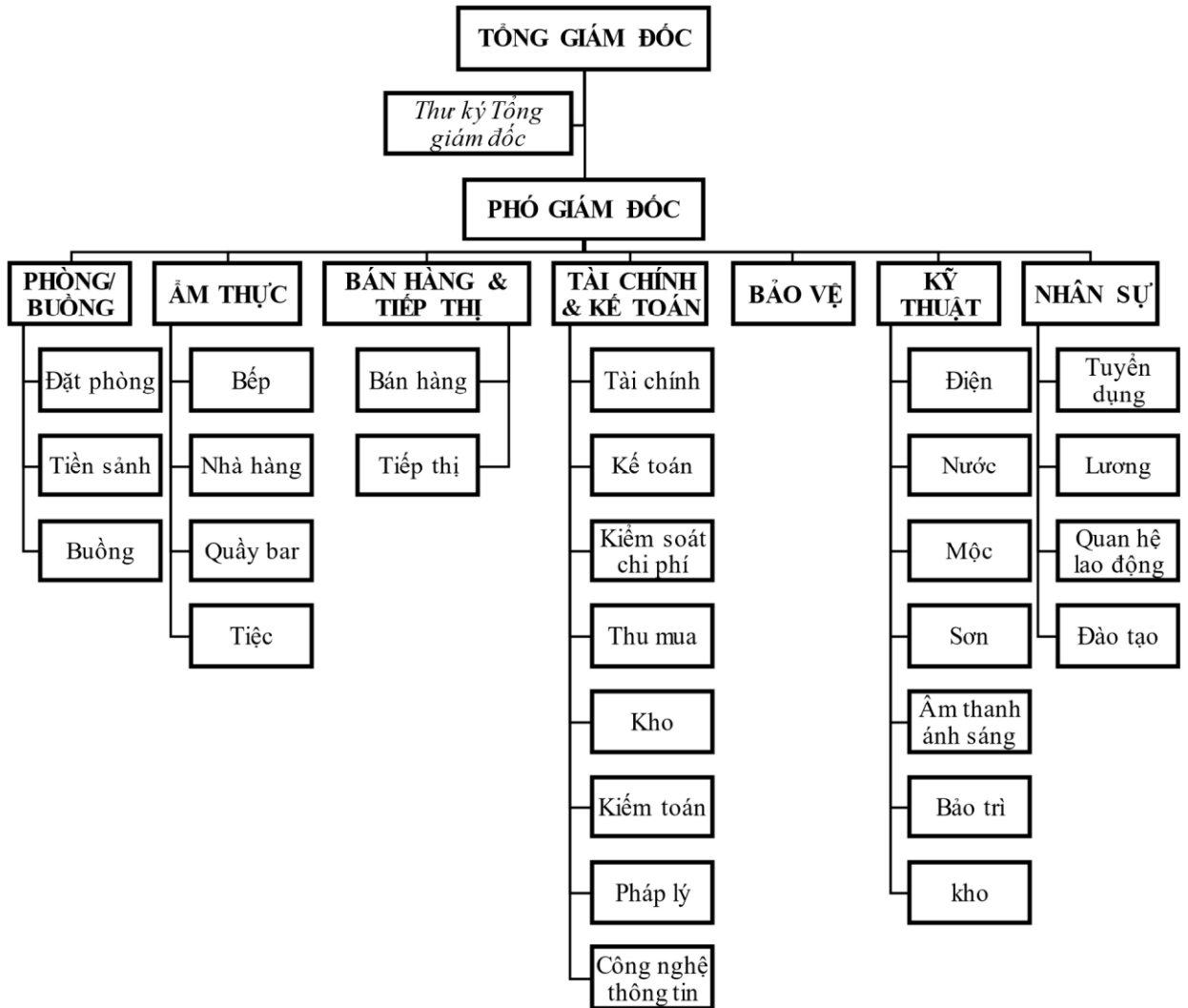
Khách sạn ven đô (Suburban hotel): Khách sạn ven đô được xây dựng ở ngoại vi thành phố hoặc ở các trung tâm đô thị. Đối tượng phục vụ của loại khách này thường là khách nghỉ cuối tuần, khách công vụ,.... Những khách có khả năng thanh toán chi tiêu trung bình. Do vậy, mức độ trang thiết bị các tiện nghi phục vụ khách của khách sạn này ở mức độ trung bình, cung cấp các dịch vụ cũng ở mức độ trung bình về chất lượng.

Khách sạn ven đường (High way hotel) – Motel: Loại khách sạn này được xây dựng ở ven đường giao thông, quốc lộ, cao tốc để phục vụ khách đi lại trên các tuyến đường quốc lộ. Loại khách sạn này chủ yếu cung cấp dịch vụ lưu trú, dịch vụ ăn uống và dịch vụ phương tiện vận chuyển như sửa chữa, cung cấp nhiên liệu.

Khách sạn quá cảnh: Khách sạn này được xây dựng ở sân bay, bến cảng, khu vực các cửa khẩu. Đối tượng phục vụ của khách sạn này là các thương gia, những hành khách của các hãng hàng không quốc tế và các tàu biển quốc tế dừng chân quá cảnh tại sân bay và cảng biển do lịch trình bắt buộc hoặc vì lý do đột xuất.

1.1.3 Cơ cấu tổ chức của khách sạn

Sơ đồ 1.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn



(Nguồn: Bùi Xuân Phong, Quản trị Khách sạn, 2015)

1.1.4 Chức năng và nhiệm vụ của một số chức vụ, bộ phận trong khách sạn

- Tổng giám đốc

Chịu trách nhiệm trước chủ đầu tư hoặc công ty quản lý về các chỉ tiêu kinh doanh của khách sạn; lên chiến lược kinh doanh, thiết lập các mục tiêu và chỉ đạo điều hành mọi hoạt động của khách sạn; tạo ra môi trường làm việc cân bằng “ nhân viên hài lòng làm cho khách hàng hài lòng”; đảm bảo mọi hoạt động của khách sạn theo đúng quy trình, quy định và các tiêu chuẩn phục vụ; là người chịu trách nhiệm chính cho các hoạt động của khách sạn và các cơ quan quản lý nhà nước.

Thư ký Tổng giám đốc

Chịu trách nhiệm thực hiện các thủ tục hành chính, tiếp nhận và trả lời điện thoại tại văn phòng Tổng giám đốc; tiếp nhận hồ sơ, giấy tờ tình duyệt và truyền tải các thông tin từ Tổng giám đốc đến các khối, phòng, bộ phận trong khách sạn; sắp xếp lịch họp, liên hệ các Trưởng bộ phận liên quan theo yêu cầu của Tổng giám đốc.

- Phó giám đốc

Chịu trách nhiệm điều hành một số nghiệp vụ như buồng, ẩm thực, kỹ thuật, bảo vệ; thay mặt Tổng giám đốc thực hiện một số công việc được ủy quyền đối với các cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức, cá nhân bên ngoài; thực hiện các ủy quyền khi Tổng giám đốc vắng mặt. Các khách sạn từ 150 phòng trở lên thì nên có vị trí này để hỗ trợ công việc của Tổng giám đốc.

- Bán hàng và tiếp thị

Chịu trách nhiệm quảng bá sản phẩm và dịch vụ khách sạn qua các kênh bán hàng như: trực tiếp tại khách sạn; công ty, đại lý du lịch; trang web; trên các app booking. Mỗi kênh được thiết kế sản phẩm, dịch vụ và giá theo các chiến lược khác nhau nhằm thúc đẩy các hoạt động tiếp thị, phù hợp với đối tượng khách của các trang bán hàng đó.

- Phòng/ Buồng

Khối nghiệp vụ phòng bao gồm đặt phòng, tiền sảnh và làm phòng. Ở những khách sạn nhỏ dưới 100 phòng, các chức năng này được phân chia thành các phòng riêng biệt và báo cáo trực tiếp giám đốc khách sạn.

Chức năng đặt phòng bao gồm quản lý doanh thu chịu trách nhiệm tiếp nhận đặt phòng, quản lý phân bổ phòng và kiểm soát các chính sách ban phòng đảm bảo tối ưu hóa hiệu suất sử dụng phòng và tối đa hóa lợi nhuận.

Chức năng tiền sảnh là chức năng quan trọng nhất trong khách sạn kết nối giữa khách lưu trú và các bộ phận khác trong khách sạn. Trong tiền sảnh có: lễ tân, tổng đài và kiểm toán đêm.

Chức năng làm phòng chịu trách nhiệm dọn phòng và đảm bảo sự sạch sẽ của các khu vực công cộng trong khách sạn. Chức năng làm phòng gồm: giặt là, dọn phòng, minibar, vệ sinh công cộng và cắm hoa.

- Ẩm thực

Khối ẩm thực phục vụ ăn uống cho khách lưu trú và khách bên ngoài bao gồm các chức năng như nhà hàng, tiệc, bếp, quầy bar. Tùy theo quy mô, khách sạn có thể có một

hoặc nhiều nhà hàng theo các phong cách ẩm thực khác nhau. Chịu trách nhiệm các hoạt động của bộ phận ẩm thực giám đốc ẩm thực. Đứng đầu bếp khách sạn là bếp trưởng chịu trách nhiệm xây dựng thực đơn với định mức chi tiết cho từng món ăn kiểm soát chi phí thực phẩm theo định mức, kiểm soát thực phẩm tồn kho luân chuyển, kiểm soát an toàn vệ sinh thực phẩm, tuyển dụng và đào tạo nhân viên.

- Tài chính & kế toán

Các chức năng thuộc khối Tài chính và Kế toán khách sạn gồm tài chính, kế toán, kho, kiểm soát chi phí, thu mua, kiểm toán, pháp lý và công nghệ thông tin. Đối với hoạt động khách sạn, kiểm soát chi phí buồng phòng và chi phí ẩm là hai chỉ tiêu quan trọng của bộ phận Tài chính và Kế toán. Đứng đầu Khối Tài chính và Kế toán là Kiểm soát tài chính không chỉ báo cáo các hoạt động tài chính và kiểm soát chi phí cho Tổng giám đốc khách sạn mà còn báo cáo cho chủ đầu tư hoặc Giám đốc tài chính của công ty quản lý. Bên cạnh trách nhiệm kiểm soát tài chính, Khối Tài chính và Kế toán còn hỗ trợ cung cấp dữ liệu hệ thống phục vụ hoạch định kế hoạch kinh doanh cũng như định mức chi phí của các bộ phận, cung cấp các tư vấn pháp lý cho mọi hoạt động của khách sạn và cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin.

- Bảo vệ

Đảm bảo an ninh về con người và tài sản cho khách lưu trú cũng như cán bộ nhân viên khách sạn là nhiệm vụ chính của phòng bảo vệ. Bên cạnh đó, bộ phận bảo vệ còn đảm nhiệm bảo vệ an toàn hoạt động của khách sạn. Bên cạnh nghiệp vụ chuyên môn, lực lượng bảo vệ khách sạn còn phải được đào tạo về dịch vụ khách hàng nhằm tránh những tình huống phàn nàn từ khách lưu trú và khách có sử dụng dịch vụ tại khách sạn. Tác phong và thái độ ứng xử với khách hàng nội bộ cũng là điểm cần chú trọng đối với bộ phận bảo vệ để tránh những xung đột và ức chế cho cán bộ nhân viên khách sạn.

- Kỹ thuật

Phòng kỹ thuật khách sạn đảm nhiệm công tác bảo trì, bảo dưỡng, sửa chữa, thay mới và nâng cấp nội thất, ngoại thất và thiết bị của khách sạn an toàn và đầy đủ. Chất lượng cơ sở vật chất của khách sạn phụ thuộc rất nhiều vào sự chuyên nghiệp và lành nghề của đội ngũ kỹ thuật gồm thợ mộc, thợ sơn, thợ điện... Chịu trách nhiệm mọi hoạt động sửa chữa và bảo trì khách sạn là Kỹ sư trưởng. Kỹ sư trưởng càng hiểu hệ thống vận hành của khách sạn thì hiệu quả công việc càng cao cho nên càng làm lâu ở cùng một khách sạn càng tốt. Tổng giám đốc có thể dễ tìm mới và có thể thay đổi nhưng Kỹ sư trưởng rất khó tìm và khó

thay thế. Ở những khách sạn lớn, mức lương của Kỹ sư trưởng chỉ đứng sau lương của Tổng giám đốc.

Nhân sự

Phòng nhân sự gồm có các chức năng như tuyển dụng, lương và phúc lợi, quan hệ lao động lao động và đào tạo. Trưởng phòng nhân sự chịu trách nhiệm tham mưu và thiết lập các chính sách nhân sự nhằm đảm bảo các mục tiêu phát triển nguồn nhân lực cho khách sạn. Trong các chức năng thì chức năng đào tạo đối với khách sạn là chức năng quan trọng bậc nhất mà ở đó Phòng nhân sự là nơi phát huy nguồn lực bên trong và kết nối nguồn lực bên ngoài để thực hiện các khóa đào tạo thực hành nghề. Đào tạo thường xuyên và luân chuyển định kì là hai sách lược nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, tạo động lực và đam mê cống hiến với nghề cho đội ngũ cán bộ nhân viên.

1.1.5 Ý nghĩa của hoạt động kinh doanh khách sạn

Là một trong những hoạt động chính trong ngành du lịch, kinh doanh khách sạn đã đóng góp tích cực vào sự phát triển kinh tế, xã hội và môi trường ở nhiều vùng nhiều quốc gia.

- Ý nghĩa về kinh tế

+ Mặt tích cực

- Kinh doanh khách sạn là ngành xuất khẩu tại chỗ, góp phần làm tăng trưởng GDP cho nền kinh tế quốc dân: Thông qua việc tiêu dùng của du khách du lịch tại khách sạn, đặc biệt là khách quốc tế đã góp phần thu hút được ngoại tệ, ảnh hưởng tích cực đến cán cân thanh toán quốc gia.
- Tăng cường thu hút vốn đầu tư trong và ngoài nước: Do đầu tư vào kinh doanh khách sạn đem lại hiệu quả cao, dễ thu hồi vốn và lợi nhuận.
- Tác động đến sự phát triển của các ngành khác: Khách sạn tiêu thụ một lượng lớn các sản phẩm của nhiều ngành như: công nghiệp nặng, công nghiệp nhẹ, công nghiệp thực phẩm, ngành nông nghiệp, ngành bưu chính viễn thông, ngành ngân hàng, giao thông vận tải và đặc biệt là ngành thủ công mỹ nghệ,... Vì vậy, phát triển ngành kinh doanh khách sạn cũng đồng thời khuyến khích các ngành khác phát triển theo.
- Góp phần giải quyết công ăn việc làm cho người lao động: Kinh doanh khách sạn luôn đòi hỏi nguồn nhân lực lao động cao. Vì vậy, kinh doanh khách sạn giúp nhà