

**The Saigon International  
University**



**Khóa luận**  
tốt nghiệp

Thành phố Hồ Chí Minh - 2024

.....

# KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

*Ngành*

**Quản trị nhà hàng - khách sạn**

*Đề tài*

**Hoàn thiện chất lượng phục vụ nhà hàng tại nhà hàng Gia Định - Khách sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre**

*Giảng viên hướng dẫn ThS.*  
**Trương Thị Hải Thuận**

*Sinh viên*

**Lê Thị Hoàng Lan**  
MSSV: 44011801569



**Lewis Campus**

Email: [admission@siu.edu.vn](mailto:admission@siu.edu.vn)  
Website: [www.siu.edu.vn](http://www.siu.edu.vn)

**LỜI CAM ĐOAN**

Tôi tên Lê Thị Hoàng Lan xin cam đoan các số liệu, thông tin sử dụng trong bài Báo cáo 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.

**Sinh viên**

*(Ký, ghi rõ họ & tên)*

**Lê Thị Hoàng Lan**

## LỜI CẢM ƠN

Nhằm nâng cao chất lượng đào tạo cũng như giúp sinh viên có cơ hội được tiếp xúc, trải nghiệm, cọ xát và vận dụng kiến thức đã được học tại trường trong những năm qua vào thực tế, trường Đại học Quốc tế Sài Gòn - Khoa Kinh doanh & Luật - chuyên ngành Quản trị nhà hàng - khách sạn đã dành thời gian cho sinh viên được thực tập tại các doanh nghiệp. Đó là cơ hội vô cùng quý báu đối với sinh viên khi được tiếp cận trực tiếp với ngành nghề và cũng là hành trang hữu ích cho sinh viên sau khi tốt nghiệp.

Lời đầu tiên, tôi xin gửi lời cảm ơn và lòng biết ơn sâu sắc nhất đến ba mẹ, chồng, chị và các em - những người thân yêu luôn kịp thời động viên, giúp đỡ và tạo điều kiện tốt nhất cho tôi trong suốt thời gian qua. Nhờ đó, tôi có thêm năng lượng tích cực vượt qua những khó khăn trong học tập cũng như trong cuộc sống.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban giám hiệu, quý thầy cô giảng viên trong Khoa và tôi xin gửi lời cảm ơn đặc biệt đến giảng viên hướng dẫn - ThS. Trương Thị Hải Thuận đã tận tình hướng dẫn, theo dõi, đưa ra những nhận xét quý báu và chỉnh sửa cho tôi những chi tiết nhỏ trong luận văn, giúp tôi hoàn thành bài báo cáo khoá luận tốt nghiệp này một cách tốt nhất.

Tôi xin chân thành cảm ơn ông Trần Mạnh Hùng - Giám đốc khách sạn, ông Nguyễn Văn Thắng - Phó giám đốc bộ phận Dịch vụ Ẩm thực, chị Võ Thị Yến Thu - Trưởng phòng Nhân sự, anh Trần Quốc Đạt - Bếp phó của khách sạn đã cho tôi cơ hội thực tập tại doanh nghiệp. Đặc biệt, tôi xin gửi lời cảm ơn đến anh Trương Phú Lễ - Phó bộ phận Dịch vụ Ẩm thực, người trực tiếp hướng dẫn, tận tình chỉ dẫn, chỉ ra những thiếu sót, hạn chế, những ưu điểm nhằm giúp tôi khắc phục, hoàn thiện và phát triển bản thân, cũng như tạo mọi điều kiện thuận lợi cho tôi trong thời gian thực tập tại bộ phận.

Tôi xin chân thành cảm ơn các anh, chị nhân viên nhà hàng Gia Định, cũng như các cô, chú, anh, chị nhân viên các bộ phận khác trong khách sạn đã nhiệt tình chào đón, hỗ trợ tôi hoàn thành công việc được phân công mỗi ngày trong thời gian qua.

Luận văn tốt nghiệp với đề tài ***“Hoàn thiện chất lượng phục vụ nhà hàng tại nhà hàng Gia Định - Khách sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre”***, thực trạng và giải pháp là kết quả thu được trong suốt quá trình thực tập của tôi. Nhận thấy sự

hiểu biết của bản thân về kiến thức chuyên ngành cũng như kinh nghiệm thực tế còn hạn chế. Do đó, bài báo cáo khoá luận này không thể tránh khỏi những sai sót trên góc nhìn chuyên môn. Tôi rất mong nhận được những ý kiến đóng góp từ quý thầy cô giảng viên trong Khoa. Để từ đó, tôi được tiếp thu và ghi nhớ thêm nhiều kiến thức, bài học cho bản thân, nhằm giúp tôi phát triển hơn cho công việc trong tương lai.

Lời cuối cùng, tôi xin kính chúc gia đình, Ban Giám Hiệu, quý thầy cô trường Đại học Quốc tế Sài Gòn, Ban Giám Đốc cùng toàn thể cán bộ công nhân viên khách sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre luôn thật nhiều sức khoẻ và đạt được nhiều thành công trong việc và trong cuộc sống.

**LỜI NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

*Họ và tên sinh viên: Lê Thị Hoàng Lan*

*MSSV: 44011801569*

*Lớp: 18DKS*

**Nhận xét chung**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

TP. Hồ Chí Minh, ngày 13 tháng 07 năm 2024

**Giảng viên hướng dẫn**

*(Ký, ghi rõ họ & tên)*

**ThS. Trương Thị Hải Thuận**

## MỤC LỤC LỜI MỞ ĐẦU

|   |                    |
|---|--------------------|
| .....   | <b>1 CHƯƠNG I:</b> |
| <b>CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA NHÀ HÀNG TRONG</b>                   |                    |
| <b>KINH DOANH KHÁCH SẠN .....</b>   | <b>4</b>           |
| <b>1.1 KHÁI QUÁT VỀ KHÁCH SẠN .....</b>   | <b>4</b>           |
| <i>1.1.1 Khái niệm khách sạn và hoạt động kinh doanh khách sạn .....</i>        | <i>4</i>           |
| <i>1.1.2 Phân loại khách sạn .....</i>  | <i>5</i>           |
| <i>1.1.3 Bộ máy tổ chức và chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong khách</i>  |                    |
| <i>sạn .....</i>  | <i>6</i>           |
| <i>1.1.4 Ý nghĩa của hoạt động kinh doanh khách sạn .....</i>                   | <i>10</i>          |
| <b>1.2 KHÁI QUÁT VỀ NHÀ HÀNG TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN 11</b>                  |                    |
| <i>1.2.1 Khái niệm nhà hàng và hoạt động kinh doanh nhà hàng trong khách</i>    |                    |
| <i>sạn .....</i>  | <i>11</i>          |
| <i>1.2.2 Phân loại nhà hàng.....</i>  | <i>12</i>          |
| <i>1.2.3 Đặc điểm, vai trò và chức năng của nhà hàng trong kinh doanh</i>       |                    |
| <i>khách sạn .....</i>  | <i>14</i>          |
| <i>1.2.4 Bộ máy tổ chức và chức năng, nhiệm vụ của nhân viên bộ phận Dịch</i>   |                    |
| <i>vụ Ẩm thực trong kinh doanh khách sạn .....</i>                              | <i>15</i>          |
| <i>1.2.5 Quy trình phục vụ nhà hàng của bộ phận Dịch vụ Ẩm thực trong kinh</i>  |                    |
| <i>doanh khách sạn .....</i>  | <i>17</i>          |
| <b>1.3 KHÁI QUÁT VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NHÀ HÀNG TRONG</b>                       |                    |
| <b>KINH DOANH KHÁCH SẠN .....</b>   | <b>17</b>          |
| <i>1.3.1 Khái niệm về chất lượng phục vụ nhà hàng trong kinh doanh khách</i>    |                    |
| <i>sạn .....</i>  | <i>17</i>          |
| <i>1.3.2 Đặc điểm của chất lượng phục vụ nhà hàng trong kinh doanh khách</i>    |                    |
| <i>sạn .....</i>  | <i>18</i>          |
| <i>1.3.3 Ý nghĩa của việc hoàn thiện chất lượng phục vụ nhà hàng trong kinh</i> |                    |
| <i>doanh khách sạn .....</i>  | <i>20</i>          |
| <i>1.3.4 Đánh giá chất lượng phục vụ nhà hàng của bộ phận Dịch vụ Ẩm thực</i>   |                    |
| <i>trong kinh doanh khách sạn .....</i>   | <i>21</i>          |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>CHƯƠNG 2: TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN MÙNG THANH GRAND SÀI SÒN CENTRE VÀ THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NHÀ HÀNG TẠI NHÀ HÀNG GIA ĐỊNH - KHÁCH SẠN MÙNG THANH GRAND SÀI GÒN CENTRE .....</b> | <b>24</b> |
| <b>2.1 TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN MÙNG THANH GRAND SÀI GÒN CENTRE .....</b>   | <b>24</b> |
| <b>2.1.1 Thông tin chung về Tập đoàn Mừng Thanh .....</b>   | <b>24</b> |
| <b>2.1.2 Tổng quan về khách sạn Mừng Thanh Grand Sài Gòn Centre .....</b>   | <b>29</b> |
| <b>2.1.3 Tình hình nhân sự của khách sạn Mừng Thanh Grand Sài Gòn Centre.....</b>   | <b>33</b> |
| <b>2.1.4 Các lĩnh vực hoạt động sản xuất kinh doanh của khách sạn Mừng Thanh Grand Sài Gòn Centre .....</b>   | <b>35</b> |
| <b>2.1.5 Địa bàn kinh doanh của khách sạn Mừng Thanh Grand Sài Gòn Centre.....</b>  | <b>41</b> |
| <b>2.1.6 Phương thức kinh doanh của khách sạn Mừng Thanh Grand Sài Gòn Centre.....</b>  | <b>41</b> |
| <b>2.1.8 Khả năng cạnh tranh của khách sạn Mừng Thanh Grand Sài Gòn Centre.....</b>   | <b>43</b> |
| <b>2.1.9 Kết luận chung về tình hình kinh doanh. Ưu điểm và nhược điểm của khách sạn Mừng Thanh Grand Sài Gòn Centre .....</b>  | <b>44</b> |
| <b>2.1.10 Định hướng phát triển của khách sạn Mừng Thanh Grand Sài Gòn Centre trong tiến trình hội nhập quốc tế .....</b>   | <b>44</b> |
| <b>2.2 TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG GIA ĐỊNH - KHÁCH SẠN MÙNG THANH GRAND SÀI GÒN CENTRE .....</b>   | <b>45</b> |
| <b>2.2.1 Giới thiệu nhà hàng Gia Định - Khách sạn Mừng Thanh Grand Sài Gòn Centre .....</b>   | <b>45</b> |
| <b>2.2.2 Bộ máy tổ chức và chức năng, nhiệm vụ của nhân viên nhà hàng Gia Định - Khách sạn Mừng Thanh Grand Sài Gòn Centre.....</b>   | <b>46</b> |
| <b>2.2.3 Tình hình nhân sự của nhà hàng Gia Định - Khách sạn Mừng Thanh Grand Sài Gòn Centre .....</b>  | <b>47</b> |



|  |           |
|--|-----------|
| 2.2.4 Tình hình lượng khách đến nhà hàng Gia Định - Khách sạn Mừng Thanh Grand Sài Gòn Centre .....                                    | 49        |
| 2.2.5 Phương thức kinh doanh của nhà hàng Gia Định – Khách sạn Mừng Thanh Grand Sài Gòn Centre .....                                   | 50        |
| 2.2.6 Doanh thu của nhà hàng Gia Định – Khách sạn Mừng Thanh Grand Sài Gòn Centre .....  | 51        |
| 2.2.7 Quy trình phục vụ tại nhà hàng Gia Định – Khách sạn Mừng Thanh Grand Sài Gòn Centre .....  | 51        |
| 2.2.8 Cơ sở vật chất và trang thiết bị trong nhà hàng Gia Định – Khách sạn Mừng Thanh Grand Sài Gòn Centre .....                       | 52        |
| <b>2.3 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NHÀ HÀNG TẠI NHÀ HÀNG GIA ĐỊNH – KHÁCH SẠN MỪNG THANH GRAND SÀI GÒN CENTRE .....</b>              | <b>54</b> |
| 2.3.1 Quy trình phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng Gia Định – Khách sạn Mừng Thanh Grand Sài Gòn Centre .....                            | 54        |
| 2.3.2 Quy trình phục vụ A la carte tại nhà hàng Gia Định - Khách sạn Mừng Thanh Grand Sài Gòn Centre .....                             | 57        |
| 2.3.3 Quy trình phục vụ tiệc tại nhà hàng Gia Định - Khách sạn Mừng Thanh Grand Sài Gòn Centre .....                                   | 61        |
| <b>2.3 ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NHÀ HÀNG TẠI NHÀ HÀNG GIA ĐỊNH - KHÁCH SẠN MỪNG THANH GRAND SÀI GÒN CENTRE .....</b>                | <b>64</b> |
| 2.3.1 Ưu điểm .....  | 64        |
| 2.3.2 Hạn chế .....  | 65        |
| 2.3.3 Mối quan hệ giữa bộ phận nhà hàng với các bộ phận khác.....  | 65        |
| <b>CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG GIA ĐỊNH - KHÁCH SẠN MỪNG THANH GRAND SÀI GÒN CENTRE.....</b> | <b>68</b> |
| <b>3.1 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN CỦA KHÁCH SẠN MỪNG THANH GRAND SÀI GÒN CENTRE .....</b>   | <b>68</b> |
| 3.1.1 Định hướng phát triển của khách sạn Mừng Thanh Grand Sài Gòn   |           |

|   |    |
|---|----|
| <i>Centre</i> .....   | 68 |
| <b>3.1.2 Định hướng phát triển của nhà hàng Gia Định - Khách sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre</b> .....                                 | 68 |
| <b>3.2 MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NHÀ HÀNG TẠI NHÀ HÀNG GIA ĐỊNH - KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH GRAND SÀI GÒN CENTRE</b> ..... | 70 |
| <i>3.2.1 Nâng cao năng lực, nghiệp vụ chuyên môn của nhân sự trong nhà hàng Gia Định - Khách sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre</i> ..... | 70 |
| <i>3.2.2 Đầu tư và thay đổi cơ sở vật chất trong nhà hàng Gia Định - Khách sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre</i> .....                   | 72 |
| <i>3.2.3 Các giải pháp khác</i> .....   | 72 |
| <b>3.3 KIẾN NGHỊ</b> .....  | 73 |
| <b>KẾT LUẬN</b> .....   | 74 |
| <b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....   | 76 |
| <b>PHỤ LỤC</b> .....  | 78 |
| <b>DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT</b>   |    |

| STT | Chữ viết tắt, ký hiệu | Ý nghĩa                |
|-----|-----------------------|------------------------|
| 1   | STT                   | Số thứ tự              |
| 2   | MSSV                  | Mã số sinh viên        |
| 3   | ThS.                  | Thạc sĩ                |
| 4   | &                     | Và                     |
| 5   | %                     | Phần trăm              |
| 6   | TS                    | Tiến sĩ                |
| 7   | NXB                   | Nhà xuất bản           |
| 8   | TP.HCM                | Thành phố Hồ Chí Minh  |
| 9   | PGS.TS.               | Phó Giáo sư Tiến sĩ    |
| 10  | GDP                   | Gross Domestic Product |
| 11  | m <sup>2</sup>        | Mét vuông              |
| 12  | VND                   | Việt Nam đồng          |
| 13  | cm                    | Centimeter             |

|    |     |                      |
|----|-----|----------------------|
| 14 | BnB | Butter and Bread     |
| 15 | °   | Độ                   |
| 16 | m   | Mét                  |
| 17 | LED | Light Emitting Diode |

## **DANH SÁCH CÁC BẢNG SỬ DỤNG**

|  |    |
|--|----|
| Bảng 2.1 Nhân sự của khách sạn Mừng Thanh Grand Sài Gòn Centre.....    | 33 |
| Bảng 2.2 Số lượng nhân viên tại nhà hàng Gia Định.....                 | 47 |
| Bảng 2.3 Thời gian làm việc của nhân viên tại nhà hàng Gia Định.....   | 48 |
| Bảng 2.4 Cơ sở vật chất và trang thiết bị trong nhà hàng Gia Định..... | 52 |

## **DANH SÁCH CÁC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ, HÌNH ẢNH**

|   |    |
|---|----|
| Biểu đồ 2.1 Kết quả hoạt động kinh doanh (2021 - 2022).....               | 42 |
| Biểu đồ 2.2 Kết quả hoạt động kinh doanh (2022 - 2023).....               | 42 |
| Biểu đồ 2.3 Số lượng khách tại nhà hàng Gia Định tháng 01 – tháng 04..... | 49 |
| Biểu đồ 2.4 Đối tượng khách của nhà hàng Gia Định.....                    | 50 |
| Biểu đồ 2.5 Doanh thu của nhà hàng Gia Định tháng 01 - tháng 04.....      | 51 |
| Sơ đồ 1.1 Cơ cấu tổ chức của một khách sạn quy mô lớn.....                | 7  |
| Sơ đồ 1.2 Cơ cấu tổ chức của bộ phận Dịch vụ Ẩm thực.....                 | 15 |

|  |    |
|--|----|
| Sơ đồ 2.1 Cơ cấu tổ chức của khách sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre..... | 31 |
| Sơ đồ 2.2 Cơ cấu tổ chức của nhà hàng Gia Định.....                          | 46 |
| Hình 2.1 Logo Tập đoàn Mường Thanh .....                                     | 26 |
| Hình 2.2 Cơ cấu tổ chức của Tập đoàn Mường Thanh.....                        | 28 |
| Hình 2.3 Logo khách sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre .....               | 30 |
| Hình 2.4 Khách sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre.....                     | 30 |
| Hình 2.5 Phòng Superior Twin .....   | 36 |
| Hình 2.6 Phòng Deluxe King/Twin .....  | 37 |
| Hình 2.7 Phòng Premium Deluxe King.....                                      | 37 |
| Hình 2.8 Phòng Executive Suite .....   | 38 |
| Hình 2.9 Không gian nhà hàng Bar Sa Huỳnh .....                              | 39 |
| Hình 2.10 Không gian nhà hàng Gia Định .....                                 | 40 |
| Hình 2.11 Phòng hội nghị Bến Thành.....                                      | 41 |
| Hình 2.12 Phòng hội nghị Bạch Đằng .....                                     | 41 |
| Hình 2.13 Không gian nhà hàng Gia Định .....                                 | 47 |

## LỜI MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài

Trong những năm qua, du lịch Việt Nam đang trên đà phát triển, lượng khách quốc tế đến cũng như khách du lịch nội địa ngày càng tăng, du lịch Việt Nam ngày càng được biết đến nhiều hơn trên thế giới và đang ngày càng nhận được sự quan tâm của toàn xã hội. Có thể nói, du lịch đã trở thành nhu cầu thiết yếu của mỗi người, giúp chúng ta giao lưu, trao đổi các nền văn hóa giữa các nước trên thế giới. Hiện nay, du lịch đã và đang trở thành lĩnh vực được quan tâm hàng đầu trên toàn thế giới và không ngoại lệ, ngành du lịch của Việt Nam được xem là ngành kinh tế mũi nhọn giữ vị trí quan trọng trong việc phát triển nền kinh tế cả nước.

Sự phát triển du lịch phụ thuộc trực tiếp vào phát triển kinh doanh khách sạn, doanh thu của khách sạn chiếm tỷ trọng khá cao trong tổng doanh thu du lịch, các nhà quản lý du lịch ước tính tỷ trọng doanh thu khách sạn chiếm trên dưới 50% tổng doanh thu du lịch, vì phần lớn du khách trong suốt thời gian của chuyến du lịch đều đến lưu trú tại khách sạn. Song với đó, kinh doanh khách sạn ngày càng được chú trọng hơn với đa dạng các dịch vụ như: lưu trú, kinh doanh ăn uống, vui chơi giải trí, v.v. Trong đó, kinh doanh ăn uống trong khách sạn là một trong những dịch vụ mang lại doanh thu cao và từ đây đã tạo nên những cuộc cạnh tranh gay gắt giữa các doanh nghiệp. Tại nhà hàng, chất lượng phục vụ và chất lượng sản phẩm là các yếu tố quan trọng nhất để quyết định sự thành công của bộ phận, khách hàng đến tiêu dùng sản phẩm của nhà hàng không chỉ để thỏa mãn các nhu cầu về tâm sinh lý, mà họ muốn nhận được một sự thoải mái khi sử dụng dịch vụ, sản phẩm tại nhà hàng. Chính vì thế, để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng song với sự phát triển mạnh mẽ của ngành du lịch trong bối cảnh hiện nay thì việc chú trọng vào chất lượng phục vụ tại nhà hàng là điều rất cần thiết cho hoạt động kinh doanh của nhà hàng trong khách sạn.

Vì những lý do trên, tôi đã chọn đề tài ***“Hoàn thiện chất lượng phục vụ nhà hàng tại nhà hàng Gia Định - Khách sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre”*** làm đề tài khóa luận tốt nghiệp của mình.

## **2. Mục tiêu nghiên cứu**

### **✦ Mục tiêu chung**

Đề tài nghiên cứu thực trạng chất lượng phục vụ nhà hàng tại nhà hàng Gia Định - Khách sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre, đánh giá chất lượng phục vụ qua việc quan sát hành vi, thái độ và biểu cảm của khách hàng, đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện chất lượng phục vụ tại nhà hàng. Từ đó, góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh của nhà hàng nói riêng và kinh doanh khách sạn nói chung trong thời gian tới.

### **✦ Mục tiêu cụ thể**

Xây dựng cơ sở lý luận cho việc hoàn thiện chất lượng phục vụ nhà hàng trong khách sạn.

Phát hiện các vấn đề hạn chế còn tồn tại trong chất lượng phục vụ của nhà hàng Gia Định - Khách sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre.

Đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện chất lượng phục vụ nhà hàng trong khách sạn.

## **3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

### **✦ Đối tượng nghiên cứu**

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là chất lượng phục vụ của nhà hàng Gia Định - Khách sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre.

### **✦ Phạm vi nghiên cứu**

Phạm vi nghiên cứu của đề tài được thực hiện trong phạm vi khách sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre.

### **✦ Thời gian nghiên cứu**

Từ ngày 11/03/2024 đến ngày 11/06/2024.

## **4. Phương pháp nghiên cứu**

Phương pháp tham chiếu tổng hợp số liệu qua báo cáo cuối năm của khách sạn, tài liệu, thông tin chính thống trên website.

Phương pháp phân tích - tổng hợp thông tin.

## **5. Kết cấu của khoá luận**

Khoá luận có nội dung chính gồm ba chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về chất lượng phục vụ của nhà hàng trong kinh doanh khách sạn.

Chương 2: Tổng quan về khách sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre và thực trạng chất lượng phục vụ tại nhà hàng Gia Định - Khách sạn Mường Thanh Grand Sài Gòn Centre.

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

## **CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA NHÀ HÀNG TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN**

### **1.1 KHÁI QUÁT VỀ KHÁCH SẠN**

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

##### ***1.1.1.1 Khái niệm khách sạn***

Khách sạn là một công trình kiến trúc với nhiều phòng ngủ được trang bị đầy đủ tiện nghi nhằm phục vụ cho nhu cầu lưu trú của du khách. Bên cạnh cung cấp dịch vụ lưu trú còn có các dịch vụ khác như ẩm thực, vui chơi giải trí, hội họp nhằm mục đích thoả mãn nhu cầu của du khách.

Thuật ngữ “hotel” - khách sạn có nguồn gốc từ tiếng Pháp, từ khách sạn theo nghĩa hiện đại được dùng ở Pháp vào cuối thế kỷ XVII, mãi đến cuối thế kỷ XIX mới được phổ biến ở các nước khác. Cơ sở chính để phân biệt khách sạn là sự hiện diện của các buồng ngủ với đầy đủ tiện nghi bên trong so với các nhà trọ thời kỳ bấy giờ. *(TS. Nguyễn Quyết Thắng, Quản trị kinh doanh khách sạn, 2014, NXB Tài chính).*

Vương quốc Bỉ định nghĩa: “Khách sạn phải có ít nhất từ 10 - 15 buồng ngủ với các tiện nghi tối thiểu như nhà vệ sinh, điện thoại .v.v.”, hay ở Nam Tư cũ định nghĩa: “Khách sạn là một toà nhà độc lập có ít nhất 15 buồng ngủ để cho thuê”. Tại Cộng hòa Pháp lại định nghĩa: “Khách sạn là một cơ sở lưu trú được xếp hạng, có các buồng và các căn hộ với các trang thiết bị tiện nghi nhằm thoả mãn nhu cầu nghỉ ngơi của khách trong một khoảng thời gian dài (có thể là hàng tuần hoặc hàng tháng nhưng không lấy đó làm nơi cư trú thường xuyên), có thể có nhà hàng. Khách sạn có thể hoạt động quanh năm hay theo mùa”. *(TS. Nguyễn Văn Hoá, Phân tích tài chính, Trường Đại học Công nghiệp TP.HCM, 2009).*

Theo Tổng cục du lịch Việt Nam (1997) thì “Khách sạn du lịch là cơ sở kinh doanh phục vụ khách du lịch quốc tế và trong nước đáp ứng nhu cầu về mặt ăn, nghỉ, vui chơi giải trí và các dịch vụ cần thiết khác trong phạm vi khách sạn”. *(Hệ thống các văn bản hiện hành của quản lý du lịch - Tổng cục du lịch Việt Nam 1997).*

Theo Thông tư số 01/202/TT - TCDL ngày 27/04/2001 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 ghi rõ: “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”.

### **1.1.1.2 Khái niệm kinh doanh khách sạn**

*Theo nghĩa hẹp:* “Kinh doanh lưu trú du lịch là hoạt động kinh doanh ngoài lĩnh vực sản xuất vật chất cung cấp các dịch vụ cho thuê buồng ngủ và một số dịch vụ bổ sung cho khách du lịch trong thời gian họ lưu lại tạm thời tại cơ sở kinh doanh nhằm mục đích có lãi”. (PGS.TS. Hà Nam Khánh Giao, *Giáo trình quản trị cơ sở lưu trú du lịch*, Học viện Hàng không Việt Nam, 2021, NXB Tài chính).

*Theo nghĩa rộng:* “Kinh doanh lưu trú du lịch là một lĩnh vực hoạt động kinh doanh trong ngành du lịch, cung cấp các dịch vụ lưu trú, ăn uống và dịch vụ bổ sung nhằm thoả mãn nhu cầu lưu lại tạm thời của du khách tại thời điểm đến du lịch một tỉnh, một vùng hay một quốc gia phát triển du lịch”. (PGS.TS. Hà Nam Khánh Giao, *Giáo trình quản trị cơ sở lưu trú du lịch*, Học viện Hàng không Việt Nam, 2021, NXB Tài chính).

### **1.1.2 Phân loại khách sạn**

#### **1.1.2.1 Phân loại theo quy mô**

- Khách sạn nhỏ: có quy mô phòng từ 01 đến 150 phòng.
- Khách sạn vừa: có số lượng phòng từ 151 đến 400 phòng.
- Khách sạn lớn: số lượng phòng từ 401 đến 1500 phòng.
- Khách sạn Mega: trên 1500 phòng.

#### **1.1.2.2 Phân loại theo tính chất đặc thù**

- Khách sạn thành phố (city hotel) là khách sạn được xây dựng tại các đô thị, chủ yếu phục vụ khách thương gia, khách công vụ, khách tham quan du lịch.
- Khách sạn nghỉ dưỡng (hotel resort) là khách sạn được xây dựng thành khối hoặc thành quần thể các biệt thự, căn hộ, băng - ga - lâu (bungalow) ở khu vực có cảnh quan thiên nhiên đẹp, phục vụ nhu cầu nghỉ dưỡng, giải trí, tham quan của khách du lịch.
- Khách sạn nổi (floating hotel) là khách sạn di chuyển hoặc neo đậu trên mặt nước.

- Khách sạn bên đường (motel) là khách sạn được xây dựng gần đường giao thông, gắn với việc cung cấp nhiên liệu, bảo dưỡng, sửa chữa phương tiện vận chuyển và cung cấp các dịch vụ cần thiết phục vụ khách du lịch.

- Khách sạn sân bay (airport hotel) là loại hình khách sạn được xây dựng ở gần hoặc bên trong sân bay để phục vụ phi hành đoàn, hành khách phải loanh quanh ở sân bay trong nhiều giờ hoặc vài ngày vì nhiều lý do khác.

- Khách sạn sân golf (golf hotel) là khách sạn thường được xây dựng tại các sân golf và đối tượng khách chủ yếu là những người chơi golf.

- Khách sạn căn hộ (condo hotel) được gọi là khách sạn vì dịch vụ và cách thức vận hành tương tự như khách sạn. Được gọi là căn hộ vì mỗi phòng được thiết kế như một căn hộ gồm đến ba phòng ngủ, phòng khách và bếp.

- Khách sạn con nhộng (capsule hotel) là khách sạn hình con nhộng có nguồn gốc từ Nhật Bản. Phòng khách sạn con nhộng chỉ phục vụ cho một khách trong một không gian nhỏ và có đủ các vật dụng cần thiết như gương, chăn, gối, đệm, điều hoà nhiệt độ, tivi, bàn, đèn, ổ cắm điện. Khoang con nhộng thường được thuê theo giờ.

### ***1.1.2.3 Phân loại theo tiêu chuẩn số sao***

- Khách sạn 1 sao.
- Khách sạn 2 sao.
- Khách sạn 3 sao.
- Khách sạn 4 sao.
- Khách sạn 5 sao.

### ***1.1.2.4 Phân loại theo mức độ cung ứng dịch vụ***

- Khách sạn cao cấp dịch vụ sang trọng (Luxury hotel).
- Khách sạn với dịch vụ đầy đủ (Full service hotel).
- Khách sạn cung cấp số lượng các dịch vụ hạn chế (Limited service hotel).
- Khách sạn thứ hạng thấp (Economy hotel).

### ***1.1.2.5 Phân loại theo mức độ liên kết***

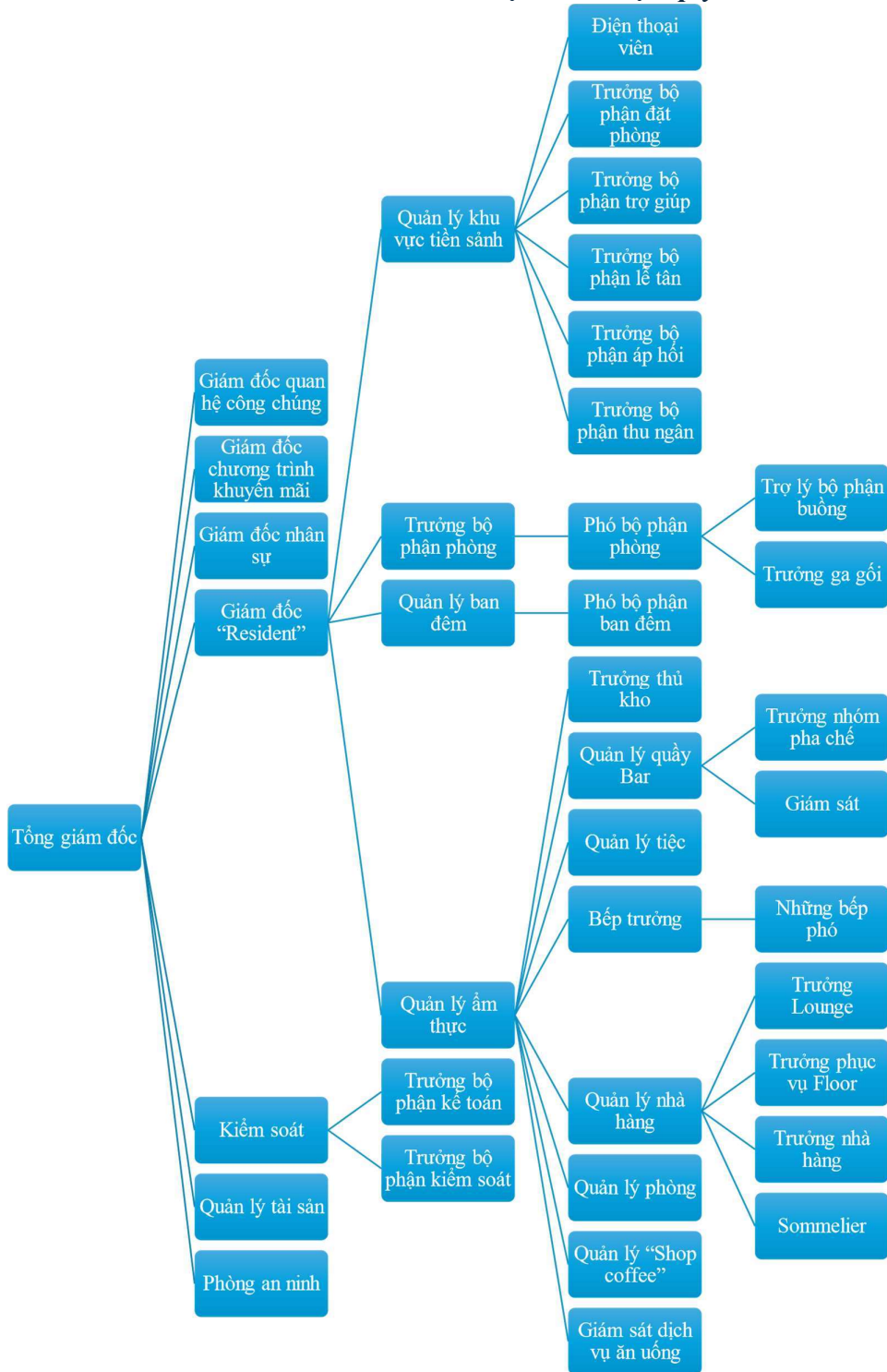
- Khách sạn tư nhân.
- Khách sạn nhà nước.

- Khách sạn liên doanh.

**1.1.3 Bộ máy tổ chức và chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong khách sạn**

**1.1.3.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức trong khách sạn**

*Sơ đồ 1.1 Cơ cấu tổ chức của một khách sạn quy mô lớn*



(Nguồn: TS. Nguyễn Quyết Thắng, Quản trị kinh doanh khách sạn, 2014, NXB Tài

chính)

### **1.1.3.2 Chức năng và nhiệm vụ của các bộ phận trong khách sạn**

#### **✦ Bộ phận kinh doanh và tiếp thị (Sales & Marketing Dept)**

Bộ phận kinh doanh và tiếp thị là bộ phận quan trọng chịu trách nhiệm về tham mưu và thực hiện chiến lược kinh doanh, công tác kinh doanh và marketing của khách sạn. Chức năng chính của bộ phận này là chiếc cầu nối giữa người tiêu dùng với nguồn với nguồn lực bên trong khách sạn. Bao gồm các chức năng như làm cho sản phẩm luôn thích ứng với thị trường, xác định mức giá bán và điều chỉnh giá cho phù hợp. Tổ chức bán sản phẩm, dịch vụ và xây dựng kênh phân phối của khách sạn. Tổ chức thực hiện các hoạt động xúc tiến. (TS. Nguyễn Quyết Thắng, *Quản trị kinh doanh khách sạn, 2014, NXS Tài chính*).

#### **✦ Bộ phận nhân sự (Human Resource Dept)**

Bộ phận nhân sự trong khách sạn thực hiện chức năng tham mưu, thực hiện các công việc tuyển dụng nhân sự, duy trì, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực trong khách sạn. Đảm bảo nguồn nhân lực trong khách sạn phải đạt yêu cầu về số lượng và chất lượng. Tổ chức công tác điều chuyển nhân lực, đào tạo và phát triển đội ngũ nhân viên. Thực hiện các công tác về quan hệ lao động, lương, thưởng, phụ cấp, phúc lợi cũng như bảo vệ quyền lợi và an toàn lao động cho nhân viên. (TS. Nguyễn Quyết Thắng, *Quản trị kinh doanh khách sạn, 2014, NXB Tài chính*).

#### **✦ Bộ phận tài chính - kế toán (Finance & Accounting Dept)**

Bộ phận này vừa thực hiện chức năng tham mưu vừa thực hiện chức năng điều hành, có nhiệm vụ theo dõi, quản lý tài chính và ngân sách của khách sạn. Đảm bảo công tác hoạch toán một cách chính xác thu chi, kiểm tra tình hình tài vụ, hoạt động kinh tế và hiệu quả kinh doanh của khách sạn. Tham mưu và thực hiện công tác dự báo, lập kế hoạch và triển khai công tác quản lý tài chính của khách sạn một cách hiệu quả. (TS. Nguyễn Quyết Thắng, *Quản trị kinh doanh khách sạn, 2014, NXB Tài chính*).

#### **✦ Bộ phận kỹ thuật (Engineering Dept)**

Bộ phận kỹ thuật trong khách sạn thực hiện chức năng quản lý cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn, cung cấp các điều kiện kỹ thuật cần thiết để khách sạn hoạt