

The Saigon International
University



Khóa luận
tốt nghiệp

Thành phố Hồ Chí Minh

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành

QUẢN TRỊ KINH DOANH

Chuyên ngành

QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN

Đề tài

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO QUY TRÌNH PHỤC VỤ TIỆC TẠI
KHÁCH SẠN SOFITEL SAIGON PLAZA**

Giảng viên hướng dẫn

ThS: Trương Thị Hải Thuận

Sinh viên

Nguyễn Đình Đạt



**The Saigon
International
University**

Lewis Campus

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

LỜI CAM ĐOAN

Tôi tên Nguyễn Đình Đạt 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 quy định*); Nội dung trong báo cáo này do kinh nghiệm của bản thân được rút ra từ quá trình thực tập thực tế tại khách sạn Sofitel Saigon Plaza **KHÔNG SAO CHÉP** từ các nguồn tài liệu, báo cáo khác.

Nếu sai sót Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm theo quy định của Nhà Trường và Pháp luật.

Sinh viên

(ký tên, ghi đầy đủ họ tên)

LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn đến trường Đại học Quốc Tế Sài Gòn đã tạo điều kiện cho em có cơ hội trải nghiệm thực tập thực tế để có thể có được những tiếp xúc chân thật nhất về môi trường làm việc ở thực tế, đặc biệt là các kiến thức được giảng dạy trong trường học là một hành trang không thể thiếu để có thể làm việc thực tế. Trước tiên, em rất lấy làm biết ơn sâu sắc đến giảng viên hướng dẫn đồng thời là cố vấn học tập của ngành Quản trị Nhà hàng Khách sạn - cô Trương Thị Hải Thuận. Cô đã luôn quan tâm và hết lòng dạy dỗ em trong những năm học tại trường. Rất nhiều những kiến thức bổ ích và những kinh nghiệm thực tế đều được cô tận tình chia sẻ trong những buổi học để giúp sinh viên của mình thành công hơn. Em xin chân thành cảm ơn cô.

Bên cạnh đó, việc hoàn thành Khóa luận tốt nghiệp không thể thiếu đi sự hỗ trợ, hướng dẫn tận tình của các anh, chị, đồng nghiệp trong quá trình thực tập tại khách sạn Sofitel Saigon Plaza. Em xin cảm ơn anh Phạm Trường Giang - Banquet Manager tại khách sạn Sofitel Saigon Plaza đã luôn tạo điều kiện hỗ trợ em trong quá trình thực tập. Đây sẽ là một bài học đáng nhớ để em có thể vững bước hơn trong công việc lựa chọn và xây dựng tương lai của bản thân mình.

Và chính vì thời gian thực tập chưa thật sự quá dài và đủ để em có thể hiểu hết về những công việc mình cần phải làm, chính vì thế nên những kiến thức chuyên môn cũng như kinh nghiệm của bản thân vẫn còn nhiều hạn chế nên Khóa luận tốt nghiệp của em có thể sẽ còn có nhiều thiếu sót. Em mong có thể nhận được sự chỉ dạy và hướng dẫn của cô Trương Thị Hải Thuận để có thể hoàn thành Khóa luận tốt nghiệp một cách tốt nhất.

Sinh viên thực hiện

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN.....	iii
DANH MỤC CÁC KÍ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT.....	vii
DANH SÁCH CÁC BẢNG SỬ DỤNG	viii
DANH SÁCH CÁC BIỂU ĐỒ, ĐỒ THỊ, SƠ ĐỒ, HÌNH ẢNH	ix
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	2
5. Kết cấu đề tài	2
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ TIỆC TRONG KHÁCH SẠN.....	3
1.1. Những vấn đề cơ bản về khách sạn và hoạt động kinh doanh khách sạn	3
1.1.1. Khái niệm về khách sạn và kinh doanh khách sạn	3
1.1.2. Đặc điểm của hoạt động kinh doanh khách sạn.....	3
1.1.3. Ý nghĩa của hoạt động kinh doanh khách sạn	6
1.1.4. Phân loại khách sạn	7
1.1.5. Cơ cấu tổ chức trong khách sạn	10
1.1.6. Chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban.....	11
1.1.7. Các dịch vụ trong kinh doanh khách sạn	14
1.2. Tổng quan về bộ phận ẩm thực (<i>Food & Beverage</i>).....	16
1.2.1. Khái niệm về bộ phận ẩm thực	16
1.2.2. Sơ đồ tổ chức của bộ phận ẩm thực trong khách sạn	17
1.2.3. Chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban.....	17
1.2.4. Vai trò của bộ phận F&B trong khách sạn.....	18
1.3. Tổng quan về bộ phận yến tiệc	19
1.3.1. Khái niệm, đặc điểm và ý nghĩa của bộ phận yến tiệc	19
1.3.2. Sơ đồ tổ chức nhân sự bộ phận yến tiệc	20

1.3.3.	Các loại hình yến tiệc trong khách sạn	21
1.3.4.	Bản chất của quy trình phục vụ.....	22
1.3.5.	Các quy trình phục vụ tiệc tại bộ phận yến tiệc.....	23
1.4.	Các nhân tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ tại bộ phận Banquet	26
1.4.1.	Đội ngũ lao động của bộ phận Banquet.....	26
1.4.2.	Công tác quản lý giám sát tại bộ phận Banquet	27
TÓM TẮT CHƯƠNG 1.....		28
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN YẾN TIỆC CỦA KHÁCH SẠN SOFITEL SAIGON PLAZA.....		29
2.1.	Tổng quan về khách sạn Sofitel Saigon Plaza.....	29
2.1.1.	Lịch sử hình thành và phát triển của tập đoàn Accor.....	29
2.1.2.	Sơ đồ tổ chức của khách sạn Sofitel Saigon Plaza.....	33
2.1.3.	Tình hình nhân sự của khách sạn Sofitel Saigon Plaza.....	38
2.1.4.	Địa bàn kinh doanh của khách sạn Sofitel Saigon Plaza	39
2.1.5.	Phương thức kinh doanh của khách sạn Sofitel Saigon Plaza	40
2.1.7.	Khả năng cạnh tranh của khách sạn Sofitel Saigon Plaza	43
2.2.	Thực trạng quy trình phục vụ tại bộ phận yến tiệc (Banquet) của khách sạn Sofitel Saigon Plaza	44
2.2.1.	Giới thiệu về bộ phận yến tiệc của khách sạn Sofitel Saigon Plaza	44
2.2.2.	Thực trạng quy trình phục vụ tại bộ phận yến tiệc của khách sạn Sofitel Saigon Plaza	51
2.2.3.	Các yếu tố ảnh hưởng đến bộ phận yến tiệc của khách sạn Sofitel Saigon Plaza	64
2.2.4.	Đánh giá quy trình phục vụ của bộ phận tổ chức tiệc tại khách sạn Sofitel Saigon Plaza.....	71
TÓM TẮT CHƯƠNG 2.....		75
CHƯƠNG 3: NHỮNG GIẢI PHÁP CẢI THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN BANQUET CỦA KHÁCH SẠN SOFITEL SAIGON PLAZA		76
3.1.	Mục tiêu và định hướng nâng cao quy trình phục vụ của bộ phận yến tiệc tại khách sạn Sofitel Saigon Plaza	76
3.1.1.	Mục tiêu nâng cao quy trình phục vụ của bộ phận yến tiệc tại khách sạn Sofitel Saigon Plaza.....	76

3.1.2. Định hướng nâng cao quy trình phục vụ của khách sạn Sofitel Saigon Plaza .	76
3.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao quy trình phục vụ của bộ phận yến tiệc tại khách sạn Sofitel Saigon Plaza	77
3.2.1. Giải pháp 01: Xây dựng quy trình phục vụ tiệc cho nhân viên	77
3.2.2. Giải pháp 02: Nâng cao công tác quản lý và bảo quản công cụ dụng cụ	80
3.2.3. Giải pháp 03: Tăng cường kiểm soát và bổ sung thêm các cơ sở vật chất hỗ trợ trong quá trình phục vụ	82
TÓM TẮT CHƯƠNG 3.....	84
KIẾN NGHỊ	85
KẾT LUẬN.....	86
TÀI LIỆU THAM KHẢO	87

DANH MỤC CÁC KÍ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

SL: Số lượt

TT% : Tỷ trọng %

VNĐ: Việt Nam Đồng

BEO: Banquet Event Order

ĐVT: Đơn vị tính

F&B : Food & Beverage

DANH SÁCH CÁC BẢNG SỬ DỤNG

Bảng 2.1: Tình hình biến động nguồn khách đến với khách sạn Sofitel Saigon Plaza	39
Bảng 2.2: Doanh thu khách sạn Sofitel Saigon Plaza từ năm 2019 - năm 2021	42
Bảng 2.3: Tình hình doanh thu của bộ phận yến tiệc trong 6 tháng đầu năm 2021 và 2022 của khách sạn Sofitel Saigon Plaza	47
Bảng 2.4: Các gói dịch vụ tại bộ phận yến tiệc(Banquet)	48
Bảng 2.5: Bảng giá dịch vụ hội họp	49
Bảng 2.6: Bảng giá dịch vụ ăn uống	50
Bảng 2.7: Cơ cấu nguồn nhân lực theo giới tính của bộ phận Banquet tại khách sạn Sofitel Saigon Plaza	65
Bảng 2.8: Trang thiết bị của bộ phận yến tiệc tại khách sạn Sofitel Saigon Plaza năm 2022	67

DANH SÁCH CÁC BIỂU ĐỒ, ĐỒ THỊ, SƠ ĐỒ, HÌNH ẢNH

Sơ đồ 1.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức trong khách sạn	10
Sơ đồ 1.2: Sơ đồ tổ chức của bộ phận ẩm thực trong khách sạn	17
Sơ đồ 1.3: Sơ đồ tổ chức của bộ phận yến tiệc trong khách sạn	20
Hình 2.1: Logo tập đoàn AccorHotels	29
Hình 2.2: Khách sạn Sofitel Saigon Plaza	31
Sơ đồ 2.1: Sơ đồ tổ chức tại khách sạn Sofitel Saigon Plaza	33
Hình 2.3: Tình hình nhân sự khách sạn Sofitel Saigon Plaza	38
Biểu đồ 2.1: Biểu đồ tình hình kinh doanh của khách sạn Sofitel Saigon Plaza từ năm 2019 - năm 2021	42
Hình 2.4: Bảng biểu lịch làm của bộ phận yến tiệc tại khách sạn Sofitel Saigon Plaza	46
Hình 2.5: Một số kiểu set up phòng họp tiêu chuẩn	54
Hình 2.6: Mẫu set up phòng họp tại bộ phận yến tiệc	55
Hình 2.7: Mẫu set up một bàn tiệc kiểu Á tại bộ phận yến tiệc	57
Hình 2.8: Mẫu set up một bàn tiệc kiểu Âu tại bộ phận yến tiệc	59
Hình 2.9: Mẫu set up một bàn tiệc Buffet tại bộ phận yến tiệc	61
Sơ đồ 3.1: Sơ đồ quy trình phục vụ bàn trong bữa tiệc	78
Sơ đồ 3.2: Sơ đồ quy trình chuẩn bị trước khi khách đến	78
Sơ đồ 3.3: Sơ đồ quy trình phục vụ khi khách đến	79
Sơ đồ 3.4: Sơ đồ mô phỏng sảnh Diamond của khách sạn Sofitel Saigon Plaza	81

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Ngày nay khi nền kinh tế đang trên đà phát triển, các máy móc đang dần thay thế nền nông nghiệp thủ công, vì vậy điều kiện sống của con người đang dần được cải thiện, thời gian nhàn rỗi nhiều hơn thì vấn đề giải trí, vui chơi, thư giãn trở thành một trong những nhu cầu không thể thiếu. Vì vậy, ngành du lịch đang được coi là một trong những ngành kinh tế mũi nhọn của đất nước. Do nhu cầu đi du lịch của con người ngày càng nhiều và dần trở thành nhu cầu thiết yếu, quan trọng của cuộc sống, theo xu thế đó, ngành du lịch Việt Nam nói chung và ngành kinh doanh khách sạn - nhà hàng nói riêng đã có những bước chuyển mình lớn.

Kết quả tăng trưởng của ngành du lịch Việt Nam trong những năm qua có sự đóng góp quan trọng của ngành kinh doanh khách sạn. Với số lượng khách sạn đang gia tăng như hiện nay đòi hỏi các khách sạn phải có biện pháp để thu hút khách hàng và từ đó khẳng định và nâng cao vị thế cạnh tranh của mình trên thị trường. Càng ngày khách hàng càng đòi hỏi cao về chất lượng dịch vụ, song như ta biết thì chất lượng dịch vụ lại phụ thuộc lớn vào cảm nhận của từng khách hàng. Để thỏa mãn tất cả nhu cầu của khách hàng là vấn đề khó khăn của các doanh nghiệp. Để tạo ra chất lượng sản phẩm cao thì cần phải giảm bớt các thiếu sót trong quá trình phục vụ từ lúc khách rời khỏi khách sạn.

Cũng như trong kinh doanh các ngành kinh tế khác thì trong kinh doanh khách sạn giao tiếp là vấn đề quan trọng, nó góp phần vào sự thành công của một doanh nghiệp. Mặc dù bộ phận yến tiệc không phải là bộ phận trung tâm của khách sạn nhưng nó mang một tầm quan trọng trong hoạt động kinh doanh của khách sạn, nó góp phần tăng doanh thu của khách sạn, nâng cao chất lượng dịch vụ. Chính vì vậy, kinh doanh yến tiệc cũng góp phần tạo nên bộ mặt cho khách sạn, vì lí do đó chúng ta cần phải nâng cao chất lượng phục vụ, hoàn thiện quy trình phục vụ tại bộ phận yến tiệc để tạo ấn tượng tốt đến với khách hàng mang lại lợi nhuận cao cho khách sạn. Hiểu được tầm quan trọng của việc nâng cao chất lượng phục vụ, nên em đã chọn đề tài “*Giải pháp nâng cao quy trình phục vụ tiệc tại khách sạn Sofitel Saigon Plaza*”.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Hiểu rõ chức năng, nhiệm vụ và vai trò của bộ phận yến tiệc trong hoạt động kinh doanh của khách sạn, để từ đó có thể đánh giá được quy trình phục vụ và đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ của bộ phận yến tiệc tại khách Sofitel Saigon Plaza.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là những vấn đề lý luận và thực tiễn về quy trình phục vụ của bộ phận Banquet (*Bộ phận yến tiệc*) trong khách sạn. các yếu tố liên quan đến quy trình phục vụ tại bộ phận Banquet tại khách sạn Sofitel Saigon Plaza .

Phạm vi nghiên cứu: Các công việc, các yếu tố liên quan đến quy trình phục vụ và chất lượng phục vụ tại bộ phận Banquet thông qua các tài liệu, kết hợp với việc nghiên cứu thực tiễn tại bộ phận Banquet tại khách sạn Sofitel Saigon Plaza

4. Phương pháp nghiên cứu

Trong quá trình thực hiện đề tài, chuyên đề đã sử dụng các phương pháp phân tích, so sánh, kết hợp với lý luận thực tiễn, kết hợp điều tra đánh giá chất lượng phục vụ tại bộ phận Banquet khách sạn Sofitel Saigon Plaza.

5. Kết cấu đề tài

Gồm 3 chương:

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ TIỆC TRONG KHÁCH SẠN

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN YẾN TIỆC CỦA KHÁCH SẠN SOFITEL SAIGON PLAZA

CHƯƠNG 3: NHỮNG GIẢI PHÁP CẢI THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN YẾN TIỆC CỦA KHÁCH SẠN SOFITEL SAIGON PLAZA

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ TIỆC TRONG KHÁCH SẠN

1.1. Những vấn đề cơ bản về khách sạn và hoạt động kinh doanh khách sạn

1.1.1. Khái niệm về khách sạn và kinh doanh khách sạn

Trong cuộc sống con người thường phải đi xa nơi cư trú của mình để thực hiện các mục đích khác nhau như: Đi du lịch với bạn bè, thăm thân hoặc chữa bệnh, hành hương.

Như vậy trong thời gian xa nhà đó là một nơi để nghỉ ngơi trong một thời gian nhất định nào đó, vì vậy phải hình thành nên ngành kinh doanh khách sạn, để đáp ứng nhu cầu của họ, có nhiều khái niệm khác nhau về khách sạn như sau:

Theo Tổng cục Du lịch ban hành ngày 22/6/1994 số 108/QĐTCCDC định nghĩa: khách sạn là cơ sở lưu trú đảm bảo tiêu chuẩn và chất lượng tiện nghi cần thiết phục vụ khách trong thời gian nhất định theo yêu cầu của khách về việc vui chơi giải trí và các dịch vụ cần thiết khác.

Hoặc theo một định nghĩa khác thì khách sạn là một cơ sở hạ tầng kiên cố bao gồm nhiều tầng và nhiều phòng ngủ được trang thiết bị đồ đạc tiện nghi, dụng cụ chuyên dụng nhằm mục đích kinh doanh các dịch vụ lưu trú ăn uống và các dịch vụ ăn uống khác nhằm mục đích sinh lãi.

“Kinh doanh khách sạn là hoạt động kinh doanh trên cơ sở cung cấp các dịch vụ lưu trú, ăn uống và các dịch vụ bổ sung cho khách nhằm đáp ứng nhu cầu ăn, nghỉ giải trí của họ tại các địa điểm du lịch nhằm mục đích có lãi”. (Theo định nghĩa TS Nguyễn Văn Mạnh - ThS Hoàng Thị Lan Hương trong cuốn Giáo trình “ Quản trị kinh doanh khách sạn” của trường Đại học kinh tế Quốc dân, Nhà xuất bản Lao động - Xã hội năm 2004, trang 15).

1.1.2. Đặc điểm của hoạt động kinh doanh khách sạn

1.1.2.1. Phụ thuộc vào tài nguyên du lịch tại các điểm du lịch

Có thể nói tài nguyên du lịch là một yếu tố quan trọng nhất thúc đẩy con người đi du lịch, nơi nào không có du lịch thì nơi đó không thể có khách du lịch tới. Như vậy, rõ ràng tài nguyên du lịch có ảnh hưởng rất mạnh đến việc kinh doanh của khách sạn. Chính vì thế, kinh doanh khách sạn chỉ phù hợp tiến hành ở những nơi có nhiều nguồn tài nguyên

du lịch. Sự phân bố và tính hấp dẫn của tài nguyên du lịch chi phối tính chất quy mô, cấp hạng của khách sạn.

Một khách sạn có vị trí thuận lợi nằm ở địa điểm nhiều tài nguyên du lịch cần phải luôn nghĩ cách khai thác một cách có hiệu quả nhằm làm tăng thu nhập.

Có thể nói: Khả năng tiếp nhận của tài nguyên du lịch quyết định đến quy mô của khách sạn trong vùng.

Giá trị và sức hấp dẫn của tài nguyên du lịch là một trong những điều kiện để quyết định thứ hạng của khách sạn. Chính vì vậy khi đầu tư vào kinh doanh khách sạn đòi hỏi phải nghiên cứu cẩn thận các thông số của tài nguyên du lịch mà xác định các chỉ số kỹ thuật của một công trình khách sạn khi triển khai đầu tư xây dựng và thiết kế. Khi các điều kiện khách quan tác động đến giá trị và sức hấp dẫn của tài nguyên du lịch thay đổi sẽ đòi hỏi sự điều chỉnh về cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn tại điểm du lịch cũng có ảnh hưởng đến việc làm tăng hay giảm các giá trị tài nguyên du lịch tại các điểm du lịch, các trung tâm du lịch.

1.1.2.2. Kinh doanh khách sạn đòi hỏi dung lượng vốn đầu tư lớn

Các hoạt động kinh doanh khách sạn đòi hỏi phải có dung lượng vốn đầu tư lớn bởi vì những yêu cầu mang tính chất lượng cao của sản phẩm khách sạn. Đòi hỏi các thành phần của cơ sở vật chất, kỹ thuật của khách sạn cũng phải mang tính chất lượng cao. Khách sạn luôn mong muốn mang lại cho khách sự thoải mái nhất nên các thiết bị, cơ sở vật chất kỹ thuật phải có chất lượng cao để đạt được mục tiêu của khách sạn.

Ngoài ra đặc điểm này còn xuất phát từ một số nguyên nhân: Chi phí ban đầu cho cơ sở hạ tầng của khách sạn cao, chi phí đất đai cho một công trình rất lớn, để có được vị trí thuận lợi xây dựng và kinh doanh khách sạn thì cần một số tiền đầu tư rất lớn trong việc mua đất giải phóng mặt bằng...Khách đi du lịch họ muốn đến những nơi có không gian khác lạ, tạo cảm giác thoải mái, trang thiết bị đảm bảo chất lượng đối với số tiền họ bỏ ra, để thỏa mãn nhu cầu của họ, từ đó cũng tạo nên danh tiếng cho khách sạn, sự phát triển lâu dài cho khách sạn không chỉ là một năm hai năm mà nó tồn tại lâu dài, ngoài ra còn cạnh tranh với khách sạn sau này mọc lên đẹp hơn, có phong cách riêng, có các trang thiết bị

hiện đại hơn rất nhiều vì thế khách sạn có lượng vốn đầu tư lớn để duy trì hoạt động kinh doanh và sửa chữa, thay mới cơ sở vật chất, trang thiết bị cần thiết.

1.1.2.3. Kinh doanh khách sạn mang tính quy luật

Kinh doanh khách sạn chịu sự ảnh hưởng và chi phối bởi các quy luật như: quy luật tự nhiên, quy luật kinh tế - xã hội, quy luật tâm lý con người. Đối với kinh doanh khách sạn mà đặc thù là phụ thuộc vào tài nguyên du lịch thì sự ảnh hưởng của quy luật tự nhiên là rất lớn. Sự phụ thuộc vào tài nguyên du lịch với những biến động lặp đi lặp lại của thời tiết, khí hậu trong năm, nó luôn tạo ra những thay đổi theo những quy luật nhất định trong giá trị và sức hấp dẫn của tài nguyên đối với khách du lịch, gây ra sự biến động theo mùa của lượng cầu du lịch đến các điểm du lịch. Từ đó tạo ra sự thay đổi khách du lịch theo mùa trong kinh doanh khách sạn. Chẳng hạn những khách sạn nghỉ dưỡng ở những điểm du lịch ở các điểm du lịch biển hoạt động chủ yếu vào mùa hè do khi đó nhiệt độ của nước biển phù hợp với các đối tượng khách du lịch.

Dù chịu sự chi phối của quy luật nào đi chăng nữa thì điều đó cũng gây ra những tác động tích cực lẫn tiêu cực đến sự kinh doanh khách sạn. Các khách sạn phải nghiên cứu kỹ các quy luật và sự tác động của chúng đến khách sạn để từ đó chủ động tìm kiếm các biện pháp hữu hiệu nhất để khắc phục những tác động bất lợi và phát huy những tác động có lợi nhằm phát triển hoạt động kinh doanh của khách sạn có hiệu quả nhất.

1.1.2.4. Kinh doanh khách sạn đòi hỏi dung lượng lao động trực tiếp tương đối lớn

Sản phẩm của khách sạn chủ yếu mang tính chất phục vụ và sự phục vụ này không thể cơ giới hoá được mà chỉ thực hiện bởi những nhân viên phục vụ trong khách sạn. Mặt khác, lao động trong khách sạn có tính chuyên môn khá cao, thời gian lao động lại phụ thuộc vào thời gian tiêu dùng của khách (thường kéo dài 24/24h mỗi ngày) và quy trình phục vụ khách trong khách sạn đòi hỏi nhiều lao động cụ thể khác nhau cho nên tiêu chuẩn tuyển chọn, nội dung đào tạo cũng khác nhau và họ cũng khó thay đổi vị trí cho nhau được. nếu không có một lượng lớn nhân viên làm việc trong ngành kinh doanh khách sạn thì sẽ gây khó khăn trong việc phân công lao động. Do đó, lực lượng lao động là nòng cốt quyết định sự thành công hay thất bại của khách sạn, nó có vai trò hết sức quan trọng giúp cho hoạt động khách sạn trở nên tốt hơn.

1.1.3. Ý nghĩa của hoạt động kinh doanh khách sạn

- *Ý nghĩa kinh tế*

Kinh doanh khách sạn là một trong những hoạt động kinh doanh chính của ngành du lịch đồng thời thực hiện những nhiệm vụ quan trọng của ngành kinh doanh khách sạn. Mối liên hệ giữa kinh doanh khách sạn và ngành du lịch của một quốc gia không phải là quan hệ ngược chiều mà ngược lại, kinh doanh khách sạn cũng tác động rất lớn đến sự phát triển của ngành du lịch và đến đời sống kinh tế - xã hội nói chung của một quốc gia.

Thông qua kinh doanh lưu trú và ăn uống của khách sạn, một phần trong quỹ tiêu dùng của người dân sử dụng vào việc tiêu dùng các dịch vụ và hàng hóa của các doanh nghiệp khách sạn tại điểm du lịch. Kết quả dẫn đến sự phân phối lại quỹ tiêu dùng cá nhân giữa các vùng trong nước. Một phần trong quỹ tiêu dùng từ thu nhập của khách du lịch từ khắp các nơi (trong và ngoài nước) được đem tiêu dùng tại các trung tâm du lịch. Như vậy có sự phân phối lại quỹ tiêu dùng từ vùng này sang vùng khác, từ đất nước này sang đất nước khác. Theo cách này, kinh doanh khách sạn góp phần làm tăng GDP cho các vùng và các quốc gia.

Ngoài ra kinh doanh khách sạn phát triển góp phần làm tăng cường thu hút vốn đầu tư trong và ngoài nước, huy động được vốn nhàn rỗi trong nhân dân. Do đầu tư vào kinh doanh khách sạn đem lại hiệu quả của đồng vốn đầu tư cao, nên từ khi có chính sách mở cửa của Đảng và Nhà nước đến nay đã thu hút được một lượng vốn đầu tư nước ngoài vào ngành này (chiếm khoảng 70% tổng số vốn đầu tư nước ngoài vào Việt Nam).

Các khách sạn là bạn hàng lớn của ngành khác trong ngành kinh tế, vì hằng ngày các khách sạn tiêu thụ một khối lượng lớn các sản phẩm của nhiều ngành như: Các ngành công nghiệp nặng, công nghiệp nhẹ, công nghiệp thực phẩm, ngành nông nghiệp, ngành bưu chính viễn thông, ngành ngân hàng và đặc biệt 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. Trong đó, bao gồm cả việc khuyến khích nâng cao và phát triển cơ sở hạ tầng cho các điểm du lịch.

Vì kinh doanh khách sạn luôn đòi hỏi dung lượng lao động trực tiếp tương đối lớn, cho nên phát triển kinh doanh khách sạn sẽ góp phần giải quyết một khối lượng lớn công

ăn việc làm cho người lao động. Mặt khác, do phản ứng dây chuyền về sự phát triển kinh doanh khách sạn và các ngành khác (là bán hàng của khách sạn) như đã nói ở trên mà kinh doanh khách sạn phát triển còn tạo ra sự phát triển theo cấp số nhân về việc làm gián tiếp trong ngành có liên quan. Điều này càng làm cho kinh doanh khách sạn có ý nghĩa kinh tế to lớn đối với Việt Nam trong giai đoạn hiện nay.

- *Ý nghĩa xã hội*

Thông qua việc đáp ứng nhu cầu nghỉ dưỡng trong thời gian đi du lịch, di chuyển của con người ngoài nơi cư trú thường xuyên, kinh doanh khách sạn góp phần giữ gìn và phục hồi khả năng lao động và sản xuất của người lao động. Vai trò của kinh doanh khách sạn trong sự nâng cao khả năng lao động cho con người càng được tăng lên ở Việt Nam từ sau khi có chế độ làm việc 5 ngày trong tuần. Đồng thời, việc thỏa mãn nhu cầu tham quan, nghỉ ngơi cuối tuần một cách tích cực cho số đông người dân đã góp phần nâng cao mức sống về vật chất lẫn tinh thần cho nhân dân. Điều đó càng làm tăng nhu cầu tìm hiểu di tích lịch sử văn hóa của đất nước và các thành tựu của công cuộc xây dựng và bảo vệ đất nước của Đảng ta, góp phần giáo dục lòng yêu nước và lòng tự hào dân tộc cho thế hệ trẻ.

Kinh doanh khách sạn còn tạo điều kiện thuận lợi cho sự gặp gỡ, giao lưu của mọi người từ khắp nơi, từ các quốc gia, các châu lục trên thế giới tới Việt Nam. Điều đó làm tăng ý nghĩa vì mục đích hòa bình, hữu nghị vì tình đoàn kết giữa các dân tộc của kinh doanh du lịch nói chung và kinh doanh khách sạn nói riêng. Các khách sạn lớn, hiện đại là nơi tiến hành các cuộc họp, các cuộc gặp gỡ công vụ về kinh tế, chính trị, văn hóa. Là nơi chứng kiến những sự kiện ký kết các văn bản chính trị, kinh tế quan trọng trong nước và thế giới. Tại các khách sạn cũng thường được tổ chức nhiều hoạt động văn hoá như hòa nhạc, trưng bày nghệ thuật hoặc triển lãm,..Như vậy, kinh doanh khách sạn đóng góp tích cực cho sự phát triển, giao lưu giữa các quốc gia và các dân tộc trên thế giới trên nhiều phương diện và khía cạnh khác nhau.

1.1.4. Phân loại khách sạn

Từ các định nghĩa trên, ta có thể có được cái nhìn tổng quan hơn về khách sạn, từ đó bộ phân loại khách sạn ra đời nhằm nâng cao chất lượng cũng như vị thế của các khách

sạn. Và hiện nay dựa trên rất nhiều yếu tố khác nhau mà có nhiều loại hình khách sạn được ra đời, dựa theo đặc thù khách hàng chủ yếu như:

- Khách sạn thương mại (*Commercial hotel*)

Đây là loại hình khách sạn thường tập trung ở các thành phố lớn hoặc các khu trung tâm thương mại, đối tượng chính của loại hình khách sạn này là những khách thương nhân các khách du lịch vì đi công tác hoặc tham dự các hội nghị còn gọi là khách du lịch MICE. nhưng thực tế hiện nay là đối tượng khách du lịch. Đặc điểm chung của khách sạn này là thường hoạt động quanh năm, và có sự kinh doanh biến động theo mùa với hai mùa chính là mùa cao điểm và mùa thấp điểm.

- Khách sạn sân bay (*Airport hotel*)

Cái tên nói lên loại hình khách sạn này là các khách sạn tọa lạc gần các sân bay quốc tế ví dụ là khách sân bay Tân Sơn Nhất. Đối tượng chính ở đây thường là các nhân viên phi hành đoàn, các khách chờ visa,... Và thường các khách sạn này được các hãng hàng không đưa vào vé máy bay trọn gói.

- Khách sạn bình dân (*Hostel/Inn*)

Được biết đến là những khách sạn với quy mô vừa và nhỏ và thường không nằm trong trung tâm thành phố, các bến xe, nhà ga,... và có các tiện nghi tối thiểu đáp ứng được các nhu cầu bình thường của khách hàng. Đối tượng chính của loại hình khách sạn này thường là những người đi phượt, du lịch ba lô hoặc những khách hàng không có quá nhiều đòi hỏi về nhu cầu dịch vụ.

- Khách sạn sòng bạc (*Casino hotel*)

Đây là các khách sạn thường được thiết kế xây dựng rất quy mô, các trang thiết bị và nội thất rất cao cấp và cung cấp đầy đủ nhưng loại hình kinh doanh sòng bạc nhằm nhắm đến đối tượng có nhu cầu về vui chơi giải trí, chơi bài,... Ví dụ như các khách sạn ở Ma Cao, Las Vegas,..

- Khách sạn nghỉ dưỡng (*Resort hotel*)

Là một loại hình khách sạn có từ 20-30 phòng, mang đậm thương hiệu riêng của nhà đầu tư. Đây được xem là dòng sản phẩm mới mẻ xuất hiện tại đảo Ngọc, tại đây các nhà đầu tư có thể tự do lựa chọn tự quản lý và vận hành hoặc để đơn vị thuê vận hành. Các

khách sạn này thường được xây dựng tại những vị trí có tiềm năng khai thác dựa vào sự hấp dẫn của nguồn tài nguyên thiên nhiên địa phương, đặc biệt phổ biến ở các khu ven biển hoặc trên núi. Ví dụ như Phan Thiết, Mũi Né, Nha Trang, Vũng Tàu,... Đối tượng chính của loại hình khách sạn này thường là những khách hàng có nhu cầu về nghỉ dưỡng, nghỉ bệnh,... Ngoài ra loại hình khách sạn này đặc biệt phụ thuộc vào biến động theo mùa tại địa phương.

- Khách sạn căn hộ (*Suite Hotel/Apartment*)

Loại hình khách sạn này nằm trong các thành phố lớn, có các loại phòng với diện tích lớn, đầy đủ tiện nghi như một căn hộ với các phòng chức năng phòng ăn, phòng khách, phòng ngủ và bếp. Đối tượng khách hàng chính ở đây là các khách hàng du lịch bằng xe hơi, xe ô tô, khách có thể đậu xe trước cửa phòng mình như chính căn nhà của mình.

- Khách sạn nổi (*Floating Hotel*)

Theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9506:2012, được định nghĩa 2.3.7 có sửa đổi do Tổng cục Du lịch biên soạn, Bộ Văn hóa, Thể Thao và Du lịch đề nghị, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường chất lượng thẩm định cùng với Bộ Khoa học và Công nghệ công bố thì: “Cơ sở lưu trú du lịch neo đậu trên mặt nước và có thể di chuyển khi cần thiết, đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị và dịch vụ cần thiết phục vụ khách”.

- Nhà nghỉ ven xa lộ (*Motel*)

Cơ sở lưu trú du lịch này thường được xây dựng ven đường và thường được sử dụng để phục vụ nhu cầu tạm nghỉ của khách hàng trong quá trình di chuyển đường dài. Và loại hình khách sạn này cũng đáp ứng được các thiết bị cơ bản cũng như các nhu cầu cơ bản đáp ứng nhu cầu cơ bản của khách hàng.

Từ các loại hình Khách sạn trên, người ta đã đưa ra một bộ tiêu chuẩn về xếp hạng khách sạn từ 1 đến 5 sao. Tuy nhiên hiện nay 5 sao không còn được xem là thước đo tối đa về sự cao cấp và sang trọng của khách sạn nữa vì hiện nay xuất hiện rất nhiều khách sạn mới có sự đầu tư từ ngoại nội thất cho tới các dịch vụ mà nó mang lại đem lại cho khách hàng sự hài lòng vượt bậc mong muốn của họ rất nhiều:

- 1 sao: Quy mô phòng ngủ 10 phòng đến 19 phòng, đáp ứng được các nhu cầu bình thường của khách hàng.