

**The Saigon International
University**



Khóa luận
tốt nghiệp

Thành phố Hồ Chí Minh – 2024

.....

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành

QUẢN TRỊ KINH DOANH

Chuyên ngành

QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN

Đề tài

**Hoàn thiện thực hành bền vững của Lobby
Lounge tại Sheraton Saigon Grand Opera Hotel**

Giảng viên hướng dẫn:

Th.S Nguyễn Thị Thanh Nhân

Sinh viên:

Trần Thị Yến Quỳnh

MSSV: 44012002009



**The Saigon
International
University**

Lewis Campus

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

LỜI CAM ĐOAN

Tôi tên Trần Thị Yến Quỳnh, tôi xin cam đoan đồ án tốt nghiệp với đề tài “Hoàn thiện thực hành bền vững môi trường Nhà hàng Lobby Lounge tại Sheraton Saigon Grand Opera Hotel” là công trình thuộc quyền sở hữu duy nhất của tôi. Những tài liệu tham khảo được sử dụng trong đồ án đã được trích dẫn và nêu rõ trong mục Tài liệu tham khảo. Bên cạnh đó, những kết quả nghiên cứu hoàn toàn mang tính chất trung thực, không sao chép, đạo nhái từ bất kỳ công trình nào trước đây.

Nếu những lời cam đoan trên của tôi không chính xác, tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm và chịu mọi hình thức kỷ luật từ khoa và nhà trường.

Sinh viên thực hiện

(ký tên, ghi đầy đủ họ và tên)

LỜI CẢM ƠN

Đề tài “ Hoàn thiện thực hành bền vững môi trường Nhà hàng Lobby Lounge tại Sheraton Saigon Grand Opera Hotel ” là nội dung mà em đã nghiên cứu và làm luận văn tốt nghiệp sau thời gian theo học tại Khoa Kinh doanh & Luật, Trường Đại học Quốc tế Sài Gòn. Trong quá trình nghiên cứu và hoàn thiện luận văn, em đã nhận được nhiều sự quan tâm, giúp đỡ từ Quý thầy cô, anh chị đồng nghiệp. Để luận văn thành công nhất, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến với:

Khoa Kinh doanh & Luật, Trường Đại học Quốc tế Sài Gòn đã tạo môi trường học tập và rèn luyện rất tốt, cung cấp cho em những kiến thức và kỹ năng bổ ích giúp em có thể áp dụng và thuận lợi thực hiện luận văn.

Giảng viên hướng dẫn Thạc sĩ Nguyễn Thị Thanh Nhân là người cô tâm huyết, đã tận tâm hướng dẫn, giúp đỡ em em trong suốt quá trình nghiên cứu và thực hiện đề tài. Cô đã có những trao đổi và góp ý để em có thể hoàn thành tốt đề tài nghiên cứu này.

Cuối cùng, em xin gửi lời cảm ơn đến ban lãnh đạo và các anh chị tại Sheraton Saigon Grand Opera Hotel. Trong quá trình thực tập tại đây, em đã có cơ hội hiểu rõ hơn về những kiến thức đã được học cũng như thực tế áp dụng như thế nào.

Do kiến thức của bản thân còn hạn chế và thiếu kinh nghiệm thực tiễn nên nội dung bài nghiên cứu khó tránh những thiếu sót. Em rất mong nhận sự góp ý, chỉ dạy thêm từ Quý Thầy cô.

Em xin chân thành cảm ơn!

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN.....	iii
MỤC LỤC.....	iv
DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT.....	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG SỬ DỤNG.....	viii
DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ, ĐỒ THỊ, BIỂU ĐỒ, HÌNH ẢNH.....	ix
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU.....	1
1.1 Lý do chọn đề tài.....	1
1.2 Mục tiêu nghiên cứu.....	2
1.3 Câu hỏi nghiên cứu.....	2
1.4 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
1.5 Kết cấu đề tài.....	3
TÓM TẮT CHƯƠNG 1.....	4
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ BỀN VỮNG MÔI TRƯỜNG TRONG NGÀNH NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN.....	5
2.1 Tổng quan về ngành nhà hàng - khách sạn và tính bền vững.....	5
2.1.1 Khái niệm về ngành khách sạn.....	5
2.1.2 Phân loại khách sạn.....	6
2.1.3 Cơ cấu tổ chức trong khách sạn (Sơ đồ cơ cấu tổ chức nhân sự trong khách sạn 04 đến 05 sao).....	10
2.1.4 Khái niệm về ngành nhà hàng.....	14
2.1.5 Phân loại nhà hàng.....	14
2.1.6 Cơ cấu tổ chức nhân sự nhà hàng của khách sạn.....	18
2.2 Tầm quan trọng của tính bền vững môi trường trong ngành nhà hàng - khách sạn.....	20
2.3 Thực hành bền vững môi trường trong nhà hàng - khách sạn.....	21
2.3.1 Thực hành quản lý năng lượng.....	22

2.3.2 Thực hành tiết kiệm nước.....	23
2.3.3 Thực hành quản lý rác thải.....	24
2.3.4 Thực hành sử dụng nguyên liệu bền vững trong nhà hàng.....	25
2.3.5 Truyền thông và nâng cao ý thức.....	26
2.4 Tổng quan về Khách sạn Sheraton Sài Gòn và Nhà hàng Lobby Lounge	27
2.4.1 Giới thiệu về Khách sạn Sheraton Sài Gòn và nhà hàng Lobby Lounge.....	27
2.4.2 Cơ cấu tổ chức và hoạt động của Nhà hàng Lobby Lounge.....	30
2.5 Chính sách về thực hành bền vững của Sheraton.....	33
TÓM TẮT CHƯƠNG 2	35
CHƯƠNG 3: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	36
3.1 Thiết kế nghiên cứu	36
3.1.1 Lý do chọn phương pháp định tính	36
3.1.2 Biện minh cho việc sử dụng một phương pháp định tính.....	37
3.1.3 Quy trình nghiên cứu.....	39
3.2 Thu thập dữ liệu	39
3.2.1 Tiêu chí lựa chọn và mô tả mẫu	39
3.2.2 Quy trình phỏng vấn.....	42
3.3 Phân tích dữ liệu	44
3.4 Cân nhắc về đạo đức nghiên cứu.....	48
3.4.1 Sự đồng ý và bảo mật thông tin	48
3.4.2 Phê duyệt đạo đức nghiên cứu và các biện pháp bảo vệ dữ liệu	48
TÓM TẮT CHƯƠNG 3	49
CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU.....	50
4.1 Chất thải thực phẩm hiện tại của nhà hàng Lobby Lounge	50
4.1.1 Thức ăn thừa của khách hàng.....	50
4.1.2 Nguyên liệu thừa	50
4.1.3 Sử dụng các nguyên liệu chưa hiệu quả.....	52
4.1.4 Khẩu phần không phù hợp	53
4.1.5 Món ăn phụ khách không dùng.....	54
4.1.6 Tuân thủ quy trình phục vụ	55
4.2 Những thách thức và rào cản	56

4.2.1 Mức tiêu thụ của khách hàng	56
4.2.2 Hành vi khách hàng	56
4.2.3 Thiếu chi phí & thiết bị	58
4.2.4 Nhu cầu đào tạo	58
4.2.5 Giao tiếp giữa nhà bếp và nhân viên phục vụ.....	59
TÓM TẮT CHƯƠNG 4	61
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ	62
5.1 Tóm tắt kết quả nghiên cứu	62
5.2 Khuyến nghị thực tiễn về các biện pháp giảm thiểu chất thải	62
5.2.1 Khuyến khích khách mang đi.....	63
5.2.2 Tái sử dụng nguyên liệu thừa.....	64
5.2.3 Sử dụng hiệu quả các nguyên liệu	65
5.2.4 Kiểm soát khẩu phần	66
5.2.5 Giảm thiểu món ăn phụ	67
5.3 Ý nghĩa thực tiễn.....	68
5.4 Đề xuất cho nghiên cứu tương lai.....	70
TÓM TẮT CHƯƠNG 5	71
TÀI LIỆU THAM KHẢO	72
PHỤ LỤC	80

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

1. UN - United Nations
2. TS – Tiến sĩ
3. QĐ-BVHTTDL – Quyết định-Bộ Văn hóa Thể thao Du lịch
4. ND-CP – Nghị định-Chính phủ
5. UNWTO – Tổ chức Du lịch Thế giới
6. ISO – Tổ chức Tiêu chuẩn Quốc tế
7. AHLA – Hiệp hội Khách sạn và Lưu trú Hoa Kỳ
8. GSTC – Hội đồng Du lịch Bền vững Toàn cầu
9. TP HCM – Thành phố Hồ Chí Minh
10. LED – Diode phát sáng hoặc diode phát quang
11. UNEP – Chương trình Môi trường Liên Hợp Quốc
12. IHG - InterContinental Hotels Group
13. WRAP – Tổ chức công nhận trách nhiệm xã hội trong sản xuất toàn cầu
14. FAO – Tổ chức Nông lương Liên Hợp Quốc
15. ILO – Tổ chức Lao động Quốc tế
16. VTOS – Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam
17. KPI – Chỉ số đánh giá hiệu quả công việc
18. MBC – Hội đồng Doanh nghiệp Marriott Việt Nam và Campuchia
19. APEC – Châu Á Thái Bình Dương
20. MESH – Trung tâm Phát triển Bền vững Môi trường
21. SRO – Nguyên tắc Hoạt động Có Trách nhiệm Bền vững
22. NRC – Hội đồng Nghiên cứu Quốc gia Hoa Kỳ
23. INEI – Viện Nghiên cứu Môi trường và Nguồn lực Thiên nhiên
24. MIT – Viện Công nghệ Massachusetts
25. NRDC – Hội đồng Bảo vệ Tài nguyên Thiên nhiên
26. FPI – Viện Nghiên cứu Chính sách Thực phẩm

DANH MỤC CÁC BẢNG SỬ DỤNG

Bảng 3.1: Những người tham gia khảo sát tại nhà hàng Lobby Lounge.....40

Bảng 3.2: Mã hóa dữ liệu.....45

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

Sơ đồ

Sơ đồ 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức nhân sự theo tiêu chuẩn của các khách sạn 4 đến 5 sao.....	10
Sơ đồ 2.2. Cơ cấu tổ chức nhân sự bộ phận Âm thực.....	18
Sơ đồ 3.1: Quy trình nghiên cứu định tính.....	39
Sơ đồ 3.2: Quy trình phỏng vấn.....	42

Hình ảnh

Hình 2.1: Sheraton Saigon Grand Opera Hotel.....	27
Hình 2.2: The Lounge.....	29

CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU

1.1 Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh biến đổi khí hậu diễn ra ngày càng nghiêm trọng trên toàn cầu, việc thực hiện các biện pháp bảo vệ môi trường tại các cơ sở kinh doanh, trong đó có ngành khách sạn, trở nên cấp thiết hơn bao giờ hết. Nghiên cứu của Liên Hợp Quốc về Môi trường (2021) chỉ ra rằng ngành xây dựng và vận hành các tòa nhà, bao gồm khách sạn, đóng góp khoảng 38% lượng phát thải khí nhà kính toàn cầu. Bên cạnh đó, nhu cầu và sự mong đợi của khách hàng đối với các dịch vụ thân thiện với môi trường cũng là yếu tố quan trọng thúc đẩy sự cần thiết của việc hoàn thiện các thực tiễn bền vững. Nghiên cứu của (Han và cộng sự, 2011) cho thấy, khách hàng ngày càng ý thức rõ hơn về vấn đề bảo vệ môi trường và sẵn sàng lựa chọn các sản phẩm, dịch vụ có tính bền vững cao. Khi khách hàng yêu cầu và sử dụng các dịch vụ thân thiện với môi trường tại nhà hàng, điều này sẽ đóng vai trò then chốt trong việc thúc đẩy các nhà quản lý khách sạn triển khai các sáng kiến bền vững một cách chủ động và toàn diện hơn. Khi ý thức về bảo vệ môi trường và phát triển bền vững môi trường của con người ngày càng được nâng cao, thì việc hoàn thiện các thực hành bền vững tại những cơ sở kinh doanh nhà hàng – khách sạn trở nên cấp thiết hơn bao giờ hết. Ngành khách sạn và nhà hàng là một trong những ngành tiêu thụ tài nguyên và năng lượng lớn nhất. Việc sử dụng tài nguyên và năng lượng một cách lãng phí, cũng như việc xử lý chất thải chưa hiệu quả đang gây ra những tác động tiêu cực đến môi trường xung quanh (UN Environment Programme, 2021). Việt Nam đã đưa ra cam kết mạnh mẽ cùng cộng đồng quốc tế về mục tiêu giảm lượng phát thải khí nhà kính về 0 (Net Zero) vào năm 2050, thể hiện quyết tâm chính trị vì lợi ích quốc gia và sức vươn lên của nền kinh tế Việt Nam. Theo TS Vũ Tiến Lộc, "Phát triển bền vững là vấn đề sống còn, quyết định vận mệnh của nền văn minh nhân loại trong kỷ nguyên mới". Trước khi Liên hợp quốc thông qua chương trình Nghị sự về phát triển bền vững đến năm 2030, Đảng Cộng sản Việt Nam đã xác định mô hình phát triển là kinh tế xanh, xã hội xanh, lối sống xanh, thúc đẩy tiêu dùng bền vững. Vì vậy,

lựa chọn đề tài hoàn thiện thực thành bền vững môi trường tại nhà hàng lobby lounge của Sheraton là phù hợp với định hướng phát triển bền vững của Việt Nam.

Tại thành phố Hồ Chí Minh khách sạn Sheraton Saigon Grand Opera Hotel là một trong những khách sạn tiên phong dẫn đầu về việc cam kết thực hành bền vững. Điển hình là trong hệ thống Marriott International ở Việt Nam có 23 khách sạn thì Sheraton Saigon Grand Opera là đơn vị đầu tiên đạt chứng nhận Green Globe là một giải thưởng danh giá toàn cầu về phát triển bền vững cho các đơn vị kinh doanh trong lĩnh vực khách sạn. Do đó, việc triển khai các giải pháp thực hành bền vững tại nhà hàng Lobby Lounge của khách sạn Sheraton không chỉ góp phần bảo vệ môi trường, mà còn thể hiện trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp trong hành động ứng phó với biến đổi khí hậu và các tác động tiêu cực khác với môi trường.

Để đạt được sự tin tưởng và sự hài lòng của họ, cam kết với chính phủ và có trách nhiệm với cộng đồng xã hội, chúng ta có thể thấy rằng vấn đề về tính bền vững là một vấn đề rất quan trọng nên em chọn đề tài "Hoàn thiện thực hành bền vững môi trường của Lobby Lounge tại Sheraton SaiGon Grand Opera Hotel".

1.2 Mục tiêu nghiên cứu

Để xác định và phân tích các biện pháp thực hành hiện tại tại Nhà hàng Lobby Lounge nhằm giảm lãng phí thực phẩm và tăng cường tính bền vững cho môi trường.

Để đánh giá hiệu quả của các biện pháp giảm thiểu chất thải hiện có và xác định những thách thức và rào cản chính mà nhân viên phải đối mặt.

Để phát triển các khuyến nghị có thể hành động để cải thiện các hoạt động bền vững.

1.3 Câu hỏi nghiên cứu

Các biện pháp hiện tại được áp dụng tại Nhà hàng Lobby Lounge để giảm lãng phí thực phẩm và nâng cao tính bền vững là gì?

Những thách thức và rào cản chính mà nhân viên phải đối mặt trong việc thực hiện và duy trì các biện pháp giảm thiểu chất thải hiệu quả là gì?

1.4 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu:

Chủ thể: Việc thực hành bền vững môi trường tại nhà hàng Lobby Lounge thuộc khách sạn Sheraton Sài Gòn.

Khách thể: Nhân viên nhà hàng Lobby Lounge.

Phạm vi nghiên cứu:

Địa điểm: Nhà hàng Lobby Lounge thuộc khách sạn Sheraton Saigon Grand Opera Hotel, tọa lạc tại 88 Đồng Khởi, phường Bến Nghé, quận 1, thành phố Hồ Chí Minh.

Nội dung: Nghiên cứu các biện pháp hiện tại để giảm lãng phí thực phẩm và tăng cường tính bền vững môi trường, đánh giá hiệu quả của các biện pháp giảm thiểu chất thải hiện có, và phát triển các khuyến nghị để cải thiện các hoạt động bền vững.

1.5 Kết cấu đề tài

Chương 1: Giới thiệu: Trình bày về lý do chọn đề tài, mục tiêu nghiên cứu, câu hỏi nghiên cứu, đối tượng và phạm vi nghiên cứu.

Chương 2: Cơ sở lý luận về bền vững môi trường trong ngành nhà hàng - khách sạn: Trình bày các khái niệm, tầm quan trọng và chính sách liên quan đến thực hành bền vững môi trường trong ngành nhà hàng - khách sạn Sheraton Saigon Grand Opera Hotel.

Chương 3: Phương pháp nghiên cứu: Trình bày phương pháp nghiên cứu, quy trình thu thập và phân tích dữ liệu.

Chương 4: Kết quả nghiên cứu: Trình bày kết quả nghiên cứu về các biện pháp bền vững môi trường hiện tại và các yếu tố ảnh hưởng.

Chương 5: Kết luận và khuyến nghị: Tóm tắt kết quả nghiên cứu, đề xuất các biện pháp cải thiện và khuyến nghị cho nghiên cứu tương lai.

TÓM TẮT CHƯƠNG 1

Trong chương 1, tác giả đã chọn nêu lý do chọn đề tài do nhu cầu thực tế và tầm quan trọng của vấn đề nghiên cứu. Mục tiêu nghiên cứu của tác giả là khám phá, phân tích và đưa ra các giải pháp cho vấn đề đã xác định. Tác giả đã đề ra các câu hỏi nghiên cứu cụ thể để tìm cách trả lời. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của tác giả tập trung vào nhóm người và sự vật liên quan, cùng với giới hạn về không gian và thời gian. Cuối cùng, tác giả trình bày kết cấu đề tài để giúp người đọc hiểu rõ cách tổ chức và triển khai nghiên cứu.

CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ BỀN VỮNG MÔI TRƯỜNG TRONG NGÀNH NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN

2.1 Tổng quan về ngành nhà hàng - khách sạn và tính bền vững

2.1.1 Khái niệm về ngành khách sạn

Khách sạn được định nghĩa là cơ sở lưu trú phục vụ nhu cầu của khách du lịch và khách công tác, cung cấp các dịch vụ lưu trú, ăn uống và các dịch vụ tiện ích khác. Khách sạn không chỉ đơn thuần là nơi cung cấp chỗ ở, mà còn là một hệ thống các dịch vụ tích hợp nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng trong quá trình lưu trú (Luật Du lịch 2017).

Các loại hình cơ sở lưu trú du lịch được xem là thuộc ngành khách sạn bao gồm: khách sạn, motel, nhà nghỉ, khu nghỉ dưỡng, căn hộ khách sạn, biệt thự du lịch, và các cơ sở lưu trú khác (Quyết định số 03/2008/QĐ-BVHTTDL). Mỗi loại hình này đều có các đặc điểm, tiêu chuẩn và phân loại riêng, tùy thuộc vào quy mô, vị trí, đối tượng phục vụ, cũng như chất lượng dịch vụ và tiện nghi cung cấp.

Trong hệ thống phân loại khách sạn của Việt Nam, tiêu chuẩn cấp sao (từ 1 đến 5 sao) đóng vai trò quan trọng. Các tiêu chí để đánh giá và phân loại khách sạn bao gồm: các dịch vụ cơ bản, chất lượng phòng ốc, nhà hàng, tiện nghi, cơ sở vật chất, nhân sự, an ninh và vệ sinh (Quyết định số 03/2008/QĐ-BVHTTDL). Khách sạn 5 sao được xem là loại hình cao cấp nhất, cung cấp dịch vụ và tiện nghi hoàn hảo, phù hợp với nhu cầu của khách hàng trong nước và quốc tế. Ở phía bên dưới, các khách sạn 1-4 sao cũng có các tiêu chuẩn và đặc điểm riêng, tùy theo quy mô và phạm vi phục vụ.

Ngoài ra, việc phân loại khách sạn còn dựa trên các yếu tố như vị trí địa lý (ven biển, miền núi, thành phố...), đối tượng phục vụ (khách du lịch, khách công tác...), và các dịch vụ đặc thù (spa, sự kiện, giải trí...). Điều này giúp đa dạng hóa các loại hình khách sạn, đáp ứng nhu cầu ngày càng phức tạp của thị trường du lịch.

Các tiêu chuẩn và quy định về khách sạn ở Việt Nam được ban hành trong Quyết định số 03/2008/QĐ-BVHTTDL của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Đây là văn bản pháp lý quan trọng, quy định chi tiết về yêu cầu và tiêu chuẩn đối với các loại hình khách sạn, nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ và bảo vệ quyền lợi của khách hàng. Ngoài ra, Luật Du lịch 2017 và Nghị định số 168/2017/NĐ-CP cũng là những tài liệu tham khảo quan trọng về khái niệm, phân loại và quản lý hoạt động của ngành khách sạn tại Việt Nam.

Ngành nhà hàng - khách sạn là một trong những lĩnh vực phát triển mạnh mẽ nhất trong nền kinh tế hiện đại, đặc biệt là trong bối cảnh toàn cầu hóa và phát triển du lịch. Theo Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO), ngành khách sạn là “một lĩnh vực kinh doanh cung cấp dịch vụ lưu trú, ẩm thực và các dịch vụ giải trí cho du khách và người dân địa phương” (UNWTO, 2019). Ngành này không chỉ đáp ứng nhu cầu lưu trú của du khách mà còn cung cấp một loạt các dịch vụ bổ sung như nhà hàng, spa, hội nghị và các hoạt động giải trí khác.

Ngành công nghiệp khách sạn đóng một vai trò quan trọng trong ngành du lịch và giải trí toàn cầu. Nó tập trung vào việc cung cấp chỗ ở, dịch vụ ăn uống và các tiện ích khác cho du khách và người đi du lịch. Các khách sạn có phạm vi rộng, từ cơ sở lưu trú giá rẻ và tiêu chuẩn đến những cơ sở sang trọng và đầy đủ dịch vụ. Tuân thủ các tiêu chuẩn và hướng dẫn quan trọng do các tổ chức như Tổ chức Tiêu chuẩn Quốc tế (ISO), Hiệp hội Khách sạn và Lưu trú Hoa Kỳ (AHLA) và Hội đồng Du lịch Bền vững Toàn cầu (GSTC) cung cấp. Các tiêu chuẩn này giúp đảm bảo chất lượng, an toàn và thực hành bền vững nhất quán trên toàn ngành công nghiệp khách sạn toàn cầu.

2.1.2 Phân loại khách sạn

Ngành công nghiệp khách sạn là một trong những lĩnh vực kinh doanh đa dạng và phức tạp nhất trong ngành du lịch toàn cầu. Với sự phát triển không ngừng của nhu cầu du lịch và lưu trú, các khách sạn được phân loại theo nhiều tiêu chí khác nhau nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu của du khách. Trên thực tế, khách sạn luôn tồn tại dưới nhiều hình thái khác nhau. Có thể khái quát các thể loại khách sạn theo một số tiêu chí cơ bản

như: Phân loại theo cấp bậc – quy mô; Phân loại mục đích đặc thù của khách hàng; Phân loại theo hình thức sở hữu.

Theo tiêu chuẩn phân loại của Tổng cục Du lịch Việt Nam, các cấp bậc khách sạn bao gồm:

Phân loại theo cấp bậc – quy mô:

Khách sạn 5 sao: Quy mô phòng ngủ từ 100 phòng trở lên. Đây là loại hình khách sạn cao cấp nhất, cung cấp dịch vụ và tiện nghi ở mức độ hoàn hảo, gồm toàn bộ các dịch vụ đẳng cấp quốc tế như nhà hàng, bar, hồ bơi, phòng tập thể dục, phòng họp, phòng xông hơi, spa,... Chất lượng phục vụ và trang thiết bị đạt tiêu chuẩn quốc tế.

Khách sạn 4 sao: Quy mô phòng ngủ từ 80 phòng đến 99 phòng. Loại hình khách sạn này cung cấp các dịch vụ và tiện nghi cao cấp, với trang thiết bị hiện đại, phòng ốc rộng rãi, thoải mái. Các dịch vụ đi kèm như nhà hàng, bar, hồ bơi, phòng họp, phòng tập thể dục đều đạt chất lượng tốt.

Khách sạn 3 sao: Quy mô phòng ngủ từ 50 phòng đến 79 phòng. Khách sạn hạng 2 cung cấp các dịch vụ cơ bản với chất lượng tốt, bao gồm phòng nghỉ, nhà hàng, quầy bar và một số tiện nghi đi kèm như hồ bơi, phòng họp. Trang thiết bị và chất lượng phục vụ đảm bảo sự thoải mái và hài lòng cho khách.

Khách sạn 2 sao: Quy mô phòng ngủ từ 20 phòng đến 49 phòng. Đây là loại hình khách sạn phổ thông, cung cấp các dịch vụ cơ bản như phòng nghỉ, nhà hàng với chất lượng trung bình. Trang thiết bị và tiện nghi không quá cao cấp nhưng vẫn đảm bảo sự thoải mái cho khách.

Khách sạn 1 sao: Quy mô phòng ngủ 10 phòng đến 19 phòng, đáp ứng được các nhu cầu bình thường của khách hàng. Đây là loại hình khách sạn cơ bản, chủ yếu cung cấp dịch vụ lưu trú với chất lượng trung bình, ít tiện nghi. Trang thiết bị và chất lượng phục vụ thường không cao.

Phân loại mục đích đặc thù của khách hàng:

Khách sạn nghỉ dưỡng (Resort hotel):

Khách sạn nghỉ dưỡng thường được xây ở những nơi có thiên nhiên hùng vĩ như rừng núi, biển đảo. Về thiết kế thì các khách sạn nghỉ dưỡng thường là những căn hộ, biệt thự, nhà thấp tầng tạo thành một quần thể. Khách sạn cung cấp đầy đủ các dịch vụ cần thiết cho khách lưu trú. Với vẻ đẹp của thiên nhiên hùng vĩ và không khí trong lành thì đây sẽ là nơi tuyệt vời cho du khách nghỉ ngơi thư giãn

Khách sạn thương mại (Commercial hotel):

Khách sạn thương mại thường có ở các thành phố lớn hoặc các trung tâm thương mại. Đối tượng khách hàng của các khách sạn thương mại là những doanh nhân, người đi công tác ngắn hạn, khách du lịch. Ở sảnh khách sạn thường bày những bộ bàn ghế sofa để khách hàng có thể bàn bạc công việc, đón tiếp khách hàng. Ngoài ra ở các khách sạn thương mại sẽ có những phòng họp, dịch vụ in ấn, photo, soạn thảo, dịch thuật...

Khách sạn nhà nghỉ bình dân (Hostel):

Loại hình khách sạn này thường ở gần các bến xe, nhà hát, khu vui chơi... Đối tượng khách hàng của loại hình khách sạn này là những người có nhu cầu nghỉ ngơi đơn giản, cần những phòng có chi phí không cao. Các trang bị của khách sạn bình dân chỉ bao gồm những đồ cơ bản, không cần hiện đại và đắt đỏ. Khách sạn chỉ cần đảm bảo không gian sạch sẽ, gọn gàng và đáp ứng được những nhu cầu cơ bản.

Căn hộ khách sạn (Condotel):

Mô hình condotel mới du nhập vào Việt Nam vài năm gần đây. Mô hình này được các gia đình ưa chuộng Condotel có đầy đủ các trang thiết bị cần thiết cho khách hàng

Khách sạn Casino (Casino hotel):

Khách sạn casino hay khách sạn sòng bạc là nơi dành riêng cho du khách có nhu cầu chơi bài. Khách sạn casino có quy mô và thiết kế vô cùng sang trọng, hiện đại. Ngoài dịch vụ chơi bài thì các khách sạn casino còn có các hoạt động biểu diễn nghệ thuật, các dịch vụ giải trí, ẩm thực, sân golf... để thu hút khách du lịch.