

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 CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TIỆC TẠI  
KHÁCH SẠN SOFITEL SÀI GÒN PLAZA**

**Giảng viên hướng dẫn:**

ThS. Trương Thị Hải Thuận

**Sinh viên thực hiện:**

Bùi An Khương

**MSSV:** 44012002004



**The Saigon  
International  
University**

**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 Bùi An Khương 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 Sofitel SaiGon Plaza và 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 tên, ghi đầy đủ họ tên)*

Bùi An Khương

## 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 thực tế 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 biết ơn sâu sắc đến giảng viên hướng dẫn cũng là giảng viên phụ trách chuyên ngành Quản trị Nhà hàng Khách sạn – cô Trương Thị Hải Thuận. Cô đã luôn quan tâm và hết lòng dạy dỗ trong 4 năm học tại trường. Trong lúc học tập em đã có được rất nhiều kiến thức hay và bổ ích với thực tiễn. Em xin cảm ơn cô.

Ngoài ra, để có thể hoàn thành được Khóa luận tốt nghiệp này, không thể thiếu được sự hướng dẫn giúp đỡ rất nhiệt tình của các anh, chị, các bạn 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.



## 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 SÁCH CÁC BẢNG SỬ DỤNG .....	viii
DANH SÁCH CÁC SƠ ĐỒ, ĐỒ THỊ, BIỂU ĐỒ, HÌNH ẢNH .....	ix
LỜI MỞ ĐẦU.....	1
1.Lý do chọn đề tài .....	1
2.Mục tiêu nghiên cứu đề tài .....	2
3.Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4.Phương pháp nghiên cứu.....	3
5.Kết cấu đề tài .....	3
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN	
BANQUET CỦA KHÁCH SẠN.....	4
1.1. Tổng quan về khách sạn.....	4
1.1.1.Khái niệm về khách sạn .....	4
1.1.2. Phân loại khách sạn.....	5
1.1.3.Cơ cấu tổ chức trong khách sạn.....	8
1.2. Tổng quan về bộ phận ẩm thực ( <i>Food &amp; Beverage</i> ).....	15
1.2.1.Khái niệm về bộ phận ẩm thực .....	15
1.2.2.Cơ cấu tổ chức nhân sự trong bộ phận ẩm thực của khách sạn .....	16
1.3. Tổng quan về bộ phận Banquet .....	19
1.3.1.Khái niệm về bộ phận Banquet.....	19
1.3.2.Đặc điểm của bộ phận Banquet .....	19
1.3.3.Các loại hình Banquet trong khách sạn .....	20

1.3.4.Cơ cấu tổ chức bộ phận Banquet.....	21
1.4. Quy trình phục vụ của bộ phận Banquet .....	22
1.4.1.Quy trình phục vụ trước, trong và sau khi sự kiện diễn ra.....	22
1.4.2.Các nhân tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ tại bộ phận Banquet.....	24
1.5. Chất lượng phục vụ của bộ phận Banquet.....	25
1.5.1.Khái niệm chất lượng phục vụ.....	25
1.5.2.Đặc điểm chất lượng phục vụ .....	26
1.5.3.Vai trò của chất lượng phục vụ .....	26
1.5.4.Các yếu tố đo lường chất lượng phục vụ.....	27
1.5.5.Nguyên tắc đánh giá chất lượng phục vụ .....	27
1.5.6.Các phương pháp đánh giá chất lượng phục vụ .....	28
TÓM TẮT CHƯƠNG 1.....	30
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CỦA CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI KHÁCH SẠN	
SOFITEL SAIGON PLAZA .....	31
2.1. Khái quát tập đoàn Accor và khách sạn Sofitel Saigon Plaza .....	31
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của tập đoàn Accor và khách sạn Sofitel Saigonplaza .....	31
2.1.2. Cơ cấu tổ chức của khách sạn Sofitel Saigon Plaza.....	35
2.1.3. Tình hình nhân sự khách sạn Sofitel Saigon Plaza .....	39
2.1.4. Địa bàn kinh doanh của khách sạn Sofitel Saigon Plaza .....	40
2.1.5. Phương thức kinh doanh của khách sạn Sofitel Saigon Plaza .....	41
2.1.6. Tình hình tài chính của khách sạn Sofitel Saigon Plaza .....	42
2.1.7. Khả năng cạnh tranh của khách sạn Sofitel Saigon Plaza .....	44
2.2. Thực trạng về nâng cao chất lượng phục vụ bộ phận tổ chức tiệc (Banquet) của khách sạn Sofitel Saigon Plaza.....	45
2.2.1.Giới thiệu về bộ phận tổ chức tiệc của khách sạn Sofitel Saigon Plaza.....	45
2.2.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến bộ phận tổ chức tiệc của khách sạn Sofitel Saigon Plaza .....	63

2.2.3. Thực chất lượng phục vụ bộ phận tổ chức tiệc của khách sạn Sofitel Saigon Plaza .....	65
2.2.4. Đánh giá chất lượng phục vụ của bộ phận tổ chức tiệc tại khách sạn Sofitel Saigon Plaza .....	70
TÓM TẮT CHƯƠNG 2.....	74
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TIỆC TẠI KHÁCH SẠN SOFITEL SAIGON PLAZA .....	75
3.1. Mục tiêu và định hướng phát triển chất lượng phục vụ của bộ phận tổ chức tiệc tại khách sạn Sofitel Saigon Plaza.....	75
3.1.1. Mục tiêu nâng cao chất lượng phục vụ của bộ phận tổ chức tiệc tại khách sạn Sofitel Saigon Plaza .....	75
3.1.2. Định hướng nâng cao chất lượng phục vụ của bộ phận tổ chức tiệc tại khách sạn Sofitel Saigon Plaza.....	75
3.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ của bộ phận tổ chức tiệc tại khách sạn Sofitel Saigon Plaza.....	76
3.2.1. Giải pháp 01: Công tác quản lý tăng cường đào tạo đầu vào cho nhân viên thời vụ .....	76
3.2.2. Giải pháp 02: Về cơ sở vật chất nên tăng cường kiểm soát và bổ sung thêm các công cụ dụng cụ hỗ trợ quá trình phục vụ. ....	78
3.2.3. Giải pháp 03: Về sự phát huy các mối quan hệ chặt chẽ với các bộ phận khác trong khách sạn .....	79
TÓM TẮT CHƯƠNG 3.....	81
KẾT LUẬN.....	82
KIẾN NGHỊ.....	83
TÀI LIỆU THAM KHẢO .....	84



## DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

1. F&B: Food and Beverage
2. PGS.TS: Phó giáo sư. Tiến sĩ
3. TS: Tiến sĩ
4. MICE: Meeting (gặp gỡ, hội họp) + Incentive (khen thưởng) + Conference (hội nghị, hội thảo) + Event (sự kiện, triển lãm).
5. GD: General Director
6. GM: General Manager
7. SALE TA: Sale Travel Agency
8. AV: Audio Video
9. SL: Số lượng
10. CL: Còn lại
11. TT%: Thứ tự %
12. VNĐ: Vietnam Đồng
13. TP.HCM: Thành phố Hồ Chí Minh
14. BEO: Banquet Even Oder
15. TV: Tivi
16. VIP: Very Important Person
17. SOP: Standard Operating Procedure

## **DANH SÁCH CÁC BẢNG SỬ DỤNG**

Bảng 2.1 Số lượt khách đến khách sạn Sofitel Saigon Plaza.....	40
Bảng 2.2 Doanh thu khách sạn Sofitel Saigon Plaza từ năm 2019 đến 2021.....	43
Bảng 2.3 Tình hình doanh thu Banquet 6 tháng đầu năm 2021 và 2022.....	49
Bảng 2.4 Các gói dịch vụ tại Banquet.....	50
Bảng 2.5 Giá dịch vụ hội họp.....	51
Bảng 2.6 Bảng giá dịch vụ đồ uống.....	53

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

### **HÌNH ẢNH**

Hình 2.2 Logo khách sạn Sofitel Saigon Plaza .....	33
Hình 2.3 Khách sạn Sofitel Saigon Plaza .....	33
Hình 2.4 Tình hình nhân sự khách sạn Sofitel Saigon Plaza .....	38
Hình 2.5 Lịch làm việc của nhân viên và thông tin sự kiện trong tuần .....	47
Hình 2.6 Một số kiểu set up phòng họp .....	55
Hình 2.7 Phòng họp Diamond AB Classroom .....	57
Hình 2.8 Set up tiệc theo kiểu Á.....	59
Hình 2.9 Set up tiệc theo kiểu Âu.....	61
Hình 2.10 Lịch làm việc của nhân viên Banquet tại khách sạn Sofitel Saigon Plaza .....	67

### **SƠ ĐỒ**

Sơ đồ 1.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức tiêu chuẩn của khách sạn 4 đến 5 sao .....	9
Sơ đồ 1.2 Cơ cấu tổ chức nhân sự bộ phận Ẩm thực .....	17
Sơ đồ 1.3 Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận Banquet.....	21
Sơ đồ 2.1 Sơ đồ tổ chức khách sạn Sofitel Saigon Plaza.....	34
Sơ đồ 2.2 Sơ đồ tổ chức nhân sự bộ phận tổ chức tiệc (Banquet) tại khách sạn Sofitel Saigon Plaza năm 2024 .....	45

## **BẢNG**

Bảng 2.1 Số lượt khách đến khách sạn Sofitel Saigon Plaza.....	39
Bảng 2.2. Doanh thu khách sạn Sofitel Saigon Plaza từ năm 2019 đến 2021.....	42
Bảng 2.3 Tình hình doanh thu Banquet 6 tháng đầu năm 2021 và 2022.....	48
Bảng 2.4 Các gói dịch vụ tại Banquet.....	49
Bảng 2.5 Các dịch vụ hội họp.....	50
Bảng 2.6 Bảng giá dịch vụ đồ ăn .....	52

## **BIỂU ĐỒ**

Biểu đồ 2.1 Tình hình kinh doanh của khách sạn Sofitel Saigon Plaza .....	42
---	----

## LỜI MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài

Trong những năm trở lại đây, đặc biệt phải nói đến đại dịch Covid-19, nó đã có những tác động lớn đến thế giới nói chung và Việt Nam nói riêng; đặc biệt đối với hoạt động kinh doanh nhà hàng và khách sạn là một trong những ngành bị ảnh hưởng nặng nề nhất do chính sách giãn cách xã hội của nước ta trong thời kỳ đại dịch Covid-19. Điều này đã làm cho nhiều công ty doanh nghiệp phải có những chính sách về sa thải hoặc cho nhân viên tạm nghỉ việc để có thể duy trì kinh phí hoạt động. Chính điều này đã khiến cho nhiều anh chị nhân viên tại khách sạn phải bỏ đi công việc của mình và chuyển sang một hướng làm việc khác để có thể duy trì cuộc sống cá nhân của mình. Và đến những năm gần đây, Nhà nước ta mới ổn định trở lại các khách sạn được bắt đầu hoạt động kinh doanh trở lại. Và ngoài ra ngành Du lịch Việt Nam nói riêng đã có những bước khởi sắc đầu tiên sau đại dịch. Tuy nhiên, để có thể tái hoạt động và ổn định trở lại như trước kia là một vấn đề nan giải khó có thể giải quyết được. Song bên cạnh đó vấn đề phải đối mặt hiện nay của ngành kinh doanh nhà hàng khách sạn đó chính là sự cạnh tranh với nhau. Do hiện nay tại Việt Nam đặc biệt là Thành phố Hồ Chí Minh đã có rất nhiều khách sạn được điều hành bởi các tập đoàn lớn có tiếng trong ngành trên thế giới như Accor, Marriott, Lotte, Hilton, Intercontinental,... Chính vì vậy việc có thể giữ được uy tín của mình với khách hàng để có thể cạnh tranh với các tập đoàn khác thì đây là một bài toán khó mà các nhà quản trị cần phải giải quyết nhưng lại không để mất đi giá trị cốt lõi của doanh nghiệp nhưng vẫn có thể đem lại những trải nghiệm tốt nhất đến với khách hàng.

Biết được tầm quan trọng của vấn đề này, một doanh nghiệp đã tự đề ra được cho mình những chiến lược kinh doanh riêng để có thể vực dậy sau đại dịch. Cũng có những doanh nghiệp lại chọn cách kinh doanh vào các mảng khách để có thể thu lại lợi nhuận.

Sau một khoảng thời làm thực tập tại khách sạn Sofitel Saigon Plaza, em cũng cảm thấy rằng khách sạn cũng đã chịu rất nhiều tác động từ Covid-19 nhưng vẫn đã luôn giữ

vững được vị thế của mình trên thị trường kinh doanh dịch vụ lưu trú và ăn uống so với các khách sạn cùng phân khúc. Bên cạnh khách sạn cũng đã có nhiều sự thay đổi về hoạt động kinh doanh để có thể tăng được khả năng nhận diện thương hiệu của chính mình, ngoài ra còn có rất nhiều sự đổi mới về nhân sự để có thể phù hợp với tình trạng hiện nay. Chính vì điều đó mà khách sạn đã thu hút được rất nhiều người đến đây làm việc và các bạn sinh viên đến đây thực tập.

Do chính vì sự đổi mới này nên ta có thể thấy vấn đề về nâng cao quy trình phục vụ của khách sạn là một vấn đề hết sức cần thiết nhằm mang đến sự tin tưởng và hài lòng của khách hàng cũng như nâng cao được giá trị của chính khách sạn. Do vậy, em chọn đề tài “Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tiệc tại khách sạn Sofitel Saigon Plaza”.

## **2. Mục tiêu nghiên cứu đề tài**

Trong khoảng thời gian thực tập 03 tháng tại khách sạn Sofitel Saigon Plaza, với vị trí Trainee bộ phận F&B (Banquet) đảm nhiệm 02 công việc chính là quản lý kho công cụ dụng cụ và nhân viên phục vụ Sự kiện. Trong khoảng thời gian này, em đã có rất may mắn có thể làm quen và cùng làm việc với các anh, chị và các bạn cùng làm việc. Nhờ đó, em luôn nhận được rất nhiều sự chỉ dẫn nhiệt tình của mọi người. Có được những kiến thức thực tế mà không thể nào có được trong ghế nhà trường. Chính điều đó nó đã trở thành nguồn động lực để em có thể phấn đấu hết mình để có thể cống hiến hết sức mình trong khoảng thời gian ngắn ngủi này. Những kiến thức mà em tiếp thu được trong quá trình thực tập tại khách sạn Sofitel Saigon Plaza, em xin được trình bày trong nội dung khóa luận nhằm mục đích:

- Kiểm tra và so sánh lại những kiến thức mà em đã được học tập trong quá trình ngồi ghế nhà trường.

- Phân tích những điểm mạnh cũng như những điểm vẫn còn hạn chế của dịch vụ ăn uống tại đây đặc biệt là mảng tổ chức sự kiện tại bộ phận Banquet của khách sạn Sofitel Saigon Plaza.

- Ngoài ra mấu chốt cuối cùng em muốn nói đến đó là đóng góp ý kiến nhằm giúp bộ phận Banquet của khách sạn ngày càng hoàn thiện hơn để có thể có được vị trí cao hơn trong trái tim khách hàng trong tương lai.

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

- Đối tượng mà em muốn nghiên cứu là chất lượng phục vụ ăn uống tại nhà hàng của khách sạn Sofitel Saigon Plaza.

- Phạm vi nghiên cứu của em là chất lượng vụ tại bộ phận Banquet. Tọa lạc tại số 17 Lê Duẩn Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh.

### **4. Phương pháp nghiên cứu**

- Phương pháp khảo sát thực tế: làm việc tại bộ phận F&B với vai trò là nhân viên bộ phận Banquet.

- Phương pháp thu thập số liệu:

- + Phương pháp thu thập số liệu thứ cấp: Đọc và tìm kiếm tài liệu đã được nghiên cứu và có sự liên quan.

- + Phương pháp thu thập số liệu sơ cấp: Quan sát, thu thập và ghi chép lại những số liệu trong quá trình thực tập tại khách sạn Sofitel Saigon Plaza.

### **5. Kết cấu đề tài**

Ngoài phần mở đầu và kết luận, kết cấu của đề tài Khóa luận tốt nghiệp “Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tiệc tại bộ phận Banquet của khách sạn Sofitel Saigon Plaza” của em gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về chất lượng phục vụ tại bộ phận Banquet của khách sạn

Chương 2: Thực trạng của chất lượng phục vụ tiệc tại khách sạn Sofitel Saigon Plaza.

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tiệc tại khách sạn Sofitel Saigon Plaza.

# CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN BANQUET CỦA KHÁCH SẠN

## 1.1. Tổng quan về khách sạn

### 1.1.1. Khái niệm về khách sạn

Khi nhắc đến Khách sạn, chúng ta có rất nhiều định nghĩa về nó. Sau quá trình thực tập và trải nghiệm thực tế em có thể rút ra được rằng khách sạn là nơi kinh doanh tất cả các dịch vụ về mảng lưu trú, ăn uống và các dịch vụ có liên quan. Ngoài ra, khách sạn còn có thể cung cấp một số các dịch vụ khác nhằm nâng cao chất lượng phục vụ cũng như thỏa mãn được nhu cầu của khách hàng như trao đổi ngoại tệ, Gym, Spa,...

Trong Giáo trình Quản trị Kinh doanh Khách sạn của PGS.TS. Nguyễn Văn Mạnh và TS. Hoàng Thị Lan Hương đã chia sẻ về khái niệm khách sạn như sau: *“Khách sạn - Hotel - là cơ sở lưu trú du lịch có quy mô từ mười buồng ngủ trở lên, kinh doanh các dịch vụ cho thuê buồng ngủ (đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất kỹ thuật, trang thiết bị tiện nghi), dịch vụ ăn uống và các dịch vụ cần thiết khác phục vụ nhu cầu ăn, ngủ, nghỉ, chữa bệnh, hội họp và tiêu khiển... cho khách lưu trú và sử dụng dịch vụ. Chất lượng và sự đa dạng của các loại hình dịch vụ được cung cấp tùy thuộc vào thứ hạng của khách sạn.”*

Theo giáo trình tổng quan ngành du lịch, nhà hàng - khách sạn ( Welcome to hospitality: An introduction) (2000) của tác giả Kaye (Kye-Sung) Chon và Thomas A.Maier cho rằng: *“Khách sạn là nơi mà bất kỳ ai cũng có thể trả tiền để thuê buồng ngủ qua đêm ở đó. Mỗi buồng ngủ cho thuê bên trong phải có ít nhất hai phòng nhỏ (phòng ngủ và phòng tắm). Mỗi buồng khách đều phải có giường, điện thoại và vô tuyến. Ngoài dịch vụ buồng ngủ có thể có thêm các dịch vụ khác như dịch vụ vận chuyển hành lý, trung tâm thương mại (với thiết bị photocopy), nhà hàng, quầy bar và một số dịch vụ giải trí. Khách sạn có thể được xây dựng ở gần hoặc bên trong các khu thương mại, khu du lịch hoặc các sân bay”.*

Theo thông tư số 01/2002/TT – TCDL ngày 27/4/2001 của Tổng cục Du lịch về hướng dẫn thực hiện Nghị định số 39/2000/NĐ – CP của chính phủ về cơ sở lưu trú đã 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*”.

### **1.1.2. 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.

- 2 sao: Quy mô phòng ngủ từ 20 phòng đến 49 phòng, có bán các dịch vụ buffet sáng, internet, đèn ngủ,... Ngoài ra còn cung cấp những dụng cụ vệ sinh như bàn chải, kem đánh răng, dao cạo râu,..

- 3 sao: Quy mô phòng ngủ từ 50 phòng đến 79 phòng, có nhân viên lễ tân 24/7 và chất lượng nhân viên cao, biết ngoại ngữ và khách sạn phải cung cấp được một số dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng.

- 4 sao: Quy mô phòng ngủ từ 80 phòng đến 99 phòng, phải có quầy minibar, cung cấp dịch vụ đồ uống và các yêu cầu của khách hàng.

- 5 sao: Quy mô phòng ngủ từ 100 phòng trở lên, phải có tất cả các dịch vụ tiện nghi phục vụ cho quá trình lưu trú của khách hàng, cơ sở vật chất và chất lượng phục vụ phải luôn chính chu và cao cấp.

Nhìn chung lại, các khách sạn được phân loại từ 1 sao đến 5 sao nhằm mục đích khẳng định sự cao cấp và đẳng cấp của khách sạn; những khách sạn này được đánh giá dựa trên rất nhiều tiêu chí như cơ sở vật chất, chất lượng phục vụ, và sự đa dạng về các dịch vụ kinh doanh, giải trí đạt chuẩn của Tổng cục Du lịch quy định.

### **1.1.3. Cơ cấu tổ chức trong khách sạn**

#### **1.1.3.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức nhân sự trong khách sạn 04 đến 05 sao**

Sau khi tìm hiểu về các khái niệm và các loại hình khách sạn, và chính vì với nhiều quy mô lớn nhỏ và phức tạp như do vậy nó chắc chắn rằng phải cần 1 bộ máy tổ chức thật sự tốt để có thể điều hành và đưa khách sạn phát được. Khách sạn càng lớn càng sang trọng thì bộ máy tổ chức càng phức tạp và được phân cấp một cách rõ ràng hơn để có thể quản lý một cách chặ chẽ các bộ phận trong khách sạn. Tuy rằng bộ máy tổ chức rất phức tạp và được chia ra rất nhiều các bộ phận khác nhau và có những vai trò rất khác nhau nhưng vẫn có sự liên kết chặt chẽ với nhau và hỗ trợ lẫn nhau trong công việc nhằm mang đến giá trị tốt nhất đến với khách hàng.

Tùy thuộc vào sự lớn nhỏ của khách sạn và tùy vào khu vực khác nhau sẽ có những bộ máy tổ chức khác nhau nhằm tạo sự phù hợp với địa phương tại nơi đó cũng như phù hợp với mục đích kinh doanh của từng khách sạn. Nhưng về cơ bản, các khách sạn từ 4 đến 5 sao có một bộ tiêu chuẩn nhất định về cơ cấu tổ chức của khách sạn và các chủ đầu tư của khách sạn có thể dựa vào đó và điều chỉnh bổ sung để có thể phù hợp nhất với quá trình vận hành của khách sạn.

Dưới đây là sơ đồ cơ cấu tổ chức tiêu chuẩn của các khách sạn từ 4 đến 5 sao được chia thành nhiều bộ phận và vị trí khác nhau để có thể hoạt động một cách dễ dàng: