



TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

GIÁO TRÌNH

**QUẢN TRỊ KINH DOANH
KHÁCH SẠN**



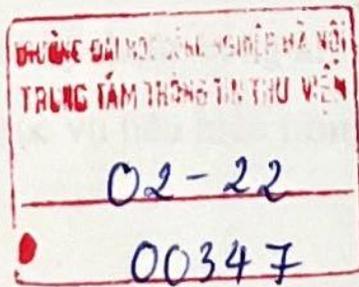
NHÀ XUẤT BẢN GIÁO DỤC VIỆT NAM

TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

TRẦN ĐỨC THÀNH

GIÁO TRÌNH

QUẢN TRỊ KINH DOANH KHÁCH SẠN



NHÀ XUẤT BẢN GIÁO DỤC VIỆT NAM

MỤC LỤC

	Trang
LỜI NÓI ĐẦU	5
CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT VỀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH KHÁCH SẠN	7
1.1. Sơ lược sự hình thành và phát triển của hoạt động kinh doanh khách sạn	7
1.2. Khái niệm kinh doanh khách sạn	11
1.3. Đối tượng khách của khách sạn	13
1.4. Sản phẩm của khách sạn	15
1.5. Đặc điểm của hoạt động kinh doanh khách sạn	18
1.6. Ý nghĩa của hoạt động kinh doanh khách sạn	21
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN	24
2.1. Khái niệm cơ sở vật chất kỹ thuật trong kinh doanh khách sạn	24
2.2. Đặc điểm của cơ sở vật chất kỹ thuật	25
2.3. Ý nghĩa của cơ sở vật chất kỹ thuật trong kinh doanh khách sạn	26
2.4. Một số loại hình cơ sở phục vụ tiêu biểu trong ngành khách sạn	27
2.5. Phân loại khách sạn	31
2.6. Xếp hạng khách sạn	39
2.7. Bố trí các khu vực trong khách sạn	43
2.8. Một số tiêu chí đánh giá hiệu quả sử dụng cơ sở vật chất kỹ thuật trong kinh doanh khách sạn.	48
2.9. Những nguyên tắc cơ bản để đánh giá cơ sở vật chất kỹ thuật	49

2.10. Công tác bảo trì, bảo dưỡng cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn. 50

CHƯƠNG 3: CƠ CẤU TỔ CHỨC TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN 53

3.1. Vai trò của bộ máy tổ chức khách sạn 53

3.2. Cơ sở chủ yếu để thiết lập tổ chức bộ máy của khách sạn 55

3.3. Các yếu tố cơ bản của tổ chức bộ máy khách sạn 58

3.4. Những nhân tố ảnh hưởng đến việc chọn lựa cơ cấu tổ chức của khách sạn 61

3.5. Hình thức tổ chức bộ máy của khách sạn 62

3.6. Một số cơ cấu tổ chức bộ máy điển hình của khách sạn 66

CHƯƠNG 4: TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG KINH DOANH TRONG KHÁCH SẠN 77

4.1. Tổ chức hoạt động kinh doanh dịch vụ lưu trú 77

4.2. Tổ chức hoạt động kinh doanh dịch vụ ăn uống 96

4.3. Tổ chức kinh doanh dịch vụ bổ sung 107

4.4. Tổ chức hoạt động của các bộ phận khác 109

CHƯƠNG 5: MỘT SỐ CHỈ TIÊU ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH KHÁCH SẠN 132

5.1. Các nhóm chỉ tiêu cơ bản thường được sử dụng trong đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh khách sạn 132

5.2. Các loại hình phân tích kết quả kinh doanh của khách sạn 133

5.3. Các phương pháp phân tích đánh giá 135

5.4. Một số chỉ tiêu cơ bản được sử dụng để đánh giá hoạt động kinh doanh khách sạn 137

TÀI LIỆU THAM KHẢO 150

Lời nói đầu

Để thực hiện nhiệm vụ đào tạo của Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội và đáp ứng nhu cầu tài liệu học tập chuyên ngành *Quản trị du lịch và khách sạn* cho sinh viên khoa Sư phạm – Du lịch thuộc Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội, chúng tôi biên soạn *Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn* làm tài liệu học tập chính thức cho sinh viên chuyên ngành Du lịch.

Kinh doanh du lịch và khách sạn là một nghề đã xuất hiện ở Việt Nam rất sớm và ngày càng được đánh giá cao. Với mục tiêu đào tạo đại học thiên về những kỹ năng nghề nghiệp cụ thể, giáo trình này được xác định cụ thể như sau:

Giáo trình được viết trên cơ sở áp dụng tối đa các kỹ năng nghề của Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam của Tổng cục Du lịch do Ủy ban Châu Âu tài trợ.

Giáo trình đáp ứng mục tiêu đào tạo của Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội theo hướng thực hành và chú trọng các kỹ năng nghề.

Giáo trình đã có sự kế thừa nhất định những nghiên cứu của một số tác giả nổi tiếng trong lĩnh vực Du lịch và các lĩnh vực liên quan khác nhằm đáp ứng đòi hỏi về sự phát triển Du lịch quốc gia.

Chúng tôi hy vọng *Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn* sẽ góp phần đào tạo sinh viên chuyên ngành Du lịch nói chung, sinh viên khoa Sư phạm – Du lịch Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội nói riêng.

Trong quá trình biên soạn, chúng tôi đã tham khảo và sử dụng một số tư liệu của một số tác giả về môn học này. Qua đây, chúng tôi xin gửi lời cảm ơn đến các tác giả, cảm ơn bạn bè, đồng nghiệp đã tạo điều kiện giúp đỡ khi chúng tôi viết giáo trình. Chúng tôi cũng xin cảm ơn Hội đồng thẩm định giáo trình Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội đã góp ý, đánh giá, để giáo trình được hoàn thiện hơn trước khi đến tay bạn đọc.

Trong quá trình biên soạn cuốn giáo trình khó tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Tác giả trân trọng và mong muốn nhận được sự đóng góp của độc giả và những người quan tâm để giáo trình được chỉnh sửa và bổ sung ngày càng hoàn thiện hơn.

TÁC GIẢ