

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HÓA HÀ NỘI**  
**KHOA VĂN HÓA DU LỊCH**

.....

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN TRỊ NGHIỆP VỤ**  
**TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN TRONG KHÁCH SẠN HÀ NỘI**

**Giảng viên hướng dẫn: TS. NGUYỄN ANH CƯỜNG**

**Sinh viên thực hiện : NGUYỄN THỊ NGỌC**

**Lớp : VHDL 13C**

**Niên khóa : 2005 - 2009**

**HÀ NỘI, 06/ 2009**

=====

**MỤC LỤC**

<b>LỜI MỞ ĐẦU .....</b>	<b>3</b>
Lý do chọn đề tài .....	3
Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu.....	4
Đối tượng và phạm vi nghiên cứu .....	4
Phương pháp nghiên cứu.....	4
Lịch sử nghiên cứu vấn đề.....	4
Bố cục khóa luận.....	5
<b>CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT VỀ CÔNG TÁC QUẢN TRỊ NGHIỆP VỤ LỄ TÂN VÀ ĐÔI NÉT VỀ KHÁCH SẠN HÀ NỘI.....</b>	<b>6</b>
1.1. Khái quát về hoạt động quản trị nghiệp vụ lễ tân trong khách sạn.....	6
1.1.1. Khái quát về hoạt động lễ tân trong khách sạn.....	6
1.1.2. Nội dung công tác quản trị nghiệp vụ lễ tân.....	7
1.1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động quản trị lễ tân.....	15
1.1.4. Ý nghĩa của việc hoàn thiện công tác quản trị nghiệp vụ lễ tân.....	18
1.2. Khái quát chung về hoạt động kinh doanh ở khách sạn Hà Nội.....	19
1.2.1. Giới thiệu khái quát về khách sạn Hà Nội.....	19
1.2.2. Kết quả kinh doanh của khách sạn Hà Nội.....	25
<b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC QUẢN TRỊ NGHIỆP VỤ LỄ TÂN TRONG KHÁCH SẠN HÀ NỘI.....</b>	<b>27</b>
2.1. Thực trạng hoạt động quản trị nghiệp vụ lễ tân tại khách sạn Hà Nội.....	27
2.1.1. Lập kế hoạch kinh doanh phục vụ lễ tân tại khách sạn Hà Nội.....	27
2.1.2. Tổ chức hoạt động phục vụ lễ tân tại khách sạn Hà Nội.....	32
2.1.3. Điều khiển hoạt động phục vụ tại bộ phận lễ tân khách sạn Hà Nội.....	37
2.1.4. Kiểm soát hoạt động phục vụ tại bộ phận lễ tân khách sạn Hà Nội.....	38
2.2. Những kết quả đạt được và tồn tại trong công tác quản trị nghiệp vụ lễ tân tại	

=====

khách sạn Hà Nội .....	40
2.2.1. Đánh giá công tác quản trị tại bộ phận lễ tân. ....	40
2.2.2. Những kết quả đạt được trong công tác quản trị nghiệp vụ lễ tân .....	42
2.2.3. Những tồn tại trong công tác quản trị nghiệp vụ lễ tân.....	45
<b>CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN TRỊ NGHIỆP VỤ LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN HÀ NỘI.....</b>	<b>49</b>
3.1. Xu hướng phát triển ngành kinh doanh khách sạn - du lịch trong những năm tới	49
3.1.1. Xu hướng phát triển ngành kinh doanh khách sạn - du lịch trên thế giới.....	49
3.1.2. Xu hướng phát triển ngành kinh doanh khách sạn - du lịch ở Việt Nam.....	49
3.1.3. Xu hướng phát triển ngành kinh doanh khách sạn - du lịch tại Hà Nội.....	51
3.2. Mục tiêu, phương hướng phát triển kinh doanh của khách sạn Hà Nội.....	51
3.2.1. Mục tiêu phát triển kinh doanh của khách sạn Hà Nội.....	51
3.2.2. Phương hướng phát triển kinh doanh của khách sạn Hà Nội.....	52
3.2.3. Mục tiêu, phương hướng phát triển của bộ phận lễ tân tại khách sạn Hà Nội...	53
3.3. Một số giải pháp và kiến nghị nhằm hoàn thiện công tác quản trị nghiệp vụ lễ tân tại khách sạn Hà Nội.....	54
3.3.1. Một số biện pháp chủ yếu.....	54
3.3.2. Một số kiến nghị với Nhà nước và các ban ngành.....	65
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>66</b>

=====

**LỜI MỞ ĐẦU**

**\* Lý do chọn đề tài**

Con người vốn tò mò về thế giới xung quanh, muốn có thêm hiểu biết về cảnh quan, địa hình, hệ động thực vật và nền văn hóa của những nơi khác. Vì vậy du lịch đã xuất hiện và trở thành một hiện tượng khá quan trọng trong đời sống của con người. Đến nay, du lịch không còn là một hiện tượng riêng lẻ, đặc quyền của cá nhân hay một nhóm người nào đó, mà du lịch trở thành một nhu cầu xã hội phổ biến đáp ứng mục tiêu không ngừng nâng cao đời sống vật chất, tinh thần cho con người.

Ngày nay cùng với sự phát triển của ngành du lịch nói chung, hoạt động kinh doanh khách sạn đã có những bước tiến đáng kể. Các khách sạn được chú trọng đầu tư theo khuynh hướng mở rộng quy mô, nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ đã tạo ra sự cạnh tranh khốc liệt giữa các doanh nghiệp khách sạn. Trong môi trường cạnh tranh, chất lượng được coi là vấn đề sống còn, là mục tiêu phấn đấu của nhiều doanh nghiệp khách sạn. Nhằm khẳng định vị thế của mình trên thương trường, một trong những giải pháp mà các doanh nghiệp khách sạn đặc biệt quan tâm là hoàn thiện hơn nữa công tác quản trị cấp cơ sở nói chung và nâng cao công tác quản trị tại bộ phận lễ tân nói riêng. Quản trị lễ tân có vai trò quan trọng quyết định chất lượng và sử dụng hợp lý nguồn lực về lao động, cơ sở vật chất kỹ thuật, trang thiết bị dụng cụ, vốn để đáp ứng thỏa mãn tối đa nhu cầu của khách hàng, góp phần tăng doanh thu, lợi nhuận và hiệu quả hoạt động kinh doanh cho khách sạn.

Thực tế công tác quản trị nghiệp vụ lễ tân tại khách sạn Hà Nội đã có những thành công đáng khích lệ góp phần nâng cao chất lượng phục vụ khách và tăng hiệu quả kinh doanh cho khách sạn, song vẫn tồn tại một số hạn chế.

Xuất phát từ lý do khách quan trên tôi mạnh dạn chọn đề tài: “**Giải pháp hoàn thiện công tác quản trị nghiệp vụ lễ tân tại khách sạn Hà Nội**” cho khóa luận tốt nghiệp của mình.

**\* Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu:**

- Mục đích nghiên cứu: Tìm một số giải pháp hoàn thiện công tác quản trị nghiệp vụ lễ tân tại khách sạn Hà Nội.

- Nhiệm vụ nghiên cứu:

+ Hệ thống hóa kiến thức lý luận cơ bản về quản trị phục vụ lễ tân.

+ Nghiên cứu, đánh giá thực trạng công tác quản trị tại bộ phận lễ tân của khách sạn Hà Nội nhằm tìm ra những hạn chế.

+ Đề xuất một số biện pháp nhằm hoàn thiện công tác quản trị nghiệp vụ lễ tân.

**\* Đối tượng và phạm vi nghiên cứu:**

- Đối tượng nghiên cứu: Nghiên cứu các vấn đề liên quan đến lễ tân, công tác quản trị nghiệp vụ lễ tân.

- Phạm vi nghiên cứu: Các hoạt động nghiệp vụ lễ tân tại khách sạn Hà Nội và vấn đề quản trị về con người, quản trị về cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn Hà Nội. Số liệu minh họa được lấy trong 2 năm 2007- 2008.

**\* Phương pháp nghiên cứu:** Phương pháp tổng hợp, phương pháp thống kê, phương pháp xã hội học và điều tra thực tế.

**\* Lịch sử nghiên cứu vấn đề:** Qua quá trình học tập tại trường tôi đã đọc và nghiên cứu nhiều sách viết về công tác quản trị nghiệp vụ lễ tân. Khi làm việc tại khách sạn Hà Nội, tôi nhận thấy nghiệp vụ lễ tân ở đây còn nhiều vấn đề bất cập. Vì vậy, tôi đã tìm hiểu và chất lọc một số tài liệu để hoàn thiện đề tài này cho khóa luận tốt nghiệp của mình chủ yếu sau:

1. Báo cáo hoạt động kinh doanh, sổ tay nhân viên của khách sạn Hà Nội.
2. Các báo và tạp chí du lịch - 2006-2009.
3. Nghiệp vụ lễ tân khách sạn – Giáo trình Đại học Mở Hà Nội – 2000
4. Nghiệp vụ phục vụ khách sạn - Nguyễn Thị Tú - NXB Thống Kê - 2005.

- =====
5. Quản trị doanh nghiệp du lịch khách sạn - Nguyễn Trọng Đăng - Nguyễn Doãn Thị Liễu, Vũ Đức Minh, Trần Thị Phùng - NXB Quốc Gia – 2004.
  6. Quản trị nghiệp vụ lễ tân khách sạn – Giáo trình Đại học Mở Hà Nội – 2000.
  7. Managing front office operations - Michael Kasavana & Richard M.Books - Educational Institute of the American Hotel & Motel Association, 4<sup>th</sup> edition, 1995.
  8. website:<http://www.hanoihotel.com.vn>.

**\* Bố cục khóa luận:**

Ngoài phần mở đầu, kết luận, tài liệu tham khảo và phụ lục, luận văn được kết cấu thành ba chương:

Chương 1: Khái quát về công tác quản trị nghiệp vụ lễ tân trong khách sạn.

Chương 2: Thực trạng công tác quản trị nghiệp vụ lễ tân tại khách sạn Hà Nội.

Chương 3: Giải pháp và kiến nghị nhằm hoàn thiện công tác quản trị nghiệp vụ lễ tân tại khách sạn Hà Nội.

=====

**DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Báo cáo hoạt động kinh doanh, sổ tay nhân viên của khách sạn Hà Nội.
2. Các báo và tạp chí du lịch - 2006-2009.
3. Công nghệ đón tiếp trong khách sạn - Mai Khôi - NXB Giáo dục - 1993.
4. Du lịch và khách sạn, Đại học Mở Hà Nội khoa du lịch - Sơn Hồng Đức - 1994.
5. Kỹ năng giao tiếp - Trịnh Xuân Dũng, Đinh Văn Đáng - NXB Đại học Quốc gia Hà Nội - 2000.
6. Nghiệp vụ lễ tân - Trịnh Xuân Dũng, Đỗ Thị Minh - Giáo trình trường Cao đẳng du lịch Hà Nội - 2002.
7. Nghiệp vụ lễ tân khách sạn – Giáo trình Đại học Mở Hà Nội – 2000
8. Nghiệp vụ phục vụ khách sạn - Nguyễn Thị Tú - NXB Thống Kê - 2005.
9. Quản trị chất lượng khách sạn du lịch - Phạm Xuân Hậu - NXB Quốc Gia – 2001.
10. Quản trị doanh nghiệp du lịch khách sạn - Nguyễn Trọng Đăng - Nguyễn Doãn Thị Liễu, Vũ Đức Minh, Trần Thị Phùng - NXB Quốc Gia – 2004.
11. Quản trị khách sạn hiện đại - NXB Chính Trị Quốc Gia - 2005.
12. Quản trị nghiệp vụ lễ tân khách sạn – Giáo trình Đại học Mở Hà Nội – 2000.
13. Tổng cục du lịch Việt Nam, tài liệu hội thi lễ tân khách sạn 2000.
14. Front office operations - Isabelle Cruesot - HaNoi Open University, Faculty of Tourism - 1997.
15. Front Office operation and administration - Dennis L.Foster - Glencoe Macmilan/Mc Graw-Hill International Editions - 1993.
16. Managing front office operations - Michael Kasavana & Richard M.Books - Educational Institute of the American Hotel & Motel Association, 4<sup>th</sup> edition, 1995.
17. Principles of hotel front office operations - Sue Baker, Pam.Bradley - Hospitality Press, Melbourne - 1994.
18. website:<http://www.hanoihotel.com.vn>.