

**BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HÓA HÀ NỘI
KHOA VĂN HÓA DU LỊCH
---o0o---**



**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU
QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA KHÁCH SẠN
NAM CƯỜNG – HẢI DƯƠNG**

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP CHUYÊN NGÀNH
VĂN HÓA DU LỊCH**

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	: THS. LÊ THỊ TUYẾT MAI
SINH VIÊN THỰC HIỆN	: TRẦN THỊ PHƯỢNG
LỚP	: 14A
NIÊN KHÓA	: 2006 - 2010

HÀ NỘI - 2010

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài	1
2. Mục đích, yêu cầu của đề tài.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Phương pháp nghiên cứu	2
5. Bố cục đề tài.....	3

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN VÀ KINH DOANH KHÁCH SẠN.....

4

1.1. Một số khái niệm cơ bản.....	4
1.2. Khái quát về khách sạn	12
1.3. Đặc điểm của kinh doanh khách sạn	18
1.4. Ý nghĩa của kinh doanh khách sạn.....	22

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA KHÁCH SẠN NAM CƯỜNG- HẢI DƯƠNG

26

2.1. Mô hình quản lý, cơ cấu tổ chức bộ máy và đội ngũ nhân viên của khách sạn	26
2.2. Hệ thống trang thiết bị và cơ sở vật chất kĩ thuật	30
2.3. Các hoạt động kinh doanh của khách sạn.....	34
2.4. Hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Nam Cường- Hải Dương	39

2.5. Những thuận lợi, khó khăn trong hoạt động kinh doanh của khách sạn Nam Cường- Hải Dương	44
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA KHÁCH SẠN NAM CƯỜNG HẢI DƯƠNG.....	50
3.1. Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam giai đoạn tới.....	50
3.2. Xu hướng phát triển của hệ thống khách sạn trên địa bàn thành phố Hải Dương.....	51
3.3. Mục tiêu của Ban giám đốc khách sạn Nam Cường- Hải Dương	54
3.4. Một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn	55
KẾT LUẬN.....	69
TÀI LIỆU THAM KHẢO	71
PHỤ LỤC	

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Hiện nay trên thế giới đang diễn ra một xu hướng chủ đạo là khu vực hoá và toàn cầu hoá các nền kinh tế. Đất nước Việt Nam sau khi đã xoá bỏ chế độ bao cấp, thực hiện đường lối đổi mới của Đảng, nền kinh tế nước ta đã có sự chuyển biến đáng kể vươn lên một tầm cao mới. Đó là nước ta chủ động tham gia vào quá trình hội nhập kinh tế quốc tế. cùng với sự phát triển của nền kinh tế đất nước, ngành du lịch- khách sạn đã phát triển nhanh chóng và đem lại hiệu quả kinh tế- chính trị- xã hội cao. Điều này đồng nghĩa với việc du lịch- khách sạn là chiếc cầu nối văn hoá liên kết giữa các quốc gia bè bạn năm châu.

Nhờ có sự phát triển của nền kinh tế, đời sống xã hội ngày càng được nâng cao, dẫn đến nhu cầu về tiêu dùng hàng hoá dịch vụ của thị trường cũng tăng lên. Điều này đòi hỏi các doanh nghiệp tham gia thị trường phải hoàn thiện tốt các hoạt động để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng và luôn có tư duy đổi mới trong sản xuất kinh doanh. Kinh doanh khách sạn cũng không nằm ngoài quy luật này.

Khách sạn Nam Cường- Hải Dương- một khách sạn quốc tế 4 sao thuộc tập đoàn kinh tế Nam Cường, những năm qua, trong hoạt động kinh doanh có nhiều thuận lợi và cũng gặp không ít khó khăn, hạn chế. Là người con sinh ra trên mảnh đất Hải Dương em đã mạnh dạn chọn đề tài: “ ***Thực trạng và giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Nam Cường- Hải Dương***” để làm khoá luận tốt nghiệp đại học của mình.

2. Mục đích, yêu cầu của đề tài

2.1. Mục đích của việc nghiên cứu đề tài

Mục đích của việc nghiên cứu đề tài là tìm ra các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Nam Cường- Hải Dương.

2.2. Yêu cầu của đề tài

Đề tài đặt ra các nhiệm vụ sau đây cần giải quyết

2.2.1. Làm rõ cơ sở lý luận về khách sạn và kinh doanh khách sạn

2.2.2. Phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động kinh doanh của khách sạn Nam Cường- Hải Dương

2.2.3. Đề ra các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là khách sạn Nam Cường- Hải Dương và các hoạt động kinh doanh của khách sạn.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

Nghiên cứu khách sạn Nam Cường- Hải Dương và các hoạt động kinh doanh của khách sạn từ năm 2006 trở lại đây.

4. Phương pháp nghiên cứu

- + Khảo sát thực địa tại khách sạn Nam Cường- Hải Dương
- + Phân tích các kết quả khảo sát và các tài liệu có liên quan để tổng hợp, rút ra những kết luận khoa học.

5. Bố cục đề tài

Khoá luận bao gồm Mở đầu, 3 chương, Kết luận, Danh mục tài liệu tham khảo và Phụ lục. Nội dung của 3 chương gồm:

Chương 1: Tổng quan về khách sạn và kinh doanh khách sạn

Chương 2: Thực trạng hoạt động kinh doanh của khách sạn Nam Cường- Hải Dương

Chương 3: Một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Nam Cường- Hải Dương

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Đinh Thị Vân Chi, *Nhu cầu của khách trong quá trình đi du lịch*- H: Nxb Văn hoá thông tin, 2004.
2. Trịnh Xuân Dũng, *Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn*- H: Đại học Quốc gia Hà Nội, 2002.
3. Sơn Hồng Đức, *Du lịch và khách sạn*- H: Nxb Hà Nội, 1994.
4. Phạm Xuân Hậu, *Quản trị chất lượng phục vụ Khách sạn*,- H: ĐH Quốc gia Hà Nội, 2001
5. Nguyễn Văn Lưu, *Thị trường du lịch*- H: ĐH Quốc gia Hà Nội, 1995
6. Nguyễn Văn Mạnh, Hoàng Thị Lan Hương- *Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn, Đại học Kinh tế quốc dân*, Nxb Lao động xã hội, 2004.
7. Trần Văn Mậu- *Tổ chức phục vụ các dịch vụ du lịch*- H: Nxb Chính trị Quốc gia, 1998.
8. Trần Nhoãn, *Nghiệp vụ kinh doanh du lịch lữ hành*- H: Nxb Chính trị Quốc gia, 2004
9. Trần Nhoãn, *Tổng quan du lịch*, Đại học Văn hoá Hà Nội, 2005
10. Philipkoler, *Marketing căn bản*, Nxb Tổng kê, 1995
11. Nguyễn Thị Tú, *Nghiệp vụ phục vụ khách sạn*, Đại học Thương mại, Nxb Thống kê.
12. Tài liệu nội bộ của khách sạn Nam Cường- Hải Dương
13. Website: www.vietnamtourism.com.vn
14. Website: www.nacimexhotels.com.vn