

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

TÌM HIỂU HOẠT ĐỘNG KINH DOANH
CỦA KHÁCH SẠN BRO&SIS

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Giảng viên hướng dẫn : Th.s Nguyễn Minh Thúy

Sinh viên thực hiện : Nguyễn Thị Thọ

Lớp VHDL : 14B

Niên khóa : 2006 – 2010

Hà Nội, 06 - 2010

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU

1.Lý do chọn đề tài.....	5
2.Mục đích nghiên cứu	6
3.Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	6
4.Phương pháp nghiên cứu	6
5.Kết cấu của đề tài	7

CHƯƠNG 1 :

KHÁI QUÁT CHUNG VỀ CÔNG TY TNHH TẬP ĐOÀN DƯƠNG PHÚ

VÀ KHÁCH SẠN BRO&SIS.....8

1.1.Thông tin chung về công ty TNHH Tập đoàn Dương Phú.....	8
1.2.Khái quát chung về khách sạn Bro&Sis	9
1.2.1.Quá trình thành lập và phát triển của khách sạn Bro&Sis	9
1.2.2.Cơ cấu tổ chức của các bộ phận trong khách sạn.....	12
1.2.3.Cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn Bro&Sis	18
- Cơ sở vật chất kỹ thuật tại bộ phận đón tiếp.....	19
- Cơ sở vật chất kỹ thuật tại bộ phận lưu trú (buồng phòng).....	20
- Cơ sở vật chất kỹ thuật tại bộ phận kinh doanh ăn uống.....	21
- Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ các dịch vụ bổ sung.....	22
1.2.4.Nhân sự trong khách sạn.....	23

CHƯƠNG 2 : THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA

KHÁCH SẠN BRO&SIS.....	27
2.1.Khái quát chung về các lĩnh vực kinh doanh của khách sạn.....	27
2.1.1.Hoạt động kinh doanh lưu trú	27
2.1.1.1.Cơ cấu buồng phòng và chính sách giá.....	27
2.1.1.2.Cơ cấu nguồn khách	31
2.1.2.Hoạt động kinh doanh ăn uống và các dịch vụ bổ sung.....	34
2.1.2.1Kinh doanh ăn uống	34
2.1.2.2.Các dịch vụ bổ sung	36
2.2.Thực trạng về chiến lược kinh doanh	38
2.2.1.Công tác nghiên cứu thị trường và xác định thị trường mục tiêu	38
2.2.2.Chiến lược phát triển sản phẩm và chính sách chăm sóc khách hàng.....	39
2.2.3.Công tác xúc tiến,quảng bá hình ảnh khách sạn.....	41
2.2.4.Chính sách phân phối	43
2.2.5.Xây dựng mối quan hệ đối tác	44
2.2.6.Chính sách con người	45
2.3.Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Bro&Sis 2008 – 2009....	47
2.4.Những thuận lợi và khó khăn trong hoạt động kinh doanh của khách sạn Bro&Sis.....	50
2.4.1.Thuận lợi	51

2.4.2.Khó khăn	53
----------------------	----

CHƯƠNG 3 : MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM PHÁT TRIỂN

HOẠT ĐỘNG KINH DOANH TẠI KHÁCH SẠN BRO&SIS.....56

3.1.Giải pháp hoàn thiện công tác nghiên cứu thị trường và xác định thị trường mục tiêu	56
3.2.Giải pháp đầu tư,nâng cấp trang thiết bị khách sạn	58
3.2.1.Đối với cơ sở vật chất ở bộ phận lễ tân.....	58
3.2.2.Đối với bộ phận nhà hàng và bộ phận bếp	59
3.2.3.Bộ phận lưu trú.....	60
3.2.4.Đối với cơ sở vật chất dịch vụ bổ sung	61
3.3.Giải pháp về phát triển sản phẩm và chăm sóc khách hàng.....	62
3.4.Giải pháp xây dựng thương hiệu và phát triển thị trường khách	64
3.5.Giải pháp về phát triển nguồn nhân lực.....	68
3.6. Giải pháp về thiết lập tăng cường các mối quan hệ.....	70
3.7.Một số giải pháp khác.....	71
3.7.1.Giải pháp về kênh phân phối	71
3.7.2.Giải pháp về chính sách giá	73

KẾT LUẬN.....75

TÀI LIỆU THAM KHẢO.....76

PHỤ LỤC

LỜI MỞ ĐẦU

1.Lý do chọn đề tài :

Ngày nay, với xu thế toàn cầu hoá và sự chuyển đổi của nền kinh tế thị trường cùng với đó là sự phát triển mạnh mẽ của cuộc cách mạng khoa học kỹ thuật đã làm thay đổi nhiều mặt của cuộc sống. Đời sống của người dân ngày càng được nâng cao và cấp độ nhu cầu của con người cũng ngày càng cao hơn. Nhu cầu du lịch trong cuộc sống hiện đại ngày nay dường như đã là một nhu cầu không thể thiếu. Số người đi du lịch ngày càng tăng, ngoài việc ngắm cảnh, tìm cái mới, cái lạ thì du lịch là một liều thuốc bổ dưỡng cho sức khỏe mỗi người. Bên cạnh đó, du lịch đã góp phần quan trọng cải thiện đời sống kinh tế xã hội và chất lượng cuộc sống của người dân nhiều quốc gia trên thế giới. Du lịch được coi là ngành công nghiệp không khói, một ngành có khả năng giải quyết một số lượng lớn công ăn việc làm và đem lại nguồn thu ngoại tệ, điều chỉnh cán cân thanh toán, đặc biệt là đối với các nước đang phát triển.

Đối với Việt Nam, những năm gần đây du lịch được xác định là một ngành kinh tế mang tính tổng hợp và nội dung văn hoá sâu sắc, có tính liên ngành, liên vùng và xã hội hoá cao, góp phần nâng cao dân trí tạo việc làm và phát triển kinh tế xã hội đất nước. Chính vì vậy, trong những năm qua thực hiện đường lối đổi mới của Đảng và nhà nước, thủ đô Hà Nội đã có những thay đổi lớn về diện mạo. Riêng trong lĩnh vực du lịch đã có những bước chuyển mình đáng kể. Số lượng khách du lịch trong và ngoài nước đến Hà Nội ngày càng tăng. Năm bắt được tình hình đó, các khách sạn nhà nước, tư nhân, hay liên doanh không ngừng được mọc lên với đủ các tiêu chuẩn từ 1* đến 5*. Khách sạn Bro&Sis tuy là một khách sạn tư nhân còn non trẻ nhưng

3 năm qua đã từng bước khẳng định vị thế của mình trong hệ thống khách sạn tư nhân 3* trên địa bàn Hà Nội .

Xuất phát từ những thực tế trên, qua thời gian học tập ở trường Đại Học Văn hóa Hà Nội và làm việc tại khách sạn Bro&Sis em đã mạnh dạn chọn đề tài: "*Tìm hiểu hoạt động kinh doanh của khách sạn Bro&Sis*" để làm bài khóa luận tốt nghiệp của mình. Đây là một công trình mang tính chất thực tiễn và tính ứng dụng cao. Tuy nhiên, do khả năng còn hạn chế, nguồn tư liệu còn ít ỏi nên không tránh khỏi những thiếu sót, em mong nhận được những ý kiến đóng góp chân thành của thầy cô giáo và các bạn.

2.Mục đích nghiên cứu :

Mục đích nghiên cứu của đề tài là tìm hiểu hoạt động kinh doanh của khách sạn Bro&Sis. Qua đó, nắm bắt được tình hình khai thác nguồn khách, khả năng thu hút khách của khách sạn, chiến lược kinh doanh..., rút ra những thành tựu đã đạt được và những mặt còn hạn chế. Theo đó, đưa ra các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh của khách sạn, góp phần nâng cao uy thế và vị trí của khách sạn trong thời gian tới.

3.Đối tượng và phạm vi nghiên cứu :

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là hoạt động kinh doanh tại khách sạn Bro&Sis từ 2007 đến nay.

Phạm vi nghiên cứu là khách sạn *Bro&Sis* - 65 Cửa Bắc – Ba Đình – Hà Nội

Điện thoại : 04 3716 4777/78

Fax : 04 3716 4779

Website : *Brosishotels.com.vn*

Email : *Brosishotel@fpt.vn*

4.Phương pháp nghiên cứu :

Để hoàn thành đề tài này, em đã sử dụng một số phương pháp nghiên cứu như sau:

Phương pháp khảo sát thực tế

Phương pháp sưu tầm tài liệu

Phương pháp phân tích tư liệu và tổng hợp kết quả

Phương pháp thống kê, so sánh, đối chiếu

5.Kết cấu của đề tài :

Ngoài phần mở đầu, kết luận, phụ lục và tài liệu tham khảo, đề tài được chia thành ba chương chính:

Chương I: Khái quát chung về công ty TNHH Tập đoàn Dương Phú và khách sạn Bro&Sis.

Chương II: Thực trạng hoạt động kinh doanh của khách sạn Bro&Sis.

Chương III: Một số giải pháp nhằm phát triển hoạt động kinh doanh tại khách sạn Bro&Sis.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Chiến lược và kế hoạch phát triển Doanh Nghiệp – Nguyễn Thành Độ– Nxb Giáo dục, 1996.
2. Giáo trình công nghệ phục vụ trong khách sạn nhà hàng, Đồng chủ biên: PGS.TS. Nguyễn Văn Đính, TH.S Hoàng Lan Hương, NXB Lao động – xã hội HN 2003.
3. Giáo trình Kinh tế du lịch, Đồng chủ biên : GS.TS Nguyễn Văn Đính, TS. Trần Thị Minh Hòa, NXB Lao Động – Xã hội, HN- 2004.
4. Giáo trình nghiệp vụ phục vụ ăn uống – Trịnh xuân Dũng - Nxb Thống kê, 2005
5. Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn, Đồng chủ biên: TS. Nguyễn Văn Mạnh, ThS. Hoàng Thị Lan Hương, NXB Lao động - Xã hội, Hà Nội 2004
6. Marketing căn bản - Philip Kotler, Nxb Thống kê, 1995
7. Marketing trong lĩnh vực lữ hành và khách sạn - Tập thể tác giả - Tổng cục Du lịch dịch, 1998.
8. Nghiệp vụ trong ngành Khách sạn du lịch và Nhà hàng - Renner (song ngữ Pháp – Việt); Đào Ngọc Anh dịch – Nxb VHTT, 1995
9. Nghiệp vụ phục vụ Khách sạn - Nguyễn Thị Tú - Đại học Thương mại, Nxb Thống kê 2005
10. Quản trị chất lượng phục vụ khách - Phạm Xuân Hậu – ĐH Quốc Gia Hà Nội, 2001
11. Tổng quan du lịch - Trần Nhoãn – Đại học văn hoá Hà Nội, 2005

12. Tổ chức phục vụ các dịch vụ Du lịch – Nxb Chính trị Quốc Gia, 1998

13. Thị trường Du lịch – Nguyễn Văn Lưu - ĐH Quốc Gia Hà Nội, 1995

14. Các bài giảng của khoa Marketing , trường Đại học Kinh tế quốc dân, 2009

15. Tạp chí du lịch Việt Nam

16. Báo cáo tổng kết năm 2007 – 2008 – 2009 và nguồn số liệu do phòng nhân sự và phòng kinh doanh Khách sạn Bro&Sis cung cấp.

Website :

Brosishotel@fpt.vn

Dulichvui.net

24bookhotel.com

www.hotels84.com

www.vietnamtourism.com.vn

www.mangdulich.com.vn

www.hotelguide.com

www.vietnamhotels.com

www.booking.com