

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Đề tài:

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUỒNG
TẠI KHÁCH SẠN **SOFITEL PLAZA HANOI****

Giảng viên hướng dẫn: PGS.TS Trần Nhoãn

Sinh viên thực hiện : Nguyễn Đỗ Hồng Anh

Lớp : Văn hóa Du lịch 14A

HÀ NỘI, 06/2010

MỤC LỤC

PHẦN MỞ ĐẦU	5
CHƯƠNG 1: Cơ sở lý luận chung về chất lượng dịch vụ bù đắp trong kinh doanh khách sạn.	7
1.1 Một số lý luận về kinh doanh khách sạn, kinh doanh lưu trú của khách sạn và dịch vụ bù đắp trong khách sạn.	7
1.1.1 Kinh doanh khách sạn.	7
1.1.1.1 Khái niệm về kinh doanh khách sạn.	7
1.1.1.2 Khái niệm về sản phẩm của khách sạn.	8
1.1.1.3 Đặc điểm của sản phẩm khách sạn.	11
1.1.2 Kinh doanh lưu trú trong khách sạn.	13
1.1.2.1 Khái niệm.	13
1.1.2.2 Tâm quan trọng của kinh doanh lưu trú trong khách sạn.	13
1.1.2.3 Tổ chức của bộ phận kinh doanh lưu trú của khách sạn.	16
1.1.3 Bộ phận bù đắp trong khách sạn 5 sao.	20
1.1.3.1 Giới thiệu chung.	20
1.1.3.2 Tổ chức hoạt động của bộ phận phục vụ bù đắp ngủ.	21
1.2 Chất lượng dịch vụ bù đắp của khách sạn.	24
1.2.1 Khái niệm chất lượng dịch vụ bù đắp của khách sạn.	24
1.2.2 Đặc điểm của chất lượng dịch vụ bù đắp khách sạn.	26
1.2.3 Các phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ bù đắp trong kinh doanh khách sạn.	28
1.2.4 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ bù đắp khách sạn.	35
CHƯƠNG 2: Thực trạng chất lượng dịch vụ bù đắp tại khách sạn SOFITEL PLAZA HANOI.	39
2.1 Giới thiệu tổng quan về hệ thống bù đắp của khách sạn SOFITEL PLAZA HANOI.	39
2.1.1 Tổng quan về khách sạn SOFITEL PLAZA HANOI.	39
2.1.1.2 Sự hình thành và phát triển của tập đoàn ACCOR Pháp.	39
2.1.1.3 Một số tìm hiểu chung về khách sạn SOFITEL PLAZA HANOI.	40
2.1.1.4 Thực trạng hoạt động kinh doanh của khách sạn SOFITEL PLAZA HANOI.	52
2.1.2 Khảo sát về bộ phận bù đắp trong khách sạn SOFITEL PLAZA HANOI.	55
2.1.2.1 Mô tả chung.	55
2.1.2.2 Cơ cấu tổ chức của bộ phận bù đắp khách sạn SOFITEL PLAZA HANOI.	57
2.1.2.3 Các dịch vụ cung cấp tại bộ phận bù đắp khách sạn SOFITEL PLAZA HANOI.	60
2.2 Đánh giá chất lượng dịch vụ bù đắp của khách sạn SOFITEL PLAZA HANOI.	61
2.2.1 Đánh giá theo hệ thống chỉ tiêu cơ bản	61
2.2.2 Đánh giá theo ý kiến phản hồi của khách hàng.	69
2.2.3 Đánh giá theo phương pháp sơ đồ 5 khoảng cách của Ông Parasuraman.	71
CHƯƠNG 3: Các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ bù đắp tại khách sạn SOFITEL PLAZA HANOI.	75
3.1 Hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật.	75
3.2 Nâng cao chất lượng đội ngũ lao động của khách sạn.	75
3.3 Đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ lưu trú.	78
3.4 Xây dựng quy trình công nghệ phục vụ trong khách sạn	78
3.5 Xây dựng tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế	79
3.6 Xây dựng ban quản lý chất lượng dịch vụ của bộ phận bù đắp.	80

KẾT LUẬN.	82
DANH MỤC CÁC TÀI LIỆU THAM KHẢO	Error! Bookmark not defined.

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Ngày nay, khi nền kinh tế đất nước đã có những bước chuyển mới, với những thành quả đạt được cùng với sự tiến bộ về trình độ văn hoá, nhận thức thì đời sống và nhu cầu của con người ngày càng được nâng cao. Chính vì vậy mà đòi hỏi về chất lượng đối với sản phẩm hàng hoá nói chung và những dịch vụ nói riêng cũng ngày càng cao. Kinh doanh khách sạn ngày nay không phải chỉ đơn thuần để đáp ứng nhu cầu chỗ ngủ nghỉ nữa mà phải đáp ứng được nhu cầu được nghỉ ngơi trong phòng sạch sẽ an toàn, tiện nghi sang trọng, có phòng cảnh đẹp để ngắm nhìn... và đặc biệt là chất lượng dịch vụ lưu trú phải thật tốt.

Khách sạn SOFITEL PLAZA HA NOI đứng hàng đầu trong *Top những khách sạn 5 sao tốt nhất Việt Nam* trong hệ thống "Giải thưởng du lịch Việt Nam năm 2008" tôn vinh các khách sạn, các doanh nghiệp lữ hành hàng đầu. Với mục tiêu trở thành khách sạn SOFITEL LUXURY sang trọng mang đẳng cấp quốc tế thì một trong những biện pháp mang tính chiến lược là các biện pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của khách sạn, mà có thể nói nội dung quan trọng nhất trong chiến lược này chính là các biện pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của bộ phận kinh doanh buồng phòng. Vai trò, vị trí và tầm quan trọng của hoạt động kinh doanh lưu trú đối với mọi hoạt động của khách sạn là rất lớn, nó quyết định đến sự tồn tại và phát triển của mỗi khách sạn, dù khách sạn ở thứ hạng thấp hay thứ hạng cao, với bất kỳ hình thức sở hữu của khách sạn (liên doanh, cổ phần, nhà nước hay tư nhân).

2. Mục đích nghiên cứu của đề tài

Mục tiêu nghiên cứu của khóa luận là: khái quát cơ sở lý luận chung về chất lượng dịch vụ buồng trong kinh doanh khách sạn, về tình hình chất lượng phục vụ của bộ phận buồng khách sạn SOFITEL PLAZA HA NOI trong thời gian

qua, từ đó đưa ra một số biện pháp giúp khách sạn nâng cao chất lượng dịch vụ buồng tại khách sạn SOFITEL PLAZA HA NOI.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của đề tài

Đặc điểm của nhu cầu du lịch là một nhu cầu mang tính chất tổng hợp, cho nên dịch vụ mà khách sạn cung cấp cho khách hàng cũng là một dịch vụ mang tính chất tổng hợp, và chất lượng dịch vụ của khách sạn có được chính là chất lượng của tất cả các dịch vụ mà khách sạn đã cung cấp cho khách hàng. Tuy nhiên đối tượng nghiên cứu của khóa luận chỉ là chất lượng dịch vụ buồng của khách sạn SOFITEL PLAZA HANOI.

Phạm vi nghiên cứu của bài là các hoạt động xảy ra trong bộ phận buồng của khách sạn trong thời gian sinh viên tham gia kiến tập (tháng 6 năm 2009) và dựa vào các tài liệu của khách sạn sinh viên thu thập được trong thời gian từ tháng 3 đến tháng 5/2010.

4. Phương pháp nghiên cứu

Để tìm hiểu và đánh giá chất lượng dịch vụ kinh doanh buồng tại khách sạn, sinh viên đã sử dụng 3 phương pháp nghiên cứu đó là phương pháp quan sát, phương pháp thống kê thu thập số liệu và phương pháp phân tích. Từ việc quan sát các hoạt động diễn ra trong bộ phận buồng, kết hợp với việc thu thập các số liệu của khách sạn, sinh viên đã sử dụng phương pháp phân tích để đưa ra những đánh giá khách quan về chất lượng dịch vụ buồng của khách sạn, từ đó nêu ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ.

5. Cấu trúc nội dung của khóa luận

Khóa luận có kết cấu gồm 3 phần chính như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận chung về chất lượng dịch vụ buồng trong kinh doanh khách sạn

Chương 2: Thực trạng chất lượng dịch vụ buồng tại khách sạn SOFITEL PLAZA HANOI.

Chương 3: Các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ buồng tại khách sạn SOFITEL PLAZA HANOI

DANH MỤC CÁC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. TS.Nguyễn Văn Mạnh, ThS. Hoàng Thị Lan Hương, giáo trình Quản Trị Kinh Doanh Khách Sạn, nhà xuất bản Lao Động – Xã Hội Hà Nội 2004.
2. GS.TS. Nguyễn Văn Đính, TS. Trần Thị Minh Hòa, giáo trình Kinh Tế Du Lịch, nhà xuất bản Lao Động – Xã Hội 2004
3. PGS.TS. Nguyễn Văn Đính, Th.S. Hoàng Thị Lan Hương, giáo trình Công Nghệ Phục Vụ Trong Khách Sạn – Nhà Hàng, nhà xuất bản Lao Động – Xã Hội 2003.
4. Phạm Xuân Hậu, “một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ khách sạn ở nước ta hiện nay”, luận án tiến sỹ năm 2002.
5. Phạm Xuân Hậu, Quản trị chất lượng dịch vụ khách sạn – Du lịch, nhà xuất bản Quốc gia Hà nội 2001
6. Website <http://www.sofitelplaza.com>
7. Website <http://www.vnexpress.com>