

**BỘ VĂN HÓA THỂ THAO VÀ DU LỊCH  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HÓA HÀ NỘI  
Khoa Văn hóa Du lịch**

---



**HOẠT ĐỘNG KINH DOANH TẠI KHÁCH SẠN  
MAISON D' HANOI HANOVA  
GIAI ĐOẠN 2008 - 2010**

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

*Giảng viên hướng dẫn* : Ths. Phan Bích Thảo  
*Sinh viên thực hiện* : Nguyễn Thị Trang  
*Lớp* : VHDL 15A

*Hà Nội, tháng 5 năm 2011*

## MỤC LỤC

|  |           |
|--|-----------|
| LỜI CẢM ƠN.....  | 1         |
| MỞ ĐẦU.....  | 2         |
| 1. Lý do chọn đề tài.....  | 2         |
| 2. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu.....  | 4         |
| 3. Mục đích nghiên cứu.....  | 4         |
| 3. Phương pháp nghiên cứu.....   | 4         |
| 4. Bố cục đề tài.....  | 4         |
| <b>Chương 1. TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN MAISON D'HANOI HANOVA.....</b>   | <b>5</b>  |
| 1.1. Quá trình thành lập và phát triển của công ty TNHH TM Du lịch Khách sạn Hải Yến và khách sạn Maison D'Hanoi Hanova..... | 5         |
| 1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của khách sạn Maison D'Hanoi.....   | 10        |
| 1.2.1. Ban lãnh đạo công ty.....   | 12        |
| 1.2.2. Các phòng ban, bộ phận chính.....   | 13        |
| 1.3. Thị trường kinh doanh của khách sạn.....  | 16        |
| 1.3.1. Thị trường truyền thống.....  | 16        |
| 1.3.2. Thị trường khách tiềm năng.....   | 16        |
| <b>Chương 2. HOẠT ĐỘNG KINH DOANH TẠI KHÁCH SẠN MAISON D'HANOI HANOVA GIAI ĐOẠN 2008 – 2010.....</b>                         | <b>17</b> |
| 2.1. Các lĩnh vực kinh doanh tại công ty TNHH Thương mại Dịch vụ khách sạn Hải Yến.....                                      | 17        |
| 2.1.1. Kinh doanh lữ hành.....   | 17        |
| 2.1.2. Kinh doanh lưu trú.....   | 29        |
| 2.1.3. Kinh doanh ăn uống.....   | 39        |
| 2.1.4. Kinh doanh các dịch vụ khác.....  | 43        |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.2. Thực trạng hoạt động kinh doanh của khách sạn Maison D’Hanoi Hanova.....   | 44        |
| 2.2.1. Những thuận lợi và khó khăn.....   | 44        |
| 2.2.2. Hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Maison D’Hanoi Hanova (từ 2008 – 2010).....  | 49        |
| <b>Chương 3. MỘT SỐ ĐỀ XUẤT, GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH TẠI KHÁCH SẠN MAISON D’HANOI HANOVA Giai ®o¹n 2011 - 2015.....</b> | <b>57</b> |
| 3.1. Phương hướng hoạt động của khách sạn Maison D’ Hanoi Hanova giai đoạn 2011 – 2015.....   | 57        |
| 3.1.1. Tiếp tục thực hiện kỷ cương kỷ luật.....   | 59        |
| 3.1.2. Đầu tư về nhân lực và tài chính cho lĩnh vực kinh doanh khách sạn.....   | 60        |
| 3.1.3. Xây dựng và đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ.....   | 60        |
| 3.1.4. Nâng cao chất lượng phục vụ.....   | 61        |
| 3.1.5. Tăng cường các hoạt động quảng cáo khuyến khích.....   | 61        |
| 3.1.6. Tăng cường giữ vững mối quan hệ với các đối tác.....   | 61        |
| 3.2. Đề xuất các giải pháp.....   | 61        |
| 3.2.1. Các giải pháp cho khách sạn nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ.....  | 61        |
| 3.2.2. Giải pháp chiến lược cạnh tranh.....   | 72        |
| 3.2.3. Giải pháp duy trì, khai tốt thị trường truyền thống, đồng thời mở rộng thị trường mới.....   | 74        |
| KẾT LUẬN.....   | 76        |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO.....   | 77        |
| PHỤ LỤC.....  | 79        |

## MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài

Ngày nay, trên toàn thế giới, nhu cầu du lịch đã trở thành nhu cầu tất yếu không thể thiếu được. So với các ngành kinh tế trọng điểm thì du lịch đã trở thành ngành kinh tế mũi nhọn và còn được gọi là ngành “*kinh tế không khói*” mang lại lợi ích kinh tế, lợi ích dân an. Nguồn thu từ du lịch năm 2010 lên 1,5 tỷ \$ gấp 2,5 lần so với năm 2004 là 600 tỷ \$ (theo WTO).

Việt Nam những năm gần đây hoà cùng tốc độ phát triển kinh tế thế giới gia nhập OPEC và WTO tạo những cơ hội rất lớn cho đất nước, thoát khỏi sự trì trệ về kinh tế và đạt mức tăng trưởng kinh tế cao và ổn định.

Hoà cùng tốc độ tăng trưởng của các ngành kinh tế khác, hoạt động kinh doanh du lịch của Việt Nam ngày càng phát triển mạnh mẽ và đã vươn lên trở thành một ngành kinh tế mũi nhọn của đất nước.

Trong sự phát triển chung của ngành du lịch thì hoạt động kinh doanh khách sạn đã đóng góp một lượng lớn vào tổng thu nhập của ngành du lịch nói riêng và tổng thu nhập của nền kinh tế quốc dân nói chung. Vì du lịch ngày càng trở nên cần thiết, yêu cầu về chất lượng dịch vụ cao để đáp ứng số lượng khách du lịch liên tục tăng, tạo điều kiện cho hoạt động kinh doanh phát triển, đặc biệt là hoạt động kinh doanh của khách sạn.

Hà Nội - trung tâm chính trị, kinh tế, văn hoá, khoa học kỹ thuật của cả nước và đã từ rất lâu Hà Nội lừng danh là thành phố cổ kính, xinh đẹp trong toàn quốc, khu vực Đông Nam Á, Châu Á, và trên toàn thế giới.

Với lợi thế được thiên nhiên ban tặng, Hà Nội có một hệ thống sinh thái phong phú: có cây, có nước, có sông, có hồ và Hà Nội càng đẹp hơn với những diễm di tích, danh thắng quen thuộc và nổi tiếng cũng với khu phố cổ tồn tại hàng trăm năm nay bên cạnh Hồ Gươm chứa đựng truyền thuyết thời vàng son của dân tộc Việt Nam.

Ngày nay, tốc độ tăng trưởng kinh tế xã hội trên thế giới không ngừng tiến triển ở Việt Nam đặc biệt là Hà Nội, mức sống con người ngày càng được nâng cao dẫn đến xuất hiện nhu cầu du lịch ngày càng nhiều của tất cả mọi người trên thế giới. Có thể nói ngành du lịch đã mang lại một nguồn lợi kinh tế lớn cho nhiều quốc gia và các nhà đầu tư.

Số lượng khách nước ngoài đến Việt Nam ngày càng nhiều và tập trung đông là ở Hà Nội và nhất là khu phố cổ. Ngành kinh doanh khách sạn đã tập trung vào các đối tượng khách nước ngoài từ khắp các quốc gia châu lục trên thế giới, vì khả năng chi trả cao kèm theo đó đòi hỏi đáp ứng chất lượng dịch vụ của khách sạn thật tốt về cả lưu trú cũng như ăn uống... Chính vì thế, hoạt động kinh doanh của khách sạn và nhu cầu về chất lượng dịch vụ của khách du lịch có sự tác động qua lại: không có khách du lịch thì hoạt động kinh doanh của khách sạn thất bại, và ngược lại không có khách sạn thì nhu cầu đi du lịch khó có thể đáp ứng.

Tuy ngành du lịch đã phát triển hàng chục năm nay nhưng là ngành luôn đòi hỏi sự mới mẻ, sáng tạo để thu hút khách du lịch và hơn bao giờ hết là đáp ứng tất cả khách du lịch khắp thế giới. Việc khai thác thị trường khách hàng luôn là công việc quan trọng hàng đầu trong chiến lược kinh doanh của các khách sạn, đòi hỏi các nhà quản trị khách sạn cần có những biện pháp thông minh kịp thời, nâng cao chất lượng phục vụ, hài lòng du khách.

Trước tình hình nói trên, tôi đã lựa chọn đề tài : “ ***Hoạt động kinh doanh tại khách sạn Maison D’Hanoi Hanova Hotel giai đoạn 2008 - 2010***” của công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Khách sạn Hải Yến.

Song song việc tìm hiểu thực trạng kinh doanh của khách sạn, đặc biệt là trong các lĩnh vực phục vụ khách, từ đó đưa ra một số giải pháp thiết thực để nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ của khách sạn. Tôi hy vọng đề tài

khóa luận sẽ đem lại hiệu ứng khả thi cho ngành kinh doanh du lịch nói chung.

## **2. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu**

Khoá luận tập trung nghiên cứu về hoạt động kinh doanh tại khách sạn Maison D'HaNoi Hanova Hotel.

## **3. Mục đích nghiên cứu**

Tìm hiểu hoạt động kinh doanh khách sạn Maison D'HaNoi Hanova Hotel giai đoạn 2008 - 2010 để tìm ra giải pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh giai đoạn 2011 - 2015

## **4. Phương pháp nghiên cứu**

Để khóa luận đạt hiệu quả cao, đề tài này đã vận dụng các phương pháp sau:

- Phương pháp quan sát, phỏng vấn trực tiếp, điều tra thực tế tại khách sạn.
- Thu thập tài liệu, xử lý thông tin.
- Phương pháp thống kê toán học.
- Đồng thời kết hợp sử dụng các phương pháp nghiên cứu liên ngành như: xã hội học, du lịch học, văn hoá học, lịch sử, địa lý, kiến trúc, thống kê...

## **5. Bố cục đề tài**

Ngoài phần mở đầu và phần kết luận, đề tài được chia làm 3 chương:

**Chương 1 : Tổng quan về khách sạn Maison D'HaNoi Hanova**

**Chương 2 : Hoạt động kinh doanh tại khách sạn Maison D'HaNoi Hanova giai đoạn 2008 - 2010**

**Chương 3 : Một số đề xuất, giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh tại Maison D'HaNoi Hanova Hotel giai đoạn 2011 – 2015.**

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Đinh Vân Chi, “*Nhu cầu của du khách trong quá trình du lịch*”, NXB Văn hóa thông tin, 2004.
2. Trịnh Xuân Dũng, “*Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn*”, NXB Đại học Quốc gia, 1999.
3. Philip Kotler, “*Marketing du lịch*”, NXB Thống kê.
4. TS. Nguyễn Văn Mạnh, Th.S Hoàng Thị Lan Hương, “*Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn*”, NXB Lao động xã hội, 2004.
5. Trần Văn Mậu, “*Tổ chức phục vụ các dịch vụ du lịch*”, NXB Đại học quốc gia, 2001.
6. Lục Bồi Minh, “*Quản lý khách sạn hiện đại*”, NXB Chính trị quốc gia, 1998.
7. Alastar Morrison, “*Marketing trong lĩnh vực du lịch và khách sạn*”, NXB Thế giới, 2001.
8. Nguyễn Văn Lưu, “*Thị trường du lịch*”, NXB Đại học quốc gia, 1998.
9. Trần Nhoãn, “*Du lịch và kinh doanh du lịch*”, NXB Văn hóa thông tin, 1998.
10. Trần Nhoãn, “*Nghiệp vụ kinh doanh lữ hành*”, NXB Chính trị quốc gia, 2002.
11. “*Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Maison D’Hanoi Hanova từ 2008 – 2010*”.
12. “*Các văn bản hướng dẫn thi hành pháp lệnh du lịch về cơ sở lưu trú du lịch*”, NXB Chính trị quốc gia, 2001.
13. “*Pháp lệnh du lịch*”, NXB Chính trị quốc gia, 1999.
14. “*Quyết định số 02/2001/QĐ-TCDL ngày 27/4/2001*”, Tổng cục du lịch.

15. Tạp chí du lịch Việt Nam.
16. Website: dangcongsanvietnam.com
17. Website: vietnamtourism.com
18. Website: hanovahotel.com