

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HÓA HÀ NỘI**

**KHOA VĂN HÓA DU LỊCH**

====&====



# **KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

## **THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH CỦA KHÁCH SẠN PALOMA Ở HÀ NỘI**

*Giảng viên hướng dẫn : TS. Nguyễn Anh Cường*

*Sinh viên thực hiện : Cao Thị Thanh Nga*

*Lớp : VHDL 17B*

**Hà Nội - 2013**

# MỤC LỤC

<b>LỜI MỞ ĐẦU</b> .....	7
1. Lý do chọn đề tài.....	8
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	8
3. Phương pháp nghiên cứu.....	9
4. Phạm vi nghiên cứu.....	9
5. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	10
6. Nội dung nghiên cứu.....	10
<b>Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG</b> .....	11
<b>1.1. Một số khái niệm</b> .....	11
1.1.1. Du lịch.....	11
1.1.2. Khách sạn.....	12
1.1.3. Kinh doanh khách sạn.....	13
1.1.4. Đặc điểm của hoạt động kinh doanh khách sạn.....	13
<b>1.2. Một số chỉ tiêu đánh giá hiệu quả kinh doanh khách sạn</b> .....	14
1.2.1. Doanh thu.....	14
1.2.2. Chi phí.....	16
1.2.3. Lợi nhuận.....	17
1.2.4. Công suất sử dụng buồng phòng.....	17
<b>Chương 2. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA KHÁCH SẠN PALOMA</b> .....	19
<b>2.1 Khái quát chung về khách sạn Paloma</b> .....	19
2.1.1 Lịch sử hình thành.....	19
2.1.2 Chức năng ,nhiệm vụ và nguyên tắc hoạt động của khách sạn.....	21
2.1.2.1. Chức năng của khách sạn.....	21
2.1.2.2. Nhiệm vụ của khách sạn.....	23

2.1.2.3. Nguyên tắc hoạt động của khách sạn. ....	24
2.1.3 Cơ sở vật chất kỹ thuật .....	24
2.1.4 Nguồn vốn kinh doanh .....	28
2.1.5 Cơ cấu tổ chức.....	28
2.1.6 Nguồn nhân lực .....	29
2.1.6.1 Phân theo cơ cấu giới tính.....	30
2.1.6.2 Phân theo cơ cấu trình độ.....	32
2.1.6.3 Phân theo cơ cấu tuổi tác .....	34
2.1.6.4 Phân theo bộ phận .....	35
2.1.7 Các lĩnh vực kinh doanh của khách sạn .....	38
<b>2.2 Thực trạng hoạt động kinh doanh của khách sạn (2009 – 2012 ). ....</b>	<b>42</b>
2.2.1 Cơ cấu nguồn khách .....	42
2.2.1.1 Số lượng khách.....	42
2.2.1.2 Đối tượng khách .....	43
2.2.2 Công suất sử dụng buồng phòng.....	52
2.2.3 Doanh thu của khách sạn .....	58
2.2.4. Chi phí của khách sạn.....	61
2.2.5 Lợi nhuận của khách sạn .....	62
2.2.6. Đánh giá chung về hiệu quả kinh doanh của khách sạn.....	64
<b>Chương 3. MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN THỊ TRƯỜNG KINH</b>	
<b>DOANH KHÁCH SẠN PALOMA .....</b>	<b>71</b>
<b>3.1. Định hướng, mục tiêu và kế hoạch phát triển của khách sạn Paloma ...</b>	<b>71</b>
3.1.1. Định hướng và mục tiêu .....	71
3.1.2. Kế hoạch phát triển.....	72
<b>3.2. Kết quả đạt được và những tồn tại trong hoạt động kinh doanh tại</b>	
<b>khách sạn .....</b>	<b>73</b>
3.2.1 Kết quả đạt được: .....	73

3.2.2 Những tồn tại:.....	75
<b>3.3.Một số giải pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh của khách sạn Paloma trong thời gian tới. ....</b>	<b>75</b>
3.3.1 Giải pháp về cơ sở vật chất kỹ thuật .....	76
3.3.2 Giải pháp về nhân lực .....	76
3.3.3 Giải pháp về nguồn vốn.....	77
3.3.4 Giải pháp về chi phí.....	78
3.3.5 Giải pháp về nghiên cứu thị trường.....	81
3.3.5.1 Xây dựng kế hoạch phát triển thị trường.....	82
3.3.5.2. Xây dựng thị trường mục tiêu, tìm kiếm thêm đối tác.....	84
3.3.6 Giải pháp ứng dụng thành tựu khoa học kỹ thuật.....	86
3.3.7. Giải pháp nâng cao nâng cao chất lượng dịch vụ .....	87
3.3.7.1Nâng cao chất lượng trang thiết bị.....	87
3.3.7.2Nâng cao chất lượng phục vụ.....	88
3.3.8 Giải pháp nâng cao chất lượng sản phẩm khách sạn. ....	90
3.3.9. Xây dựng các chương trình giới thiệu, quảng bá sản phẩm.....	90
3.3.10. Giải pháp mở rộng liên doanh liên kết .....	91
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>92</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>93</b>
<b>PHỤ LỤC ẢNH.....</b>	<b>94</b>

## LỜI MỞ ĐẦU

Việt Nam tuy là một quốc gia nhỏ nhưng hàng năm đón hàng triệu lượt du khách quốc tế với nhiều danh lam thắng cảnh nổi tiếng cùng nền văn hóa đặc sắc. Sau khi đất nước gia nhập tổ chức kinh tế thế giới WTO, sự giao lưu kinh tế văn hóa giữa Việt Nam với các quốc gia ngày càng mạnh mẽ, sôi nổi. Số lượng du khách tới Việt Nam ngày càng tăng tạo nhiều cơ hội cho các ngành dịch vụ trong đó có ngành kinh doanh khách sạn phát triển.

Ngành kinh doanh khách sạn ở nước ta chỉ thực sự bắt đầu phát triển mạnh từ đầu thập kỷ 90 khi Việt Nam mở cửa, mở rộng quan hệ hợp tác quốc tế đa phương và bước vào nền kinh tế thị trường. Như vậy, đây không phải là một ngành còn mới tuy nhiên kinh doanh khách sạn ở nước ta còn non trẻ và chưa mang tính chuyên nghiệp. Hầu hết các khách sạn lớn, tên tuổi ( 4 – 5 sao) đều do các nhà đầu tư nước ngoài đầu tư với cơ sở vật chất trang thiết bị hiện đại, đều được quản lý bởi các tập đoàn khách sạn lớn nên mọi thứ đều rất chuyên nghiệp. Những khách sạn qui mô nhỏ gặp nhiều hạn chế trong đầu tư để thay đổi và nâng cấp dịch vụ, mở rộng qui mô kinh doanh. Bên cạnh đó còn hạn chế do thiếu kinh nghiệm, kỹ năng quản lý, trình độ nhân lực thấp, nhiều khách sạn chưa chú trọng đến công tác tiếp thị, phát triển thị trường dẫn đến hiệu quả kinh doanh chưa đạt như mong muốn.

Để chống chọi với sự khủng hoảng của nền kinh tế hiện nay nhiều khách sạn đã phải chỉnh đốn lại công tác kinh doanh của mình, trong đó em rất quan tâm tới mảng phát triển hoạt động kinh doanh khách sạn. Do đó trong thời gian thực tập và làm việc tại khách sạn Paloma em đã chọn đề tài chuyên đề tốt nghiệp là: “ ***Thực trạng và giải pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh của khách sạn Paloma ở Hà Nội***“.

Khách sạn Paloma là khách sạn có mô hình kinh doanh tương đối hiệu quả, tuy nhiên công tác phát triển thị trường chưa thực sự được chú trọng và chưa có những bước đi đúng hướng. Bằng những số liệu thực tế thu thập được hết hợp với nhận thức của mình trong quá trình nghiên cứu chuyên đề em muốn chỉ ra những việc được và chưa được trong công tác hoạt động kinh doanh, từ đó đưa ra các giải pháp nhằm tháo gỡ góp phần hoàn thiện mô hình kinh doanh của khách sạn.

Trong quá trình thực hiện đề tài này em đã được sự hướng dẫn , giúp đỡ rất tận tâm, nhiệt tình của thầy giáo hướng dẫn: TS Nguyễn Anh Cường cùng ban quản trị khách sạn Paloma. Tuy nhiên chuyên đề của em vẫn còn tồn tại nhiều thiếu sót, nhiều vấn đề chưa được đào sâu. Do vậy em rất mong có được sự giúp đỡ cũng như góp ý của thầy giáo hướng dẫn và Ban hội đồng các thầy cô để chuyên đề của em được hoàn thiện hơn.

### **1. Lý do chọn đề tài**

Trong những năm qua, với sự phát triển của ngành du lịch nói chung thì sự đóng góp không nhỏ vào thành công của ngành phải kể đến trước hết là lĩnh vực kinh doanh khách sạn. Nó làm thỏa mãn những nhu cầu tất yếu của khách du lịch.

Xuất phát từ nhận thức được tầm quan trọng của việc kinh doanh khách sạn nói chung và kinh doanh dịch vụ lưu trú nói riêng nên em đã quyết định chọn đề tài :”*Thực trạng và giải pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh của khách sạn Paloma ở Hà Nội* ”

### **2. Mục tiêu nghiên cứu**

- Các lĩnh vực kinh doanh chính của khách sạn
- Cơ cấu khách, số lượng khách.
- Thực trạng kinh doanh của khách sạn Paloma

- Phân tích, đánh giá hoạt động kinh doanh của khách sạn Paloma trong thời gian 2009-2012

- Mục tiêu, định hướng và giải pháp để khách sạn hoạt động hiệu quả giai đoạn 2013 – 2018

### **3. Phương pháp nghiên cứu**

- Phương pháp thu thập và xử lý tư liệu:

Tiến hành thu thập thông tin, tư liệu từ nhiều nguồn, nhiều lĩnh vực khác nhau để đảm bảo khối lượng thông tin đầy đủ, chính xác đáp ứng cho tổ chức hoạt động du lịch.

- Phương pháp khảo sát thực địa:

Là phương pháp thu thập trực tiếp số liệu thông tin du lịch trên địa bàn thuộc đối tượng nghiên cứu.

Lượng thông tin thu thập được đảm bảo sát với thực tế, có độ tin cậy cao, tạo cơ sở để đề xuất những định hướng phát triển và giải pháp thực hiện hợp lý.

- Phương pháp toán học và tin học.

Áp dụng công cụ toán học để phân tích hiệu quả kinh doanh du lịch, đồng thời dự báo hệ thống các chỉ tiêu phát triển.

Trong hoạt động du lịch hiện nay đã sử dụng rộng rãi công cụ tin học trong việc quảng cáo, đặt chỗ cho du khách.

### **4. Phạm vi nghiên cứu**

Khóa luận tập trung vào việc phân tích hoạt động kinh doanh của khách sạn Paloma trong những năm qua trên cơ sở làm rõ các đặc điểm của hoạt động kinh doanh khách sạn, đồng thời khóa luận cũng đưa ra giải pháp nhằm phát triển kinh doanh khách sạn trong thời gian tới.

## **5. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

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 dịch vụ mang tính 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 .Từ đặc điểm trên ,đối tượng nghiên cứu của khóa luận đi sâu vào thực trạng và giải pháp kinh doanh của khách sạn Paloma.

## **6. Nội dung nghiên cứu**

*Kết cấu chuyên đề gồm 3 chương*

*Chương 1: Cơ sở lý luận chung*

*Chương 2: Thực trạng phát triển hoạt động kinh doanh của khách sạn Paloma*

*Chương 3: Một số giải pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh khách sạn Paloma*



## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Trần Thúy Anh, Ứng xử văn hóa trong du lịch, NXB Đại học quốc gia Hà Nội, 2005
2. Du lịch và kinh doanh du lịch – Trần Nhoãn – NXB Văn hóa thông tin (1998)
3. Nghiệp vụ kinh doanh du lịch lữ hành-Trần Nhoãn – NXB Chính trị quốc gia (2002)
4. TS. Nguyễn Trọng Đăng, Quản trị doanh nghiệp khách sạn du lịch, NXB Đại học Quốc Gia, 2000
5. Nguyễn Văn Đính (chủ biên), kinh tế du lịch, NXB Lao động xã hội, 2004
6. Ths. Đồng Thị Vân Hồng, Giáo trình Marketing, NXB Lao động, 2009
7. Nguyễn Nguyên Hồng, Bài giảng kinh tế doanh nghiệp khách sạn du lịch, NXB Đại học thương mại Hà Nội, 1995
8. TS. Trần Văn Thông, Tổng quan du lịch, 2002, Đại học dân lập Văn Lang
9. Sở GD và Đào tạo Hà Nội, kinh tế du lịch khách sạn, NXB Hà Nội, 2005
10. Nghị quyết số 45/ CP của chính phủ về đổi mới quản lý và phát triển ngành du lịch 1993