

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HÓA HÀ NỘI**  
**KHÓA VĂN HÓA DU LỊCH**

-----\*\*\*-----



**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG CẤP DỊCH VỤ**  
**TẠI KHÁCH SẠN CROWNE PLAZA WEST**  
**HANOI**

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

*Giáo viên hướng dẫn* : Ths. Ma Quỳnh Hương

*Sinh viên thực hiện* : Đào Hà Vân

**HÀ NỘI - 2013**

## MỤC LỤC

<b>LỜI MỞ ĐẦU.....</b>	<b>2</b>
<b><i>Chương 1: Tổng quan về dịch vụ du lịch và chất lượng dịch vụ.....</i></b>	<b>14</b>
1.1. Dịch vụ du lịch.....	14
1.1.1 Khái niệm dịch vụ du lịch.....	14
1.1.2 Đặc điểm của dịch vụ du lịch.....	15
1.1.3 Các yếu tố tham gia vào quá trình sản xuất và tiêu dùng dịch vụ du lịch.....	20
1.1.3.1 Khách du lịch.....	20
1.1.3.2 Nhà cung ứng du lịch.....	22
1.2. Chất lượng dịch vụ du lịch.....	25
1.2.1 Khái niệm chất lượng dịch vụ du lịch.....	25
1.2.2 Chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch.....	25
1.2.3 Thiết kế và đo lường chất lượng dịch vụ du lịch.....	27
1.2.3.1 Thiết kế chất lượng dịch vụ du lịch.....	27
1.2.3.2 Đo lường chất lượng dịch vụ du lịch.....	29
1.2.4 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ.....	33
<b><i>Chương 2: Thực trạng chất lượng cung cấp dịch vụ tại khách sạn Crowne Plaza West HaNoi.....</i></b>	<b>37</b>
2.1 Khái quát về khách sạn Crowne Plaza West HaNoi .....	37
2.1.1 Khách sạn Crowne Plaza West Hanoi.....	37

2.1.2 Crowne Plaza West Hanoi Residences.....	39
2.1.3 Cơ cấu tổ chức nhân sự của khách sạn Crowne Plaza West Hanoi.....	42
2.2 Các lĩnh vực dịch vụ của khách sạn Crowne Plaza West HaNoi.....	43
2.2.1 Dịch vụ lưu trú.....	43
2.2.2 Dịch vụ ăn uống.....	45
2.2.3 Dịch vụ bổ sung.....	46
2.2.3.1 Dịch vụ vui chơi giải trí.....	46
2.2.3.2 Dịch vụ mua sắm và quà lưu niệm.....	49
2.2.3.3 Dịch vụ hội nghị, hội thảo và tiệc cưới .....	49
2.3 Đánh giá về chất lượng cung cấp dịch vụ của khách sạn Crowne Plaza West HaNoi.....	52
2.3.1 Căn cứ vào đánh giá của các chuyên gia.....	52
2.3.2 Căn cứ vào đánh giá của khách hàng .....	52
2.3.2.1 Đánh giá khách hàng trên trang web Tripadvisor .....	53
2.3.2.2 Đánh giá khách hàng dựa trên feedback được khách sạn gửi mail trực tiếp sau mỗi lần lưu trú.....	64
2.3.3 Căn cứ vào giải thưởng.....	67
2.3.4 Căn cứ vào sự so sánh với các khách sạn cùng cấp.....	71
2.3.4.1 Theo website du lịch Tripadvior.....	71
2.3.4.2 Theo bảng số liệu của khách sạn Crowne Plaza West Hanoi.....	74

<b><i>Chương 3: Giải pháp để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ tại khách sạn Crowne Plaza West HaNoi .....</i></b>	<b>80</b>
---	-----------

3.1 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ tại khách sạn Crowne Plaza West HaNoi.....	80
3.1.1 Chất lượng dịch vụ cao giúp gia tăng lợi nhuận cho khách sạn.....	81
3.1.2 Tăng khả năng cạnh tranh và tăng giá bán một cách hợp lý trên thị trường.....	82
3.1.3 Nâng cao chất lượng dịch vụ giúp giảm thiểu các chi phí kinh doanh cho khách sạn.....	83
3.2 Một số đề xuất nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ tại khách sạn Crowne Plaza West HaNoi.....	85
3.2.1 Mục tiêu và phương hướng phát triển của khách sạn Crowne Plaza West HaNoi.....	85
3.2.2 Một số đề xuất nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ tại khách sạn Crowne Plaza West HaNoi.....	88
3.2.2.1 Nắm bắt tâm lý khách hàng.....	88
3.2.2.2 Hoàn thiện sản phẩm của khách sạn.....	92
3.2.2.3 Tổ chức đào tạo và phát triển nguồn nhân lực.....	95
3.2.2.4 Hoạt động kiểm tra chất lượng dịch vụ.....	98
3.2.2.5 Tăng cường cơ sở vật chất kỹ thuật.....	99
3.2.2.6 Tăng cường hoạt động truyền thông để nâng cao nhận thức của khách hàng về chất lượng dịch vụ của khách sạn.....	101
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>103</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>105</b>
<b>PHỤ LỤC.....</b>	<b>108</b>

## MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài

Xã hội Việt Nam ngày càng phát triển mạnh mẽ, kinh tế tăng trưởng qua từng thời kỳ, các tòa nhà cao ốc, văn phòng liên tiếp mọc lên, đời sống vật chất của người dân cũng được nâng cao,.. Tuy nhiên, bên cạnh những thành quả nói trên, sự phát triển của kinh tế Việt Nam cũng kéo theo nhiều hệ quả tiêu cực. Môi trường bị ô nhiễm, cảnh quan thiên nhiên bị phá hủy, diện tích đất cho người dân vui chơi giải trí bị thu hẹp. Thêm vào đó, cường độ công việc ngày càng lớn, sức ép cũng theo đó nhiều lên khiến cho nhu cầu vui chơi giải trí của người dân, đặc biệt là người dân những thành phố lớn như Hà Nội, Hồ Chí Minh,... ngày càng tăng cao. Ngày nay, du lịch đã trở thành một nhu cầu không thể thiếu trong đời sống tinh thần của nhiều người và du lịch cũng là một trong những ngành kinh tế mũi nhọn của đất nước, góp phần tạo việc làm, tăng nguồn thu nhập, xóa đói giảm nghèo, cải thiện cơ sở hạ tầng kỹ thuật, nâng cấp các di sản văn hóa, khuyến khích phát triển kinh tế - xã hội, giao lưu văn hóa và tăng cường hiểu biết lẫn nhau giữa các khu vực, các quốc gia, thông qua đó góp phần giữ gìn và bảo vệ hòa bình trên thế giới. Nó đã góp phần không nhỏ vào tiến trình phát triển kinh tế và nâng cao chất lượng cuộc sống của con người.

Chính vì những lợi ích mà du lịch đem lại cho đất nước cũng như để đáp ứng nhu cầu cho người dân, ngành du lịch Việt Nam đã từng bước phát triển và

tự hoàn thiện mình. Hiện nay, du lịch Việt Nam không chỉ thỏa mãn được nhu cầu của khách du lịch trong nước mà còn làm hài lòng cả những du khách quốc tế. Lượng khách du lịch quốc tế những năm gần đây ngày càng tăng, chủ yếu là những khách thuộc các nước như: Nhật Bản, Hàn Quốc, Trung Quốc, Mỹ, Tây Ban Nha,... Các điểm đến nổi bật hay được du khách lựa chọn có thể kể đến thủ đô Hà Nội, Hải Phòng, Huế - Hội An hay thành phố Hồ Chí Minh... Mỗi một điểm đến đều có nét đặc sắc của riêng mình để thu hút và giữ chân các vị du khách. Riêng ở Hà Nội, thủ đô 1000 năm tuổi, có bề dày lịch sử, truyền thống văn hóa đa dạng và giàu bản sắc, quả thật là một trung tâm du lịch lớn của Việt Nam. Để giữ vững được vị thế này, bên cạnh những điều kiện thuận lợi như: có nhiều danh thắng tự nhiên đẹp và huyền ảo, những lễ hội truyền thống dân gian, các hoạt động văn hóa đặc sắc thì Hà Nội để lại ấn tượng tốt đẹp trong lòng du khách bởi những dịch vụ du lịch đẳng cấp cao với các khách sạn 5 sao, sự phục vụ chuyên nghiệp cũng như sự niềm nở và tận tình của đội ngũ nhân viên...

Có thể nói, trong các ngành kinh doanh thuộc lĩnh vực du lịch, ngành kinh doanh khách sạn được xem là có tiềm năng và thu được nhiều lợi nhuận, góp phần không nhỏ vào sự phát triển của ngành du lịch trong nước. Chỉ trong mấy năm gần đây số tiền đầu tư vào kinh doanh khách sạn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng số tỷ trọng đầu tư vào các ngành kinh tế khác của đất nước, các khách sạn được xây dựng ở khắp nơi và kèm theo đó là chiến lược kinh doanh mang tính chuyên nghiệp cao. Các khách sạn không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ để đáp ứng tối đa nhu cầu của khách du lịch.

Theo thống kê sơ bộ, hiện nay tại Hà Nội có những khách sạn 5 sao sau đây:

1. Khách sạn Inter Continental Hồ Tây Hà Nội

Số 1A Nghi Tàm, Quận Tây Hồ, Hà Nội

2. Khách sạn Somerset Grand Hà nội

Số 49, Phố Hai Bà Trưng, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội

3. Khách sạn Sofitel Plaza Hà Nội

Số 1 Thanh Niên, Quận Ba Đình

4. Khách sạn Hà Nội Horison

Số 40 Phố Cát Linh, Hà Nội

5. Khách sạn Sofitel Metropole Hà Nội

Số 15 phố Ngô Quyền, Hà Nội

6. Khách sạn Sheraton Hà Nội

K5 Nghi Tàm, 11 đường Xuân Diệu, Quận Tây Hồ, Hà Nội

7. Khách sạn Daewoo Hà Nội

Số 360 Kim Mã, Ba Đình, Hà Nội

8. Khách sạn Hilton Opera Hà Nội

Số 1 phố Lê Thánh Tông, Hà Nội

9. Khách sạn Movenpick Hà Nội

Số 83A Lý Thường Kiệt, Q. Hoàn Kiếm

10. Khách sạn Melia Hà Nội

Số 44B phố Lý Thường Kiệt, Hoàn Kiếm, Hà Nội

11. Khách sạn Grant Plaza

Số 117 Trần Duy Hưng, Cầu Giấy, Hà Nội

12. Khách sạn Crowne Plaza West Hà Nội

Số 36 Lê Đức Thọ, Từ Liêm, Hà Nội



Đây đều là những khách sạn nổi tiếng về thương hiệu, chất lượng và đã được nhiều khách du lịch công nhận. Mỗi khách sạn đều có những phương thức quảng bá và cách thức phục vụ khác nhau để làm hài lòng các vị khách hàng của mình. Trong số các khách sạn 5 sao kể trên, khách sạn mới nhất được đưa vào hoạt động kinh doanh du lịch là khách sạn Crowne Plaza West HaNoi.

Tọa lạc tại trung tâm kinh tế mới của thủ đô, Crowne Plaza West Hanoi là điểm nhấn của tổ hợp thương mại và khu căn hộ cao cấp; chỉ cách Trung Tâm Hội Nghị Quốc Gia và Sân Vận Động Quốc Gia vài phút chạy xe. Crowne Plaza West Hanoi Hotel mang lại dịch vụ hoàn hảo với những tiện nghi sang trọng tuyệt vời. Khách sạn có 393 phòng trong đó có 40 phòng Suite với đầy đủ các dịch vụ và tiện nghi tại tầng Club. Không chỉ thế, toàn bộ tầng 2 của khách sạn được thiết kế dành riêng cho các sự kiện và hội họp mang đến những giải pháp hiện đại nhất, hỗ trợ nhanh chóng và linh hoạt cho khách hàng từ khi bắt đầu đến khi kết thúc sự kiện. Khách sạn mang lại phương tiện giải trí đa dạng, bao gồm mát xa, phòng thể dục, bể bơi ngoài trời, tắm hơi, phòng tắm hơi. Crowne Plaza West Hanoi Hotel là một sự lựa chọn thông minh cho du khách khi đến Hà Nội, nơi mang lại cho họ một kì nghỉ thư giãn và thoải mái. Khách hàng có thể thư giãn bên hồ bơi của khách sạn, tập thể hình tại phòng gym hoặc ghé thăm Lotus Spa để trải nghiệm những liệu trình chăm sóc cơ thể tuyệt vời tại đây. Việc lựa chọn ăn uống ở khách sạn cũng rất phong phú, nhà hàng Lackah với hàng loạt các món ăn truyền thống Việt Nam và quốc tế, cung cấp cho thực khách nhiều sự lựa chọn, từ buffet đến tự gọi món. Ngoài ra, khách hàng cũng có thể tìm thấy rất nhiều món ăn nhẹ và thức uống tại quầy bar ở bể bơi Lotus, hay quầy bar Barista với phong cách độc đáo ở khu sảnh.

Bên cạnh những trang thiết bị hiện đại, khách sạn Crowne Plaza West HaNoi còn có đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp và nhiệt tình, sẵn sàng đáp ứng mọi nhu cầu của khách và luôn cố gắng hết sức trong việc đem lại cho khách hàng chất lượng dịch vụ cao nhất. Sự ấm áp và hài lòng mà nhân viên khách sạn đem lại cho khách hàng đã được đánh giá rất cao và cũng thể hiện đẳng cấp thương hiệu của một khách sạn 5 sao đứng đầu của Hà Nội. Nhờ có sự nỗ lực của toàn bộ nhân viên và sự ủng hộ của khách hàng, mới đây, khách sạn Crowne Plaza West HaNoi đã vinh dự được bình chọn là một trong những khách sạn sang trọng nhất tại Việt Nam.

Với mong muốn tìm hiểu rõ hơn về chất lượng cung cấp dịch vụ du lịch tại khách sạn Crowne Plaza West HaNoi, em đã chọn đề tài “ Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ tại khách sạn Crowne Plaza West HaNoi” để làm khóa luận tốt nghiệp của mình.

## **2. Tình hình nghiên cứu vấn đề**

Đây là một vấn đề đang được quan tâm. Đã có một vài công trình nghiên cứu về chất lượng phục vụ của ngành du lịch Việt Nam. Ví dụ như các đề tài:

- Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ tại Nhà hàng, Khách sạn - Trường Cao đẳng Du lịch
- Nâng cao chất lượng dịch vụ trong kinh doanh ăn uống tại nhà hàng Âu Lee Mayour khách sạn Hà Nội Horison. Thực trạng và một số giải pháp
- Thực trạng và các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tiệc ở khách sạn Hà Nội – Daewoo
- Các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ trong kinh doanh lưu trú tại công ty khách sạn du lịch Kim Liên – Trường đại học Kinh tế quốc dân Hà Nội
- Tìm hiểu hoạt động chăm sóc khách hàng tại khách sạn Sheraton Hà Nội – Trường Đại học Văn hóa Hà Nội

Tuy nhiên để có cái nhìn toàn diện hơn nữa về vấn đề chất lượng dịch vụ và quản lý chất lượng dịch vụ trong kinh doanh khách sạn; vận dụng vào khảo sát tại một khách sạn rất mới mẻ nhưng đã được ghi nhận về chất lượng dịch vụ; em đã quyết định lựa chọn đề tài này.

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

- Đối tượng nghiên cứu của đề tài là khách sạn Crowne Plaza West HaNoi. Địa chỉ: 36 Lê Đức Thọ, Mỹ Đình, Hà Nội.

- Phạm vi nghiên cứu : Những lĩnh vực dịch vụ, hoạt động kinh doanh của khách sạn từ khi được thành lập cho đến nay

#### **4. Mục đích nghiên cứu của đề tài**

- Khái quát lý luận về dịch vụ du lịch và vấn đề chất lượng cung cấp dịch vụ du lịch
- Khảo sát thực trạng chất lượng cung cấp dịch vụ tại khách sạn Crowne Plaza West HaNoi
- Từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ tại đây

#### **5. Phương pháp nghiên cứu**

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

- Phương pháp phân tích và tổng hợp tài liệu
- Phương pháp khảo sát, điều tra xã hội học
- Phương pháp nghiên cứu chuyên ngành
- Phương pháp sưu tầm tài liệu

- Phương pháp thống kê, so sánh, đối chiếu

## **6. Bộ cục của khóa luận**

Ngoài phần mở đầu, kết luận, phụ lục và tài liệu tham khảo, khóa luận được chia ra làm 3 chương chính:

### ***Chương 1: Tổng quan về dịch vụ du lịch và chất lượng dịch vụ***

#### 1.1. Dịch vụ du lịch

##### 1.1.1 Khái niệm dịch vụ du lịch

##### 1.1.2 Đặc điểm của dịch vụ du lịch

##### 1.1.3 Các yếu tố tham gia vào quá trình sản xuất và tiêu dùng dịch vụ du lịch

###### 1.1.3.1 Khách du lịch

###### 1.1.3.2 Nhà cung ứng du lịch

#### 1.2. Chất lượng dịch vụ du lịch

##### 1.2.1 Khái niệm chất lượng dịch vụ du lịch

##### 1.2.2 Chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch

##### 1.2.3 Thiết kế và đo lường chất lượng dịch vụ du lịch

1.2.3.1 Thiết kế chất lượng dịch vụ du lịch

1.2.3.2 Đo lường chất lượng dịch vụ du lịch

1.2.4 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ

## ***Chương 2: Thực trạng chất lượng cung cấp dịch vụ tại khách sạn Crowne Plaza West HaNoi***

2.1 Khái quát về khách sạn Crowne Plaza West HaNoi

2.1.1 Khách sạn Crowne Plaza West HaNoi

2.1.2 Crowne Plaza West HaNoi Residences

2.1.3 Cơ cấu tổ chức nhân sự của khách sạn Crowne Plaza West HaNoi

2.2 Các lĩnh vực dịch vụ của khách sạn Crowne Plaza West HaNoi

2.2.1 Dịch vụ lưu trú

2.2.2 Dịch vụ ăn uống

2.2.3 Dịch vụ bổ sung

2.2.3.1 Dịch vụ vui chơi giải trí

2.2.3.2 Dịch vụ mua sắm và quầy lưu niệm

2.2.3.3 Dịch vụ hội thảo, hội nghị

2.3 Đánh giá về chất lượng cung cấp dịch vụ của khách sạn Crowne Plaza West HaNoi

2.3.1 Căn cứ vào sự đánh giá của các chuyên gia

2.3.2 Căn cứ vào đánh giá của khách hàng

2.3.2.1 Đánh giá trên trang web Tripadvisor

2.3.2.2 Đánh giá khách hàng dựa trên feedback được khách sạn gửi mail trực tiếp sau mỗi lần lưu trú

2.3.3 Căn cứ vào giải thưởng

2.3.4 Căn cứ vào sự so sánh với các khách sạn cùng cấp

2.3.4.1 Theo website du lịch Tripadvior

2.3.4.2 Theo bảng số liệu của khách sạn Crowne Plaza West Hanoi

### ***Chương 3: Giải pháp để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ tại khách sạn Crowne Plaza West HaNoi***

3.1 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ tại khách sạn Crowne Plaza West HaNoi

3.1.1 Chất lượng dịch vụ cao giúp gia tăng lợi nhuận cho khách sạn

3.1.2 Tăng khả năng cạnh tranh và tăng giá bán một cách hợp lý trên thị trường

3.1.3 Nâng cao chất lượng dịch vụ giúp giảm thiểu các chi phí kinh doanh cho khách sạn

### 3.2 Một số đề xuất nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ tại khách sạn Crowne Plaza West HaNoi

#### 3.2.1 Mục tiêu và phương hướng phát triển của khách sạn Crowne Plaza West HaNoi

#### 3.2.2 Một số đề xuất nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ tại khách sạn Crowne Plaza West HaNoi

##### 3.2.2.1 Nắm bắt tâm lý khách hàng

##### 3.2.2.2 Hoàn thiện sản phẩm của khách sạn

##### 3.2.2.3 Tổ chức đào tạo và phát triển nguồn nhân lực

##### 3.2.2.4 Hoạt động kiểm tra chất lượng dịch vụ

##### 3.2.2.5 Tăng cường cơ sở vật chất kỹ thuật

##### 3.2.2.6 Tăng cường hoạt động truyền thông để nâng cao nhận thức của khách hàng về chất lượng dịch vụ của khách sạn



## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Giáo trình Tổng quan du lịch (2005) – Sở giáo dục và đào tạo Hà Nội – NXB. Hà Nội
2. Giáo trình Tổng quan du lịch và phát triển du lịch bền vững (2007) – TS. Nguyễn Bá Lâm – Lưu hành nội bộ
3. Non nước Việt Nam (2007) – Tổng cục Du lịch – NXB. Hà Nội
4. Giáo trình Kinh tế du lịch (2008) – GS.TS Nguyễn Văn Đính, PGS.TS Trần Thị Minh Hòa đồng chủ biên – NXB. ĐH Kinh Tế Quốc Dân
5. Giáo trình Tâm lý du khách – ThS. Phan Thị Dung – NXB. ĐH Văn Hóa Hà Nội
6. Giáo trình Chiến lược và chiến thuật quảng bá Marketing du lịch (2009) – Nguyễn Văn Dung – NXB. Giao Thông Vận Tải
7. Giáo trình Nguyên lý Marketing (2007) – Nguyễn Đình Thọ, Nguyễn Thị Mai Trang – NXB. ĐH Quốc Gia HCM

8. Giáo trình Marketing căn bản – Tập thể giảng viên khoa TM – DL – Marketing trường Đại Học Kinh Tế HCM- NXB. Lao Động
9. Giáo trình Marketing Du Lịch - PGS.TS Nguyễn Văn Mạnh & TS. Nguyễn Đình Hòa (chủ biên) – NXB. ĐH Kinh tế quốc dân
10. Giáo trình Kinh doanh du lịch – GS.TS Nguyễn Văn Đính & TS. Trần Thị Minh Hòa – NXB. Lao động Xã hội
11. Giáo trình Quản trị kinh doanh lữ hành – TS. Nguyễn Văn Mạnh, TS. Phạm Hồng Chương – NXB. ĐH Kinh tế Quốc dân
12. Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn – TS. Nguyễn Văn Mạnh, ThS. Hoàng Thị Lan Hương – NXB. ĐH Kinh tế Quốc dân, 2008
13. Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn - PGS.TS Trịnh Xuân Dũng – NXB. ĐH Quốc gia Hà Nội
14. Giáo trình Công nghệ phục vụ bàn ăn trong khách sạn nhà hàng (1995) – Mai Khôi – NXB Giáo Dục
15. Giáo trình Nghệ thuật giao tiếp và ứng xử nơi công sở (2006) - Thu Uyên – NXB. Văn hóa Thông tin
16. Giáo trình Nghiệp vụ lễ tân khách sạn (2003) – PGS.TS. Trịnh Xuân Dũng – NXB. Văn hóa thông tin
17. Giáo trình Đường vào kinh doanh du lịch MICE (2011) – Sơn Hồng Đức – NXB. Lao động Xã hội

18. Đề tài: “Nâng cao chất lượng dịch vụ trong kinh doanh nhà hàng tại khách sạn Bảo Sơn Hà Nội - Thực trạng, phương hướng và giải pháp” – Trường đại học Kinh Tế Quốc Dân

19. Đề tài Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ trong kinh doanh nhà hàng tại khách sạn quốc tế Asean” – khoa QTKD du lịch và khách sạn - Trường đại học Kinh Tế Quốc Dân

20. Đề tài: “Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ trong kinh doanh khách sạn Oscar Sai Gon” – Trường đại học Kỹ Thuật Công Nghệ TP.HCM

21. Đề tài: “Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ phòng tại khách sạn Legend hotel Sai Gon” – Trường đại học Kỹ Thuật Công Nghệ TP.HCM

22. Các trang web

<http://www.crowneplazawesthanoi.com/>

<http://www.tripadvisor.com/>

<http://luanvan.net.vn/>

<http://luanvan.co/>

<http://tgvn.com.vn/>

<http://vntravellive.com/>