

Hoàn thiện hoạt động kinh doanh lưu trú của khách sạn Thăng Lợi : / Nguyễn Văn Lại ; Nghd. : PGS.TS. Nguyễn Văn Mạnh . - H. : ĐHKHXH & NV, 2009 . - 101 tr. + CD-ROM

Tóm tắt: Trình bày cơ sở lý luận về hoạt động kinh doanh lưu trú trong khách sạn nói chung. Nghiên cứu thực trạng hoạt động kinh doanh lưu trú của khách sạn Thăng Lợi Hà Nội trong 3 năm 2006-2008 qua mô hình tổ chức bộ phận kinh doanh lưu trú, lao động làm việc, cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ hoạt động kinh doanh, quy trình tổ chức hoạt động kinh doanh trong bộ phận này. Nêu kết quả hoạt động kinh doanh lưu trú của khách sạn và một số nhận xét đánh giá về kết quả đó. Đề xuất các giải pháp chủ yếu về đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật, tăng cường áp dụng công nghệ thông tin, cải tiến quy trình phục vụ của các tổ trong bộ phận lưu trú, áp dụng các chuẩn nghề của dự án EU, tăng cường công tác an ninh, an toàn đối với các buồng khách, thực hiện chế độ đãi ngộ đối với nhân viên trong bộ phận lưu trú. ả êu một số kiến nghị đối với ả hà nước và Tổng cục Du lịch nhằm hoàn thiện hoạt động kinh doanh lưu trú tại khách sạn Thăng Lợi

	Trang
MỞ ĐẦU	5
1. Tính cấp thiết của 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. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LƯU TRÚ	8
1.1 Các khái niệm:	8
1.1.1 Khái niệm khách sạn	8
1.1.2 Khái niệm về kinh doanh khách sạn	9

1.1.3 Khái niệm lưu trú	10
1.1.4 Khái niệm kinh doanh lưu trú	10
1.1.5 Khái niệm hoàn thiện	11
1.2. Tổ chức hoạt động kinh doanh lưu trú trong khách sạn.	11
1.2.1 Quan niệm về tổ chức tốt hoạt động kinh doanh lưu trú trong khách sạn	11
1.2.2 Ý nghĩa của việc tổ chức tốt hoạt động kinh doanh lưu trú.....	13
1.2.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh lưu trú trong khách sạn	14
1.2.4 ội dung các hoạt động kinh doanh lưu trú trong khách sạn	17
1.3 Đánh giá hoạt động kinh doanh lưu trú của khách sạn thông qua: .	22
1.3.1 Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả sử dụng cơ sở vật chất kỹ thuật trong kinh doanh lưu trú	22
1.3.2 Chỉ tiêu đánh giá chất lượng hoạt động kinh doanh lưu trú	23
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN THẮNG LỢI	26
2.1 Giới thiệu chung về Khách sạn Thăng Lợi.	26
2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển khách sạn	26
2.1.2 Chức năng và nhiệm vụ của khách sạn	28
2.1.3 Bộ máy tổ chức quản lý của khách sạn	30
2.1.4 Các lĩnh vực kinh doanh của khách sạn Thăng Lợi.....	36
2.1.5 Khách của khách sạn Thăng Lợi trong 3 năm 2006 – 2008	40
2.1.6 Kết quả kinh doanh của Khách sạn Thăng Lợi trong 3 năm gần đây (2006 – 2008).....	44
2.2. Thực trạng tổ chức hoạt động kinh doanh lưu trú tại khách sạn Thăng Lợi	47
2.2.1 Mô hình tổ chức bộ phận kinh doanh lưu trú tại khách sạn Thăng Lợi	47

2.2.2. Lao động trong bộ phận lưu trú	48
2.2.3 Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ hoạt động kinh doanh lưu trú của khách sạn.....	52
2.2.4 Quy trình tổ chức các hoạt động kinh doanh lưu trú tại khách sạn Thắng Lợi	56
2.2.5 ả hện xét về tổ chức các hoạt động kinh doanh lưu trú tại khách sạn Thắng Lợi.....	64
2.3 Kết quả hoạt động kinh doanh lưu trú tại khách sạn Thắng Lợi trong 3 năm 2006 – 2008	66
2.3.1. Công suất buồng của khách sạn Thắng Lợi trong 3 năm	66
2.3.2 Doanh thu, chi phí và lợi nhuận của bộ phận lưu trú trong 3 năm ..	68
2.3.3 Đánh giá mức độ hài lòng của khách về hoạt động kinh doanh lưu trú tại khách sạn Thắng Lợi	69
2.3.4 Một số nhận xét đánh giá về hoạt động kinh doanh lưu trú của khách sạn Thắng Lợi	71
CHƯƠNG 3: CÁC GIẢI PHÁP CHỦ YẾU NHẪM HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN THẮNG LỢI	74
3. 1 Phương hướng, mục tiêu của khách sạn trong thời gian tới	74
3.1.1 Phương hướng	74
3.1.2 Mục tiêu	77
3.2 Các giải pháp hoàn thiện hoạt động kinh doanh lưu trú tại khách sạn Thắng Lợi	79
3.2.1 Đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn trong bộ phận lưu trú	79
3.2.2 Khách sạn tăng cường áp dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của bộ phận lưu trú	83
3.2.3 Cải tiến quy trình phục vụ của các tổ trong bộ phận lưu trú	85
3.2.4 Áp dụng các chuẩn nghề của dự án EU trong hoạt động kinh doanh lưu trú tại khách sạn Thắng Lợi	89

3.2.5. Tăng cường công tác an ninh, an toàn đối với các buồng khách	91
3.2.6. Thực hiện các chế độ đãi ngộ đối những nhân viên trong bộ phận	92
3.3. Một số kiến nghị với Nhà Nước và tổng cục du lịch.	94
3.3.1. Đối với ả hà ả ước.	94
3.3.2. Đối với Tổng cục du lịch Việt ả am.	95
Kết luận	97
Danh mục tài liệu tham khảo	99
Phụ lục	