

Văn hóa kinh doanh trong khách sạn 5 sao ở
Hà Nội thực trạng và bài học kinh nghiệm
(Lấy điển hình 3 khách sạn: Sofitel Metropole,
Sheraton, Nikko) : / Nguyễn Thị Thùy Dương ; Nghd.
: GS.TS. Nguyễn Văn Đính . - H. : ĐHKHXH & NV, 2009 . -
122 tr. + CD-ROM

Tóm tắt: Hệ thống hóa cơ sở lý luận về văn hóa kinh doanh và văn hóa kinh doanh trong các khách sạn. Lựa chọn 3 trong tổng số 9 khách sạn 5 sao trên địa bàn Hà nội làm khách thể nghiên cứu. Đánh giá toàn diện thực trạng văn hóa kinh doanh trong các khách sạn đó. Rút ra những bài học kinh nghiệm từ việc vận dụng văn hóa kinh doanh trong các khách sạn 5 sao tại Hà nội. Đề xuất các giải pháp nhằm vận dụng văn hóa kinh doanh trong các khách sạn 5 sao nói riêng và trong các khách sạn tại Việt nam nói chung

MỤC LỤC

NỘI DUNG	TRANG
Lời cam đoan	
Mục lục	
Danh mục các bảng	
Danh mục các biểu đồ, sơ đồ	
MỞ ĐẦU	
1. Lý do chọn đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Lược sử vấn đề nghiên cứu.....	3
5. Phương pháp nghiên cứu.....	5
6. Bố cục luận văn.....	7
Chương 1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ VĂN HOÁ KINH DOANH	
1.1. Tổng quan về văn hóa.....	8
1.1.1. Các quan niệm về văn hóa.....	8
1.1.2. Các yếu tố cấu thành văn hóa.....	9
1.1.3. Vai trò của văn hóa trong đời sống xã hội.....	9
1.2. Tổng quan về văn hóa kinh doanh.....	10
1.2.1. Khái niệm về văn hoá kinh doanh.....	10

1.2.2.	Các nhân tố cấu thành văn hoá kinh doanh.....	11
1.2.2.1.	Triết lý kinh doanh.....	11
1.2.2.2.	Đạo đức kinh doanh.....	14
1.2.2.3.	Văn hóa doanh nhân.....	18
1.2.2.4.	Văn hóa trong hoạt động kinh doanh.....	22
1.2.2.5.	Các hình thức văn hóa khác.....	27
1.2.3.	Vai trò của văn hoá kinh doanh trong hoạt động của doanh nghiệp.....	30
1.2.4.	Văn hóa kinh doanh ở Việt nam.....	32
1.2.5.	Xây dựng văn hóa kinh doanh	35
	Tiểu kết chương 1	39

Chương 2. VĂN HÓA KINH DOANH TRONG CÁC KHÁCH SẠN 5 SAO TẠI HÀ NỘI

2.1.	Hoạt động kinh doanh du lịch và khách sạn ở Việt nam và Hà nội.....	40
2.1.1.	Khái quát hoạt động kinh doanh du lịch và khách sạn tại Hà nội.....	40
2.1.2.	Giới thiệu hệ thống các khách sạn 5 sao tại Hà nội:	44
2.2.	Thực trạng văn hóa kinh doanh trong các khách sạn 5 sao tại Hà nội	45
2.2.1.	Văn hóa kinh doanh của khách sạn Sofitel Metropole Hà nội	46
2.2.1.1.	Khái quát về văn hóa và văn hoá kinh doanh Pháp.....	46
2.2.1.2.	Khái quát về tập đoàn Accor.....	49
2.2.1.3.	Khái quát về khách sạn Sofitel Metropole Hà nội.....	54
2.2.1.4.	Văn hóa kinh doanh trong khách sạn Sofitel Metropole Hà nội.....	56
2.2.2.	Văn hóa kinh doanh của khách sạn Sheraton Hà nội.....	70
2.2.2.1.	Khái quát về văn hóa và văn hóa kinh doanh Mỹ.....	70
2.2.2.2.	Khái quát về tập đoàn Starwood.....	71
2.2.2.3.	Khái quát về khách sạn Sheraton Hà nội.....	73
2.2.2.3.	Văn hóa kinh doanh trong khách sạn Sheraton Hà nội.....	77
2.2.3.	Văn hóa kinh doanh của khách sạn Nikko Hà nội.....	87
2.2.3.1.	Khái quát về văn hóa và văn hóa kinh doanh Nhật.....	87
2.2.3.2.	Khái quát về tập đoàn JAL	92
2.2.3.3.	Khái quát về khách sạn Nikko Hà nội.....	92
2.2.3.4.	Văn hóa kinh doanh trong khách sạn Nikko Hà nội.....	93
	Tiểu kết chương 2	102

Chương 3. BÀI HỌC KINH NGHIỆM VỀ XÂY DỰNG VĂN HOÁ KINH DOANH TRONG CÁC KHÁCH SẠN TẠI HÀ NỘI

3.1.	Xu thế phát triển ngành du lịch – khách sạn Việt nam.....	103
3.1.1.	Xu hướng phát triển của ngành du lịch Việt nam.....	103
3.1.2.	Xu hướng phát triển của ngành kinh doanh khách sạn tại Việt nam	104
3.2.	Bài học kinh nghiệm rút ra từ việc nghiên cứu, đánh giá văn hóa kinh doanh trong 3 khách sạn điển hình.....	106

3.3.	Những đề xuất xây dựng văn hóa kinh doanh cho các khách sạn 5 sao ở Hà nội.....	113
3.4.	Một số kiến nghị đối với nhà nước nhằm vận dụng tốt văn hóa kinh doanh trong kinh doanh khách sạn.....	117
3.4.1.	Về tạo môi trường văn hóa cho doanh nghiệp.....	117
3.3.2.	Về công tác đào tạo.....	120
	Tiểu kết chương 3.....	121
	KẾT LUẬN.....	122
	Tài liệu tham khảo	
	Phụ lục	