**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**

**TRƢỜNG CAO ĐẲNG VĂN HÓA NGHỆ THUẬT VÀ DU LỊCH S**

**KHOA DU LỊCH**

🙞🕮🙜WorldClient

**BÁO CÁO**

**THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**

**ĐỀ TÀI: KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN K.THỰC TRẠNG VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN.**

**Đơn vị thực tập: KHÁCH SẠN K**

**Giáo viên hướng dẫn: LÊ NGỌC V**

**Sinh viên thực tập:LÊ THỊ D Lớp:K022QK1**

**Khóa: 200x - 200x Hệ: CAO ĐẲNG**

**Thành phố Hồ Chí Minh năm 20…**

# Hệ: CAO ĐẲNG

# LỜI CẢM ƠN

“ Học, học học nữa, học mãi” vâng! Đó là cậu nói của chủ tịch Hồ Chí Minh vĩ đại của dân tộc Việt ta. Đƣợc sinh ra và trƣởng thành trong vòng tay yêu thƣơng của mẹ cha, gia đình, bạn bè, thầy cô thân thƣơng và những điều kì diệu từ cuộc sống… Em nhận thấy rằng mình cần phải cố gắng nhiều hơn trong cuộc sống và trong học tập. Đƣơc học tập và lao động là niềm vui và hạnh phúc của mỗi con ngƣời.Bƣớc chân vào giảng đƣờng Cao đẳng – Đại học em cảm nhận nhiêu hơn về những điều đã học đƣợc và tình yêu thƣơng của mọi ngƣời dành cho mình.Trong đó sự dạy dỗ, chỉ bảo của thấy cô trong trƣờng lớp mới.

Là sinh viên năm cuối khóa x, hệ Cao đẳng, khoa Du lịch của trƣờng Cao đẳng Văn Hóa – Nghệ Thuật và Du Lịch S.

Em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến sự giúp đỡ trong học tập cũng nhƣ kinh nghiệm sống và làm việc từ thấy cô và bạn bè trong trƣờng.Thầy cô đã tạo điều kiện cho chúng em có một môi trƣờng học tập tốt và hiệu quả thong qua các học phần, kiến tập tour và đặc biệt là thời gian chúng em tiếp xúc với thực tế - đó là thời gian thực tập tại khách sạn K.

Để ra trƣờng có một lƣợng kiến thức tốt phong phú và chuyên nghiệp trong ngành học của mình, em đã quyết định xin thực tập tại khách sạn K.

Đƣợc sự chấp thuận của nhà trƣờng và ban quản lý khách sạn K nhận vô thực tập, em không biết nói gì hơn là gửi lời cảm ơn chân thành tới:

Trƣờng Cao đẳng Văn hóa – Nghệ thuật – Du lịch S đã tạo điều kiện để sinh viên chúng em có thời gian tiếp xúc với thực tế trau dồi them kiến thức, học hỏi them những kinh nghiệm làm việc từ môi trƣờng bên ngoài.

Cảm ơn Giám đốc khách sạn K đồng cảm ơn các anh, chị trong ban quản lý khách sạn đã nhận em vô thực tập và các anh, chị nhân viên chính thức trong khách sạn đã hết mình truyền đạt kinh nghiệm và kiến thức cho chúng em để nắm vững hơn nghiệp vụ chuyên môn của mình, giúp em rèn luyện thêm kỹ năng làm việc và xử lý những tình huống không nhƣ ý muốn xảy ra.

Cảm ơn các bạn trong nhóm thực tập đã đoàn kết, yêu quí và giúp đỡ mình trong thời gian thực tập qua.Và cuối cùng là lời cảm ơn tới các cô chú, anh chị bảo vệ, klocker đã nhiệt tình chĩ bảo giúp đỡ em những điều nên biết và cần làm tuân thủ theo đúng nguyên tắc, quy định của khách

# NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

**.................................................................................................................................**

# .................................................................................................................................

**.................................................................................................................................**

# .................................................................................................................................

**.................................................................................................................................**

# .................................................................................................................................

**.................................................................................................................................**

# .................................................................................................................................

**.................................................................................................................................**

# .................................................................................................................................

**.................................................................................................................................**

# .................................................................................................................................

**.................................................................................................................................**

# .................................................................................................................................

**.................................................................................................................................**

# .................................................................................................................................

**.................................................................................................................................**

# .................................................................................................................................

**.................................................................................................................................**

# .................................................................................................................................

**.................................................................................................................................**

# .................................................................................................................................

**.................................................................................................................................**

# .................................................................................................................................

**.................................................................................................................................**

# .................................................................................................................................

**..................................................................................................................................**

# NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƢỚNG DẪN CHẤM ĐỀ TÀI

. .................................................................................................................................

. .................................................................................................................................

. .................................................................................................................................

. .................................................................................................................................

. .................................................................................................................................

. .................................................................................................................................

. .................................................................................................................................

. .................................................................................................................................

. .................................................................................................................................

. .................................................................................................................................

. .................................................................................................................................

. .................................................................................................................................

. .................................................................................................................................

. .................................................................................................................................

. .................................................................................................................................

. .................................................................................................................................

. .................................................................................................................................

. .................................................................................................................................

. .................................................................................................................................

.





ASSISTANT G.M ASSISTANT G.M

ENGINEE RING DEPART MENT (CHIEF)

NGUYỄN VĂN CƢƠNG ASS: NGHUỄN ANH TUẤN

HOUSE KEEPIN G DEPAR TMENT (HOUS EKEEP ER) LAUND RY HUỲNH THỊ BÍCH DUNG 2 ASS

FRONT OFFICE RESERV ATION RECEPTI ON CASHIER BUSINES S CENTER TRẦN ĐÀI TRANG

KITCHEN HEAD CHEFT: VÕ VĂN ANH ASS: VÕ VĂN EM, TRẦN TY ÍCH

VĂN PHÒNG CHO THUÊ LÊ HẢI YẾN

ASS: NGUYỄN THỊ KIM NGÂN

PLANNI NG IVESTIN G DEPART MENT TRẦN ĐỨC NGHĨA ASS: TRẦN VĂN SANG

SALES AND MARK ETING (S&M MANA GER) LÊ THỊ THAN H TRÚC ASS: NGUY ỄN VĂN ÚT

ACCOUN TING DEPART MENT (CHIEF ACCOUN TANT) LÊ THỊ BÌNH LỢI ASS: ĐINH ĐỨC TRUNG

HUMAN RESOUR CES

(HR MANAG ER)

(IT) (SECURI TY) NAM ĐẠI VIỆT

TỔ TRƢỞN G: VŨ NGỌC THAO





# ĐỀ TÀI: KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN K.THỰC TRẠNG VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẰM NÂNG CAO CHẤT LƢỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG.

**NỘI DUNG BÁO CÁO THỰC TẬP**

# PHẦN I: MỞ ĐẦU

**Lý do chọn đề tài:**

Hiện nay trên phạm vi toàn thế giới, du lịch đã trở thành một nhu cầu không thể thiếu trong đời sống xã hội. Với sự phát triển không ngừng, du lịch không những đã đóng góp một phần quan trọng cho nền kinh tế quốc dân mà còn mang lại sự giao lƣu về chính trị, văn hoá giữa các quốc gia trên toàn thế giới. Du lịch đã trở thành một trong những động lực thúc đẩy chính sách hợp tác đầu tƣ giữa các quốc gia

Việt Nam, một quốc gia nằm trong khu vực Đông Á Thái Bình Dƣơng với vị trí địa lý thuận lợi, tài nguyên du lịch phong phú và đa dạng, giàu bản sắc văn hoá dân tộc cả về tự nhiên và nhân văn xã hội, với cơ cấu dân số trẻ, nguồn nhân lực dồi dào thực sự có điều kiện để phát triển du lịch một cách mạnh mẽ.

Thực tế đã chứng minh rằng du lịch Việt Nam đã không ngừng phát triển trong những năm qua. Sau gần 40 năm ra đời ( từ năm 1960 ) ngành du lịch Việt Nam đã có sự phát triển vƣợt bậc trở thành ngành kinh tế quan trọng của đất nƣớc. Năm 1999thu nhập xã hội từ du lịch đạt gần 15600 tỷ đồng với 1,18 triệu lƣợt khách quốc tế và 10,3 triệu lƣợt khách nội địa.Việt Nam đang trở thành một điểm du lịch khá hấp dẫn.

Góp phần vào những kết quả mà du lịch nƣớc ta đã đạt đƣợc phải kể tới các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn.Đây là hoạt động kinh doanh có hiệu quả. Hàng năm doanh thu và nộp ngân sách từ hoạt động kinh doanh khách sạn chiếm một tỷ trọng lớn xấp xỉ 2/3 trong tổng doanh thu của toàn ngành du lịch. Sự thành công đó có đƣợc là do sự lỗ lực phấn đấu của ngành khách san. Trong đó có đóng góp của hoạt

động ăn uống tại khách sạn và một trong những doanh nghiệp Nhà nƣớc kinh doanh có hiệu quả phải kể đến đó là khách sạn K.

Khách sạn K trƣớc đây chủ yếu là hoạt động trong lĩnh vực lƣu trú, hiện nay là cả ăn uống và các dịch vụ khác.Kết quả đạt đƣợc trong những năm qua thật đáng khích lệ.Tuy nhiên việc xa định hiệu quả trong hoạt động kinh doanh của khách sạn cũng rất khó khăn vì nó phụ thuộc vào nhiều yếu tố, đặc biệt là yếu tố con ngƣời và chất lƣợng sản phẩm.

Hoạt động kinh doanh dich vụ ăn uống trong khách sạn có vai trò quan trọng góp phần không nhỏ đến kinh doanh ăn uống của khách sạn. Đây là một vấn đề rất đáng quan tâm. Những năm gần đây do có một số công trình nghiên cứu về vấn đề này nhƣng đó chỉ là những đánh giá nhận xét chung Do vậy em chọn đề tài :” Tìm hiểu hoạt động kinh doanh dịch vụ ăn uống tại nhà hàng của khách sạn K.Thực trạng và một số giải pháp nâng cao chất lƣợng phục vụ tai nhà hàng” cho bài báo cáo thực tập tốt nghiệp Cao đẳng nghành du lịch của mình.

Trong giới hạn bài báo cáo này em sẽ đi sâu tìm hiểu về thực trạng hoạt động kinh doanh ăn uống tại khách sạn K.Từ đó, đƣa ra những nhận xét đánh giá để có cái nhìn đúng hơn về hoạt động kinh doanh ăn uống của khách sạn nói chung và khách sạn K nói riêng, đồng thời đƣa ra một số phƣơng hƣớng phát triển của bộ phận kinh doanh ăn uống của khách sạn trong tƣơng lai.

# Phƣong pháp nghiên cứu:

* Phƣong pháp điều tra thống kê;
* Phƣong pháp thăm dò;
* Phƣơng pháp lý luận thực tiễn; ….
* Qua tìm hiểu sách, báo chí;
* Qua hỏi thăm; thăm dò ý kiến;
* Qua wedsite;
* Qua intenet; tài liệu tham khảo

# Đối tựơng nghiên cứu:

Khách sạn K,hoạt động kinh doanh dịch vụ ăn uống tại nhà hàng của khách sạn.Thực trạng và một số giải pháp nâng cao chất lựong phục vụ tại nhà hàng.

# Nhiệm vụ nghiên cứu:

Tìm hiểu về một số hoạt động kinh doanh trong bộ phận ăn uống tai nhà hàng của khách sạn. Ngoài ra, cần học hỏi, tiếp thu những kiến thức thực tế để có những suy nghĩ đúng đắn về nghành nghề,…

# Địa điểm nghiên cứu:

Khách sạn K

Đ/C:

Điện thoại 08. 3822 xxxx Fax 08. 3822 xxxx

Email [hotel@khotel.com](mailto:hotel@kimdohotel.com) Website khotel.com

# PHẦN II : KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

**CHƢƠNG I: KHÁI QUÁT TÌNH HÌNH DU LỊCH VIỆT NAM VÀ DU LỊCH ĐỊA PHƢƠNG NƠI THỰC TẬP.**

# . KHÁI QUÁT TÌNH HÌNH DU LỊCH VIỆT NAM

* 1. **DU LỊCH TRONG NỀN KINH TẾ**

Du lịch là ngày càng có vai trò quan trọng tại Việt Nam. Đối với khách du lịch ba- lô, những ngƣời du lịch khám phá văn hóa và thiên nhiên, bãi biển và các cựu chiến binh Mỹ và Pháp, Việt Nam đang trở thành một địa điểm du lịch mới ở Đông Nam Á. Các dự án đầu tƣ vào bất động sản du lịch dọc theo bờ biển hơn 3.000 km và tại và các thành phố lớn đang gia tăng nhanh chóng. Dịch vụ du lịch ngày càng đa dạng. công ty lữ hành địa phƣơng và quốc tế cung cấp các tour du lịch thăm quan các bản làng dân tộc thiểu số, đi bộ và tour du lịch xe đạp, đi thuyền kayak và du lịch ra nƣớc ngoài cho du khách Việt Nam, đặc biệt là gắn kết với các quốc gia láng giềng [Campuchia](http://vi.wikipedia.org/wiki/Campuchia), [Lào](http://vi.wikipedia.org/wiki/L%C3%A0o) và Thái Lan. Ngoài ra, nhờ vào việc nới lỏng các quy định về đi lại, xuất cảnh, khách du lịch nƣớc ngoài đã có thể đi lại tự do trong nƣớc từ năm 1997.

# TIỀM NĂNG DU LỊCH VIỆT NAM

[Nền kinh tế Việt Nam](http://vi.wikipedia.org/w/index.php?title=N%E1%BB%81n_kinh_t%E1%BA%BF_Vi%E1%BB%87t_Nam&action=edit&redlink=1) đã chuyển đổi từ nông nghiệp sang nền kinh tế dịch vụ. Hơn một phần ba của [tổng sản phẩm trong nƣớc](http://vi.wikipedia.org/wiki/T%E1%BB%95ng_s%E1%BA%A3n_ph%E1%BA%A9m_trong_n%C6%B0%E1%BB%9Bc) đƣợc tạo ra bởi các dịch vụ, trong đó bao gồm khách sạn và phục vụ công nghiệp và giao thông vận tải. Nhà sản xuất và xây dựng (28 %) nông nghiệp, và thuỷ sản (20 %) và khai thác mỏ (10 %). Trong khi đó, du lịch đóng góp 4,5% trong tổng sản phẩm quốc nội (thời điểm 2007). Ngày càng có nhiều dự án đầu tƣ trực tiếp nƣớc ngoài đổ vào ngành du lịch. Sau các ngành công nghiệp nặng và phát triển đô thị, đầu tƣ nƣớc ngoài hầu hết đã đƣợc tập trung vào du lịch, đặc biệt là trong các dự án khách sạn.

Tính đến tháng 4/2004, Việt Nam có 2741 di tích, thắng cảnh đƣợc xếp hạng di tích quốc gia. Tới năm 2010, có 5 di sản đƣợc [UNESCO](http://vi.wikipedia.org/wiki/UNESCO) công nhận là [Di sản thế giới tại](http://vi.wikipedia.org/wiki/Di_s%E1%BA%A3n_th%E1%BA%BF_gi%E1%BB%9Bi_t%E1%BA%A1i_Vi%E1%BB%87t_Nam) [Việt Nam](http://vi.wikipedia.org/wiki/Di_s%E1%BA%A3n_th%E1%BA%BF_gi%E1%BB%9Bi_t%E1%BA%A1i_Vi%E1%BB%87t_Nam) bao gồm [Quần thể di tích Cố đô Huế](http://vi.wikipedia.org/wiki/Qu%E1%BA%A7n_th%E1%BB%83_di_t%C3%ADch_C%E1%BB%91_%C4%91%C3%B4_Hu%E1%BA%BF), [Vịnh Hạ Long](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%E1%BB%8Bnh_H%E1%BA%A1_Long), [Phố Cổ Hội An](http://vi.wikipedia.org/wiki/H%E1%BB%99i_An), [Thánh địa Mỹ Sơn](http://vi.wikipedia.org/wiki/Th%C3%A1nh_%C4%91%E1%BB%8Ba_M%E1%BB%B9_S%C6%A1n), và [Vƣờn Quốc gia Phong Nha - Kẻ Bàng](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C6%B0%E1%BB%9Dn_Qu%E1%BB%91c_gia_Phong_Nha_-_K%E1%BA%BB_B%C3%A0ng). Tính đến hết năm 2010 [Việt Nam](http://vi.wikipedia.org/wiki/Vi%E1%BB%87t_Nam) đƣợc UNESCO công nhận 8 [khu dự trữ sinh](http://vi.wikipedia.org/wiki/Khu_d%E1%BB%B1_tr%E1%BB%AF_sinh_quy%E1%BB%83n_th%E1%BA%BF_gi%E1%BB%9Bi) [quyển thế giới](http://vi.wikipedia.org/wiki/Khu_d%E1%BB%B1_tr%E1%BB%AF_sinh_quy%E1%BB%83n_th%E1%BA%BF_gi%E1%BB%9Bi) đó là [Châu thổ sông Hồng](http://vi.wikipedia.org/wiki/Khu_d%E1%BB%B1_tr%E1%BB%AF_sinh_quy%E1%BB%83n_%C4%91%E1%BB%93ng_b%E1%BA%B1ng_s%C3%B4ng_H%E1%BB%93ng), [Cát Bà](http://vi.wikipedia.org/wiki/Qu%E1%BA%A7n_%C4%91%E1%BA%A3o_C%C3%A1t_B%C3%A0), [Tây Nghệ An](http://vi.wikipedia.org/wiki/Khu_d%E1%BB%B1_tr%E1%BB%AF_sinh_quy%E1%BB%83n_mi%E1%BB%81n_t%C3%A2y_Ngh%E1%BB%87_An), [Cát Tiên](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C6%B0%E1%BB%9Dn_qu%E1%BB%91c_gia_C%C3%A1t_Ti%C3%AAn), [Biển](http://vi.wikipedia.org/wiki/Khu_d%E1%BB%B1_tr%E1%BB%AF_sinh_quy%E1%BB%83n_bi%E1%BB%83n_Ki%C3%AAn_Giang) [Kiên Giang](http://vi.wikipedia.org/wiki/Khu_d%E1%BB%B1_tr%E1%BB%AF_sinh_quy%E1%BB%83n_bi%E1%BB%83n_Ki%C3%AAn_Giang), [Cần Giờ](http://vi.wikipedia.org/wiki/Khu_d%E1%BB%B1_tr%E1%BB%AF_sinh_quy%E1%BB%83n_C%E1%BA%A7n_Gi%E1%BB%9D). [Cà Mau](http://vi.wikipedia.org/wiki/Khu_d%E1%BB%B1_tr%E1%BB%AF_sinh_quy%E1%BB%83n_M%C5%A9i_C%C3%A0_Mau) và [biển Kiên Giang](http://vi.wikipedia.org/wiki/Khu_d%E1%BB%B1_tr%E1%BB%AF_sinh_quy%E1%BB%83n_bi%E1%BB%83n_Ki%C3%AAn_Giang)

Hiện nay Việt Nam có 30 [vƣờn quốc gia[6]](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C6%B0%E1%BB%9Dn_qu%E1%BB%91c_gia) gồm [Ba Bể](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C6%B0%E1%BB%9Dn_qu%E1%BB%91c_gia_Ba_B%E1%BB%83), [Bái Tử Long](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C6%B0%E1%BB%9Dn_qu%E1%BB%91c_gia_B%C3%A1i_T%E1%BB%AD_Long), [Hoàng Liên](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C6%B0%E1%BB%9Dn_qu%E1%BB%91c_gia_Ho%C3%A0ng_Li%C3%AAn), [Tam Đảo](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C6%B0%E1%BB%9Dn_qu%E1%BB%91c_gia_Tam_%C4%90%E1%BA%A3o), [Xuân Sơn](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C6%B0%E1%BB%9Dn_qu%E1%BB%91c_gia_Xu%C3%A2n_S%C6%A1n), [Ba Vì](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C6%B0%E1%BB%9Dn_qu%E1%BB%91c_gia_Ba_V%C3%AC), [Cát Bà](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C6%B0%E1%BB%9Dn_qu%E1%BB%91c_gia_C%C3%A1t_B%C3%A0), [Cúc Phƣơng](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C6%B0%E1%BB%9Dn_qu%E1%BB%91c_gia_C%C3%BAc_Ph%C6%B0%C6%A1ng), [Xuân Thủy](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C6%B0%E1%BB%9Dn_qu%E1%BB%91c_gia_Xu%C3%A2n_Th%E1%BB%A7y), [Bạch Mã](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C6%B0%E1%BB%9Dn_qu%E1%BB%91c_gia_B%E1%BA%A1ch_M%C3%A3), [Bến En](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C6%B0%E1%BB%9Dn_qu%E1%BB%91c_gia_B%E1%BA%BFn_En), [Phong Nha-Kẻ Bàng](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C6%B0%E1%BB%9Dn_qu%E1%BB%91c_gia_Phong_Nha-K%E1%BA%BB_B%C3%A0ng), [Pù Mát](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C6%B0%E1%BB%9Dn_qu%E1%BB%91c_gia_P%C3%B9_M%C3%A1t), [Vũ Quang](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C6%B0%E1%BB%9Dn_qu%E1%BB%91c_gia_V%C5%A9_Quang), [Bidoup Núi Bà](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C6%B0%E1%BB%9Dn_qu%E1%BB%91c_gia_Bidoup_N%C3%BAi_B%C3%A0), [Chƣ Mom Ray](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C6%B0%E1%BB%9Dn_qu%E1%BB%91c_gia_Ch%C6%B0_Mom_Ray), [Chƣ](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C6%B0%E1%BB%9Dn_qu%E1%BB%91c_gia_Ch%C6%B0_Yang_Sin) [Yang Sin](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C6%B0%E1%BB%9Dn_qu%E1%BB%91c_gia_Ch%C6%B0_Yang_Sin), [Kon Ka Kinh](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C6%B0%E1%BB%9Dn_qu%E1%BB%91c_gia_Kon_Ka_Kinh), [Yok Đôn](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C6%B0%E1%BB%9Dn_qu%E1%BB%91c_gia_Yok_%C4%90%C3%B4n), [Côn Đảo](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C6%B0%E1%BB%9Dn_qu%E1%BB%91c_gia_C%C3%B4n_%C4%90%E1%BA%A3o), [Lò Gò-Xa Mát](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C6%B0%E1%BB%9Dn_qu%E1%BB%91c_gia_L%C3%B2_G%C3%B2-Xa_M%C3%A1t), [Mũi Cà Mau](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C6%B0%E1%BB%9Dn_qu%E1%BB%91c_gia_M%C5%A9i_C%C3%A0_Mau), [Núi](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C6%B0%E1%BB%9Dn_qu%E1%BB%91c_gia_N%C3%BAi_Ch%C3%BAa) [Chúa](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C6%B0%E1%BB%9Dn_qu%E1%BB%91c_gia_N%C3%BAi_Ch%C3%BAa), [Phú Quốc](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C6%B0%E1%BB%9Dn_qu%E1%BB%91c_gia_Ph%C3%BA_Qu%E1%BB%91c), [Phƣớc Bình](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C6%B0%E1%BB%9Dn_qu%E1%BB%91c_gia_Ph%C6%B0%E1%BB%9Bc_B%C3%ACnh), [Tràm Chim](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C6%B0%E1%BB%9Dn_qu%E1%BB%91c_gia_Tr%C3%A0m_Chim), [U Minh Hạ](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C6%B0%E1%BB%9Dn_qu%E1%BB%91c_gia_U_Minh_H%E1%BA%A1), [U Minh Thƣợng](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C6%B0%E1%BB%9Dn_qu%E1%BB%91c_gia_U_Minh_Th%C6%B0%E1%BB%A3ng).

Việt Nam có 400 nguồn nƣớc nóng từ 40-150 độ. Nhiều suối có hạ tầng xây dựng khá tốt nhƣ: Suối nƣớc nóng thiên nhiên Đam Rông, [Lâm Đồng](http://vi.wikipedia.org/wiki/L%C3%A2m_%C4%90%E1%BB%93ng); [suối nƣớc nóng](http://vi.wikipedia.org/wiki/Su%E1%BB%91i_n%C6%B0%E1%BB%9Bc_n%C3%B3ng_Kim_B%C3%B4i) [Kim Bôi](http://vi.wikipedia.org/wiki/Su%E1%BB%91i_n%C6%B0%E1%BB%9Bc_n%C3%B3ng_Kim_B%C3%B4i) [Hòa Bình](http://vi.wikipedia.org/wiki/H%C3%B2a_B%C3%ACnh), suối nƣớc nóng Bình Châu [Bà Rịa-Vũng Tàu](http://vi.wikipedia.org/wiki/B%C3%A0_R%E1%BB%8Ba-V%C5%A9ng_T%C3%A0u), [suối nƣớc nóng](http://vi.wikipedia.org/wiki/Su%E1%BB%91i_n%C6%B0%E1%BB%9Bc_n%C3%B3ng_K%C3%AAnh_G%C3%A0) [Kênh Gà](http://vi.wikipedia.org/wiki/Su%E1%BB%91i_n%C6%B0%E1%BB%9Bc_n%C3%B3ng_K%C3%AAnh_G%C3%A0), [Ninh Bình](http://vi.wikipedia.org/wiki/Ninh_B%C3%ACnh), suối nƣớc nóng Quang Hanh [Quảng Ninh](http://vi.wikipedia.org/wiki/Qu%E1%BA%A3ng_Ninh).

[Việt Nam](http://vi.wikipedia.org/wiki/Vi%E1%BB%87t_Nam) đứng thứ 27 trong số 156 quốc gia có biển trên thế giới với 125 bãi tắm biển, hầu hết là các bãi tắm đẹp. Việt Nam là 1/12 quốc gia có vịnh đẹp nhất thế giới là [vịnh Hạ Long](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%E1%BB%8Bnh_H%E1%BA%A1_Long) và [vịnh Nha Trang](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%E1%BB%8Bnh_Nha_Trang).

[Việt Nam](http://vi.wikipedia.org/wiki/Vi%E1%BB%87t_Nam) có 117 bảo tàng trong đó các bộ, ngành quản lý 38, các địa phƣơng quản lý 79. Hai bảo tàng lịch sử mang tính quốc gia là [Bảo tàng Cách mạng Việt Nam](http://vi.wikipedia.org/wiki/B%E1%BA%A3o_t%C3%A0ng_C%C3%A1ch_m%E1%BA%A1ng_Vi%E1%BB%87t_Nam) và [Bảo tàng lịch sử Việt Nam](http://vi.wikipedia.org/wiki/B%E1%BA%A3o_t%C3%A0ng_l%E1%BB%8Bch_s%E1%BB%AD_Vi%E1%BB%87t_Nam) hiện đang đề xuất thêm [Bảo tàng Lịch sử quốc gia](http://vi.wikipedia.org/w/index.php?title=B%E1%BA%A3o_t%C3%A0ng_L%E1%BB%8Bch_s%E1%BB%AD_qu%E1%BB%91c_gia&action=edit&redlink=1).

[Việt Nam](http://vi.wikipedia.org/wiki/Vi%E1%BB%87t_Nam) hiện có 21 [khu du lịch quốc gia](http://vi.wikipedia.org/wiki/Khu_du_l%E1%BB%8Bch_qu%E1%BB%91c_gia) tính đến năm 2008, là những trọng điểm để đầu tƣ thúc đẩy phát triển du lịch.[[10]](http://vi.wikipedia.org/wiki/Du_l%E1%BB%8Bch_Vi%E1%BB%87t_Nam#cite_note-9%23cite_note-9) Các khu du lịch đó là:

1. Khu du lịch nghỉ dƣỡng [Sa Pa](http://vi.wikipedia.org/wiki/Sa_Pa) ([Lào Cai](http://vi.wikipedia.org/wiki/L%C3%A0o_Cai))
2. Khu du lịch sinh thái [hồ Ba Bể](http://vi.wikipedia.org/wiki/H%E1%BB%93_Ba_B%E1%BB%83) ([Bắc Kạn](http://vi.wikipedia.org/wiki/B%E1%BA%AFc_K%E1%BA%A1n))
3. Khu du lịch [vịnh Hạ Long](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%E1%BB%8Bnh_H%E1%BA%A1_Long) - [quần đảo Cát Bà](http://vi.wikipedia.org/wiki/Qu%E1%BA%A7n_%C4%91%E1%BA%A3o_C%C3%A1t_B%C3%A0) ([Quảng Ninh](http://vi.wikipedia.org/wiki/Qu%E1%BA%A3ng_Ninh), [Hải Phòng](http://vi.wikipedia.org/wiki/H%E1%BA%A3i_Ph%C3%B2ng))
4. Khu du lịch [vƣờn quốc gia Ba Vì](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C6%B0%E1%BB%9Dn_qu%E1%BB%91c_gia_Ba_V%C3%AC) ([Hà Nội](http://vi.wikipedia.org/wiki/H%C3%A0_N%E1%BB%99i))
5. Khu du lịch văn hóa [Hƣơng Sơn](http://vi.wikipedia.org/wiki/C%C3%A1c_ch%C3%B9a_%E1%BB%9F_H%C6%B0%C6%A1ng_S%C6%A1n) ([Hà Nội](http://vi.wikipedia.org/wiki/H%C3%A0_N%E1%BB%99i))
6. Khu du lịch văn hóa [Cổ Loa](http://vi.wikipedia.org/wiki/C%E1%BB%95_Loa) ([Hà Nội](http://vi.wikipedia.org/wiki/H%C3%A0_N%E1%BB%99i))
7. Khu du lịch [Tam Cốc - Bích Động](http://vi.wikipedia.org/wiki/Tam_C%E1%BB%91c_-_B%C3%ADch_%C4%90%E1%BB%99ng) ([Ninh Bình](http://vi.wikipedia.org/wiki/Ninh_B%C3%ACnh))
8. [Khu di tích lịch sử Kim Liên](http://vi.wikipedia.org/wiki/Khu_di_t%C3%ADch_l%E1%BB%8Bch_s%E1%BB%AD_Kim_Li%C3%AAn) ([Nghệ An](http://vi.wikipedia.org/wiki/Ngh%E1%BB%87_An))
9. Khu du lịch [Phong Nha - Kẻ Bàng](http://vi.wikipedia.org/wiki/Phong_Nha_-_K%E1%BA%BB_B%C3%A0ng) ([Quảng Bình](http://vi.wikipedia.org/wiki/Qu%E1%BA%A3ng_B%C3%ACnh))
10. Khu du lịch [đƣờng mòn Hồ Chí Minh](http://vi.wikipedia.org/wiki/%C4%90%C6%B0%E1%BB%9Dng_m%C3%B2n_H%E1%BB%93_Ch%C3%AD_Minh) ([Quảng Trị](http://vi.wikipedia.org/wiki/Qu%E1%BA%A3ng_Tr%E1%BB%8B))
11. Khu du lịch [Lăng Cô](http://vi.wikipedia.org/wiki/L%C4%83ng_C%C3%B4) - [Hải Vân](http://vi.wikipedia.org/wiki/H%E1%BA%A3i_V%C3%A2n) - [Non Nƣớc](http://vi.wikipedia.org/wiki/Non_N%C6%B0%E1%BB%9Bc) ([Thừa Thiên Huế](http://vi.wikipedia.org/wiki/Th%E1%BB%ABa_Thi%C3%AAn_Hu%E1%BA%BF) và [Đà Nẵng](http://vi.wikipedia.org/wiki/%C4%90%C3%A0_N%E1%BA%B5ng))
12. Khu du lịch [phố cổ Hội An](http://vi.wikipedia.org/wiki/Ph%E1%BB%91_c%E1%BB%95_H%E1%BB%99i_An) ([Quảng Nam](http://vi.wikipedia.org/wiki/Qu%E1%BA%A3ng_Nam))
13. Khu du lịch [vịnh Vân Phong](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%E1%BB%8Bnh_V%C3%A2n_Phong) - [mũi Đại Lãnh](http://vi.wikipedia.org/wiki/M%C5%A9i_%C4%90%E1%BA%A1i_L%C3%A3nh) ([Khánh Hòa](http://vi.wikipedia.org/wiki/Kh%C3%A1nh_H%C3%B2a))
14. Khu du lịch biển [Phan Thiết](http://vi.wikipedia.org/wiki/Phan_Thi%E1%BA%BFt) - [Mũi Né](http://vi.wikipedia.org/wiki/M%C5%A9i_N%C3%A9) ([Bình Thuận](http://vi.wikipedia.org/wiki/B%C3%ACnh_Thu%E1%BA%ADn))
15. [Khu du lịch Đankia - Suối Vàng](http://vi.wikipedia.org/wiki/Khu_du_l%E1%BB%8Bch_%C4%90ankia_-_Su%E1%BB%91i_V%C3%A0ng)
16. Khu du lịch [hồ Tuyền Lâm](http://vi.wikipedia.org/wiki/H%E1%BB%93_Tuy%E1%BB%81n_L%C3%A2m) ([Lâm Đồng](http://vi.wikipedia.org/wiki/L%C3%A2m_%C4%90%E1%BB%93ng))
17. [Khu dự trữ sinh quyển Cần Giờ](http://vi.wikipedia.org/wiki/Khu_d%E1%BB%B1_tr%E1%BB%AF_sinh_quy%E1%BB%83n_C%E1%BA%A7n_Gi%E1%BB%9D) ([TP. Hồ Chí Minh](http://vi.wikipedia.org/wiki/TP._H%E1%BB%93_Ch%C3%AD_Minh))
18. Khu du lịch sinh thái - lịch sử [Côn Đảo](http://vi.wikipedia.org/wiki/C%C3%B4n_%C4%90%E1%BA%A3o) ([Bà Rịa - Vũng Tàu](http://vi.wikipedia.org/wiki/B%C3%A0_R%E1%BB%8Ba_-_V%C5%A9ng_T%C3%A0u))
19. Khu du lịch biển Long Hải ([Bà Rịa - Vũng Tàu](http://vi.wikipedia.org/wiki/B%C3%A0_R%E1%BB%8Ba_-_V%C5%A9ng_T%C3%A0u))
20. Khu du lịch sinh thái biển đảo [Phú Quốc](http://vi.wikipedia.org/wiki/Ph%C3%BA_Qu%E1%BB%91c) ([Kiên Giang](http://vi.wikipedia.org/wiki/Ki%C3%AAn_Giang))
21. [Khu dự trữ sinh quyển Mũi Cà Mau](http://vi.wikipedia.org/wiki/Khu_d%E1%BB%B1_tr%E1%BB%AF_sinh_quy%E1%BB%83n_M%C5%A9i_C%C3%A0_Mau) ([Cà Mau](http://vi.wikipedia.org/wiki/C%C3%A0_Mau))

Việt Nam có 54 dân tộc anh em, mỗi dân tộc đều có những nét đặc trƣng về văn hoá, phong tục tập quán và lối sống riêng. Ngành du lịch và các địa phƣơng đã nỗ lực xây dựng đƣợc một số điểm du lịch độc đáo, nhƣ du lịch cộng đồng [Sa Pa](http://vi.wikipedia.org/wiki/Sa_Pa), du lịch Bản Lát ở [Mai Châu](http://vi.wikipedia.org/wiki/Mai_Ch%C3%A2u)...

Với tiềm năng lớn, Du lịch Việt Nam đã đƣợc chính phủ quy hoạch, định hƣớng để trở thành ngành kinh tế mũi nhọn

# ĐỊNH HƢỚNG PHÁT TRIỂN

Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam thời kỳ 1995 – 2010 xác định tổ chức không gian du lịch, theo đó lãnh thổ Việt Nam đƣợc chia thành ba vùng du lịch với những định hƣớng phát triển chủ yếu gắn với các vùng và địa bàn trọng điểm kinh tế cũng là địa bàn động lực tăng trƣởng du lịch.

[Vùng du lịch Bắc Bộ](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C3%B9ng_du_l%E1%BB%8Bch_B%E1%BA%AFc_B%E1%BB%99): Bao gồm các tỉnh từ [Hà Giang](http://vi.wikipedia.org/wiki/H%C3%A0_Giang) đến [Hà Tĩnh](http://vi.wikipedia.org/wiki/H%C3%A0_T%C4%A9nh) với Thủ đô [Hà](http://vi.wikipedia.org/wiki/H%C3%A0_N%E1%BB%99i) [Nội](http://vi.wikipedia.org/wiki/H%C3%A0_N%E1%BB%99i) là trung tâm của vùng và tam giác động lực tăng trƣởng du lịch [Hà Nội](http://vi.wikipedia.org/wiki/H%C3%A0_N%E1%BB%99i) - [Hải](http://vi.wikipedia.org/wiki/H%E1%BA%A3i_Ph%C3%B2ng) [Phòng](http://vi.wikipedia.org/wiki/H%E1%BA%A3i_Ph%C3%B2ng) - [Hạ Long](http://vi.wikipedia.org/wiki/H%E1%BA%A1_Long). Sản phẩm du lịch đặc trƣng của vùng là du lịch văn hóa, sinh thái kết hợp với du lịch tham quan, nghiên cứu, nghỉ dƣỡng. Các địa bàn hoạt động chủ yếu bao gồm: Thủ đô [Hà Nội](http://vi.wikipedia.org/wiki/H%C3%A0_N%E1%BB%99i) và phụ cận, [Hạ Long](http://vi.wikipedia.org/wiki/H%E1%BA%A1_Long) - [Bái Tử Long](http://vi.wikipedia.org/wiki/B%C3%A1i_T%E1%BB%AD_Long), [Cát Bà](http://vi.wikipedia.org/wiki/C%C3%A1t_B%C3%A0), [Đồ Sơn](http://vi.wikipedia.org/wiki/%C4%90%E1%BB%93_S%C6%A1n), [Sa Pa](http://vi.wikipedia.org/wiki/Sa_Pa), [Ninh Bình](http://vi.wikipedia.org/wiki/Ninh_B%C3%ACnh), [Sầm Sơn](http://vi.wikipedia.org/wiki/S%E1%BA%A7m_S%C6%A1n), [Cửa Lò](http://vi.wikipedia.org/wiki/C%E1%BB%ADa_L%C3%B2).

Vùng du lịch Bắc Trung Bộ: Gồm các tỉnh từ [Quảng Bình](http://vi.wikipedia.org/wiki/Qu%E1%BA%A3ng_B%C3%ACnh) đến [Quảng Ngãi](http://vi.wikipedia.org/wiki/Qu%E1%BA%A3ng_Ng%C3%A3i) với [Huế](http://vi.wikipedia.org/wiki/Hu%E1%BA%BF) và [Đà Nẵng](http://vi.wikipedia.org/wiki/%C4%90%C3%A0_N%E1%BA%B5ng) là trung tâm đồng vị của vùng và địa bàn động lực tăng trƣởng du lịch [Quảng Trị](http://vi.wikipedia.org/wiki/Qu%E1%BA%A3ng_Tr%E1%BB%8B) - [Huế](http://vi.wikipedia.org/wiki/Hu%E1%BA%BF) - [Đà Nẵng](http://vi.wikipedia.org/wiki/%C4%90%C3%A0_N%E1%BA%B5ng) - [Quảng Nam](http://vi.wikipedia.org/wiki/Qu%E1%BA%A3ng_Nam). Sản phẩm du lịch đặc trƣng là du lịch thể thao, giải trí, nghỉ dƣỡng biển, tham quan các di tích lịch sử văn hóa và cách mạng; đặc biệt là các di sản văn hóa thế giới, du lịch hang động và du lịch quá cảnh qua hành lang Đông Tây đƣờng 9, cảng biển và sân bay quốc tế [Đà Nẵng](http://vi.wikipedia.org/wiki/%C4%90%C3%A0_N%E1%BA%B5ng). Địa bàn hoạt động du lịch chủ yếu của vùng du lịch là: [Quảng Trị](http://vi.wikipedia.org/wiki/Qu%E1%BA%A3ng_Tr%E1%BB%8B) - [Huế](http://vi.wikipedia.org/wiki/Hu%E1%BA%BF) - [Đà Nẵng](http://vi.wikipedia.org/wiki/%C4%90%C3%A0_N%E1%BA%B5ng) - [Quảng](http://vi.wikipedia.org/wiki/Qu%E1%BA%A3ng_Nam) [Nam](http://vi.wikipedia.org/wiki/Qu%E1%BA%A3ng_Nam).

Vùng du lịch Nam Trung Bộ và Nam Bộ: Bao gồm các tỉnh từ [Kon Tum](http://vi.wikipedia.org/wiki/Kon_Tum) đến [Cà](http://vi.wikipedia.org/wiki/C%C3%A0_Mau) [Mau](http://vi.wikipedia.org/wiki/C%C3%A0_Mau). Trung tâm của vùng là [thành phố Hồ Chí Minh](http://vi.wikipedia.org/wiki/Th%C3%A0nh_ph%E1%BB%91_H%E1%BB%93_Ch%C3%AD_Minh) và các tam giác tăng trƣởng du lịch là: [Thành phố Hồ Chí Minh](http://vi.wikipedia.org/wiki/Th%C3%A0nh_ph%E1%BB%91_H%E1%BB%93_Ch%C3%AD_Minh) - [Nha Trang](http://vi.wikipedia.org/wiki/Nha_Trang) - [Đà Lạt](http://vi.wikipedia.org/wiki/%C4%90%C3%A0_L%E1%BA%A1t), [Thành phố Hồ Chí Minh](http://vi.wikipedia.org/wiki/Th%C3%A0nh_ph%E1%BB%91_H%E1%BB%93_Ch%C3%AD_Minh) - [Cần Thơ](http://vi.wikipedia.org/wiki/C%E1%BA%A7n_Th%C6%A1) - [Hà Tiên](http://vi.wikipedia.org/wiki/H%C3%A0_Ti%C3%AAn) - [Phú Quốc](http://vi.wikipedia.org/wiki/Ph%C3%BA_Qu%E1%BB%91c) và địa bàn trọng điểm tăng trƣởng kinh tế và du lịch [Thành phố Hồ Chí Minh](http://vi.wikipedia.org/wiki/Th%C3%A0nh_ph%E1%BB%91_H%E1%BB%93_Ch%C3%AD_Minh) - [Đồng Nai](http://vi.wikipedia.org/wiki/%C4%90%E1%BB%93ng_Nai) - [Bình Dƣơng](http://vi.wikipedia.org/wiki/B%C3%ACnh_D%C6%B0%C6%A1ng) - [Vũng Tàu](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C5%A9ng_T%C3%A0u). Các sản phẩm du lịch đặc trƣng của vùng du lịch tham quan, nghỉ dƣỡng biển và núi, du lịch sông nƣớc, du lịch sinh thái đồng bằng châu thổ sông Cửu Long. Các địa bàn hoạt động

chủ yếu bao gồm: [Nha Trang](http://vi.wikipedia.org/wiki/Nha_Trang) - [Ninh Chữ](http://vi.wikipedia.org/w/index.php?title=Ninh_Ch%E1%BB%AF&action=edit&redlink=1) - [Mũi Né](http://vi.wikipedia.org/wiki/M%C5%A9i_N%C3%A9) - [Đà Lạt](http://vi.wikipedia.org/wiki/%C4%90%C3%A0_L%E1%BA%A1t) - [Vũng Tàu](http://vi.wikipedia.org/wiki/V%C5%A9ng_T%C3%A0u) - [Long Hải](http://vi.wikipedia.org/wiki/Long_H%E1%BA%A3i)

- [Côn Đảo](http://vi.wikipedia.org/wiki/C%C3%B4n_%C4%90%E1%BA%A3o); [Thành phố Hồ Chí Minh](http://vi.wikipedia.org/wiki/Th%C3%A0nh_ph%E1%BB%91_H%E1%BB%93_Ch%C3%AD_Minh) và phụ cận; và [Hà Tiên](http://vi.wikipedia.org/wiki/H%C3%A0_Ti%C3%AAn) - [Phú Quốc](http://vi.wikipedia.org/wiki/Ph%C3%BA_Qu%E1%BB%91c) ([Kiên](http://vi.wikipedia.org/wiki/Ki%C3%AAn_Giang) [Giang](http://vi.wikipedia.org/wiki/Ki%C3%AAn_Giang))

# NHỮNG TỒN TẠI DU LỊCH VIỆT NAM

Du lịch Việt Nam đang đối mặt với nhiều vấn đề yếu kém nhƣ ô nhiễm môi trƣờng tại các điểm du lịch, tình trạng chèo kéo, bắt chẹt khách, tăng giá phòng tùy tiện, trong khi đó công tác quản lý chƣa đạt hiệu quả... Lãnh đạo ngành du lịch hứa hẹn, năm [2010](http://vi.wikipedia.org/wiki/2010), ngành sẽ đột phá cải thiện nhà vệ sinh, sẽ phát động chiến dịch ở đâu có du lịch ở đó có nhà vệ sinh đạt tiêu chuẩn

# . KHÁI QUÁT TÌNH HÌNH DU LỊCH TẠI TP.HỒ CHÍ MINH

1. **KHÁI QUÁT CHUNG VỀ TÌNH HÌNH DU LỊCH TP.HỒ CHÍ MINH.** Lãnh thổ thành phố Hồ Chí Minh có tọa độ địa lý 10º22'13" – 11º22'17" vĩ độ Bắc và 106º01'25" – 107º01'10" kinh độ Đông. Phía bắc giáp Tây Ninh, Bình Dƣơng, phía đông giáp Đồng Nai, phía nam giáp biển Đông và Tiền Giang, phía tây giáp Long An. Thổ nhƣỡng: Đất của thành phố chủ yếu là phù sa cũ và phù sa mới

tạo lập nên.

Sông ngòi: Trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh có hàng trăm sông ngòi, kênh rạch nhƣng sông lớn không nhiều, lớn nhất là sông Sài Gòn mà đoạn chảy qua thành phố dài 106km. Hệ thống đƣờng sông từ thành phố Hồ Chí Minh lên miền Đông và xuống các tỉnh miền Tây, sang Cam-pu-chia đều thuận lợi. Thành phố có 15km bờ biển.

Khí hậu: hai mùa rõ rệt, mùa mƣa từ tháng 5 đến tháng 11, lƣợng mƣa bình quân năm 1.979mm. Mùa khô từ tháng 12 đến tháng 4 năm sau. Nhiệt độ trung bình năm 27,55ºC, không có mùa đông.

# TIỀM NĂNG PHÁT TRIỂN DU LỊCH

Giao thông

Thành phố Hồ Chí Minh là đầu mối giao thông của cả miền Nam bao gồm đƣờng sắt, đƣờng bộ, đƣờng thủy và đƣờng không. Từ thành phố đi Hà Nội có quốc lộ 1A, đƣờng sắt Thống nhất và quốc lộ 13 xuyên Đông Dƣơng.

Sân bay quốc tế Tân Sơn Nhất chỉ cách trung tâm thành phố 7km, là sân bay lớn nhất nƣớc với hàng chục đƣờng bay nội địa và quốc tế. Có các đƣờng bay nội địa từ Tp. Hồ Chí Minh tới Buôn Ma Thuột, Đà Lạt, Đà Nẵng, Hà Nội, Hải Phòng, Huế, Nha Trang, Phú Quốc, Pleiku, Quy Nhơn, Rạch Giá, Vinh.

Tp. Hồ Chí Minh cách Hà Nội 1.730 km, cách Tây Ninh 99km, Biên Hòa (Đồng Nai) 30km, Mỹ Tho 70km, Vũng Tàu 129km, Cần Thơ 168km, Đà Lạt 308km, Buôn Ma Thuột 375km.

Hiện nay thành phố Hồ Chí Minh là trung tâm du lịch lớn nhất nƣớc, thu hút hàng năm 70% lƣợng khách quốc tế đến Việt Nam. Sở dĩ nhƣ vậy vì ngoài cơ sở hạ tầng khá tốt, giao thông tƣơng đối thuận tiện, thành phố là một nơi có tài nguyên du lịch phong phú. Nơi đây là một vùng đất gắn liền với lịch sử đấu tranh giành độc lập của dân tộc kể từ khi thực dân Pháp đặt chân lên Việt Nam. Thành phố Hồ Chí Minh cũng là nơi Chủ tịch Hồ Chí Minh vĩ đại ra đi tìm đƣờng cứu nƣớc (1911). Gắn liền với sự kiện đó, cảng Nhà Rồng và Bảo tàng Hồ Chí Minh là một di tích quan trọng, thu hút nhiều khách du lịch trong và ngoài nƣớc.

Các di tích cách mạng khác nhƣ địa đạo Củ Chi, hệ thống các bảo tàng, nhà hát, nhà văn hoá, các công trình kiến trúc thời Pháp là những điểm du lịch hấp dẫn. Gần đây thành phố đã đầu tƣ nhiều khu du lịch nhƣ Thanh Đa, Bình Qƣới, nhiều khu vui chơi giải trí nhƣ Đầm Sen, Kỳ Hoà, công viên Nƣớc, Suối Tiên,... đã thu hút và hấp dẫn du khách. Hiện nay, thành phố đang tiến hành tôn tạo các di tích lịch sử, các công trình kiến trúc cổ, đầu tƣ cho hệ thống bảo tàng, khôi phục nền văn hoá truyền thống

kết hợp với tổ chức các lễ hội, khôi phục văn hoá miệt vƣờn, làng hoa để phát triển một cách vững chắc ngành du lịch của thành phố. Với hơn 300 năm hình thành và phát triển, thành phố Hồ Chí Minh có nhiều công trình kiến trúc cổ nhƣ Nhà Rồng, đền Quốc Tổ, dinh Xã Tây, Nhà hát lớn, Bƣu điện, hệ thống các ngôi chùa cổ (chùa Giác Lâm, chùa Bà Thiên Hậu, chùa Tổ Đình Giác Viên...), hệ thống các nhà thờ cổ (Đức Bà, Huyện Sỹ, Thông Tây Hội, Thủ Đức...). Nhìn chung, một trong những đặc trƣng văn hoá của 300 năm lịch sử đất Sài Gòn - Gia Định, nơi hội tụ nhiều dòng chảy văn hoá, là "cơ cấu kiến trúc" Việt - Hoa - châu Âu. Một nền văn hoá kết hợp hài hoà giữa truyền thống dân tộc của ngƣời Việt với những nét đặc sắc của văn hoá phƣơng Bắc và phƣơng Tây.

# CHƢƠNG II. TỔNG QUAN KHÁCH SẠN K

1. **QUÁ TRÌNH HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN CỦA KHÁCH SẠN.**

# GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ SÀI GÕN TOURIST VÀ KHÁCH SẠN K.

* + 1. **Tổng quan về Stourist:**

Vói hơn 30 năm hoạt động Stourist (Tổng Công Ty Du Lịch S) hiện là doanh nghiệp dẫn đầu trong nghành kinh doanh khách sạn và khu du lịch tại Việt nam. Stourist hiện có trong tay một hệ thống 75 khách sạn và khu du lịch, khu nghỉ dƣỡng, 26 nhà hang và 8 công ty dịch vụ lữ hành. Khoảng ba phần tƣ số khách sạn và khu du lịch của Stourist ở tp.Hồ Chí Minh, và các trung tâm du lịch Việt Nam nhƣ HàNội, Huế, Đà Nẵng, Nha Trang, Phan Thiết, Bà Rịa Vũng Tàu, Phú Quốc.

Tại tp.HCM trung tâm kinh tế - tài chính – dịch vụ lớn nhất Việt Nam, phần lớn các khách sạn của Stourist nằm ở những vị trí trọng điểm của thành phố.

# Tổng quan về khách sạn Kim Đô.

* + 1. **Lịch sử hình thành và phát triển của khách sạn Kim Đô.**

Khách sạn K tọa lạc tại số x đường N, Qx, Tp.HCM – là một thành viên trong hệ thống khách sạn Stourist.

Tiền thân khách sạn K là khách sạn G do ngƣời Pháp xay dựng cách đây hơn 80 năm. Khách sạn G đƣợc xây dựng theo kiểu kiến trúc Pháp, gồm 4 tầng. Lúc đó, tầng trệt của khách sạn là văn phòng bán vé máy bay của hang C Arlines: lầu 1, 2 ,3 chỉ có 21 phòng ngủ. Đến năm 1966, một khối kiến trúc gồm 10 tầng , nằm ở vị trí phía sau đƣợc xây dựng thêm. Hai năm sau, tòa nhà mới này đƣợc hoàn thành, nâng tổng số phòng ngủ của khách sạn lúc bấy giờ nên tổng 132 phòng. Khách sạn đƣợc đổi tên thành K Đại Tửu Gia, một nhà hang nổi tiếng thời đó.

Trƣớc ngày giải phóng miền Nam, khách sạn K là một địa chỉ quen thuộc của các khách lƣu trú quốc tế, đặc biệt là những nhân viên thuộc cơ quan USAUD ( Cơ quan Thông tin của Mỹ). Sau 30/4 năm 1975. Ban tổ chức Thành ủy tiếp quản khách sạn Kim Đô.Hơn một năm sau, tháng 10 năm 1976, khách sạn đƣợc giao cho Công ty khách sạn Tp.HCM quản lý. Đến năm 1980, Kim Đô trực thuộc Sở Ăn uống và Khách sạn TPHCM.Từ tháng 5/1990 đến nay khách sạn K là một thành viên của Stourist.

Hiện tại cho đến thời điểm này Khách sạn K vẫn thuộc quyền sở hữu của S Tourist, tọa lạc ở vị trí lý tƣởng ngay tại trung tâm thành phố rất gần với các cơ quan chính phủ, các tòa nhà thƣơng mại lớn, những điểm du lịch hấp dẫn, các trung tâm mua sắm và giải trí. Cách sân bay 8 km và sân ga 3km.



Đ/C:

Điện thoại 08. 3822 xxxx Fax 08. 3822 xxxx

Email [hotel@khotel.com](mailto:hotel@kimdohotel.com) Website khotel.com

# Khách sạn K và triết lý kinh doanh:

Khi nói đến triết lý kinh doanh của khách sạn K, điều đầu tiên mà rất cả chúng ta, các thành viên của K, phải cùng chia sẻ và thống nhất với nhau là quan điểm khách hàng trên hết.

Vì sao nhƣ vậy? Một doanh nghiệp muốn tồn tại thì doanh thu, lợi nhuận là điều bắt buộc. Chính khách hàng đem lại nguồn sống cho doanh nghiệp cũng nhƣ từng thành viên trong doanh nghiệp.

Ý thức đƣợc điều này, mổi ngƣời chúng ra sẽ phải cố gắng phục vụ khách hàng tốt nhất, đáp ứng nhu cầu của họ nhanh nhất để mang lại cho họ sự hài lòng. Thực hiện đƣợc điều này có nghĩa là mỗi cá nhân trong tập thể K đã góp phần triết lý kinh doanh chung của mình thành một thong điệp mà bất cứ khách hàng nào sử dụng dịch vụ của K, dù chỉ một lần, cũng cảm nhận đƣợc. Đó là: “ K

xem khách hàng của mình là trên hết”.

Một khi khách hàng cảm nhận rõ đƣợc thông điệp mà chúng ta nhắn gửi, hài lòng với những gì chúng ta mang lại, niềm vui và sự hài lòng của họ cũng là niềm vui, niềm hạnh phúc của chúng ta.

Nếu khách hàng cảm thấy hạnh phúc và hài lòng, khi có dịp họ sẽ lại quay đến sử dụng khách sạn, hoặc giới thiệu thêm nhiều ngƣời khách cho chúng ta. Nhờ vậy, doanh thu của khách sạn tăng theo và thu nhập của mỗi cá nhân cũng sẽ tăng thêm. Từng thành viên của khách sạn K cần tâm niệm rằng hạnh phúc của mọi ngƣời chính là hạnh phúc của chúng ta, để chung sức tạo cho mình một môi trƣờng làm việc than thiện. Ở nơi đó các thành viên trong từng bộ phận sẽ hợp tác giúp đỡ lẫn nhau: các bộ phận hỗ trợ nhau.Hơn thế nữa, một khi chúng ta làm việc gì, bên cạnh thu nhập, muốn mang lại niềm vui cho ngƣời khác, chúng ta sẽ nhận đƣợc sự góp sức, hỗ trợ từ các đồng nghiệp, sự đồng thuận giữa các thành viên với các cấp lãnh đạo và sự hợp tác, đồng thuận giữa các bộ phận.

Phục vụ trong ngành khách sạn hơn ai hết chúng ta cần ý thức rằng sản phẩm và chất lƣợng phục vụ của dịch vụ này đƣợc hình thành bằng sự nỗ lực của một tập thể. Không có một cá nhân nào trong mỗi chúng ta có thể tự cho rằng đó là sản phẩm do “tôi làm ra”, vì chúng ta biết rằng một ngƣời không thể cáng đáng hết tất cả mọi công việc để tạo ra “ sản phẩm” đó.

Nói khác đi có thể ví hoạt động của khách sạn tƣơng tự nhƣ một dây chuyền sản xuất trong một nhà máy. Hãy thử tƣởng tƣợng trong một khách sạn dù bộ phận kinh doanh có năng động đến đâu, hoặc giỏi tiếp thị đến mức nào, nhƣng nếu bất kì trong khâu “ dây chuyền” nhân viên tiếp tân thiếu niềm nở, nhà hàng nấu thức ăn không đủ ngon, phòng ngủ thiếu ngăn nắp và tiện nghi thì liệu bộ phận kinh doanh có thể bán đƣợc dịch vụ cho khách? Ngƣợc lại, tất cả các khâu đều tốt, nhƣng bộ phận kinh doanh, tiếp thị kém hiệu quả, khách sạn đó cũng khó thành công.

Mỗi ngƣời chúng ta thành viên khách sạn K, là một mắt xích không thể thiếu trong quy trình hoạt động của khách sạn.Chất lƣợng của mỗi “sản phẩm “ cho khách hàng đƣợc tạo thành từ chất lƣợng công việc của cả một tập thể. Nhƣng mỗi ngƣời

phải chịu trách nhiệm về” mắt xích” của mình.Chính vì lẽ đó chúng ta đề cao tinh thấn cả tập thể cùng nhau làm việc nhƣng trách nhiệm thuộc về cá nhân.

Khi phân tích trách nhiệm thuộc về cá nhân chúng Ta không chỉ nhấn mạnh rằng mỗi cá nhân phải tự chịu trách nhiệm trong một việc cụ thể mà còn là trách nhiệm với sự phát triển dài hơn của chính bản thân và của công ty. Muốn làm đƣợc điều này, bản thân mổi ngƣời chúng ta phải luôn tìm cách vƣợt lên chính mình qua việc cạnh tranh với chính bản thân mình.

Theo lẽ thƣờng con ngƣời dễ hài lòng và tự mãn với những gì mình đang có mà lại quên đi rằng một thành công của ngày hôm nay có thể sẽ không còn giữ nguyên giá trị ngày mai. Cuộc sống vận động không ngừng nên khi một ngƣời đứng lại ngày hôm nay vì tự mãn, ngƣời đó sẽ tụt lại phía sau ngày mai.

Vì thế cạnh tranh với chính bản thân, nỗ lực học hỏi chính là nhân tố làm cho mỗi ngƣời chúng ta ngày một tốt hơn, và vƣơn tới những vị trí cao hơn. Không nên nghĩ rằng cùng với thời gian làm việc, yếu tố thâm niên sẽ giúp bạn đƣợc đề bạt vào vị trí cao hơn. Một ngƣời đứng ôm một hòn đá suốt 10 năm chắc chắn sẽ khó đƣợc đánh giá cao bằng một ngƣời mới đến nhƣng đã nhích đƣợc khối đá đi một quãng, dù là rất ngắn. Hơn nữa không tự bằng lòng với bản thân và tinh thần cầu tiến trong công việc không chỉ mang lại thành công cho cá nhân mà còn cho sự phát triển của khách sạn.

Nếu chúng ta biết cách nhìn lại việc mình đã làm để rút đƣợc kinh nghiệm, không tự mãn với những kết quả đã đạt đƣợc, chắc chắn chúng ta sẽ tìm cách lien tục đổi mới để phát triển.

Một trong những đặc trƣng của các sản phẩm trong ngành du lịch khách sạn là rất dễ bị bắt chƣớc. Do đó, để tồn tại con đƣờng duy nhất mà tất cả chúng ta phải làm lien tục đổi mới sản phẩm. Điều này đòi hỏi sự tìm tòi của từng thành viên, sự học hỏi không ngừng và sự cạnh tranh vƣợt lên trên chính mình. Trong trƣờng hợp của chúng ta, cạnh tranh trên thƣơng trƣờng là tạo ra những dịch vụ có giá trị gia tăng cao hơn để thu hút khách hàng đến với chúng ta.

Một cách ngắn gọn, sự tồn tại và phát triển của K và từng thành viên dựa trên năm triết lý kinh doanh nhƣ sau:

1. Khách hàng trên hết.
2. Hạnh phúc của mọi ngƣời chính là hạnh phúc của chúng ta.
3. Cả tập thể cùng nhau làm việc nhƣng trách nhiệm thuộc về cá nhân.
4. Luôn tìm cách vƣợt lên chính mình qua việc cạnh tranh với chính bản thân mình.
5. Liên tục đổi mới để tồn tại và phát triển

# ĐỘI NGŨ LAO ĐỘNG:

Khách sạn K hiện nay có khoảng 204 nhân viên. Trƣớc đây tổng số nhân viên là 250 nhƣng do đất nƣớc đang trong giai đoạn hậu của cuộc khủng hoảng kinh tế những năm gần đây.Nên khách sạn đã cắt giảm chosố lƣợng nhân viên xuống chỉ còn 204 nhân viên.Tuy lực lƣợng nhân viên giảm nhƣng chất lƣợng dịch vụ và phục vụ của khách sạn vẫn không hế sút giảm mà vẫn không hề sút giảm mà tính chuyên nghiệp của nhân viên ngày càng đƣợc phát huy.Đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng.

# CƠ CẤU TỔ CHỨC QUẢN

* 1. **Sơ đồ tổ chức của khách sạn:**

# Sơ đồ cấu tạo khách sạn:





LOBBY







# Sơ đồ tổ chức nhà hàng & tiệc:



1. **CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ KỸ THUẬT CỦA KHÁCH SẠN**

Diện tích mặt bằng: 1292m2 Diện tích tiền sảnh: 468m2

Thang máy khách : 3 ( 1 ở khu vực nƣớc, 2 ở khu vực sau) Thang máy nội bộ: 2

Phòng: 132 phòng

Nhà hàng: 5 nhà hàng ( Sài Gòn Hall, Queen Hall, King Hall,Boulevard, Lotu’s Hall)

# Các lo ại ph òng, d ịch v ụ v à ti ên nghi trong kh ách s ạn.

| Loại phòng | Số lƣợng | Diện tích(m2) | Giá phòng đơn | Công bố  phòng đôi |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Deluxe | 32 | 26 | 129 USD | 149 USD |
| Premium  Deluxe | 17 | 36 | 149 USD | 169 USD |
| Super Deluxe | 32 | 26 | 169 USD | 189 USD |
| Orient  Deluxe | 20 | 32 | 189 USD | 209 USD |
| Royal Deluxe | 17 | 31 | 209 USD | 229 USD |
| Deluxe Suite | 12 | 55 | 269 USD | 289 USD |
| Excutive  Suite | 02 | 62 | 319 USD | 339 USD |

**Tổng số giƣờng 263**

Trong đó King size :17 giƣờng Queen size :10 giƣờng

Single: 236 giƣờng

Tất cả các phòng ngủ đều nâng cấp sửa chữa, thay mới toàn bộ sàn gỗ tạo vẻ sang trọng ,các phòng đều đƣợc trang bị ADSL trong phòng và thay mới toàn bộ TV 21,25 và 29inch .Ngoài ra ,các phòng ngủ đều đƣợc đặt thêm gối làm tăng thêm sự sang trọng và tiện ích sử dụng cho khách hàng.

# Chi tiết :

| Loại  phòng | Vị trí phòng | view | Sàn | Tiện ích | Tính  chất |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Deluxe( | Từ lầu 1 đến lầu 4 | 01 cửa sổ .Dãy | Thả | TV | Giƣờn |

| 32  phòng) | khu vực sau. Số đuôi phòng 09,10,11,12,17,18,2  1,22 | chẵn hƣớng qua REX. Dãy lẻ hƣớng qua Sunwan.các phòng 110,112,210,212,n  hìn ra hồ bơi | m  +gỗ | 21inch.Truy ền hình cap ADSL,Safe- box.Mini bar ,trà,  café, nƣớc suối | g ghép hoặc 2 giƣờn g đơn. Khôn g đặt giƣờn g phụ  .Bàn làm việc  nhỏ |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Premium Deluxe(1 7 phòng) | Từ lầu 1 đến lầu 4 khu vực sau. Số đuôi phòng 15,16,19,20,23 | 2 cửa sổ đối xứng cuối phòng. | Sàn gỗ | TV  21inch.Truy ền hình cap ADSL,Safe- box.Mini bar ,trà,  café, nƣớc suối | Giƣờn g ghép và 1 giƣờn g đơn. Hoặc 3  giƣờn g đơn  .Bàn dài trang  điểm |
| Super | Từ lầu 5 đến lầu 8 | Cửa sổ phòng | Sàn | TV | Giƣờn |

| Deluxe(3  23 phòng  ) | khu vực sau . Số đuôi phòng 09,10,11,12,17,18,2  1,22 | chẵn nhìn ra khách sạn Rex. Cửa sồ phòng lẻ nhìn ra Sunwah Tower | gỗ | 21inch.Truy ền hình cap ADSL,Safe- box.Mini bar ,trà,  café, nƣớc suối | g ghép hoặc 2 giƣờn g đơn không đặt đƣợc giƣờn g phụ. Bàn làm việc  nhỏ |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |

| Loại phòng | Vị trí  phòng | View | Sàn | Tiện ích | Tính chất |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Orient Deluxe (20 phòng) | Từ lầu 5  đến lầu 8 khu vực  sau. Số đuôi phòng 15, 16, 19,  20, 23. | 2 cửa sổ đối xứng cuối phòng. | Sàn gỗ | TV  21inch.Truyền hình cap ADSL,Safe- box.Mini bar  ,trà, café,  nƣớc suối | Giƣờng ghép và 1 giƣờng đơn. Hoặc  3 giƣờng đơn .Bàn  dài trang |

|  |  |  |  |  | điểm |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Royal Deluxe (17 phòng) | Khu vực sau từ lầu 2 tới lầu 8. Số đuôi phòng 07  và 08. khu vực trƣớc phòng 106,  206 và 306. | 02 cửa sổ đối xứng cuối phòng. Phòng chẵn nhìn ra  đƣờng Lê  Lợi và  Nguyễn Huệ. Phòng nhìn ra đƣờng Nguyễn Huệ và Sunwan Tower.  Riêng phòng khu trƣớc nhìn  ra vƣờn. | Sàn gỗ | TV  25inch.Truyền hình cap ADSL,Safe- box.Mini bar  ,trà, café,  nƣớc suối. Cân sức khỏe. Phòng tắm và toilet riêng biệt. | Giƣờng queen size hoặc 02 giƣờng đơn. Có thể đặt thêm giƣờng phụ. Có  bàn làm việc riêng. Riêng phòng khu vực trƣớc không dặt đƣợc giƣờng phụ. |
| Deluxe Suite (12 phòng) | Từ lầu 1  đến lầu 3 khu vực  trƣớc. Số đuôi phòng 02, 03, 04,  05. | Cửa sổ lớn nhìn ra đƣờng Nguyễn Huệ. | Sàn gỗ | TV  29inch.Truyền hình cap ADSL,Safe- box.Mini bar  ,trà, café,  nƣớc suối. Cân sức khỏe. | Phòng khách và phòng ngủ riêng.  Giƣờng ghép hoặc 02 giƣờng  đơn. Có thể |

|  |  |  |  | Phòng tắm và toilet riêng biệt | đặt thêm 1 giƣờng phụ. Có  bàn làm việc riêng, bàn ghế salon trong phòng  khách |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Excututive Suite (02 phòng) | Từ lầu 1  đến lầu 2 khu vực  trƣớc. Số phòng 101+100,  201+200. | Không có cửa sổ. | Sàn gỗ | TV  29inch.Truyền hình cap ADSL,Safe- box.Mini bar  ,trà, café,  nƣớc suối. Cân sức khỏe. Phòng tắm và toilet riêng biệt | Có thể sử dụng nhƣ một phòng connecting hoặc 2  phòng riêng biệt, 2 toilet riêng.  Phòng có số đuôi 01  có 1 giƣờng lớn ( king – size).  Phòng có số đuôi 00  có 02  giƣờng  đơn, có bàn ghế tiếp |

|  |  |  |  |  | khách. |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |

**GIÁ CẢ DỊCH VỤ HIỆN TẠI:**

| Loại phòng | Single | Double/Twin |
| --- | --- | --- |
| Từ 31/03 đến 30/09/2010 | | |
| Deluxe | 85 | 85 |
| Premium Deluxe | 105 | 105 |
| Super Deluxe | 120 | 120 |
| Orient Deluxe | 130 | 130 |
| Royal Deluxe | 140 | 140 |
| Deluxe Suite | 210 | 210 |
| Executive Suite | 230 | 230 |
| Từ 1/10 đến 31/12/2010 | | |
| Deluxe | 95 | 95 |
| Premium Deluxe | 110 | 110 |
| Super Deluxe | 120 | 120 |
| Orient Deluxe | 135 | 135 |
| Royal Deluxe | 145 | 145 |
| Deluxe Suite | 210 | 210 |
| Executive Suite | 230 | 230 |

# TIÊN NGHI TRONG PHÕNG:

Điều hòa  Cửa sổ 

Bình nóng lạnh  Bàn ghế  Bàn trang điểm  Tủ đồ  Tủ lạnh  Bồn tắm 

Vòi hoa sen  Ti vi 

Internet  Điện thoại quốc tế trực tiếp  Ban công  Bàn ủi 

Ăn sáng miễn phí  Hƣớng vƣờn  Dụng cụ pha trà, café  Két an toàn  Hƣớng đƣờng phố 

# CÁC MÓN ĂN:

Việt Nam  Trung Quốc  Ý  Âu 

Á 

# DICH VU VA TIEN NGHI

Tổ chức sự kiện, hội thảo  Tiệc cƣới  Dịch vụ du lịch  Trung tâm thƣơng mại  Bãi đỗ ô tô  Nhà hàng, quán bar 

# QUẦY BAR:

Tên: Rendez-vous Café Vị trí: Khu vực tiền sảnh. Số ghế: 40

Hình thức hoạt đông:

Ca sang từ 7h00 đến 15h00

Ca chiều từ 15h00 đến 23h00( trƣờng hợp khách ngồi trễ hơn thì việc phục vụ vẫn duy trì cho đến khi hết khách)

Thực đơn: chuyên phục vụ các loại thức uống đƣợc pha chế từ trái cây và rƣợu( Cocktail), các loại thức ăn nhẹ( Snack)

Giá bán bình quân:

Cocktail từ USD 3.00 đến USD 4.50 ( chƣa bao gốm thuế) Snack từ USD 2.00 đến USD 8.00 (chƣa bao gốm thuế)

Đối tƣợng khách: tất cả đối tƣợng khách trong và ngoài khách sạn.

* 1. **PHÕNG HỌP:**

Hiện tại các phòng họp đều đã đƣợc nâng cấp, lót sàn gỗ, tƣờng ốp gỗ và thổi đá tạo vẻ

sang trọng và lịch sự. Các phòng đều đƣợc trang bị hệ thống âm thanh, ánh sang hiện đại. Màn hình LCD và hệ thống phiên dịch đạt tiêu chuẩn quốc tế phù hợp với các loại hình hội nghị, hội thảo, các buổi tiệc lớn…

Tiện nghi phục vụ công tác:

Phòng chức năng & phòng hội họp - Gồm các tiện nghi đạt tiêu chuẩn quốc tế phục vụ tổ chức các sự kiện với sức chứa 450 ngƣời, phòng nhỏ với sức chứa 12 - 30 nguời, đƣợc trang bị thiết bị nghe - nhìn và hội họp tối tân nhất.

Trung tâm thƣơng vụ - Gồm Internet, email, máy sao, và điện thoại gọi trực tiếp quốc tế ( IDD )

Internet - Gồm Internet ADSL ở tất cả các phòng, Internet không dây ở tiền sảnh ( miến phí

), và truy cập Internet ở trung tâm thƣơng vụ ( có tính phí ) Các loại phòng họp:

▪

Diện tích: 555 m2có thể chia làm 2 phòng.

Sức chứa: 100 Pax( lớp học).200 Pax(rạp hát) và 80 Pax (chữ U)

Giá thuê: 320 USD/ngày và 160 USD/ nửa ngày (chƣa bao gồm thuế) Tiệc cƣới: 400 khách (tối đa)

Giá tiệc: bình quân USD 14.00/khách (chƣa bao gồm thuế)

▪

Diện tích: 161m2

Sức chứa: 80 Pax (lớp học), 150 Pax (rạp hát) và 60 Pax ( chữ U)

Giá thuê: 280 USD/ngày và 140 USD/nửa ngày ( chƣa bao gồm thuế) Tiệc cƣới: 240 khách (tối đa) tính luôn sức chứa của phòng Tulip

Giá tiệc: bình quân USD 13.00/ khách ( chƣa bao gồm thuế)

▪

Diện tích 45 m2

Sức chứa: 30 Pax (lớp học), 40 Pax (rạp hát) và 60 Pax ( chữ U) Giá thuê: 180 USD/ngày và 80 USD/nửa ngày ( chƣa bao gồm thuế)

▪

Diện tích 45m2

Sức chứa: 22 Pax ( oval)

Giá thuê: 180 USD/ngày và 80 USD/nửa ngày (chƣa bao gồm thuế)

# NHÀ HÀNG VÀ CAFÉ:

Nhà hàng Boulevard ( Boulevard Restaurant) có thể phục vụ 180 khách các bữa sáng, trƣa, tối với các món ăn Việt Nam, Trung Quốc, Ý, Âu Đặc Đặc biệt từ tầng 4 Block A

Đặc biệt từ tầng 4 của Executive Tower thực khách có thể vừa thƣởng thức bữa tối vừa ngắm khung cảnh tuyệt đẹp của đƣờng phố Nguyễn Huệ về đêm

Diện tích: 380m2

Số ghế: 100 (phục vụ điểm tâm)

Saigon Hall: gồm các món Việt, Mỹ, Trung Quốc, Ý, và phƣơng Tây.

Rendez-vous Cafe': gồm nhiều loại cocktail và rƣợu Âu trong một khung cảnh ấm cúng và quyến rũ

Gold Fish Restaurant: nhà hàng ngoài trời với phong cảnh rất lãng mạn lúc về đê

# PHÕNG TIỆC VÀ HỘI NGHỊ:

Phòng tiệc Lotus(L.9): 400 chỗ Phòng tiệc Sài Gòn (Trệt): 230 chỗ

Phòng tiệc Bolulevard Restaurant with European, Italia, Chinese,& Việt Nam cusine (L.4): 200 chỗ

Phòng tiệc Queen Hall (L.1): 500 chỗ Phòng tiệc King Hall (L.3): 500 chỗ **5.VẬN CHUYỂN:**

Khách sạn có 05 xe hơi gồm (02 xe TOYOTA 4 chỗ, 02 xe TOYOTA 7 chỗ và 01 xe TOYOTA 16 chỗ ). So với trƣớc khách sạn chỉ có 1 xe 04 chỗ thì nay đã trang bị them đƣợc 4 xe các loại đáp ứng đƣợc yêu cầu vận chuyển, đƣa đón và nhu cầu đƣa đón của khách thƣơng nhân.

1. **MỘT SỐ CƠ SỞ VẬT CHẤT - KỸ THUẬT KHÁC:**

Health Club: Fitness, Saunna, Massage. Steambath & Jacuzzi (tầng 04 khu vực Excutive Tower)Phòng tập thể đƣợc trang bị với các dụng cụ và máy tập hiện đại. Khu vực massage

có 07 phòng massage với đầy đủ phòng sauna, steambath và hồ jaccuzi mới đƣợc nâng cấp theo đúng tiêu chuẩn quốc tế.

Swimming Pool

Tầng 01, đƣợc thiết kế và trang trí hài hòa với tổng thể chung làm tăng them dịch vụ cho khách đến lƣu trú.

* Art Gallery
* Souvernir Shop

- IDD telephone .

* High speed internet ( ADSL)
* Email
* Faxing & photocopy.
* Postcard & stamp.
* Traslation & Interpreter.
* Word processing & printing
* Tour Desk
* Hotel reservation
* Airline confirmations and reservations.
* Office for lease.
* Intant office service
* Conference room
* Meeting arrangement
* Conference equipment rental
* Information supplying.

Bên cạnh đó khách sạn còn xây dựng các tiểu đảo, hồ cá, cây xanh tạo cảnh quan thoáng mát, môi trƣờng trong lành, dễ chịu cho du khách.

Ngoài ra khách sạn còn có 2 văn phòng cho thuê:

Ideal 2,500 sqm location in the hert of Hồ Chí Minh City, 123 Lê Lợi AVE, District 1, Hồ Chí Minh, City.

Tel: (84-8) 3821 3019 or Fax : (84-8) 3829 0930

[E-mail:kimdobc@fmail.vnn.vn](mailto:kimdobc@fmail.vnn.vn) Contact Office in HaNoi

25 Ba Trieu St., Hoàn Kiếm Dist, Ha Noi

Tel: (84-8) 3936 1326 – Fax: (84-8) 3936 1326

Email: [kimdohotelhn@fmail.vnn.vn](mailto:kimdohotelhn@fmail.vnn.vn) Office for lease:

* Prime location
* 24-hours security
* 100% emergency backup power (AST generator)
* Fully air – conditioning equiepment
* IDD telephone syterm
* Photocopyinh
* Faxing
* Mail box
* Instant office service
* Office space available from 15,00 sqm

# QUY HOẠCH KHÁCH SẠN:

Khách sạn K thuộc quyền sở hữu của S Tourist, một trong những công ty lữ hành thuộc sở hữu Nhà Nƣớc lớn nhất Việt Nam

Khách sạn dự án mở rộng:

-Chủ đầu tƣ:

Stourist Holding Company

Tel: 84-8-822 5.xxx

Fax: 84-8-829 xxxx

Email: [satourist@sgtourist.com.vn](mailto:saigontourist@sgtourist.com.vn)

* Mục tiêu: Xây dựng một tầng cao mới xây dựng với 40 câu chuyện với một khách sạn 5 sao với 585 phòng & tiện nghi khách sạn; và bãi đậu xe
* Địa điểm:
* Quy mô:
* Diện tích: 5.786 m2

- Vốn: US $ 60.000.000

* Hình thức đầu tƣ: liên doanh. BCC
* Ƣu đãi đầu tƣ: Thuế thu nhập doanh nghiệp: 28% (Bằng cấp 164/2004/ND-CP ngày 22/12/2003)

# SƠ BỘ NHẬN XÉT VẾ THẾ MẠNH VÀ KHÓ KHĂN CỦA KHÁCH SẠN:

* 1. **Thế mạnh của khách sạn:**

Khách sạn K nằm ở trung tâm thành phố, Khách sạn K có vị trí rất thuận lợi cho quý khách trong quá trình thăm quan thành phố, khám phá các địa điểm du lịch, ghé thăm các trung tâm mua sắm và các khu vui chơi, giải trí.

Danh sách điểm đến: Chợ Bến Thành, cách 0.3 dặm, Nhà hát lớn thành phố cách

0.05 dặm, Nhà thờ Đức Bà, cách 0.5 dặm, Sân bay Tân Sơn Nhất cách 4.2 dặm, Cửa hàng miễn thuế cách 0.001 dặm.

# Khó khăn của khách sạn:

Những năm gần đây, nƣớc ta tham gia hội nhập quốc tế rất mạnh mẽ cùng với sự phát triển mạnh mẽ của Tp.Hồ Chí Minh. Đây là những điều kiện thuận lợi để khách sạn phát triển song khách sạn gặp không ít khó khăn, thách thức nhƣ sự phát triển nhanh chóng của các nhà nghỉ, các cơ sở kinh doanh dịch vụ, đó là đối thủ cạnh tranh trực tiếp của khách sạn.

Để tồn tại, phát triển và khẳng định vị thế của mình Khách sạn cần phải có các kế hoạch kinh doanh phù hợp.Đó chính là thách thức đối với những nhà quản lý của khách sạn K.

Phát triển hoạt động kinh doanh khách sạn đang và sẽ là vấn đề thu hút đƣợc sự quan tâm của các nhà quản lý để nâng cao hiệu quả kinh doanh, tăng kỹ năng cạnh tranh của khách sạn.

# KHÁI QUÁT HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA KHÁCH SẠN

Hƣớng kinh doanh của K, ông Nguyễn Đức T - Giám đốc khách sạn cho biết: “K luôn chú trọng đầu tƣ nâng cấp về sản phẩm, coi trọng chất lƣợng dịch vụ và thái độ phục vụ ân cần, chu đáo với khách. Làm sao để du khách nhận đƣợc một dịch vụ tƣơng xứng với số tiền họ bỏ ra, thậm chí đƣợc nhiều hơn nhƣ thế. Tất cả sự thay đổi của khách sạn cũng đều nhằm hài lòng những yêu cầu ngày càng cao của khách hàng, đồng thời đó cũng là cách để giữ chân họ trong những lần sau”.Ông cho biết thêm, cũng chính vì phƣơng châm này và sự nỗ lực thay đổi, làm mới mình để “ngày hôm nay luôn tốt hơn ngày hôm qua” mà từ tháng 11/2006, K đƣợc công nhận là khách sạn 4 sao.

Không chỉ đầu tƣ khu hội nghị mở rộng để phục vụ cho khách MICE, nới rộng mặt tiền sảnh của khách sạn mà K còn nâng cấp, đầu tƣ nhiều cho các trang thiết bị, nâng cấp phòng ngủ, hệ thống an ninh nhằm đảm bảo an toàn cho khách và nhất là các tiêu chuẩn ngặt nghèo về môi trƣờng xanh và sạch.

Điều đáng chú ý là nhiều năm qua, K vẫn là lựa chọn hàng đầu cho các sự kiện thể thao quốc tế lớn diễn ra tại TP.HCM. Hơn nữa, K còn có thế mạnh về ẩm thực với nhiều món ăn Âu, Á mang hƣơng vị độc đáo do đầu bếp nổi tiếng Võ Văn Anh với gần 20 năm đảm nhiệm đã làm hài lòng nhiều du khách khi đến đây.Với tất cả nỗ lực phấn đấu và chiến lƣợc phát triển của K đều dựa trên nền tảng của câu slogan “Hạnh phúc của quý khách là niềm hạnh phúc của chúng tôi

* Your happines is our happiness”.

# NHỮNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHỦ YẾU CỦA KHÁCH SẠN

* Kinh doanh phòng buồng.
* Kinh doanh nhà hàng, tiệc và hội nghị.
* Văn phòng cho thuê
* Sale tour
* Dịch vụ cho thuê xe…

Các dịch vụ hoạt động kinh doanh khác:

* Đƣa đón sân bay;
* Đổi tiền
* Giặt ủi
* Phòng tranh
* Quầy bán hàng lƣu niệm(quầy hàng lƣu niệm đƣợc bố trí ở sảnh đón tiếp, nơi mà khách dễ thấy nhất để có thể mua khi ra về)

# HÌNH THỨC HOẠT ĐỘNG Ca sáng:

* Hoạt động từ 6:00 đến 14:00
* Phục vụ ăn sáng buffet cho khách trong và ngoài khách sạn.
* Giờ phục vụ điểm tâm từ 6:00 đến 9:30( từ thứ 2 đến thứ 6) và từ 6:00 đến 10:00 (thứ 7 và chủ nhật)
* Hoạt động buổi trƣa chủ yếu là bán thực đơn gọi món ( À la carte) với các món ăn đƣợc chế biến theo hƣơng vị và phong cách của Việt Nam, Trung Hoa, Ý và Châu Âu.
* Giá bán điểm tâm:
  + Đối với khách phòng : Miễn phí
  + Đối với khách ngoài: USD 10.00 ( Chƣa bao gồm thuế GTGT)

# Ca chiều:

* Hoạt động từ 14:00 đến 22:00
* Phục vụ loại hình thực đơn À la carte cho khách phòng và khách vãng lai.
* Áp dụng set menu và thực đơn buffet cho tiệc liên hoan, sinh nhật, tiệc cƣới,… Số ghế tối đa phục vụ tiệc 120 ghế.
* Giá phục vụ tiệc bình quân USD 13.00/khách ( chƣa bao gồm thuế GTGT )

# Ca đêm:

* Thời gian từ 22:00 đến 6:00
* Hình thức phục vụ tại phòng ( Room Sevice)
* Đối tƣợng khách đƣợc phục vụ là khách đang lƣu trú trong khách sạn.
* Phục vụ các món ăn đƣợc đặt sẵn trong phòng khách.

# HOẠT ĐỘNG KINH DOANH ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN

Bộ phận phục vụ ăn uống: Cung cấp nhiều tiện nghi, dịch vụ cho khách, nhƣng tập trung chủ yếu vào việc phục vụ đồ ăn, thức uống trong nhà hàng, khách sạn, phòng họp, đại sảnh theo các kiểu goi theo món hoặc tự chọn, thực hiện việc phục vụ tại buồng hoặc phục vụ hội nghị, phụ trách bộ phận phục vụ ăn uống, là ngƣời chịu trác nhiệm về các hoạt động của bộ phận với ban Giám đốc.

# ĐỐI TƢỢNG PHỤC VỤ:

Khách quốc tế và trong nƣớc:

* Khách thƣơng nhân, kinh doanh;
* Khách vãng lai;
* Khách đăt tiệc và hội nghị;
* Khách đến lƣu trú tại khách sạn;
* Khách đoàn;…

1. **1 Kinh doanh hội nghị:**

Trong vài năm trở lại đây, không riêng khách quốc tế với các tour MICE, nhiều đơn vị tổ chức sự kiện, hội nghị trong nƣớc với số lƣợng khách lên đến vài trăm ngƣời thì việc tìm một nơi thuận tiện, dịch vụ chuyên nghiệp, giá phải chăng cũng là vấn đề nan giải. Nhất là khi họ muốn tổ chức tại các khách sạn lớn ngay trung tâm TP.HCM. Nắm bắt đƣợc nhu cầu này, khách sạn K đã đầu tƣ mới và mở rộng thêm hƣớng phục vụ.

Queen Hall

Vẫn giữ số lƣợng ổn định là 130 phòng ngủ tiện nghi với các dịch vụ ăn uống phong phú và nhiều dịch vụ khác nhƣ spa, CLB thể dục, phòng tranh... khách sạn K vừa xây dựng thêm khu vực hội nghị mở rộng (Convention Centre), với 6 phòng chính nhằm phục vụ cho nhóm khách MICE trong và ngoài nƣớc.

Rose & Tulip Room với sức chứa từ 20 -

30 ngƣời; Saigon Hall có thể đón 150 khách, Lotus Hall phục vụ khoảng 300 khách; 2 đại sảnh Queen Hall và King Hall có thể đón lần lƣợt từ 500 đến 600 khách. Đây là các phòng đa năng, không gian rộng, có thể xếp ghế linh hoạt theo yêu cầu của hội thảo, hội nghị, showroom triển lãm hay các loại tiệc cƣới, sinh nhật...

Nội thất trong các phòng đều đƣợc thiết kế chuẩn mực theo từng mục đích, không gian thoáng với hệ thống ánh sáng chuẩn. Mặc dù chỉ mới đƣa vào hoạt động vào tháng 10/2008 nhƣng trung tâm hội nghị đã giúp khách sạn Kim Đô hoàn thành doanh thu và lợi nhuận sớm hơn dự định 1 tháng (11/2008).

**3.2 Kinh doanh nhà hàng: 3.2.1Tiệc Cƣới –Party – Sinh nhật:** Phòng tiệc Lotus(L.9): 400 chỗ Phòng tiệc Sài Gòn (Trệt): 230 chỗ Phòng tiệc Queen Hall (L.1): 500 chỗ Phòng tiệc King Hall (L.3): 500 chỗ **3.2.2Buffet :**



Nhà hàng Boulevard: Mở cửa từ 6:00 sáng tới 11:00 đêm, nhà hàng Boulevard có sức chứa 180 khách chuyên phục vụ bữa sáng buffet, ăn trƣa, ăn tối và tiệc với các món ăn Âu Á Việt Nam, và Trung Hoa. Từ tầng 4 của Tháp Excutive, quý khách có thể vừa thƣởng thức bữa tối, nhâm nhi một ly rƣợu vừa ngắm cảnh nhộn nhịp mà không kém phần lãng mạn của Đại lộ Nguyễn Huệ và khu trung tâm của Thành phố.

# HIỆU QUẢ KINH DOANH CỦA KHÁCH SẠN

Trong nhiều năm qua khách sạn K đã đạt đƣợc hiệu quả kinh doanh rất đáng có nhƣ:

Năm 2006 21 tỷ

Năm 2007 26 tỷ

Năm 2008 30 tỷ

Năm 2009 33 tỷ

Năm 2010 Chỉ tiêu đạt 40 tỷ

Qua số liệu thống kê trên cho ta thấy khách sạn K đang ngày càng vững mạnh và phát triển không ngừng. So với những hoạt động kinh doanh của một số khách sạn khác thì khách sạn K cũng đem lại một nguồn lợi đáng có cho doanh nghiệp nhà nƣớc nói chung và khách sạn K nói riêng.Góp phần thúc đẩy nền kinh tế quốc dân.

# * Thu nhập từ nghiệp vụ kinh doanh ăn uống:

Đối với tiệc cƣới, trung bình 1 tháng khách sạn có khoảng 10 tiệc cƣới.Mức giá trung bình cho một bàn tiệc là 3,5 triệu/1ban/10 khách bao gồm 5% phí dịch vụ & 10% thuế giá trị gia tăng.

Trung bình 1 tiệc cƣới là 350 khách

Giá trung bình của 1 tiệc cƣới 350 khách là: 3.500.000 \* 350 = 1.225.000 (VNĐ/1ban/10 khách)

Doanh thu 1 tháng của khách sạn trong kinh doanh tiệc cƣới là: 10\*1.225.000 = 1.225.000 000 (VNĐ)

* **Hội nghị:**

| Vanue | Capacity | Rental Fee (USD) | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Perday | Halfday | 01 Hourse |
| Lotus Hall | 350 Person | 480 | 335 | 50 |
| Saigon Hall | 200 Person | 420 | 290 | 40 |
| Rose Room | 30 Person | 240 | 165 | 20 |
| Tulip Room | 40 Person | 240 | 165 | 20 |
| King Hall | 400 Person | 1.800 | 1.300 | 200 |
| Queen Hall | 500 Person | 1.500 | 1.000 | 200 |

EQUIMENT RENTAL FEE:

Banner: USD 30.00/set

LCD Systerm: USD 45.00/halpf day USD 80.00/day

Computer: USD40.00/set/day Back drop: USD 50.00/set Translation: USD 05.00/set/day

COFFE BREAK: USD 03.00/person/time BANQUET: USD16.00/person/time BEVERAGE:

Discount 10%on all hourse beverage Corkage fee: USD 01.50/person

5%service charge & 10 % tax will be add to the above rates. Rates are subject to chage without notice.

# CHƢƠNG III: CÁC KHÂU NGHIỆP VỤ CHỦ YẾU TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN

Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận lễ tân trong khách san:

# BỘ PHẬN LỄ TÂN.

* + 1. **Chức năng:**

Bộ phận lễ tân là trung tâm vận hành nghiệp vụ của một cơ sở cung cấp dịch vụ lƣu trú, là cầu nối giữa khách và khách sạn. Ngoài ra, bộ phận này còn làm công tác tham mƣu cho Ban Giám Đốc khách sạn, hàng ngày kịp thời nắm bắt các thông tin về thị trƣờng du lịch, về nguồn khách, về nhu cầu của khách, về các đối thủ cạnh tranh, về các chƣơng trình phát triển du lịch của Nhà nƣớc, thành phố, về các sự kiện có liên quan đến du lịch,… rồi đệ trình lên Ban Giám Đốc nghiên cứu, định ra hoặc điều chỉnh kế hoạch kinh doanh.

# Nhiệm vụ:

* Nhiệm vụ hàng ngày, thƣờng xuyên tiếp nhận khách để đáp ứng nhu cầu lƣu trú cho khách.
* Tiếp tân tiếp xúc với khách, chuyển cho các bộ phận khác cung cấp thông tin về nhu cầu của khách, tiếp nhận khiếu nại của khách kịp thời phản hồi cho bộ phận liên quan.
* Tiếp tân có nhiệm vụ đƣa đón khách theo yêu cầu, nhận và chuyển thƣ từ, bƣu kiện, báo chí, điện thoại từ ngoài gởi đến cho khách hoặc từ trong phòng khách gọi ra ngoài khách sạn. Đổi tiền cho khách.
* Tìm kiếm thông tin, tƣ liệu về khách, xử lý thông tin, lập hồ sơ khách và lƣu trữ, kịp thời phản ánh với Ban Giám Đốc về nguồn khách, tình hình tiêu thụ sản phẩm (phòng buồng) ,về doanh thu,…
* Lập ra và duy trì hệ thống máy vi tính ( cá nhân hoặc nối mạng) Nạp vào máy tính các dữ liệu cần thiết về khách cho công tác bán phòng,theo dõi, phục vụ và kế toán, bảo đảm cho máy tính hoạt động tốt, hữu hiệu.
* Đảm bảo việc cất giữ hành lý khách gởi, đảm bảo việc lƣu giữ tiền bạc, nữ trang, giấy tờ khách gởi và hoàn trả đúng thủ tục.
* Sẵn sàng giúp đỡ khách về những thông tin, địa chỉ, nơi cấp, tham quan, làm cầu nối giữa khách và dịch vụ bên ngoài khách sạn (thuê xe, mua tour, đặt vé máy bay, nhà hàng,…)
* Trách nhiệm đối với chính quyền địa phƣơng trong việc báo cáo tình hình lƣu trú, hƣớng dẫn khách không làm những gì luật pháp không cho phép.
* Điều quan trọng nhất là bảo đảm an toàn tính mạng và tài sản cho khách trong suốt thời gian khách lƣu trú.

# Quy trình đón tiếp phục vụ khách lƣu trú( tổ chức hoạt động của bộ phận lễ tân)

Nhận đăng kí buồng Làm thủ tục check-in

Phục vụ trong thời gian khách lƣu trú tại khách sạn Làm thủ tục check-out

* Nhận đăng kí buồng:

Những nhân viên đăng kí buồng của khách sạn là những ngƣời đầu tiên giao tiếp với khách, vì vậy thái độ của họ đối với khách tốt hay không, giọng nói của họ dễ chịu hay không…sẽ tác động đến ấn tƣợng đầu tiên của khách về khách sạn và có thể sẽ ảnh hƣởng sự lựa chọn và quyết định của khách về việc có mua sản phẩm của khách sạn hay không từ khi họ chƣa tới khách sạn.

Nhƣ vậy ngoài nhiệm vụ luôn phải tạo ấn tƣợng đầu tiên tốt đẹp cho khách hang về chất lƣợng dịch vụ và về khách sạn, bộ phận nhận đăng kí buồng khách sạn còn nhận hai nhiệm vụ nữa là :

* Bán buồng nhằm tối đa hóa công suất sử dụng và cực đại hóa doanh thu và lợi nhuận cho khách sạn.
* Xây dựng dự báo về buồng phòng cho khách sạn nhằm giúp các bộ phận trong khách sạn chủ động trong việc tối ƣu hóa sử dụng các nguồn lực ( con ngƣời và cơ sở vật chất kỹ thuật) và tổ chức phối hợp hoạt động giữa các bộ phận một cách ăn khớp, nhịp nhàng.
* Làm thủ tục check-in:
* Tiến hành kỹ năng “ bán tận thu” cho khách sạn: thuyết phục khách để bán đƣợc loại buồng tốt hơn với mức giá bán cao hơn so với loại buồng và mức giá và khách đã thỏa thuận khi đăng kí buồng khách sạn.
* Cung cấp thong tin về khách sạn và quảng cáo để bán các sản phẩm khác ngoài dịch vụ buồng ngủ cho khách sạn.
* Tìm hiểu về phƣơng thức thanh toán của khách để có biện pháp chủ động xử lý trong những tình huống cụ thể.
* Kết hợp chặt chẽ với các bộ phận có lien quan để phục vụ khách tốt hơn
* Mở tài khoản để theo dõi và cập nhật mọi chi tiêu của khách trong suốt thời gian lƣu lại của họ nhằm tránh nhầm lẫn và thất thu cho khách sạn.
* Tổ chức phục vụ trong thời gian khách lƣu lại tại khách sạn:
  + Phải có kỹ năng giao tiếp tốt để luôn làm hài long khách trong suốt quá trình phục vụ, giúp nâng cao chất lƣợng dịch vụ của khách sạn thong qua sự cảm nhận tốt của khách về khách sạn.
  + Phải chú ý các kỹ năng xử lý phàn nàn cùa khách và đặc biệt là kỹ năng xử lý với những khách hàng nóng tính và khó tính. Những kỹ năng đó sẽ giúp khách sạn “giữ chân” những khách hàng đã chƣa hài lòng với chất lƣợng dịch vụ của khách sạn và để họ sẽ tình nguyện quay trở lại khách sạn trong tƣơng lai.
  + Làm tốt công tác kế toán lễ tân khách sạn : phải cập nhật chính xác mọi khoản tiêu dung của khách hàng theo hóa đơn từ các bộ phận khác chuyển tới ( hoặc tự động trong máy tính) vào tài khoản của khách, vào sổ cái kế toán lễ tân và sổ cái kế toán không phải của khách theo đúng nguyên tắc kế toán. Hàng đêm nhân viên kiểm toán đêm phải tiến hành tính số dƣ cho tất cả các tài khoản của khách.
  + Lập báo cáo hàng đêm về tình trạng thực hiện một số chỉ tiêu kinh tế của bộ phận lƣu trú và một số bộ phận có lien quan trong khách sạn để báo cáo Giám đốc khách sạn vào buổi sang.
* Làm thủ tục check- out:
* Phải nắm chính xác ngày, giờ khách sẽ check-out để làm các bƣớc chuẩn bị cần thiết cho việc làm thủ tục check-out một cách hiệu quả. Khi khách thông báo trả buồng sớm nhân viên lễ tân phải tìm hiểu nguyên nhân để có biện pháp thích hợp.
* Thông tin cho tất cả các bộ phận có liên quan trong khách sạn để các bộ phận này cập nhật ngay những chi tiêu cuối cùng của khách vào hóa đơn để chuyển cho bộ phận thu ngân khách sạn hoặc nhập vào máy tính khách sạn.
* Cân đối để tính số dƣ và khóa tài khoản cho khách, xây dựng hóa đơn tổng hợp để chuẩn bị thủ tục thanh toán thu tiền của khách. Yêu cầu đặt ra là phải thu đúng và đủ tất cả các khoản tiền về những dịch vụ mà khách đã sử dụng tại khách sạn trong suốt thời gian lƣu trú của họ.
* Phải nắm những quy trình thanh toán của từng phƣơng thức thanh toán: bằng tiền mặt, bằng thẻ tín dụng, theo hóa đơn thanh toán trƣớc của các hãng lữ hành hay qua tài khoản của công ty…
* Chủ động gợi ý khách phản hồi cho khách sạn trƣớc khi họ rời khách sạn. Những điều phàn nàn của khách phải đƣợc chuyển đến các địa chỉ cần thiết và nhất thiết phải báo cáo với nhà quản lý khách sạn để giải quyết triệt để thì khách sạn mới hòng có lại họ trong tƣơng lai.
* Cần có sự phối hợp tốt từ các nhân viên vận chuyển hành lý và nhân viên bảo vệ khách sạn để việc tiễn khách đƣợc diễn ra thành công.

# NHÂN SỰ

Bộ phận lễ tân của khách sạn K có khoảng 30 nhân viên với tác phong nhanh nhẹn, nhiệt tình và chuyên nghiệp. Đáp ứng tốt nhu cầu của khách.

# SỔ SÁCH CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN

Gồm :

Sổ khách làm check- in; Sổ khách check out;

Sổ bàn giao ca làm việc;…

# BỘ PHẬN PHỤC VỤ PHÕNG BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN

* 1. **TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN PHÕNG BUỒNG.**
* Tiến hành làm vệ sinh các khu vực: buồng ngủ cho khách thuê, các khu vực sử dụng công cộng bên trong và bên ngoài khách sạn;
* Đảm đƣơng công việc giặt là đồ vải, cho toàn khách sạn, giặt là quần áo của khách nghỉ tại khách sạn và có thể cung cấp dịch vụ giặt là cho các khách sạn và cơ sở bên ngoài;

-Chất lƣợng của bộ phận phục vụ buồng có ảnh hƣởng mạnh tới chất lƣợng dịch vụ chung của khách sạn. Vì dịch vụ buồng ngủ là dịch vụ chính của một khách sạn, khách tới khách sạn là để tìm thuê buồng ngủ qua mỗi đêm hoặc nhiều đêm tùy thuộc vào mỗi cuộc hành trình. Điều mà họ mong muốn là có đƣợc một không gian nghỉ ngơi thật thoải mái, an toàn, thoáng mát, vệ sinh, ấm cúng và gần gũi đối với họ khách sạn nhƣ ngôi nhà thứ 2 của họ vậy, mặt khác, khách của khách sạn là những ngƣời có khả năng thanh toán cao, họ càng bỏ ra bao nhiêu tiền, càng có nhiều kinh nghiệm đi du lịch thì yêu cầu, đòi hỏi của họ về chất lƣợng sản phẩm khách sạn càng cao. Điều đó đã lý giải tại sao vấn đề vệ sinh của một khách sạn lại phải kiểm soát chặt chẽ hoạt động của bộ phận phục vụ buồng trong khách sạn.

# CHỨC NĂNG VÀ NHIỆM VỤ.

**1.2 Chức năng:**

* Quản lý nhân viên
* Quản lý cơ sở vật chất kỹ thuật và cung ứng vật tƣ hàng hóa trong khu vực buồng.
* Quản lý công tác vệ sinh khu vực buồng ngủ của khách, khu vực công cộng, các khu vực buồng ngủ của khách, các khu vực dành cho nhân viên trong khách sạn, nhà kho,…
* Điều hành hoạt động của toàn bộ phận theo định hƣớng chung của khách sạn là nhằm tối đa hóa lợi nhuận và doanh thu cho khách sạn.
* Duy trì hệ thống thống kê và báo cáo thƣờng xuyên cho nhà quản lý và thông tin cho các bộ phận có liên quan khác ( đặc biệt là bộ phận lễ tân khách sạn)

# 1.2 Nhiệm vụ:

- Phân công, bố trí và điều động nhân viên sao cho bảo đảm tất cả các buồng sẽ có khách check-in trong ngày đều ở tình trạng vệ sinh sạch sẽ và sẵn sàng trƣớc khi khách tới khách sạn.

* Thiết kế các sơ đồ biểu mẫu về tình trạng buồng một cách đơn giản và dễ hiểu để thông tin cho các bộ phận liên quan.
* Tổ chức quy trình làm buồng của nhân viên một cách khoa học và nề nếp.
* Chịu trách nhiệm thƣờng xuyên kiểm tra việc sắp xếp, kiểm tra và giao nhận hàng hóa vật tƣ trong kho thuộc bộ phận phục vụ buồng.
* Đào tạo, huấn luyện nâng cao tay nghề cho nhân viên trong bộ phận của mình phụ trách.
* Phối hợp hoạt động với các bộ phận liên quan một cách có hiệu quả.

# NHÂN SỰ:

Bộ phận phòng của khách sạn hiện tại có khoảng 35 nhân viên, khách sạn với đội ngũ nhân viên phục vụ phòng buồng nhiều năm kinh nghiệm, lịch sự và rất nhiệt tình sẽ làm hài lòng quý khách khi lƣu trú tại khách sạn.

# BỘ PHẬN ĂN UỐNG TRONG KHÁCH SẠN 1.CHỨC NĂNG VÀ NHIỆM VỤ:

* 1. **Chức năng**:

Cung cấp nhiều tiện nghi, dịch vụ cho khách,nhƣng tập trung chủ yếu vào việc phục vụ đồ ăn, thức uống trong nhà hàng,khách sạn, phòng họp, đại sảnh theo các kiểu goi theo món hoặc tự chọn,thực hiện việc phục vụ tại buồng hoặc phục vụ hội nghị, phụ trách bộ phận phục vụ ăn uống, là ngƣời chịu trác nhiệm về các hoạt động của bộ phận với ban Giám đốc.

# Nhiệm vụ:

Nhiệm vụ của bộ phận kinh doanh ăn uống trong khách sạn là thực hiện việc bán các sản phẩm cuối cùng ( đồ uống, thức ăn đã đƣợc chế biến) cho khách thông qua hình thức dịch vụ phục vụ trực tiếp tại nhà hàng.

* Giai đoạn 1: chuẩn bị phòng ăn và bày bàn ăn (trƣớc khi khách tới khách sạn)
* Giai đoạn 2: Đón tiếp và giúp khách định vị ( khi khách tới nhà hàng).
* Giai đoạn 3: Phục vụ trực tiếp ( trong thời gian khách ăn uống tại nhà hàng).
* Giai đoạn 4: Thanh toán, tiễn khách và thu dọn bàn ăn (khi khách rời nhà hàng).

# NHÂN SỰ:

Bộ phận ăn tiệc và nhà hàng của khách sạn K với tổng số nhân viên là 45 nhân viên. Với phong cách lịch sự, hài hòa, nhanh nhẹn, nhiệt tình và chuyên nghiệp dáp ứng tốt nhu cầu của thực khách.

# DỊCH VỤ TIỆC CƢỚI, HỘI NGHỊ - PARTY Hạng mục khuyến mãi tiệc cƣới:

**150 khách:**

Phòng Tân Hôn, 02 phần điểm tâm, 02 phần ăn nhẹ trƣớc tiệc. Hoa tƣơi trang trí phòng ăn và bàn tiệc.

Giàn tạo khói tháp ly champagne

Signboard kết hoa trƣớc khách sạn, cổng hoa bong bong Phông chữ mốp sân khấu.

# 100 khách - 280 khách:

02 chai Sparkling wine Sổ hồng kí tên

Bánh cƣới 01 thật, 04 giả

Mc làm lễ đầu giờ (tiếng việt) 180 khách – 330 khách:

Tặng ban nhạc sống hoặc ban nhạc hòa tấu cổ điển.

**340 khách – 390 khách :** Cổng hoa tƣơi trƣớc phòng tiệc Dung thử thức ăn cho 10 khách Miễn phí nƣớc ngọt suốt tiệc.

# 400 khách – 500 khách:

Bó hoa tƣơi, 08 hoa cài áo.

Hạng mục phát sinh tự thanh toán:

Đƣờng hoa tƣơi và đá tạo khói lên sân khấu 2.000.000 Đ Múa, LCD, và các hạng mục khác…

# THỰC ĐƠN KHAI VỊ:

| Khai vị Kim Đô( tôm, phô mai, gỏi sò điệp, chả tôm, nem) | 650.000 Đ |
| --- | --- |
| Bát bửu lạnh Tứ Xuyên | 630.000 Đ |
| 4 món khai vị( gỏi củ hủ, sò điệp xào, rế tôm, cá chiên giòn) | 630.000 Đ |
| 3 món khai vị (gỏi hành hƣơng, dồi trƣờng, cá chiên bơ) | 620.000 Đ |
| 2 món khai vị( gỏi cung đình, chả giò đặc biệt) | 620.000 Đ |
| Tôm chiên bát bửu (1o con/dĩa) | 600.000 Đ |
| Càng cua bách hoa (20 cái/dĩa) | 600.000 Đ |
| Bát bửu khai vị hoặc sò điệp chiên giòn | 600.000 Đ |

**GỎI**

| Tôm sú xào cay | 650.000 Đ |
| --- | --- |
| Tôm rang muối Hƣơng Cảng | 650.000 Đ |
| Tôm sú rang me | 650.000 Đ |
| Tôm rang muối Hƣơng Cảng | 650.000 Đ |
| Tôm sú hấp bia | 650.000 Đ |
| Tôm sú hấp nƣớc dừa | 650.000 Đ |
| Tôm chiên cốm | 650.000 Đ |
| Tôm bách hoa | 650.000 Đ |
| Tôm sú hấp bia | 650.000 Đ |
| Tôm sú hấp nƣớc dừa | 650.000 Đ |
| Tôm chiên cốm | 650.000 Đ |
| Tôm bách hoa | 650.000 Đ |

# CÁ

Cá chẽm hấp Triều Châu hoặc Quảng Đông 620.000 Đ

Cá chẽm hấp tƣơng X.O 620.000 Đ

Cá lóc nhồi thịt quay 600.000 Đ

Cá lóc hấp kì lân 600.000 Đ

# BÀO NGƢ – HẢI SÂM – BONG BÓNG CÁ

| Bào ngƣ nấu tóc tiên | 700.000 Đ |
| --- | --- |
| Bào ngƣ nấu nấm Đông cô | 700.000 Đ |
| Hải sâm thập cẩm | 620.000 Đ |
| Hải sâm giò heo | 620.000 Đ |
| Hải sâm hầm tứ quý | 620.000 Đ |
| ( Gân nai, dựng bò, gân heo, táo tàu) |  |
| Bong bóng cá nhồi thịt xốt cua | 600.000 Đ |
| Bong bóng cá hầm đông cô | 600.000 Đ |
| Bong bóng cá hầm tiêu tƣơi | 600.000 Đ |

**GÂN NAI**

Gân nai hầm tóc tiên 600.000 Đ

Gân nai thập cẩm 600.000 Đ

Gân nai hầm tiêu tƣơi 600.000 Đ

Gân nai hầm nấm đông cô 600.000 Đ

# THỊT TRỪU

Đùi trùi quay - khoai tây chiên 650.000 Đ

Đùi trùi nấu ragu 650.000 Đ

Trừu nấu tỏi 650.000 Đ

# THỊT BÕ

Bò cuốn phô mai – Bánh mì tỏi 650.000 Đ

Bò cuốn Pate – Bánh mì 650.000 Đ

Bò tân tiến sốt tiêu xanh – Bánh mì 650.000 Đ

Bò nấu nho hoặc nấu bia – Bánh mì 650.000 Đ

| Bò nấu tỏi hoặc nấu tiêu – Bánh mì Bò nấu sate – Bánh mì | **THỊT VỊT** | 650.000 Đ  650.000 Đ |
| --- | --- | --- |
| Vịt quay Tứ Xuyên – Bánh bao |  | 620.000 Đ |
| Vịt quay sốt cam |  | 620.000 Đ |
| Vịt quay sốt tiêu xanh |  | 620.000 Đ |
| Vịt hầm bát trân |  | 620.000 Đ |
| Gà quay Tây Ban Nha | **THỊT GÀ** | 640.000 Đ |
| Gà hấp rƣợu Á Đông |  | 640.000 Đ |
| Gà quay kiểu Ý |  | 640.000 Đ |
| Gà quay Anh Quốc |  | 640.000 Đ |
| Gà hầm nấm đông cô |  | 640.000 Đ |
| Gà hầm trân châu |  | 640.000 Đ |
| Gà nhồi thịt quay |  | 640.000 Đ |
|  | **HEO** |  |
| Heo sữa quay bánh bao ( ½ con/ dĩa) |  | 650.000 Đ |
| Sƣờn heo Kim Đô |  | 620.000 Đ |
| Giò heo nhồi thịt nấm đông cô |  | 620.000 Đ |
| Sƣờn heo sốt Địa Trung Hải |  | 620.000 Đ |
| Sƣờn heo nƣớng trung cổ |  | 620.000 Đ |
| Sƣờn heo nấu rƣợu |  | 620.000 Đ |
| Sƣờn heo sốt tiêu xanh |  | 620.000 Đ |

Heo nƣớng hẹ - Bánh hỏi 620.000 Đ

Heo nƣớng chao – Bánh hỏi 620.000 Đ

# CƠM – BÚN – MÌ

| Cơm chiên Kim Đô | 600.000 Đ |
| --- | --- |
| Cơm chiên Thƣợng Hải ( Cá mặn, dƣa chua) | 600.000 Đ |
| Cơm Hoàng Bào | 600.000 Đ |
| Cơm chiên lá sen | 600.000 Đ |
| Cơm chiên hải sản | 600.000 Đ |
| Cơm chiên Dƣơng Châu600.000 Đ |  |
| Cơm chiên thịt cua hoặc thịt tôm | 600.000 Đ |
| Bun gạo xào Singapore | 580.000 Đ |
| Mì Phúc Kiến xào hải sản | 580.000 Đ |
| Bún hoặc mì xào hải sản | 580.000 Đ |
| Mì xào thập cẩm | 580.000 Đ |

**THỐ TIỀM ĐẶC BIỆT**

Gân nai – hải sâm – dựng bò – táo tàu 650.000 Đ

Phổ tai – kỉ tử - đản sâm - hạt sen 650.000 Đ

# LẨU

Lẩu Sukixaki - Mì hoặc miến hấp 650.000 Đ

Lẩu hải sản sate – mì hoặc miến hấp 650.000 Đ

Lẩu sống tả pín lù – mì hoặc miến hấp 650.000 Đ

Lẩu thập cẩm – Mì hoặc miến hấp 650.000 Đ

Lẩu sống Thái Lan - Mì hoặc miến hấp 650.000 Đ

Lẩu cá diêu hồng nấu riêu – Mì hoặc miến hấp 620.000 Đ

# TRÁNG MIỆNG

| Rau câu | 220.000 | Đ |
| --- | --- | --- |
| Kem Ý ( thập cẩm) | 220.000 | Đ |
| Trái cây thập cẩm | 220.000 | Đ |
| Tráng miệng Kim Đô | 220.000 | Đ |
| Nho Mỹ hoặc bƣởi | 220.000 Đ |  |

**THỨC UỐNG :**

Đa dạng các loại thức uống: các loại bia, các loại nƣớc ngọt, các loại rƣợu, cocktail, các loại nƣớc trái cây nhƣ:

| Whisky Sour | VNĐ 72.000 |
| --- | --- |
| Dry martini | VNĐ 81.000 |
| Margarita | VNĐ 81.000 |
| B52 | VNĐ 81.000 |
| Boulevard Cocktail | VNĐ 81.000 |
| Rusty Nall | VNĐ 81.000 |
| Partis (750 ml) | VNĐ 75.500 |
| Ricard ( 750 ml) | VNĐ 75.500 |
| Singporesling | VNĐ 108000 |

Martell X.O VNĐ 2.779.000

Ortard X.O VNĐ 2.778.000

Hennessy VNĐ 3.317.000

……………………………………….

Thức uống khách mang vào với phí phục vụ là 150.000 Đ/ bàn Thức uống của Khách sạn cung cấp theo giá thƣơng lƣợng.

Liên hệ bộ phận nhận tiệc:

Tel : (84 – 8) 8225914 – 8225915 EXT: 8323 – 250

MB: 0909 988 095

# CÁC KIỂU PHỤC VỤ ĂN UỐNG:

* Phục vụ theo món;
* Phục vụ theo suất;
* Phục vụ kiểu gia đình;
* Phục vụ tiệc đứng (Buffet)
* Phục vụ đồ ăn và đồ uống trong phòng khách.

# QUY TRÌNH, KỸ THUẬT PHỤC VỤ:

**Quy trình phục vụ ăn uống trực tiếp tại nhà hàng:**

Chuẩn bị phòng ăn và bày bàn ăn Đón tiếp và mời khách định vị tại nhà hàng



Thanh toán, tiễn khách & thu dọn bàn ăn Bƣng, đƣa, gắp, rót thức ăn & đồ uống phục vụ trực tiếp khách.

# * Chuẩn bị phòng ăn, bày bàn ăn:

Phải tạo môi trƣờng, khung cảnh, điều kiện đặc biệt sao cho khách đến nhà hàng ăn uống có cảm giác thƣ giãn, vui vẻ, thoải mái nhất. Mục đích của các nhà hàng là phải hấp dẫn, thu hút khách đến ăn uống không chỉ bằng chất lƣợng và sự đa dạng của các món ăn, đồ uống, mà còn bằng bầu không khí dễ chịu, thoải mái& phục vụ ân cần, chu đáo và nhiệt tình của nhân viên phục vụ trực tiếp ở đó.

Giai đoạn chuẩn bị phòng ăn rất quan trọng. Nội dung công việc chuẩn bị là:

* Làm vệ sinh phòng ăn
* Sắp xếp, kê bàn,ghế trong phòng ăn.
* Trải khăn trải bàn
* Bày biện bàn ăn

Nhân viên phục vụ tự chuẩn bị để hoàn tất, tổ trƣởng – nhà quản lý nhất thiết phải kiểm tra thật kỹ lƣỡng từng việc đối với từng nhân viên. Giảm thiểu tối đa các lỗi có thể xảy ra.

* **Đón tiếp, định vị ,…**

Phân công cho những nhân viên có khả năng nắm bắt tâm lý khách tốt ( có trình độ ngoại ngữ ), có khả năng nắm bắt tâm lý khách tốt ở cung đoạn phục vụ, tiếp khách trực tiếp nhƣ : đón tiếp khách mới đến nhà hàng, mời thực đơn, nhận đặt ăn của khách, bƣng đƣa, gắp rót thức ăn và đồ uống phục vụ khách trong bữa ăn,…

Nhƣ vậy sẽ làm tăng sự cảm nhận của khách về khách sạn. Việc sử dụng lao động theo cách này cũng giúp nhà quản lý phát huy triệt để năng lực, sở trƣờng của từng cá nhân & tính hợp tác, tinh thần đồng đội của nhân viên bàn. Điều đó sẽ giúp nhà hàng tăng khả năng thu hút khách, tăng khả năng cạnh tranh, nâng cao năng suất lao động & đem lại hiệu quả cao hơn cho nhà hàng.

Nhân viên đón tiếp khách phải hiểu sâu sắc về các món ăn, phong tục tập quán trong ăn uống của các miền, dân tộc khác nhau nhằm có khả năng bán hàng tốt nhất và tối đa hóa doanh thu cho nhà hàng.

Việc thực hiện đón tiếp khách nhất thiết phải đƣợc thực hiện theo những nguyên tắc giao tế thích hợp và tuân thủ nghiêm quy trình phục vụ.

* **Tổ chức phục vụ trực tiếp trong thời gian khách ăn uống tại nhà hàng.** Giai đoạn này nhân viên phục vụ phải tiếp xúc với khách, trong thời gian tƣơng đối dài và phải thực hiện nhiều động tác kỹ thuật.Yêu cầu dặt ra trong giai đoạn này đối với nhân viên phục vụ:

* Nhân viên phục vụ phải luôn có thái độ tốt với mọi khách trong suốt quá trình phục vụ;
* Tốc độ phục vụ phải nhanh và đặc biệt chú ý để đảm bảo thời điểm phục vụ các món ăn kịp thời;
* Phải thuần thục trong các thao tác kỹ thuật phục vụ trực tiếp một cách chuyên nghiệp của nhân viên nhà hàng.- điều đó giúp phân biệt thứ hạng của các nhà hàng sang trọng hay không. Điều đó sẽ quyết định với mức phí phục vụ của nhà hàng.

* **Thanh toán, tiễn đƣa, thu dọn:**

Đây là giai đoạn cuối cùng trong quá trình phục vụ một lƣợt khách của nhà hàng. Điều quan trọng nhất là đòi hỏi nhân viên phục vụ phải biết kiên trì nhẫn nại và lịch sự trong thời gian chờ đợi khách ăn xong và thanh toán tiền. Tính chính xác cao cũng là yêu cầu không thể thiếu của giai đoạn phục vụ này.

Công việc tiễn khách đòi hỏi những kiến thức của nhân viên phục vụ bàn. Quyền chủ động chào trƣớc khi chia tay là thuộc về khách. Ngay sau khi khách đã rời khỏi nhà hàng, nhân viên phục vụ phải khẩn trƣơng thu dọn bàn ăn (theo quy trình kỹ thuật) để tiếp tục phục vụ khách tiếp theo, ngƣời phục vụ phải có khả năng tính nhanh hệ số sử dụng chỗ ngồi của nhà hàng để chủ động tìm cách tăng khả năng quay vòng chỗ ngồi cho nhà hàng.

# Một số cách bày trí bàn tiệc:

Cắp xếp chỗ ngồi xung quanh bàn tiệc

# Hình chữ nhật

* Khách không có phu nhân

+ Xếp khách ngồi trƣớc mặt chủ tiệc

+ Xếp những ngƣời khác theo số thứ tự xen kẽ giữa chủ và khách



- Khách có phu nhân

+ Xếp bà chủ ngồi trƣớc mặt ông chủ, hoặc xếp ông khách ngồi trƣớc mặt ông chủ

+ Xếp bà khách chính ngồi bên phải ông chủ, ông khách chính ngồi bên phải bà chủ.



* Chiêu đãi có khách danh dự

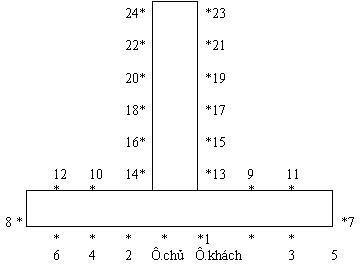
+ Xếp khách danh dự ngồi bên phải chủ tiệc

+ Ngƣời khách chính ngồi bên phải chủ tiệc



# Hình chữ T

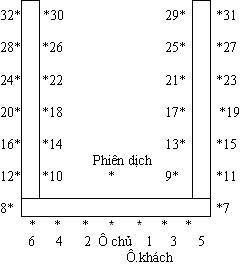
+ Xếp khách chính ngồi bên tay phải chủ nhà



# Hình chữ U

+ Xếp khách ngồi bên tay phải chủ nhà

+ Phiên dịch ngồi trƣớc mặt chủ nhà



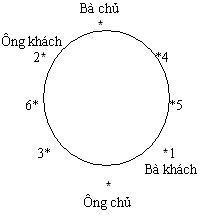
# Bàn tròn

* Trƣờng hợp khách có phu nhân

+ Xếp bà chủ ngồi trƣớc mặt ông chủ

+ Bà khách chính bên tay phải ông chủ

+ Ông khách chính bên tay phải bà chủ

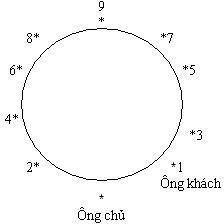
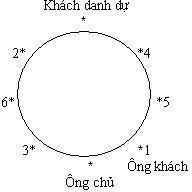


| - Khách không có phu nhân  + Xếp khách chính ngồi trƣớc mặt ông chủ |
| --- |
|  |

* Trƣờng hợp có khách danh dự

+ Xếp khách danh dự ngồi trƣớc mặt ông chủ

+ Xếp ông khách chính ngồi bên tay phải ông chủ



* Xếp khách chính ngồi bên tay phải chủ nhà rồi xếp khách khác sang bên trái, bên phải chủ nhà. Ngƣời ngồi trƣớc mặt mặt chủ nhà là ngƣời có cấp bậc thấp .

# THỰC TRẠNG VÀ MỘT SỐ BIỆN PHÁP NHẰM NÂNG CAO CHẤT LƢỢNG PHỤC VỤ TẠI KHÁCH SẠN

* 1. **Thực trạng** :

Những năm qua khách sạn K đã liên tục thể hiện sự phát triển và đổi mới của mình. Trong nỗ lực góp phần biến du lịch thành công nghiệp xanh khách sạn K đã tổ chức thực hiện quy trình quản lý môi trƣờng và đã nhận chứng chỉ ISO 14001 do tổ chức AFAQ ( Pháp cấp)

Hiện tại khách sạn K đang dần nâng cấp hệ thống trang thiết bị phòng buồng và tiện nghi trong khách sạn.

Với mục tiêu là trong vài năm tới K sẽ trở thành khách sạn 5 sao đạt tiêu chuẩn quốc tế. Tuy nhiên do cuộc khủng hoảng kinh tê những năm gần đây nên việc kinh doanh của khách sạn cũng gặp không ít những khó khăn và thử thách.

# Một số giải pháp nâng cao chất lƣợng phục vụ tại khách sạn:

Khách sạn cần thƣờng xuyên mớ các khóa huấn nghiệp, đào tạo them cho nhân viên của mình có kỹ năng nghiệp vụ cao trong lĩnh vực hoạt động kinh doanh của khách sạn nhằm đáp ứng tốt mọi nhu cầu của khách và giải quyết một số những sự cố hi hữu có thể xảy ra một cách chuyên nghiệp và hợp lý.

Tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của khách sạn, làm việc với tinh thần đoàn kết, kỷ luật cao.

Luôn tạo cơ hội cho quản lý, cá nhân phát huy tốt năng lực làm việc của cá nhân mình.

Đề ra các chiến lƣợc và hoạch định cụ thể các công việc để đạt đƣợc mục tiêu trong kinh doanh.

Khách sạn lập ra định mức lao động, xác định nhiệm vụ cụ thể chính xác cho từng chức danh bảo đảm tính hợp lý, công bằng trong phân phối lợi ích cả về vật chất và tinh thần.

Tuyển chọn nhân viên làm việc có năng lực và đạt hiệu quả ( có hệ số luân chuyển cao ).

Thực hiện chế độ kích thích, khích lệ đối với nhân viên nhƣ tiền lƣơng, tiền thƣởng.

# MỘT SỒ HÌNH ẢNH VỀ PHÕNG VÀ NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN K.

| Kimdo Royal City Hotel Thành phố Hồ Chí Minh - Bể Bơi  Bể Bơi | Kimdo Royal City Hotel Thành phố Hồ Chí Minh - Nhà Hàng  Nhà Hàng |
| --- | --- |
| Kimdo Royal City Hotel Thành phố Hồ Chí Minh - Deluxe Room  Deluxe Room | Kimdo Royal City Hotel Thành phố Hồ Chí Minh - Executive Suite  Executive Suite |

| Kimdo Royal City Hotel Thành phố Hồ Chí Minh - Phòng Họp  Phòng Họp | Kimdo Royal City Hotel Thành phố Hồ Chí Minh - Orient Deluxe  Orient Deluxe |
| --- | --- |
| Kimdo Royal City Hotel Thành phố Hồ Chí Minh - Nội Thất Khách Sạn  Nội Thất Khách Sạn | Kimdo Royal City Hotel Thành phố Hồ Chí Minh - Superior Deluxe  Superior Deluxe |

Nhà Hàng

Phòng Khách

Hành Lang

Tiệm Rƣợu/Sảnh

# PHẦN III: KẾT LUẬN, KIẾN NGHỊ:

1. **TÓM TẮT CÁC CHƢƠNG ĐÃ VIẾT:**

Qua thời gian thực tập, em và các bạn Sinh viên trong trƣờng đã có cơ hội đƣợc tiếp xúc với môi trƣờng làm việc mang tính chuyên nghiệp bên ngoài tại khách sạn K. Đây là một khách sạn 4 sao đạt tiêu chuẩn quốc tế. Và qua thời gian rèn luyện và tiếp xúc đó em đã chọn đề tài “ Kinh doanh dịch vụ ăn uống tại nhà hàng của khách sạn K. Thực trạng và một số giải pháp nâng cao nhằm nâng cao chất lƣợng phục vụ tại nhà hàng của khách san” để tìm hiểu và bồi đắp thêm cho mình kiến thức trong lĩnh vực kinh doanh tại nhà hàng trong khách sạn.

# NHỮNG TỒN TẠI, NHƢỢC ĐIỂM KHI NGHIÊN CỨU ĐỀ TÀI:

Trong thời gian thực tập và tìm tài liệu qua sách, báo, tạp chí, internet và các anh chị quản lý và nhân viên ở nơi thực tập, em đã luôn cố gắng để sau thời gian thực tập em có thêm một lƣợng kiến thức về nghiệp vụ của mình song kiến thức vẫn là vô tận. Trong bài báo cáo thực tập này em không thể nắm vững hoàn toàn và chính xác tuyệt đối các dữ liệu đƣợc do vậy em mong nhận đƣợc sự cảm thong của các thầy cô trong trƣờng.

Và với thời gian thực tập là hơn một tháng song em và nơi thực tập không thể phân bổ thời gian để tham gia hoàn thành hết các nghiệp vụ trong khách sạn đƣợc ( nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ phòng/buồng). Vì thế em chỉ thực tập đƣợc nghiệp vụ bàn trong bộ phận nhà hàng và tiệc cƣới của khách sạn. Đây là một hạn chế để em có thể tìm hiểu sâu hơn về lĩnh vực kinh doanh khách sạn.

# MỘT SỐ ĐỀ XUẤT ĐỂ XUẤT KHÁC:

Em hi vọng với bài báo cáo thực tập này em sẽ nhận đƣợc sự cảm thong của Ban giám hiệu nhà trƣờng và đặc biệt đó là trung tâm thực tập và văn phòng Khoa du lịch.

**LỜI KẾT**

Thời gian thực tập tại khách sạn cũng chính là thời gian thử thách và trau dồi thêm kiến thức của mình – đây là thời gian mà em đƣợc rèn luyện và tiếp xúc với môi trƣờng làm việc chuyên nghiệp bên ngoài và giúp mình thích nghi dần với môi trƣờng làm việc trong tƣơng lai. Em cảm ơn Ban giám hiệu trƣờng, cảm ơn thầy – cô giáo trong khoa du lịch, thầy – cô giáo trung tâm thực tập và đặc biệt đó là thầy Vinh đã tận tình hƣớng dẫn chúng em để hoàn thành tốt bài báo cáo thực tập cuối khóa của mình. Cảm ơn các anh – chị quản lý và nhân viên trong khách sạn đã hết long chỉ dẫn tụi em trong thời gian thực tập.

Tuy nhiên bài báo cáo thực tập của em vẫn còn một số những hạn chế và thiếu sót. Em hi vọng mình sẽ nhận đƣợc sự cảm thông từ thầy – cô và sẽ nhận đƣợc những lời góp ý đáng quý từ các quý thầy và cô. V à l ời cuối em cũng xin chúc các thầy cô giáo luôn có một sức khoe tot va thành công tren con đƣòng sự nghiệp.

Để vững bƣớc trên con đƣờng sự nghiệp trong tƣơng lai cũng nhƣ trong cuộc sống hiện tai em sẽ cần và phải cố gắng thật nhiều, thật nhiều thì mới có thể bƣớc tiếp đƣợc trên con đƣờng mình đã chọn Và em không thể không nhớ đến sự dìu dắt của thầy cô trong trƣờng đƣợc “ con đƣờng nào cũng có những chông gai và thử thách” chỉ cần mình vững bƣớc và tự tin bƣớc về phía trƣớc thì chắc chắn sẽ đến đƣợc với bến bờ thành công.

# MỤC LỤC

**ĐỀ TÀI: KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN K.THỰC TRẠNG VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẰM NÂNG CAO CHẤT LƢỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG.**

# LỜI CẢM ƠN

**PHẦN I: MỞ ĐẦU Trang 1**

# Lý do chọn đề tài Trang 1

**Phƣong pháp nghiên cứu Trang 2**

# Đôi tựong nghiên cứu… Trang 3

**Nhiệm vụ nghiên cứu Trang 3**

# Địa điểm nghiên cứu Trang 3

**PHẦN II : KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU Trang 4**

# CHƢƠNG I: KHÁI QUÁT TÌNH HÌNH DU LỊCH VIỆT NAM VÀ DU LỊCH

**ĐỊA PHƢƠNG NƠI THỰC TẬP Trang 4**

# . KHÁI QUÁT TÌNH HÌNH DU LỊCH VIỆT NAM Trang 4

1. **DU LỊCH TRONG NỀN KINH TẾ Trang 4**

# TIỀM NĂNG DU LỊCH VIỆT NAM Trang 4,5

1. **ĐỊNH HƢỚNG PHÁT TRIỂN Trang 6,7**

# 4NHỮNG TỒN TẠI CỦA DU LỊCH VIỆT NAM Trang 8

1. **. KHÁI QUÁT TÌNH HÌNH DU LỊCH TẠI TP.HỒ CHÍ MINH Trang 8**

# KHÁI QUÁT CHUNG VỀ TÌNH HÌNH DU LỊCH VIỆT NAM Trang 9

1. **TIỀM NĂNG PHÁT TRIỂN DU LỊCH Trang 9**

# CHƢƠNG II: TỔNG QUAN KIM ĐÔ ROYAL CITY Trang 10

1. **QUÁ TRÌNH HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỄN CỦA KHÁCH SẠN.**

# Tổng quan về Stourist Trang 11

* 1. **Tổng quan về khách sạn K Trang 11**

# Lịch sử hình thành và phát triển của khách sạn K Trang 11

* + 1. **K và triết lý kinh doanh Trang 12, 13,14**

# CƠ CẤU TỔ CHỨC QUẢN LÝ Trang15

* 1. **Sơ đồ tổ chức của khách sạn Trang 15**

# Sơ đồ cấu tạo của khách sạn Trang 16

* 1. **Sơ đồ tổ chức nhà hàng & tiệc Trang 17**

# ĐỘI NGŨ LAO ĐỘNG Trang 15

1. **CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ KỸ THUẬT CỦA KHÁCH SẠN Trang 17**

# 4.1 Các loại phòng....................................................................Trang 18,19,10.21,22

* 1. **Giá cả dịch vụ hiện tại Trang 23**

# Quầy bar Trang24, 25

* 1. **Phòng họp Trang 26**

# Nhà hang và Café Trang 26

* 1. **Phòng tiệc và hội nghị Trang 26**

# VẬN CHUYỂN Trang 26

1. **MỘT SỐ CƠ SỞ VẬT CHẤT - KỸ THUẬT KHÁC Trang 26,27,28**

# QUY HOẠCH KHÁCH SẠN Trang 28

1. **SƠ BỘ NHẬN XÉT VẾ THẾ MẠNH VÀ KHÓ KHĂN CỦA KHÁCH SẠN**

# Thế mạnh của khách sạn Trang 29

* 1. **Khó khăn của khách sạn Trang 29**

# KHÁI QUÁT HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA KHÁCH SẠN Trang 30

* 1. **NHỮNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHỦ YẾU CỦA KHÁCH SẠN**

# HÌNH THỨC HOẠT ĐỘNG Trang 31

* 1. **HOẠT ĐỘNG KINH DOANH ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN Trang 32**

# 3. 1 Kinh doanh hội nghị Trang 32

* 1. **Kinh doanh nhà hàng Trang 33**

# Tiệc Cƣới –Party – Sinh nhật Trang 333.4

* 1. **Buffet Trang 34**

# Hiệu quả kinh doanh của khách sạn Trang 34, 35

1. **BỘ PHẬN LỄ TÂN Trang 36**

# CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ Trang 36

* + 1. **Chức năng Trang 37**

# Nhiệm vụ Trang 38

* + 1. **Quy trình đón tiếp phục vụ khách lƣu trú( tổ chức hoạt động của bộ phận lễ tân) Trang 39**

# NHÂN SỰ Trang 39

* 1. **SỔ SÁCH CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN Trang 39**

# BỘ PHẬN PHỤC VỤ PHÕNG TRONG KHÁCH SẠN Trang 40

* 1. **TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN PHỤC VỤ PHÕNG TRONG KHÁCH SẠN……………………………………………………………...Trang 40 1. CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ Trang 40**

# Chức năng Trang 40

* + 1. **Nhiệm vụ Trang 40**

# NHÂN SỰ Trang 40

**III..CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ CỦA BỘ PHẬN ĂN UỐNG TRONG KHÁCH**

# SẠN Trang 41

1. **CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ Trang 41**

# Chức năng Trang 41

* 1. **Nhiệm vụ Trang 41**

# NHÂN SỰ Trang 41

1. **DỊCH VỤ TIỆC CƢỚI, HỘI NGHỊ - PARTY Trang 42**

# Hạng mục khuyến mãi tiệc cƣới Trang 42

**Thực đơn…………………………………………………………………...Trang 43**

# 44, 45,46,47

1. **THỨC UỐNG Trang 47**

# CÁC KIỂU PHỤC VỤ ĂN UỐNG…………………………………….Trang 47 QUY TRÌNH, KỸ THUẬT PHỤC VỤ……………………………… Trang 48, 49, 50, 51, 52 ,53, 54

1. **THỰC TRẠNG VÀ MỘT SỐ BIỆN PHÁP NHẰM NÂNG CAO CHẤT LƢỢNG PHỤC VỤ TẠI KHÁCH SẠN Trang 54**

# Thực trạng Trang 54

* 1. **Một số giải pháp nâng cao chất lƣợng phục vụ tại khách sạn… Trang 54**

# MỘT SỒ HÌNH ẢNH VỀ PHÕNG VÀ NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN KIM ĐÔ

**PHẦN III: KẾT LUẬN, KIẾN NGHỊ Trang 58**

# TÓM TẮT CÁC CHƢƠNG ĐÃ VIẾT Trang 58

**NHỮNG TỒN TẠI, NHƢỢC ĐIỂM KHI NGHIÊN CỨU ĐỀ TÀI Trang 58**

# MỘT SỐ ĐỀ XUẤT ĐỂ XUẤT KHÁC Trang 58

**LỜI KẾT Trang 59**