

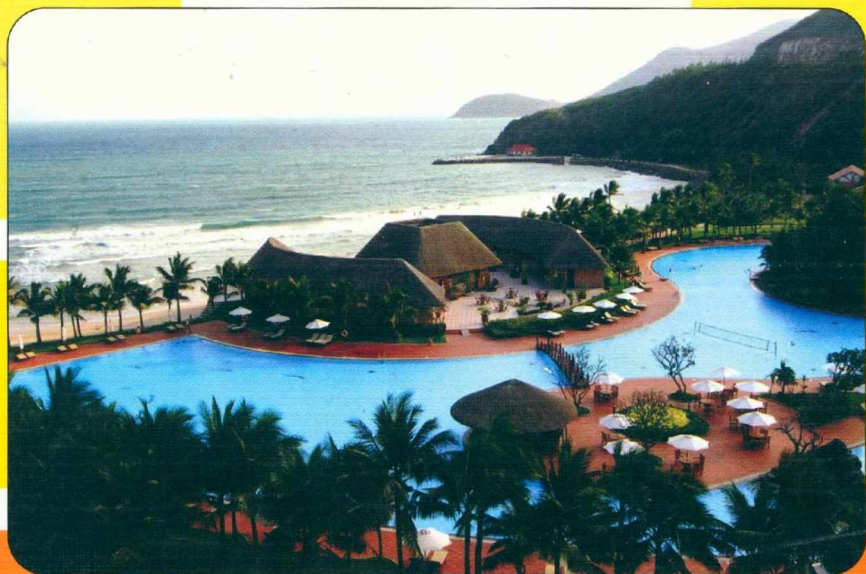


TKM.000015

S. NGUYỄN QUYẾT THẮNG

QUẢN TRỊ KINH DOANH KHÁCH SẠN

(Từ lý thuyết đến thực tiễn)



 NHÀ XUẤT BẢN TÀI CHÍNH

GIÁO TRÌNH

**QUẢN TRỊ KINH DOANH KHÁCH SẠN
TỪ LÝ THUYẾT ĐẾN THỰC TẾ**

TS. NGUYỄN QUYẾT THẮNG

GIÁO TRÌNH
QUẢN TRỊ KINH DOANH
KHÁCH SẠN

(TỪ LÝ THUYẾT ĐẾN THỰC TIỄN)



NHÀ XUẤT BẢN TÀI CHÍNH

LỜI NÓI ĐẦU

Cùng với sự phát triển của xã hội, hoạt động du lịch đã trở thành một hiện tượng phổ biến trong đời sống nhân loại và phát triển với tốc độ ngày càng nhanh. Theo dự báo của Tổ chức du lịch thế giới (UNWTO) đến năm 2020, du lịch sẽ trở thành ngành kinh tế “công nghiệp” chiếm tỷ trọng lớn nhất trong những ngành xuất khẩu hàng hóa và dịch vụ (UNWTO, 2010). Sự phát triển của hoạt động du lịch đã kéo theo sự phát triển của ngành công nghiệp khách sạn và các loại hình lưu trú khác. Trong năm 2012, mặc dù nền kinh tế thế giới có suy giảm nhưng ngành công nghiệp khách sạn vẫn có tốc độ tăng trưởng toàn cầu lớn, hiện có khoảng 12,7 triệu phòng khách sạn trên toàn thế giới, số lượng phòng đang được xây dựng tăng khoảng 7% so với các năm trước, ngành công nghiệp khách sạn cũng đang thu hút thu một lực lượng lớn lao động trên thế giới (cả trực tiếp và gián tiếp) (WTTC, 2012). Kinh doanh khách sạn được coi là một trong những lĩnh vực chính trong kinh doanh du lịch. Để kinh doanh khách sạn có hiệu quả đòi hỏi người kinh doanh phải có kiến thức về lĩnh vực này.

Hiện tại đối với nhiều trường cao đẳng và đại học tại Việt Nam có đào tạo ngành quản trị du lịch và quản trị khách sạn thì việc trang bị cho sinh viên kiến thức và kỹ năng về môn học quản trị kinh doanh khách sạn là vô cùng quan trọng và cần thiết. Nó là một trong những môn học cốt lõi của chuyên ngành đào tạo “Quản trị kinh doanh du lịch”, “Quản trị kinh doanh khách sạn”, “Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống” trong các chương trình giảng dạy ở bậc cao đẳng, đại học và thậm chí là các bậc cao hơn. Môn học một mặt trang bị cho sinh viên và những người muốn nghiên cứu thêm về lĩnh vực này cơ sở và phương pháp luận, mặt

khác lại trang bị những kiến thức, kỹ năng về công tác quản trị khách sạn để áp dụng vào thực tế.

Trên thế giới tài liệu về lĩnh vực quản trị khách sạn khá phong phú. Tuy nhiên tại Việt Nam, tài liệu về môn học này rất hạn chế, gây khó khăn cho người học, đặc biệt là sinh viên các trường cao đẳng, đại học; các cán bộ đang làm việc tại các doanh nghiệp du lịch, khách sạn muốn nghiên cứu thêm về vấn đề này. Với mục tiêu theo hướng có thể cập nhật những thông tin và kỹ năng mới nhất, chuyên giao được kỹ thuật quản lý trong lĩnh vực khách sạn, giáo trình tập trung nhiều vào việc thiết kế quy trình, biểu mẫu, tình huống, ví dụ minh họa từ một số khách sạn trên thế giới và Việt Nam. Giáo trình đã cố gắng giữ nguyên gốc tất cả những thông tin, biểu mẫu từ các nguồn tài liệu được nghiên cứu, các biểu mẫu tình huống thực tế của các khách sạn và các tập đoàn khách sạn.

Để giáo trình này ra đời, tác giả trân trọng cảm ơn các bạn bè, đồng nghiệp đang làm việc và giảng dạy tại các trường đại học, viện nghiên cứu trong và ngoài nước; chuyên gia từ các khách sạn, các tập đoàn khách sạn đã hỗ trợ tài liệu, biểu mẫu, đóng góp ý kiến, sửa chữa bản thảo để giáo trình được hoàn thiện hơn.

Quản trị lĩnh vực khách sạn rất đa dạng và rộng lớn, mặc dù đã có nhiều cố gắng. Tuy nhiên, chắc chắn giáo trình này còn nhiều thiếu sót. Tác giả rất mong nhận được những lời phê bình và góp ý của bạn đọc.

Tp. HCM, tháng 9 năm 2013.

Nguyễn Quyết Thắng

MỤC LỤC

PHẦN I

NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN CỦA KINH DOANH KHÁCH SẠN 1

Chương 1:

TỔNG QUAN VỀ KINH DOANH KHÁCH SẠN VÀ CÁC LOẠI HÌNH CƠ CỞ LƯU TRÚ 3

I. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN CỦA KINH DOANH KHÁCH SẠN	6
1.1. Từ thời kỳ cổ đại đến cuối thế kỷ XIX.....	6
1.1.1. Thời kỳ cổ đại.....	6
1.1.2. Thời Trung cổ (từ năm 500 đến năm 1300 SCN)	8
1.1.3. Thời kỳ Phục Hưng (từ năm 1300 đến 1600 SCN)	8
1.1.4. Từ năm 1600 đến cuối thế kỷ thứ XIX	9
1.2. Giai đoạn cuối thế kỷ XIX đến đầu thế kỷ XX.....	10
1.3. Từ đầu thế kỷ XX đến nay	11
II. MỘT SỐ KHÁI NIỆM CƠ BẢN.....	12
2.1. Khái niệm về khách sạn	12
2.2. Khái niệm và đặc điểm về kinh doanh khách sạn	14
2.2.1. Khái niệm về kinh doanh khách sạn.....	14
2.2.2. Đặc điểm của kinh doanh khách sạn	17
2.3. Khái niệm về sản phẩm và đặc điểm của sản phẩm của khách sạn.....	20
2.3.1. Sản phẩm của khách sạn.....	20
2.3.2. Đặc điểm của sản phẩm khách sạn.....	22

III. Ý NGHĨA KINH TẾ, XÃ HỘI VÀ MÔI TRƯỜNG CỦA KINH DOANH KHÁCH SẠN	25
3.1. Ý nghĩa về kinh tế	25
3.3.1. Mặt tích cực	25
3.3.2. Mặt tiêu cực	26
3.2. Ý nghĩa về xã hội – môi trường	27
3.2.1. Mặt tích cực	27
3.2.2. Mặt tiêu cực	29
IV. MỘT SỐ LOẠI HÌNH CƠ SỞ LƯU TRÚ KHÁC NGOÀI KHÁCH SẠN	29
4.1. Motel	29
4.2. Nhà trọ mô tô (Motor inns)	31
4.3. Làng du lịch (Tourist village)	31
4.4. Bãi cắm trại và caravan (Camping site và caravan)	33
4.5. Nhà trọ thanh niên (Youth hostels)	34
4.6. Nhà trọ tư nhân sở hữu (Privately owned housing/Pension)	35
4.7. Loại hình Bed and Breakfasts (B & Bs)	36
4.8. Bungalow, biệt thự, căn hộ cho thuê du lịch	36
4.8.1. Bungalow	36
4.8.2. Biệt thự	37
4.8.3. Căn hộ và chung cư được trang bị cho khách du lịch thuê (condos)	38
4.9. Các loại hình lưu trú khác	38
GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ	39
CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN CHƯƠNG 1	42
TÀI LIỆU THAM KHẢO	43