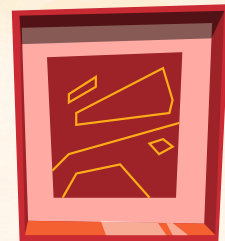


# TỔNG QUAN VỀ KINH DOANH KHÁCH SẠN

Giảng Viên: ThS Lê Thị Hồng Ngọc



# TABLE OF CONTENTS



**01**

**GIỚI THIỆU**

**02**

**KHÃI NIỆM**

**03**

**SẢN PHẨM**

**04**

**LỊCH SỬ**

**05**

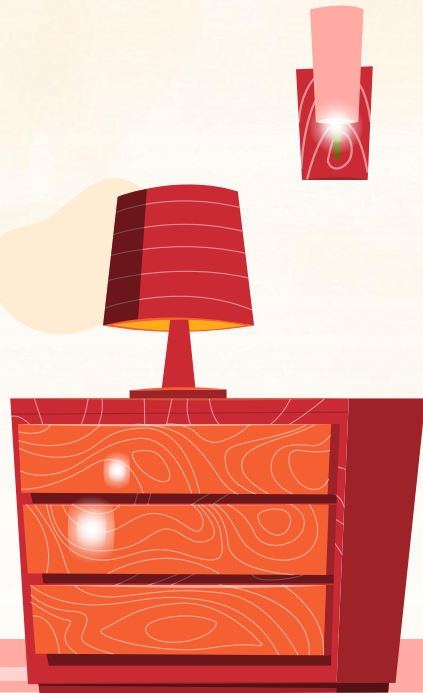
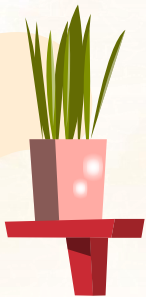
**ĐẶC ĐIỂM**

**06**

**Ý NGHĨA**

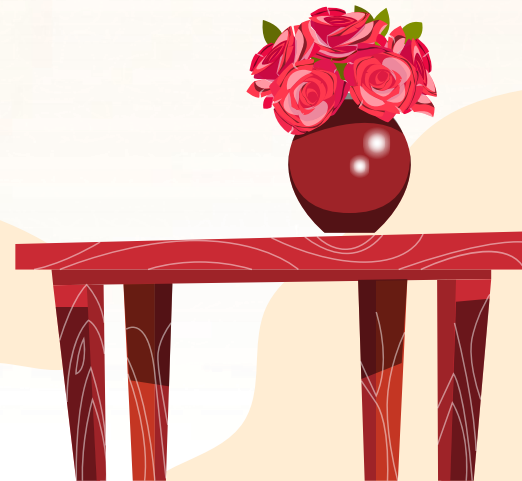
01

# GIỚI THIỆU



# THÔNG TIN **GIẢNG VIÊN**

- Lê Thị Hồng Ngọc
- Cử nhân quản trị kinh doanh chuyên ngành quản trị kinh doanh khách sạn
- Thạc sỹ quản trị kinh doanh
- Email: [hongngoc679@gmail.com](mailto:hongngoc679@gmail.com)
- ĐT/zalo: 0983221291



# THỜI LƯỢNG MÔN HỌC



# MỤC TIÊU MÔN HỌC

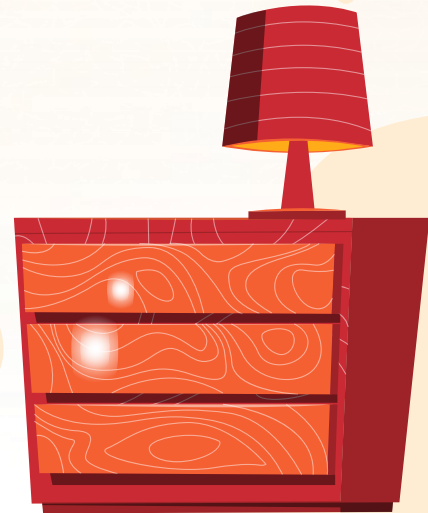
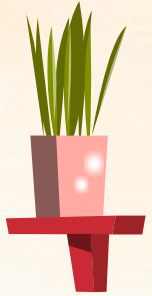
- Kiến thức:
  - Hiểu biết được khái niệm về khách sạn và kinh doanh khách sạn; các đặc trưng cơ bản của kinh doanh khách sạn cũng như sự phát triển của kinh doanh khách sạn trong khu vực và trên thế giới.
  - Nắm chắc và vận dụng kiến thức cơ bản về quản trị vào thực tế quản trị doanh nghiệp khách sạn.





# MỤC TIÊU MÔN HỌC

- **Kỹ năng:**
- Hình thành các kỹ năng phân tích thị trường, đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp khách sạn.
- Hình thành các kỹ năng hoạch định chiến lược, xác định mục tiêu, lập kế hoạch tổ chức thực hiện.
- Phát triển kỹ năng cộng tác, làm việc nhóm.
- Phát triển kỹ năng tư duy sáng tạo, khám phá tìm tòi.



# MỤC TIÊU MÔN HỌC

- **Thái độ:**
- Sinh viên cần có thái độ học tập nghiêm túc.
- Nhận thức rõ vai trò quan trọng của học phần đối với nghề nghiệp trong tương lai.





# YÊU CẦU MÔN HỌC

- Thời gian lên lớp ít nhất: 80% số tiết
- Tích cực tham gia vào bài giảng của giảng viên
- Tham gia 90% các buổi giảng thực hành và hoàn thành kỹ năng thực hành
- Đọc tài liệu trước khi lên lớp
- Nộp bài tập đúng thời gian quy định
- Tham gia đầy đủ các buổi kiểm tra và thi cuối kỳ



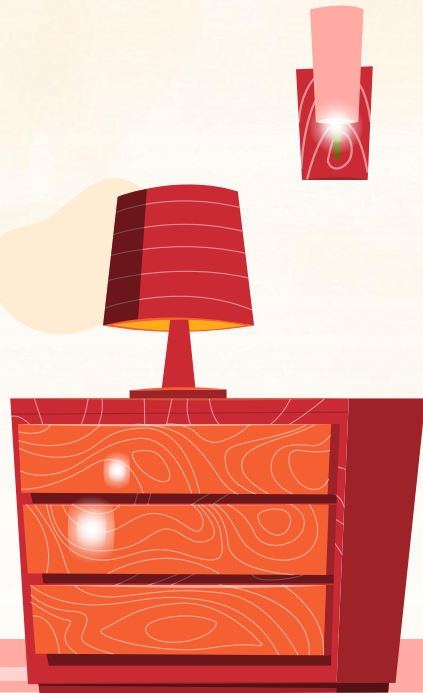
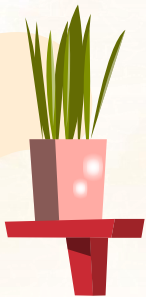
# ĐÁNH GIÁ MÔN HỌC

- Điểm được đánh giá theo thang điểm 10 bao gồm:
- Chuyên cần 10%
- Ý thức tham gia tích cực vào bài giảng: 10%
- Bài tập: 10%
- Kiểm tra giữa kỳ: 20%
- Điểm kiểm tra cuối kỳ: 50%



02

**KHÁI NIỆM**





# CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH

Cơ sở lưu trú du lịch là các cơ sở cho thuê buồng, giường và cung cấp các dịch vụ khác cần phục vụ khách lưu trú, trong đó khách sạn là cơ sở lưu trú chủ yếu



# CÁC LOẠI HÌNH LƯU TRỮ DU LỊCH



# KHÁCH SẠN

“Khách sạn là công trình kiến trúc được xây dựng độc lập, có quy mô từ 10 buồng ngủ trở lên, đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị, dịch vụ cần thiết phục vụ khách du lịch”.





# PHÂN LOẠI KHÁCH SẠN

- Theo quy mô
- Theo vị trí địa lý
- Theo mức cung cấp dịch vụ
- Theo mức giá
- Theo hình thức sở hữu



# PHÂN LOẠI KHÁCH SẠN



HOTELS



RESORTS



APARTMENTS



HOMES/VILLAS



BED &  
BREAKFAST



HOSTELS



BOUTIQUE  
HOTELS



APARTHOTELS

# THỰC TRẠNG NGÀNH KHÁCH SẠN

- Theo số liệu thống kê của Tổng cục Du lịch, năm 2018 cả nước có thêm 2.400 cơ sở lưu trú mới được đưa vào hoạt động, trong đó có 83 cơ sở lưu trú đăng kí xếp hạng từ 3 đến 5 sao. Trong 83 cơ sở đăng kí mới, tương đương 22.419 phòng, có 34 khách sạn 5 sao (17.366 phòng) và 15 khách sạn 4 sao, tương đương 2.990 phòng.



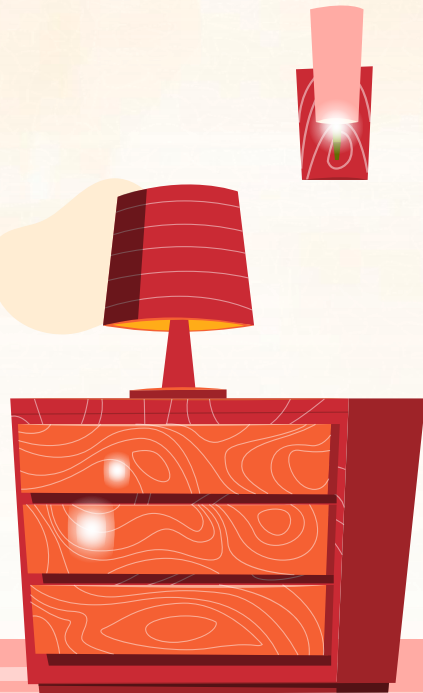
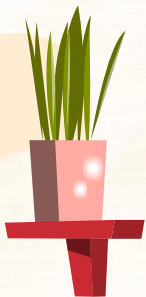
# THỰC TRẠNG NGÀNH KHÁCH SẠN

- Tổng lượng khách du lịch đến Lào Cai năm 2019 ước đạt trên 5 triệu lượt khách, tăng trên 18% so với cùng kỳ năm 2018; trong đó khách quốc tế đạt 806.106 lượt, tăng 11,4%.
- Tổng thu từ khách du lịch của tỉnh năm nay ước đạt 19.203 tỷ đồng, tăng 43% so với cùng kỳ năm trước.
- Đến nay, toàn tỉnh có trên 1.300 cơ sở lưu trú du lịch, với trên 15.000 buồng, cơ bản đáp ứng nhu cầu lưu trú của khách du lịch, nhất là vào các dịp cao điểm.
- Chi bình quân đầu người: 3,84 triệu đồng/khách



03

SẢN PHẨM





# SẢN PHẨM KHÁCH SẠN





# CÁC SẢN PHẨM CỦA KHÁCH SẠN



# CÁC SẢN PHẨM CỦA KHÁCH SẠN

## HÀNG HÓA

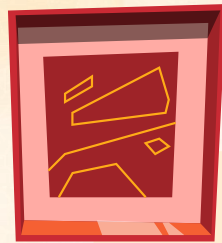
- Sản phẩm hữu hình
- Ví dụ: thức ăn, đồ uống, hàng lưu niệm, hàng hóa tiêu dùng,...

## DỊCH VỤ

- Sản phẩm vô hình
- Bao gồm 2 loại là dịch vụ chính (lưu trú + ăn uống) và dịch vụ bổ sung (massage, casino, spa, golf, karaoke,...)



# DỊCH VỤ TRỌN GÓI



## PHƯƠNG TIỆN

Cơ sở vật chất kỹ thuật



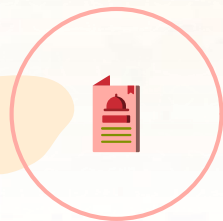
## HÀNG HÓA

Bán kèm trong gói dịch vụ



## GIÁ TRỊ HIỆN

Lợi ích trực tiếp mà khách hàng cảm nhận được



## GIÁ TRỊ ẨN

Lợi ích mang tính tâm lý mà khách hàng cảm nhận được sau khi sử dụng dịch vụ



# ĐẶC ĐIỂM CỦA SẢN PHẨM TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN

- Sản phẩm dịch vụ của các cơ sở lưu trú du lịch mang tính vô hình
- Sản phẩm dịch vụ của các cơ sở lưu trú du lịch không thể lưu trữ
- Sản phẩm dịch vụ của các cơ sở lưu trú du lịch đòi hỏi chất lượng cao
- Sản phẩm dịch vụ của các cơ sở lưu trú du lịch mang tính tổng hợp
- Sản phẩm trong kinh doanh khách sạn chỉ được thực hiện với sự tham gia của khách hàng
- Sản phẩm trong kinh doanh khách sạn có quá trình sản xuất và tiêu dùng diễn ra đồng thời
- Sản phẩm trong kinh doanh khách sạn có tính không đồng nhất
- Sản phẩm trong kinh doanh khách sạn chỉ được thực hiện trong các điều kiện cơ sở vật chất kĩ thuật nhất định

# ĐẶC ĐIỂM CỦA **KINH DOANH KHÁCH SẠN**



**PHỤ THUỘC TÀI  
NGUYÊN DU LỊCH**



**ĐỒI HỎI DUNG  
LƯỢNG VỐN ĐẦU  
TƯ LỚN**



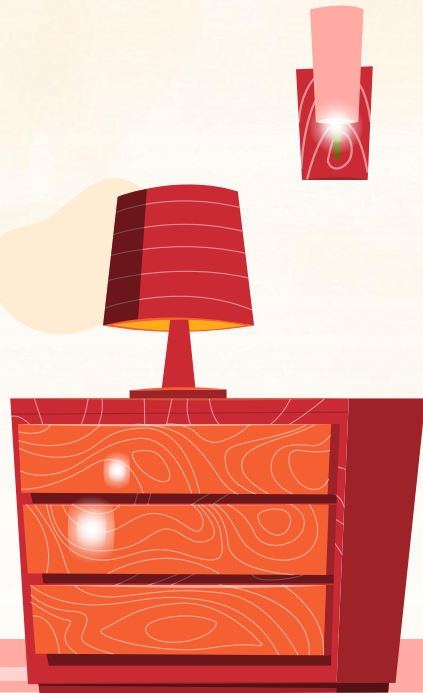
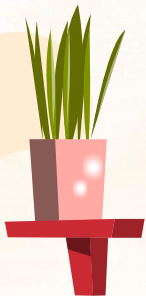
**YÊU CẦU LƯỢNG  
LAO ĐỘNG TRỰC  
TIẾP CAO**



**CHỊU SỰ TÁC  
ĐỘNG CỦA MỘT SỐ  
QUY LUẬT**

04

# LỊCH SỬ





# LỊCH SỬ NGÀNH KHÁCH SẠN THẾ GIỚI

- Mô hình nhà cho khách thuê xuất hiện từ rất sớm trong lịch sử từ cách đây hơn 2000 năm
- Cuối TK18, cùng với sự hình thành của xã hội tư bản, ngành khách sạn cũng có những bước phát triển lớn.
- Cuối TK19 – đầu TK20 là kỉ nguyên vàng của lịch sử ngành khách sạn với sự ra đời của nhiều tập đoàn ks lớn.
- Khách sạn lâu đời nhất trên thế giới còn tồn tại là Nisiyama Onsen Keiunkan ở Yamanashi, Nhật Bản. Khách sạn này được mở đầu tiên vào năm 705 sau Công nguyên, được vận hành bởi một gia đình 52 thế hệ.



# NGÀNH KHÁCH SẠN THẾ GIỚI

- 1. Marriott International
- Marriott International là một tập đoàn khách sạn đa quốc gia được thành lập năm 1927 hoạt động ở hơn 110 quốc gia
- Trụ sở: Tiểu bang Maryland, Mỹ
- Số khách sạn: 5.700
- Số phòng: 1,2 triệu phòng



# NGÀNH KHÁCH SẠN THẾ GIỚI

- 2. Hilton
- Được thành lập vào năm 1919 tại bang Texas, Khách sạn Hilton Orlando có quy mô chỉ với 40 phòng
- *Số khách sạn: 4.322 với 715.062 phòng*





# NGÀNH KHÁCH SẠN THẾ GIỚI

- 3. InterContinental Hotels Group (IHG)
- Tiền thân của tập đoàn này là hãng bia William Bass được thành lập năm 1777 tại Anh. Năm 1988, Bass tiến hành mua lại Holiday Inns International và bắt đầu bước chân vào ngành công nghiệp khách sạn.
- *Số khách sạn: 4.840 với 700.295 phòng*



# NISIYAMA ONSEN KEIUNKAN





# LỊCH SỬ NGÀNH KHÁCH SẠN Ở VIỆT NAM

- Người Pháp đã đưa nghề kinh doanh khách sạn vào Việt Nam từ những năm 80 của thế kỷ 19 thông qua việc xây dựng những khách sạn đầu tiên tại Sài Gòn, sau đó là Hà Nội và Huế.
- 1960-1975: giai đoạn chiến tranh chia cắt đất nước, miền nam và miền bắc có sự phân hóa về du lịch
- 9/7/1960: thành lập công ty du lịch Việt Nam
- Tháng 6 năm 1978: thành lập tổng cục du lịch Việt Nam





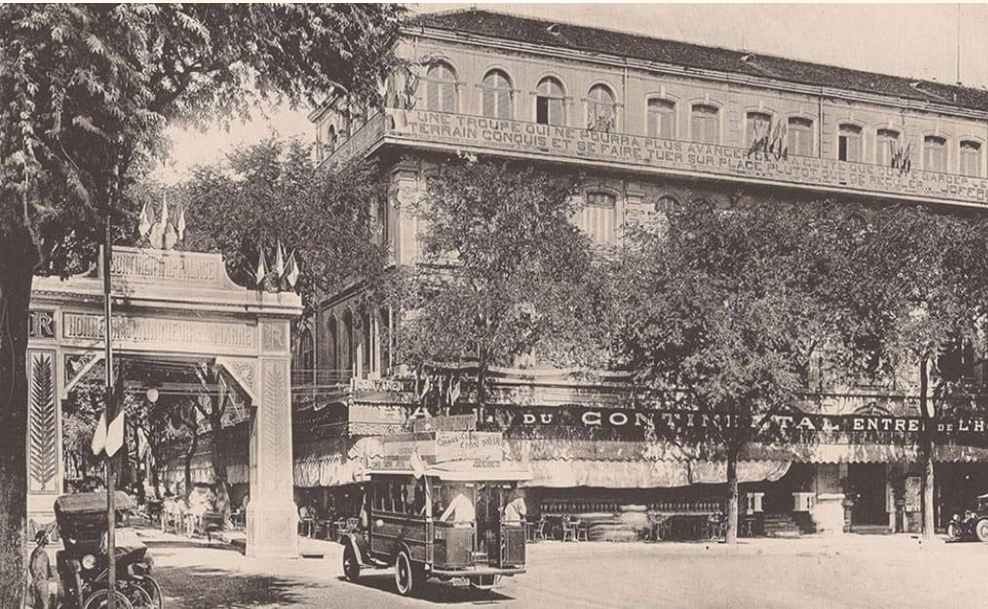
# **MAISON WANG TAI 1867**

## **COSMOPOLITAN HOTEL**



# KHÁCH SẠN **INTERCONTINENTAL SAIGON**

- 1880





# KS GRAND HÔTEL MÉTROPOLE PALACE

• 1901



# **KHÁCH SẠN MORIN GRAND HÔTEL DE HUE**

• 1901





# XU HƯỚNG PHÁT TRIỂN NGÀNH KHÁCH SẠN TRONG TƯƠNG LAI

## HIỆN ĐẠI HÓA

Ứng dụng thành tựu khoa học & số hóa

## THAY ĐỔI CƠ CẤU LOẠI HÌNH

Xuất hiện các loại hình mới

## TĂNG NHANH VỀ SỐ LƯỢNG

Đặc biệt là ở phân khúc trung bình

## CẠNH TRANH GAY GẮT

Giữa các nước, các vùng và các đơn vị

## LIÊN KẾT NGANG

Đặc biệt với các ks vừa và nhỏ

## NỀN KINH TẾ CHIA SẺ

Xu hướng mới và phát triển nhanh

# HIỆN ĐẠI HÓA



AA [ks.quanlykhachsanh.org](https://ks.quanlykhachsanh.org)

Sen Trắng Hotel Hết hạn 09:00 - 01/04/2022

Nguyễn Văn Dũng Thoát Giúp đỡ

TRANG CHỦ | QUẢN LÝ PHÒNG | NHÂN VIÊN | THỐNG KÊ | THÔNG TIN

Danh sách phòng

30 Còn trống 05 Đã đặt 10 Đang ở 0 Cần sửa 0 Chưa dọn

401	03h25 402	403	02d 404	405	09h35 406	407	408	02h15 501
03h55 502	03h55 503	05h55 504	02d 505	02h15 506	507	02d 508	03h00 601	07h00 602
19h00 603	01h41 604	01h41 605	04h25 606	01h41 607	608	02h25 701	702	01h41 703

# THAY ĐỔI CƠ CẤU LOẠI HÌNH





# LIÊN KẾT NGANG

- 2013
- 300.000 khách sạn
- 2020 – giá trị công ty 10 tỷ USD
- Founder & CEO Ritesh Agarwal





# NỀN KINH TẾ CHIA SẺ



1974	2008
8000	0
32,000	2000
\$7 Bn	\$30 Bn

# Ý NGHĨA CỦA **KINH DOANH KHÁCH SẠN**

## 1. Ý nghĩa kinh tế:

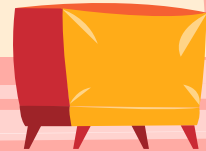
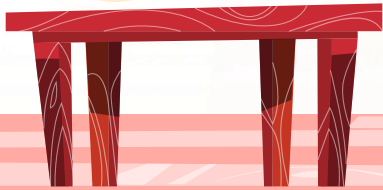
- Tác động đến sự phát triển của ngành DL và đời sống kinh tế xã hội nói chung của một quốc gia.
- Góp phần tăng GDP cho các vùng và quốc gia phát triển nó.
- Tăng cường thu hút vốn đầu tư trong và ngoài nước.
- Tác động gián tiếp đến sự phát triển của các ngành công nghiệp nặng, công nghiệp nhẹ, nông nghiệp, thực phẩm, viễn thông, ngân hàng,...

# Ý NGHĨA CỦA KINH DOANH KHÁCH SẠN

## 2. Ý nghĩa xã hội:

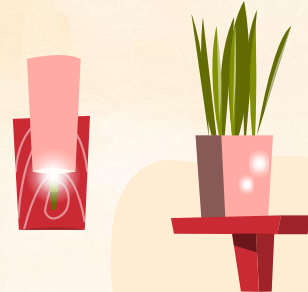
- Gìn giữ, phục hồi khả năng lao động, sức sản xuất
- Nâng cao mức sống về vật chất và tinh thần cho nhân dân.
- Góp phần tích cực cho sự phát triển, giao lưu giữa các quốc gia và các dân tộc trên thế giới trên nhiều phương diện khác nhau

# CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN

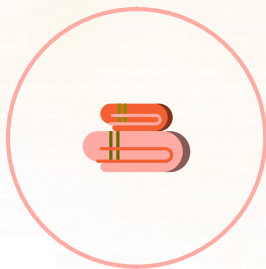




# TABLE OF CONTENTS



## 1. TỔNG QUAN



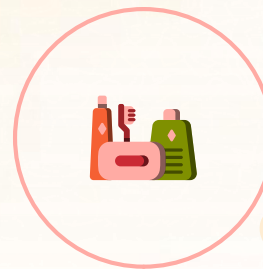
Giới thiệu & đặc điểm cơ sở vật chất kỹ thuật trong kinh doanh khách sạn

## 2. GIỚI THIỆU



Hệ thống trang thiết bị và cơ sở vật chất trong khách sạn

## 3. QUẢN TRỊ

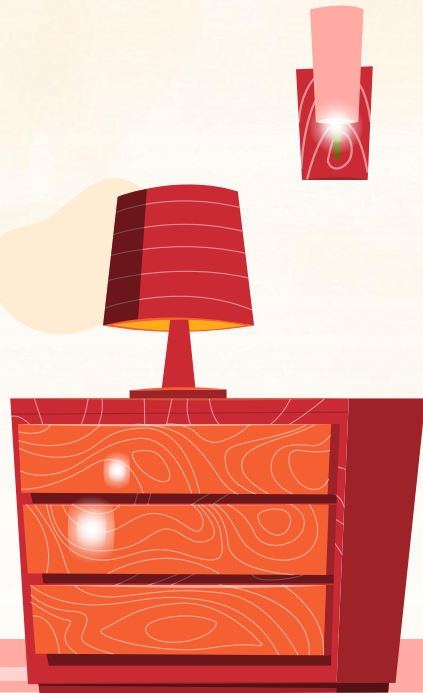
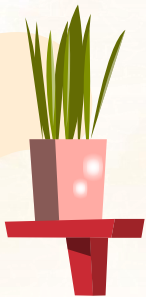


Quản trị & sử dụng các trang thiết bị trong khách sạn



01

# TỔNG QUAN



# 1.1 KHÁI NIỆM

CSVC trong kinh doanh khách sạn là toàn bộ những tư liệu lao động dùng để sản xuất và bán các dịch vụ và hàng hóa của hệ thống cơ sở lưu trú du lịch nhằm giúp đáp ứng các nhu cầu về nghỉ ngơi, ăn uống và các nhu cầu khác phát sinh trong thời gian lưu trú của du khách





# 1.1 KHÁI NIỆM

CSVC kỹ thuật của cơ sở lưu trú du lịch bao gồm các công trình bên trong và bên ngoài doanh nghiệp, tòa nhà, các trang thiết bị tiện nghi, máy móc, các phương tiện vận chuyển, hệ thống cấp thoát nước, hệ thống bưu chính viễn thông và các vật dụng khác do doanh nghiệp tự đầu tư cho mục đích kinh doanh các dịch vụ lưu trú, ăn uống và bổ sung của mình.



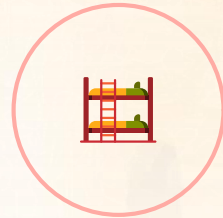
# 1.2 ĐẶC ĐIỂM CỦA CSVC

## PHỤ THUỘC



CSVC trong KS có mối quan hệ mật thiết và chịu sự phụ thuộc vào tài nguyên du lịch

## ĐỒNG BỘ



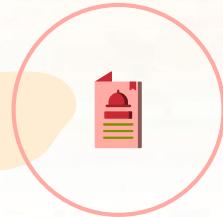
CSVC trong KS đòi hỏi tính đồng bộ cao trong thiết kế, bố trí lắp đặt và sử dụng

## GIÁ TRỊ



CSVC trong KS có giá trị của 1 đơn vị sử dụng cao

## QUYẾT ĐỊNH



CSVC trong KS quyết định chất lượng của dịch vụ lưu trú

## 1.2.1 TÍNH PHỤ THUỘC

- CSVCKT trong kinh doanh KS góp phần làm tăng sức hấp dẫn cũng như khai thác triệt để và toàn diện tài nguyên tại các địa điểm du lịch.
- CSVCKT trong kinh doanh khách sạn chịu sự phụ thuộc vào tài nguyên du lịch
- Mọi phương án xây dựng, khai thác, sử dụng, cải tạo,... phải được nghiên cứu và cân nhắc kỹ lưỡng tác động đến sự biến đổi tài nguyên du lịch.







## 1.2.2 TÍNH ĐỒNG BỘ

- Đồng bộ trong thiết kế, kiến trúc bên ngoài của công trình
  - đảm bảo tính hòa quyện và hài hòa với môi trường xung quanh
  - phù hợp với loại tài nguyên và loại hình du lịch
  - vị trí và thiết kế phù hợp với quy hoạch tổng thể và các quy định của pháp luật (nghị định 92/2007/NĐ-CP)



## 1.2.2 TÍNH ĐỒNG BỘ

- Đồng bộ trong thiết kế, kiến trúc bên trong của công trình
  - quy mô của CS lưu trú ko đc vượt quá sức chứa cho phép của tài nguyên du lịch
  - các khu vực trong ks phải có tính gắn kết về chức năng, hỗ trợ lẫn nhau trong quá trình hoạt động, có chất lượng tương xứng với mục tiêu và chất lượng dịch vụ
  - Lắp đặt bố trí và khai thác CSVC bên trong phải hài hòa cân đối, phù hợp nhu cầu sử dụng, tối đa hóa nguồn lực.

## **1.2.3 CSVCKT TRONG KS CÓ GIÁ TRỊ CỦA MỘT ĐƠN VỊ SỬ DỤNG CAO**

- Giá trị của 1 đơn vị sử dụng được hiểu là mức đầu tư tính bình quân cho 1 buồng lưu trữ để đảm bảo việc xây dựng và khai thác sử dụng CSVCKT của nó được thực hiện và vận hành 1 cách hiệu quả.



# 1.2.3 CSVKCT TRONG KS CÓ GIÁ TRỊ CỦA MỘT ĐƠN VỊ SỬ DỤNG CAO

## NGUYÊN NHÂN

- Sản phẩm & dịch vụ trong kinh doanh khách sạn đòi hỏi chất lượng dịch vụ cao => các yếu tố đầu vào cũng yêu cầu cao.
- Chất lượng csvckt của 1 khách sạn phụ thuộc vào thứ hạng, thị trường mục tiêu và mức độ cạnh tranh trên thị trường.
- Tính chất lượng cao của csvckt đòi hỏi nhà quản trị phải có các biện pháp duy tu bảo dưỡng ... thường xuyên.
- Đặc điểm của nhu cầu du khách mang tính tổng hợp và đòi hỏi được thỏa mãn đồng bộ => việc đầu tư xây dựng không chỉ đáp ứng tính 1 nhu cầu lưu trú mà còn phải lắp đặt các trang thiết bị tiện nghi khác để phục vụ các nhu cầu bổ sung
- Ngoài ra đối với các resort, khách sạn ở xa khu trung tâm, nhà đầu tư còn phải tính thêm các chi phí vùng đệm, không gian, đường xá,...

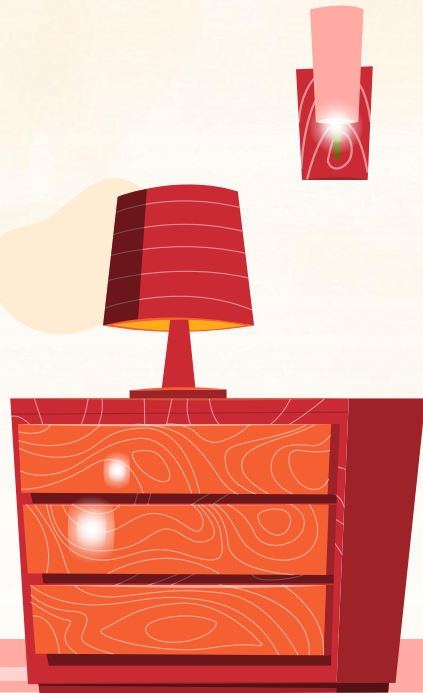
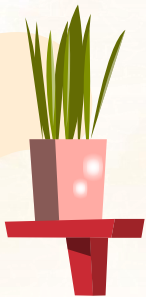
## **1.2.4 CHẤT LƯỢNG CỦA CSVCKT TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN**

### **QUYẾT ĐỊNH CHẤT LƯỢNG CỦA DỊCH VỤ LƯU TRÚ**

- CSVCKT là 1 bộ phận cấu thành nên sản phẩm của cơ sở lưu trú
- Sản phẩm du lịch có tính vô hình => khách hàng chỉ có thể cảm nhận và dự đoán chất lượng thông qua những bằng chứng hữu hình => chất lượng csvckt ảnh hưởng lớn đến quyết định mua hàng của khách.
- Các nhà quản trị phải lưu ý duy trì tiêu chuẩn csvckt của ks theo đúng các tiêu chí (an toàn, tiện nghi, thẩm mỹ, vệ sinh)

02

# GIỚI THIỆU



# 2. HỆ THỐNG TRANG THIẾT BỊ VÀ CƠ SỞ VẬT CHẤT TRONG KHÁCH SẠN

## 2.1 BỐ TRÍ CÁC KHU VỰC CHÍNH CỦA KHÁCH SẠN

- Khu vực kỹ thuật.
- Khu vực lối vào dành cho nhân viên công vụ.
- Khu vực kho và bếp.
- Khu vực phòng sinh hoạt của nhân viên.
- Khu vực văn phòng làm việc.
- Khu vực giặt là.
- Khu vực sảnh và cửa ra vào
- Khu vực phòng nghỉ của khách hàng
- Khu vực thương mại và dịch vụ.
- Khu vực nhà hàng
- Khu vực hội nghị.
- Các khu vực khác



## 2.2 NHỮNG NGUYÊN TẮC BỐ TRÍ CÁC KHU VỰC TRONG KHÁCH SẠN

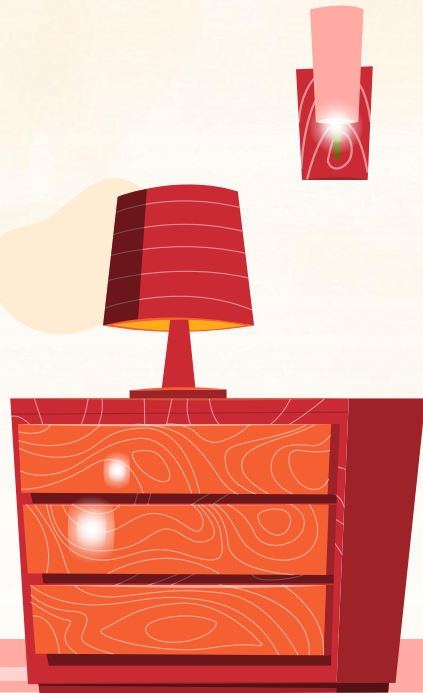
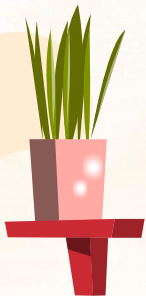
- Việc phân bố các khu vực phải đảm bảo đoạn đường di chuyển giữa các bộ phận liên quan là ngắn nhất.
- Đảm bảo tiết kiệm tối đa sức lao động của nhân viên, tăng năng suất lao động
- Đảm bảo sự lưu thông tách biệt giữa nhân viên và khách.
- Phân loại theo chức năng thì ks được chia làm 3 khu vực chính là khu dịch vụ và trang thiết bị kỹ thuật, khu đại diện, khu buồng ngủ của khách.

## 2.3 MỘT SỐ HỆ THỐNG KỸ THUẬT CƠ BẢN TRONG KS

- Hệ thống cấp, thoát nước.
- Hệ thống làm lạnh.
- Hệ thống nước nóng.
- Hệ thống thông hơi.
- Hệ thống thoát khói
- Hệ thống điện.
- Hệ thống điện thoại, truyền hình và Internet
- Hệ thống thang máy
- Hệ thống điện thoại.
- Hệ thống phòng cháy chữa cháy

03

# QUẢN TRỊ



### **3. QUẢN TRỊ & SỬ DỤNG CÁC TRANG THIẾT BỊ TRONG KHÁCH SẠN**

Quản trị trang  
thiết bị

Quản lý sử dụng  
năng lượng



## 3.1 QUẢN TRỊ CÁC TRANG THIẾT BỊ TRONG KS

- Trang thiết bị là một bộ phận trong cơ sở vật chất của khách sạn
- Trang thiết bị trong ks cần thỏa mãn 3 yêu cầu: Đảm bảo sự tiện nghi, đảm bảo độ bền cần thiết, đảm bảo vệ sinh và mỹ thuật.
- Quản trị trang thiết bị trong khách sạn bao gồm các công việc: quản lý quá trình mua sắm, quản lý dự trữ, quản lý quá trình sử dụng, bảo trì bảo dưỡng thay thế, ...

## 3.1 QUẢN TRỊ CÁC TRANG THIẾT BỊ TRONG KS

### MỤC ĐÍCH

- Đảm bảo các yêu cầu về trang thiết bị phục vụ sx kinh doanh
- Cung cấp đủ số lượng chủng loại trang thiết bị yêu cầu

### VAI TRÒ

- Thỏa mãn yêu cầu của khách hàng
- Nâng cao năng suất và hiệu quả làm việc của người lao động
- Việc quản lý tốt giúp trang thiết bị sử dụng được lâu dài, hiệu quả, từ đó tiết kiệm chi phí

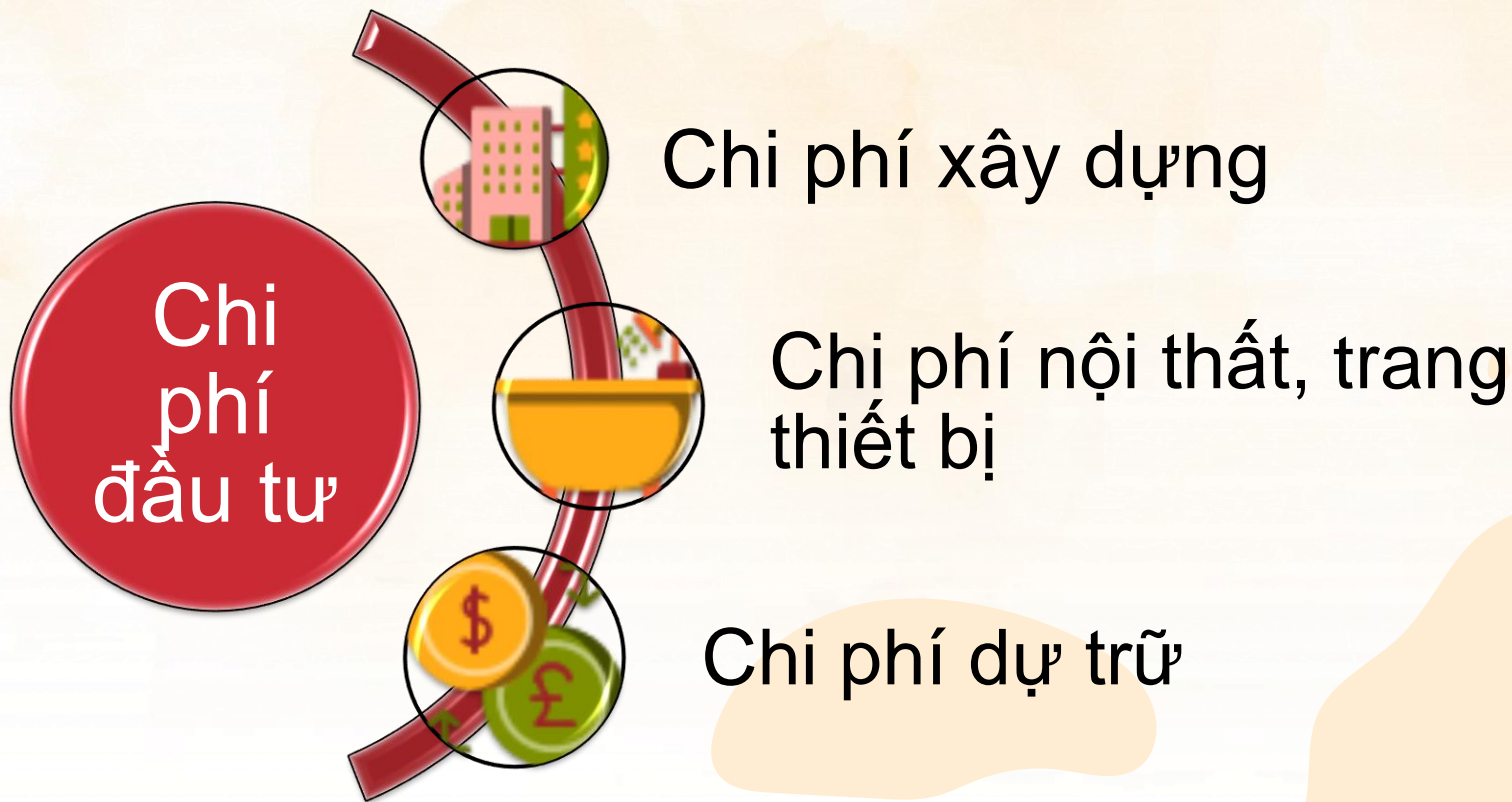
## 3.1 QUẢN TRỊ CÁC TRẠNG THIẾT BỊ TRONG KS

Chi phí đầu tư ban đầu

Chi phí vận hành

Chi phí bảo dưỡng & nâng cấp

## 3.1 QUẢN TRỊ CÁC TRẠNG THIẾT BỊ TRONG KS

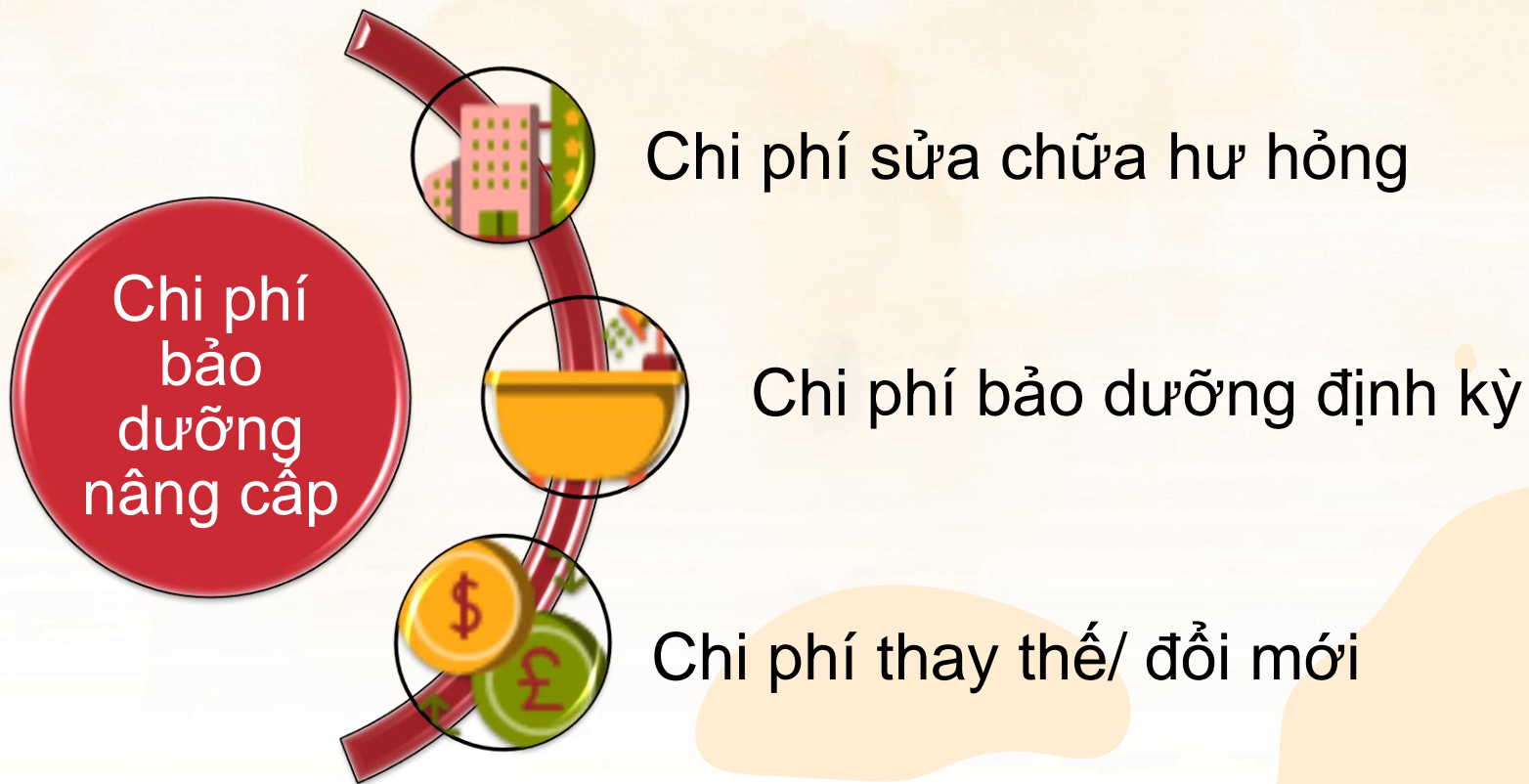




## 3.1 QUẢN TRỊ CÁC TRẠNG THIẾT BỊ TRONG KS



## 3.1 QUẢN TRỊ CÁC TRẠNG THIẾT BỊ TRONG KS



# TIÊU CHUẨN TRANG THIẾT BỊ NỘI THẤT BUỒNG KHÁCH SẠN 3 SAO

## 1/ Đồ gỗ

- Giường ngủ
- Bàn đầu giường
- Tủ để quần áo
- Bàn và ghế ngồi làm việc (có thể đặt thêm gương để làm bàn trang điểm)
- Bàn trà, ghế
- Giá để hành lý

## 2/ Đồ vải

- Đệm mút có vải bọc
- Ga trải giường
- Gối
- Chăn có vỏ bọc
- Rèm che cửa 2 lớp (vải mỏng màu sáng, vải dày màu tối )

## 3/ Đồ điện

- Điện thoại
- Đèn đầu giường
- Đèn bàn làm việc
- Đèn phòng
- Ti vi
- Điều hoà nhiệt độ
- Tủ lạnh
- Máy sấy tóc

# TIÊU CHUẨN TRANG THIẾT BỊ NỘI THẤT BUỒNG KHÁCH SẠN 3 SAO

## 4/ Đồ sành sứ, thủy tinh

- Bộ ấm chén uống trà
- Phích nước
- Cốc thủy tinh
- Bình nước lọc
- Gạt tàn thuốc lá
- Lọ hoa

## 5/ Các loại khác

- “Mắt thần” trên cửa buồng
- Dây khoá xích (khoá an toàn cho phòng ngủ)
- Mắc treo quần áo (để trong tủ )
- Dép đi trong nhà (mỗi giường một đôi )
- Sọt đựng rác
- Túi kim chỉ
- Túi đựng đồ giặt là
- Cặp da đựng: các ấn phẩm quảng cáo dịch vụ trong khách sạn và giá cả, danh bạ điện thoại, nội quy khách sạn, nội quy về số lượng trang thiết bị, bảng không quấy rầy.



# TIÊU CHUẨN TRANG THIẾT BỊ NỘI THẤT BUỒNG KHÁCH SẠN 3 SAO


## 6/ Thiết bị phòng tắm

- Chậu rửa mặt (Lavabo)
- Bàn cầu bệt có nắp
- Vòi tắm hoa sen di động
- Vòi nước nóng, lạnh (hoà được vào nhau)
- Giá kính trên lavabo ( hoặc bệ đá )
- Gương soi (trên Lavabo)
- Giá treo khăn mặt, khăn tắm
- khay đựng đồ amenities

## 7/ Đồ dùng phòng tắm

- Khăn mặt và khăn tắm
- Mắc treo quần áo khi tắm
- Xà phòng tắm và dầu gội đầu
- Cốc đánh răng
- Bàn chải đánh răng, kem đánh răng
- Hộp đựng giấy vệ sinh và cuộn giấy vệ sinh
- Sọt đựng rác nhựa có nắp

## 3.2 QUẢN LÝ MUA SẴM TRANG THIẾT BỊ KS



```
graph LR; A[Lập kế hoạch mua sắm] --> B[Xác định số lượng, cơ cấu, giá trị]; B --> C[Hoạch định nguồn hàng]; C --> D[Xác định chính sách mua];
```

Lập kế  
hoạch mua  
sắm

Xác định số  
lượng, cơ  
cấu, giá trị

Hoạch định  
nguồn hàng

Xác định  
chính sách  
mua

## 3.2.1 LẬP KẾ HOẠCH MUA SẴM TRANG THIẾT BỊ KS

Nhu cầu sử dụng của ks

Đánh giá của đội ngũ quản lý

Tiêu chuẩn

Khả năng tài chính

Mức độ cung ứng của NCC

## 3.2.2 XÁC ĐỊNH SỐ LƯỢNG, CỢ CẦU VÀ GIÁ TRỊ CỦA TRANG THIẾT BỊ

- Áp dụng công thức:
- $M = Q + D$
- Trong đó:
- **M** là lượng trang thiết bị ks cần mua
- **Q** là lượng trang thiết bị cần thiết để phục vụ quá trình sản xuất và kinh doanh
- **D** là lượng trang thiết bị dự trữ cần thiết



## 3.2.3 HOẠCH ĐỊNH NGUỒN HÀNG

Tập hợp và phân loại nguồn hàng

Đánh giá nguồn hàng

Xếp loại và lựa chọn nguồn hàng

# 3.2.3 HOẠCH ĐỊNH NGUỒN HÀNG

## 3.2.3.1 TẬP HỢP VÀ PHÂN LOẠI NGUỒN HÀNG

Theo TP kinh tế & hình thức sở hữu

- Doanh nghiệp quốc doanh/tư nhân
- Cty TNHH, Cty cổ phần, Cty liên doanh,...

Theo vị trí trong kênh phân phối

- Doanh nghiệp sản xuất
- Doanh nghiệp thương mại

Theo quy mô và phạm vi hoạt động

- Nguồn hàng trong nước/ngoài nước
- Nguồn hàng địa phương/toàn quốc

### 3.2.3 HOẠCH ĐỊNH NGUỒN HÀNG

#### 3.2.3.2 ĐÁNH GIÁ NGUỒN HÀNG

Sức mạnh Marketing  
(Uy tín cty, các chiến  
lược marketing, giá  
cả...)

Sức mạnh tài chính  
(Vốn để sx và kinh  
doanh, khả năng cho  
nợ,...)

Tiêu chuẩn

Sức mạnh hậu cần  
(Khả năng cung ứng  
sp về số lượng, chất  
lượng, thời gian,...)

Sức mạnh dịch vụ  
(các dịch vụ đi kèm,  
hậu mãi,...)

# 3.2.3 HOẠCH ĐỊNH NGUỒN HÀNG

## 3.2.3.3 XẾP LOẠI VÀ LỰA CHỌN NGUỒN HÀNG

Tiêu chí	Kém (0)	Trung bình (1)	Khá (2)	Tốt (3)	Rất Tốt (4)
Giá sản phẩm					X
Uy tín thương hiệu			X		
Chất lượng sản phẩm				X	
Khả năng cung ứng		X			
Dịch vụ hậu mãi			X		
Điểm trung bình				2.4	

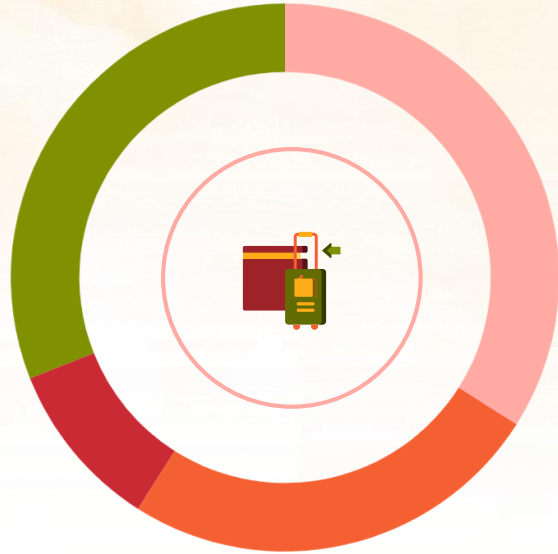
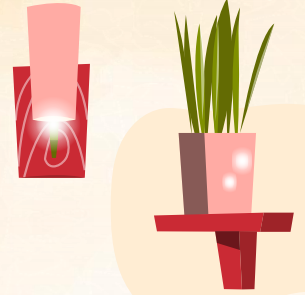


## 3.2.4 XÁC ĐỊNH CHÍNH SÁCH MUA HÀNG

Thời điểm  
mua hàng

Chi tiết đơn  
hàng

# CƠ CẤU CHI PHÍ TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN



NGUYÊN LIỆU

NĂNG LƯỢNG

QUẢN LÝ

NHÂN CÔNG

## 3.3 QUẢN LÝ SỬ DỤNG NĂNG LƯỢNG



Điện



Nước



Làm nóng



Làm Lạnh

## 3.3 QUẢN LÝ SỬ DỤNG NĂNG LƯỢNG TRONG KS

- Sử dụng điện năng lượng mặt trời
- Sử dụng các vật liệu tiết kiệm điện
- Sử dụng hệ thống nước nóng tổng, để nhiệt độ nước cố định ở 40-45 độ C
- Sử dụng vòi tắm hoa sen thay vì bồn tắm
- Kiểm tra bảo dưỡng đường ống thường xuyên để hạn chế rò rỉ/ thoát nhiệt
- Thiết kế tận dụng ánh sáng thiên nhiên ở các khu vực công cộng
- Sử dụng đèn, vòi nước cảm ứng. Dùng đèn led thay cho đèn Wolfram
- Sử dụng thẻ từ để cấp điện trong phòng
- Trồng nhiều cây xanh ở khuôn viên



# 3.4 ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ SỬ DỤNG CƠ SỞ VẬT CHẤT TRONG KS

## 3.4.1 CÔNG SUẤT SỬ DỤNG BUỒNG TRUNG BÌNH

- Tính cho một ngày:  $TBi = (\text{Số phòng bán được trong ngày} / \text{Số phòng có khả năng đáp ứng trong ngày}) \times 100$
- Tính cho một thời kỳ:  $TBi = (\text{Số phòng bán được trong kỳ} / \text{Số phòng có khả năng đáp ứng trong kỳ}) \times 100$
- *Trong đó:*
- Số phòng bán ra trong ngày và trong kỳ do bộ phận lễ tân, sales thống kê.
- Số lượng phòng có khả năng đáp ứng trong ngày và trong kỳ bao gồm tất cả những phòng có thể đưa vào kinh doanh. Đây là số lượng phòng còn lại sau khi đã trừ đi những phòng đang được bảo dưỡng và những phòng không sử dụng cho mục đích kinh doanh.

# 3.3 ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ SỬ DỤNG CƠ SỞ VẬT CHẤT TRONG KS

## 3.4.2 HỆ SỐ KHÁCH SỬ DỤNG BÙỒNG TRUNG BÌNH

- $HSKSDBTB = \text{Tổng số khách lưu trú tại ks} / \text{Tổng số phòng có khách}$