



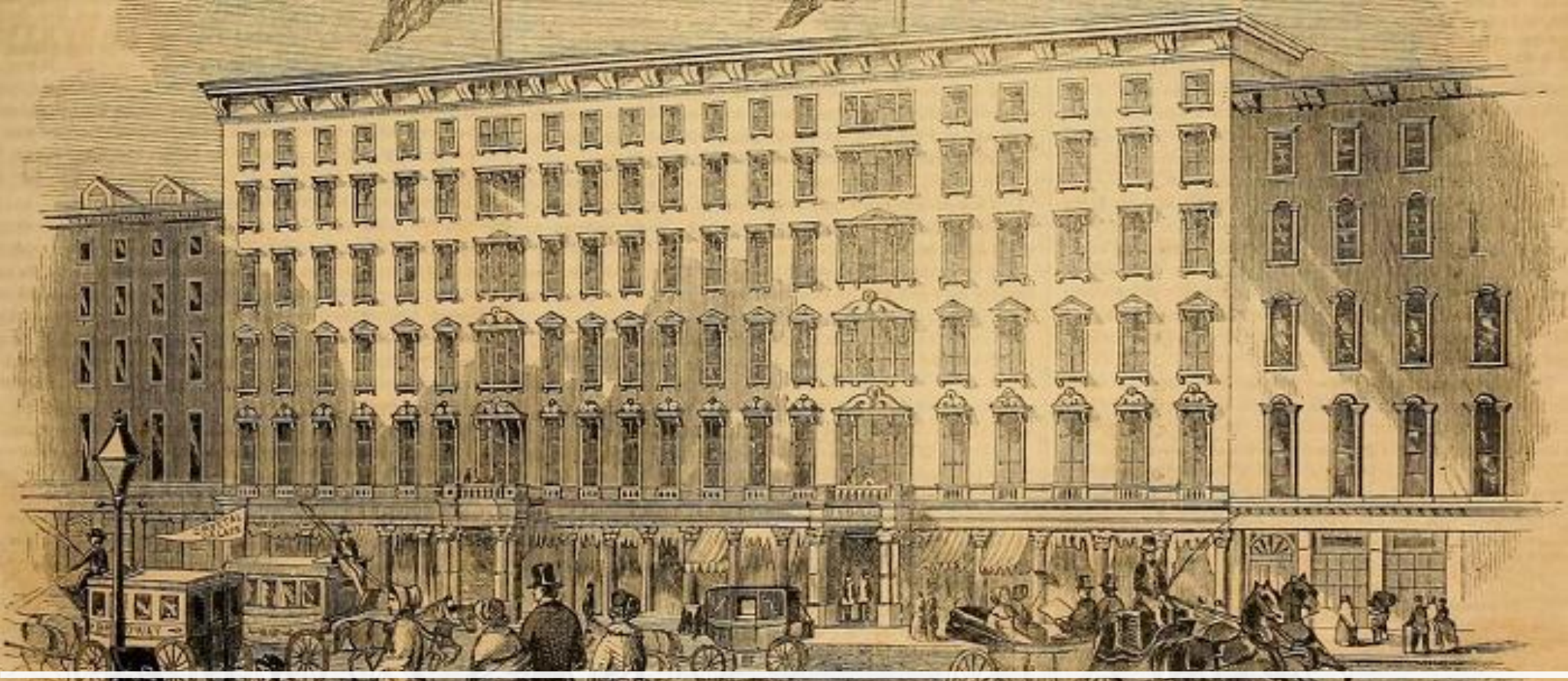
# TỔNG QUAN CƠ SỞ LƯU TRÚ

Overview of accommodation establishments



# Chương 1.

## Khái quát chung về hệ thống cơ sở lưu trú.



## 1.1. Khái niệm và nguồn gốc của hệ thống cơ sở lưu trú

*Điều 4 – luật du lịch; Điều 17 – nghị định số 92/2007/NĐ-CP*

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

*Theo luật du lịch Việt Nam do Quốc hội Việt Nam ban hành năm 2017*

***Cơ sở lưu trú du lịch*** là nơi cung cấp các dịch vụ phục vụ nhu cầu lưu trú của khách du lịch

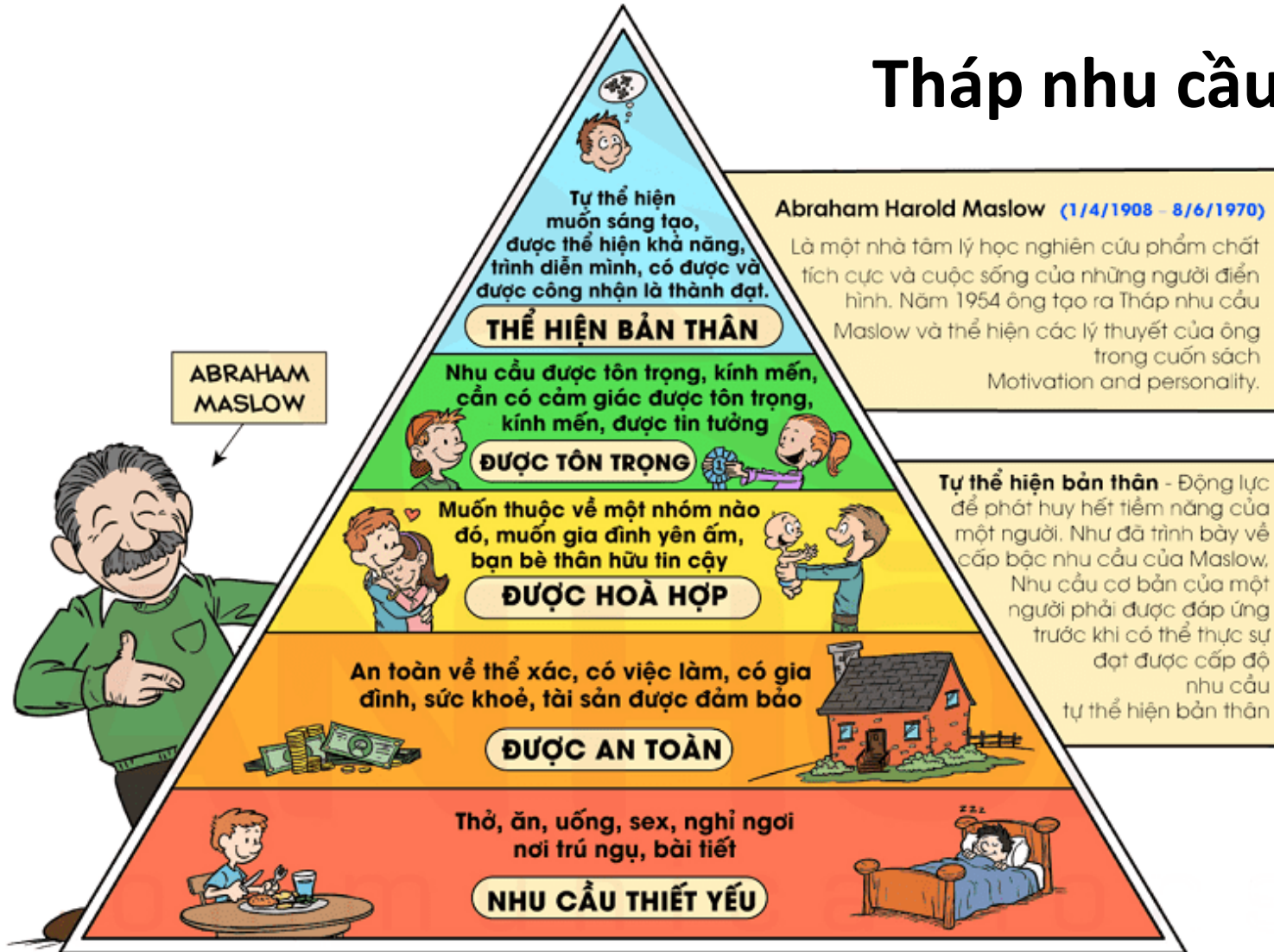
# def·i·ni·tion

/ defə|niSH(ə)n /

*noun*: a statement of the exact meaning of a word.

***“Hệ thống cơ sở lưu trú du lịch bao gồm toàn bộ các cơ sở lưu trú du lịch trong một phạm vi lãnh thổ nhằm đáp ứng nhu cầu lưu trú của khách du lịch***

# Tháp nhu cầu Maslow





Nguồn gốc hình  
thành hệ thống cơ  
sở lưu trữ:

- Đáp ứng nhu cầu thiết yếu của con người khi rời xa nơi cư trú
- Do tác động của sự ra đời và phát triển của sản xuất hàng hóa



## 1.2. Sơ lược về sự hình thành và phát triển của hệ thống cơ sở lưu trú





3500 - 3800  
(TCN)

800 TCN -  
476 SCN

476 - 1492

1492 - 1914

1914 - nay



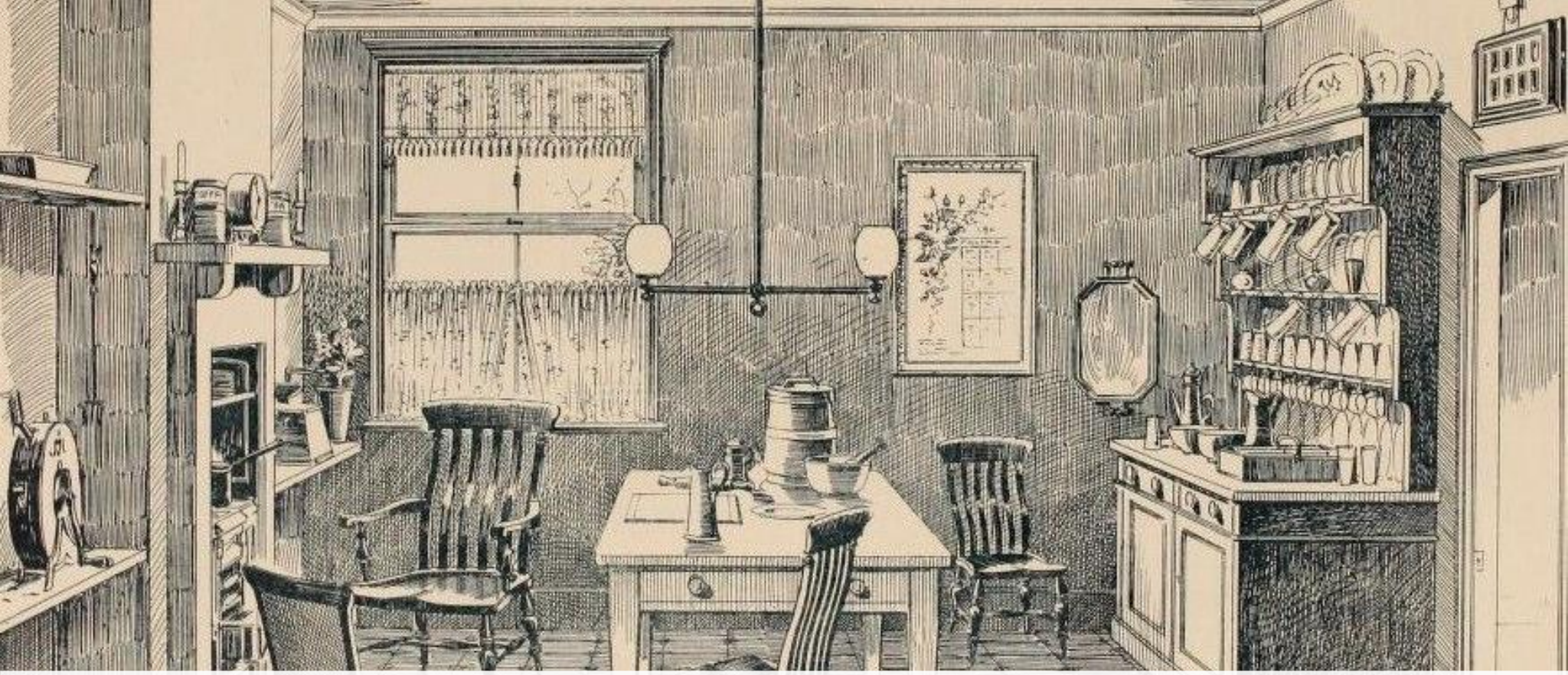
Thời tiền sử và  
thời thượng cổ



Thời trung đại



Thời hiện đại



### 1.3. Vai trò – vị trí và chức năng – nhiệm vụ của hệ thống cơ sở lưu trú



## Vai trò và vị trí trong kinh tế

Là hoạt động kinh doanh thu hút lực lượng lớn lao động trực tiếp và gián tiếp

Là nơi tái phân chia nguồn thu nhập trong các tầng lớp dân cư và tái thu nhập từ vùng này sang vùng khác..

Là nơi tuyên truyền, quảng cáo về đất nước con người..

# Vai trò trong hoạt động du lịch

Là yếu tố không thể thiếu để tiến hành hoạt động du lịch hiệu quả

Là hoạt động mang lại hiệu quả cao nhất cho ngành du lịch.

Tạo điều kiện thuận lợi để xuất khẩu tại chỗ.

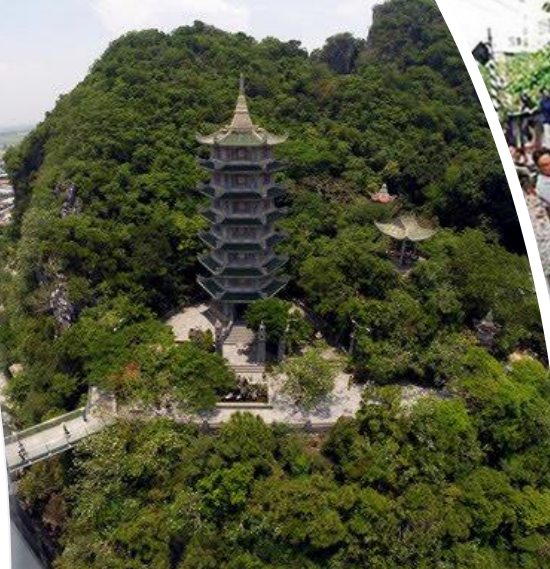


# Vị trí trong hoạt động du lịch

Bản thân cơ  
sở lưu trú  
cũng có thể  
xem là tài  
nguyên du lịch

Là hoạt động  
kinh tế tổng  
hợp thúc đẩy  
ngành khác  
phát triển  
cùng

Là nơi khai  
thác tài  
nguyên và  
tiềm năng du  
lịch của địa  
phương



# Các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển kinh doanh của cơ sở lưu trú

---

Nhu cầu Du lịch

---

Tài nguyên Du lịch

---

Hệ thống kết cấu hạ tầng

---

Tình hình phát triển kinh tế

---

Tiến bộ khoa học kỹ thuật

---

Chính sách nhà nước

---



# Chức năng – nhiệm vụ của hệ thống cơ sở lưu trú

---

Phục vụ đáp ứng nhu cầu lưu trú và các nhu cầu về ăn uống, vui chơi giải trí

---

Đảm bảo hiệu quả trong kinh doanh dịch vụ lưu trú và các dịch vụ khác.

---

Thực hiện các nghĩa vụ, trách nhiệm của một doanh nghiệp với xã hội





## 1.4. Hoạt động cơ bản của các cơ sở lưu trú



Các hoạt động kinh doanh phục vụ cơ bản  
trong các cơ sở lưu trú hiện nay???

Kinh doanh phục vụ lưu trú

Kinh doanh phục vụ ăn uống

Kinh doanh phục vụ dịch vụ bổ sung



# Kinh doanh phục vụ lưu trú

# Các nhóm loại buồng

Khách sạn, motel, resort, nhà nghỉ du lịch, làng du lịch...



Lều trại, bungalow



Tàu du lịch, Caravann, tàu hỏa (xe lửa)



## Các loại phòng theo kiểu giường

Phòng đơn (Single  
Room)



Phòng đôi  
(Double/Twin Room)



Phòng ba (Triple  
Room)

Phòng bốn (Quad  
Room)



# Các kiểu phòng theo chất lượng

Standard Room

Superior Room

Deluxe Room

Suite Room

Connecting Room



Kinh doanh  
phục vụ ăn uống

# Kinh doanh phục vụ dịch vụ bổ sung

## Nhóm I

- Dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu sinh hoạt hàng ngày (Giặt là, điện thoại, bán hàng...)

## Nhóm II

- Dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu vui chơi giải trí (game, bể bơi, tennis, đạp xe...)

## Nhóm III

- Dịch vụ nâng cao tiện nghi trong lúc lưu trú (spa, room service, giao dịch....)

## Nhóm IV

- Dịch vụ đặc biệt đáp ứng các nhu cầu khác của khách (thuê phiên dịch, tổ chức hội nghị, hội thảo, trông trẻ..)



***Sản phẩm cơ sở lưu trú là toàn bộ các hàng hóa, dịch vụ mà cơ sở cung ứng trực tiếp cho khách hàng trong thời gian khách được phục vụ***

Đặc điểm  
chung về hoạt  
động kinh  
doanh, phục  
vụ trong hệ  
thống cơ sở  
lưu trú du lịch

---

Đặc điểm về đối tượng kinh doanh ,phục vụ

---

Đặc điểm về sản phẩm

---

Đặc điểm về vị trí

---

Đặc điểm về vốn

---

Đặc điểm về lao động

---

Đặc điểm về hoạt động

---



Đặc điểm  
về đối tượng kinh  
doanh, phục vụ

Thành phần  
Nghề nghiệp  
Giới tính  
Tuổi tác  
Tôn giáo – tín ngưỡng  
Nếp sinh hoạt

Trình độ học vấn  
Mục đích chuyến đi  
Nhu cầu  
Sở thích  
Phong tục - tập quán  
Thói quen tiêu dùng

# Đặc điểm về sản phẩm

TÍNH KHÔNG THỂ  
DỰ TRỮ

**PERISHABILITY**

Không lưu kho - cất trữ



Thời gian sản xuất và tiêu  
dung trùng nhau



Sản phẩm được mua  
trước khi sử dụng



Có giới hạn, cố  
định



Đánh giá chất  
lượng khó khăn

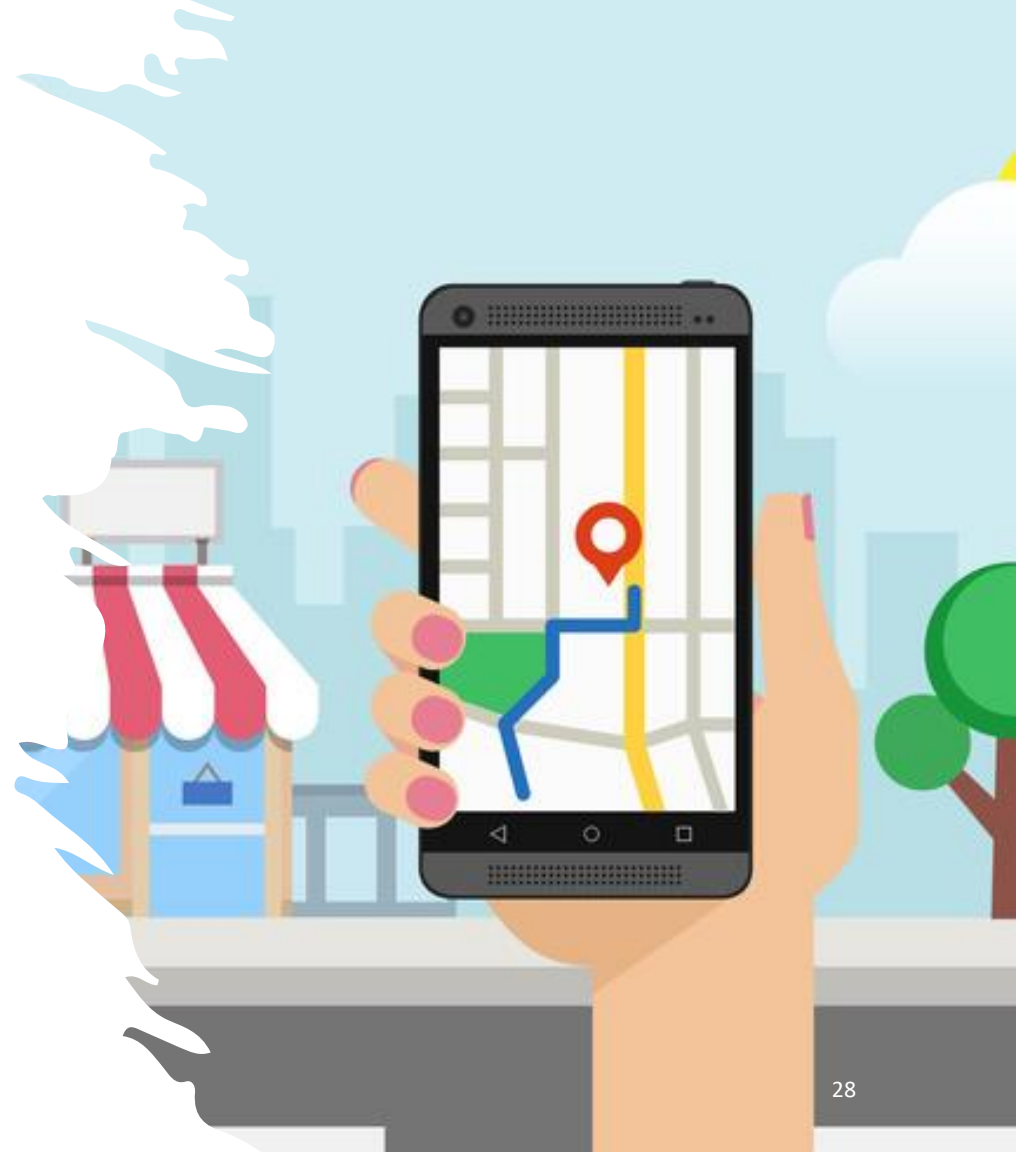


Sản phẩm không  
thể làm lại được

# Đặc điểm về vị trí

- Đảm bảo tính thuận tiện cho khách hàng và công việc kinh doanh
- Gần với tài nguyên du lịch
- Không có ảnh hưởng ngoại lai tiêu cực

<b>Xung quanh có gì?</b>	<b>Nhà hàng &amp; quán cà phê</b>	<b>Cảnh đẹp thiên nhiên</b>
Tòa nhà Keangnam Hanoi Landmark Tower 1,5 km	Cafe/Quán bar - Starbucks 0 km	Hồ - West lake 6 km
Bảo tàng Dân tộc học Việt Nam 1,8 km		
Foreign Trade University 2,2 km	<b>Địa điểm tham quan hàng đầu</b>	<b>Các sân bay gần nhất</b>
Công viên Thủ Lệ 2,3 km	Văn Miếu - Quốc Tử Giám 5,3 km	Sân bay Quốc tế Nội Bài 20,6 km
Hệ thống trường Hà Nội VIP 2,3 km	Bảo tàng Mỹ thuật Việt Nam 5,4 km	<b>Lưu ý: Nhà ở địa điểm Novotel Suites Hanoi từ Sân bay Quốc tế Nội Bài</b>
Diplomatic Academy of Vietnam 2,3 km	Hồ Tây 5,4 km	<b>Taxi</b> <b>Cà phê đầu xe miễn phí</b>
Sân vận động Quốc gia Mỹ Đình 2,5 km	Điện Quán Thánh 5,5 km	
Vincom Plaza Đặc Tu Liêm 2,5 km	Gà Hà Nội 5,8 km	
Trung tâm Thương mại Vincom Nguyễn Chí Thanh 2,8 km	Nhà thờ Thánh Joseph 6,6 km	
Đại học RMIT 2,7 km	Chợ Đồng Xuân 6,7 km	
	Hồ Hoàn Kiếm 7 km	
	Thành cổ 7 km	





# Đặc điểm về vốn

Hầu như các cơ sở lưu trú đòi hỏi vốn đầu tư rất lớn

- Các loại chi phí trong khách sạn bao gồm
- Chi phí chung
- Chi phí khấu hao tài sản hàng tháng:
- Chi phí nhân công
- Chi phí trang thiết bị dùng trong phòng:
- Chi phí khách bằng tiền



Hotel Management



Event Planning



Food Operations



Front-Of-The-House

## Đặc điểm về lao động

Lực lượng lao động lớn, đa dạng về cơ cấu ngành nghề, giới tính và tuổi tác

Tính chuyên môn hóa cao

Tính phối hợp phải đồng bộ nhịp nhàng

Tính chất làm việc liên tục (24/7)

## Đặc điểm về hoạt động

- Kinh doanh Cơ sở lưu trú là tổng hợp của những loại hình kinh doanh dịch vụ khác nhau, thực hiện những chức năng khác nhau, có kiến thức và quan điểm khác nhau.
- Tính tổ chức, phối hợp của các bộ phận trong cơ sở lưu trú đòi hỏi phải đồng bộ, nhịp nhàng với mong muốn đem lại chất lượng dịch vụ tốt nhất cho khách.





## 1.5. Cơ sở vật chất kỹ thuật của các cơ sở lưu trú

# Cơ sở vật chất kĩ thuật của hệ thống cơ sở lưu trú

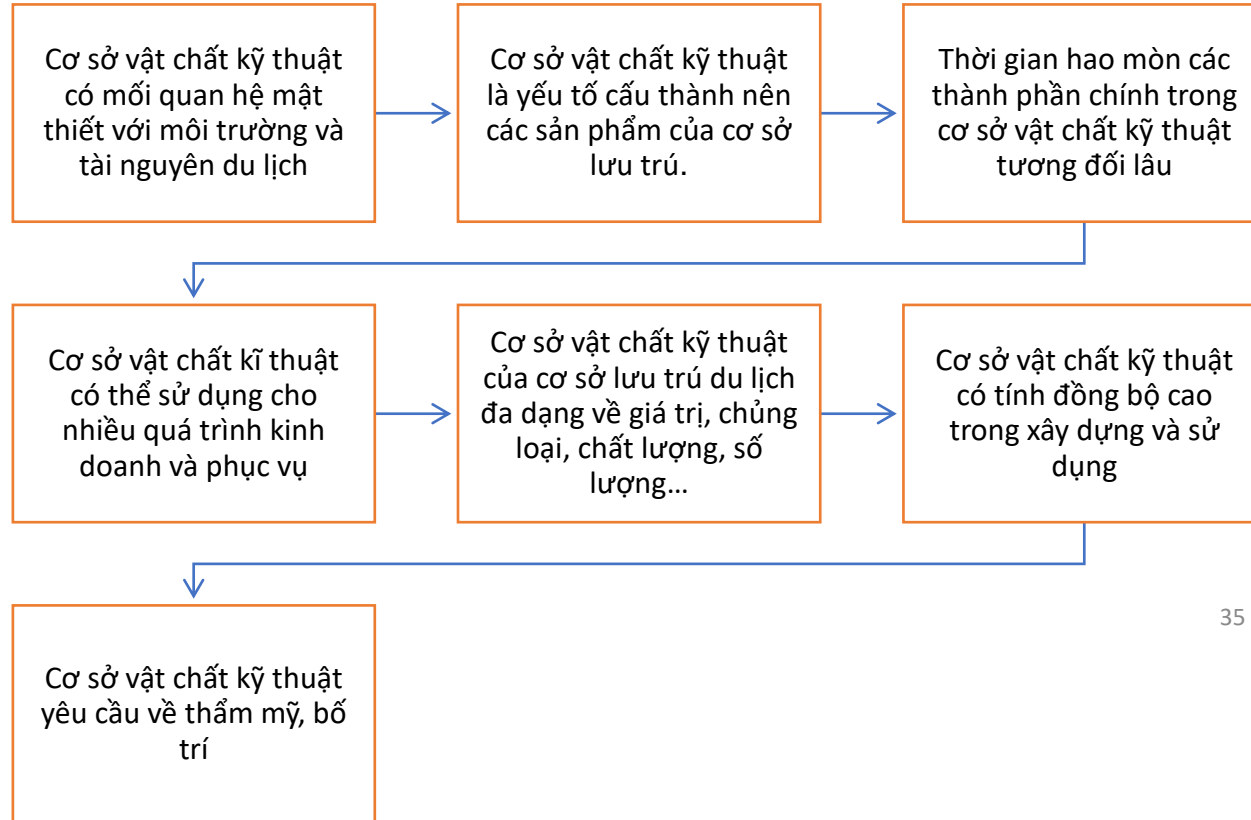
Hệ thống nhà cửa, sân vườn, bãi đậu xe

Hệ thống điện nước, máy móc, phương tiện vận chuyển

Hệ thống trang thiết bị dụng cụ trong các bộ phận



# Đặc điểm chung cơ sở vật chất kỹ thuật



# Vai trò cơ sở vật chất kỹ thuật

---

Là điều kiện cần để tiến hành các hoạt động kinh doanh và phục vụ khách lưu trú

---

Là yếu tố quyết định loại hình, thể loại cơ sở lưu trú, quyết định việc lựa chọn đối tượng khách và các dịch vụ trong cơ sở lưu trú

---

Tác động đến số lượng, chủng loại, giá cả... của các hàng hóa dịch vụ trong cơ sở lưu trú

---

Tác động đến quá trình lao động (năng suất, sức khỏe, thời gian lao động...) của người lao động

---

Là một trong những chỉ tiêu cơ bản để đánh giá xếp hạng cơ sở lưu trú.



# Phân loại cơ sở vật chất kỹ thuật

*Công trình xây dựng kiến trúc*

*Máy móc, trang thiết bị, tiện nghi, dụng  
cụ, vật tư*

*Các cơ sở vật chất kỹ thuật khác*



# CÔNG TRÌNH XÂY DỰNG, KIẾN TRÚC





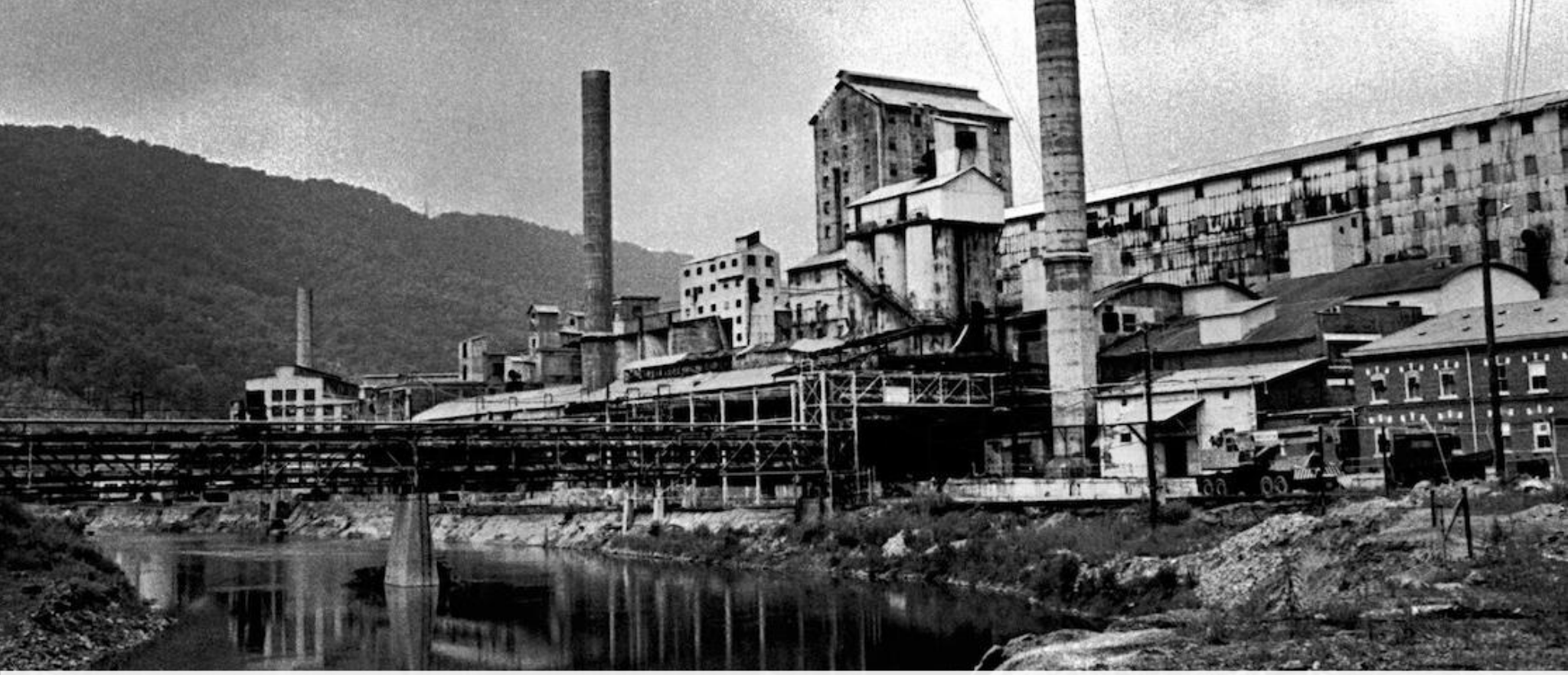
**MÁY MÓC,  
TRANG THIẾT  
BỊ, TIỆN NGHI,  
DỤNG CỤ,  
VẬT TƯ**





*Các cơ sở  
vật chất kỹ  
thuật khác*

- Thương hiệu của cơ sở lưu trú du lịch
- Các quy trình kinh doanh, phục vụ
- Các công nghệ phục vụ đặc biệt
- Các công nghệ chế biến bí truyền
- Những phần mềm quản lý, hỗ trợ phục vụ..



## 1.6. Bảo vệ môi trường trong các cơ sở lưu trữ.

# Vai trò công tác bảo vệ môi trường trong các cơ sở lưu trú

---

Đóng góp đáng kể vào việc bảo vệ môi trường  
du lịch nói chung

---

Là điều kiện kinh doanh đối với cơ sở lưu trú

---

Đáp ứng nhu cầu của khách du lịch

---

Tạo hình ảnh tốt để thu hút khách du lịch

---

Tác động tích cực đến hành vi tiêu dung của  
khách

---

Tác động đến hoạt động bảo vệ môi trường  
của các ngành nghề khác có liên quan

## Một số nguyên tắc quản lý tài nguyên bảo vệ môi trường trong cơ sở lưu trú du lịch

Quản lý môi trường trên cơ sở pháp lý

Quản lý môi trường trên cơ sở tự nguyện

Quản lý môi trường từ cấp cơ sở

Quản lý môi trường theo nguyên tắc 3R  
(Reuse – Reduce – Recycle )

# CSR (Corporate Social Responsibility)



Company	Environment	Communities	Employees	Infrastructures	Partners
1. Hilton ( <a href="#">CSR practices</a> )	X	X			
2. Accor ( <a href="#">CSR practices</a> )	X	X	X		X
3. Scandic Hotels Group ( <a href="#">CSR practices</a> )	X	X	X		
4. IHG ( <a href="#">CSR practices</a> )		X			
5. Best Western ( <a href="#">CSR practices</a> )	X	X	X		
6. 1 Hotel Group ( <a href="#">CSR practices</a> )	X		X	X	X
7. Marriott ( <a href="#">CSR practices</a> )	X	X	X		X
8. 6 Senses ( <a href="#">CSR practices</a> )	X	X		X	
9. Radisson Hotels ( <a href="#">CSR practices</a> )	X	X	X	X	
10. NH Hotels ( <a href="#">CSR practices</a> )	X	X	X		
11. Hyatt ( <a href="#">CSR practices</a> )	X	X	X	X	X

A close-up, slightly blurred photograph of a hand holding a blue pen, poised to write on a document. The background is dark and out of focus, showing the edges of papers and a desk. The text 'THANK YOU!' is overlaid in white, bold, sans-serif font. A thin white vertical line is positioned to the left of the text.

**THANK YOU!**

# Câu hỏi ôn tập chương 1

- **Vai trò, vị trí, chức năng, nhiệm vụ của hệ thống cơ sở lưu trú ??**
- **Cơ sở lưu trú thường có những hoạt động cơ bản nào??**
- **Trình bày những đặc điểm chung của hoạt động kinh doanh cơ sở lưu trú??**
- **Trình bày những đặc điểm, vai trò cơ sở vật chất của cơ sở lưu trú??**
- **Trình bày những cơ sở vật chất kỹ thuật cơ bản trong cơ sở lưu trú??**
- **Nêu những tác động của hoạt động kinh doanh lưu trú đến môi trường??**
- **Trình bày một số nguyên tắc quản trị tài nguyên, bảo vệ môi trường trong cơ sở lưu trú du lịch??**