

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THƯƠNG MẠI
KHOA KHÁCH SẠN – DU LỊCH

BÁO CÁO THỰC TẬP TỔNG HỢP

Địa điểm thực tập: KHÁCH SẠN HYATT REGENCY WEST HANOI
(CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI TRẦN HỒNG QUÂN)

Giảng viên hướng dẫn:

Thạc sĩ Bùi Thị Quỳnh Trang
Bộ môn: Marketing du lịch

Sinh viên thực hiện:

Họ và tên: Đinh Thị Trang
Lớp: K54B4KS
MSV: 18D110262

ĐIỂM BÁO CÁO		
Giáo viên chấm 1	Giáo viên chấm 2	Trưởng bộ môn
Chữ ký:	Chữ ký:	
Họ và tên:	Họ và tên:	TS. Nguyễn Thị Quỳnh Hương

HÀ NỘI – NĂM 2022

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ KHÁCH SẠN HYATT REGENCY WEST HANOI	2
1.1 Quá trình hình thành và phát triển của khách sạn Hyatt Regency West Hanoi.	2
1.2 Cơ cấu tổ chức của Hyatt Regency West Hanoi.....	3
1.3 Các lĩnh vực hoạt động kinh doanh của Hyatt Regency West Hanoi.....	5
CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA KHÁCH SẠN HYATT REGENCY HANOI	7
2.1 Sản phẩm và thị trường khách của Hyatt Regency West Hanoi	7
2.2 Tình hình nhân lực và tiền lương của Hyatt Regency West Hanoi.....	10
2.3 Tình hình vốn kinh doanh của Hyatt Regency West Hanoi	13
2.4 Kết quả hoạt động kinh doanh của Hyatt Regency West Hanoi	13
CHƯƠNG 3: PHÁT HIỆN VẤN ĐỀ TỪ THỰC TẾ VÀ ĐỀ XUẤT VẤN ĐỀ CẦN NGHIÊN CỨU	16
3.1 Phát hiện vấn đề từ thực tế kinh doanh của Hyatt Regency West Hanoi.....	16
3.2 Đề xuất vấn đề cần nghiên cứu tại Hyatt Regency West Hanoi.....	17

LỜI MỞ ĐẦU

Trước khi đại dịch Covid xuất hiện, ngành du lịch của Việt Nam đang là một ngành rất phát triển khi mỗi năm đều thu hút được số lượng lớn khách du lịch. Theo Tổng cục Du lịch, trong năm 2019, du lịch Việt Nam đã phục vụ 85 triệu lượt khách nội địa và 18 triệu lượt khách quốc tế. Đây là những con số rất ấn tượng, từng bước giúp Việt Nam hoàn thành mục tiêu phát triển du lịch trở thành một ngành kinh tế mũi nhọn.

Để đáp ứng được nhu cầu của khách, rất nhiều khách sạn từ 1 – 5 sao đã được đầu tư xây dựng và đi vào hoạt động cùng nhiều trang thiết bị tiện nghi, hiện đại. Trong số đó không thể không kể tới khách sạn Hyatt Regency West Hanoi – một trong những khách sạn 5 sao nổi tiếng tại Hà Nội. Và trong lần thực tập này, em rất may mắn và vinh dự khi được làm việc tại bộ phận nhà hàng của khách sạn. Đây là cơ hội để em có thể vận dụng những kiến thức đã học ở trường và tiếp thu những kinh nghiệm quý giá từ hoạt động thực tế tại khách sạn.

Trong thời gian thực tập lần này em may mắn vì được làm việc tại bộ phận nhà hàng của khách sạn Hyatt Regency West Hanoi để tìm hiểu rõ hơn và có được những kiến thức thực tế cũng như trải nghiệm mới mẻ dưới vai trò là nhân viên phục vụ nhà hàng Market Café. Em đã học hỏi được rất nhiều kinh nghiệm từ các anh chị trong khách sạn, có thêm nhiều hiểu biết về công việc của bộ phận Food & Beverages, có cái nhìn tổng quát về bộ phận nói riêng và hoạt động khách sạn nói chung. Mặc dù khách sạn đang trong quá trình phục vụ khách cách ly nhưng thông qua đây em đã học hỏi được quy trình phục vụ room service đồng thời được các anh chị hướng dẫn quy trình phục vụ buffet service hay quy trình nghe điện thoại, ...

Nội dung của báo cáo thực tập bao gồm:

Chương 1: Những vấn đề chung về khách sạn Hyatt Regency West Hanoi

Chương 2: Tình hình hoạt động kinh doanh của Hyatt Regency West Hanoi

Chương 3: Phát hiện vấn đề từ thực tế và đề xuất nghiên cứu tại Hyatt Regency West Hanoi

Em chân thành cảm ơn ban giám đốc Khách sạn Hyatt Regency West Hanoi đã cho phép và tạo điều kiện thuận lợi để em được thực tập tại đơn vị.

Em xin được gửi lời cảm ơn sâu sắc tới các thầy cô giảng viên khoa Khách sạn-Du lịch, trường Đại học Thương Mại đã trang bị cho em những kiến thức nền tảng, chuyên ngành trong những năm em học tập tại trường để có thể hoàn thành tốt quá trình thực tập tại khách sạn HYATT REGENCY WEST HANOI.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành đến ThS. Bùi Thị Quỳnh Trang đã tận tình hướng dẫn và hỗ trợ em trong thời gian làm báo cáo thực tập tổng hợp của mình!

BẢNG DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Ký hiệu	Tên từ viết tắt
1	TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
2	BP	Bộ phận
3	ĐVT	Đơn vị tính
4	Trđ	Triệu đồng
5	GTGT	Giá trị gia tăng
6	LNTT	Lợi nhuận trước thuế
7	TNDN	Thu nhập doanh nghiệp
8	LNST	Lợi nhuận sau thuế

PHỤ LỤC

STT	Tên bảng, sơ đồ	Trang
1	Sơ đồ 1.1. Mô hình cơ cấu tổ chức khách sạn Hyatt Regency West Hanoi	3
2	Bảng 2.1: Thông tin buồng khách khu khách sạn tại Hyatt Regency Hanoi	7
3	Bảng 2.2: Thông tin buồng khách khu căn hộ tại Hyatt Regency Hanoi	7
4	Bản 2.3. Cơ cấu thị trường khách của khách sạn Hyatt Regency West Hanoi năm 2020 - 2021	9
5	Bảng 2.4: Số lượng và cơ cấu nhân lực của khách sạn Hyatt Regency West Hanoi trong 2 năm 2020 – 2021	10
6	Bảng 2.5. Tình hình tiền lương của khách sạn Hyatt Regency West Hanoi năm 2020-2021	11
7	Bảng 2.6: Tình hình vốn kinh doanh của khách sạn Hyatt Regency West Hanoi năm 2020 – 2021	13
8	Bảng 2.7: Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Hyatt Regency West Hanoi năm 2020 – 2021	14

CHƯƠNG 1: NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ KHÁCH SẠN HYATT REGENCY WEST HANOI

1.1 Quá trình hình thành và phát triển của khách sạn Hyatt Regency West Hanoi

1.1.1 Sơ lược về tập đoàn Hyatt

Hyatt là tập đoàn quản lý khách sạn danh tiếng hàng đầu thế giới ra đời năm 1957, có trụ sở chính tại Chicago (Mỹ), thành lập bởi gia tộc Pritzker.

Ban đầu chỉ là một khách sạn nằm gần sân bay quốc tế Los Angeles, khách sạn Hyatt House. Cho tới nay, Hyatt đã phát triển mạnh mẽ và trở thành một tập đoàn có lịch sử hoạt động hơn 64 năm và kinh nghiệm quản lý hơn 700 khách sạn trên toàn thế giới. Các công ty con của tập đoàn phát triển, sở hữu, vận hành, quản lý, nhượng quyền, cấp phép hoặc cung cấp dịch vụ cho các thương hiệu khách sạn, khu nghỉ dưỡng, khu nhà ở hạng sang. Là tập đoàn khách sạn hàng đầu thế giới, Hyatt sở hữu tới 19 thương hiệu cao cấp, trong đó có Hyatt Regency.

1.1.2 Quá trình hình thành và phát triển của khách sạn Hyatt Regency West Hanoi

Tên khách sạn: Khách sạn Hyatt Regency West Hanoi

Chủ sở hữu: Công ty TNHH Thương mại Trần Hồng Quân.

Địa chỉ: 36 Đường Lê Đức Thọ, Mỹ Đình, Nam Từ Liêm, Hà Nội

Điện thoại: 024.2230.1234

Email: hanoi.regency@hyatt.com

Website: <http://Hyattregencywesthanoi.com>

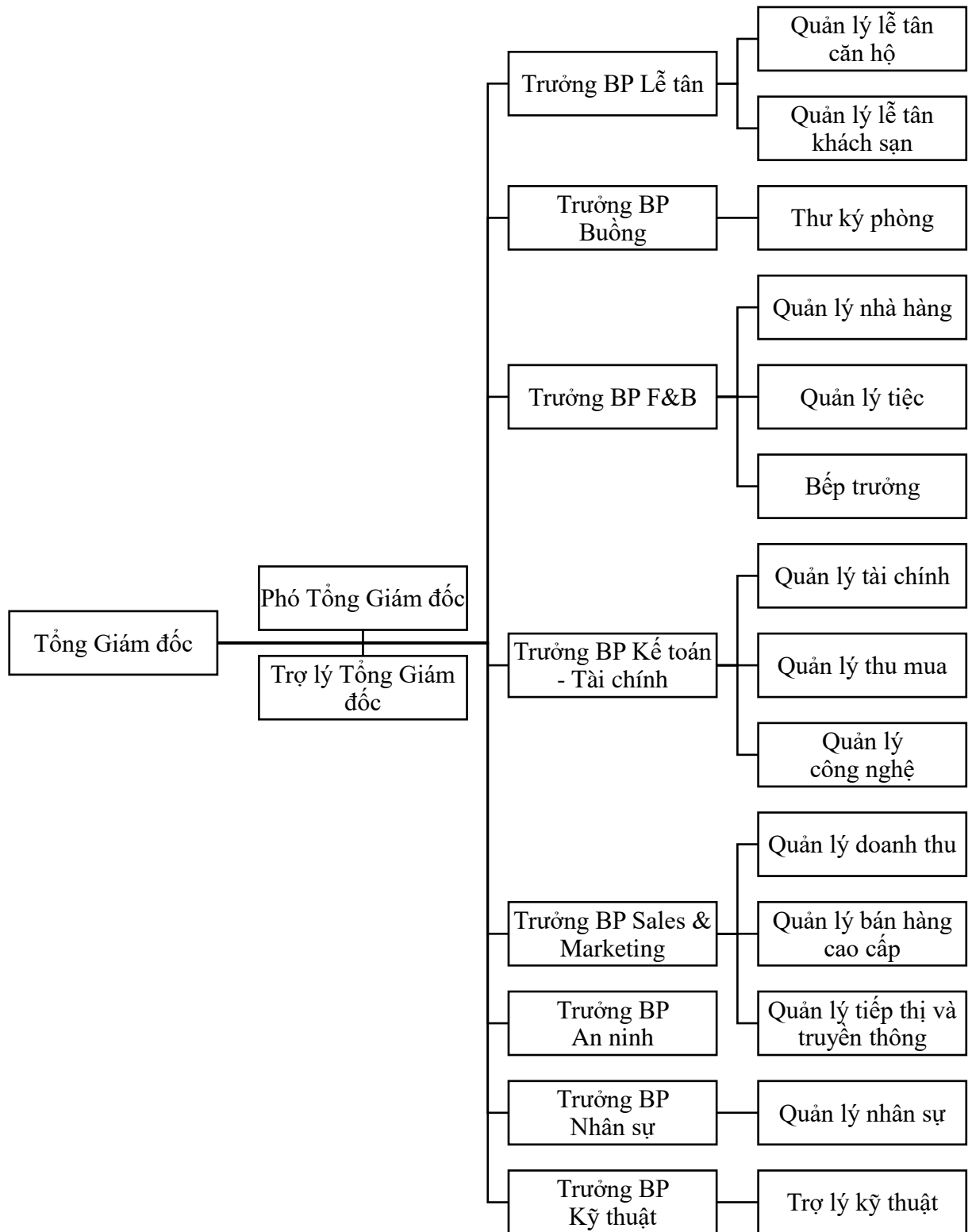
Hyatt Regency West Hanoi là khách sạn Hyatt đầu tiên của tập đoàn Hyatt tại thủ đô và là khách sạn thứ ba của tập đoàn tại thị trường Việt Nam với mục tiêu trở thành một ốc đảo yên bình giữa lòng đô thị cho khách công tác và nghỉ dưỡng.

Được chuyển đổi thương hiệu từ một khách sạn hiện hành, Hyatt Regency West Hanoi mới đây đã thực hiện nâng cấp toàn bộ hệ thống phòng nghỉ, không gian chung, phòng hội thảo – sự kiện, nhà hàng và khuôn viên sân vườn.

Khách sạn Hyatt Regency West Hanoi có quy mô 519 phòng ở hai tòa nhà, trong đó bao gồm 390 phòng khách sạn và 129 phòng lưu trú dài hạn (căn hộ) được trang bị bếp và máy giặt. Các phòng nghỉ mang màu sắc tươi sáng, đậm hơi thở hiện đại với thiết kế nội thất chủ đạo là gỗ tự nhiên và điểm nhấn là đá cẩm thạch. Tất cả các phòng đều được trang bị tiện nghi cùng cửa kính trong suốt từ sàn đến trần, cho phép ánh sáng tự nhiên lan tỏa khắp không gian phòng và mang đến tầm nhìn cực kỳ ấn tượng.

1.2 Cơ cấu tổ chức của Hyatt Regency West Hanoi

1.2.1 Mô hình cơ cấu tổ chức của Hyatt Regency West Hanoi



Sơ đồ 1.1: Mô hình cơ cấu tổ chức của Hyatt Regency West Hanoi

(Nguồn: Phòng Nhân sự – Khách sạn Hyatt Regency West Hanoi)

Ban Giám Đốc: Bao gồm Tổng Giám đốc, Trợ lý Tổng Giám đốc và Phó Tổng Giám đốc. Đứng đầu khách sạn là Tổng giám đốc Louis Low; là người điều hành hoạt động kinh doanh hàng ngày của khách sạn (tổ chức thực hiện kế hoạch kinh doanh, ký kết hợp đồng, ...). Tổng Giám đốc là người có quyền hạn cao nhất về quản lý, đồng thời cũng là người chịu trách nhiệm trước pháp luật về các hoạt động kinh doanh của khách sạn trong phạm vi quyền hạn của mình.

Bộ phận Lễ tân: làm nhiệm vụ chào bán dịch vụ buồng và các dịch vụ khác của khách sạn; tiếp nhận đặt buồng, làm thủ tục nhận và trả buồng cho khách; phục vụ khách trong thời gian lưu trú, tiếp nhận và xử lý phàn nàn; cân đối sổ sách, tổng hợp và báo cáo tình hình hoạt động kinh doanh của bộ phận lễ tân; ...

Bộ phận Buồng: Cung cấp sản phẩm, dịch vụ chính của khách sạn, mang lại nguồn doanh thu cao nhất trong tổng doanh thu của khách sạn; chịu trách nhiệm về sự nghỉ ngơi lưu trú của khách hàng tại khách sạn; phối hợp chặt chẽ, với bộ phận lễ tân trong hoạt động bán và cung cấp dịch vụ buồng.

Bộ phận F&B: Tiếp nhận yêu cầu và cung cấp cho khách về đồ uống và các món ăn Âu, Á, hay món ăn địa phương tùy vào yêu cầu của khách tại nhà hàng. Ngoài ra, bộ phận còn phục vụ theo yêu cầu của khách như: cung cấp đồ ăn, thức uống tại phòng theo yêu cầu, nhận đặt bàn trước hay tổ chức các buổi tiệc cho khách.

Bộ phận Sales & Marketing: Nghiên cứu và phát triển thị trường, nghiên cứu và phát triển sản phẩm; sáng tạo hình ảnh và phát triển thương hiệu của khách sạn, bên cạnh đó còn thực hiện các chương trình marketing và tổ chức bán hàng; tham mưu cho ban giám đốc về các chiến lược marketing, các chính sách sản phẩm, chính sách bán hàng.

Bộ phận Kế toán – Tài chính: Bộ phận này có nhiệm vụ theo dõi, quản lý và báo cáo sổ sách thu, chi, công nợ; lập chứng từ trong việc hình thành và sử dụng vốn, lập chứng từ xác định kết quả kinh doanh của từng bộ phận và của toàn khách sạn; lập báo cáo tài chính theo tháng, quý, năm; quản lý và giám sát thu, chi. Đây là bộ phận sẽ nắm bắt được rõ ràng nhất hoạt động kinh doanh của khách sạn.

Bộ phận Nhân sự: Có chức năng quản lý các hoạt động về tuyển dụng, bố trí và sử dụng, đào tạo, phát triển, đánh giá và đãi ngộ nhân lực trong khách sạn.

Bộ phận Kỹ thuật: Vận hành, tu bổ máy móc, thiết bị và bảo trì toàn bộ cơ sở vật chất của khách sạn. Ngoài ra đảm bảo an ninh mạng, giám sát và quản lý các mạng Lan, đồng thời đảm bảo hệ thống thông tin, quản lý phần mềm, lưu trữ và bảo mật các dữ liệu về khách hàng và khách sạn.

Bộ phận An ninh: đảm bảo an toàn cho khách hàng, tài sản của khách sạn và khách hàng, chịu trách nhiệm về an ninh trong khách sạn, đảm bảo chức năng phòng cháy, chữa cháy; luôn giữ trách nhiệm đảm bảo an ninh, trật tự an toàn trong khách sạn.

1.2.2 Nhận xét về mô hình cơ cấu tổ chức của Hyatt Regency West Hanoi

Mô hình cơ cấu tổ chức của Hyatt Regency West Hanoi là mô hình cơ cấu theo kiểu trực tuyến – chức năng, một mô hình phổ biến trong kinh doanh khách sạn hiện nay. Trong đó các trưởng bộ phận chịu trách nhiệm quản lý bộ phận của mình sau đó làm báo cáo trình lên tổng giám đốc. Hoạt động của các bộ phận trong khách sạn có sự phối hợp chặt chẽ và hiệu quả. Tuy có nhiều ưu điểm nhưng mô hình cơ cấu tổ chức này vẫn tồn tại một số hạn chế.

Ưu điểm:

- Đơn giản: các trưởng bộ phận đều có quyền hạn và nghĩa vụ nhất định, trực tiếp chịu trách nhiệm quản lý giám sát với nhân viên. Kết hợp hiệu quả mối quan hệ quản lý – nhân viên; điều khiển – phục tùng; phối hợp – cộng tác.
- Tập trung phát huy được khả năng mỗi người: các bộ phận khác nhau được quản trị khác nhau. Mỗi nhà quản trị đều có chuyên môn cao trong lĩnh vực đảm bảo quản lý nội bộ hiệu quả

Nhược điểm:

- Có nhiều đề suất khác nhau, không thống nhất giữa các bộ phận, khó khăn trong thống nhất ý kiến, phát sinh ý kiến trái chiều có thể dẫn đến xung đột cá nhân hay các bộ phận. Bên cạnh đó các tuyến quản trị phức tạp, khó phối hợp các hoạt động của các bộ phận chức năng khác nhau.

1.3 Các lĩnh vực hoạt động kinh doanh của Hyatt Regency West Hanoi

Kinh doanh dịch vụ lưu trú

Khách sạn Hyatt Regency West Hanoi có tổng cộng 519 phòng nghỉ ở hai tòa nhà, trong đó bao gồm 390 phòng khách sạn, 129 phòng lưu trú dài hạn (căn hộ) được trang bị bếp, máy giặt với diện tích từ 34 – 207 m². Các phòng nghỉ mang màu sắc tươi sáng, đậm hơi thở hiện đại với thiết kế nội thất chủ đạo là gỗ tự nhiên và điểm nhấn là đá cẩm thạch. Tất cả các phòng đều được trang bị tiện nghi cùng cửa kính trong suốt từ sàn đến trần, cho phép ánh sáng tự nhiên lan tỏa khắp không gian phòng và mang đến tầm nhìn cực kỳ ấn tượng.

Kinh doanh dịch vụ ăn uống

Ngoài kinh doanh dịch vụ lưu trú khách sạn còn có thêm dịch vụ ăn uống với 2 nhà hàng và một quán bar ngoài trời. Nhà hàng chính tại khách sạn là Market Café luôn

sẵn sàng phục vụ khách hàng cả món Âu, món Á, đến buffet và các món đồ uống có chất lượng cao cấp, cùng với không gian hiện đại, thoải mái.

Kinh doanh dịch vụ bổ sung

Ngoài các hoạt động kinh doanh chính khách sạn còn cung cấp các dịch vụ khác như tổ chức tiệc và hội nghị. Khu vực hội họp và tổ chức sự kiện có tổng diện tích 823 mét vuông. Với một phòng tiệc ballroom lớn và các phòng họp đa chức năng, Hyatt Regency West Hanoi là lựa chọn hàng đầu để tổ chức các buổi họp, hội thảo, đám cưới và sự kiện với sự hỗ trợ tận tình từ các chuyên gia tổ chức sự kiện của khách sạn. Ngoài ra, khách sạn cũng mang đến các cơ sở vật chất như bể bơi ngoài trời, phòng tập mở cửa 24/24 và phòng spa tiện nghi để đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe, thư giãn và nạp năng lượng của khách lưu trú. Mặc dù các dịch vụ bổ sung này chiếm tỉ trọng khá nhỏ trong tổng doanh thu tuy nhiên đây là những hoạt động giúp kéo dài thời gian lưu trú và nâng cao uy tín khách sạn.

CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA KHÁCH SẠN HYATT REGENCY HANOI

2.1 Sản phẩm và thị trường khách của Hyatt Regency West Hanoi

2.1.1 Sản phẩm, dịch vụ của Hyatt Regency West Hanoi

Dịch vụ lưu trú

Hyatt Regency West Hanoi hiện có 519 phòng, trong đó có 390 phòng khách sạn và 129 phòng căn hộ được chia thành 5 hạng phòng.

Bảng 2.1: Thông tin buồng khách khu khách sạn tại Hyatt Regency Hanoi

STT	Tên hạng phòng	Số lượng	Diện tích (m ²)	Giá (USD/đêm)
1	Phòng Deluxe	256	34	99++
2	Phòng Club	68	34	199++
3	Phòng Suite	63	68	299++
4	Phòng Executive Suite	2	101	599++
5	Phòng Tổng thống	1	207	2.999++

(Nguồn: Bộ phận Lễ tân – Khách sạn Hyatt Regency West Hanoi)

Các phòng khách khu khách sạn đều được thiết kế với trang thiết bị hiện đại, tiện nghi (50’’ Smart TV, két sắt, giường cao cấp, minibar, ...) nhằm mang đến cho khách hàng những trải nghiệm đạt chuẩn 5 sao. Bên cạnh đó còn có các dịch vụ dọn phòng 24/24 hay cung cấp các dịch vụ ăn uống khi khách có nhu cầu, miễn phí wifi, trà, café, ... Tuy nhiên từ tháng 7 năm 2020, khách sạn Hyatt Regency West Hanoi đã tiếp nhận các đoàn khách cách ly từ sân bay. Do đó khách sạn tạm dừng tất cả các hoạt động kinh doanh dịch vụ lưu trú trong khu vực khách sạn. Thay vào đó, khách sạn đón tiếp khách và phục vụ lưu trú tại khu vực căn hộ Hyatt Regency West Hanoi

Bảng 2.2: Thông tin buồng khách khu căn hộ tại Hyatt Regency Hanoi

STT	Loại phòng	Số lượng	Diện tích (m ²)	Giá (USD/đêm, bao gồm ăn sáng)
1	Studio (không bao gồm phòng khách)	16	40	177++
2	Studio (bao gồm phòng khách)	36	56	207++

3	1 King bedroom + Studio room	22	68	222++
4	2 Bedroom	45	92	297++
5	3 Bedroom	9	133	297++
6	Penthouse Suite Non – Smoking	1	345	3022++

(Nguồn: Bộ phận Lễ tân – Khách sạn Hyatt Regency West Hanoi)

Ngoài những trang thiết bị như khu khách sạn, các phòng ở khu căn hộ còn được trang bị thêm bếp và máy giặt để đáp ứng nhu cầu lưu trú dài ngày của các vị khách. Đặc biệt mỗi phòng đều được trang bị cửa sổ kính từ sàn tới trần, mang lại một cảnh quan thoáng đãng thư giãn, khách hàng có thể quan sát toàn cảnh đường phố và đặc biệt là sân vận động Mỹ Đình.

Dịch vụ ăn uống

Phục vụ nhu cầu ăn uống của khách hàng khi đến với Hyatt Regency West Hanoi là nhà hàng Market Café, Hotel Lounge và Sky Bar.

Market Café là nhà hàng kiểu Á có quy mô 200 ghế với không gian bếp mở, cho phép thực khách có thể quan sát được quá trình chế biến món ăn của đầu bếp. Nhà hàng phục vụ cả ba bữa sáng, bữa trưa và bữa tối với thực đơn phong phú, đa dạng. Ngoài ra, khách cũng có thể dùng buffet trực tiếp tại nhà hàng, với menu phong phú chắc chắn sẽ làm hài lòng cả khách trong nước và quốc tế.

Hotel Lounge là phòng đợi của khách tại khách sạn Hyatt Regency West Hanoi. Tại đây khách hàng sẽ được cung cấp các bữa ăn nhẹ và tiệc theo ngày. Đây cũng là nơi lý tưởng nếu khách hàng muốn thưởng thức tiệc trà chiều hoặc các đồ uống theo sở thích, bao gồm cả những thức uống đặc biệt.

Không chỉ phục vụ thực khách với hệ thống nhà hàng, khách sạn còn mang đến cho khách hàng một địa điểm lý tưởng cho hội nhóm bạn bè hoặc đồng nghiệp sau ngày làm việc căng thẳng – Sky Bar. Đây là nơi khách hàng có thể ngắm toàn cảnh lung linh của thành phố Hà Nội về đêm. Khách hàng cũng có thể thưởng thức các loại Cocktail, đồ uống cùng âm nhạc để có được trải nghiệm trọn vẹn nhất.

Tuy nhiên trong thời gian đón tiếp khách cách ly, khách sạn chỉ hoạt động kinh doanh nhà hàng Market Café theo kiểu phục vụ room service.

Dịch vụ bổ sung

Dịch vụ hội nghị, hội họp: Khách sạn Hyatt Regency West Hanoi là một trong những khách sạn Hàng đầu tại Hà nội về tổ chức hội nghị, sự kiện. Khách sạn có phòng tổ chức sự kiện lớn nhất là phòng Ballroom với diện tích 823m² có sức chứa tối đa là 450 người. Phòng được trang bị những thiết bị âm thanh, chiếu sáng hiện đại và tiện nghi. Ngoài ra còn có các phòng hội họp với sức chứa nhỏ hơn. Vị trí của các phòng tổ chức sự kiện, hội nghị ở tầng 2. Khu vực sân vườn của khách sạn cũng là một không gian lý tưởng để tổ chức các bữa tiệc ngoài trời.

Dịch vụ Spa và Fitness: Hiện nay, vấn đề sức khỏe trở thành mối quan tâm chính khi khách đi du lịch. Vì vậy, ngày càng nhiều khách chọn nơi lưu trú có những dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Khách sạn có trung tâm thể dục và Lotus Spa tại tầng 4 với đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp và máy móc hiện đại, khách hàng sẽ được trải nghiệm những gì tốt nhất.

Các dịch vụ khác: Dịch vụ giặt là, dịch vụ đưa đón khách tại sân bay, dịch vụ tư vấn du lịch, dịch vụ đổi tiền, ...

2.1.2 Thị trường khách của Hyatt Regency West Hanoi

Bản 2.3. Cơ cấu thị trường khách của khách sạn Hyatt Regency West Hanoi năm 2020 - 2021

Thị trường khách	Năm 2020		Năm 2021		So sánh 2021/2020	
	Lượt khách (nghìn lượt)	Tỷ trọng (%)	Lượt khách (nghìn lượt)	Tỷ trọng (%)	+/-	%
Khách lẻ	314	35,32	159	28,66	-155	50,64
Khách Samsung	415	46,68	228	41,10	-187	54,95
Khách tour	103	11,59	67	12,08	-36	65,05
Khách hàng không	57	6,41	100	18,16	+43	175,44
Tổng	889	100	554	100	-335	62,32

(Nguồn: Khách sạn Hyatt Regency West Hanoi)

Nhìn vào bảng 2.2 có thể thấy:

- Đối tượng khách của Hyatt Regency West Hanoi chủ yếu là khách công vụ, trong đó đối nhiều nhất là khách Samsung với trên 40% tổng số khách.
- Khách lẻ năm 2021 so với năm 2020 giảm 155 nghìn lượt, tương đương 50,64%

- Khách Samsung năm 2021 so với năm 2020 cũng giảm 187 nghìn lượt, tương đương với giảm 54,95%
- Khách tour năm 2021 so với năm 2020 giảm 36 nghìn lượt, tương đương 65,05%

Sự giảm này là do ảnh hưởng của dịch bệnh Covid-19, đồng thời từ tháng 7/2020 khách sạn Hyatt Regency West Hanoi đã tiếp nhận các đoàn khách cách ly. Chính vì vậy mà lượt khách samsung, khách tour và khách lẻ của khách sạn bị sụt giảm đáng kể.

Khách hàng không năm 2021 so với năm 2020 tăng 43 nghìn lượt, tương đương với tăng 175,44%. Và lý do là khách sạn đã tiếp nhận các đoàn khách cách ly từ sân bay và các nhân viên hàng không cách ly tại khách sạn.

Nhìn chung số lượt khách đến với khách sạn trong 2 năm có sự giảm nhẹ. Hiện tại thị trường khách của khách sạn là phục vụ khách cách ly chính vì vậy mà thị trường khách hàng cũng giảm, bên cạnh đó khách sạn vẫn hướng đến các đối tượng khách thuê căn hộ ở ngắn hạn và dài hạn và đối tượng khách có khả năng chi trả cao.

2.2 Tình hình nhân lực và tiền lương của Hyatt Regency West Hanoi

2.2.1 Tình hình nhân lực

Bảng 2.4: Số lượng và cơ cấu nhân lực của khách sạn Hyatt Regency West Hanoi trong 2 năm 2020 – 2021

STT	Chỉ tiêu	ĐVT	Năm 2020	Năm 2021	So sánh 2021/2020	
					+/-	%
1	Tổng số lao động	Người	409	304	-105	74,33
2	Theo giới tính					
	Nam	Người	184	112	-72	60,87
	Tỷ trọng	%	44,99	36,84	(-8,15)	-
	Nữ	Người	225	192	-33	85,33
	Tỷ trọng	%	55,01	63,16	(+8,15)	-
3	Theo trình độ					
	Đại học	Người	187	146	-41	78,07
	Tỷ trọng	%	45,72	48,03	(+2,31)	-
	Cao đẳng	Người	120	91	-29	75,83
	Tỷ trọng	%	29,34	29,93	(+0,59)	-
	Trung cấp	Người	102	67	-35	65,69
	Tỷ trọng	%	24,94	22,04	(2,93)	-
4	Theo độ tuổi					

18 – 25	Người	207	165	-42	79,71
Tỷ trọng	%	50,61	54,8	(+3,67)	-
26 – 39	Người	138	77	-61	55,80
Tỷ trọng	%	33,74	25,33	(-8,41)	-
Trên 40	Người	64	62	-2	96,88
Tỷ trọng	%	16	20	(+4,75)	-

(Nguồn: Bộ phận Nhân sự - Khách sạn Hyatt Regency West Hanoi)

Qua bảng 2.4 có thể thấy:

- Tổng số lao động của khách sạn năm 2021 giảm 105 người, tương đương 25,67%
- Xét theo giới tính thì số lao động nữ luôn lớn hơn số lao động nam. So với năm 2020 thì năm 2021, số lao động nam giảm 72 người, tương đương 39,13%; số lao động nữ giảm 33 người, tương đương 14,67%.
- Xét theo trình độ học vấn, nhân lực tại khách sạn có trình độ đại học luôn chiếm phần lớn, gần 50%. Điều này cho thấy tiêu chí tuyển dụng tại khách sạn khá cao. Trong năm 2021, khách sạn có sự thay đổi nhỏ, không đáng kể ở tỷ lệ nhân sự có trình độ cao đẳng (tăng 0.59%)
- Xét theo độ tuổi, khách sạn có đội ngũ nhân sự khá trẻ, chủ yếu từ 18 – 39 tuổi, chiếm khoảng 80% tổng số lao động. Năm 2021, sự thay đổi lớn nhất về số lượng nhân sự là ở độ tuổi 26 – 39 (giảm 8,41%)

Mặc dù trong 2 năm qua cơ cấu lao động có chút biến động nhưng khách sạn vẫn luôn đảm bảo được năng suất công việc và chất lượng dịch vụ. Sự biến động ở số lượng nhân sự của khách sạn năm 2021 chủ yếu là biến động giảm do tình hình dịch bệnh covid-19 diễn biến phức tạp, khiến lượng khách tới khách sạn không còn nhiều như trước. Chính vì vậy khách sạn cần phải điều chỉnh lại nhân sự sao cho phù hợp. Mặc dù người lao động ở bất cứ trình độ nào, nhiều hay ít nhân viên bộ phận nhân sự vẫn luôn đảm bảo đào tạo tốt kỹ năng nghiệp vụ trước khi vào vai trò nhân viên chính thức và có kế hoạch thăng tiến rõ ràng đối với nhân lực ở trình độ cao.

2.2.2 Tình hình tiền lương

Bảng 2.5. Tình hình tiền lương của khách sạn Hyatt Regency West Hanoi năm 2020-2021

STT	Chỉ tiêu	ĐVT	Năm 2020	Năm 2021	So sánh 2021/2020	
					+/-	%
1	Tổng doanh thu	Trđ	5.999.581	3.562.221	-2.437.360	59,37
2	Tổng quỹ lương	Trđ	28.983	14.500	-14.483	50,02
3	Tổng số lao động	Người	409	304	-105	74,33
4	Năng suất LĐ	Trđ/người/năm	14.668,90	11.718	-2.951	79,88
5	Tiền lương BQ năm	Trđ/người/năm	70,86	47,69	-23,17	67,30
6	Tỉ suất tiền lương		0.48	0.41	(-0.07)	-

(Nguồn: Khách sạn Hyatt Regency West Hanoi)

Qua bảng 2.5 dễ thấy:

- Tổng doanh thu năm 2021 so với năm 2020 giảm 2.437.360 triệu đồng, tương đương giảm 40,63%
- Tổng quỹ lương năm 2021 so với năm 2020 giảm 14.483 triệu đồng, tương đương giảm 49,98%
- Năng suất lao động năm 2021 so với năm 2020 giảm 2.951 triệu đồng/người, tương đương giảm 20,12%
- Tiền lương bình quân năm của nhân viên năm 2021 so với năm 2020 giảm 23,17 triệu đồng xuống còn 47,69 triệu đồng/người/năm; tương đương giảm 32,7%.
- Tỉ suất tiền lương năm 2021 giảm 0.07 so với năm 2020 cho thấy tốc độ giảm của doanh thu nhỏ hơn tốc độ giảm của tổng tiền lương. Điều này thể hiện việc kinh doanh của khách sạn có chuyển biến tích cực sau một thời gian bị ảnh hưởng bởi dịch Covid 19.
- Dịch Covid 19 xuất hiện gây thiệt hại nặng nề cho ngành du lịch nói chung và kinh doanh khách sạn nói riêng. Tổng doanh thu giảm, năng suất lao động giảm; từ đó dẫn tới tổng quỹ lương, tiền lương bình quân năm của nhân viên cũng giảm theo.

2.3 Tình hình vốn kinh doanh của Hyatt Regency West Hanoi

Bảng 2.6: Tình hình vốn kinh doanh của khách sạn Hyatt Regency West Hanoi năm 2020 – 2021

STT	Chi tiêu	ĐVT	Năm 2020	Năm 2021	So sánh 2021/2020	
					+/-	%
1	Tổng nguồn vốn	trđ	591.000	354.600	-236.400	60
2	Vốn cố định	trđ	392.000	281.907	-110.093	71,92
	Tỷ trọng	%	66,33	79,5	(+13,17)	-
3	Vốn lưu động	trđ	199.000	72.693	-126,307	36,53%
	Tỷ trọng	%	33,67	20,5	(-13,17)	-

(Nguồn: Khách sạn Hyatt Regency West Hanoi)

Tổng nguồn vốn của khách sạn Hyatt Regency West Hanoi năm 2021 có sự thay đổi lớn khi giảm 40% so với năm 2020, tương đương với giảm 236.400 triệu đồng, trong đó: vốn cố định giảm 28,08% tương ứng với giảm 110.093 triệu đồng; vốn lưu động giảm 63,47% tương ứng với giảm 126,397 triệu đồng.

Vốn cố định luôn có tỷ trọng lớn hơn (khoảng 70%) trong tổng nguồn vốn của Hyatt Regency West Hanoi. Năm 2021, tỷ trọng vốn cố định tăng 13,17% (từ 66,33% lên 79,5%).

2.4 Kết quả hoạt động kinh doanh của Hyatt Regency West Hanoi

Bảng 2.7: Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Hyatt Regency West Hanoi năm 2020 – 2021

STT	Chỉ tiêu	ĐVT	Năm 2019	Năm 2020	So sánh	
					+/-	%
1	Tổng doanh thu	Trđ	5.999.581	3.562.221	-2.437.360	59,37
	- Doanh thu lưu trú	Trđ	3.034.588	2.691.970	-342.618	88,71
	Tỷ trọng	%	50,58	75,57	(+24,99)	-
	- Doanh thu ăn uống	Trđ	2.233.644	699.264	-1.534.380	31,31
	Tỷ trọng	%	37,23	19,63	(-17,6)	-
	- Doanh thu dịch vụ khác	Trđ	731.349	170.987	-560.362	23,38

	Tỷ trọng	%	12,19	4,8	(-7,39)	-
2	Tổng chi phí	Trđ	3.715.541	2.125.578	-1.589.963	57,21
	Tỷ suất chi phí	%	61,93	59,67	(-2,26)	-
3	Thuế GTGT	Trđ	591.559	351.235	-240.324	59,37
	Tỉ suất thuế GTGT	%	9,86	9,86	0	
4	Thuế thu nhập DN	Trđ	338.496	186.304	-152.192	55,04
	Tỷ suất thuế TNDN	%	5,64	5,23	(-0,41)	-
5	Lợi nhuận trước thuế	Trđ	1.692.482	519.016	-1.173.466	30,67
	Tỷ suất LNTT	%	28,21	14,57	(-13,64)	-
6	Lợi nhuận sau thuế	Trđ	1.353.985	332.712	-1.021.274	24,57
	Tỷ suất LNST	%	22,57	9,34	(-13,23)	-

(Nguồn: Khách sạn Hyatt Regency West Hanoi)

Nhìn chung, tình hình kinh doanh của khách sạn là không tốt. Do chi phí giảm nhưng tốc độ giảm của doanh thu mạnh hơn tốc độ giảm của chi phí, dẫn đến lợi nhuận trước thuế và lợi nhuận sau thuế đều giảm. Cụ thể như sau:

Tổng doanh thu của khách sạn năm 2021 so với năm 2020 giảm 40,63%. Trong đó, doanh thu dịch vụ lưu trú giảm 11,29% tương ứng với 342.618 triệu đồng; doanh thu dịch vụ ăn uống giảm 68,69% tương ứng với 1.534.380 triệu đồng; doanh thu dịch vụ khác giảm 76,63% tương ứng với 560.362 triệu đồng. Tỷ trọng doanh thu lưu trú vẫn chiếm tỷ lệ lớn nhất trong những dịch vụ của khách sạn và tăng 24,99% lên thành 75,57% vào năm 2021. Doanh thu cả ba lĩnh vực kinh doanh đều giảm, nên tổng doanh thu giảm. Điều này là do giảm mạnh lượng khách tới do tình hình Covid 19 vẫn diễn ra phức tạp và khách sạn đang tiếp nhận khách cách ly.

Tổng chi phí năm 2021 so với năm 2020 giảm 42,79%, tương ứng giảm 261.958 triệu đồng. Tỷ suất chi phí của khách sạn giảm 2,26% thể hiện tốc độ giảm của chi phí không bằng tốc độ giảm của doanh thu. Chi phí giảm là do khách sạn đầu tư có chiến lược vào nâng cấp cơ sở vật chất; tuy nhiên trong tình trạng hiện tại thì nguyên vật liệu, chi phí điện nước, nhân công phục vụ cho khách trong lưu trú, ăn uống... cũng giảm sút bởi lượt khách giảm.

Thuế GTGT của khách sạn vào năm 2021 giảm 40,63% tương ứng 240.324 triệu đồng so với năm 2020. Tỷ trọng thuế GTGT ổn định, chiếm 9,86% tổng doanh thu.

Thuế thu nhập doanh nghiệp của khách sạn năm 2021 so với năm 2020 giảm 44,96% tương ứng 152.192 triệu đồng. Tỷ trọng thuế thu nhập doanh nghiệp giảm không đáng kể, chỉ 0,41%

Lợi nhuận trước thuế năm 2021 so với năm 2020 giảm 69,33%, tương ứng giảm 1.173.466 triệu đồng. Do lợi nhuận trước thuế và doanh thu đều giảm, nhưng tốc độ giảm của lợi nhuận trước thuế lớn hơn tốc độ giảm của doanh thu nên tỉ suất lợi nhuận trước thuế giảm tương ứng là 13,64%.

Lợi nhuận sau thuế năm 2021 so với 2020 giảm 75,43%, tương ứng giảm 1.021.274 triệu đồng. Do tốc độ giảm của lợi nhuận sau thuế lớn hơn tốc độ giảm của doanh thu nên tỷ suất lợi nhuận sau thuế giảm 13,23%.

Kết luận: kết quả kinh doanh của khách sạn năm 2020 so với năm 2019 là không tốt do dịch Covid-19 bùng phát dẫn đến lượng khách lưu trú và sử dụng các dịch vụ khác của khách sạn giảm, ngoài ra khách sạn còn tiếp nhận đoàn khách cách ly. Tuy nhiên trong bối cảnh nền kinh tế đặc biệt là ngành du lịch gặp nhiều khó khăn thì đây cũng không phải kết quả quá tiêu cực. Khách sạn cần có những biện pháp tăng doanh thu, quản lý chi phí hợp lý, mở rộng kinh doanh trong tương lai để tăng lợi nhuận.

CHƯƠNG 3: PHÁT HIỆN VẤN ĐỀ TỪ THỰC TẾ VÀ ĐỀ XUẤT VẤN ĐỀ CẦN NGHIÊN CỨU

3.1 Phát hiện vấn đề từ thực tế kinh doanh của Hyatt Regency West Hanoi

3.1.1 Những thành công mà Hyatt Regency West Hanoi đã đạt được

Tuy chỉ mới xuất hiện tại thủ đô không lâu nhưng Hyatt Regency West Hanoi cũng đã đạt được một số thành công nhất định:

- Khách sạn đã thể hiện được tên tuổi vị trí của mình trên thị trường khách sạn Việt Nam, có lợi thế về thương hiệu và hệ thống điều hành quản lý đạt chuẩn.
- Cơ cấu tổ chức hợp lý, đảm bảo tốt công tác quản lý, thực hiện nghiệp vụ khách sạn.
- Khách sạn đã đưa ra được những chính sách giá cả phù hợp với từng đối tượng khách hàng và cung cấp tốt, đầy đủ dịch vụ bổ sung để thỏa mãn nhu cầu khách hàng.
- Xây dựng chế độ đãi ngộ tốt cho nhân viên, có quy trình thăng tiến cụ thể tạo động lực cho nhân viên làm việc.
- Xây dựng thành công môi trường làm việc chuyên nghiệp, có sự hỗ trợ lẫn nhau giữa các bộ phận, giúp khách sạn hoạt động hiệu quả và mang lại dịch vụ tốt nhất đến với khách hàng.
- Đầy đủ trang thiết bị tiện nghi để phục vụ khách hàng

3.1.2 Một số hạn chế, vấn đề cần giải quyết của Hyatt Regency West Hanoi

Bên cạnh những thành công đạt được, Hyatt Regency West Hanoi vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần giải quyết, khắc phục:

- Tuy phần lớn nhân viên có trình độ đại học nhưng khả năng giao tiếp ngoại ngữ của nhân viên tiếp xúc còn nhiều yếu kém, chưa thực sự đáp ứng được yêu cầu công việc.
- Khách sạn có sở hữu nhà hàng Market Café, tuy nhiên theo đánh giá thì nhà hàng vẫn chưa có đủ sự đa dạng về các món ăn hay thức uống dẫn đến chưa thỏa mãn được phần đông thực khách khi lưu trú tại khách sạn.
- Trong việc thực hiện các chính sách xúc tiến (quảng cáo, đưa hình ảnh khách sạn tới khách hàng) Hyatt Regency West Hanoi vẫn chưa thực hiện hiệu quả. Fanpage của khách sạn trên mạng xã hội Facebook chỉ đạt 1274 lượt thích và 1472 lượt check in và con số cũng không khả quan ở các nền tảng mạng xã hội khác. Điều này cho thấy khách sạn quảng cáo trên các mạng xã hội không hiệu quả hoặc chưa thực sự chú trọng đến vấn đề này. Trong bối cảnh 4.0 hiện nay, quảng cáo trên các nền tảng Internet là rất quan trọng để có thể tiếp cận khách hàng dễ dàng và rộng mở hơn, khách sạn cũng nên cân nhắc tới hình thức xúc tiến này.

- Một số nhân viên tiếp xúc mới vào làm tại Hyatt Regency West Hanoi còn chưa nắm vững quy trình phục vụ khách, đôi lúc còn lúng túng dẫn đến sự không hài lòng từ khách hàng.

3.2 Đề xuất vấn đề cần nghiên cứu tại Hyatt Regency West Hanoi

Qua quá trình nghiên cứu, tìm hiểu về khách sạn Hyatt Regency West Hanoi, em thấy rằng khách sạn vẫn đang tồn tại một số hạn chế đã nêu. Sau đây em xin đề xuất 3 hướng nghiên cứu như sau:

- Hướng đề tài 1: Nâng cao hiệu quả sử dụng lao động tại bộ phận nhà hàng của khách sạn Hyatt Regency West Hanoi (Bộ môn Quản trị doanh nghiệp du lịch)
- Hướng đề tài 2: Hoàn thiện chính sách quảng cáo của khách sạn Hyatt Regency West Hanoi (Bộ môn Marketing Du lịch)
- Hướng đề tài 3: Quản lý thực đơn của nhà hàng Market Café tại khách sạn Hyatt Regency West Hanoi (Bộ môn Quản trị dịch vụ Khách sạn - Du lịch)