

CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI KHÁCH SẠN 3 SAO Ở HẠ LONG – THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP

Hoàng Thị Thương, Vũ Thị Bích Thảo
Trường Đại học Hạ Long

Tóm tắt: Việc đánh giá chất lượng dịch vụ ăn uống là một trong những nghiên cứu cần thiết trong việc phát triển du lịch. Bài viết nghiên cứu này nhằm đánh giá hiện trạng chất lượng dịch vụ ăn uống tại các khách sạn 3 sao ở Hạ Long, trên cơ sở đó đề xuất, định hướng các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống một cách kịp thời và đồng bộ. Việc đề xuất, định hướng là cơ sở để các nhà hàng, khách sạn nhìn nhận, xây dựng kế hoạch kinh doanh, nâng cao chất lượng dịch vụ, thu hút khách.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ ăn uống; Hạ Long; Khách sạn 3 sao.

FOOD SERVICE QUALITY AT 3-STAR HOTELS IN HA LONG – CURRENT SITUATION AND SOLUTIONS

Hoang Thi Thuong, Vu Thi Bich Thao
Ha Long University

Abstract: Assessing the quality of food services is an essential area of research for tourism development. This study aims to evaluate the current status of food service quality at 3-star hotels in Ha Long and, based on the findings, propose timely and synchronized solutions to improve service quality. These proposals serve as a foundation for restaurants and hotels to reassess their business strategies, enhance service quality, and attract more customers.

Keywords: Food service quality; Ha Long; 3-star hotels.

Nhận bài: 08/04/2025

Phản biện: 05/05/2025

Duyệt đăng: 09/05/2025

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Du lịch được tỉnh Quảng Ninh xác định là ngành kinh tế mũi nhọn, đóng góp tích cực cho tăng trưởng chung của tỉnh. Ngành Du lịch đặt mục tiêu thu hút 20 triệu lượt khách, trong đó khách quốc tế là 4,5 triệu lượt, doanh thu từ lĩnh vực du lịch đạt 55.000 tỷ đồng, tăng 18,1% so với năm 2024. Mục tiêu trên được xác định là thách thức đối với ngành Du lịch Quảng Ninh khi số lượng khách chỉ tăng 1 triệu lượt so với năm 2024 nhưng doanh thu của ngành du lịch phải tăng 18,1% so với năm 2024, tương đương tăng thêm 8.450 tỷ đồng.

Do vậy, trọng tâm của ngành Du lịch trong năm 2025 là các giải pháp nhằm tăng mức chi tiêu bình quân của khách du lịch, chuyển đổi hình thức phát triển từ du lịch đại chúng sang du lịch bền vững; phát triển các sản phẩm du lịch mới, hấp dẫn, đặc biệt là nâng cao chất lượng dịch vụ sản phẩm.

Chất lượng dịch vụ ăn uống tại các khách sạn 3 sao ở Hạ Long là một trong những yếu tố tạo nên tính đặc trưng của du lịch Hạ Long. Tuy nhiên, dịch vụ ăn uống vẫn còn những phần nản, thiếu sót của du khách về giá cả, chất lượng món ăn, về thái độ phục vụ của nhân viên cũng như chất lượng dịch vụ ăn uống... Do đó, cần phải tìm ra giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống tại các khách sạn 3 sao ở Hạ Long mang đến cho du khách những trải nghiệm tốt đẹp nhất tại nơi này.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Những ưu điểm và nguyên nhân.

Kết quả khảo sát cho thấy, chất lượng dịch vụ ăn uống tại các khách sạn 3 sao ở Hạ Long được khách du lịch đánh giá qua nhiều yếu tố, cụ thể như sau:

+ *Về món ăn đồ uống:* đã phần nào đáp ứng được mong đợi của khách hàng, các món ăn thường được chế biến từ nguồn thủy hải sản phong phú và đảm bảo độ tươi sống, mùi vị hấp dẫn và đảm bảo chất lượng.

+ *Về vệ sinh:* Các khách sạn đã thực hiện tốt việc giữ vệ sinh trong phòng ăn và khu WC, thực hiện tốt các yêu cầu về vệ sinh cá nhân đối với nhân viên phục vụ và các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm.

+ *Về chất lượng phục vụ:* Lao động phục vụ trong bộ phận nhà hàng phần lớn đã được đào tạo về chuyên môn, nghiệp vụ. Đây là lực lượng lao động trẻ, năng động, nhiệt tình, phục vụ khách chu đáo.

+ *Về tiện nghi phục vụ:* Các trang thiết bị đầy đủ, được bố trí hài hòa, không gian thường thức thú vị, ánh sáng và màu sắc phù hợp.

+ *Về đặt chỗ và thanh toán:* được thực hiện một cách chuyên nghiệp, nhanh chóng, thông tin đầy đủ, đảm bảo tính chính xác, nhanh chóng và tiện lợi.

2.2. Những hạn chế và nguyên nhân

- Về món ăn đồ uống

+ *Những hạn chế*: các nhà hàng không thường xuyên bổ sung món ăn mới làm cho khách ăn nhiều lần sẽ có cảm giác nhàm chán. Thực đơn thiếu tính đa dạng thường tập chung vào các món hải sản do đó đáp không đáp ứng được nhiều các nhu cầu khác nhau của thực khách. Món ăn chưa được trang trí đẹp mắt, chưa tạo được sự hấp dẫn. Thực đơn đồ uống chưa phong phú, chủ yếu bán những loại đồ uống có sẵn, đồ uống đóng chai, đóng hộp, rất ít đồ uống được pha chế tại quầy, chưa có đồ uống tốt cho sức khỏe, đồ uống thanh lọc cơ thể...

- *Về vệ sinh*: Trang thiết bị dụng ăn uống đôi khi còn chưa đảm bảo yêu cầu vệ sinh, dụng cụ chưa được lau khô. Một số nhân viên chưa nắm được các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm.

- Về chất lượng phục vụ: Kỹ năng phục vụ của một số nhân viên chưa chuyên nghiệp, vẫn còn có những sai sót trong quá trình phục vụ. Tác phong phục vụ chậm, chưa thể hiện được sự thân thiện, mến khách.

- *Về tiện nghi phục vụ*: Các trang thiết bị của hầu hết nhà hàng tuy đầy đủ nhưng chưa đồng bộ và sang trọng, một số dụng cụ đã cũ, không còn phù hợp. Cơ sở vật chất kỹ thuật của các nhà hàng đạt mức mong đợi của khách du lịch ở mức độ thấp, chưa thực sự đáp ứng được nhu cầu của khách hàng cao cấp.

2.3. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống tại khách sạn 3 sao ở Hạ Long

2.3.1. Nhóm giải pháp về món ăn, đồ uống

* *Đa dạng hóa sản phẩm và phát triển sản phẩm tốt cho sức khỏe*

Bổ sung thêm vào thực đơn một số món ăn là đặc sản của địa phương và các vùng miền lân cận hoặc các món ăn theo mùa. Có thể đưa vào thực đơn những món ăn đồ uống tốt cho sức khỏe như món ăn giúp detox, thanh lọc cơ thể, đẹp da, giảm căng thẳng, tăng sức đề kháng, các món ăn chế biến từ thực phẩm hữu cơ, thực phẩm sạch. Đặc biệt có thể sử dụng các sản phẩm OCOP Quảng Ninh – sản phẩm đạt tiêu chí sạch và an toàn lên hàng đầu, điều này vừa góp phần kích cầu tiêu thụ sản phẩm OCOP vừa góp phần quảng bá sản phẩm cho địa phương đồng thời đảm bảo cung cấp đến khách hàng các sản phẩm có nguồn gốc rõ ràng, có thương hiệu, an toàn và tốt cho sức khỏe.

* *Xây dựng các gói sản phẩm (combo) và tạo ra sản phẩm đặc trưng của nhà hàng*

Các khách sạn cần thiết kế các gói (combo), để phát huy và khai thác hiệu quả các sản phẩm, dịch vụ của khách sạn. Có thể xây dựng chương trình chăm sóc sức khỏe cho khách lưu trú tại khách sạn thông qua việc hướng dẫn khách tham gia vào các buổi tập yoga, thiền, hoặc massage trị liệu, kết hợp với việc sử dụng các sản phẩm ăn uống tốt cho sức khỏe giúp gia tăng các trải nghiệm mới cũng như sự hài lòng của du khách về các sản phẩm, dịch vụ của khách sạn.

Tạo ra nét “khác biệt hóa sản phẩm” bằng cách đưa vào thực đơn ít nhất một món ăn hoặc đồ uống là đặc sản của mình. Đây là điểm khác biệt của mỗi khách sạn đồng thời cũng là điểm nhấn tạo sự chú ý của khách hàng.

* *Xây dựng mức giá linh hoạt cho các sản phẩm*

Khách sạn có thể xây dựng mức giá linh hoạt trong việc định suất ăn. Giá cho mỗi món ăn, đồ uống có thể thay đổi trong một khoảng nhất định tùy thuộc vào từng thời điểm của thị trường. Điều này sẽ tạo cho khách hàng có nhiều sự lựa chọn.

2.3.2. Nhóm giải pháp về vệ sinh

Để có thể làm tốt công tác quản lý chất lượng dịch vụ ăn uống, khách sạn cần phải làm tốt vấn đề vệ sinh liên quan đến phục vụ ăn uống, bao gồm:

* *Vệ sinh phòng ăn và khu vệ sinh*

Hàng ngày, cần mở toàn bộ cửa nhà hàng trước khi phục vụ để không khí được lưu thông, đón luồng không khí tự nhiên. Bổ sung đèn xông tinh dầu tạo hương thơm trong khu vệ sinh đồng thời lắp đặt hệ thống âm thanh, mở các loại nhạc nhẹ nhàng tạo cho khách có cảm giác thư giãn, thoải mái. Bổ sung giỏ đựng khăn lau tay trong nhà vệ sinh, vào đầu mỗi ca làm việc nhân viên cần kiểm tra giỏ khăn để đảm bảo luôn đầy đủ khăn phục vụ khách.

* *Vệ sinh các trang thiết bị, dụng cụ*

Tăng cường công tác vệ sinh dụng cụ bằng cách yêu cầu nhân viên phải thực hiện công việc đúng quy trình, kỹ thuật lau bóng dụng cụ trước khi phục vụ. Dụng cụ sạch sẽ, sáng bóng làm cho nhà hàng trở lên sang trọng và đẳng cấp hơn từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng.

* *Vệ sinh cá nhân nhân viên phục vụ*

Công tác vệ sinh cá nhân đối với nhân viên phục vụ cần được thực hiện một cách bài bản và chuyên nghiệp. Khách sạn cần trang bị đầy đủ

đồng phục cho nhân viên bao gồm quần áo, nơ, giày, cặp tóc, thẻ nhằm tạo lên tính đồng bộ. Xây dựng tiêu chuẩn chi tiết về đồng phục và vệ sinh cá nhân, kiểm tra, giám sát chặt chẽ việc thực hiện vệ sinh cá nhân trước mỗi ca làm việc; xây dựng chế tài xử phạt đối với nhân viên vi phạm nhằm nâng cao tính tự giác và ý thức trách nhiệm với công việc.

** Vệ sinh môi trường xung quanh*

Tăng cường làm vệ sinh khu vực xung quanh nhà hàng, thường xuyên làm sạch bụi ở các cây cảnh, hòn non bộ....Giao nhiệm vụ giữ vệ sinh môi trường xung quanh nhà hàng cho bộ phận chuyên trách.

** Vệ sinh an toàn thực phẩm*

Bộ phận tiếp nhận nguyên liệu, hàng hoá hàng ngày kiểm tra, giám sát và quản lý về số lượng, chất lượng nguyên liệu, hàng hoá, vật tư; loại bỏ những hàng hoá kém phẩm chất và hết hạn sử dụng... đặc biệt đối với nguyên liệu tươi sống. Thường xuyên kiểm tra nguyên liệu, hàng hoá trong kho nhằm phát hiện những hiện tượng xấu như: ẩm mốc, vỡ, hỏng, để có phương án xử lý kịp thời. Kiên quyết không cho phép bán sản phẩm không đảm bảo yêu cầu chất lượng, số lượng.

Các khách sạn cần mở lớp tập huấn về việc đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm theo định kỳ để tuyên truyền giáo dục ý thức trách nhiệm cho nhân viên; ngoài ra, cần phải đưa ra những hình phạt nghiêm ngặt cho những nhân viên không thực hiện đúng quy định của khách sạn về việc đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm cũng như vệ sinh cá nhân.

2.3.3. Nhóm giải pháp về chất lượng phục vụ

** Kỹ năng phục vụ*

Căn cứ vào kết quả điều tra có thể thấy đội ngũ nhân viên tại các nhà hàng chưa chuyên nghiệp trong phục vụ. Vì vậy, khách sạn cần lập kế hoạch đào tạo về chuyên môn nghiệp vụ cho nhân viên nhà hàng. Có thể áp dụng các phương pháp sau:

Đào tạo tại chỗ, nhân viên có tay nghề cao đào tạo cho nhân viên có tay nghề thấp và đào tạo để khắc phục lỗi cho nhân viên.

Mời các giảng viên, chuyên gia có trình độ, tay nghề cao về đào tạo cho toàn bộ đội ngũ nhân viên hoặc cử nhân viên tham gia các khóa đào tạo tại các cơ sở đào tạo có uy tín. Nội dung đào tạo bao gồm các kiến thức về kỹ năng, nghiệp vụ, kỹ thuật, quy trình...trong phục vụ ăn uống, cần trú

trọng đến kỹ năng xử lý nhanh và hiệu các tình huống phát sinh và các phàn nàn của khách trong quá trình phục vụ. Khuyến khích các cán bộ, nhân viên tự học tập nhằm nâng cao năng lực của bản thân đáp ứng ngày càng cao yêu cầu của công việc.

** Thái độ phục vụ*

Ban giám đốc của các khách sạn cần quan tâm đến đời sống của người lao động, có chế độ đãi ngộ đối với nhân viên nhà hàng giúp họ hài lòng hơn và coi nơi làm việc như ngôi nhà thứ hai của mình.

Khách sạn cần xây dựng chính sách lương phù hợp, trả công cho người lao động xứng đáng. Việc tăng lương nhân viên cần phải được xem xét ưu đãi đối với những nhân viên có cống hiến, gắn bó với khách sạn hoặc những nhân viên làm việc tích cực, nhiệt tình.

Khách sạn cần có những quy định thưởng – phạt rõ ràng và áp dụng một cách bình đẳng, công khai, minh bạch tránh gây ra sự bất công bằng giữa các nhân viên.

** Khả năng giao tiếp*

Một thực tế chung ở các nhà hàng là kỹ năng giao tiếp của nhân viên chưa tốt, chưa thể hiện được sự thân thiện, mến khách trong quá trình giao tiếp, kỹ năng giới thiệu, bán sản phẩm của nhân viên còn yếu, chưa biết cách gợi mở nhu cầu của khách hay gợi ý khách sử dụng các sản phẩm thay thế. Đào tạo thêm cho nhân viên về kỹ năng giao tiếp và chăm sóc khách hàng để nâng cao chất lượng phục vụ và tính chuyên nghiệp trong phục vụ. Đặc biệt trú trọng đào tạo kỹ năng mềm cho nhân viên, nâng cao kỹ năng tư vấn, giới

2.3.4. Nhóm giải pháp về tiện nghi phục vụ

** Đầu tư nâng cấp các trang thiết bị, dụng cụ*

Cần thống kê chi tiết và đánh giá hiện trạng trang thiết bị dụng cụ hiện có trong các nhà hàng từ đó có kế hoạch sửa chữa, bảo dưỡng, thay mới hoặc bổ sung thiết bị đảm bảo điều kiện phục vụ khách tốt nhất.

Hệ thống đồ vải của nhà hàng đã cũ, lỗi thời, ngả màu và không đảm bảo chất lượng. Đó đó, đầu tư thay thế đúng loại các đồ vải giúp hiệu quả hơn trong công việc của nhân viên, đồng thời tăng năng suất lao động và chất lượng dịch vụ.

Một số dụng cụ sành sứ bị sứt, cũ, dụng cụ kim loại bị xỉn màu, mất lớp men bóng cần phải được kiểm kê và thay mới bởi hiện tại các dụng cụ đã khá lạc hậu không còn đáp ứng nhu cầu hiện tại của thực khách.

Các khách sạn nên đầu tư thêm một số bộ dụng cụ ăn uống và dụng cụ phục vụ đẹp, sang trọng để phục vụ đối tượng khách VIP, khách có khả năng thanh toán cao hoặc các bữa tiệc nhằm tạo ra đẳng cấp và sự sang trọng của sản phẩm ăn uống.

** Bảo dưỡng định kỳ các trang thiết bị*

Bên cạnh việc thay thế và đầu tư thêm các dụng cụ thiết bị mới, nhà hàng khách sạn cũng cần có sự duy tu, bảo dưỡng theo định kỳ để các trang thiết bị hoạt động tốt, như hệ thống giàn âm thanh ở sân khấu của các nhà hàng, hệ thống đèn màu, đèn chiếu sáng, hệ thống máy tính ...

2.3.4. Nhóm giải pháp về công tác tổ chức, quản lý

** Tăng cường quản lý chất lượng dịch vụ ăn uống*

Để có thể nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống, khách sạn cần phải xây dựng các tiêu chuẩn một nhóm chất lượng và tiến đến hoàn thiện các tiêu chuẩn dịch vụ ăn uống riêng cho phù hợp với hoạt động kinh doanh ăn uống của mình. Nhóm này có nhiệm vụ xác định mục tiêu, chính sách chất lượng, xây dựng hệ thống chỉ tiêu chất lượng, điều khiển chất lượng, đảm bảo chất lượng và cải tiến chất lượng trong khuôn khổ của hệ thống chất lượng. Thành viên của nhóm bao gồm: giám đốc, trưởng nhà hàng, bếp trưởng. Các thành viên này phải có sự hiểu biết về quản lý chất lượng dịch vụ ăn uống và có trách nhiệm tuyên truyền tới mọi thành viên trong nhà hàng về ý thức phục vụ, thái độ phục vụ, kỹ năng giao tiếp, vệ sinh cá nhân, vệ sinh an toàn thực phẩm...

** Thiết lập các tiêu chuẩn dịch vụ ăn uống*

Nhóm chất lượng sẽ xây dựng tiêu chuẩn chất lượng cho dịch vụ ăn uống và từng vị trí công việc của nhân viên. Cần đào tạo nhân viên biết tầm quan trọng của tiêu chuẩn, vai trò cụ thể của họ trong quá trình thực hiện tiêu chuẩn và làm thế nào để họ thực hiện được đúng tiêu chuẩn đó.

Xây dựng mục tiêu, chính sách chất lượng dịch vụ ăn uống: Nhóm chất lượng sẽ thảo luận, nghiên cứu dựa trên sự tham khảo ý kiến các nhân viên và các nhà hàng, khách sạn cùng hạng. Khi xây dựng mục tiêu và chính sách chất lượng cần dựa vào khả năng tài chính, cơ sở vật chất kỹ thuật, đối tượng khách để định ra mục tiêu và chính sách cụ thể, rõ ràng, dễ hiểu.

Xây dựng hệ thống tiêu chuẩn dịch vụ ăn uống. Việc xây dựng hệ thống tiêu chuẩn chất lượng phải dựa trên việc nghiên cứu về nhu cầu của khách

hàng, năng lực của khách sạn và trên cơ sở học hỏi kinh nghiệm của các khách sạn khác. Thông thường, việc xây dựng hệ thống tiêu chuẩn chất lượng gồm 3 mức:

+ *Thứ nhất, soạn thảo sổ tay chất lượng*: Giới thiệu về nhà hàng, các chính sách chất lượng và mục tiêu của mỗi bộ phận, trách nhiệm, quyền hạn của từng bộ phận, miêu tả các yếu tố của hệ thống chất lượng.

+ *Thứ hai, soạn thảo thủ tục quy trình*: Là cách thức cụ thể để tiến hành một hoạt động hay quá trình. Thủ tục quy định khi soạn thảo phải đảm bảo ngắn gọn, dễ hiểu, dễ thực hiện.

+ *Thứ ba, soạn thảo hướng dẫn công việc*: Là hướng dẫn cách thực hiện công việc, mô tả chi tiết, cách thức thực hiện một công việc cụ thể.

Hệ thống chỉ tiêu chất lượng dịch vụ ăn uống nên phân thành từng nhóm chỉ tiêu, từ đó mỗi nhóm sẽ xác định được các chỉ tiêu cụ thể. Từ những nghiên cứu khách hàng sẽ hoạch định các chỉ tiêu, có thể bao gồm các nhóm sau:

+ *Nhóm chỉ tiêu về trình độ, gồm*: Trình độ phục vụ, kỹ năng phục vụ, kỹ năng giao tiếp, nhận thức về chất lượng dịch vụ ăn uống, trình độ ngoại ngữ.

+ *Nhóm chỉ tiêu về vệ sinh*: Đảm bảo vệ sinh phòng ăn, khu WC, vệ sinh môi trường và cảnh quan xung quanh, vệ sinh an toàn thực phẩm, vệ sinh trang thiết bị dụng cụ, vệ sinh nhân viên phục vụ.

+ *Nhóm chỉ tiêu về thời gian phục vụ*: Phục vụ món ăn, đồ uống một cách nhanh, chính xác và chuẩn mực nhất để khách hàng có thể dễ dàng tiếp cận với dịch vụ.

+ *Nhóm chỉ tiêu về cơ sở vật chất kỹ thuật*: Cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng đồng bộ, hiện đại, đúng tiêu chuẩn kỹ thuật, có tính thẩm mỹ là một trong những cơ sở để tạo ấn tượng tốt cho khách khi sử dụng dịch vụ ăn uống.

+ *Tiêu chuẩn về nhân viên phục vụ*: Các nhân viên phục vụ trong thời gian làm việc phải tuân thủ các quy định về hình thức cá nhân như: mặc đồng phục, quy định về đầu tóc, về tác phong làm việc, thái độ phục vụ nhiệt tình, thân thiện, chu đáo và kỹ năng thành thạo.

+ *Tiêu chuẩn về quy trình làm việc*: Tổ chức phục vụ mỗi dịch vụ phải theo đúng quy trình chuẩn song đôi lúc nhân viên cần phải vận dụng linh hoạt các quy trình cung ứng dịch vụ cho khách tùy từng trường hợp cụ thể, nhất là đối với đối tượng khách quan trọng.

+ *Xây dựng các mức tiêu chuẩn riêng cho dịch vụ ăn uống của nhà hàng*: khách sạn cần căn cứ vào điều kiện và chiến lược kinh doanh để đưa ra các tiêu chuẩn cho dịch vụ ăn uống sao cho phù hợp với loại hình kinh doanh, đối tượng khách và nguồn lực hiện có của mình để có thể thực hiện thành công các tiêu chuẩn đề ra.

Từ những chỉ tiêu đề ra, tiến hành rà soát lại các định mức, quy định, sau đó đánh giá tính khả thi của các chỉ tiêu và so sánh với sự thỏa mãn của khách hàng để đưa vào thực hiện. Để tìm hiểu sự thỏa mãn của khách hàng, các khách sạn cần tiến hành thu thập ý kiến đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ ăn uống mà họ đã sử dụng thông qua phiếu điều tra. Đây là phương pháp khá đơn giản và hiệu quả cao nhưng hiện nhà hàng

chưa thực sự quan tâm, do đó chưa nắm rõ được nhu cầu của khách hàng.

III. KẾT LUẬN

Dịch vụ ăn uống là một trong những yếu tố quan trọng tạo nên sức hấp dẫn cho nhà hàng khách sạn. Phát triển dịch vụ ăn uống góp phần tạo điều kiện phục vụ và làm thỏa mãn nhu cầu ăn uống của du khách; bên cạnh đó góp phần làm tăng doanh thu cho các khách sạn. Theo tác giả, vấn đề chất lượng dịch vụ trong kinh doanh ăn uống không mới, nhưng đó là tính thời sự. Chỉ có nâng cao chất lượng dịch vụ là cách tốt nhất để tăng khả năng cạnh tranh của khách sạn, nhà hàng, đề cao tốc độ phát triển về kinh tế các khách sạn 3 sao tại Hạ Long nói riêng và ngành du lịch Quảng Ninh nói chung.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Trịnh Xuân Dũng (2014), *Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
2. Nguyễn Văn Đính, Trần Thị Minh Hòa (2009), *Giáo trình kinh tế du lịch*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân Hà Nội.
3. Phạm Xuân Hậu (2010), *Quản trị chất lượng dịch vụ khách sạn – du lịch*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
4. Nguyễn Văn Mạnh, Hoàng Thị Lan Hương (2013), *Quản trị kinh doanh khách sạn*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân Hà Nội.