

LỜI MỞ ĐẦU

Ngày nay du lịch là nhu cầu thiết yếu đối với mọi người trong xã hội, những năm qua du lịch là ngành có tốc độ phát triển mạnh và chiếm 65% tổng sản phẩm quốc dân của toàn thế giới.

Cùng với sự phát triển du lịch trong cả nước, ngành du lịch nghệ an đã không ngừng nỗ lực phấn đấu để trở thành nòng cốt kinh tế mũi nhọn của nghệ an, là nhân tố góp phần làm thay đổi bộ mặt kinh tế của xã hội của tỉnh nhà. Đi đôi với sự phát triển du lịch là sự ra đời của hàng loạt khách sạn lớn, nhỏ. Sự cạnh tranh của các khách sạn này không chỉ dừng lại ở mức giá mà còn cạnh tranh về chất lượng phục vụ.

Để đáp ứng được nhu cầu của khách trong quá trình tham quan, tìm hiểu, khám phá những danh lam thắng cảnh tự nhiên, những di tích lịch sử văn hoá nhiều khách sạn, nhà nghỉ đã mọc lên khắp nơi nhằm thu hút khách đến với mình. Để tồn tại và phát triển nhiều khách sạn đã nâng cấp, xây dựng mới, tạo lại những vị trí thuận lợi nhằm làm tăng khả năng cạnh tranh cho khách sạn. Vì thế trong môi trường cạnh tranh khốc liệt thì khách sạn phải dựng chất lượng phục vụ làm mục tiêu cạnh tranh với các đối thủ khác. Chất lượng phục vụ là yếu tố quyết định sự thành công hay thất bại của khách sạn.

Qua đợt thực tập tại khách sạn sen vàng em đã quyết định chọn đề tài:

“Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ tại khách sạn sen vàng” làm đề tài cho chuyên đề thực tập.

Đề tài gồm 3 chương:

Chương I: khái quát về kinh doanh khách sạn và khách sạn sen vàng

Chương II: Thực trạng hoạt động kinh doanh và chất lượng phục vụ tại khách sạn trong thời gian qua từ 2008-2010

Chương III: Biện pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ tại khách sạn sen vàng

Trong thời gian thực tập tại khách sạn và để hoàn thiện chuyên đề này em xin chân thành cảm ơn sự chỉ dẫn tận tình của giáo viên hướng dẫn *Đông Thị Chiến* và sự giúp đỡ của Ban Giám đốc cùng toàn thể công nhân viên tại khách sạn sen vàng đã giúp đỡ em hoàn thành bài báo cáo này.

CHƯƠNG I.

KHÁI QUÁT VỀ KINH DOANH KHÁCH SẠN

I. Khái niệm, chức năng, nhiệm vụ của hoạt động kinh doanh khách sạn

1. Khái niệm khách sạn, nội dung, bản chất của hoạt động kinh doanh khách sạn

1.1 Khái niệm khách sạn:

Khách sạn là một công trình kiến trúc kiên cố, có nhiều tầng, nhiều phòng ngủ được trang bị các thiết bị, tiện nghi, đồ đạc chuyên dùng nhằm mục đích kinh doanh các dịch vụ lưu trú, phục vụ ăn uống và các dịch vụ bổ sung khác.

1.2 Nội dung và bản chất của hoạt động kinh doanh khách sạn

1.2.1 Nội dung

Nội dung kinh doanh chủ yếu của khách sạn là kinh doanh dịch vụ lưu trú. Ngoài ra, nhu cầu về ăn uống là nội dung rất quan trọng trong hoạt động kinh doanh khách sạn. Ngoài hai nội dung trên khách sạn còn kinh doanh nhiều loại dịch vụ khác như tổ chức các dịch vụ vui chơi, giải trí, bán hàng lưu niệm... Ở đây khách sạn không chỉ kinh doanh các dịch vụ hàng hoá do khách sạn trực tiếp sản xuất ra mà còn kinh doanh sản phẩm do các ngành khác trong nền kinh tế quốc dân sản xuất ra như dịch vụ điện thoại, thuê xe, mua vé máy bay...

1.2.2 Bản chất của hoạt động kinh doanh khách sạn

Bản chất của ngành kinh doanh khách sạn là kinh doanh dịch vụ lưu trú, ăn uống. Hiện nay cùng với việc phát triển của ngành du lịch và cuộc cạnh tranh thu hút khách, hoạt động kinh doanh khách sạn không ngừng được mở rộng và đa dạng hoá. Ngoài hai dịch vụ cơ bản trên các nhà kinh doanh đã tổ chức các hoạt động khác như tổ chức các hội nghị, hội thảo, phục vụ vui chơi, giải trí...

Trong các dịch vụ trên có những dịch vụ do khách sạn sản xuất ra để cung cấp cho khách như dịch vụ khách sạn, ăn uống, vui chơi giải trí... có những dịch vụ khách sạn làm đại lý bán cho các cơ sở khác như: đồ uống, điện thoại, giặt là...

Trong các dịch vụ khách sạn cung cấp cho khách có những dịch vụ và hàng hoá khách phải trả tiền, có những dịch vụ và hàng hoá khách không phải trả tiền như dịch vụ giữ đồ cho khách, dịch vụ khuân vác hành lý...

Kinh doanh trong ngành du lịch thực hiện thu hút một phần quỹ tiêu dùng của nhân dân và thực hiện tái phân chia quỹ tiêu dùng của cá nhân theo lãnh thổ. Khách sạn du lịch góp phần vào việc thực hiện các mục tiêu chính trị, xã hội của quốc gia.

2. Chức năng và nhiệm vụ của hoạt động kinh doanh khách sạn

2.1 Chức năng

Làm dịch vụ lưu trú, dịch vụ ăn uống và dịch vụ bổ sung. Khách sạn có chức năng sản xuất và tổ chức phục vụ những dịch vụ đáp ứng nhu cầu về ngủ, nghỉ ngơi, ăn uống, giải trí và các nhu cầu của khách du lịch trong thời gian lưu lại khách sạn.

2.2 Nhiệm vụ

Tổ chức sản xuất và cung ứng cho khách về lưu trú, ăn uống, vui chơi giải trí... cho khách trong thời gian lưu lại khách sạn. Quản lý tốt các mặt sản xuất, tài chính, nhân sự, marketing để không ngừng nâng cao hiệu quả kinh tế trong hoạt động kinh doanh khách sạn. Đảm bảo thu nhập và các chế độ đã quy định cho cán bộ công nhân viên trong khách sạn. Nghiêm chỉnh thực hiện các khoản nộp ngân sách, các yêu cầu về an ninh xã hội và môi trường cảnh quan cũng như mọi luật lệ quy định của nhà nước về kinh doanh khách sạn.

3. Đặc điểm của hoạt động kinh doanh khách sạn

- Sự sản xuất và tiêu thụ sản phẩm du lịch không tách rời giữa không gian và thời gian.
- Sản phẩm của ngành khách sạn không thể lưu kho, không thể đem đến nơi khác tiêu thụ hoặc quảng cáo mà chỉ có thể sản xuất và tiêu thụ tại chỗ.

- Vị trí xây dựng và tổ chức kinh doanh khách sạn quyết định quan trọng đến kinh doanh khách sạn. Vị trí phải đảm bảo tính thuận tiện cho khách và công việc kinh doanh của khách sạn.
- Vốn đầu tư xây dựng và bảo tồn, sửa chữa khách sạn lớn.
- Khách sạn là loại hình kinh doanh đặc biệt mà nhân tố con người được nhấn mạnh. Số lượng nhân viên phải đảm bảo trong quá trình phục vụ khách.
- Đối tượng kinh doanh và phục vụ của ngành khách sạn đa dạng về thành phần nghề nghiệp, giới tính, tuổi tác, trình độ học vấn, phong tục, nếp sống, sở thích... Đối với bất cứ đối tượng nào khách sạn cũng phải tổ chức nhiệt tình, chu đáo.
- Tính chất phục vụ của khách sạn là liên tục kinh doanh trong năm. Tất cả phải sẵn sàng để đáp ứng nhu cầu của khách bất cứ lúc nào khách yêu cầu.

II. Chất lượng và chất lượng phục vụ tại khách sạn

1. Khái niệm chất lượng

- Chất lượng là mức độ phù hợp của sản xuất hoặc dịch vụ thỏa mãn các yêu cầu đề ra hoặc định trước của người mua.
- Chất lượng của các dịch vụ và hàng hoá được xác định bởi các thông số có thể đo được hoặc so sánh được.

2. Chất lượng phục vụ trong khách sạn là gì

Chất lượng phục vụ đó là sự xác định và nghiên cứu mức độ tuyệt vời khi nó đáp ứng yêu cầu của khách hàng mục tiêu đó là sự thỏa mãn, sự cung cấp các dịch vụ, sản phẩm, hàng hoá một cách tuyệt vời cho khách hàng mua sản phẩm của khách sạn.

3. Nội dung của chất lượng phục vụ trong khách sạn

- Sản xuất và cung cấp những hàng hoá và dịch vụ đáp ứng đầy đủ yêu cầu của khách về số lượng, chất lượng, chủng loại, thời gian và địa điểm.
- Cơ sở vật chất kỹ thuật phải đảm bảo tính hiện đại, đồng bộ trong xây dựng, trong bảo trì bảo dưỡng để đảm bảo có thể sử dụng thường xuyên kịp thời, đảm bảo chất lượng, đảm bảo môi trường thuận tiện và an toàn cho khách.

- Có văn hoá cao trong quá trình phục vụ khách như: thái độ phục vụ của cán bộ công nhân viên, trình độ ngoại ngữ, văn minh lịch sự trong quá trình phục vụ, chú ý thoả mãn các yêu cầu của khách từ việc nhỏ nhất.

4. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ

4.1 Cơ cấu sản phẩm dịch vụ và sự phục vụ

Chất lượng, chủng loại các dịch vụ và hàng hoá cung cấp cho khách cao hay thấp phụ thuộc vào quá trình phục vụ, trang thiết bị, tiện nghi, trình độ nghiệp vụ và kinh nghiệm của đội ngũ cán bộ công nhân viên cũng như nguyên vật liệu để sản xuất ra dịch vụ và hàng hoá. Đối với sản phẩm du lịch nguyên liệu, vật liệu để sản xuất ra không chỉ thuần túy mang tính vật chất mà còn mang tính phi vật chất như cơ chế chính sách xuất nhập cảnh, hải quan... hoặc chất lượng của cơ sở hạ tầng phục vụ khách như chất lượng đường sá, sân bay, bến cảng... Tất cả các yếu tố này ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng phục vụ.

4.2 Trang thiết bị cơ sở vật chất kỹ thuật

- Trang thiết bị càng hiện đại, càng đồng bộ thì càng làm tăng thêm chất lượng phục vụ. Hơn nữa nó cũng khẳng định phong cách, hình ảnh của nhãn hiệu khách sạn.

- Trang thiết bị phải được lựa chọn căn cứ vào độ bền, tính dễ bảo dưỡng, vẻ đẹp và giá cả chất lượng của nó.

- Trang thiết bị phải đáp ứng những loại khác nhau trên quan điểm tiện nghi và hữu ích.

4.3 Yếu tố con người

Xã hội càng phát triển, nhu cầu của con người càng đa dạng, phong phú. Những con người khác nhau có những mong muốn và sở thích khác nhau. Do vậy, những người làm khách sạn phải nắm bắt được những nhu cầu của con người, đưa ra những phương hướng kịp thời để đem lại sự hài lòng cho khách. Hơn nữa, do đặc trưng trong du lịch khó cơ khí hoá nên yếu tố con người cực kỳ quan trọng. Đội ngũ nhân viên có trình độ cao, phẩm chất tốt được tổ chức hợp lý sẽ là điều kiện kiên quyết ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ.

4.4 Yếu tố tự nhiên

Yếu tố tự nhiên ảnh hưởng rất lớn đến du lịch. Ví dụ như khí hậu trong lành dễ chịu sẽ tạo nên cảm giác thoải mái, tăng thêm phần hài lòng cho khách và cũng tạo điều kiện tốt trong quá trình phục vụ.

4.5 Sự tiến bộ khoa học kỹ thuật

Do đòi hỏi của khách ngày càng cao về chất lượng phục vụ thì khoa học kỹ thuật cũng càng phát triển để đáp ứng kịp thời xu hướng hiện nay và nhu cầu của con người. Áp dụng khoa học kỹ thuật trong du lịch để đưa trang thiết bị hiện đại vào kinh doanh góp phần nâng cao chất lượng phục vụ.

4.6 Các quy luật kinh tế và chính sách của nhà nước

Chính sách của nhà nước trong việc đề ra tiêu chuẩn chất lượng, việc quản lý chất lượng của nhà nước ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ.

4.7 Điều kiện vệ sinh

Liên quan đến chất lượng phục vụ đó là cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch bao gồm các cơ sở lưu trú (khách sạn, nhà nghỉ...), các cơ sở phục vụ ăn uống (nhà hàng, quầy bar...), các cơ sở phục vụ giải trí cho khách (sân tennis, sàn nhảy...).

Tiêu chuẩn để đánh giá chất lượng phục vụ không chỉ có tiêu chuẩn về trang thiết bị, tiện nghi, mà còn có những tiêu chuẩn khác như an toàn vệ sinh và phong cách phục vụ. Điều kiện vệ sinh có vai trò quan trọng trong quá trình lưu lại của khách, tạo sự hài lòng về chất lượng vệ sinh cho khách.

5. Phương pháp đánh giá chất lượng phục vụ trong khách sạn

Để đánh giá chất lượng phục vụ trong khách sạn thường đưa ra các tiêu chuẩn để đánh giá theo từng bộ phận nghiệp vụ thông qua số góp ý của khách hàng hoặc thông qua việc kiểm tra chéo giữa các bộ phận trong khách sạn. Nhiều khách sạn đã sử dụng phương pháp tính điểm. Phương pháp này được dựa trên nội dung sau:

- Các chỉ tiêu đánh giá số lượng, chất lượng, chủng loại của các loại dịch vụ và hàng hoá mà bộ phận cung cấp cho khách.

- Các chỉ tiêu về bảo quản và duy trì cơ sở vật chất kỹ thuật và các trang thiết bị phục vụ kinh doanh cũng như giữ gìn vệ sinh môi trường, cảnh quan nơi làm việc và kinh doanh.

CHƯƠNG II

THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH VÀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI KHÁCH SẠN SEN VÀNG TRONG THỜI GIAN QUA (2008-2010)

I. Quá trình hình thành và phát triển của khách sạn sen vàng

1. Quá trình hình thành và phát triển

Trung tâm TMKSDVDL Trưng Vương được thành lập tháng 01 năm 1994 do bà Đinh Thị Liên làm tổng giám đốc. Chính thức hoạt động 1994 với đội ngũ nhân

viên chuyên nghiệp làm việc nhiệt tình. Các Lịch vực hoạt động thương mại, du lịch, xuất nhập khẩu, đầu tư bất động sản...

Các đơn vị thành viên: Khách sạn Hưng Hải - Hồ Đại Lải - Phúc Yên - Vĩnh Phúc, Sen Vàng Hotel 467 Lạc Long Quân - Tây Hồ - Hà Nội, Sen Vàng Hotel 53 Vân Đồn Móng Cái, Quảng Ninh, Nhà máy rượu Vodka Goolstas Sao Vàng Việt Nam, Khu du lịch Sinh Thái Sen Vàng Resort Bãi biển Diễn Thành ,Diễn Châu ,Nghệ An.

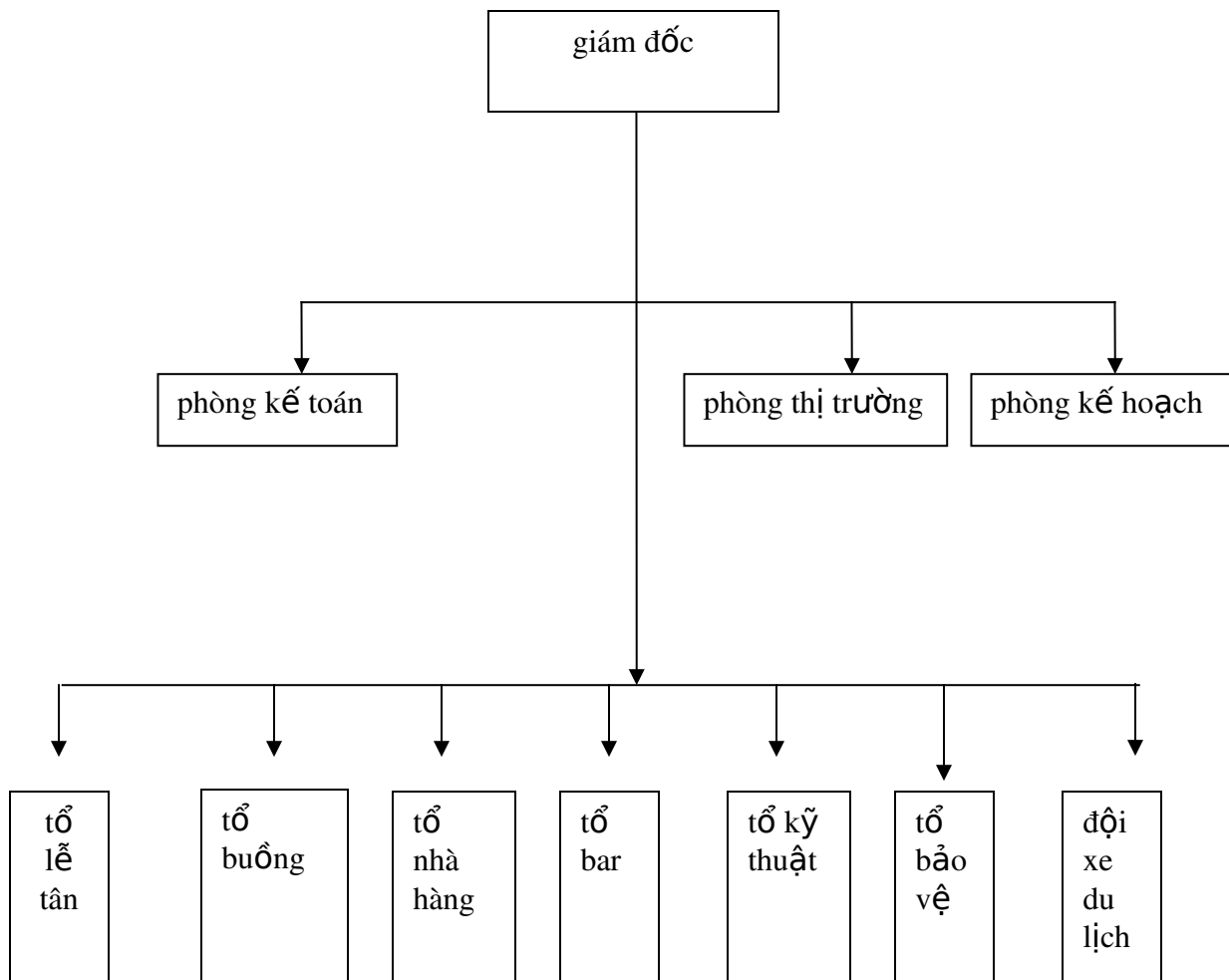
Sen vàng với diện tích 28.000m² tọa lạc tại Trung tâm Bãi tắm Diễn Thành - Diễn Châu Nghệ An, cách Hà Nội 250 Km, cách Huế 400 km, cách ngã ba Diễn Châu 900m. Hệ thống cơ sở vật chất hiện đại với hơn 40 phòng nghỉ theo kiểu biệt thự hướng ra biển theo tiêu chuẩn quốc tế 3 sao với nội thất ngoại nhập đồng bộ, cùng Nhà hàng Hương Dương 600 chỗ ngồi... và dịch vụ đa dạng: Massage, Sauna, ngâm tắm thuốc bắc, vé máy bay, vé tàu hỏa, tư vấn du lịch... cùng đội ngũ CBCNV chuyên nghiệp chắc chắn sẽ làm hài lòng mọi du khách gần xa.



Là một khách sạn mới đi vào hoạt động mặc dù còn nhiều khó khăn nhưng khách sạn cũng tạo được chỗ đứng cho chính mình. Uy tín của khách sạn đã được nhiều du khách, các hãng lữ hành, các công ty thương mại, công ty du lịch trong và ngoài nước biết đến. Do đó khách sạn đã trở thành địa chỉ tin cậy, một nơi dừng chân lý tưởng cho du khách đến nghệ an

2. Cơ cấu tổ chức và quản lý của khách sạn sen vàng

2.1 Sơ đồ bộ máy quản lý của khách sạn



Đây là mô hình trực tuyến - tham mưu, tức là các phòng ban không có quyền ra lệnh trực tiếp các bộ phận kinh doanh mà chỉ tham mưu tư vấn giúp cho giám đốc ra quyết định tối ưu. Giám đốc vạch ra các chế độ quản lý như phân công việc và chi tiết hoá nhiệm vụ cho các trưởng bộ phận, các trưởng bộ phận phân công trách nhiệm cho từng thành viên trong tổ chức của mình.



2.2 Chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận trong khách sạn

- *Giám đốc khách sạn*: Giám đốc là người quản lý, lãnh đạo toàn bộ khách sạn. Quyền hạn của Giám đốc là cao nhất, Giám đốc chịu trách nhiệm quản lý khách sạn về mọi hoạt động kinh doanh, theo dõi việc thực hiện mệnh lệnh của khách sạn và một số lĩnh vực khác, nhất là quan hệ với khách hàng, quan hệ với chính quyền địa phương. Ngoài việc quản lý nhân sự Giám đốc còn lập kế hoạch tổ chức kinh doanh và chịu mọi trách nhiệm về toàn bộ hoạt động kinh doanh của khách sạn trước pháp luật.

- *Phòng kế toán*: Thay mặt Giám đốc quản lý về sổ báo cáo hàng ngày tại các bộ phận rồi tổng sách thu chi cho các hoạt động kinh doanh tại khách sạn. Nhận hợp phân tích số liệu, chi phí, doanh thu... để báo cáo tình hình kinh doanh lên cấp trên. Ngoài ra còn phụ trách việc giữ tiền mặt, quản lý vốn, giải quyết tiền lương cho cán bộ công nhân viên trong khách sạn, đảm nhận công việc hành chính.

- *Phòng thị trường*: Chức năng chính của bộ phận này là tổ chức nghiên cứu, tìm kiếm thị trường khách, quan hệ với các hãng lữ hành nhằm thu hút khách về khách sạn để hoàn thành các mục tiêu do khách sạn đề ra. Bộ phận này có nhiệm vụ nghiên cứu thị trường, tổ chức quảng cáo về khách sạn trên các phương tiện thông tin, đề ra các biện pháp thích ứng với việc thu hút khách và phục vụ khách nhằm thu hút khách hàng mục tiêu và khách hàng tiềm năng của khách sạn.

Ngoài ra, bộ phận này còn tổ chức và thực hiện Tour du lịch theo tuyến điểm chương trình du lịch, tổ chức và thực hiện các yêu cầu của khách như đăng ký giữ chỗ, vé tàu, vé máy bay, các dịch vụ hành chính....

Phòng kế hoạch: Chức năng chính của bộ phận này là xây dựng kế hoạch kinh doanh để thực hiện cho được các mục tiêu đề ra. Xây dựng kế hoạch kinh doanh cho từng tháng, từng quý và cả năm nhằm tạo tính chủ động, sáng tạo cho từng bộ phận trong khách sạn. Tham mưu cho Ban Giám đốc về kế hoạch xây dựng, quản lý tài sản, theo dõi hoạt động kinh doanh của các khâu trong khách sạn. Dự báo số lượng khách, số phòng thuê trong năm, trong từng mùa, lên kế hoạch ngân sách hoạt động trong năm, tổng hợp tình hình chung báo cáo lên ban Giám đốc .

Tổ lễ tân: Là bộ mặt của khách sạn, các nhân viên của bộ phận này có liên quan đầu tiên với kế hoạch, thực hiện những nhiệm vụ cơ bản như thông tin, đăng ký giữ chỗ, bán dịch vụ lưu trú và dịch vụ bổ sung cho khách, tổ chức đón tiếp và sắp xếp chỗ cho khách, phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn. Làm thủ tục thanh toán và tiễn khách khi khách trả phòng. Bên cạnh đó bộ phận này còn phối hợp với bộ phận buồng để kiểm tra phòng,



phối hợp với bộ phận nhà hàng để đặt suất ăn cho khách, kết nối các cuộc điện đàm từ bên ngoài vào trong khách sạn.

Ngoài ra, họ còn đảm nhận việc giữ tiền bạc và đồ vật quý khác cho khách, đổi ngoại tệ, nhận và chuyển thư, bưu phẩm cho khách, nhận đặt mua giúp khách vé tàu, vé máy bay, thuê ô tô... Nhân viên của bộ phận này phải ghi sổ sách thường xuyên để báo cáo lên Ban Giám đốc và nộp về bộ phận kế toán hằng ngày.

- *Tổ buồng*: Đây là bộ phận sản xuất dịch vụ cơ bản, bộ phận này chịu trách nhiệm về tình trạng vệ sinh, sự ngăn nắp và hình thức bên trong của các phòng nhằm duy trì các phòng ở hấp dẫn, lôi cuốn, sạch sẽ là cơ sở để hài lòng khách. Bộ phận này có nhiệm vụ quét dọn các khu vực phòng ở hằng ngày, làm vệ sinh phòng của khách, các hành lang và các khu vực khác của khách sạn, thường xuyên kiểm tra tình hình trang thiết bị, tiện nghi trong phòng, kiểm tra, thay đổi, bổ sung các đồ dùng trong phòng cho khách như khăn tắm, bàn chải đánh răng, xà phòng, ra trải giường, giấy vệ sinh.... Ngoài ra nhân viên buồng còn đảm nhận một số công việc liên quan đến việc phục vụ khách như nhận giặt ủi.



- *Tổ nhà hàng*: Đây là bộ phận thực hiện chức năng cơ bản thứ hai của việc kinh doanh khách sạn đó là phục vụ nhu cầu ăn uống của khách trong thời gian khách lưu lại khách sạn.

Về cơ bản bộ phận này bao gồm các bộ phận sau:

+ *Bộ phận bếp*: Tổ chức quản lý thu mua, bảo quản thực phẩm, chế biến ra các món ăn phục vụ khách

+ *Bộ phận phục vụ bàn*: Phục vụ khách các món ăn do bộ phận bếp chế biến hoặc các món ăn và đồ uống do các cơ sở khác sản xuất mà nhà hàng chỉ là người bán hộ. Chức năng chính của bộ phận này liên hệ với bộ phận lễ tân, với bộ phận buồng để nhận thông tin yêu cầu từ khách và phối hợp với các bộ phận khác tổ chức các dịch vụ bổ sung kèm theo dịch vụ ăn uống. Ngoài ra, bộ phận này còn nhận tổ chức hội nghị, hội thảo, nhận đặt tiệc cưới...

- *Tổ bar*: Chế biến và phục vụ các đồ uống cho khách, đồng thời bán một số hàng hoá khác như thuốc lá, bánh kẹo...



Tổ kỹ thuật: Mặc dù các nhân viên của bộ phận này thực hiện công việc của họ phần lớn là phía sau khách sạn nhưng bộ phận này rất quan trọng đối với các hoạt động và doanh thu của khách sạn. Các chi phí về năng lượng và đèn điện là những chi phí hoạt động chính và là vấn đề bảo dưỡng tu sửa cũng chiếm một chi phí đáng kể hàng năm của khách sạn. Do bộ phận này có nhiệm vụ bảo dưỡng và vận hành tốt trang thiết bị và tiện nghi được lắp đặt trong khách sạn như hệ thống nước, hệ thống ánh sáng, điều hòa nhiệt độ, thang máy và các máy móc khác. Có trách nhiệm sửa chữa trang thiết bị hư, kiểm tra và lắp đặt trang thiết bị mới tại khách sạn, đề xuất tham gia ý kiến trong việc lắp đặt hoặc thay thế trang thiết bị trong khách sạn.

- *Tổ bảo vệ*: là bộ phận vận chuyển hành lý của khách từ xe lên phòng, bảo vệ toàn bộ tài sản của khách sạn, đảm bảo an ninh trật tự tại khách sạn, bảo vệ tính mạng và tài sản của khách trong suốt thời gian lưu lại khách sạn.

II. Tình hình hoạt động kinh doanh tại khách sạn sen vàng

1. Tình hình khai thác khách tại khách sạn sen vàng

Đối với khách sạn việc khai thác và thu hút nguồn khách là một trong những vấn đề quan trọng

Bảng 1: Tình hình biến động nguồn khách tại khách sạn sen vàng

ĐVT: Khách

Nhận xét:

Qua bảng số liệu trên ta thấy số lượt khách đến khách sạn trong năm 2009 giảm 2,05 % so với năm 2008 tương ứng giảm 193 lượt khách. Trong đó khách quốc tế giảm mạnh là do bị ảnh hưởng của lạm phát cụ thể là giảm 45,13% tương ứng giảm 1086 lượt khách, tuy nhiên số lượt khách nội địa đến khách sạn lại tăng 30% tương ứng tăng 1613 lượt khách. Đến năm 2010 lạm phát làm số lượng khách quốc

Chỉ tiêu	Năm		Năm		Năm		Tốc độ PT%	
	SL	TT	SL	TT	SL	TT	02/01	03/02
	1. Số lượt khách	9.402	100	9.209	100	9.428	100	97,95
- KQT	4.002	42,57	2.196	23,85	958	10,16	54,87	43,62
- KND	5.400	57,43	7.013	76,15	8470	89,84	130,0	120,8
2. Thời gian lưu trú b. quân 1 khách	1,26		1,3		0,61	100		
- KQT	1,2		1,21		0,76	12,68		
- KND	1,31		1,33		1,56	87,32		
3. Số ngày khách	11.876	100	11.984	100	5.759		101,0	48,06
- KQT	4.802	40,43	2.657	22,17	750		55,33	27,47
- KND	7.074	59,57	9.327	77,83	5.229		131,9	53,92

tế đến nghệ an nói chung và đến khách sạn sen vàng nói riêng giảm đáng kể cụ thể

giảm 56,38 tương ứng giảm 1238 lượt khách so với năm 2009 nhưng bù lại khách nội địa tăng 20,8% tương ứng tăng 1457 lượt khách so với năm 2008. Khách nội địa đến khách sạn vào năm 2009, 2010 đều tăng là do từ năm 2008 khách sạn đã tạo được mối quan hệ với một số trường đại học ở Hà Nội, Thành Phố Hồ Chí Minh.... do vậy khi sinh viên ở các trường này đi thực tế, tham quan đến nghệ an sẽ lưu lại tại khách sạn.

Từ việc tăng giảm số lượt khách thì số ngày khách và thời gian lưu trú bình quân cũng tăng, giảm tương ứng. Tuy nhiên, ta thấy năm 2010 thời gian lưu trú bình quân của khách du lịch quốc tế giảm mạnh (0,61 ngày/lượt khách) là do khủng hoảng tài chính toàn cầu.

Trong 3 năm từ 2008 đến 2010 ta thấy số lượt khách quốc tế ngày càng giảm trong khi số lượt khách nội địa ngày càng tăng. Do đó nguồn khách chủ yếu hiện nay của khách sạn là khách nội địa.

2. Doanh thu theo các hoạt động dịch vụ tại khách sạn

Doanh thu là kết quả của quá trình bán các sản phẩm dịch vụ khách sạn. Vậy mức độ đóng góp của từng dịch vụ là bao nhiêu là điều mà các nhà quản lý quan tâm.

Bảng 2: Doanh thu của khách sạn sen vàng trong thời gian qua (2008-2010)

Nhận xét:

Dựa vào bảng thống kê số liệu trên, nhìn chung doanh thu của các lĩnh vực hoạt động của khách sạn tương đối ổn định.

- Về dịch vụ lưu trú doanh thu giảm dần qua các năm, cụ thể là năm 2009 giảm 261,8 triệu tương đương 19,7% so với năm 2008 và năm 2010 giảm 8 triệu tương

Chỉ tiêu	Năm 2001	Năm 2002	Năm 2002	Tốc độ phát triển (%)	
				02/01	03/02
TỔNG doanh thu	2.696.17	2.288.00	2.756.00	84,9	106,6
<i>Trong đó:</i>	6	0	0		
DT lưu trú				80,3	99,24
DT ăn uống	1.327.80	1.066.00	1.058.00	80,74	103,5
DT vận chuyển	0	0	0	63,43	87,8
DT hoạt động TC	495.445	400.000	414.000	69,2	625,0
DT thương mại	709.445	450.000	395.000	261,6	127,0
	28.912	20.000	125.000		
	134.574	352.000	447.000		
Sinh Viên Thực Hiện: VŨ ĐÌNH DŨNG		16			LỚP K13B

đương giảm 0,76% so với năm 2009. Doanh thu giảm do nguồn khách quốc tế giảm đáng kể, một phần do khách quốc tế của các hãng lữ hành phần lớn chuyển đến nơi mới, một phần do khách sạn chưa đáp ứng được yêu cầu nên chưa thu hút và giữ chân khách được. Tuy nhiên mức độ giảm doanh thu của năm 2010 không đáng kể so với năm 2009 vì bên cạnh việc giảm mạnh nguồn khách quốc tế thì lượng khách nội địa tăng lên đáng kể và một số đối tác khác có tiềm năng lớn đã gửi khách đến khách sạn nên phần nào bù đắp được doanh thu của khách sạn.

- Doanh thu ăn uống nhìn chung giảm đều qua các năm. Năm 2009 giảm 19,46% nhưng năm 2010 tăng 3,5% so với năm 2009, tuy nhiên vẫn thấp hơn năm 2008. Doanh thu của hoạt động này giảm một phần do chất lượng phục vụ của nhà hàng trong khách sạn chưa cao, các món ăn chưa đa dạng và hấp dẫn dẫn đến việc sụt giảm lượng khách đến với nhà hàng

- Doanh thu vận chuyển: doanh thu dịch vụ này cũng giảm dần qua từng năm. Năm 2009 giảm 36,57% so với năm 2008 tương ứng giảm 259.445 triệu. và năm 2010 giảm 12,2% so với năm 2009 tương ứng giảm 55.000 triệu. Nguồn thu của dịch vụ này chủ yếu là từ việc cho khách quốc tế lưu trú tại khách sạn thuê xe và chạy hợp đồng cho khách hàng nội địa tại nghệ an.

- Doanh thu hoạt động tài chính: Doanh thu của hoạt động này năm 2009 giảm so với năm 2008 là 30,85 nhưng năm 2010 lại tăng mạnh tăng lên 525,0% so với năm 2010.

- Doanh thu thương mại: Trong vài năm trở lại đây khách sạn đã tiến hành bán hàng lưu niệm tại khách sạn và kinh doanh ăn uống tại nhà hàng trong khách sạn dịch vụ này đem lại kết quả rất khả quan góp phần tăng nguồn thu cho khách sạn. Doanh thu của hoạt động này tăng mạnh qua các năm, năm 2009 tăng 161,6% so với năm 2008 tương ứng tăng 217426 triệu năm 2010 tăng 27% so với năm 2009 tương ứng tăng 95.000 triệu.

Qua việc phân tích trên ta thấy trong 3 năm qua doanh thu từ hoạt động tài chính và thương mại tăng lên rõ rệt trong khi đó doanh thu từ hai dịch vụ chính là lưu trú và

ăn uống có xu hướng giảm. Chúng tỏ hoạt động kinh doanh của khách sạn thời gian qua không đạt hiệu quả.

3. Kết quả kinh doanh của khách sạn trong thời gian qua

Hiệu quả kinh doanh của khách sạn được xem xét trước tiên ở mức độ lợi nhuận mà khách sạn có được qua mỗi năm kinh doanh. Lợi nhuận là số tiền thu được giữa sự chênh lệch về doanh thu và chi phí mà doanh nghiệp bỏ ra.

Bảng 3: Kết quả kinh doanh của khách sạn sen vàng qua các năm (2008-2010)

Nhận xét:

Chỉ tiêu	Năm 2008	Năm 2009	Năm 2010	Tốc độ phát triển (%)	
				09/08	10/09
Doanh thu	2.696.176	2.288.000	2.756.000	84,9	106,6
Chi phí	3.045.204	2.686.490	2.865.000	87,96	106,6
Lợi nhuận	- 349.028	- 398.490	- 100.000	87,58	398,49

- Qua bảng kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn sen vàng ta thấy lợi nhuận của khách sạn qua 3 năm gần đây đều lỗ. Cụ thể năm 2008 khách sạn lỗ 349.028.000 đồng, đến năm 2009 khách sạn lỗ 398.490.000 đồng. Đến năm 2010 con số lỗ này giảm đáng kể từ 398.490.000 đồng năm 2009 giảm xuống còn lỗ 100.000.000 đồng. Ta thấy doanh thu của khách sạn sen vàng có tăng lên nhưng lợi nhuận vẫn lỗ, nguyên nhân chính là do chi phí của khách sạn lớn làm cho doanh thu không đủ để bù đắp chi phí.

III. Thực trạng về chất lượng phục vụ tại khách sạn sen vàng

1. Cơ sở vật chất kỹ thuật

1.1 Kiến trúc

Sen vàng với diện tích 28.000m² tọa lạc tại Trung tâm Bãi tắm Diễn Thành - Diễn Châu Nghệ An, cách Hà Nội 250 Km, cách Huế 400 km, cách ngã ba Diễn Châu 900m, toàn bộ khách sạn bao gồm:



- Bộ phận đón tiếp khách và các dịch vụ như điện thoại, quầy bar, phòng vi tính phục vụ Internet, máy Fax...nằm ở tầng trệt.
- Bộ phận nhà hàng, bếp, phòng hành chính, phòng kế toán, phòng giám đốc nằm riêng biệt.
- Bộ phận lưu trú gồm 50 phòng nằm từ nhà 1 đến nhà 6.

1.2 Tiền sảnh lễ tân

Như đã trình bày ở phần trước, đây là nơi đón tiếp khách, là nơi tiếp xúc khách đầu tiên đến khách sạn. Vì vậy khách sạn rất quan tâm đến trang thiết bị cũng như con người ở bộ phận này. Bộ phận đón tiếp được thiết kế gần lối ra vào cổng chính, là nơi hội tụ, xuất phát các luồng thông tin trong khách sạn. Vì vậy diện tích của khu vực này phải rộng, trang bị đầy đủ các cơ sở vật chất kỹ thuật cần thiết phục vụ cho hoạt động đón tiếp cũng như tiễn khách. Doanh thu đem lại từ buồng

ngủ chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng doanh thu của khách sạn. Sau đây là cơ cấu phòng của khách sạn:

Loại phòng	Số lượng phòng	Tỷ trọng (%)
Suite	5	10
Superior	10	20
First class	35	70
Tổng số phòng	50	100

Bảng 4: Cơ cấu phòng của khách sạn sen vàng

DVT: Phòng

Dựa vào bảng trên ta thấy số lượng phòng First Class chiếm 70% tổng số phòng. Loại phòng này có diện tích 32m² các trang thiết bị, tiện nghi có trong phòng này là: 2 giường đơn, 1 tivi, 1 máy điều hòa, 1 điện thoại, một bộ bàn ghế, 2 đèn ngủ, toilet riêng... Loại phòng này có mức giá phù hợp với khả năng chi tiêu của phần lớn số khách đến khách sạn nên số phòng này có tỷ trọng lớn hơn các phòng khác. Tiếp đó là loại phòng Superior chiếm 20% tổng số phòng, loại phòng này có diện tích 36m² bao gồm các trang thiết bị, tiện nghi như: 1 giường đôi, 1 bộ bàn ghế, 1

bàn trang điểm, 1 tủ lạnh, 1 ti vi, 1 máy điều hồ.... Loại phòng này có mức giá phù hợp với khả năng chi trả của khách ở mức cao hơn. Cuối cùng là loại phòng Suite có tỷ trọng khá nhỏ trong tổng số phòng của khách sạn, nó chiếm 10%. Vì vậy đây là những phòng dành cho khách sang trọng, khách có mức chi tiêu cao. Diện tích của phòng này là 64m² cấu trúc bao gồm 2 phòng thông nhau: 1 phòng khách và một phòng ngủ, có toilet riêng, các trang thiết bị bao gồm: 1 bộ salông bằng gỗ chạm, 1 bộ bàn ghế nhỏ trong phòng ngủ, 1 bàn trang điểm, 1 ti vi, 1 tủ lạnh, 2 máy điều hồ, thảm trải nền, 1 đèn ngủ, 2 điện thoại...

1.4. Khu vực nhà hàng phục vụ ăn uống

Cơ sở phục vụ ăn uống là một bộ phận không thể thiếu trong khách sạn, hệ thống nhà hàng của khách sạn rộng rãi, thoáng mát, trang trí bên trong vừa tiện nghi vừa thoải mái, nhà hàng có sức chứa 600 khách. Đây là nơi lý tưởng để tổ chức các buổi tiệc sang trọng theo đơn đặt hàng.

Bảng 5: Các trang thiết bị của nhà hàng

DVT: Cái

Tên các thiết bị	Hiện trạng	
	Tốt	Còn hạn chế
Tủ lạnh	X	
Máy điều hòa	X	
Xe đẩy phục vụ		X
Bàn ghế phục vụ		X
Dụng cụ ly cốc		X
Chõn, đĩa, đũa		X
Dao nĩa		X
Khăn ăn		X
Bàn ăn		X
Rèm	X	
Khay		X
Hệ thống ánh sáng	X	
Khăn lau dụng cụ		X

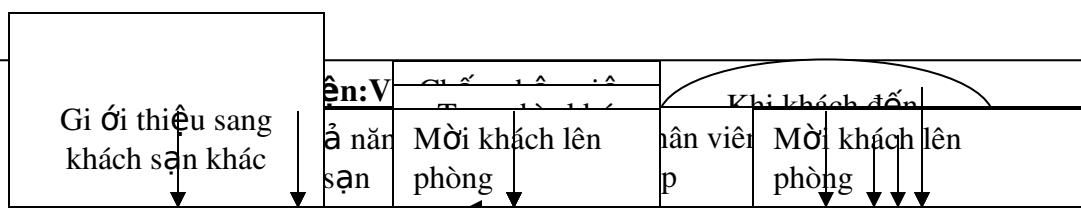
2 Quy trình phục vụ

2.1 Quy trình

đón tiếp

Đây là khâu rất quan trọng quyết định sự đi hay ở của khách. Vì thế nhân viên lễ tân phải nắm vững kiến thức về khâu này

Bảng 6: Sơ đồ quy trình đón tiếp và sắp xếp chỗ ở cho du khách



Qua quy trình đón tiếp và sắp xếp chỗ ở cho khách tại khách sạn sen vàng sẽ có khả năng xảy ra:

- Khách đến khách sạn rồi mới đặt phòng. Trường hợp này thì khách không cần qua trung gian cung không phải trực tiếp điện thoại đến khách sạn để đặt trước. Với cách này thì khách sẽ chủ động hơn về việc đi lại của mình, vì nếu đã đặt chỗ trước nhưng do công việc bận không thể đi được thì vẫn không lo lắng vì mình đã đặt chỗ trước tại khách sạn và không phải mất đi một số tiền đặt cọc trước. Tuy nhiên khách đến khách sạn rồi mới đặt phòng cũng có thể xảy ra trường hợp hết phòng, điều này gây nhiều khó khăn cho khách về chỗ ở. Khách phải tìm khách sạn khác.

- Khách đặt phòng trước, trong trường hợp này thì khách chủ động hơn về việc nhận phòng vì đó có sự thoả thuận trước về phòng ở. Đến khách sạn khách chỉ việc kiểm tra lại giấy tờ về việc đặt chỗ trước. Tuy nhiên cũng có nhiều bất lợi trong việc đặt chỗ trước vì nếu việc đặt chỗ trước đó sắp xếp nhưng vì công việc bận khách phải huỷ bỏ chuyển đi thì việc đặt chỗ trước cũng bị huỷ bỏ và khách hàng phải mất một số tiền cọc.

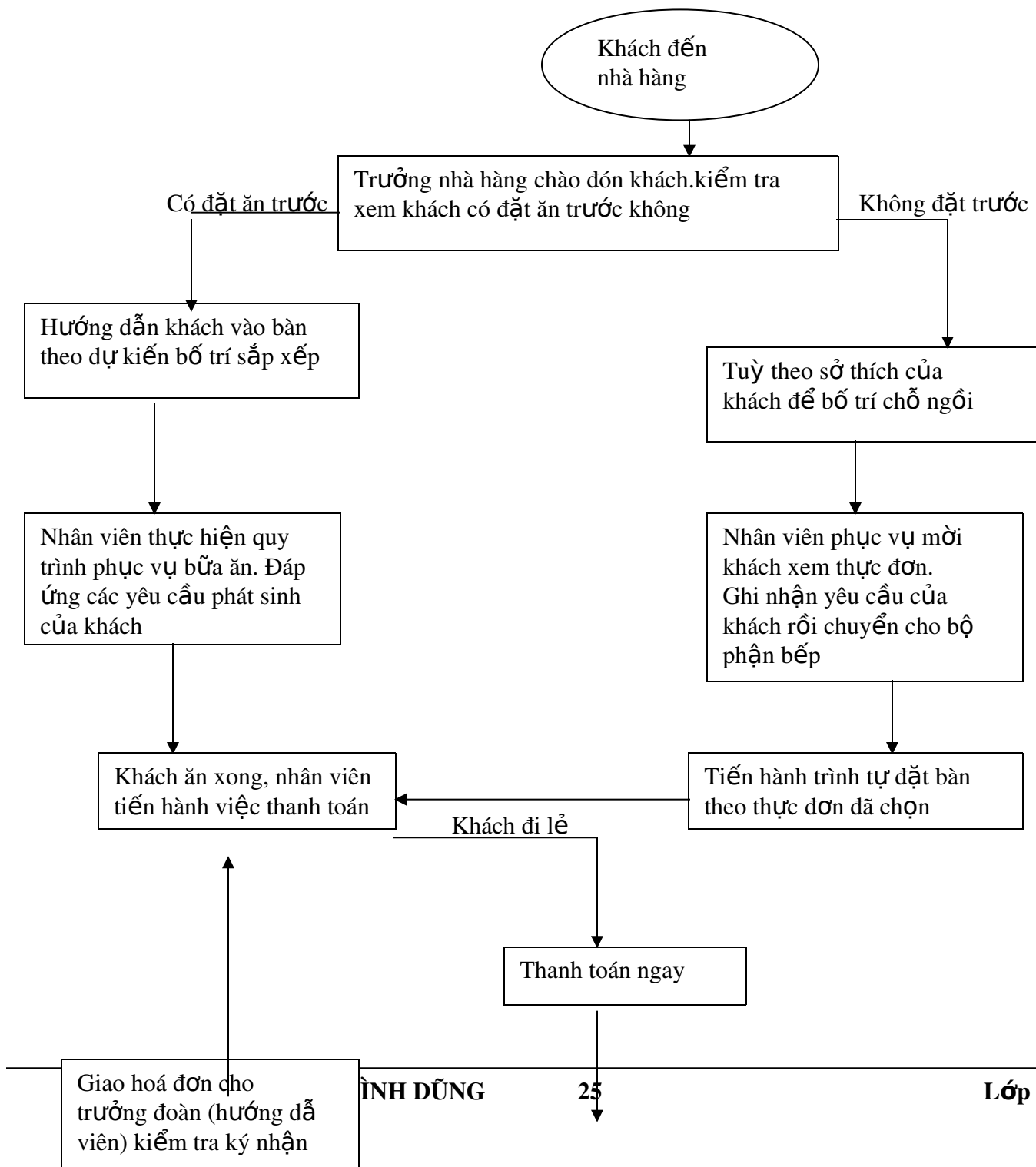
2.2 Quy trình phục vụ phòng ngủ

Phục vụ phòng ngủ là khâu quan trọng nhất của quy trình phục vụ, được chia làm 3 giai đoạn:

- Chuẩn bị phòng đón khách: Phòng phải luôn ở tình trạng sạch sẽ, nhân viên làm phòng phải chuẩn bị ra, chăn gối, khăn tắm, dầu gội, xà phòng tắm... Phải thay thế hằng ngày, lau chùi các dụng cụ trong phòng.
- Đón tiếp khách và phục vụ khách trong thời gian lưu lại. Trong thời gian khách lưu lại vẫn tiến hành làm phòng hằng ngày nếu được khách đồng ý.
- Khi khách bàn giao phòng rời khỏi khách sạn: kiểm tra các thiết bị trong phòng, các đồ dùng và dịch vụ mà khách đã tiêu dùng để báo xuống lễ tân lập hoá đơn thanh toán.

2.3 Quy trình phục vụ ăn uống

Bảng 7: Sơ đồ quy trình phục vụ khách ăn uống



Khách đi theo đôn

Xác nhận việc thanh
toán của khách

Nhân viên tiễn
khách ra về



Khi khách đến khách sạn lưu trú, khách có thể ăn bên ngoài khách sạn cũng có thể ăn ngay tại nhà hàng của khách sạn. Nhà hàng có thể phục vụ khách theo yêu cầu đã được đặt trước hay phục vụ khách ngay sau khi khách yêu cầu.

- Đối với khách đã đặt ăn trước thì nhà hàng nắm vững kế hoạch ăn của khách, nên việc chế biến được chuẩn bị trước. Trong việc phục vụ khách ăn nhân viên của nhà hàng cũng chủ động hơn vì đó có sự thống nhất giữa nhà hàng và khách.

Tuy nhiên việc đặt trước cũng xảy ra trường hợp khách huỷ bỏ bữa ăn vì lý do nào đó. Như chúng ta đã biết thức ăn không phải là sản phẩm để lâu được cho nên việc huỷ bỏ của khách cũng gây khó khăn cho nhà hàng đồng thời khách cũng bị mất chi phí cho việc đặt trước này.

- Đối với khách không đặt ăn trước thì nhà hàng sẽ bị động hơn trong việc phục vụ cũng như việc chuẩn bị. Tuy đã dự trữ nguyên vật liệu để chế biến món ăn nhưng khi khách yêu cầu món ăn thì phải chờ trong một thời gian. Việc phục vụ ăn uống trong nhà hàng đúng vai trò bổ sung, hỗ trợ cho dịch vụ chính của khách sạn là lưu trú.

3 Về đội ngũ lao động

3.1 Trình độ nhân viên và việc bố trí nhân viên tại các bộ phận

Bảng 8: Cơ cấu lao động tại khách sạn sen vàng

ĐVT: Người

Bộ phận	Đại học		Sơ và trung cấp	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Ban lãnh đạo	3	20		
Lễ tân	3	20	3	2,7
Buồng	0		30	26,8
Bàn, Bar	0		35	31,3
Bếp	0		20	17,9
Bảo vệ			6	5,4
Marketing	6	40	2	1,8
Bảo dưỡng			4	3,6
Vui chơi giải trí	1	0,6	4	3,6

Văn hoá thể thao			4	3,6
Hành chính kế toán	2	1,4	4	3,6
Tổng số	15	100	112	100

Việc đòi hỏi về trình độ nghiệp vụ là yêu cầu quan trọng đối với nhân viên. Sự thành thạo của họ được phô diễn dưới sự giám sát của khách hàng, nó phần nào thông tin cho khách hàng về chất lượng phục vụ. Nhìn chung trình độ học vấn của nhân viên trong khách sạn rất tốt.

3.2 Công tác nâng cao trình độ nhân viên tại khách sạn

Bên cạnh khuyến khích các nhân viên làm việc tốt hơn, Ban giám đốc còn có chế độ thưởng phạt trực tiếp bằng tiền trên cơ sở chất lượng công việc trong từng bộ phận bằng cách chấm công, xếp hạng A,B,C,D. Việc quản lý chặt chẽ tạo điều kiện cho nhân viên phát huy hết khả năng của mình và hoàn thành công việc một cách tụt nhất. Mọi người đều bình đẳng trong việc góp ý, giúp đỡ lẫn nhau cùng tiến bộ với nguyên tắc cấp trên luôn tôn trọng ý kiến cấp dưới.

Công tác quản lý lao động tại khách sạn sen vàng được cụ thể cho từng bộ phận, mỗi bộ phận phải hiểu rõ quyền hạn của mình trong việc quản lý, sắp xếp công việc của từng nhân viên. Trên cơ sở đo hàng tháng có chế độ thưởng phạt đối từng nhân viên.

Đó chính là sự quản lý công bằng, khoa học không thiên vị. Nếu trong một khách sạn có một lực lượng lao động dồi dào nhưng thiếu sự quản lý trong lao động thì chắc chắn chất lượng phục vụ sẽ không cao.

Ngoài ra để đảm bảo chất lượng phục vụ trong khách sạn Giám đốc khách sạn còn bố trí thời gian cũng như tài chính để nhân viên tham gia vào các lớp học nhằm nâng cao trình độ chuyên môn.

CHƯƠNG III

BIỆN PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI KHÁCH SẠN SEN VÀNG

I. Cơ sở nâng cao chất lượng phục vụ

1. Xu hướng phát triển du lịch ở nghệ an Trong thời gian gần đây cùng với sự đổi mới của nền kinh tế, ngành du lịch cũng nhanh chóng phát triển. Với sự nỗ lực và cố gắng của mình nghệ an đã đạt được những thành tựu đáng kể như: việc phát triển cơ sở hạ tầng, các trục đường giao thông được mở rộng, môi trường ngày càng được cải thiện, các công trình được quy hoạch với quy mô tương đối lớn đặc biệt là các công trình có giá trị văn hoá lịch sử được trùng tu và nâng cấp. Đây là xu hướng để lượng khách đến nghệ an ngày càng tăng.

Với trào lưu du lịch văn hoá đang có xu hướng tăng nhanh, du khách muốn tìm hiểu về nền văn hoá Châu Á, nơi được coi là một trong những chiếc nôi của nhân loại. Việt Nam là một trong những ngã tư giao lưu của 2 nền văn hoá lớn cổ đại ở Châu Á đó là Trung Hoa và Ấn Độ. Nên đã thu hút được một lượng lớn khách quốc tế. Việt Nam so với nhiều nước trên thế giới còn hoang sơ và là nước có nhiều di tích lịch sử được thế giới công nhận là di sản văn hoá. Đặc biệt là khu vực Miền Trung có nhiều loại hình du lịch du lịch và phổ biến là loại hình du lịch văn hoá như: làng

sen quê bác, Phố cổ Hội An, Thánh địa Mỹ Sơn, Cố đô Huế. Đây là những di tích văn hoá được thế giới công nhận là di sản văn hoá thế giới, đó là những điều kiện thuận lợi để thu hút khách quốc tế đến Miền Trung.

Nghệ an là trung tâm kinh tế lớn của cả nước nói chung và Miền Trung nói riêng, với cơ sở hạ tầng đảm bảo như Sân bay vinh, nhà ga, bến cảng... là nơi hội tụ nhiều tập đoàn công ty lớn, nơi có các khu công nghiệp được xây dựng và là nơi tổ chức các cuộc thi đấu thể thao lớn. Với vậy đã thu hút một lượng lớn du khách đến để tìm cơ hội đầu tư. Cho nên đây đó và đang phát triển mạnh về loại hình du lịch công vụ. Ngoài ra nghệ an có bờ biển dài, là nơi có những bãi biển sạch và đẹp điều này thuận lợi cho việc phát triển loại hình du lịch nghỉ biển. đó là cửa lò, bãi lữ, hòn cầu, diển thành ... tất cả tạo thành bức tranh hài hòa, hồ quyện vào nhau thành một quần thể du lịch thu hút được lượng khách khá lớn trong hiện tại và tương lai còn tăng hơn nữa. Khách du lịch nội địa cũng tăng lên không kém với sự phát triển kinh tế cùng với chính sách làm việc 40 giờ/tuần đủ thời gian để người dân thực hiện chuyến du lịch gần. Do đó việc du lịch trong nước trở nên phổ biến. Với điều kiện như vậy và sự phát triển của ngành du lịch nghệ an. Từ năm 2009 trở lại đây chúng ta có những dự đoán về tình hình khách trong những năm tới.

Bảng 9: Dự báo tình hình khách đến nghệ an từ năm 2011-2013

ĐVT: Lượt khách

Chỉ tiêu	Năm 2011	N ăm 2012	N ăm 2013
Tổng lượt khách	662.303	990.000	1.960.000
Số lượt khách quốc tế	272.223	390.000	760.000
Số lượt khách nội địa	390.080	600.000	1.200.000

2. Tình hình cạnh tranh

Quy mô của khách sạn: Khách sạn sen vàng là một khách sạn tương đối lớn ở nghệ an với quy mô 50 phòng với trang thiết bị hiện đại. Bên cạnh đó mặc dù khách sạn vẫn thường xuyên duy trì chế độ bảo dưỡng nhưng cơ sở vật chất sau gần 7 năm hoạt động kinh doanh bắt đầu có hiện tượng hư hỏng, gây nhiều sự cố làm ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ.

- Mối quan hệ giữa khách sạn sen vàng với các hãng lữ hành: Khách sạn sen vàng đón khách du lịch theo đoàn do các hãng lữ hành đưa đến .
- Về giá cả: Giá cũng là yếu tố rất quan trọng nó đóng vai trò quyết định mua của khách. Khách hàng rất nhạy cảm với mức giá, giá cả phải tỷ lệ thuận với chất lượng mà giá cả có thể là vật cản ảnh hưởng đến nhu cầu của khách. Như vậy nếu không có chuyển lược giá phù hợp với sự thay đổi của thị trường thì sẽ khó khăn trong việc đạt được kinh doanh như mong muốn.
- Về đối thủ cạnh tranh: Bất kỳ môi trường kinh doanh nào cũng không tránh khỏi sự cạnh tranh giữa các đối thủ. Nhưng cũng nhờ cạnh tranh đã giúp cho khách sạn nhận biết đâu là cơ hội, đâu là rủi ro. Thông qua việc phân tích tình hình nội bộ của đơn vị kinh doanh. Do đó, việc nghiên cứu để tìm hiểu đối thủ là hết sức cần thiết để từ đó doanh nghiệp có thể xác định mình đang đứng ở đâu trên thị trường và xác định điểm mạnh, điểm yếu của mình so với đối thủ cạnh tranh. Khách sạn sen vàng luôn luôn đối mặt với những đối thủ cạnh tranh trên thị trường diễn châu - nghệ an như khách sạn khách sạn mừng thanh, hoa biển, thương mại...

2.1 Điểm mạnh, điểm yếu giữa các khách sạn cùng cấp trong khu vực diễn châu

- Khách sạn mừng thanh: Là khách sạn nằm ở trung tâm diển châu. Khách sạn có 150 phòng với trang thiết bị đạt tiêu chuẩn quốc tế: nội thất sang trọng, tiện nghi sinh hoạt và phương tiện thông tin hiện đại thích hợp cho du khách quốc tế, khách nội địa là thương nhân.

+ Điểm mạnh: là khách sạn thuộc hệ thống khách sạn mừng thanh. Khách sạn mới đi vào kinh doanh nên đã có những chính sách ưu đãi về giá cho du khách đến khách sạn.

+ Điểm yếu: Khách sạn mới đi vào hoạt động kinh doanh cách đây không lâu, có thể là chưa có kinh nghiệm trong việc quản lý kinh doanh của cán bộ quản lý.

- Khách sạn thương mại:

+ Điểm mạnh: Khách sạn tọa lạc gần bến xe diên châu, thuận tiện cho việc đưa đón khách bằng đường bộ. Khách sạn có kiến trúc tương đối hiện đại, chính sách giá của khách sạn tương đối mềm dẻo và thích hợp cho mọi loại khách. Chất lượng phục vụ tương đối cao.

+ Điểm yếu: Khách sạn tọa lạc trên đường quốc lộ 7 gần bến xe khách nên rất ồn ào, không thích hợp cho loại du khách là thương nhân. Khách sạn chưa đa dạng về dịch vụ bổ sung.

2.2 Điểm mạnh, điểm yếu của khách sạn sen vàng

- Điểm mạnh: Khách sạn là một đơn vị kinh doanh có uy tín, khách sạn nằm ở vị trí trung tâm bãi biển diển thành, thuận tiện cho du khách nghỉ ngơi và tham quan . Bên cạnh đó khách sạn nằm cách bờ biển không xa vì vậy nó cũng là yếu tố để du khách chọn là nơi nghỉ chân và tối đến có thể thả bộ dọc bãi biển.

- Điểm yếu: du lịch ở đây vẫn đang ở dạng tiềm năng và chưa thực sự phát triển. do đó lượng khách đến với khách sạn vẫn chưa lớn.

II. Phương hướng nâng cao chất lượng phục vụ

Trong môi trường kinh doanh hiện nay các doanh nghiệp mong muốn tồn tại và đứng vững thì điều quan trọng là phải quan tâm đến chất lượng phục vụ. Do đó việc nâng cao chất lượng phục vụ trong khách sạn không chỉ là việc riêng của

khách sạn sen vàng mà là hầu như là mục tiêu kinh doanh của ngành khách sạn.

Một số phương hướng nâng cao chất lượng phục vụ tại khách sạn sen vàng:

- Nâng cao trình độ đội ngũ nhân viên
- Hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn
- Hoàn thiện quy trình phục vụ

Nâng cao chất lượng phục vụ trong khách sạn là vấn đề quan trọng mà Ban giám đốc rất quan tâm. Chất lượng phục vụ ngày càng được nâng cao lên sẽ đem lại hiệu quả kinh doanh cho khách sạn.

III. Một số giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tại khách sạn sen vàng

1. Nâng cao trình độ đội ngũ lao động lao động trong khách sạn

- Đối với công tác đào tạo nhân viên

Đội ngũ lao động là nhân tố đóng vai trò quan trọng nhất trong quá trình phục vụ tại khách sạn. Họ là những người sản xuất ra các sản phẩm, dịch vụ trong khách sạn để phục vụ cho khách. Do đó khách sạn phải thường xuyên nâng cao trình độ trình độ đội ngũ lao động.

Mỗi một bộ phận có chuyên môn, nghiệp vụ khác nhau, vì thế khách sạn cần có kế hoạch đào tạo riêng cho từng bộ phận, theo từng thời điểm thích hợp.

- Về trình độ ngoại ngữ: Trong thời gian gần đây nguồn khách của khách sạn có xu hướng chuyển từ khách du lịch quốc tế sang khách du lịch nội địa nhưng khách hàng mục tiêu của khách sạn vẫn là khách Pháp, Đức. Bên cạnh đó khách Nhật, Đài Loan cũng chiếm phần đáng kể trong tổng số khách đến khách sạn. Do đó, nếu nhân viên còn hạn chế về ngoại ngữ thì sẽ ảnh hưởng đến việc giao tiếp với khách hàng. Vì vậy, chất lượng phục vụ của nhân viên bị ảnh hưởng. Để đào tạo ngoại ngữ cho nhân viên khách sạn nên có một số giải pháp:

+ Khuyến khích nhân viên tự học các lớp ngoại ngữ ngoài giờ làm việc tại các trung tâm. Để làm tốt điều này khách sạn cần có những chế độ ưu tiên nhất định để cho nhân viên thực hiện tốt. Ví dụ: Bố trí họ làm những công việc phù hợp khi

mà trình độ ngoại ngữ của họ được cải thiện. Sắp xếp công việc thuận lợi cho việc học tập của họ, nếu có thể phụ cấp cho họ một phần học phí.

+ Hợp đồng với các trung tâm ngoại ngữ mở lớp ngoại ngữ ngắn hạn tại khách sạn vào những thời điểm vắng khách trong năm và ngoài ca làm việc của nhân viên. Mặt khác, khách sạn cần khuyến khích nhân viên và đào tạo cho nhân viên học thêm tiếng Pháp, Đức, hoặc tiếng Nhật, Đài Loan để nhân viên có khả năng giao tiếp với khách hàng mục tiêu của khách sạn để nhằm đáp ứng được yêu cầu của khách.

- Về trình độ nghiệp vụ: Mỗi bộ phận trong khách sạn đều có một nghiệp vụ chuyên môn khác nhau để đáp ứng cho việc phục vụ của mình. Khách sạn cần có kế hoạch đào tạo nâng cao trình độ nghiệp vụ của từng nhân viên để từng bước đưa chất lượng của khách sạn ngày càng cao hơn. Việc đào tạo phải có kế hoạch cụ thể cho từng bộ phận theo từng thời điểm thích hợp.

+ Đào tạo tại chỗ: Giao trách nhiệm cho những nhân viên có kinh nghiệm truyền đạt, hướng dẫn cho các nhân viên mới hoặc những nhân viên ít kinh nghiệm, bằng cách trong mỗi ca trực của các bộ phận thì khách sạn luôn bố trí ít nhất 1 nhân viên có thâm niên làm việc lâu năm, có kinh nghiệm trong công tác. Qua đó họ có thể chỉ dẫn truyền đạt lại cho các nhân viên khác. Để khuyến khích cho việc này khách sạn có thể bình bầu họ làm những chức vụ như đội trưởng, tổ trưởng..

+ Vào những mùa vắng khách nếu có điều kiện khách sạn nên gửi nhân viên đến học hỏi thêm kinh nghiệm tại các khách sạn lớn có uy tín.

- Phát triển đội ngũ nhân viên

Theo em bộ phận nhân viên tiếp xúc trực tiếp với khách còn qua ít so với quy mô và số phòng của khách sạn. Ở bộ phận lễ tân, bảo vệ và đội xe thì số lượng lao động này có thể đáp ứng được yêu cầu của công việc. Nhưng bộ phận nhà hàng thì số nhân viên quá ít lại chịu trách nhiệm phục vụ nhà hàng có quy mô đến 600 chỗ, chưa kể đến phòng hội nghị nên không thể đáp ứng nhu cầu khi có các lễ tiệc lớn như hội nghị, đám cưới hay phục vụ trong mùa đông khách. Với số lượng nhân viên như vậy thì sẽ làm cho họ quá tải trong công việc dẫn đến tình trạng thiếu sót

trong khâu phục vụ ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ tại khách sạn. Theo em khách sạn nên ký thêm các hợp đồng với những lao động mùa vụ vào những thời điểm đông khách sẽ làm giảm được sự quá tải công việc cho nhân viên. Các lao động này sẽ làm việc trong mùa chính như những nhân viên bình thường trong khách sạn nhưng vào mùa vắng khách thì họ có thể nghỉ. Bên cạnh đó khách sạn cần liên kết với các trường nghiệp vụ ở nghệ an như Trường cơ du lịch thương mại nghệ an, trường du lịch miền trung, Trường đại học vinh... để tìm nguồn nhân lực thay thế.

- Biện pháp liên quan đến đãi ngộ, khuyến khích

Việc thưởng phạt về vật chất lẫn tinh thần sẽ khuyến khích nhân viên tích cực phấn đấu hết mình với công việc. Khách sạn cần tăng thêm mức thưởng cho những nhân viên hoàn thành xuất sắc công việc của mình, điều này sẽ kích thích cho tất cả nhân viên còn lại hăng say trong công việc. Qua đó chất lượng phục vụ cũng được nâng cao hơn.

2. Hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật

Cũng như đội ngũ lao động, cơ sở vật chất kỹ thuật là yếu tố quan trọng trong quá trình phục vụ khách góp phần nâng cao chất lượng phục vụ. Tùy theo quy mô mức độ hiện đại của cơ sở vật chất kỹ thuật mà có phương thức tổ chức lao động hợp lý, điều này ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của khách sạn. Hằng năm khách sạn trích ngân sách ra để mua mới các dụng cụ đã hư hỏng và trang bị thêm các thiết bị hiện đại để phục vụ khách. Vì thế khách sạn không ngừng cải tiến trang thiết bị phục vụ cho phù hợp với từng thời điểm để nâng cao mức độ tiện nghi của khách sạn, thoả mãn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Bên cạnh việc hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật trong khách sạn thì việc bảo dưỡng cũng là vấn đề quan trọng. Khách sạn nên có kế hoạch kiểm tra, sửa chữa định kỳ vào những ngày cuối tháng. Việc Hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật trong khách sạn cũng là một yếu tố giúp cho nhân viên dễ dàng phục vụ khách. Như vậy hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật trong khách sạn là phải hoàn thiện cơ sở phục vụ khách và hoàn thiện các trang thiết bị cho nhân viên.

3. Các giải pháp hỗ trợ khác

3.1. Giá cả

Như chúng ta đã biết giá cả vẫn đóng vai trò quan trọng, nó tác động vào tâm lý của khách. Giá cả là điều quan tâm hàng đầu đối với những người có thu nhập khiêm tốn, nhưng đối với các thương nhân thì vấn đề này chỉ là thứ yếu điều mà họ quan tâm là vị trí thuận lợi của khách sạn đối công việc của họ. Trong hoạt động kinh doanh khách sạn công suất sử dụng phòng cao hay thấp là một trong những yếu tố quyết định doanh thu của khách sạn. Muốn tăng công suất sử dụng phòng tức là phải tăng lượng khách đến lưu trú tại khách sạn. Vì vậy giảm giá phòng vào thời điểm vắng khách là phương thức kinh doanh khéo léo nhằm tăng công suất sử dụng phòng ngay cả trong thời điểm vắng khách.

3.2. Quảng cáo

Thông qua việc nghiên cứu thị trường khách sạn cần tập trung quảng cáo về khách sạn để biết được sự tồn tại của khách sạn trên thị trường. Khách sạn có thể quảng cáo dưới nhiều hình thức khác nhau như dựng tập gấp để quảng cáo hay quảng bá trên truyền hình, báo chí, qua mạng Internet..

Trong khách sạn nhân viên lễ tân là người mà khách dễ gặp nhất nên thường xuyên nghe những lời phàn nàn của khách. Vì vậy nhân viên lễ tân phải giải quyết việc phàn nàn của khách trong những trường hợp cần thiết. Nhân viên lễ tân phải:

- Biết lắng nghe một cách cẩn thận, đây là điều quan trọng nhất vì khách nói ra những điều bức tức và khách cảm nhận được rằng nhân viên khách sạn tôn trọng, quan tâm đến họ. Lúc này nhân viên phải tạm ngừng công việc đang làm để lắng nghe lời phàn nàn của khách.
- Cần tách biệt người khách đang nóng giận ra khỏi chỗ đông người tránh ảnh hưởng đến những người khách khác, Nhân viên có thể mời khách vào phòng riêng và mời khách một cốc nước mát. Điều này sẽ làm dịu đi cơn bức tức của khách.
- Nói lời xin lỗi, nhân viên không bao giờ có sự phản đối hay có sự từ chối việc phàn nàn là do lỗi của khách sạn hay yếu tố bên ngoài.

- Phải tỏ ra thông cảm với khách bằng những lời nói chân thành. Nhân viên tự đặt mình vào hoàn cảnh của khách để nhận biết được sự bức tức của khách mà có những lời an ủi, chia sẻ để nghe nhất.

- Tập trung vào những điều phàn nàn của khách để cập tới nhưng không nên bình luận.

Cuộc chiến chất lượng dịch vụ bắt đầu khi các hãng lữ hành tổ chức du lịch tung ra chiến lược giá cả, dự giá cả rẻ bao nhiêu nhưng chất lượng dịch vụ không đủ tiêu chuẩn thì cũng bằng thừa. Với giá cả ngang nhau thì du khách sẽ chọn nơi nào có chất lượng tốt hơn. Chất lượng đó là một “khẩu hiệu” trong kinh doanh du lịch nói chung và trong kinh doanh khách sạn nói riêng. Những người làm du lịch cho rằng chất lượng đón tiếp cũng như chất lượng dịch vụ đã trở thành một điều bắt buộc để thành công trong kinh doanh du lịch. Vì thế khách sạn không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ để ngày càng đáp ứng tốt nhu cầu của khách

3.4 Thăm dò ý kiến của khách hàng về mức độ hài lòng của khách hàng.

Những ý kiến của khách hàng sẽ giúp cho khách sạn rút ra được những sai sót trong việc phục vụ. Để từ đó tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ cho khách. Sau đây là bảng câu hỏi mà khách sạn sen vàng đã thăm dò được ý kiến của khách hàng.

- Quý khách đánh giá như thế nào về chất lượng dịch vụ lưu trú tại khách sạn sen vàng

v Tuyệt vời v Tốt

v Trung bình v Kém

- Quý khách đánh giá như thế nào về chất lượng dịch vụ ăn uống tại khách sạn sen vàng

v Tuyệt vời v Tốt

v Trung bình v Kém

- Quý khách đánh giá như thế nào về chất lượng phục vụ của bộ phận đón tiếp tại khách sạn sen vàng

v Tuyệt vời v Tốt

v Trung bình v Kém

- Quý khách đánh giá như thế nào về chất lượng phục vụ của bộ phận buồng tại khách sạn sen vàng
 - vTuyệt vời v Tốt
 - vTrung bình v Kém
- Quý khách đánh giá như thế nào về dịch vụ vận chuyển tại khách sạn sen vàng
 - vTuyệt vời v Tốt
 - vTrung bình v Kém

KẾT LUẬN

Trong những những năm gần đây, du lịch Việt Nam nói riêng và du lịch thế giới nói chung đã có những bước phát triển mạnh mẽ, trên thị trường ngày càng có nhiều đơn vị kinh doanh du lịch đặc biệt là kinh doanh khách sạn. Do vậy sự cạnh tranh là rất gay gắt và khốc liệt, không chỉ cạnh tranh về giá cả mà còn cạnh tranh về chất lượng phục vụ và chất lượng dịch vụ cung cấp. Vì thế việc nâng cao chất lượng phục vụ trong khách sạn là cực kỳ quan trọng đối với mỗi khách sạn.

Khách sạn sen vàng cũng không nằm ngoài sự cạnh tranh đó. Vì thế trong những năm qua cán bộ, công nhân viên của khách sạn đã nỗ lực hết mình nhằm mang lại hiệu quả kinh doanh tốt hơn. Xuất phát từ những lý do trên, mà khi về thực tập tập tại khách sạn sen vàng em đã chọn đề tài: “ *Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ tại*

khách sạn sen vàng” làm đề tài cho chuyên đề thực tập.

Cuối cùng em xin cảm ơn thầy cô hướng dẫn, các anh chị ở các bộ phận trong khách sạn, ban lãnh đạo khách sạn đã giúp đỡ em trong thời gian thực tập tại khách sạn đã tạo điều kiện cho em hoàn thiện chuyên đề thực tập này.

Sinh viên thực hiện

VŨ ĐÌNH DŨNG

MỤC LỤC

Trang

LỜI MỞ ĐẦU

CHƯƠNG I.

KHÁI QUÁT VỀ KINH DOANH KHÁCH SẠN

I. Khái niệm, chức năng, nhiệm vụ của hoạt động kinh doanh khách sạn

1. Khái niệm khách sạn, nội dung, bản chất của hoạt động kinh doanh khách sạn

1.1 Khái niệm khách sạn:

1.2 Nội dung và bản chất của hoạt động kinh doanh khách sạn

1.2.1 Nội dung

1.2.2 Bản chất của hoạt động kinh doanh khách sạn

2. Chức năng và nhiệm vụ của hoạt động kinh doanh khách sạn*2.1 Chức năng**2.2 Nhiệm vụ***3. Đặc điểm của hoạt động kinh doanh khách sạn****II. Chất lượng và chất lượng phục vụ tại khách sạn****1. Khái niệm chất lượng****2. Chất lượng phục vụ trong khách sạn là gì****3. Nội dung của chất lượng phục vụ trong khách sạn****4. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ***4.1 Cơ cấu sản phẩm dịch vụ và sự phục vụ**4.2 Trang thiết bị cơ sở vật chất kỹ thuật**4.3 Yếu tố con người***5. Phương pháp đánh giá chất lượng phục vụ trong khách sạn***4.5 Sự tiến bộ khoa học kỹ thuật**4.6 Các quy luật kinh tế và chính sách của nhà nước**4.7 Điều kiện vệ sinh**4.4 Yếu tố tự nhiên***CHƯƠNG II****THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH VÀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ
TẠI KHÁCH SẠN SEN VÀNG TRONG THỜI GIAN QUA(2008-2010)****I. Quá trình hình thành và phát triển của khách sạn sen vàng****1. Quá trình hình thành và phát triển****2. Cơ cấu tổ chức và quản lý của khách sạn sen vàng***2.1 Sơ đồ bộ máy quản lý của khách sạn**2.2 Chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận trong khách sạn***II. Tình hình hoạt động kinh doanh tại khách sạn sen vàng**

1. Tình hình khai thác khách tại khách sạn sen vàng
 2. Doanh thu theo các hoạt động dịch vụ tại khách sạn
 3. Kết quả kinh doanh của khách sạn trong thời gian qua
- III. Thực trạng về chất lượng phục vụ tại khách sạn sen vàng**

1. Cơ sở vật chất kỹ thuật

1.1 Kiến trúc

1.2 Tiền sảnh lễ tân

1.4. Khu vực nhà hàng phục vụ ăn uống

2 Quy trình phục vụ

2.1 Quy trình đón tiếp

2.2 Quy trình phục vụ phòng ngủ

2.3 Quy trình phục vụ ăn uống

3.2 Công tác nâng cao trình độ nhân viên tại khách sạn

3 Về đội ngũ lao động

3.1 Trình độ nhân viên và việc bố trí nhân viên tại các bộ phận

CHƯƠNG III

BIỆN PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI KHÁCH SẠN SEN VÀNG

I.Cơ sở nâng cao chất lượng phục vụ

3.4 Thăm dò ý kiến của khách hàng về mức độ hài lòng của khách hàng.

2.1 Điểm mạnh, điểm yếu giữa các khách sạn cùng cấp trong khu vực diễn châu

2.2 Điểm mạnh, điểm yếu của khách sạn sen vàng

II. Phương hướng nâng cao chất lượng phục vụ

III. Một số giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tại khách sạn sen vàng

1. Nâng cao trình độ đội ngũ lao động lao động trong khách sạn

2. Hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật

3. Các giải pháp hỗ trợ khác

3.1. Giá cả

3.2. *Quảng cáo*

2. Tình hình cạnh tranh

KẾT LUẬN

LỜI CẢM ƠN

Sau thời gian thực tập tại khu du lịch sinh thái Sen Vàng Resort, được sự giúp đỡ quý báu của ban giám đốc, anh chị em cán bộ công nhân viên trong khách sạn, cô giáo hướng dẫn cùng các bạn đồng nghiệp tôi đã hoàn thành bài báo cáo thực tập tốt nghiệp với đề tài “*giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ tại khách sạn Sen Vàng*”

Hoàn thành bài báo cáo này, cho phép tôi được bày tỏ lời cảm ơn tới cô giáo hướng dẫn *ĐỒNG THỊ CHIẾN*, người đã tận tình hướng dẫn giúp đỡ tôi trong suốt quá trình hoàn thành bài báo cáo này, đồng thời cảm ơn các thầy cô giáo trong khoa Du Lịch Khách Sạn đã giúp tôi hoàn thành đề tài này

Xin chân thành cảm ơn anh : *Cao BỔ TUẤN ANH* _ giám đốc khu du lịch sinh thái sen vàng đã cho phép tôi thực tập tại khách sạn

Xin cảm ơn anh chị em nhân viên trong khách sạn sen vàng đã giúp đỡ tôi trong quá trình thực tập tại khách sạn

Mặc dù đã có nhiều cố gắng học hỏi nghiên cứu trong suốt thời gian qua, song do thời gian có hạn, chưa hiểu biết về lĩnh vực kinh doanh du lịch khách sạn nên đề tài này không tránh được những thiếu sót. Tôi rất mong nhận được sự giúp đỡ, đóng góp ý kiến của các thầy cô giáo và những ai quan tâm đến đề tài này, để báo cáo được hoàn thiện và nâng cao hơn nữa

Sinh Viên.

VŨ ĐÌNH DŨNG

Lớp K13B1

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Trọng Đăng, Giáo trình Quản Trị doanh nghiệp khách sạn du lịch, Trường đại học thương mại, Hà Nội 1994
2. Lục Bội Minh, quản lý khách sạn hiện đại, nxb chính trị quốc gia, viện nghiên cứu du lịch quốc gia 1998
3. Đỗ Trọng Toàn, những vấn đề cơ bản về quản trị doanh nghiệp, nxb khoa học kỹ thuật 1994
4. Mạng internet

