MỤC LỤC

MỤC LỤC....1
LỜI MỞ ĐẦU....3
PHẦN 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN....5
1.1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ BỘ PHẬN LỄ TÂN....5
1.1.1. Vai trò và nhiệm vụ tổ chức hoạt động kinh doanh của bộ phận lễ tân tại khách sạn....5
1.1.2. Các yêu cầu đối với nhân viên lễ tân....6
1.1.3. Sơ đồ kết cấu tổ chức của khách sạn....7
1.1.4. Mối quan hệ giữa bộ phận lễ tân và các bộ phận khác trong khách sạn....7
1.1.5. Chu trình phục vụ của bộ phận lễ tân....12
1.2. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN....15
1.2.1. Khái niệm về chất lượng phục vụ....15
1.2.2. Chất lượng phục vụ của khách sạn....15
1.2.3. Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ dịch vụ của khách sạn....15
1.2.4. Đặc điểm của chất lượng phục vụ dịch vụ khách sạn....17
1.2.5. Các yếu tố cấu thành chất lượng phục vụ khách sạn....18
PHẦN 2. TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH VÀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN SUN RIVER TRONG THỜI GIAN QUA....20
2.1. TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN SUN RIVER....20
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của khách sạn Sun River....20
2.1.2. Sơ đồ cơ cấu tổ chức quản lý của khách sạn Sun River....21
2.1.3. Chức năng, nhiệm vụ và hoạt động của bộ phận quản lý, bộ phận lễ tân tại khách sạn sandy beach....23
2.1.4. Cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn Sun River....25

2.1.5. Hệ thống sản phẩm của khách sạn Sun River.....27
2.2. TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH TẠI KHÁCH SẠN SUN RIVER 30
2.2.1. Tình hình thu hút khách của khách sạn Sun River.....30
2.2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Sun River.....36
2.2.3. Doanh thu, chi phí, lợi nhuận của khách sạn trong thời gian qua.....37
2.3. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA KHÁCH SẠN SUNRIVER TRONG THỜI GIAN QUA.....37
2.3.1. Khaćh du lịch.....37
2.3.2. Cơ sở vật chất – kỹ thuật.....39
2.3.3. Lao động du lịch 39
2.3.4. Tổ chức va`quản lý´.....40
PHẦN 3. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẰM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN SUNRIVER.....41
3.1. MỤC TIÊU VÀ PHƯƠNG HƯỚNG PHÁT TRIỂN DU LỊCH CỦA KHÁCH SẠN SUN RIVER 41
3.1.1. Cơ sở xác định phương hướng.....41
3.1.2. Phương hướng và mục tiêu của khách sạn Sun River của khách sạn trong thời gian đến.....43
3.1.3. Những thuận lợi và khó khăn của khách sạn Sun River.....44
3.1.4. Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ của khách sạn Sun River.....45
3.2. Ý KIẾN ĐỀ XUẤT ĐỐI VỚI KHÁCH SẠN SUN RIVER.....50
3.3. Ý KIẾN ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN SUN RIVER 51
3.3.1. Tồn tại và khó khăn.....51
3.3.2. Biện pháp khắc phục.....51
KẾT LUẬN.....54

LỜI MỞ ĐẦU

Hiện nay, du lịch là một trong những ngành phát triển mạnh và có đóng góp nhiều vào thu nhập của các quốc gia trên thế giới. Ngành du lịch phát triển như vậy cũng bởi do nhu cầu đi du lịch của con người ngày càng nhiều và dần trở thành nhu cầu thiết yếu, quan trọng của cuộc sống. Theo xu thế đó, ngành du lịch Việt Nam nói chung và ngành kinh doanh khách sạn nói riêng đã có những bước chuyển mình lớn. Kết quả tăng trưởng của ngành du lịch Việt Nam trong những năm qua có sự đóng góp quan trọng của ngành kinh doanh khách sạn. Với số lượng khách sạn đang gia tăng như hiện nay đòi hỏi các khách sạn phải có các biện pháp để thu hút khách và từ đó khẳng định vị thế cạnh tranh của mình trên thị trường. Càng ngày khách càng đòi hỏi cao về chất lượng dịch vụ, song như ta biết thì chất lượng dịch vụ lại phụ thuộc lớn vào cảm nhận của từng khách hàng. Để thoả mãn tất cả nhu cầu của tất cả các khách hàng là vấn đề khó khăn của doanh nghiệp. Để tạo ra chất lượng sản phẩm cao cần phải giảm thiểu sai sót trong quy trình phục vụ từ lúc khách tới cho đến lúc khách rời khách sạn.

Cũng như trong kinh doanh các ngành kinh tế khác thì trong kinh doanh khách sạn giao tiếp là vấn đề quan trọng, nó góp phần vào sự thành bại của một doanh nghiệp. Đặc biệt, trong kinh doanh khách sạn giao tiếp của bộ phận lễ tân đóng vai trò đặc biệt quan trọng. Thông qua đó mà doanh nghiệp có thể thông tin, hướng dẫn, giải thích các phàn nàn hoặc thắc mắc của khách. Từ đó, có thể tìm hiểu khai thác các nhu cầu của từng loại khách khác nhau, đáp ứng và làm thoả mãn tối đa nhu cầu của họ. Bộ phận lễ tân là bộ phận đầu tiên và cũng là bộ phận cuối cùng tiếp xúc với khách, được coi là bộ mặt của khách sạn đại diện cho khách sạn chào đón khách, đáp ứng mọi nhu cầu của khách khi lưu lại và tiễn khách khi ra về. Hoạt động lễ tân giữ vai trò quan trọng trong việc tạo dựng ấn tượng ban đầu của khách về khách sạn. Thông qua lễ tân mà khách có thể đánh giá được chất lượng của khách sạn có tốt hay không. Đồng thời cũng thông qua hoạt động lễ tân khách sạn biết được nhu cầu của khách và kích thích nhu cầu của khách để khách sạn đi đến một chiến lược kinh doanh thành công.

Khách sạn SUN RIVER là một trong các khách sạn 3 sao nằm cạnh cầu sông hàn,

cùng với một vị trí thuận lợi thì đội ngũ nhân viên trong thời gian qua cũng được đánh giá khá cao đặc biệt là nhân viên bộ phận lễ tân. Tuy nhiên để hoàn thiện chất lượng phục vụ thì còn gặp phải nhiều vấn đề còn tồn tại cần khắc phục. Xuất phát từ những điểm trên, cùng với sự hướng dẫn tận tình của giáo viên và những kiến thức đã trang bị trong trường, tôi đã chọn đề tài: "HOÀN THIỆN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN SUN RIVER" để làm bai baó caó thực tập của mình.

PHẦN 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN

1.1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ BỘ PHẬN LỄ TÂN

1.1.1. Vai trò và nhiệm vụ tổ chức hoạt động kinh doanh của bộ phận lễ tân tại khách sạn

a. Vai trò

Bộ phận lễ tân là bộ mặt của khách sạn là nơi đầu tiên tiếp xúc với khách và là "trung tâm thần kinh" của khách sạn cho nên bộ phận lễ tân đóng vai trò rất quan trọng, bộ phận lễ tân được thể hiện qua những điểm sau, bộ phận lễ tân có chức năng như chiếc cầu nối giữa khách với các bộ phận còn lại trong khách sạn nhằm thoả mãn mọi nhu cầu của khách trong khách sạn.

Bộ phận lễ tân là bộ mặt của khách sạn là nơi đầu tiên tiếp xúc với khách và là "trung tâm thần kinh" của khách sạn cho nên bộ phận lễ tân đóng vai trò rất quan trọng sạn giúp các bộ phận hoạt động 1 cách có kế hoạch tạo nên 1 guồng máy thống nhất.

Bộ phận lễ tân đóng vai trò chủ đạo trong các hoạt động phục vụ khác.

Bộ phận lễ tân đóng vai trò quan trọng trong việc tuyên truyền quảng cáo của khách sạn.

Bộ phận lễ tân đóng vai trò cố vấn cho ban giám đốc trong việc đề ra các chiến lược các chính sách kinh doanh cho khách sạn.

Bộ phận lễ tân đóng vai trò đại diện cho khách sạn trong việc mở rộng các mối quan hệ liên doanh, liên kết trong công tác thu hút khách cho khách sạn.

b. Nhiệm vụ

Bộ phận lễ tân đóng vai trò chủ đạo trong các hoạt động phục vụ khác.

Bộ phận lễ tân đóng vai trò quan trọng trong việc tuyên truyền quảng cáo của khách sạn.

Bộ phận lễ tân đóng vai trò cố vấn cho ban giám đốc trong việc đề ra các chiến lược các chính sách kinh doanh cho khách sạn.

Bộ phận lễ tân đóng vai trò đại diện cho khách sạn trong việc mở rộng các mối quan hệ liên doanh, liên kết trong công tác thu hút khách cho khách sạn.

Chi phí của khách.

- Thanh toán và tiễn khách.
- Tham gia vào công tác quảng cáo và tiếp thị của khách sạn
- Và các nhiệm vụ khác.

1.1.2. Các yêu cầu đối với nhân viên lễ tân

a. Yêu cầu ngoại hình, thể chất

- Ngoại hình ưu nhìn, cân đối, không dị tật, dị hình, không mắt bệnh truyền nhiễm.
- Co´sức khỏe tôt.
- Co´tác phong nhanh nhẹn.

b. Yêu cầu kiến thức nghiệp vụ, hiểu biết

- Phải được đào tạo va`co´chứng chỉ vê`nghê`nghiệp
- Co´ki˜năng giao tiêp khach.
- Năm vưng nhưng quy định của nghanh du lịch noi chung va`nganh khach sạn noi riêng tư`đó co´kiến thức cơ bản vê`thanh toan, kê´toan va`tiếp thị, hành chinh văn phong.
- Năm được 1 sô´quy tăc ngoại giao, lễ nghi, phong tục tập quan, tâm ly´khach của một sô´quôc gia.
- Biêt ro˜cac danh lam thăng cảnh, cac điểm tham quan nổi tiêng ở địa phương va` cac vung lân cận.
- Co´nhưng kiến thức cơ bản vê`an ninh - chinh trị, kinh tê´- văn hoá - xa˜hội của đât nươc.

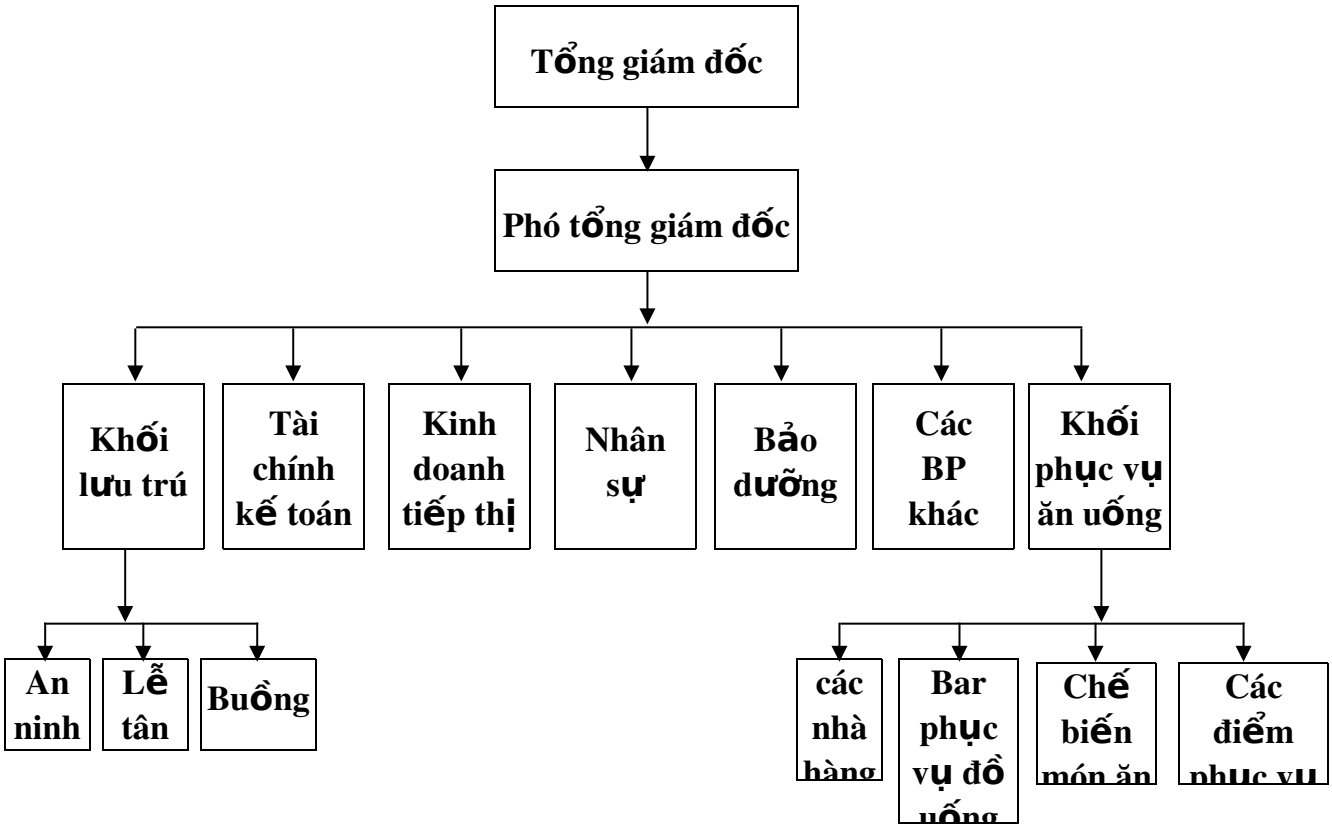
c. Yêu cầu ngoại ngữ, vi tính

- Ngoại ngư˜: tuỳ theo thư´hạn va`quy mô của khach sạn ma`nhân viên lê˜tân phải đạt được trình độ ngoại ngư˜nhât định.
- Tin học: biêt sử dụng vi tinh văn phong va`vi tinh chuyên nganh

d. Yêu cầu đạo đức nghề nghiệp

- Lam nhân viên du lịch phải co´tính thật tha¸ trung thực, co´tính đông đội cao trong công việc.

1.1.3. Sơ đồ kết cấu tổ chức của khách sạn



Biểu 1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn

1.1.4. Mối quan hệ giữa bộ phận lễ tân và các bộ phận khác trong khách sạn

a. Mối quan hệ giữa bộ phận lễ tân với bộ phận buồng

Nội dung trao đổi thông tin:

- Thông tin từ lễ tân đến buồng:

+ Trước khi khách check in, nhân viên lễ tân báo cho bộ phận buồng biết về thời gian, loại buồng để nhân viên buồng chuẩn bị phòng ở trạng thái tốt nhất.

+ Bộ phận lễ tân báo cho bộ phận buồng biết những yêu cầu (cho thêm gối, thay khăn tắm, trái cây, giặt áo quần…), phàn nàn (nhà vệ sinh bẩn, máy diều hòa bị hỏng…) của khách có liên quan đến chuyên môn của bộ phận buồng nhằm phuc vụ khách kịp thời và tốt hơn.

+ Khi khách thanh toán nhân viên lễ tân báo cho nhân viên buồng để nhân viên buồng lên phòng kiểm tra khách có sử dụng dịch vụ như thức uống của minibar hay không, trang thiết bị trong phòng có còn đủ, hư hỏng gì hay không?

- Thông tin từ buồng đến lễ tân:

+ Bộ phận buồng báo cho lễ tân về tình trạng buồng, số lượng buồng đã được dọn dẹp và chưa dọn dẹp.

+ Bộ phận buồng báo cho lễ tân về tình trạng buồng, các trang thiết bị trong phòng có bị hư hỏng gì không sau khi kiểm tra dọn dẹp và kiểm tra phòng.

+ Bộ phận buồng chuyển hóa đơn thanh toán mà khách đã sử dụng dịch vụ như giặt là của khách cho lễ tân để khi làm thủ tục thanh toán nhanh và chính xác hơn.

+ Bộ phận buồng báo cho lễ tân các hiện tương lạ trong phòng của khác.

- Phương tiện chuyển tải thông tin:

+ Nhân viên lễ tân báo cho nhân viên buồng chẩn bị phòng trong thời gian ngắn và lúc khách check in thì bằng điện thoại, bộ đàm. Nhưng chuẩn bị số lượng phòng lớn cho khách đoàn thì lễ tân vừa gọi điện thoại vừa gởi thông báo cho buồng.

+ Nhân viên lễ tân chuyển yêu cầu, phàn nàn của khách thuộc chuyên môn của bộ phận buồng qua điện thoại.

+ Khi khách thanh toán nhân viên lễ tân báo cho nhân viên buồng để nhân viên buồng lên phòng kiểm tra khách có sử dụng dịch vụ như thức uống của minibar hay không, trang thiết bị trong phòng có còn đủ, hư hỏng gì hay không thông qua điện thoại.

+ Bộ phận buồng báo cho lễ tân về tình trạng buồng, số lượng buồng đã được dọn dẹp và chưa dọn dẹp bằng biểu mẫu tình trạng buồng qua phần mền máy tính.

+ Bộ phận buồng chuyển hóa đơn thanh toán mà khách đã sử dụng dịch vụ như giặt là của khách qua cho lễ tân bằng biểu mẫu hóa đơn có trong phần mềm máy tính để khi làm thủ tục thanh toán nhanh và chính xác hơn.

+ Bộ phận buồng báo cho lễ tân các hiện tương lạ trong phòng của khách bằng điện thoại.

b. Giữa bộ phận lễ tân với bộ phận nhà hàng

- Thông tin từ lễ tân đến nhà hàng:

+ Khách đặt bàn ăn thông qua lễ tân và lễ tân chuyển yêu cầu qua cho bộ phận nhà hàng để chuẩn bị.

+ Nhân viên lễ tân báo cho nhà hàng biết thời gian khách đến để chuẩn bị bàn ăn, tiệc luôn ở trạng thái sẵn sàng.

- Thông tin từ nhà hàng đến lễ tân:

+ Nhà hàng cung cấp thực đơn và những lưu ý đặc biệt cho lễ tân để lễ tân giới thiệu bán sản phẩm tốt hơn.

+ Bộ phân nhà hàng chuyên hóa đơn thanh toán các khoản mà khách đã sử dụng dịch vụ tại nhà hàng hằng ngày để lễ tân làm thủ tục thanh toán.

- Phương tiện truyền tải thông tin:

+ Khách đặt bàn ăn thông qua lễ tân và lễ tân chuyển yêu cầu qua cho bộ phận nhà hàng bằng điện thoại và biểu mẫu đặt bàn ăn.

+ Nhân viên lễ tân báo cho nhà hàng biết thời gian khách đến bằng điện thoại.

+ Nhà hàng cung cấp thực đơn và những lưu ý đặc biệt cho lễ tân bằng biểu mẫu hóa đơn qua phần mềm máy tính.

+ Nhà hàng cung cấp thực đơn và những lưu ý đặc biệt cho lễ tân qua phần mềm máy tính.

c. Giữa phận bộ lễ tân và bộ phận bảo trì

- Thông tin từ lễ tân đến bộ phận bảo trì:

+ Bộ phận lễ tân chuyển yêu cầu của khách về sửa chửa trang thiết bi hỏng hóc trong phòng của khách cho bộ phận bảo trì để kịp thời sửa chửa và phục vụ khách.

- Thông tin từ bộ phận bảo trì đến lễ tân:

+ Bộ phận bảo trì báo tình trạng các trang thiết bị sau khi sửa cho bộ phận lễ tân.

- Phương tiện truyền tải thông tin:

+ Bộ phận lễ tân chuyển yêu cầu của khách về sửa chửa trang thiết bi hỏng hóc trong phòng của khách cho bộ phận bảo trì bằng điện thoại.

+ Bộ phận bảo trì báo tình trạng các trang thiết bị sau khi sửa cho bộ phận lễ tân bằng điện thoại.

d. Giữa lễ tân với bộ phận kinh doanh tiếp thị

- Thông tin từ lễ tân đến bộ phận kinh doanh tiếp thị.

+ Bộ phận lễ tân góp ý kiến với bộ phận kinh doanh tiếp thị về những kinh nghiệm mà mình đã rút ra được sau khi tiếp xúc với khách và truyền lại ý kiến của khách hàng về sản phẩm để đưa ra sản phẩm tốt hơn nữa.

+ Nhân viên lễ tân hỏi ý kiến của bộ phận tiếp thị về giá của sản phẩm khi khách yêu cầu giảm giá.

- Thông tin từ bộ phận kinh doanh đến lễ tân:

+ Bộ phận kinh doanh tiếp thị cung cấp cho lễ tân những ưu điểm và những đặc điểm nổi bật của sản phẩm, thời gian có chiến lược khuyến mãi, giảm giá hay bảng thay đổi giá phòng khi vào mùa đông khách để lễ tân nắm được thông tin sản phẩm giới thiệu, quảng cáo cho khách hàng một cách tốt nhất.

- Phương tiện truyền tải:

+ Bộ phận lễ tân góp ý kiến với bộ phận kinh doanh tiếp thị về những kinh nghiệm mà mình đã rút ra được sau khi tiếp xúc với khách và truyền lại ý kiến của khách hàng về sản phẩm thông qua các cuộc họp giữa các bộ phận với nhau

+ Nhân viên lễ tân hỏi ý kiến của bộ phận tiếp thị về giá của sản phẩm khi khách yêu cầu giảm giá bằng điện thoại.

+ Bộ phận kinh doanh tiếp thị cung cấp cho lễ tân những ưu điểm và những đặc điểm nổi bật của sản phẩm, thời gian có chiến lược khuyến mãi, giảm giá hay bảng thay đổi giá phòng khi vào mùa đông khách cho lễ tân bằng văn bản thông báo.

e. Giữa bộ phận lễ tân với bộ phận kế toán

- Thông tin từ lễ tân đến kế toán:

+ Bộ phận lễ tân bàn giao hồ sơ đã hoàn tất và doanh thu trong ngày cho kế toán sau khi kết thúc 1 ngày làm việc.

- Phương tiện truyền tải:

+ Bộ phận lễ tân bàn giao trực tiếp hồ sơ đã hoàn tất và doanh thu trong ngày cho kế toán sau khi kết thúc 1 ngày làm việc.

f. Giữa bộ phận lễ tân với bộ phận quản lý nhân sự

- Thông tin từ lễ tân đến bộ phận nhân sự:

+ Trưởng bộ phận lễ tân đưa ra tiêu chí tuyển nhân viên của bộ phận lễ tân cho bộ phận nhân sư để bộ phận nhân sự đưa ra thông báo tuyển nhân viên.

- Thông tin từ bộ phận nhân sự đến lễ tân:

+ Bộ phận nhân sự bàn giao nhân viên cho bộ phận lễ tân.

- Phương tiện truyền tải thông tin

+ Trưởng bộ phận lễ tân đưa ra tiêu chí tuyển nhân viên của bộ phận lễ tân cho bộ phận nhân sư để bộ phận nhân sự đưa ra thông báo tuyển nhân viên qua những cuộc họp trưởng các bộ phận.

+ Bộ phận nhân sự bàn giao trực tiếp nhân viên cho bộ phận lễ tân.

g. Giữa bộ phận lễ tân với các bộ phận cung cấp dịch vụ trong khách sạn

- Thông tin từ lễ tân đến các bộ phận:

+ Bộ phận lễ tân tiếp nhận khách đặt mua các dịch vụ và chuyển cho các bộ phận có liên quan để chuẩn bị.

+ Lễ tân báo thời gian khách đến sử dụng sản phẩm cho các bộ phận cung cấp dịch vụ.

- Thông tin từ các bộ phận đến lễ tân:

+ Các bộ phận khác cung cấp thông tin về dịch vụ cho lễ tân để lễ tân giới thiệu dịch vụ cho khách.

- Phương tiện truyền tải thông tin

+ Bộ phận lễ tân tiếp nhận khách đặt mua các dịch vụ và chuyển cho các bộ phận có liên quan để chuẩn bị qua điện thoại.

+ Lễ tân báo thời gian khách đến sử dụng sản phẩm cho các bộ phận cung cấp dịch vụ bằng diện thoại.

+ Các bộ phận khác cung cấp thông tin về dịch vụ cho lễ tân để lễ tân giới thiệu dịch vụ cho khách bằng các bản thông tin sản phẩm.

h. Giữa lễ tân và bộ phận an ninh

- Bộ phận an ninh cùng tham gia vào quy trình đón tiếp khách với lễ tân.

- Bộ phận lễ tân báo cho bộ phận an ninh những hiện tượng lạ trong khách sạn để kịp thời phòng tránh những việc không hay xảy ra với khách và khách sạn.

1.1.5. Chu trình phục vụ của bộ phận lễ tân

Một chu trình khách là khoảng thời gian từ khi khách liên hệ với khách sạn để đặt buồng, làm thủ tục đăng ký nhận buồng, lưu trú tại khách sạn cho tới khi khách làm thủ tục trả buồng và thanh toán mọi chi phí với khách sạn. Một chu trình khách được chia làm 4 giai đoạn.

- Giai đoạn trước khi khách đến khách sạn.

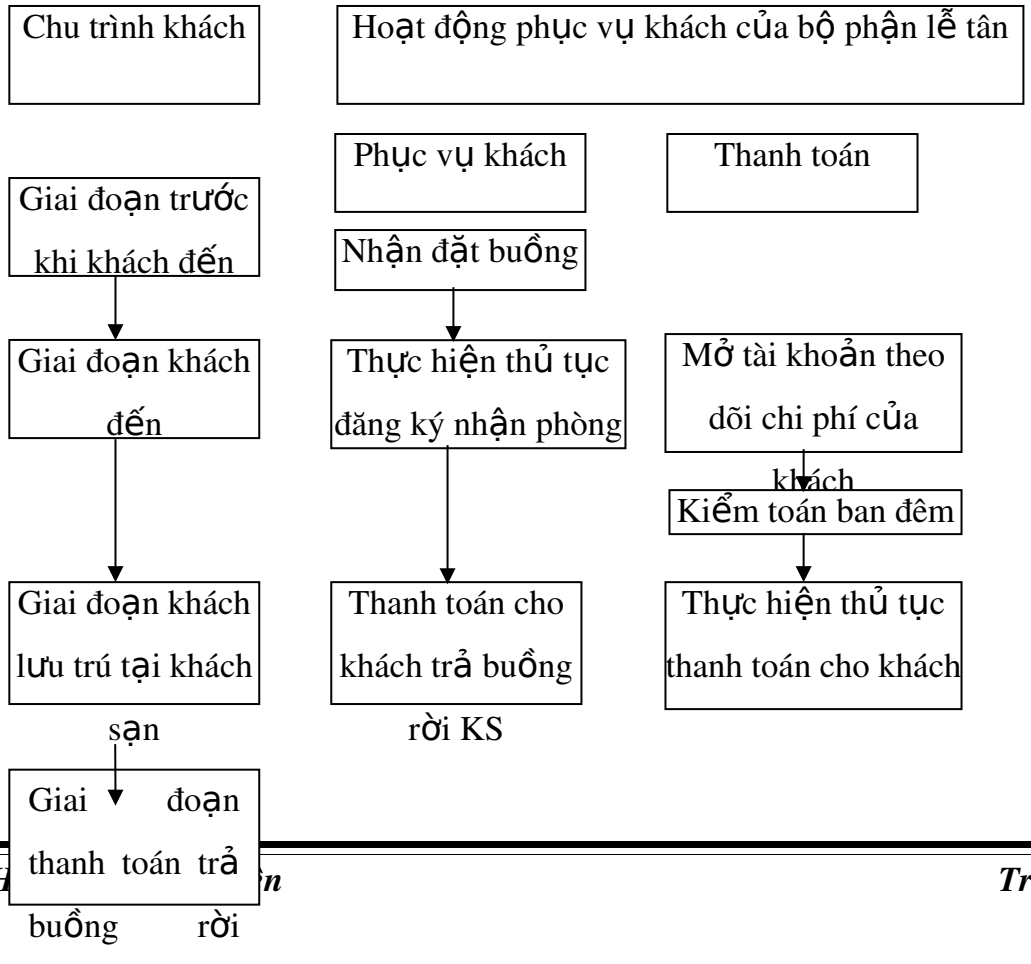
- Giai đoạn khách đến khách sạn.

- Giai đoạn lưu trú tại khách sạn.

- Giai đoạn khách thanh toán trả buồng rời khách sạn.

Hoạt động của khách sạn là những hoạt động có sự tác động qua lại với khách sự tác động này thể hiện mối quan hệ yêu cầu và sự phục vụở mọi khách sạn đều diễn ra một trình tự gọi là trình tự phục vụ khách.

Một trình tự phục vụ khách có thể được thể hiện như sau:



Biểu 3. Sơ đồ trình tự phục vụ khách của bộ phận lễ tân

a. Giai đoạn trước khi khách đến khách sạn

- Khách lựa chọn khách sạn: Nhân viên lễ tân giới thiệu các dịch vụ của khách sạn phục vụ khách. Việc khách quyết định tiêu dùng dịch vụ của khách sạn phụ thuộc vào nhiều yếu tố như:

+ Ấn tượng tốt đẹp từ lần nghỉ trước

+ Thông tin quảng cáo của khách sạn

+ Lời khuyên của bạn bè người thân

+ Tên tuổi và uy tín của khách sạn

+ Vị trí, chất lượng và giá cả dịch vụ của khách sạn

Và một yếu tố quan trọng nữa là thái độ năng lực làm việc và sự hiểu biết của nhân viên lễ tân. Vì thế đòi hỏi nhân viên lễ tân phải có thái độ nhiệt tình với công việc, có năng lực làm việc và có hiểu biết.

- Khách đặt buồng: Nhân viên lễ tân làm thủ tục đặt buồng cho khách khi làm thủ tục đặt buồng yêu cầu nhân viên lễ tân phải có khả năng đáp ứng nhanh và chính xác yêu cầu đặt buồng của khách. Vì vậy nhân viên lễ tân phải nắm vững tình trạng buồng, đặc điểm, giá cả từng loại buồng.

Khi đặt buồng được chấp nhận, nhân viên lễ tân cần phải lập phiếu đkđb cho khách. Các dữ liệu được thu thập trong suốt quá trình đặt buồng sẽ giúp cho việc chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký khách, xếp buồng, và xác định giá buồng….

b. Giai đoạn khách đến khách sạn

- Khách đến khách sạn làm thủ tục đăng ký khách sạn: nhân viên lễ tân đón tiếp khách và làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách.

- Đón tiếp khách: yêu cầu phải tạo cho khách được ấn tượng tốt đẹp về khách sạn.

- Khi khách đến sẽ hình thành mối quan hệ kinh doanh giữa khách với khách sạn thông qua bộ phận lễ tân. Thủ tục đăng ký khách sạn chính là sự chính thức hoá mối quan hệ này.

- Đối với những khách đã đặt buồng thì nhân viên lễ tân lấy thông tin từ khi đặt buồng để chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký và xếp buồng cho khách.

- Công việc chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký khách càng tốt thì hiệu quả và tốc độ của công việc đăng ký khách sạn càng cao.

- Khi làm thủ tục đăng ký khách sạn xong phiếu đăng ký khách sạn sẽ được chuyển cho nhân viên thu ngân để chuẩn bị trước hồ sơ thanh toán cho khách.

- Trong giai đoạn này nhân viên lễ tân bắt đầu theo dõi các chi phí của khách.

- Trong giai đoạn này nhân viên lễ tân bắt đầu theo dõi các chi phí của khách.

c. Giai đoạn khách lưu trú tại khách sạn

- Khách lưu trú tại khách sạn: Nhân viên lễ tân trực tiếp hoặc phối hợp với bộ phận khác trong khách sạn phục vụ khách.

Mục đích chính của giai đoạn này là tối đa hoá sự hài lòng của khách để khách tiêu dùng nhiều dịch vụ, để khách quay trở lại vào lẫn nhau hoặc giới thiệu khách sạn với bạn bè người thân, tạo ra nguồn khách trong tương lai cho khách sạn, giúp khách sạn tối đa hoá lợi nhuận.

- Trong gia đình này nhân viên lễ tân còn phải tiếp nhận và giải quyết các phàn nàn của khách.

- Trong suốt thời gian lưu trú nhân viên lễ tân theo dõi cập nhật tổng hợp các chi phí của khách phục vụ cho việc thanh toán cho khách khi khách trả buồng rời khách sạn.

d. Giai đoạn khách thanh toán trả buồng rời khách sạn

- Khách thanh toán trả buồng và rời khách sạn: nhân viên lễ tân làm thủ tục cho khách và tiễn khách.

- Công việc chủ yếu là thanh toán, chuyển hoá đơn cho khách, nhận lại chìa khoá. Muốn công việc thanh toán nhanh chóng nhân viên thu ngân phải cập nhật chính xác các chi phí giao dịch hàng ngày và chuẩn bị tốt hồ sơ thanh toán cho khách và để rút ngắn thời gian chờ đợi của khách.

- Tiễn khách tận tình, chu đáo để khách cảm nhận được sự quan tâm của khách sạn đối với mình và khuyến khích khách quay trở lại khách sạn trong tương lai.

1.2. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN

1.2.1. Khái niệm về chất lượng phục vụ

Theo tiêu chuẩn của VN- ISO 9000- 2010 thi`chất lượng la`mức độ của một tập hợp các đặc tính vốn co´đáp ứng các yêu câù nên chất lượng phục vụ du lịch la`tập hợp các tính chất, các môí quan hệ đặc biệt cuñg như nhưñg tác động qua lại được hình thành trong qua´trình phục vụ khách du lịch.

Vi`vậy, chất lượng phục vụ du lịch được xem la`sự thỏa mañ của khách hàng, xác định bởi việc so sánh giữa dịch vụ cảm nhận va`dịch vụ mong chơ`.

1.2.2. Chất lượng phục vụ của khách sạn

- Chất lượng " cảm nhận" la`kết quả của một qua´trình đánh gia´dựa trên các tính chất vê`bê`ngoaì của sản phẩm dịch vụ.

- Chất lượng "tìm thấy" la`nhưñg tính năng quan trọng của dịch vụ co´thể cho phep khách hàng nhìn thấy va`sơ`được.

- Chất lượng "trải nghiệm" la`chất lượng ma`khách hàng chỉ co´thể đánh gia´sau khi sử dụng.

- Chất lượng "tin tưởng" la`chất lượng của sản phẩm ma`khách hàn gia´dựu trên uy tín, danh tiếng của nha`cung câp sản phẩm.

Kêt luận: chất lượng phục vụ la`một qua´trình tích luỹ kinh nghiệm của khách hàng dựa trên sự so sánh giữa chất lượng mong đợi va`mức độ chất lượng khách hàng đa˜nhận được.

1.2.3. Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ dịch vụ của khách sạn

Các nhà kinh doanh khách sạn thường có một nguyên lý chung đó là: Thành công là lượng khách hàng củ quay lại khách sạn càng cao thì doanh nghiệp sẽ đảm bảo được doanh thu và sự phát triển trong tương lai, do đó kinh doanh sẽ thành công và ngược lại. Từ đó các nhà kinh doanh đã rút ra được triết lý trong kinh doanh, giữ được khách quen là đã tiết kiệm được 7 lần các chi phí cho quảng cáo, thông tin.

Để thu hút khách hàng lâu dài thì việc nâng cao chất lượng phục vụ là rất cần thiết:

- Nâng cao chất lượng phục vụ sẽ làm tăng chi phí trong khách sạn song khách sạn lại thu hút được khách mới và giữ chân được khách cũ, mặc dù giá cao nhưng khách vẫn muốn đến khách sạn và chấp nhận mở túi tiền để được hưởng chất lượng dịch vụ cao.

- Việc nâng cao chất lượng phục vụ sẽ tạo cho khách sạn một danh tiếng, uy tín và tăng thêm sức cạnh tranh với các khách sạn khác. Nâng cao chất lượng phục vụ nghĩa là nâng cao cơ sở vật chất kỹ thuật, hiện đại hóa các trang thiết bị, đa dạng hóa các loại hình dịch vụ và hợp lý hóa cơ cấu tổ chức. . . tất cả sẽ làm tăng hiệu quả kinh doanh.

- Nâng cao chất lượng phục vụ có ý nghĩa là đáp ứng kịp thời nhu cầu đa dạng của khách du lịch giúp cho hoạt động kinh doanh khách sạn nước ta hòa nhập với hệ thống khách sạn trên khu vực và thế giới. Một trong những biện pháp biên nâng cao hiệu quả kinh tế trong doanh nghiệp là nâng cao chất lượng phục vụ. Chất lượng phục vụ trong khách sạn được quyết định bởi 3 yếu tố:

+ Nhân viên phục vụ.

+ Sản phẩm hàng hóa dịch vụ.

+ Cơ sở vật chất kỹ thuật.

- Nâng cao chất lượng phục vụ là yếu tố quyết định đến khối lượng hàng hóa và dịch vụ được tiêu thụ. Khác với những ngành kinh doanh khác, kinh doanh trong lĩnh vực khách sạn có nhiều nét đặc thù riêng bởi sản phẩm của khách sạn không những mang tính vô hình mà còn rất khó lượng hóa một tiêu chuẩn chất lượng nào đó. Vấn đề đặt ra là phải tiết kiệm chi phí nhưng vẫn đảm bảo được yếu tố văn minh phục vụ, tránh những sai xót trong phục vụ vì những sai xót ấy đã qua thì không thể chuộc lại được. Chính vì vậy việc nâng cao chất lượng, làm tốt mọi dịch vụ ngay từ đầu sẽ mang lại hiệu quả rất cao trong kinh doanh khách sạn.

1.2.4. Đặc điểm của chất lượng phục vụ dịch vụ khách sạn

a. Chất lượng dịch vụ khách sạn khó đo lường và đánh giá

Đặc điểm nay xuất phat từ bản chất va đặc điểm của khách sạn khi khach hang la người đo lương va đanh gia chất lượng dịch vụ của khách sạn ma sự cảm nhận của khach hang la một phạm tru tâm ly phụ thuộc vào cac nhân tố chủ quan của mỗi khach. Cung một mức cung cấp dịch vụ cac khach hang khac nhau se co sự đo lương va đanh gia khac nhau. Vao thơi điểm khac nhau cung một khach cung co nhưng cảm nhận khac nhau

b. Chất lượng dịch vụ khách sạn mang tính thống nhất

Do chất lượng dịch vụ không phụ thuộc vào lao động, cơ sở vật chất –kĩ thuật ma con phụ thuộc vào công tac tổ chức quản ly do đo muốn tạo chất lượng khach sạn thi doanh nghiệp kinh doanh khách sạn phải co sự thống nhất, đồng bộ trong hoạt động kinh doanh của minh, đưa ra cac dv đung như nhưng gi cam kết với khach hang, phải thống nhất, thông suốt trong nhận thức va hành động của tất cả cac nhân viên mọi bộ phận.

Chất lượng dịch vụ phải tốt ở mọi luc, mọi nơi va phải tốt với mọi khach hang.

c. Chất lượng dịch vụ khách sạn chỉ được đánh giá chính xác thông qua sự tiêu dùng trực tiếp sản phẩm tiêu dùng trực tiếp sản phẩm dịch vụ của khách hàng

- Chất lượng dịch vụ được đanh gia bởi sự cảm nhận của khach hang.

- Sản phẩm dịch vụ co đặc điểm la sản xất va tiêu dung diễn ra gân như đồng thơi va khach hang co vai tro quan trọng trong việc tạo ra sản phẩm dịch vụ.

- Muốn đanh gia chinh xac vê chất lượng phục vụ thi phải đứng trên cai nhin của nguơi tiêu dung trục tiếp sản phẩm.

d. Chất lượng dịch vụ khách sạn phụ thuộc vào quá trình cung cấp dịch vụ của khách sạn

- Phụ thuộc vào qua trình cung câp dịch vụ ma qua trình cung câp dịch vụ nay được thực hiện dựa trên hai nhân tố cơ bản:

+Cơ sở vật chất- kĩ thuật

+Nhưng nhân viên trực tiếp tham gia vao hoạt động phục vụ khach

- Vi vậy, để nâng cao chất lượng dịch vụ thi cac doanh nghiệp khach sạn cân đồng thơi cải thiện hai yêu tố trên.

1.2.5. Các yếu tố cấu thành chất lượng phục vụ khách sạn

a. Khách du lịch

La`ngươi bỏ tiên ra mua hang hoá va`dịch vụ nhăm mục đích thỏa mañ nhu câu của minh trong suôt chuyên đi, họ chính la`ngươi hưởng thụ nhưng thanh quả ma` hang hoá dịch vụ du lịch mang lại, hiểu ro˜được nhu câu va`mong muôn của khach du lịch se˜giup cho cac nha`quản li´cung câp nhưng dịch vụ co´chât lượng hơn nhăm thỏa mañ tôi đa nhu câu của họ. Cho nên khách du lịch là yếu tố du lịch quan trọng góp phần tạo nên chất lượng phục vụ du lịch. Nếu khách du lịch có thái độ xử sự đúng đắn tại điểm du lịch, có cách nhìn nhận và hiểu biết thì hoạt động du lịch sẽ tăng thêm giá trị.

Trong thời gian ở điểm du lịch, khách du lịch là người trực tiếp sử dụng cơ sở vật chất kỹ thuật của ngành du lịch, việc giữ gìn và sử dụng hợp lý các trang thiết bị của khách du lịch sẽ có ý nghĩa rất lớn đến việc đảm bảo chất lượng phục vụ ở điểm du lịch. Hơn nữa nếu khách du lịch quan tâm đến việc giữ gìn và bảo vệ tài nguyên ở điểm du lịch như không vứt rác, các chất thải, không xâm phạm tài nguyên du lịch… Chính họ đã góp phần vào việc duy trì và nâng cao chất lượng phục vụ du lịch.

b. Cơ sở vật chất - kĩ thuật

Cơ sở vật chất kỹ thuật là yếu tố quan trọng trong việc tạo ra và thực hiện các hàng hóa và dịch vụ du lịch. Cơ cấu và chất lượng của sản phẩm du lịch phụ thuộc lớn vào cơ cấu và chất lượng của cơ sở vật chất kỹ thuật. Một hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật đầy đủ, hiện đại sẽ cho phép các doanh nghiệp có điều kiện để đa dạng hóa các dịch vụ phục vụ du khách… Yếu tố về cơ sở vật chất kỹ thuật bao gồm: Mạng lưới giao thông đi lại và các dịch vụ chuyên chở khách; hệ thống thông tin liên lạc; mạng lưới y tế, các cửa hàng đồ bán lưu niệm, bán hàng thực phẩm…; hệ thống khách sạn nhà nghĩ, nhà hàng, các cơ sở dịch vụ hoàn chỉnh cho du khách, mạt khác tạo thuận lợi cho họ trong quá trình tiêu dùng các hàng hóa và dịch vụ du lịch. Đó là điều kiện quan trọng và cần thiết để đảm bảo và nâng cao chất lượng phục vụ du lịch. Cụ thể là tiến hành hoàn thiện cơ cấu cơ sở vật chất kỹ thuật theo ba hướng chính:

- Xây dựng thêm cơ sở mới với những trang thiết bị hiện đại tạo điều kiện tốt cho các dịch vụ ngủ, ăn uống, giải trí…

- Sửa chữa và hiện đại hóa các cơ sở hiện có để có thể đáp ứng các quy trình công nghệ tiên tiến vào phục vụ du lịch.

- Xây dựng các tiểu khu du lịch hoạt động quanh năm cho một số thể loại du lịch như: du lịch gia đình, du lịch thanh niên, du lịch thể thao. . . .

c. Lao động du lịch

Là một yếu tố rất quan trọng tạo nên chất lượng hàng hóa và dịch vụ du lịch cũng như chất lượng phục vụ du lịch. Trong quá trình tiêu dùng du lịch, mức độ thỏa mãn nhu cầu vật chất và phi vật chất của du khách được xác định bởi số lượng các dịch vụ mà còn do phương thức thể hiện chúng. Hơn nữa trong du lịch phần lớn các dịch vụ là sản phẩm lao động sống. Cho nên chất lượng của các dịch vụ đó phụ thuộc rất lớn vào đội ngủ lao động trực tiếp và thực hiện chúng. Hay nói, một cách khác chất lượng phục vụ du lịch phụ thuộc vào trình độ, kinh nghiệm và ý thức của người lao động trong du lịch. Vì vậy muốn duy trì và nâng cao chất lượng phục vụ du lịch, thì cần phải thường xuyên quan tâm đến việc đào tạo, bồi dưỡng để có một đội ngủ cán bộ, nhân viên đủ về số lượng, đảm bảo về chất lượng và có ý thức lao động tốt, đủ điều kiện để phục vụ và phục vụ tốt mọi đối tượng khách.

d. Tổ chức và quản lý

Trình độ quản lý bao gồm trình độ quản lý của các nhà quản trị doanh nghiệp trong việc quản lý cơ sở vật chất kỹ thuật, quản lý vật tư, tiền vốn, quản lý đội ngủ lao động, các chiến lược về đường lới kinh doanh, đường lối phát triển của doanh nghiệp và các chính sách quản lý của các cơ quan quản lý xã hội.

Để có chất lượng phục vụ tốt, mỗi nhà quản lý, mỗi nhân viên phải luôn lắng nghe ý kiến của khách, từ đó tìm ra các giải pháp đẻ thỏa mãn tốt nhất nhu cầu của khách.

Trình độ tổ chức và quản lý trong du lịch là yếu tố quan trọng đảm bảo sự kết hợp hài hòa giữa các khâu trong quá trình đón tiếp và phục vụ khách du lịch, vì vậy nó góp phần tạo nên chất lượng phục vụ du lịch. Thực tế hiện nay cho thấy ở

những điểm du lịch mà vấn đề quản lý bị xem nhẹ thường dẫn đến tình trạng lộn xộn trong xây dựng cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch, làm cho cảnh quan thiên nhiên bị phá vỡ, môi trường bị ô nhiễm, tình trạng mất trật tự, trị an… ở điểm du lịch đã lam xấu đi hình ảnh của nơi đến và làm giảm chất lượng phục vụ du lịch. Vì vậy để đảm bảo chất lượng phục vụ du lịch thì cần phải tăng cường công tác quản lý ở các điểm du lịch…

Đồng thời quản lý tốt các điểm hấp dẫn để đáp ứng đầy đủ những mong muốn của du khách.

PHẦN 2.
TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH VÀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN SUN RIVER TRONG THỜI GIAN QUA

2.1. TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN SUN RIVER

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của khách sạn Sun River

a. Sự hình thành

Khách sạn Sun River là đơn vị trực thuộc công ty trách nhiệm hữu hạn Hợp Lợi Phát cơ sở kinh doanh đóng trên địa bàn quận Hải Châu, thành phố Đà Nẵng.

Khách sạn Sun River tọa lạc ngay tại trung tâm thành phố, bên cạnh dòng sông Hàn thơ mộng. Từ đây, du khách có thể dễ dàng viếng thăm 4 di sản thế giới được UNESCO công nhận: cố đô Huế, phố cổ Hội An, thánh địa Mỹ Sơn, động Phong Nha. Bên cạnh đó còn có nhiều điểm du lịch thu hút như đèo Hải Vân, Non Nước, Bà Nà, bán đảo Sơn Trà,...

b. Hoạt động và phát triển

Khách sạn Sun River

Địa chỉ: 132-134-136 Bạch Đằng - Q. Hải Châu - Đà Nẵng

Tel: 0511. 3849 188

Fax: 0511. 3849 588

Email: info.sunriverhotel@gmail.com

Web: sunriverhoteldn.com.vn

Giá TB: 45 $

Số phòng/chỗ: 50

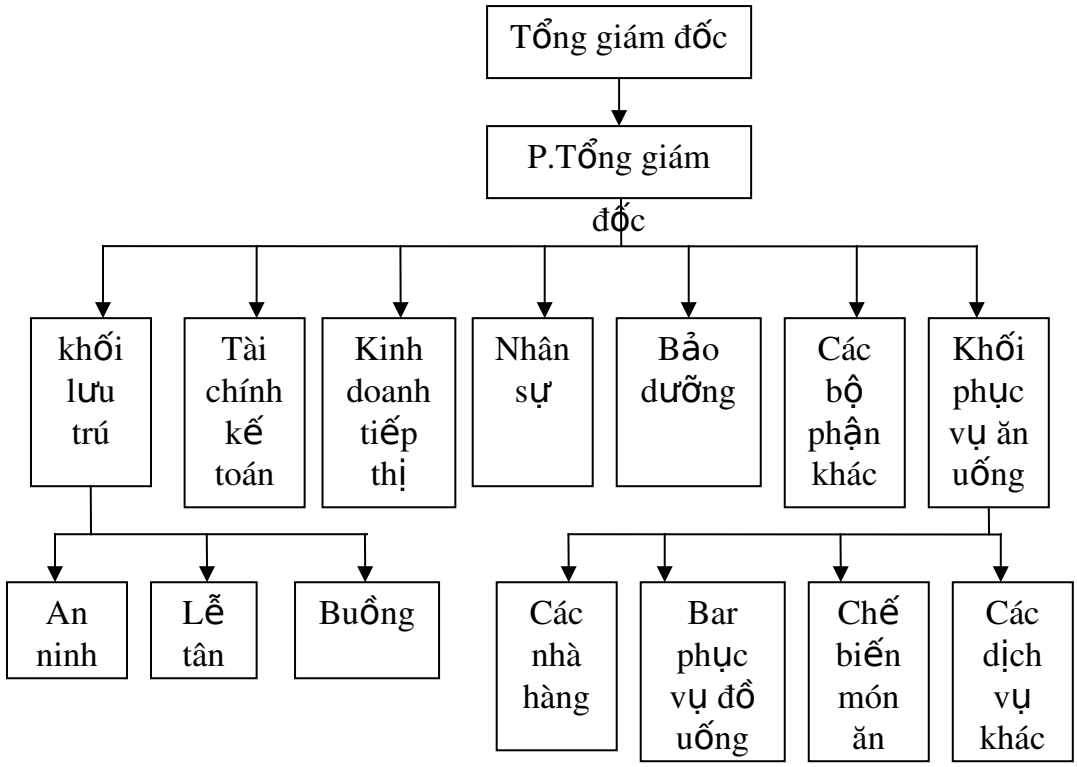
Xếp hạng: 3 sao

Tiện nghi trong phòng: Điều hòa, Bình nóng lạnh, Bàn ghế, Tủ đồ, Tủ lạnh, Bồn tắm, Vòi hoa sen, Tivi, Internet, Truyền hình cáp, Điện thoại quốc tế trực tiếp, Cửa sổ, Ăn sáng miễn phí, Dụng cụ pha trà, cafe, Hướng đường phố, Hướng hồ.

Dịch vụ tiện nghi: Bãi đỗ ô tô, Nhà hàng - quán bar, Dịch vụ du lịch, Dịch vụ đổi tiền.

- Qua nhiều năm hoạt động cùng với hệ thống sản phẩm khá đầy đủ đã tạo được uy tín, tiếng tăm trong hệ thống các khách sạn ở miền trung và được biết đến là một khách sạn kinh doanh có hiệu quả.Khách sạn có mục tiêu và khai thác không ít khách hàng tiềm năng. Để đạt được kết quả như hôm nay trước hết là nhờ sự cố gắng của ban giám đốc và sự kết hợp hài hòa làm việc hăng say nổ lực giữa các bộ phận trong khách sạn.

2.1.2. Sơ đồ cơ cấu tổ chức quản lý của khách sạn Sun River



Biểu đồ 1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức khách sạn .

Khách sạn lớn là khách sạn có trên 54 buồng ngủ. Các khối, các phòng ban, các bộ phận và từng nhân viên khách sạn hoạt động theo hình thức chuyên môn hoá khối lưu trú và khối phục vụ ăn uống là hai bộ phận có doanh thu lớn nhất khách sạn.

Cơ cấu tổ chức của một khách sạn lớn bao gồm các khối và các phòng ban, mỗi phòng ban đều có giám đốc phụ trách, các trợ lý giám đốc và các nhân viên. Các phòng ban này đều hoạt động dưới sự chỉ đạo của Tổng Giám đốc và Phó Giám đốc khách sạn.

- Khối lưu trú: bao gồm các bộ phận đóng vai trò cơ bản trong công việc cung cấp các dịch vụ cho khách trong suốt thời gian khách lưu trú tại khách sạn. Khách lưu trú tạo nên doanh thu chủ yếu của khách sạn. Các bộ phận trực thuộc khối lưu trú gồm:

+Bộ phận lễ tân: Chịu trách nhiệm đặt buồng, làm thủ tục đăng ký khách sạn và cung cấp các dịch vụ và đáp ứng yêu cầu của khách, làm thủ tục thanh toán cho khách.

+Bộ phận phục vụ buồng: Chịu trách nhiệm chuẩn bị cho việc kinh doanh buồng, vệ sinh buồng khách và khu vực công cộng, giặt là…

+Bộ phận hỗ trợ đón tiếp: Gồm các nhân viên vận chuyển hành lý, nhân viên lái xe, nhân viên trực cửa chịu trách nhiệm đón tiếp khách, vận chuyển hành lý, chuyển và gửi thư từ bưu phẩm, nhắn tin, tổ chức thăm quan cho khách.

- Khối phục vụ ăn uống: Chịu trách nhiệm về các loại hình dịch vụ ăn uống trong khách sạn như ăn nhanh, ăn gọi món, ăn theo món quy định, ăn tiệc, phục vụ ăn uống tại buồng ngủ của khách .

- Bộ phận kinh doanh tiếp thị: Chịu trách nhiệm về kinh doanh các loại buồng, cung cấp các dịch vụ hội nghị, xúc tiến thương mại, quảng cáo và đối ngoại …

- Bộ phận tài chính kế toán: Chịu trách nhiệm theo dõi mọi hoạt động của khách sạn, thực hiện các công việc kế toán, kiểm soát thu nhập và mua bán, lập các khoản tiền nộp ngân hàng, thu hồi các khoản nợ trả chậm, bảo quản tiền mặt.

- Bộ phận quản lý nhân sự: Chức năng chính của bộ phận quản lý nhân sự là tuyển dụng, bổ nhiệm và đào tạo đội ngũ nhân viên. Ngoài ra bộ phận này còn quản

lý tiền lương, giải quyết các vấn đề có liên quan đến nhân sự, y tế và các chế độ của cán bộ và công nhân viên khách sạn.

- Bộ phận kỹ thuật bảo dưỡng: Chịu trách nhiệm sửa chữa và bảo trì toàn bộ trang thiết bị và các tiện nghi của khách sạn, thực hiện các chương trình bão dưỡng thường xuyên để tránh mọi hỏng hóc cho các hệ thống thiết bị của khách sạn và trong buồng khách.

- Bộ phận an ninh: Chịu trách nhiệm bảo vệ an ninh, an toàn tính mạng và tài sản của khách và cán bộ công nhân viên khách sạn, bộ phận này thực hiện việc tuần tra 24/24 h trong và ngoài khu vực khách sạn và giám sát các trang thiết bị của khách sạn.

- Các bộ phận khác:

+ Các bộ phận cung cấp dịch vụ: Gồm mạng lưới bán hàng khách sạn và quầy bán hàng lưu niệm, quầy báo.

+Bộ phận dịch vụ khác: Chịu trách nhiệm phục vụ sinh hoạt và vui chơi giải trí massage, tắm hơi, cắt tóc, thể dục, thẩm mỹ, giặt là, tennis, chơi golf, chơi bạc, hướng dẫn vui chơi cho trẻ em, tổ chức thăm quan trong ngày. Ngoài ra bộ phận này còn Chịu trách nhiệm chăm sóc, trông nom cây cảnh và không gian chung của khách sạn và thu lệ phí các dịch vụ vui chơi.

2.1.3. Chức năng, nhiệm vụ và hoạt động của bộ phận quản lý, bộ phận lễ tân tại khách sạn sandy beach

a. Chức năng, nhiệm vụ và hoạt động của bộ phận quản lý tại khách sạn Sun River

- Chức năng:

+ Giám sát các nhân viên trong bộ phận của mình và phân công việc hợp lý cho từng nhân viên.

+ Phân lịch hàng ngay cho nhân viên.

+Làm việc dưới sự lãnh đạo của cấp trên.

- Nhiệm vụ và hoạt động

+ Giải quyết những thắc mắc của khách về bộ phận lễ tân.

+Tiếp các khách quan trong hoạt kách phàn nàn về vấn đề của khách sạn.

+ Cung cấp thêm thông tin cho nhân viên bộ phân của mình sau khi đi họp với cấp trên.

+Thông baó tình trạng bộ phận cho cấp trên giải quyết.

b. Chức năng, nhiệm vụ và hoạt động của bộ phận lễ tân tai khách sạn Sun River

- Chức năng:

+ Bán phòng

Chấp nhận đặt phòng

Hướng dẫn khách đến khách sạn

Thực hiện việc đăng kí của khách

Phân/ bố trí phòng

+ Cung cấp đầy đủ thông tin dịch vụ cho khách

Liên quan đến các dịch vụ bên trong khách sạn

Các địa điểm bên ngoài khách sạn

+ Liên kết các dịch vụ dành cho khách

Liên hệ các bộ phận có liên quan

Giải quyết các vấn đề thắc mắc và phàn nàn của khách

+ Cập nhập và báo cáo tình trạng phòng

Tình trạng phòng đang được sử dụng

Tình trạng phòng đang làm thủ tục trả

Tình trạng thay đổi phòng

+Khách đang làm thủ tục thanh toán

Lập hồ sơ và tài khoản thanh toán của khách

Cập nhập vào hồ sơ và tài khoản của khách

Kiểm tra các loại thẻ tín dụng

Lập chứng từ, hoá đơn thanh toán cho khác

- Nhiệm vụ và hoạt động:

Bộ phận lễ tân là một phần hành vững chắc cho việc đón tiếp khi khách làm thủ tục nhận phòng , thu ngân cho thủ tục trả phòng, dịch vụ cung cấp thông tin, và điều hành điện thoại nội bộ.

Bộ phận lễ tân hay cố gắng đem đến sự hài lòng cho khách hàng và nơi chung trở thành trung tâm phản hồi thông tin từ khách vì bộ phận lễ tân này đại diện cho khu nghỉ mát. Điều quan trọng đối với bộ phận lễ tân là giao tiếp và liên lạc với tất cả các phòng ban 1 cách hiệu quả nhất để đảm bảo rằng mọi yêu cầu hài lòng khách hàng phải được đáp ứng.

Một chức năng chính của bộ phận lễ tân là bán phòng cho khách

Bộ phận lễ tân và các phần hành liên quan bộ phận lễ tân có trách nhiệm về tỷ lệ phòng hằng ngày được bán và những quyết định chủ yếu có tác động đến việc lưu trú của khách được thực hiện tại bộ phận lễ tân

Bộ phận lễ tân nên là đầu mối cung cấp thông tin về gia phòng và các sinh hoạt của khách lưu trú.

Bộ phận lễ tân không nên tiết lộ thông tin về việc đăng kí của khách cũng như các thông tin cá nhân liên quan đến khách

2.1.4. Cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn Sun River

a. Trong khách sạn

- Các trang thiết bị được cung cấp cho khách sạn rất tiện lợi cho khách sử dụng

- Trang thiết bị hiện đại như máy lạnh, tủ lạnh các vật dụng trang trí, nội thất trong phòng, bàn ghế… đều rất hiện đại và chất lượng.

- Những thiết bị hư hỏng hoặc quá cũ sẽ được khách sạn thay mới và bảo hành

- Các thiết bị, vật dụng sang trọng đạt tiêu chuẩn cao

b. Tại quầy lễ tân

- Các trang thiết bị cần thiết trong quầy lễ tân như sau: máy in, máy cà thẻ tín dụng, máy tính, máy photo…

- Ngoài ra còn có các vật dung trang trí như hoa tươi mỗi ngày, lọ dựng kẹo cho khách, cạt vizit, tập gấp của khách sạn…

c. Cơ sở lưu trú

- Khu Reception: Nằm ngay phía tay trái theo lối đi của tầng trệt, là tiền sảnh đón tiếp dành cho bộ phận lễ tân với một quầy lớn. Là nơi giao dịch và trao đổi mọi thủ tục với khách hàng. Khu vực này được trang bị đầy đủ tiện nghi như máy vi tính, điện thoại, bàn ghế, giấy bút…

- Tại đây khách có thể nhận chìa khóa, đồ quý giá. Ngoài ra, bên cạnh quầy lễ tân là cửa hàng đồ lưu niệm

Bảng 1: Giá phòng của khách sạn

Loại phòng	Số lượng	Loại giường	Giá(VND)	
			Đơn	Đôi
Standard	18	Twin	750.000	865.000
Superior	14	Twin	890.000	1.055.000
Deluxe	6	King-Size	1.210.000	1.330.000
Vip 2	6	King-Size	1.420.000	1.540.000
Vip 1	6	King-Size	1.690.000	1.810.000

- Giờ nhận phòng: 14: 00

- Giờ trả phòng: 12: 00

- Qui định nhận phòng: Xác nhận đặt phòng CMND, passport

- Qui định trả phòng:

+Sau khi đặt phòng, nếu có sự thay đổi về thời gian, số lượng khách và các dịch vụ khác phải báo trước ít nhất là 15 ngày trước ngày khách đến không phạt.

+ Huỷ phòng trong vòng 8 - 15 ngày trước khi khách đến phạt 100% tiền phòng đêm đầu tiên.

+ Huỷ phòng trong vòng 3 - 7 ngày trước khi khách đến phạt 50% tổng số tiền phòng.

Bảng 2: Trang thiết bị trong phòng ngủ tại khách sạn Sun River

STT	TRANG THIẾT BỊ	PHÒNG ĐẶC BIỆT	PHÒNG THƯỜNG
1	Tivi	X	X
2	Bàn ghế làm việc	X	X
3	Bàn salon gương	X	O
4	Bàn để điện thoại	X	X

5	Tủ để tivi	X	X
6	Tủ đứng	X	X
7	Ly uống nước	X	X
8	Gạt tàn	X	X
9	Ấm trà	X	X
10	Khăn tắm	X	X
11	Phích nước	X	X
12	Mền	X	X
13	Giường nệm	X	X
14	Đèn cửa	X	X
15	Máy điều hòa	X	O
16	Điện thoại	X	X
17	Giỏ quần áo giặt là	X	X
18	Rèm cửa	X	X
19	Dép nhựa đi trong nhà	X	X

d. Cơ sở ăn uống

Dịch vụ ăn uống: là dịch vụ cũng không kém phần quan trọng góp phần vào việc làm tăng phần thu nhập cho khách sạn, đồng thời lam thỏa mãn nhu cầu ăn uống của khách. Khách sạn có một nhà hàng với sức chứa 300 - 400 khách nằm ở tầng trệt thoáng mát, thực đơn đa dạng và phong phú với các món ăn Âu Á đặc biệt là thái độ phục vụ tận tình, chu đáo của nhân viên. Các món ăn được phục vụ 24/24. Ngoài việc phục vụ ăn uống theo nhu cầu của khách lưu trú tại khách sạn,nhà hàng còn phục vụ thêm khách ngoài vào ăn và nhận phục vụ tiệc.

e. Các dịch vụ bổ sung

- Dịch vụ Massage, steambath: hiện nay dịch vụ này đng được nâng cấp, sữa chửa hứa hẹn sẽ đem lại sự hài lòng cho khách trong tương lai.

- Dịch vụ cho thuê xe du lịch: hiện nay khách sạn có thể cung ứng các loại xe phổ biến theo nhu cầu của khách.

- Dịch vụ đặt vé máy bay, vé tàu, vé xe

- Dịch vụ cho thuê phòng hội nghị, hội thảo, giới thiệu sản phẩm.

2.1.5. Hệ thống sản phẩm của khách sạn Sun River

- Khách sạn với 50 phòng đạt chuẩn 3 sao,được thiết kế theo phong cách hiện đại, nội thất sang trọng, trang nhã. Tại Sun river, quý khách sẽ được tận hưởng những cảm giác ấn tượng và khó quên.

- Hệ thống phòng tiêu chuẩn 3 sao với tầm nhìn thoáng đãng giúp quý khách thoải mái ngắm nhìn bao quát dòng sông Hàn hoặc toàn cảnh thành phố.

- Để đáp ứng đầy đủ nhất các nhu cầu về nghỉ ngơi, ẩm thực, giải trí và công việc của quý khách. Khách sạn cung cấp những tiện nghi và dịch vụ đa dạng như: nhà hàng, bar, cafe , phòng tập thể dục...

- Khách sạn gồm có 50 phòng ngủ sang trọng với đầy đủ các tiện nghi hiện đại tiêu chuẩn quốc tế 3 sao.

- Loại phòng

+ Phòng Standard (18 phòng)

+ Phòng Superior (14 phòng)

+ Phòng Deluxe (6 phòng)

+ Phòng VIP1 (6 phòng)

+ Phòng VIP2 (6 phòng)

- Khách sạn có nhiều vị trí đẹp để Quý khách lựa chọn:

+ Phòng nhìn ra hướng sông Hàn và ngắm toàn thành phố

+ Phòng nhìn dãy núi Sơn Trà, Cụm Ngũ Hành Sơn.

- Tiện nghi trong phòng:

+ Kênh vệ tinh và truyền hình cáp

+ Internet ADSL tốc độ cao (Cable & Wifi)

+ Điện thoại quốc tế

+ Máy nước nóng

+ Điều hoà nhiệt độ

+ Minibar

+ Phòng tắm tiện nghi & hiện đại, có phòng xông hơi

+ Máy sấy tóc

+ Sàn lót gỗ

LOẠI PHÒNG	PHÒNG DÀNH CHO	TỔNG GIÁ 1 ĐÊM(USD)
Standard Twin	2 người	35
Superior	2 người	41

Twin		
Deluxe	2 người	48
Vip 2	2 người	65
Vip 1	2 người	76

- Nhà hàng

Nhà hàng tọa lạc tại tầng 10 có sức chứa 100-120 khách với khoảng không gian ngoài trời thoáng đãng. Đến với nhà hàng quý khách vừa có thể thưởng thức các món ăn độc đáo, ấn tượng vừa có thể thỏa mình ngắm nhìn cảnh quan thành phố

- Bar & Café

Từ Bar & Cafe trên tầng thượng của khách sạn, quý khách có thể quan sát toàn cảnh quan thành phố, những con đường tuyệt đẹp dọc bờ sông Hàn vừa lắng nghe giai điệu âm nhạc du dương và tận hưởng các thức uống tuyệt vời.

2.2. TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH TẠI KHÁCH SẠN SUN RIVER

2.2.1. Tình hình thu hút khách của khách sạn Sun River

a. Biến động nguồn khách

Bảng 3: Tình hình thu hút khách qua các năm 2008-2010 của khách sạn Sunriver

Chỉ tiêu	ĐVT	2008	2009	2010	Tốc độ tăng trưởng (%)	
					2009/2008	2010/2009
Tổng số khách	Khách	11463	15407	16898	134,41	109,68
Tổng số ngày khách	Ngày khách	14902	17856	20108	119,82	112,61
Thời gian lưu lại bình quân	Ngày	1,3	1,16	1,19	89,23	102,59

(Nguồn: khách sạn Sun River)

- Nhận xét:

Tình hình thu hút khách của khách sạn trong thời gian qua liên tục tăng. Đặc biệt trong năm 2009 số lượng khách đến khách sạn tăng mạnh,tăng hơn 34% so với năm 2008. Nhưng cũng trong năn này chỉ tiêu thời gian lưu lại bình quân chỉ có 1,16 thấp nhất trong 3 năm. Cho thấy, năm 2009 khách đến khách nhiều, nhưng thời gian lưu thời không lâu,bước sang năm 2010 tình hình thu hút khách được cải tiện phần nào nhưng vẫn thấp hơn so với năm 2008. Dù vậy, lượng khách đến khách sạn vẫn tiếp tục tăng,nhưng có chiều hướng giảm so với năm 2009. Cho thấy, khả năng thu hút khách của khách sạn chưa mấy hiệu quả, do năm 2010 là năm mà lượng khách đến Đà Nẵng tăng cao.

b. Cơ cấu nguồn khách đến với khách sạn Sun River

- Cơ cấu khách theo ranh giới quốc gia đến với khách sạn Sunriver

Bảng4: Cơ cấu khách theo ranh giới quốc gia đến với khách sạn Sunriver (2008-2010)

ĐVT: Khách

Chỉ tiêu	2008		2009		2010		Tốc độ phát triển(%)	
	SL	TT	SL	TT	SL	TT	2009/2008	2010/2009
Khách quốc tế	2964	25.86	3125	20.28	2571	15.21	105.43	82.27
Khách nội địa	8499	74.14	12282	79.72	14327	84.79	144.51	116.65
Tổng số khách	114.63	100	15407	100	16898	100	134.41	109.68

(Nguồn: khách sạn Sun River)

- Nhận xét:

Từ bảng số liệu trên ta thấy rằng khách nội địa chiếm 1 tỉ trọng lớn trong tổng số khách đến với khách sạn.

Năm 2008, lượng khách quốc tế chiếm 26% trong tổng số khách đến 2009 giảm chỉ chiếm 20%, Năm 2010 chỉ còn lại 15% điều này cho thấy khách sạn khai thác lượng khách quốc tế không hiệu quả. Trong khi đó khách nội địa tăng nhanh qua các năm, luôn chiếm 1 tỉ trọng cao trong tổng số khách đến với khách sạn, lần lượt 3 năm là 74%, 80%, 85%

c. Lượng khách du lịch đến với khách sạn trong những năm qua

Bảng 5: Nguồn khách

Chỉ tiêu	2008		2009		2010		Tốc độ tăng trưởng(%)	
	SL	TT	SL	TT	SL	TT	2009/2008	2010/2009
KDL công vụ	8296	73.24	11301	73.35	11490	68.00	143.6	10167
KDL thuần túy	3067	26.76	4106	26.65	5408	32.00	133.88	131.71
Tổng số khách	11463	100	15407	100	16898	100	134.41	109.68

(Nguồn: khách sạn Sun River)

- Nhận xét:

Qua bảng số liệu trên cho ta thấy,khách công vụ luôn chiếm tỉ trọng cao trong tổng số khách đến với khách sạn trong tổng số khách đến khách sạn so với khách thuần túy có sự chênh lệch nhiều là vì lượng khách đến khách sạn chủ yếu là khách nội địa, với đặc trưng của khách sạn công ty trách nhiệm hữu hạn thương mại và dịch vụ Hợp Lợi Phát. Lợi thế là ở trung tâm thương mại của thành phố có vị trí địa lý thuận lợi cho công tác và tham quan, rất thuận lợi cho việc kinh doanh, và thu hút đầu tư, thuận lợi cho các chuyến đi công tác, làm việc kinh doanh, vì gần sân bay, nhà ga, các khu trung tâm thương mại. Vì vậy lượng khách đến với khách sạn chủ yếu là khách công vụ, đi theo đoàn, lượng khách này có khả năng sử dụng dịch vụ với tiêu chuẩn khá cao.

Khách du lịch thuần túy là lượng khách quốc tế chiếm tỉ trọng thấp hơn, nhưng không ngừng tăng cao qua 3 năm. Điều này chứng tỏ trong tương lai khách sạn có khả năng trong việc thu hút 2 loại khách này cùng với sự đầu tư phát triển du lịch của thành phố Đà Nẵng. Khách chủ yếu của khách sạn là khách công vụ, nên khách sạn cần có chính sách hỗ trợ thu hút lượng khách này để tăng doanh thu cho khách sạn.

Bảng 6: Công suất sử dụng buồng giường của khách sạn

Chỉ tiêu	ĐVT	2008	2009	2010
Số ngày khách	Ngày khách	14902	17856	201108
Hệ số nghĩ phép		1.2	1.2	1.2
Số ngày phòng sử dụng	Ngày phòng	14902/1.2	17856/1.2	201108/1.2
Số phòng	Phòng	94	94	96
Số ngày phòng thiết kế	Ngày phòng	34310	34310	35040
CSSD buồng giường	(%)	36.19	43.37	47.82

(Nguồn: khách sạn Sun River)

- Ta có:

+ Số ngày phòng thuyết kế = Tổng số phòng x 365 ngày

+ Số ngày phòng sử dụng = Số ngày khách / hệ số nghĩ phép

+ Công suất sử dụng buồng giường = Số ngày phòng sử dụng x 100/ số ngày phòng thuyết kế

- Nhìn chung công suất sử dụng buồng giường tăng qua các năm,nhưng vẫn còn ở mức thấp năm 2010 công suất sử dụng còn thấp hơn 50% số ngày phòng thuyết kế.Cho thấy khả năng thu hút lưu dữ khách còn thấp gây lãng phí nguồn cơ sở vật chất kỹ thuật.

d. Chất lương đội ngủ lao động

Bảng 7: Trình độ đội ngủ lao động tại khách sạn Sun River

Bộ phận	SL	TT	TRÌNH ĐỘ							
			Đại Học		Cao Đẳng		Trung Cấp		Sơ Cấp	
			SL	TT	SL	TT	SL	TT	SL	TT
GĐ	1	2,08	1	2,08						
TC-KT	3	6,25	1	2,08	1	2,08	1	2,08		
Buồng	11	22,91			5	10,41	4	8,33	2	4,16
Lễ tân	4	8,33	2	4,16	1	2,08	1	2,08		
Nhà hàng	11	22,91			3	6,25	5	10,41	3	6,25
Massage	8	16,16			1	2,08	4	8,33	3	6,25
An ninh	8	16,16			2	4,16			6	12,5
PGĐ	1	4,16	1	2,08						
Tổng cộng	48	100	5	10,41	14	29,16	15	31,25		29,16

- Nhận xét:

Do tính đặc thù của ngành kinh doanh khách sạn lao động trong ngành chủ yếu là nữ tạo ra dịch vụ, mặt khác khả năng áp dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật máy móc vào việc tạo ra dịch vụ là khá hạn chế đặc biệt đối với những dịch vụ phục vụ trực tiếp cho khách như đón tiếp, phục vụ ăn uống, tiếp khách, làm việc trực tiếp với khách.

Qua bảng số liệu trên ta thấy: Sự phân bố lao động tại khách sạn tương đối phù hợp nhưng số lượng không được nhiều, khách sạn có 48 người trong đó được phân bố tùy theo trình độ chuyên môn nghiệp vụ và mức độ công việc. Ban giám đốc có 2 người vì đây là bộ phận quản lý nên số lượng ít.

Phòng tài chính kế toán gồm 3 người tương đối hợp lý so với tổng số lao động trong khách sạn

Tổ buồng và nhà hàng là hai tổ thường xuyên phục vụ khách,khối lượng công việc khá lớn nên đòi hỏi lao động nhiều

Bộ phận massage gồm 8 phòng với 10 nhân viên tuy ít nhưng cũng đáp ứng đủ mọi nhu cầu của khách

Tổ lễ tân chỉ có 4 người nhưng chia làm 2 ca nên vẫn đảm bảo được yêu cầu đón tiếp và phục vụ khách

Tổ an ninh bao gồm bảo vệ nhân viên khuân vác hành lý cho khách và nhân viên bảo dưỡng bảo trì các trang thiết bị của khách sạn số lượng cũng tương đối.

Về trình độ ta thấy số lượng nhân viên được đào tạo đại học tương đối ít, tập trung chủ yếu ở các bộ phận không trực tiếp sản xuất như ban giám đốc, tổ tài chính kế toán, lễ tân. Do đó tính chất công việc đòi hỏi phải có trình độ lao động cao. Trình độ cao đẳng trung cấp gồm 24 người, còn lại là sơ cấp số lượng khá đông nhưng những bộ phận này không đòi hỏi trình độ cao mà đòi hỏi khả năng làm việc trình độ nghiệp vụ khi mới tuyển vào và nhiều kinh nghiệm thực tế.

Nhìn chung đội ngủ lao động của khách sạn là những người có tay nghề cao, có nhiều năm kinh nghiệm trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn. Tuy nhiên, trình độ đại học còn ít, hơn nữa trong kinh doanh khách sạn đòi hỏi nghiệp vụ phục vụ cao, nhanh nhen, năng động, ngoại hình dễ nhìn có khả năng giao tiếp tốt. Vì thế, để thu hút lượng khách lớn đến khách sạn thì cần phải có kế hoạch tuyển dụng, bồi dưỡng nhân viên và nâng cao hơn nữa trình độ nghiệp vụ và chuyên môn đặc biệt là những nhân viên trực tiếp tiếp xúc với khách.

Trong kinh doanh du lịch nói chung và kinh doanh khách sạn nói riêng thì nhân tố con người được coi trọng hàng đầu. Một nụ cười và một lời mời của một nữ nhân viên phục bao giờ cũng chiếm được nhiều thiện cảm của khách. Các nhà kinh doanh du lịch trên thế giới đã ra nhận định rằng 70% yếu tố thành bại trong kinh doanh khách sạn là phụ thuộc vào người lao động. Yếu tố con người chi phối rất mạnh đến chất lượng sản phẩm khách sạn vì các dịch vụ là kết quả cuối cùng của lao động sống. Họ là những người tiếp xúc trực tiếp với nhiều khách nhất, họ tạo ra mới quan hệ và cũng chính họ là cầu nối cho khách đến các dịch vụ khác trong khách sạn và họ có thể tạo ra cho khách hàng sự thỏa mái yên tâm.

Bên cạnh vai trò của đội ngủ lao động trực tiếp thì vai trò của người quản lý điều hành trong khách sạn cũng rất quan trọng. Họ phải là những người có trình độ về quản lý kinh tế, nghiệp vụ du lịch...Từ đó có cái nhìn đúng đắn về chất lượng

phục vụ trong kinh doanh khách sạn, tổ chức công tác đánh giá và có biện pháp quản lý hữu hiệu về chất lượng phục vụ tại khách sạn mình.

2.2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Sun River

Bảng 8: Doanh thu theo loại hình dịch vụ từ năm 2008-2010

ĐVT: ĐỒNG

	2008		2009		2010		Tốc độ tăng trưởng(%)	
	SL	TT	SL	TT	SL	TT	SL	TT
Tổng doanh thu	4.020.841.313	100	5.513.989.880	100	6.767.959.638	100	137.14	122.74
Doanh thiu lưu trú	2.824.877.280	70.26	3.810.654.299	69.11	4.765.981.522	70.42	143.90	125.07
Doanh thu ăn uống	765.225.437	19.03	1.124.821.910	20.40	1.366.679.279	20.19	146.99	121.50
Doanh thu DVBZS	430.708.596	10.71	578.513.671	10.49	635.298.837	9.39	134.32	109.82

(Nguồn: khách sạn Sun River)

- Nhận xét:

Qua tổng doanh thu của khách sạn qua 3 năm 2008-2010 thì doanh thu của bộ phận lưu trú chiếm tỷ trọng cao nhất, chiếm gần 2/3 tổng doanh thu của doanh nghiệp. Doanh thu từ dịch vụ bổ sung chiếm tỷ trọng nhỏ chưa đến 10%, còn doanh thu từ hoạt động ăn uống cũng chiếm tỷ lệ khá,khoảng hơn 1/4 doanh thu.

Khi khách đến khách sạn thì dịch vụ mà khách cần tiêu dùng là một nơi nghĩ chân thực sự thỏa mái sau một ngày đi mệt nhọc và mong muốn có một giấc ngủ và khi sinh hoạt cũng thấy thuận tiện hơn. Do đó trang thiết bị cũng như buồng phòng cũng như cung cách và thái độ phục vụ ở bộ phận lưu trú là rất quan trọng trong việc tạo thái độ tốt đẹp ở khách đối với khách sạn khi tiêu dùng dịch vụ của khách sạn.

Trong giai đoạn 2008-2010, doanh thu của bộ phận lưu trú tăng liên tục, năm 2008 doanh thu đạt là 2.824.877.280 đồng, chiếm tỷ lệ cao 70% tổng doanh thu, năm

2009 đạt tới 3.810.654.299 đồng,tăng 35% so với năm 2008, đạt 4.765.981.522 đồng, chiếm tỷ lệ 70% tổng doanh thu. Nhìn chung tổng doanh thu của các bộ phận ít biến động, để nâng cao tổng doanh thu của khách sạn cần có biện pháp nâng cao tổng doanh thu của bộ phận lưu trú. Năm 2008 doanh thu từ bộ phận này đạt 420.708.596 đồng chiếm 10.7% tổng doanh thu, đến 2009 tăng lên 34% so với 2008 , đạt 578.513.671 đồng, tỷ lệ tăng trưởng khá cao. Năm 2010 doanh thu tiếp tục tăng là 635.298.837 đồng, nhưng so với năm 2009 tốc độ tăng trưởng đã giảm xuống còn 10%. Tốc độ tăng trưởng do doanh thu ăn uống ít biến động.

2.2.3. Doanh thu, chi phí, lợi nhuận của khách sạn trong thời gian qua

Bảng 9: Doanh thu của khách sạn

Chỉ tiêu	Năm		
	2008	2009	2010
Tổng doanh thu	4.020.841.313	5.513.989.880	6.767.959.638
Tổng chi phí	1.362.544.000	1.246.332.005	1.622.034.880
Tổng lợi nhuận	2.658.297.313	4.268.657.875	5.145.924.758

- Nhận xét:

Qua số liệu trên ta thấy tình hình tổng doanh thu của khách sạn tăng theo các năm. Năm 2008 tổng doanh thu của khách sạn là 4.020.841.313, đến năm 2009 tăng lên thêm 1 tỷ đồng là 5.513.989.880, nhưng theo số liệu thì chi phí của khách sạn tăng không đáng kể do sử dụng các trang thiết bị cao cấp đạt tiêu chuẩn nên lợi được một khoảng chi phí nhất định. Chi phí ở đây cũng tăng cao qua các năm do công suất sử dụng buồng lớn, nên các trang thiết bị hư hỏng, sửa chữa và thay thế. Về phần lợi nhuận của khách sạn ta thấy nó chiếm khá cao của tổng doanh thu từ đó ta có thể biết được khách sạn kinh doanh có hiệu quả đạt được mục tiêu đã đề ra.

2.3. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA KHÁCH SẠN SUNRIVER TRONG THỜI GIAN QUA

2.3.1. Khách du lịch

- Hiện nay khaćh du lịch chủ yêú la`khách công vụ đến với khách sạn nên rât́ thu hut́ khaćh du lịch ở cać nươć như: thaí lan, my˜, phaṕ, uć… tư`đo´cać nha`quản ly´của khaćh sạn đa˜lên kê´hoạch xuć tiên phục vụ khaćh nhằm thỏa mañ sự nghi˜dương của khaćh.

- Khách du lịch la`ngươi tạo nên sảng phẩm du lịch nên khu nghi~mat cân đưa ra cac chinh sach khuyên mai~, giảm gia´để thu hut khach du lịch đên khách sạn.

- Cac hang hoá, dịch vụ trong khách sạn phải thỏa mabx được nhu câu, sự thỏa man~ va`mong muôn của khach.

- Cân quan tâm đên nguôn khach của cac nươc, hiểu ro~được tâm ly´, thị hiêu của khach, tư`đo´se~phục vụ khach tôt nhât khi co´thể.

- Cac dịch vụ bổ sung phu`hợp vơi tưng khach ưu thich vi`đo´la`la`nhưng môn biểu tượng của nươc khach. Họ rât thich thu´khi biêt mình đi du lịch ở nươc khac nhưng vân sử dụng được cac môn thể thao biểu tượng của nươc mình.

- Khach du lịch đên khách sạn nhiêu se~lam tăng doanh thu va`lợi nhuận của khach sạn. Cho nên cac nhân viên trong khu nghi~mat cân phục vụ tận tình va`chu đao cho đung sô´tiên họ bỏ ra hoặc co´thể hơn để khach co´long tin vê`khach sạn va`quảng cao khu nghi~mat của mình vơi tât cả nhưng nguơi thân yêu của họ để khách sạn co´ thể thu hut được thêm lượng khach tiêm năng nay.vê`sử dụng dịch vụ của khach sạn.

- Ngoai nhưng thuận lợi trên con co´sai sot:

+ Khách sạn con co´sự sai sot khi lam thủ tục cho khach.Nhân viên đa~tinh tiên sai cho khach, khi khach rơi khỏi khach sạn khach đa~kiểm tra hoá đơn va`thây tinh sai tiên của khach sau đo´khach đa~gởi email lại cho khach sạn va`phan nan vê`đội ngủ nhân viên của khach sạn lam việc không chuyên nghiệp.

+ Khach du lịch rât bưc xuc sau khi khach lam xong thủ tục nhận buông nhưng không ai mang gium hanh ly´lên phong cho khach con không hương dân khach lên phong để khach phải đi nhâm phong.

+ Trong khi lưu tru´khach đa~lam vơ~cai đen ngủ đâu giương, khi nhân viên buông kiểm tra thi`thây vơ~nên liên lạc xuống bộ phận lê~tân thi`nhân viên lê~tân thông bao cho khach nhưng nhân viên đa~cho khach giải thich va`noi khach phải đen bu`. Khach rât nong giận nhưng vân đen bu`, trươc khi đi thi`khach đa~noi rang khach se~ không bao giơ`đên khach sạn nay nưa vi`thái độ của nhân viên không tôn trọng khach.

2.3.2. Cơ sở vật chất – kỹ thuật

- Tình hình các trang thiết bị trong khách sạn cuối năm 2010 ban giám đốc đã cho thống kê số lượng các trang thiết bị hư hỏng để thuê các trang thiết bị mới hơn, hiện đại hơn, nhằm phục vụ khách tốt hơn.

- Các đồ dùng trong phòng như khăn trải giường, rèm cửa, gối… đều được thay mới tạo sắc màu thoải mái, thoáng mát cho khách khi sử dụng dịch vụ của khách sạn.

- Các trang thiết bị trong phòng khách bị hỏng khách đã xuống phàn nàn với khách sạn nhưng vẫn không ai lên coi thử hay sửa chữa. Khách phải phàn nàn lần thứ hai thì nhân viên lễ tân mới gọi bộ phận sữa chữa lên kiểm tra. Khách rất không hài lòng về chất lượng phục vụ cũng như cơ sở vật chất của khách sạn.

- Khách đề nghị thay rèm cửa trong phòng khách nhưng nhân viên đã bảo là không thể được vì đó là quy định của khách sạn cho nên khách đã giận dữ và không muốn thuê phòng của khách sạn nữa.

- Khách đặt phòng trước của khách sạn và đề nghị ra sân bay đón khách về khách sạn nhưng khi xuống máy bay thì không thấy ai nhân viên khách sạn ra đón. Sau khi khách đến khách sạn đã phàn nàn cho nhân viên lễ tân thì nhân viên nói là chờ khách quá lâu tưởng khách không bay nên đã quay về.

2.3.3. Lao động du lịch

- Hiện nay trong bộ phận lễ tân có tất cả 19 người, mỗi ngày được phân chia theo từng ca phu hợp với thời gian làm việc của khách sạn.

- Với đội ngũ nhân viên làm việc lâu năm có nhiều kiến thức bổ ích sẽ cống hiến hết cho khách sạn và là đàn anh, đàn chị để nâng bước cho những đàn em mới vào nghề. Từ đó bộ phận lễ tân sẽ được khách ủng hộ và hưởng ứng hơn khi khách ở khách sạn.

- Các nhân viên trong bộ phận lễ tân đã từng bước gắn kết xây dựng thêm để tạo danh tiếng của bộ phận lễ tân trong khách sạn nhằm hiệu quả hơn trong công việc cũng như vật chất do sự đoàn kết của bộ phận lễ tân mang lại, điều đó đều có lợi cho mỗi nhân viên khi xây dựng thêm về hình ảnh của mình đối với cấp trên.

- Nhân viên trong khaćh sạn noí chung hay bộ phận lẽ tân noí riêng đèu co´kiến thước vè ngoại ngư, giao tiếp vơí khaćh đôi khi coǹ ngập ngưng hay nghe không ro˜la` khaćh đang noí gì.

- Co´nhưng sai xoť khi nhân viên lẽ tân nghe nhâm đa˜bị khaćh phaǹ naǹ va`rất nońg tính.

2.3.4. Tổ chức và quản lý

- Khách sạn đa˜tổ chước tiệc vơí nhưng ngaỳ lẽ, ngaỳ hội của khaćh như lẽ mưng giańg sinh, đoń têt… cho nhưng du khaćh ở xa nha`đang nghi˜mať tại khaćh sạn để khaćh co´thể vui mưng vơí nhưng ngươì thân trong cuṇg một nươć hoặc co´thể laǹ quen vơí nhưng ngươì ở cać nươć khać chung trong khaćh sạn dươí sự lañh đạo của ban giaḿ đôć, cać nhân viên sẽ phục vụ khaćh hêt tât cả khả năng của mình, tạo ra sự ngạc nhiên va`thićh thu´cho khaćh vơí nhưng maǹ trình diễn của đội ngu˜nhân viên khaćh sạn hêt sước ấn tượng .

- Ngoaì ra khách sạn coǹ tổ chước cać cuộc đaḿ cươí, đại tiệc được đặc tại khaćh sạn một cać chu đaó, laǹ du khaćh haì loòng khi đến vơí khu nghi˜mať.

- Khu du lịch đa˜tổ chước ăn mưng cuôí năm tại nha`haàng FOR YOU nhăm cho nhân viên tưng bộ phận trong khaćh sạn co´thể so taì vơí nhau thông qua cać cuộc trình diễn để giaành giải thưởng rât cao của khaćh sạn .

- Ngoaì ra coǹ co´cuộc thi bôć thăm truńg thưởng do ban giaḿ đôć taì trợ cho nhân viên của mình nhăm tạo hiệu quả va`đoaǹ kêt trong công việc của tựng bộ phận để đưa khaćh sạn tiến xa hơn thị trươǹg du lịch hiện nay.

- Trong buổi lẽ đaḿ cươí được tổ chước tại khaćh sạn,nhân viên đa˜quên chuẩn bị việc đoń tiếp khaćh trong buổi lẽ va`đa˜bị khaćh phaǹ naǹ vê`dịch vụ đo´đa˜bao gôm khoản khaćh đa˜thanh toań.

- Khaćh để quên vi´tiền trong phoòng va`khi khaćh lên lâý thì băt gặp nhân viên buôǹg đang bỏ vi´tiền trong tuí của mình, khaćh rât tước giận va`xuống baó cho quâỳ lẽ tân, nhưng khaćh đa˜không nhận được sự tin tưởng của nhân viên vi`nhân viên buôǹg noí la`cât trong bị rôì sau đo´xuống quâỳ lẽ tân để thông baó va`khaćh đa˜rât tước giận va`noí răng nêú khaćh không phať hiện thi`vi´của khaćh đa˜bị mât.

PHẦN 3.
MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẰM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN SUNRIVER

3.1. MỤC TIÊU VÀ PHƯƠNG HƯỚNG PHÁT TRIỂN DU LỊCH CỦA KHÁCH SẠN SUN RIVER

3.1.1. Cơ sở xác định phương hướng

a. Xu hướng phát triển du lịch Đà Nẵng

Trong thời gian cùng với sự đổi mới của nền kinh tế, ngành du lịch cũng nhanh chóng nhìn nhận sự chuyển biến của ngành du lịch trên địa bàn miền trung nói chung và thành phố Đà Nẵng nói riêng. Với sự nổ lực và cố gắng của thành phố Đà Nẵng đã đạt được những thành tựu đáng kể: phát tiển cơ sở hạ tầng, các trục đường giao thông được mở rộng, môi trường ngày càng cải thiện, các công trình được quy hoạch và xây dựng với quy mô tương đối lớn, đặc biệt các công trình có giá trị văn hoá lịch sử được tôn tạo, trùng tù và nâng cấp. Đây là xu hướng để lượng khách đến thành phố ngày càng tăng lên.

Với trào lưu du lịch văn hoá đang có xu hướng tăng nhanh, du khách muốn tìm hiểu về một nền văn hoá Châu Á. Việt Nam có cả hai nền văn hoá cổ đại Châu Á đó là Trung Hoa và Ấn Độ. Và Việt Nam được coi là cái nôi của nền văn hoá nhân loại nên đã thu hút được sự chú ý của khách quốc tế. Đặc biệt là khu vực miền trung có nhiều loại hình du lịch phổ biến như: phố cổ Hội An, thánh địa Mỹ Sơn và Cố Đô Huế. Đây là những di tích văn hoá được thế giới công nhận là di tích văn hoá thế giới. Đó là những điều kiện thuận lợi để thu hút khách quốc tế đến miền trung trong đó có Đà Nẵng có rất nhiều tiềm năng du lịch để thu hút khách như Bà Nà, Non nước,… Vì những lý do như vậy nên đây là điều kiện thuận lợi du lịch Đà Nẵng nói chung và ngành khách sạn nói riêng có rất nhiều cơ hội để thu hút khách.

Khách du lịch nội địa cũng tăng lên không kém, với sự phát triển kinh tế hiện nay cung với chính sách tuần làm việc 40 giờ đồng hồ, đủ để người dân đi chuyến du lịch gần. Do đó việc đi du lịch trong nước trở nên phổ biến.

b. Môi trường vi mô của khách sạn (môi trường bên trong)

- Quy mô khách sạn: Khách sạn Sun River là một khách sạn 3 sao ở Đà Nẵng có 54 phòng, với trang thiết bị hiện đại, các dịch vụ bổ sung tương đối đầy đủ. Bên cạnh đó khách sạn hoạt động gần 4năm cũng có một số CSVC có hiện tượng hư hỏng mặc dù thường xuyên duy trì chế độ, duy trì bảo dưỡng. Đây là vấn đề cần được chú trọng sắp tới.

- Mối quan hệ giữa khách sạn với các hãng lữ hành

Khách sạn Sun River chủ yếu là đón khách du lịch theo đoàn và khách đoàn nội địa do các hãng lữ hành đưa đến. Dù mới chỉ hoạt động gần4 năm nhưng nguồn khách từ các hãng lữ hành mang lại nguồn doanh thu cho khách sạn rất lớn. Điều đó chứng tỏ khách sạn đã có mối quan hệ rất tốt với hãng lữ hành, một mặt là nhờ vào chiến lược marrketing linh hoạt, đúng đắn, mềm dẻo nên khách sạn đã tạo được mối quan hệ tốt với hãng lữ hành.

Bên cạnh đó thì khách sạn giữ được mối quan hệ với bạn hàng cũ đặc biệt là khách du lịch nội địa để lắp vào những thời điểm vắng khách. Và không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ để xứng đáng với tầm cỡ của khách sạn 3 sao.

- Về giá cả: Giá cả là một yếu tố quan trọng trong việc quyết định mua hành của người tiêu thụ. Khách hàng rất nhạy cảm với mức giá, giá cả và giá cả có thể là vật cản ảnh hưởng đến nhu cầu con người. Như vậy, nếu không có một chiến lược giá cả phù hợp với chuyển biến của thị trường thì sẽ khó khăn trong việc đạt được doanh thu như mong muốn.

- Về đối thủ cạnh tranh: Trong lĩnh vực kinh doanh nào cũng luôn có đối thủ cạnh tranh, nhưng dựa vào đó đã giúp cho từng đơn vị kinh doanh nhận biết đâu là cơ hội, đâu là rũi ro thông qua việc phân tích trong nội bộ của doanh nghiệp so với các đối thủ khác, từ đó doanh nghiệp luôn phải tự phấn đấu để tồn tại thúc đẩy sự sáng tạo của mỗi doanh nghiệp để tạo ra sản phẩm mới có chất lượng tốt. Do đó việc tìm hiểu các điểm yếu, điểm mạnh của từng đối thủ cùng cấp hạng trên thị trường Đà Nẵng là hết sức cần thiết, ví dụ như: đối thủ cạnh tranh của khách sạn là các khách sạn ROYAL, DAESCO,... không những cạnh tranh ở một mặt mà còn cạnh tranh ở nhiều mặt để hoàn thiện sản phẩm của mình.

3.1.2. Phương hướng và mục tiêu của khách sạn Sun River của khách sạn trong thời gian đến

a. Phương hướng

Cùng với sự phát triển của cả nước cũng như các thành phố nói chung đã khẳng định được vị trí của ngành kinh doanh du lịch trong nền kinh tế. Khách sạn Sun River là một trong những cơ sở lưu trú của thành phố Đà Nẵng chuyên kinh doanh và phục vụ một số lượng du khách đến Đà Nẵng, bằng những khả năng hiện có của mình đã góp một phần nào tạo ra sản phẩm du lịch cho thành phố nói riêng và cả nước nói chung. Với tiềm năng phát triển du lịch của thành phố, khách sạn Sun River không ngừng nắm bắt cơ hội kinh doanh của mình đã đề ra một số phương hướng cụ thể.

Thường xuyên bồi dưỡng và nâng cao nghiệp vụ cho nhân viên, tuyển chọn người có năng lực.

Nâng cao chất lượng sản phẩm du lịch, tăng cường CSVCKT cho khách sạn.

Đưa công tác khai thác khách hàng lên hàng đầu, giữ được bạn hàng cụ quan hệ tìm kiếm khai thác bạn hàng mới

Thỏa mãn nhu cầu vui chơi giải trí cũng như thu hút lượng du khách trong thời gian đến khách sạn, xây dựng khu vui chơi giải trí: dancing, hồ bơi,....

Cấp trên giao nhiệm vụ cụ thể cho cấp dưới làm cho họ chủ động trong công việc

Nắm bắt thông tin nhanh, giải quyết kịp thời các yêu cầu của khách

Để đáp ứng được nhu cầu lưu trú và ăn uống trong thời gian sắp tới khách sạn sẽ nâng cấp và thay đổi các trang thiết bị hiện đại.

b. mục tiêu

Hiện này ngành du lịch ở Đà Nẵng nhiều cơ may và thách thức. Do vậy khách sạn đã đề ra những mục tiêu sau

- Xây dựng ý thức trong nhân viên: "Khách hàng là thượng đế", "Khách hàng không bao giờ sai" phục vụ lấy khách hàng làm trung tâm.

- Sản phẩm bán cho khách là sản phẩm có chất lượng cao nhất.

- Phục vụ ngoài nhu cầu của khách hiện đại, khách sạn không ngừng đầu tư nâng cấp các trang thiết bị hiện có để hoàn thiện máy móc của khách sạn nhằm quản lý tốt hơn

- Vạch ra chiến lược phát triển trong tương lai

- Lợi nhuận là mục tiêu cuối cùng của khách sạn, để đạt được lợi nhuận cao nhất tăng doanh thu, giảm chi phí

Từ đây đến năm 2010 khách sạn cần có những chính sách hay chiến lược marketing phù hợp để quảng bá hình ảnh của khách sạn nhằm tìm kiếm khai thác thu hút khách quốc tế đến với khách sạn nhiều hơn so với khách nội địa.

Khai thác nguồn khách ổn định

Nhân viên phải tiếp xúc trực tiếp với khách hàng thường xuyên để thu nhập ý kiến đánh giá từ khách để nâng cao hơ trong việc phục vụ khách

Các dịch vụ bổ sung luôn đầy đủ để đáp ứng nhu cầu của khách.

3.1.3. Những thuận lợi và khó khăn của khách sạn Sun River

a. Thuận lợi

- Vị trí

Khách sạn Sun River nằm tại trung tâm thành phố Đà Nẵng,gần các siêu thị và công viên Văn Hóa 29/3. Cách sân bay 400 m và nhà ga 800 m. Nơi đây là điểm dừng chân lý tưởng cho quý khách trong chuyến đi tham quan du lịch, thương mại hay công tác tại miền trung Việt Nam. Với lối kiến trúc hài hòa đơn giản được xây dựng trên diện tích không nhỏ thuận lợi cho viêc đậu đỗ xe của khách, cùng với vị trí gần đường quốc lộ dễ dàng thu hút sự chú ý của khách khi đến thành phố.

- Nguồn nhân lực

Với tổng số nhân lực là 48 người khách sạn đã có những chính sách bố trí nhân viên một cách hợp lý phù hợp với từng công việc của tùng nhân viên. Tăng cường đội ngủ cán bộ nhân viên để phục vụ khách tốt hơn qua việc gữi đi đào tạo qua các trường lớp. Phù hợp với tiêu chuẩn của một khách sạn 3 sao.

- Cơ sở vật chất kỹ thuật

Đầy đủ tiện nghi,và các trang thiết bị, phù hợp với tiêu chuẩn của khách sạn, có các chính sách công tác bảo dưỡng bảo trì các trang thiết bị một cách kịp thời và đúng đắn

- Giao thông vận tải

Khách sạn nằm gần trung tâm thành phố,nên giao thông rất thuận lợi,để thu hút khách du lịch phát triển,gần các đầu mối giao thông, nằm gần sân bây, nhà ga, và bến xe, nên rất thuận tiện để thu hút khách du lịch

b. Khó khăn

- Cơ sở vật chất kỹ thuật

Tuy các trang thiết bị của khách sạn đầy đủ và phù hợp với tiêu chuẩn của khách sạn nhưng bên cạnh đó cần phải nâng cấp và đổi mới các trang thiết bị hiện đại hơn, đa nghi hơn, huy động vốn các nhà đầu tư để nâng cấp chất lượng của bộ phận buồng ,nhà hàng, và các dịch vụ bổ sung.

- Nguồn nhân lực

Nhân viên của khách sạn qua đào tạo chuyên nghiệp rất thấp chủ yếu là sơ cấp, nên khách sạn cần có các khóa đào tạo hay các chương trình nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ của các nhân viên, bồi dưỡng đào tạo thên tiếng anh, khả năng giao tiếp cho các nhân viên.

3.1.4. Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ của khách sạn Sun River

a. Hoàn thiện cơ sở vật chất tại khách sạn Sun River

Với sự cạnh tranh ngày càng gay gắt từ phía đối thủ trên thị trường. Một trong những giải pháp để thu hút được khách hàng là không ngừng nâng cao các trang thiết bị nhằm đáp ứng chất lượng phục vụ một cách tốt hơn, đó là nhiệm vụ hàng đầu của các nhà quản lý khách sạn, mà chất lượng luôn đi đôi với công việc không ngừng đổi mới nâng cấp các trang thiết bị.

- Hoàn thiện cơ sở vật chất tại quầy lễ tân:

Khu vực tiền sãnh là nơi gặp gỡ đầu tiên khi khách bước vào khách sạn, ấn tượng đầu tiên để lại trong lòng khách là khu vực tiền sãnh, mặt tiền của khách sạn. Do đó khách sạn cần chú ý nhiều đến khu vực này.

Khu vực tiền sãnh không chỉ là nơi diễn ra bán các dịch vụ cho khách, mà còn là nơi khách chờ đợi trong thời gian làm thủ tục và là nơi giới thiệu cung cung cấp thông tin đến với du khách, vì vậy khách sạn cần sắp xếp bố trí nơi đây nhằm tạo sự thỏa mái và tạo được tính thẩm mĩ khi khách bước vào. Để thỏa mãn nhu cầu cho khách thỏa mái hơn trong thời gian chờ đợi, khách sạn cần bố trí thêm sách, báo, tạp chí.

- Hoàn thiện cơ sở vật chất tại khu vực lưu trú:

Trong hoàn động kinh doanh khách sạn thì kinh doanh hoạt động lưu trú là chủ yếu, do đó cần quan tâm đến cơ sở vật chất và các trang thiết bị trong phòng, các trang thiết bị trong phòng phải thống nhất và đồng bộ với nhau. Do đó cần phải xây dựng các chính sách, hoàn thiện các trang thiết bị để khách hàng tin dùng các sản phẩm của mình, và cảm thấy thỏa mái hơn khi tiêu dùng các sản phẩm của khách sạn.

Trong tương lai, do đối tượng chủ yếu của khách sạn là khách công vụ nên cần chú ý đến nhu cầu của khách hàng, chú ý đến công tác nâng cấp thay thế một số trang thiết bị để tạo cho khách một cảm giác thỏa mái và có một nơi làm việc lý tưởng, phục vụ tốt cho quá trình công tác của mình, như đèn, bàn làm việc, Wifi và đồng thời quan tâm đến chất lượng đầu vào của các trang thiết bị.

Khách sạn cần lắp đặt thêm hệ thống thang máy để phục vụ tầng trên, đối với khách khi mở cửa phòng, tạo cho khách một cảm giác ấm cúng cho căn phòng như treo tranh ảnh, hệ thống ánh sáng...

Bên cạnh nâng cấp thì khâu bảo quản cũng cần được chú trọng đến để giữ cho các trang thiết bị của các phòng luôn mới, thì công tác vệ sinh phải được tiến hành mỗi ngày, phải được kiểm tra một thường xuyên, liên tục mỗi ngày, cần quan tâm đến công tác bảo trì bảo dưỡng, đưa ra những biện pháp thay thế sữa chửa kịp thời cho toàn bộ cơ sở vật chất kỹ thuật cho bộ phận.

- Hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật cho bộ phận nhà hàng:

Dịch vụ ăn uống là một trong hai bộ phận chính không thể thiếu trong kinh doanh khách sạn. Đối với khách sạn Sun River nó đóng một vai trò khá quan trọng trong doanh thu của khách sạn, do đó khách sạn không ngừng đổi mới, cải tiến các

điều kiện cơ sở vật chất, trang bị thêm các trang thiết bị cho quy trình phục vụ tốt hơn, nâng cao hơn chất lượng phục vụ.

Tại thời điểm này một số trang thiết bị của nhà hàng hơi bị cũ cần thay thế để không ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ cũng như chất lượng mà khách sạn cung ứng cho khách hàng. Do đó trong thời gian tới khách sạn cần lưu ý hơn nữa đến cơ sở vật của bộ phận nhà hàng. Nên trang trí thêm một số trang thiết bị làm tăng tính thẩm mĩ cho nhà hàng và tăng tính hấp dẫn cho khách hàng nhất là khách đoàn và các buổi tiệc bởi vì đây là cơ hội để khách sạn thể hiện được đẳng cấp của mình, tăng tính tuyên truyền quảng bá cho nhà hàng thông qua cảm nhận của du khách và hơn thế nữa là chất lượng phục vụ của mình với du khách khi tiêu dùng dịch vụ của khách sạn.

b. Nâng cao chất lượng phục vụ của nhà hàng

Một trong những phương pháp được áp dụng phổ biến nhất hiện nay là các nhà hàng ở các khách sạn thường áp dụng chính sách thăm dò ý kiến khách hàng về sản phẩm mà mình cung cấp qua một số hình thức như phiếu trưng cầu ý kiến của khách hàng sau khi sử dụng sản phẩm của khách sạn. Những đánh giá của khách hàng thường tập trung vào một số chỉ tiêu sau:

+ Thực đơn của nhà hàng
+ Chất lượng sản phẩm
+ Cơ cấu của sản phẩm
+ Giá của sản phẩm
+ Trình độ phục vụ của nhân viên
+ Sự nhiệt tình của nhân viên

Khách hàng đánh giá bằng các thang điểm. Ngoài ra khách sạn nên tổ chức ghi nhận cảm tưởng hoặc ý kiến đóng góp ý của khách hàng ngoài các triêu thức đã nêu trên... Bên cạnh đó hàng năm khách sạn còn tổ chức các cuộc hội nghị hội thảo khách hàng nhằm duy trì sự trung thành của khách và nhận được sự đánh giá về chất lượng sản phẩm, chất lượng phục vụ và các mặt hoạt động của khách sạn.

c. Nâng cao chất lượng dịch vụ bổ sung

Các dịch vụ bổ sung tại khách sạn Sun River phổ biến như: tắm hơi, massage, điện thoại, giặt là, tổ chức tuor...

Muốn đảm bảo phục vụ khách đạt hiểu quả cao thì điều kiện đặt ra cho khách sạn là cơ sở vật chất kỹ thuật phải thường xuyên được kiểm tra, để kịp thời khắc phục những khuyết điểm trong quá trình phục vụ, cần tạo điều kiện và môi trường thuận lợi,thường xuyên tìm hiểu nhu cầu của khách để đáp ứng tâm lý của các khách hàng khác nhau một cách tốt nhất. Cần có các chương trình và chính sách để gây cảm tình và giữ được lòng trung thành của khách hàng đối với khách sạn. Đa dạng hóa các dịch vụ bổ sung như quầy bar, bại đậu xe, hồ bơi... để chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của khách tốt hơn.

d. Nâng cao trình độ học vấn của nhân viên

Qua thống kê và tìm hiểu ta thấy chất lượng lao động được đào tạo qua trình độ của khách sạn còn tương đối thấp.Khách sạn chưa đủ nguồn nhân lực có chất lượng cao để tiếp đón và phục vụ khách. Do đó khách sạn cần có kế hoạch triển khai công việc đầu tư đào tạo qua trình độ cho các cán bộ nhân viên của khách sạn, ở các bộ phận để hoạt động kinh doanh có hiệu quả và đáp ứng được nhu cầu mong muốn của khách hàng.

Song song đó, nên có kế hoạch xây dựng và đào tạo một đội ngủ thật am hiểu về ngành du lịch là rất cần thiết qua việc phải đi đào tạo các lớp huấn luyện về ngành tại các trường đại học hoặc trung cấp chuyên nghiệp trên cả nước.

Lễ tân là bộ mặt của khách sạn, là khu vực tiền sãnh nhưng nhân viên có trình độ đại học chiếm 1/2 còn lại vẫn là trung cấp và cao đẳng. Do đó khách sạn cần quan tâm đến đội ngủ nhân viên tại các bộ phận bằng cách gửi đi đào tạo thường xuyên các lớp nghiệp vụ, qua đó có thể giúp cho khách sạn nắm bắt được một số phương thức mới về lĩnh vực hoạt động kinh doanh của khách sạn trong thời buổi cạnh tranh và hội nhập.

- Về trình độ ngoại ngữ:

Trong những năm gần đây lượng khách quốc tế đến với khách sạn Sun River ngày một tăng lên. Do vậy, khách sạn nên tăng cường công tác bồi dưỡng nghiệp

vụ cho các nhân viên tại các bộ phận đặc biệt là lễ tân, Là bộ phận thường xuyên tiếp xúc với khách. Chính vì vậy công tác đào tạo nghiệp ngoại ngữ cho bộ phận lễ tân và một số bộ phận khác vô cùng quan trọng.

e. Tổ chức phối hợp giữa các bộ phận trong khách sạn

Quá trình phục vụ khách là một quá trình diễn ra liên tiếp từ lúc khách đến cho đến khi khách đi. Do đó nếu một khâu nhỏ hay một bộ phận nào làm không tốt thì sẽ ảnh hưởng đến toàn bộ quá trình phục vụ của khách sạn. Vì khách hàng sẽ đánh giá quá trình phục vụ của khách sạn, do đó để nâng cao chất lượng phục vụ đòi hỏi sự phối hợp và hỗ trợ lẫn nhau giữa các bộ phận trong khách sạn phải chặc chẽ với nhau.Trong khách sạn có nhiều bộ phận đảm bảo nhiều bộ phận đảm nhận nhiều công việc khác nhau và mỗi bộ phận đều có một chức năng một nhiệm vụ riêng của mình.

Để chất lượng phục vụ khách hàng được hoàn thiện hơn thì khách sạn phải tăng cường hơn nữa những công việc như: Xác định rõ ràng công việc và nhiệm vụ của từng nhân viên trong các bộ phận thì cần có sự liên hệ giữa các bộ phận thì các nhân viên sẽ có trách nhiệm về công việc mà mình đảm nhận, tăng cường công tác kiểm tra giám sát nhân viên trong quá trình làm việc, thường xuyên rèn luyện cho nhân viên về ý thức tôn trọng khách hàng tận tình trong công việc và phải biết giữ gìn tài sản chung của khách sạn. Có thái độ ân cần và niềm nở lắng nghe các yêu cầu của khách.

f. Xúc tiến công tác quảng bá và thị trường

- Tăng cường quảng bá các thương hiệu của mình qua nhiều phương tiện thông tin đại chúng, internet, tập gấp, các tạp chí du lịch băng rôn, áp phich...
- Có các chương trình khuyến mãi vào mùa trái điểm
- Tăng cường khai thác khách hàng trên bịa bàn khu vực và những nơi lân cận
- Tăng cường các mối quan hệ tốt với các hãng lữ hành và công ty du lịch
- Luôn có các chính sách ưu đãi với khách hãng lữ hành, đơn vị gửi khách

g. Hoàn thiện chính sách giá trong khách sạn

- Đối với khách nội địa:

Do khách của khách sạn chủ yếu là khách nội địa là thu nhập thấp nên khách sạn cần có chính sách phân biệt giá nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh của khách sạn.

Giảm giá phòng hoặc miễn phí bữa ăn cho hướng dẫn viên, tài xế đã dẫn đoàn đến với khách sạn.

- Đối với khách quốc tế:

Vào mùa chính du lịch khách sạn nên niêm yết giá cả theo quy định, vào mùa vắng khách thì áp dụng mức giá thấp hoặc miễn phí một số dịch vụ nhỏ.

Khách sạn cần thể hiện sự quan tâm đến khách hàng nhiều hơn, tặng hoa, thiệp chúc mừng vào trúng ngày sinh của khách khi lưu trú tại khách sạn, nên tặng các con thú nhồi bông hay các đồ chơi nhỏ cho các trẻ em. Ngoải ra, nên tổ chức các buổi tiệc buffet, giao lưu văn hóa giữa các miền, các quốc gia nhằm đem lại sự thích thú và ấn tượng trong lòng khách.

3.2. Ý KIẾN ĐỀ XUẤT ĐỐI VỚI KHÁCH SẠN SUN RIVER

Trên cơ sở nghiên cứu thực tế tại khách sạn Sun River để góp phần nhỏ bé của mình vào xu hướng chung của khách sạn làm tăng hiệu quả hoạt động sản xuất của khách sạn. Em có vài đề xuất với ban lãnh đạo như sau:

- Cần phải nâng cao tay nghề cho đội ngũ nhân viên, ngoài ra giám đốc cần quan tâm đến đội ngũ nhân viên trong khách sạn, phải thường xuyên đôn đốc nhắc nhở nhân viên trong quá trình làm việc.

- Để nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ khách thì tạo điều kiện mở lớp dạy ngoại ngữ ngoài giờ cho cán bộ, cũng phải thường xuyên mở lớp hướng dẫn để nâng cao tay nghề. Đồng thời đầu tư thêm cơ sở vật chất kỹ thuật hiện đại và nâng cấp trang thiết bị trong nhà hàng và thường xuyên quan tâm đến chất lượng thực phẩm, dụng cụ trong phòng bếp.

- Phải thường xuyên quảng bá marketing vàáp dụng chính sách giảm giá cho những đối tượng khách quen, khách lưu trú dài ngày.

- Khách sạn phải có mẫu biểu thăm dò ý kiến của khách về một số dịch vụ trong khách sạn.

- Cần trẻ hóa đối ngũ cán bộ để họ kịp thời nắm bắt thích hợp phục vụ khách khoa học tốt cho nhu cầu ngày càng tăng cao của khách.

- Phải tạo ra những món ăn đặc trưng, thực đơn đa dạng phong phú để thu hút khách đến với khách sạn.

3.3. Ý KIẾN ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN SUN RIVER

Bộ phận lễ tân của khách sạn hoạt động rất tốt, các quy trình phục vụ khách bài bản khoa học được rút gọn so với lý thuyết mà em chưa được học trên lớp. Nhưng vẫn phải mất thời gian chờ đợi những đáp ứng nhu cầu cần thiết của khách mà vẫn đảm bảo quy trình đầy đủ thủ tục khách sạn. Thái độ phục vụ khách nhiệt tình chu đáo nhưng vẫn có lúc không có trong khách sạn để chuông reo và đội ngũ nhân viên còn ít có lúc đoàn khách phải đợi lâu, còn có những động tác thừa khi đăng ký cho khách.

Về hệ thống dịch vụ thì khoa học và giảm thiểu hóa nhiều khâu không cần thiết đem lại sự hài lòng cho khách. Nghiệp vụ lễ tân khách sạn Sun River là đạt tiêu chuẩn so với khách sạn cùng xếp hạng nhưng nó vẫn tồn tại những khó khăn riêng.

3.3.1. Tồn tại và khó khăn

- Nhân viên lễ tân chưa phát huy được hết năng lực bản thân.

- Độ tuổi trung bình của các nhân viên còn cao nên ít có khả năng linh hoạt trong công việc.

- Tất cả các nhân viên lễ tân có trình độ đại học nhưng ngoại ngữ còn rất kém.

- Cơ sở vật chất kỹ thuật tại quầy lễ tân còn rất nghèo nàn.

3.3.2. Biện pháp khắc phục

Hiện nay nước ta đang chú trọng quan tâm đầy đủ rất nhiều vào ngành du lịch nói chung và ngành kinh doanh khách sạn nói riêng. Tuy nhiên cũng còn không ít những khó khăn còn rải rác trong khách sạn Sun River. Trong đó có bộ phận lễ tân, qua đây em có ý kiến đóng góp như sau:

- Nâng cao trình độ ngoại ngữ cho nhân viên.

- Tiến hành trẻ háo đội ngũ nhân viên.

- Hoàn thiện nâng cấp trang thiết bị tại quầy lễ tân.

- Thực hiện thi đua khen thưởng với nhân viên một cách chính xác và quan tâm hơn nữa.

- Tăng cường giao lưu trao đổi kinh nghiệm giữa bộ phận lễ tân của khách sạn với khách sạn khác.

PHIẾU ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH SẠN KHI SỬ DỤNG CÁC DỊCH VỤ TẠI KHÁCH SẠN SUN RIVER

Để chất lượng phục vụ tốt hơn. Xin quý khách vui lòng điền vào phiếu này.

1- Quý khách đã đến đây mấy lần rồi?

1 lần nhiều lần

2- Là một khách sạn 3 sao quý khách có cảm nhận như thế nào?

Rất tốt trung bình không tốt

3- Khi làm thủ tục đăng ký và nhận phòng quý khách cảm thấy như thế nào?

Nhanh bình thường chậm

4- Chất lượng trang thiết bị trong phòng như thế nào?

Tốt trung bình kém

5- Thức ăn ở đây như thế nào?

Ngon vừa không ngon

6- Thái độ phục vụ của nhân viên ở đây như thế nào?

Nhiệt tình bình thường không nhiệt tình

7- Cách sử lý các tình huống của các nhân viên như thế nào?

Nhanh bình thường chậm

8- Giá của khách sạn như thế nào?

Đắt hợp lý rẻ

9- Dịch vụ bổ sung ở đây như thế nào?

Tốt trung bình kém

Xin cảm ơn quý khách đã tham gia cùng chúng tôi!

Đà nẵng, ngày tháng năm 2011

Người tham gia

KẾT LUẬN

Trong những năm gần đây sự phát triển mạnh mẽ của du lịch quốc tế và du lịch trong nước có xu hướng ngày càng tăng lên. Bên cạnh đó sự đòi hỏi về chất lượng phục vụ của khách ngày càng cao hơn. Vì thế để thu hút được khách đến và quay trở lại khách sạn thì cần phải đảm bảo chất lượng phục vụ tại khách sạn phải tốt. Với khách sạn Sun River là một khách sạn 3 sao nhưng yêu cầu này vẫn là vấn đề đặt lên hàng đầu trong quá trình phục vụ khách lưu trú tại đây. Với lòng hiếu khách và sự nhiệt tình trong công việc ,sự thành thạo về nghiệp vụ của cán bộ nhân viên trong khách sạn trong những năm qua đã có nhiều thay đổi, đáp ứng được phần lớn nhu cầu của khách. Với sự năng nổ và dày dặn kinh nghiệm của ban giám đốc trong chiến lược kinh doanh, đã làm cho khách sạn ngày càng đi lên, khả năng hòa nhập với môi trường kinh doanh ngày càng mạnh và danh tiếng của khách sạn đã dược khách hàng trong thành phố và ngoài tỉnh thành trên cả nước biết đến. Tuy nhiên bên cạnh đó thì chất lượng phục vụ của khách sạn vẫn còn hạn chế, sai sót trong quá trình phục vụ khách.

Nói tóm lại,chất lượng phục vụ khách trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn là một điều hết sức quan trọng chúng ta phải làm sao cho chất lượng ngày càng tốt hơn. Nhu cầu của mỗi thời kỳ khác nhau nên chất lượng cũng phải đáp ứng được các nhu cầu đó. Hy vọng trong tương lai tới với xu hướng phát triển như hiện nay của du lịch cả nước cũng như du lịch Đà Nẵng thì khách sạn Sun River với thương hiệu của mình sẽ vững vàng đi lên và có một vị trí nhất định trong thành phố cũng như trên cả nước.

Do thời gian thực tập không nhiều, vốn kiến thức còn hạn hẹp đề tài chắc chắn không tránh khỏi những sai sót nên em rất cần sự đóng góp ý kiến của quý thầy cô, và sự giúp đỡ của các cô chú trong khách sạn. Qua đó, em xin cảm ơn tập thể cán bộ công nhân viên của khách sạn Sun River và sự hướng dẫn nhiệt tình của cô giáo Võ Thị Cẩm Nga đã giúp đỡ em hoàn thành đề tài này!

Một lần nữa em xin chân thành cảm ơn!

Đà Nẵng, tháng 4 năm 2011

Sinh Viên Thực Hiện

Đặng Thủy Tiên