
LỜI MỞ ĐẦU

Trong đời sống chúng ta hiện nay từng bước ngày càng đi lên và rất phát triển vượt bậc về mọi lĩnh vực như: kinh tế, xã hội, trong đó ngành du lịch chiếm một vị trí không nhỏ trên nền kinh tế, đây được xem là ngành công nghiệp không khói và là ngành kinh tế mũi nhọn của đất nước, đang dần thể hiện rõ tầm quan trọng và cần thiết của đời sống.

Đời sống nhân dân ngày càng được nâng cao kéo theo ngành du lịch ngày càng phát triển mạnh mẽ hơn, du lịch ngày càng tăng nhiều dẫn đến số lượng khách cũng tăng lên đã tạo cơ hội cho các nhà đầu tư kinh doanh khách sạn

Ngành kinh doanh khách sạn càng ngày phát triển để đáp ứng nhu cầu không thể thiếu của khách du lịch chính vì thế mà càng nhiều khách sạn cần phải được đầu tư và nâng cấp, xây mới hiện đại. Với cơ sở vật chất kỹ thuật đã làm cho môi trường kinh doanh khách sạn ngày càng trở nên đồ sộ hơn, việc kinh doanh du lịch là không thể thiếu, vì trong thời gian mà khách lưu trú thì khách sẽ dựng các dịch vụ trong khách sạn và đội ngũ nhân viên có thể tiếp xúc với khách nhiều hơn, để nắm bắt và đưa ra các giải pháp tốt hơn và hoàn thiện hơn. Từ đó tạo cho du khách có được sự an tâm thoải mái khi đến với khách sạn.

Để đáp ứng những mong muốn của khách thì khách sạn cần mở thêm các dịch vụ bổ sung đáp ứng nhu cầu và sự hài lòng thì việc phục vụ một cách tận tình, chu đáo sẽ làm cho khách có được những phút giây thật tuyệt vời.

Chính vì những lý do trên khi đi vào thực tế tại khách sạn để biết tầm quan trọng của nguồn khách và đảm bảo trong thời gian lưu trú tại khách sạn Hữu Nghị đạt tiêu chuẩn 3 sao em quyết định chọn đề tài : “ Hoàn thiện quá

trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn Hữu Nghị” để làm bài báo cáo cho mình.

PHẦN I

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ KHÁCH TRONG THỜI GIAN LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN

I. cơ sở lý luận về bộ phận lễ tân.

1/ Vai trò về bộ phận lễ tân

- Bộ phận lễ tân có vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh khách sạn và được của bộ phận lễ tân được thể hiện qua các đặc điểm như sau:

- Bộ phận lễ tân có vai trò là cầu nối giữa khách và các bộ phận dịch vụ trong khách sạn nhằm cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của khách sạn, làm thỏa mãn nhu cầu của khách.

- Là bộ phận đầu tiên tiếp xúc với khách, tạo ấn tượng ban đầu về chất lượng phục vụ.

- Bộ phận lễ tân đóng vai trò trung tâm phối hợp hoạt động giữa các bộ phận trong khách sạn, giúp các bộ phận hoạt động một cách kế hoạch.

- Bộ phận lễ tân có vai trò quan trọng trong việc bán hàng, tiếp thị các sản phẩm cho khách.

- Bộ phận lễ tân là nơi tiếp nhận và giải quyết mọi khiếu nại, phàn nàn của khách, nắm rõ thị hiếu và sở thích của khách.

- Bộ phận lễ tân đóng vai trò quan trọng trong việc giúp ban giám đốc đề ra các chiến lược, các chính sách sản phẩm và thị trường nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh của khách sạn.

- Bộ phận lễ tân là nơi 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.

2/Nhiệm vụ của bộ phận lễ tân:

- Đón tiếp khách
- Giới thiệu các sản phẩm dịch vụ trong khách sạn
- Nhận đặt buồng và bố trí buồng cho khách
- Làm các thủ tục đăng kí khách sạn cho khách
- Theo dõi, cập nhật tình trạng buồng
- Cung cấp thông tin cho khách
- Tiếp nhận và giải quyết mọi thắc mắc phàn nàn của khách
- Hợp tác chặt chẽ với các bộ phận khác để đáp ứng yêu cầu của khách trong thời gian lưu trú
- Theo dõi cập nhật và tổng hợp các chi phí của khách
- Tham gia vào các công tác quảng cáo và tiếp thị của khách sạn.

3/ Yêu cầu đối với nhân viên lễ tân

3.1 Yêu cầu về ngoại hình thể chất:

- Ngoại hình ưa nhìn cân đối , không dị tật , dị hình không mất bệnh truyền nhiễm
- Có sức khỏe tốt
- Có tác phong nhanh nhẹn

3.2. Trình độ nghiệp vụ hiểu biết :

- Phải được đào tạo và có chứng chỉ nghiệp vụ
- Có kỹ năng giao tiếp tốt

- Nắm vững các quy định của ngành du lịch nói chung và ngành khách sạn nói riêng.

- Có kiến thức thanh toán, kế toán

- Nắm được một số quy tắc ngoại giao về nghi lễ, phong tục tập quán tâm lý khách của một số quốc gia.

- Biết về danh lam thắng cảnh và các điểm du lịch nổi tiếng của địa phương và các vùng lân cận.

- Có những kiến thức cơ bản an ninh chính trị, kinh tế, văn hóa, xã hội đất nước

3.3 Yêu cầu về ngoại ngữ vi tính:

- Giao tiếp thông thạo về tiếng Anh, biết thêm các thứ tiếng khác càng tốt

- Sử dụng vi tính thành thạo, thao tác nhanh tránh trường hợp khách chờ đợi lâu.

4. Mối quan hệ giữa bộ phận lễ tân với các bộ phận khác trong khách sạn

Mỗi bộ phận, mỗi phòng ban trong khách sạn có chức năng, nhiệm vụ riêng, song mục đích là đều phục vụ tối đa các nhu cầu của khách nhằm mang lại doanh thu cho khách sạn. Chính vì vậy đòi hỏi các khối, các bộ phận và các phòng ban phải liên hệ chặt chẽ với nhau như một mắc xích không thể tách rời. Sự thất bại hay thành công của hoạt động kinh doanh khách sạn phụ thuộc vào sự phối hợp chặt chẽ, nhịp nhàng trong hoạt động của các khối các bộ phận và các phòng ban. Thành công của bộ phận là thành công chung của khách sạn.

Mối quan hệ giữa bộ phận lễ tân với các bộ phận khác trong khách sạn

-Bộ phận buồng

+Bộ phận lễ tân và bộ phận buồng là hai bộ phận nằm trong khối lưu trú của khách sạn nên có mối quan hệ tương đồng hỗ trợ lẫn nhau, hàng ngày bộ phận lễ tân thông báo tình hình khách đến và đi trong ngày để bộ phận buồng kịp thời dọn vệ sinh đồng thời chuyển các nhu cầu về dịch vụ bổ sung của khách để bộ phận buồng kịp thời xử lý

+Bộ phận buồng thông báo cho bộ phận lễ tân về tình trạng buồng để bộ phận lễ tân bố trí buồng phù hợp.

-Bộ phận ăn uống

+Bộ phận lễ tân chuyển các yêu cầu về ăn uống của khách để bộ phận ăn uống kịp thời chế biến phục vụ khách đồng thời giới thiệu các thực đơn, các hình thức phục vụ có trong nhà hàng cho khách biết

+Bộ phận ăn uống thông báo cho bộ phận lễ tân về thực đơn có trong nhà hàng hoặc các chính sách khuyến mãi, giảm giá ... đồng thời chuyển các hoá đơn thanh toán của khách cho bộ phận lễ tân để bộ phận lễ tân làm hoá đơn thanh toán cho khách

-Bộ phận thị trường

Phối hợp chặt chẽ với nhau trong việc quảng cáo, quảng bá và bán các sản phẩm của khách sạn nhằm tối đa hoá doanh thu của khách sạn

-Bộ phận kế toán- tài chính

Bộ phận kế toán có nhiệm vụ cấp kinh phí, sửa chữa, đổi mới trang thiết bị cho bộ phận lễ tân và bộ phận lễ tân chuyển các hoá đơn chứng từ, các khoản tiền thu được từ khách để bộ phận lễ tân làm báo cáo doanh thu hàng ngày

-Bộ phận dịch vụ bổ sung

+Bộ phận lễ tân chuyển các yêu cầu sử dụng dịch vụ bổ sung của khách

+Bộ phận dịch vụ bổ sung sẽ thông báo các dịch vụ và dịch vụ mới, các chính sách khuyến mãi, giảm giá và chuyển các hoá đơn chứng từ để bộ phận lễ tân làm hoá đơn tổng hợp cho khách

-Bộ phận an ninh

+Bộ phận lễ tân quan sát để dàng luồng khách ra vào hàng ngày của khách sạn, giúp bộ phận an ninh phát hiện ra các trường hợp khả nghi

+Bộ phận an ninh bảo vệ tài sản, tính mạng của khách và các nhân viên khách sạn trong đó có bộ phận lễ tân

-Bộ phận kĩ thuật- bảo dưỡng

+Bộ phận lễ tân thông báo cho bộ phận kĩ thuật- bảo dưỡng về phần nào của khách những trang thiết bị trong buồng

+Bộ phận kĩ thuật- bảo dưỡng thông báo cho bộ phận lễ tân tình trạng các thiết bị để phân bố buồng cho hợp lý

-Bộ phận nhân sự

+Giúp bộ phận lễ tân tuyển dụng các nhân viên và đào tạo nâng cao nghiệp vụ cho nhân viên

+Giúp bộ phận nhân sự đề ra các chương trình, kế hoạch yêu cầu đào tạo và tuyển dụng phù hợp

II. Cơ sở lý luận về quá trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn.

1. vai trò và ý nghĩa của quy trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn.

vai trò.

-
- Khi phục vụ khách cần cởi mở và nhiệt tình
 - Các thao tác về nghiệp vụ phải chuẩn bị một cách tụt nhất
 - Phục vụ theo từng bước, thường xuyên quan tâm đến khách
 - Hỏi khách có cần gì thêm hay không
 - Cần nói cho khách các nội quy trong khách sạn
 - Thông báo cho khách những ưu đãi của khách sạn
 - Đáp ứng mọi yêu cầu của khách khi khách cần

b/ ý nghĩa:

-Phục vụ khách trong quá trình lưu trú sẽ giúp cho khách sạn tăng thêm lợi nhuận

-Cần giữ chân các đối tượng khách cũ và thu hút thêm nhiều khách mới để góp phần làm cho khách sạn đứng vững trên thị trường và làm cho khách sạn có thêm uy tín hơn

-Mang lại cảm giác thoải mái khi khách đến khách sạn, nhằm làm cho khách sạn có thêm những khách trong tương lai

2. quá trình phục vụ khách trong quá trình lưu trú tại khách sạn.

2.1, dịch vụ an uống.

Tiếp nhận các xử lý nhu cầu đặt ăn của khách tại nhà hàng, khách sạn.

Bước 1 : chào khách và tiếp nhận các yêu cầu của khách.

Bước 2 : giới thiệu về các kiểu phục vụ tại khách sạn, các thực đơn.

Bước 3 : giới thiệu một số món ăn trong thực đơn, chú ý cách, chú ý nguyên liệu của các món ăn.

Bước 4 : hỏi khách một số thông tin.

- Thời gian ăn
- Số lượng khách, số lượng thức ăn
- Hình thức phục vụ
- Giá của một số món ăn
- Yêu cầu đặc biệt của khẩu vị ăn uống
- Các yêu cầu đặc biệt khác
- Hỏi khách về các hình thức tham toán

Bước 5 : nhắc lại các thông tin đặt ăn của khách để tránh sự nhầm lẫn , sai sót

Bước 6 : chào khách, chúc khách

Bước 7 : cập nhật các thông tin và thông báo cho các bộ phận có liên quan.

b.Đặt chỗ nhà hàng cho khách

Bước 1.Chào khách và tiếp nhận yêu cầu của khách

Bước 2: Giới thiệu nhà hàng của khách sạn, lưu ý khi giới thiệu thì nhân viên lễ tân cần giới thiệu các nét độc đáo của các nhà hàng và lợi ích khi khách đặt ăn tại nhà hàng khách sạn, nếu khách không đồng ý thì thực hiện các bước tiếp theo

Bước 3. Hỏi khách một số thông tin

- Thời gian ăn
- Số lượng khách, số lượng thức ăn
- Kiểu nhà hàng
- Các yêu cầu đặt biệt về khẩu vị ăn uống

-Yêu cầu đặc biệt về vị trí bàn ăn

-Hình thức thanh toán

-Các yêu cầu khác

Bước 4. Nhắc lại thông tin một lần nữa để tránh sai sót, thực hiện giới thiệu các nhà hàng phù hợp cho khách, nhân viên lễ tân cần giới thiệu các nhà hàng có chất lượng cao, đạt vệ sinh, an toàn thực phẩm, giá cả phù hợp ở trên địa bàn

Bước 5 :Liên lạc với nhà hàng đặt ăn cho khách

Bước 6 :Thông báo lại cho khách các thông tin, thời gian ăn và các yêu cầu đặt biệt của khách để đảm bảo an toàn.

Bước 7 : Chào khách và chúc khách

Bước 8 : Cập nhật các thông tin và các số giao ca

2.Dịch vụ bảo quản tài sản quý cho khách

Quy trình bảo quản tài sản cho khách:

-Chào khách tiếp nhận các yêu cầu của khách.

-Yêu cầu khách ghi tên số buồng và kê khai tài sản của khách gửi vào bảng kê khai.

-Cùng khách kiểm tra lại tài sản.

-Để tài sản vào két và cùng khách khóa két.

-Giao chìa khóa thứ hai cho khách,nhắc khách giữ gìn chìa khóa cẩn thận, thông báo quy định của khách sạn đối với chìa khóa thất lạc.

-Vào sổ tài sản ký gửi.

-Giao cho khách thẻ sử dụng kết an toàn, nhắc khách khi nào lấy tài sản thì đưa cho nhân viên lễ tân thẻ sử dụng kết an toàn và chìa khóa mở két.

Quy trình bảo quản tài sản quý cho khách:

-Nhanh chóng kiểm tra nhận phong bao và đưa cho khách.

-Khách sẽ cho tài sản của khách vào bao ký nhận niêm phong.

-Nhân viên lễ tân sẽ viết số buồng, tên khách lên phong bì, sau đó nhân viên thu ngân sẽ cất phong bì vào hệ thống kết an toàn của khách sạn

-Vào sổ ký gửi khách sạn

-Giao giấy biên nhận và nhắc khách giữ gìn cẩn thận

3. Tổ chức tham quan du lịch.

-Ghi lại các thông tin cần thiết .

-Tên khách, số buồng của khách.

-Số lượng tham quan, thời gian tham quan.

-Gợi ý các điểm tham quan cho khách, và ghi lại sự lựa chọn của khách.

-Xác nhận về yêu cầu phương tiện đi lại mà khách tự chọn.

-Sau đó thông báo cho khách chuyển tham quan, mà những quyền lợi mà khách tự chọn.

-Thông báo thời gian xuất phát và kết thúc chuyển đi.

- Nếu khách sạn có dịch vụ tham quan du lịch, nhân viên lễ tân sẽ thông báo cho bộ phận tổ chức tham quan du lịch của khách sạn.

-Nếu khách sạn không có tham quan du lịch, nhân viên lễ tân sẽ chọn cho khách hãng lữ hành có uy tín, có hệ thống làm ăn với khách sạn, với

hướng dẫn viên có kinh nghiệm và giỏi ngoại ngữ để giúp khách thực hiện chuyến du lịch.

5. Dịch vụ cung cấp thông tin

- Một số thông tin mà khách quan tâm.

- Địa chỉ, điện thoại của các ngân hàng, các đại sứ quán, các hãng hàng không, các nhà hàng đặt sẵn.

Những điểm tham quan, các khu vui chơi giải trí tại địa phương.

- Những danh lam thắng cảnh ở các khu vực lân cận.

- Địa chỉ các rạp hát, các rạp chiếu phim.

- Các cửa hàng bán hàng lưu niệm, tranh nghệ thuật, các hiệu sách.

- Các đền chùa, miếu, nhà thờ.

- Các bể bơi, sân quần vợt, sân tennis....

- Lịch trình, giá vé, giờ bay, giờ khởi hành của các hãng hàng không, các phương tiện đường bộ

PHẦN II/Tình hình hoạt động kinh doanh và thực trạng quá trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn hội nghị

I/tổng quan về khách sạn hội nghị

1. Quá trình hình thành và phát triển của khách sạn Hữu nghị



-Năm ở trung tâm thị xã đông hà khách sạn có những địa điểm thuận lợi của một địa điểm du lịch hấp dẫn đối với du khách trong và ngoài nước ,tiếp giao ở hai con đường hung vương và đường chính đã tạo cho khách sạn một không gian thoáng đảng và dễ nhìn .Gần đó là cơ sở quan trọng như nhà ga,bệnh viện bưu điện ...rất thuận lợi cho nhu cầu của khách trong và ngoài nước,năng cao công tác tiếp thị ,tuyên truyền quảng cáo xây dựng tuor ,tuyển để phục vụ khách.

-Khách sạn Hữu Nghị là trực thuộc công ty cổ phần du lịch quảng trị ,nguyên là nhà giao tế của chính phủ cách mạng lâm thời cải công hòa miền nam Việt Nam ,được xây dựng từ năm 1973 trong một khuôn viên rộng lớn với nhiều cây xanh thoáng mát ,yên tĩnh ở ngay trung tâm thị xã quảng trị .Năm 1989 được nâng cấp sửa chữa và trở thành nhà khách UBNDT tỉnh .năm 2000 được cải tạo,hiện có 50 phòng ,100 giường rộng rãi thoáng mát được xếp hạng 2 sao với đầy đủ các tiện nghi với hệ thống thông tin liên lạc ,các phương tiện thiết bị hiện đại .khu nhà 3 tầng có xức chúa 100 người,có nhiều kinh nghiệm trong việc tổ chức phục vụ các tiệc chiêu đãi ,hội nghị hỏi cưới phục vụ khách lưu trú với các món ăn âu ă và đặc sản việt nam ,đặc sản quảng trị .Hiện nay đang được xây dựng ,tu bổ để lên hạng 3 sao.

-Năm 2003 nhà khách UBND tỉnh được chuyển thành doanh nghiệp nhà nước và đổi tên thành công ty khách sạn du lịch Hữu Nghị .Thực hiện chủ trương của nhà nước,năm 2006 công ty khách sạn du lịch Hữu Nghị được chuyển đổi thành công ty cổ phần du lịch quảng trị,không ngừng mở rộng kinh doanhvowis các dịch vụ.Ngày càng được bổ xung đầy đủ như.lưu trú ,nhà hàng lữ hành quốc tế và các dịch vụ phụ trợ khác nhằm phục vụ ngày càng tốt hơn nhu cầu của khách quốc tế và việt Nam đến tham quan du lịch tại quảng trị,nơi nổi tiếng được tổng cục du lịch việt nam xếp vào một trong 20 trọng điểm du lịch cả các nước với các địa danh nổi tiếng như.khe

sinh, đốc miếu, còn tiên đặc biệt là tuyến đường Hồ Chí Minh huyền thoại với khu bảo tồn thiên nhiên, Đawkarong, với các khu du lịch biển cửa tăng cửa việt.

- Từ những thuận lợi của khách sạn Hữu nghị về vị trí và trang thiết bị hiện có, khách sạn Hữu Nghị sẽ thu hút được nhiều đối tượng khách đến tỉnh ly khách quốc tế, khách tham quan du lịch nhằm tăng doanh thu lợi nhuận cho khách sạn. Để từ đó xây dựng khách sạn Hữu Nghị trở thành một trong những khách sạn tiêu chuẩn của quảng trị phấn đấu thu hút nguồn khách qua đó tăng doanh thu phấn đấu năm 2008 doanh thu đạt 3ty/năm và luôn có lãi, tốc độ tăng trưởng bình quân 3% năm. Mục tiêu năm 2008 khách sạn sẽ phục vụ 13000 lượt khách.

- Là tổ chức các hoạt động nhằm phục vụ tốt các đối tượng khách.

- Tổ chức bộ máy kinh doanh, phục vụ đáp ứng nhu cầu của khách trên cơ sở hoàn thiện các chỉ tiêu kinh doanh đề ra .

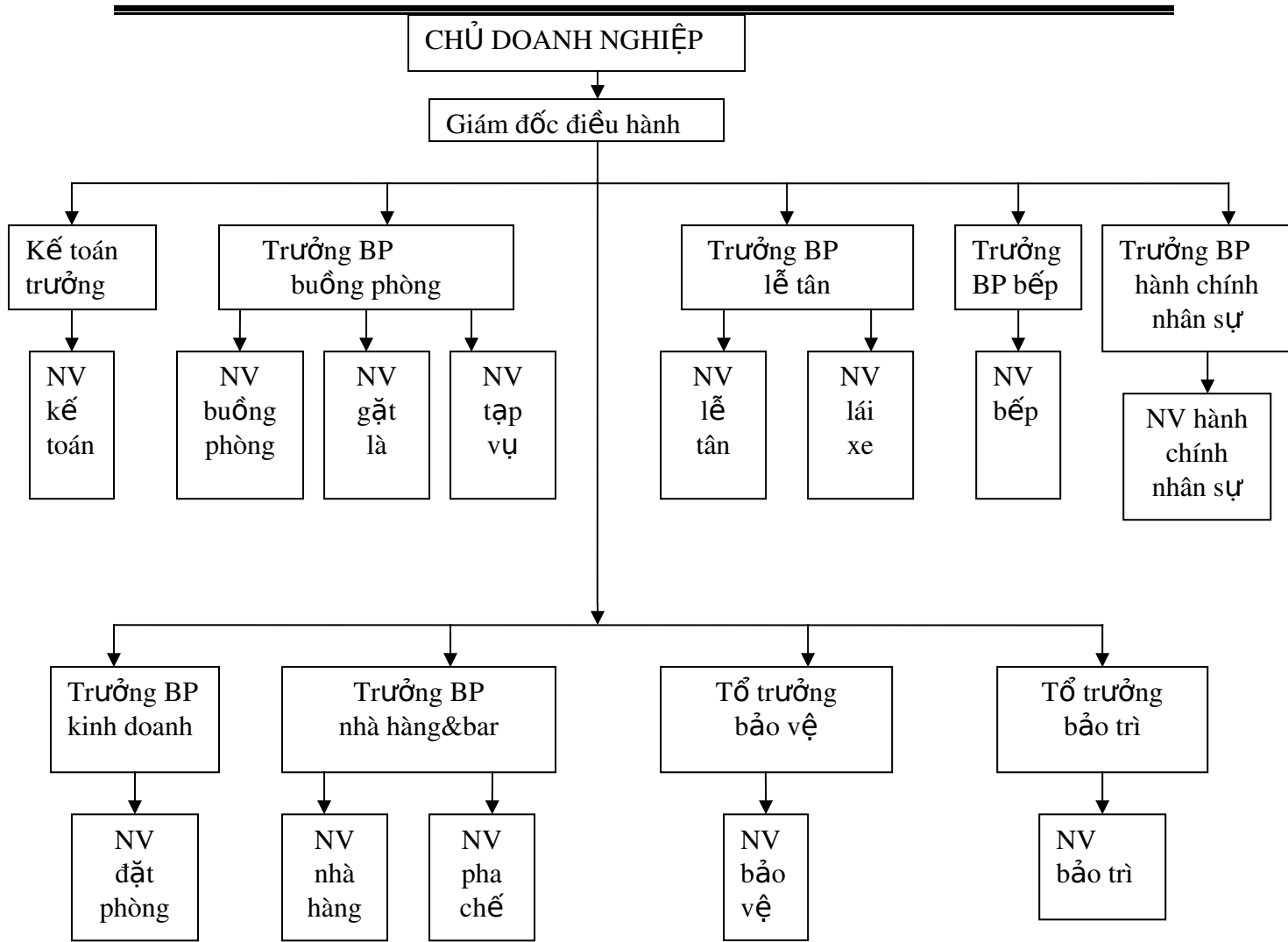
+ Sử dụng, quản lý tốt cơ sở vật chất kỹ thuật nguồn lực hiện có.

+ Thực hiện các nhiệm vụ kinh doanh, nộp ngân sách cho nhà nước, đồng thời có nhiệm vụ thực hiện các quy định của sở du lịch, tổng cục du lịch.

2/ Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận quản lý và bộ phận lễ tân

2.1/ Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận quản lý

* Cơ cấu tổ chức của bộ phận quản lý.



*Chức năng của bộ phận quản lý:

-Tổ chức quản lý và điều hành mọi vấn đề có liên quan trong phạm vi quyền hạn của mình, quản lý tài chính, quản lý nhân sự, quản lý mọi hoạt động kinh doanh khách sạn

-Quản lý toàn diện và chịu trách nhiệm pháp lý về mọi hoạt động của khách sạn

-Điều hành và trực tiếp phụ trách bộ phận lễ tân, bộ phận kế toán, bộ phận kinh doanh, và các bộ phận khác trong khách sạn.

*Nhiệm vụ:

-Giám đốc khách sạn: Giám đốc chịu trách nhiệm trước pháp luật, trước đơn vị cấp trên và trước khách về chất lượng phục vụ. Giám đốc quản lý toàn bộ tài sản của khách sạn và toàn bộ đội ngũ cán bộ công nhân viên, có quyền ra các chế độ, nội quy, quy chế hoạt động của khách sạn.

-Phòng hành chính nhân sự: phụ giúp giám đốc và chịu sự quản lý của giám đốc, thay thế, chịu trách nhiệm khi giám đốc đi công tác, quản lý và theo dõi mọi hoạt động kinh doanh của khách sạn, giúp giám đốc vạch ra phương châm, sách lược kinh doanh về kế hoạch công tác của khách sạn, phối hợp với giám đốc nắm chắc công việc của các bộ phận phụ trách nhân lực.

+Giúp đào tạo nhân viên của mình về quảng cáo thương hiệu

+Trả tiền cho việc thuê thương hiệu và một khoảng tiền tùy thuộc vào doanh thu

+Vạch ra các chương trình kinh doanh tại khách sạn, theo dõi giám sát việc thực hiện mệnh lệnh của tất cả các bộ phận theo chức năng và nhiệm vụ được giao, trực tiếp điều hành một số lĩnh vực chung, nhất là lĩnh vực tuyển chọn nhân viên. Đặc biệt là quan hệ với chính quyền sở tại và nhà cung ứng.

+Chỉ đạo tổ chức chiến lược kinh doanh không ngừng nâng cao hiệu quả kinh doanh khách sạn.

+Ban hành chính sách chất lượng, chính sách nhân sự và tiền lương, chính sách khen thưởng nội quy kỷ luật và chính sách kinh doanh.

+Tổ chức quản lý khai thác nguồn vốn, nguồn nhân lực khác của công ty một cách hiệu quả.

-Bộ phận kế toán: chịu trách nhiệm vào sổ sách, phân loại phân tích và làm các báo cáo hoạt động, kinh doanh của khách sạn, giúp giám đốc lập dự

toán, phân phối kinh doanh của khách sạn cho các bộ phận. Chịu trách nhiệm về việc giải quyết tiền lương giữ tiền mặt quản lý vốn cho khách sạn. Báo cáo doanh thu, chi phí cho cấp trên, phụ trách khâu mua bán cung ứng vật tư. Chịu sự lãnh đạo của giám đốc khách sạn.

-Bộ phận lễ tân: Là bộ mặt của khách sạn, trực tiếp giao dịch với khách, thực hiện việc đón tiếp khách, làm thủ tục đăng ký lưu trú cũng như thanh toán của khách sạn. Kiểm tra thẻ đăng ký và phòng mà khách đã đăng ký. Theo dõi và quản lý khách nghỉ lại tại khách sạn, hướng dẫn cho khách về chế độ ăn nghỉ và các dịch vụ bổ sung khác trong thời gian khách lưu trú, thực hiện công tác thông tin liên lạc trong khách sạn, cung cấp cho khách những thông tin cần thiết, bên cạnh đó cũng là nơi giải quyết mọi thắc mắc, phàn nàn của khách.

-Bộ phận nhà hàng:

O bộ phận bàn –bar: Bố trí chỗ ăn uống cho khách, hướng dẫn khách ăn uống đúng nơi quy định, phục vụ nhanh chóng, kịp thời, đáp ứng nhu cầu của khách.

O bộ phận bếp: có trách nhiệm chế biến thức ăn cho khách, thu mua những vật dụng cần thiết cho khách. Cung cấp kịp thời các loại thực phẩm hàng ngày đảm bảo đúng tiêu chuẩn vệ sinh, khâu vị đối với từng đối tượng khách.

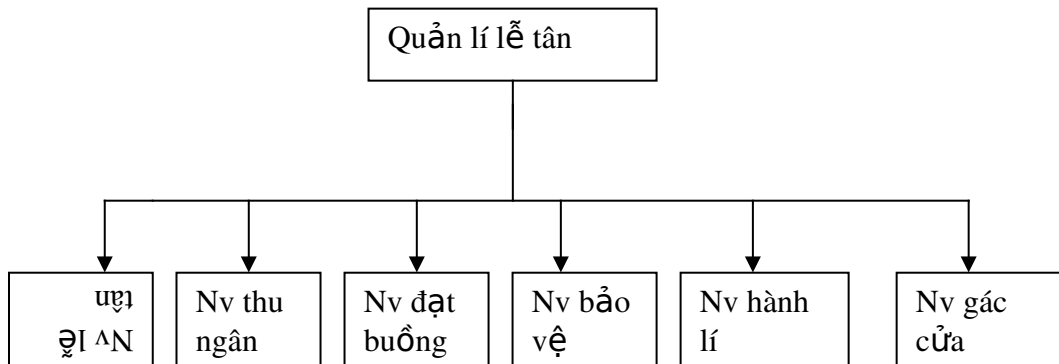
-Bộ phận bảo vệ: Có nhiệm vụ bảo vệ an ninh trật tự và an toàn tài sản cho khách trong phạm vi khách sạn, giám sát điều tra toàn bộ nhân viên và khách ra vào khách sạn, theo dõi việc thuê mượn các phương tiện vận chuyển tiếp nhận và đưa hành lý của khách đúng nơi quy định, an toàn.

-Bộ phận sửa chữa kỹ thuật: Bảo đảm trang thiết bị liên quan đến kỹ thuật trong khách sạn. Sửa chữa vật dụng, máy móc khi hư hỏng, giám sát và

thực hiện các công trình xây dựng, sửa chữa của khách sạn.

-Bộ phận buồng: có nhiệm vụ làm vệ sinh phòng sạch sẽ trước khi khách đến, trong thời gian khách lưu trú và kiểm tra đồ vật trong phòng, thông báo cho lễ tân khi khách tới để lễ tân thông báo lại cho khách. Đồng thời kiểm tra lại phòng, các dịch vụ khách đã sử dụng trong thời gian lưu trú tại khách sạn để báo lại cho lễ tân khi khách trả phòng rời khách sạn.

2.2/Bộ phận lễ tân:



-**Bộ phận lễ tân:** là nơi đăng kí, tiếp đón, tiễn khách, giải quyết các thắc mắc phàn nàn của khách ,cung cấp thông tin,dịch vụ check-in,check-out.

-**Bộ phận đặt buồng:**vệ sinh phòng ngủ và khu vực công cộng thực hiện đáp ứng các dịch vụ bổ sung.

-**Bộ phận thu ngân:**chuẩn bị tiền lương của các nhân viên trong khách sạn.Kiểm soát doanh thu ,lợi nhuận ,chi phí của doanh nghiệp trong từng thời kì.

-**Bộ phận bảo vệ:** có nhiệm vụ bảo vệ an ninh,tính mạng, tài sản của khách ,nhân viên trong khách sạn.

-**Bộ phận nhân sự:** lập kế hoạch cho tuyển dụng lao động trong khách sạn,xác định cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của khách sạn, thực hiện các công đoạn tiền lương phúc lợi ,bảo hiểm,đề ra các kế hoạch quản lý, nâng cao nghiệp vụ của người lao động.

-**Bộ phận vận chuyển hành lý:**vận chuyển hành lý cho khách

***Nhận xét:** Qua sơ đồ trên ta thấy cơ sở quản lý của bộ phận lễ tân khá chặt chẽ, tuy còn thiếu một vài bộ phận như bộ phận vườn nhưng không làm ảnh hưởng đến việc tổ chức

3. cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn Hữu Nghị

* Các trang thiết bị tại khu vực lưu trú:

- Giường
- Tủ đựng quần áo
- Bàn làm việc
- Bàn ghế tiếp khách
- Bàn để đầu giường
- Đồ vải
- Các loại chăn
- Ra, gối
- Nệm
- Rèm cửa
- Khăn lau các loại
- Ti vi
- Tủ lạnh
- Máy điều hòa
- Đồn phòng, đồn ngủ

- Điện thoại
- Ly uống nước
- Gạt tàn thuốc
- Gương soi
- Tranh ảnh
- Dép đi trong phòng
- Các ấn phẩm quảng cáo
- Thực đơn
- Bồn tắm
- Vòi hoa sen
- Giỏ rác, thảm chùi chân
- Dụng cụ vệ sinh

4.hệ thống sản phẩm của khách sạn Hữu Nghị:

Dịch vụ lưu trú.

Khách sạn Hữu Nghị có 75 phòng được bố trí sang trọng và đa dạng, khách sạn có hai phong standard và dulexe, nằm ở những khu vực riêng, những loại phòng này phù hợp với những gia đình đông người

-Standard gồm hai giường đơn và phòng tắm vòi hoa sen, phòng có diện tích hiện đại và thoáng mát, với một ban công nhìn ra vườn để thư giãn và thưởng thức mùi hương của cỏ cây hoa. Phòng có đầy đủ tiện nghi trang thiết bị đáp ứng nhu cầu của du khách.

-Dulexe gồm 2 giường đơn phòng đầy đủ tiện nghi,và trong phòng tắm có vòi hoa sen,ban công nhìn ra đường vì vậy du khách có thể thoải mái khi đến khách sạn nghỉ ngơi

Dịch vụ ăn uống.

-Khách sạn Hữu Nghị có hai nhà hàng,nhà hàng Âu và Á đáp ứng mọi nhu cầu về ăn uống của du khách,với thực đơn đa dạng và phong phú.

Dịch vụ bổ sung.

-Ngoài dịch vụ lưu trú khách Hữu Nghị còn có rất nhiều dịch vụ bổ sung.Nhằm đáp ứng nhu cầu của khách trong quá trình nghỉ ngơi tại khách sạn.Du khách có thể lựa chọn cho mình những dịch vụ để vui chơi,giải trí ,thư giãn khách sạn có những dịch vụ bổ sung sau.

Dịch vụ spa

- Chăm sóc da mặt
- các gói dịch vụ spa
- massage toàn thân
- Các dịch vụ chăm sóc móng tay,làm đẹp

Phòng hội nghị.

-Cung cấp các phương tiện để quý khách có thể làm việc hiệu quả trong suốt thời gian nghỉ dưỡng tại đây,bao gồm phòng hội thảo diện tích trên 500m các thiết bị hiện đại phòng tiệc và lễ tân dành cho các nhóm khách từ 30-400 khách .

-Phòng hội nghị bao gồm màn hình ,mic,bảng hiển thị,bảng trắng và bút viết bực phát biểu máy chiếu

Các dịch vụ.

-Trung tâm hỗ trợ TV và kết nối Internet không giây ngoài ra còn cung cấp các dịch vụ máy in

Cửa hàng lưu niệm.những món quà tuyệt vời để quý khách dành tặng bạn bè và người thân.

-Cửa hàng đồ lưu niệm có bán rất nhiều hàng mỹ nghệ ,là những món quà tuyệt vời để quý khách dành tặng cho ban bố hoặc người thân.

II. Tình hình hoạt động kinh doanh của khách sạn hữu nghị

1/ kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn hữu nghị

1.1/ doanh thu của khách sạn:

Bảng 6 : Doanh thu của khách sạn Hữu Nghị từ 2008 đến 2010

ĐVT: Đồng

Chỉ tiêu	2008	2009	2010	Tốc độ phát triển %	
				09/08	10/09
Tổng DT	3786	7200	8300	713.15	115.28
DV lưu trú	852	1725	2500	202.46	144.92
DV nhà hàng	2634	4925	5200	186.97	105.58
DV bổ sung	300	550	600	183.33	109.09

(Nguồn : KS Hữu Nghị)

Nhận xét:

Qua bảng số liệu cho ta thấy Tổng doanh thu của khách sạn hữu nghị năm 2009 trở lại năm 2008 tăng 713.15% triệu đồng. cho đến Năm 2010 trở lại năm 2009 tăng 115.28% triệu đồng. bên cạnh đó doanh thu của dịch vụ lưu trú tăng 202.46% (năm 2009/2008) tăng 144.92% (năm 2010/2009). Dịch vụ ăn uống đem lại doanh thu cao nhất trong năm tăng 186.97% (2009/2008) tăng 105.58% (2010/2009). Bên cạnh đó các dịch vụ khác cũng mang lại doanh thu đáng kể từ năm 2008-2009 tăng 183.33% và từ năm 2009-2010 tăng 109.09%.

Ngoài ra để khắc phục tình trạng thời vụ. các tháng 11, 12 là những tháng khách du lịch được nghỉ lễ và thường đi du lịch nhưng khách sạn vẫn chưa

thu hút được lượng khách lớn. Chính vì thế khách sạn cần có những kế hoạch nhằm thu hút lượng khách quốc tế đến với khách sạn trong tháng 4.5.6, này khách sạn Hữu Nghị cần có những chính sách hợp lý nhằm thu hút khách quốc tế cũng như khách nội địa đến với khách sạn.

1.2/ Tình hình sử dụng chi phí tại khách sạn Hữu Nghị.

Bảng 7: Tình hình sử dụng chi phí tại khách sạn từ 2007 đến 2009

ĐVT: Đồng

Chỉ tiêu	2008	2009	2010	Tốc độ phát triển (%)	
				09/08	10/09
Tổng chi phí	186	1200	1100	645.16	91.16

(Nguồn : KS Hữu Nghị)

Nhận xét :

Qua bảng số liệu cho ta thấy chi phí qua các năm tăng đó là điều không bình thường vì nền kinh tế trong giai đoạn phát triển mạnh về giá. Đồng thời doanh thu tăng buộc chi phí phải tăng

vì vậy nhìn chung kết quả kinh doanh ta nhận thấy chi phí của các bộ phận trong khách sạn đang có xu hướng giảm, nhưng bộ phận bổ sung thì chi phí vẫn còn cao. Nhìn chung chi phí của khách sạn không thay đổi đáng kể, mức chi phí ở bộ phận lưu trú vẫn chiếm tỉ trọng cao nhất tiếp đó là nhà hàng và bộ phận bổ sung. và bộ phận sôpa

1.3/ Tình hình lợi nhuận tại khách sạn Hữu Nghị

Bảng 8: Tình hình lợi nhuận tại khách sạn (2008-2010)

ĐVT: Đồng

Chỉ tiêu	2008	2009	2010	Tốc độ phát triển %	
				09/08	10/09
Tổng lợi nhuận	3600	6000	7200	166.67	1.2

(Nguồn : KS Hữu Nghị)

Nhận xét:

Doanh thu ổn định chính vì thế mà lợi nhuận của khách sạn cũng tăng theo qua các năm 2008,2009 vượt lên dự định của khách đưa ra

Những năm gần đây giá cả không phải là yếu tố cạnh tranh hàng đầu nhưng vẫn được xem là yếu tố quan trọng trong việc thu hút khách hàng, đặc biệt là những thị trường và thu nhập của danh doanh còn thấp. Trong việc phát triển sản phẩm mới mỗi khách sạn cần phải có chính sách giá thích hợp ở đây là: giá phòng là yếu tố quan trọng trong kinh doanh lưu trú của khách sạn. Tạo cho sản phẩm có chỗ đứng trên thị trường mang lại chỗ đứng đáng kể.

2. Tình hình thu hút khách của khách sạn Hữu Nghị.

2.1/ Biến động của nguồn khách của khách sạn Hữu Nghị.

Bảng 9: Biến động của nguồn khách của khách sạn Hữu Nghị(2008-2010)

Chỉ tiêu	ĐVT	2008	2009	2010		
Tổng số khách	Khách	27999	29196	9518	104.28	32.6
Tổng số ngày	Ngày khách	28690	34252	18615	119.39	54.35
Thời gian lưu trúBQ	Ngày/khác	2.26	2.30	2.70	101.77	117.39

	h					
--	---	--	--	--	--	--

(nguồn: khách sạn Hữu Nghị)

Nhận xét:

Qua bảng số liệu trên ta thấy tình hình biến động khách sạn tương đối tốt. Khách đến với khách sạn chủ yếu là khách nội địa và khách quốc tế chiếm tỉ lệ nhỏ trong tổng khách. Năm 2009 so với năm 2008 tăng 104.28% nhưng năm 2010 so với năm 2009 chỉ tăng 32.6%

Tổng khách của khách sạn tăng thì tổng ngày khách thì thời gian lưu lại bình quân cũng tăng theo. Và với thời gian khách đến lưu trú bình quân của khách có sự thay đổi qua các năm cho ta thấy thời gian khách lưu trú tại khách sạn vẫn còn thấp. đòi hỏi ban quản lý khách sạn phải có những chiến lược phù hợp trong thời gian tới để gia tăng khả năng lưu trú của khách.

Để tăng thêm sự lưu trú của khách để có thể duy trì và ngày càng thu hút khách thì trong tương lai khách sạn phải nâng cao chất lượng phục vụ của mình.

2.2/ Cơ cấu nguồn khách của khách sạn Hữu Nghị:

Bảng 10: Cơ cấu nguồn khách của khách sạn Hữu Nghị(2008-2010)

Chỉ tiêu	Năm 2008		Năm 2009		Năm 2010		2009/2008		2010/2009	
	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%
Tổng khách	6618	100	10474	100	10922	100	3856	158,26	448	104,28
Khách quốc tế	1673	25,28	3358	32,06	4855	44,45	1685	200,72	1497	144,6
Khách nội địa	4945	74,72	7116	67,94	6067	55,55	2171	143,9	1049	85,26

(nguồn: khách sạn Hữu Nghị)

Nhìn chung bảng số liệu ta thấy rằng tình hình khách đến khách sạn hữu nghị có xu hướng tăng dần qua các năm, Năm 2008 tổng lượt khách là 6618 thì năm 2009 đã là 10470 lượt tăng 3865 lượt tương ứng với 58,26%. Đó

là một con số tăng rất cao. Sang năm 2010 lượt khách vẫn tiếp tục tăng nhưng với mức độ chậm hơn.

Năm 2010/2009 số lượt khách tăng 448 lượt tương ứng với 4,28% lý do là do tổng số lượt khách năm 2010 tăng ít là vì do khách nội địa giảm mạnh.

Do xu hướng khách đến Quảng Trị ngày càng đông và đặc biệt là quy mô của khách sạn ngày càng được mở rộng thì việc đón nhiều lượt khách là tất yếu trong đó đặc biệt chủ yếu là khách quốc tế. Đây là nguồn thu quan trọng cần thu hút khách, tìm kiếm thị trường để khách sạn sử dụng hết công suất những phòng đạt tiêu chuẩn quốc tế. Ta thấy rằng khách quốc tế có xu hướng tăng mạnh qua các năm và chiếm % ngày càng lớn trong tổng lượt khách của khách sạn. Năm 2008 khách quốc tế chỉ chiếm 25,23% trong tổng lượt khách thì năm 2009 chiếm 32,06% và năm 2010 chiếm tới 44,45%. Vì vậy chúng ta thấy được tình hình thu hút khách của khách sạn ngày càng tăng. Nguồn khách quốc tế đến khách sạn cũng tăng mạnh.

Chính qua sự tăng mạnh của khách đặc biệt là khách quốc tế đã chứng tỏ được chất lượng phục vụ của khách sạn ngày càng được tốt hơn đảm bảo tiêu chuẩn phục vụ khách quốc tế. Nhưng khách sạn cũng nên quan tâm chú ý đến thị trường khách nội địa vì khách nội địa luôn chiếm tỉ trọng lớn và không kém phần quan trọng.

2.3/ Tính thời vụ của khách sạn Hữu Nghị

Bảng 11: Tính thời vụ của khách sạn Hữu Nghị

Năm	2008	2009	2010	Số khách bình quân tháng(ytb)	Chỉ số thời vụ(ytv)
1	238	307	364	303	0.46
2	324	402	455	393	0.60
3	432	514	564	503	0.77
4	419	494	549	487	0.74
5	540	625	685	617	0.94
6	642	724	784	717	1.09
7	876	958	1013	949	1.45
8	943	1029	1093	1022	1.56
9	518	599	649	589	0.90
10	436	517	567	507	0.77
11	728	809	864	800	1.22
12	918	998	1058	991	1.50
Tổng	7014	7976	8645	7878	

(nguồn :khách sạn Hữu Nghị)

Nhận xét:

Qua bảng trên ta thấy nguồn khách đến với khách sạn đa số là vào những tháng từ tháng 5 đến tháng 9 vì các tháng này tập nhiều nhất là khách lưu trú nội địa và quốc tế.đặc biệt là ở nhà hàng vào thời điểm này là mùa cưới của các dân cư trung lượng khách nội địa vì thời gian này là nghỉ hè khách sạn , tổ chức các hội nghị hội thảo,khách công vụ nhiều đông thời lượng khách học sinh,sinh viên nghỉ hè đi du lịch với gia đình khá đông.ngoài những tháng còn lại là mùa khách cũng không thấp lắm do nỗ lực của ban quản lý khách sạn để khắc phục tính thời vụ. các tháng 11 và tháng 12 là những tháng khách du lịch được nghỉ lễ và thường đi du lịch nhưng khách sạn vẫn chưa thu hút được nguồn khách này lắm.chính vì thế khách sạn nên có

những kế hoạch nhằm thu hút khách khách quốc tế đến với khách sạn trong 2 tháng này

Khách sạn Hữu Nghị cần có những chính sách hợp lý nhằm thu hút khách quốc tế cũng như khách nội địa đến với khách sạn..

III. Thực trạng phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn hội nghị trong thời gian qua.

1/ Dịch vụ ăn uống

a. Dịch vụ ăn uống

Tiếp nhận các xử lý nhu cầu đặt ăn của khách tại nhà hàng, khách sạn.

: chào khách và tiếp nhận các yêu cầu của khách.

: giới thiệu về các kiểu phục vụ tại khách sạn, các thực đơn.

: giới thiệu một số món ăn trong thực đơn, chú ý cách, chú ý nguyên liệu của các món ăn.

: hỏi khách một số thông tin.

-Thời gian ăn

-Số lượng khách, số lượng thức ăn

-Hình thức phục vụ

-Giá của một số món ăn

-Yêu cầu đặc biệt của khẩu vị ăn uống

-Các yêu cầu đặc biệt khác

-Hỏi khách về các hình thức thanh toán

: nhắc lại các thông tin đặt ăn của khách để tránh sự nhầm lẫn , sai sót

.: chào khách, chúc khách

: cập nhật các thông tin và thông báo cho các bộ phận có liên quan.

Nhận xét: Muốn thực hiện tốt việc tiếp nhận và xử lý yêu cầu của khách tại nhà hàng, khách sạn nhân viên lễ tân cần phải có kỹ năng bán hàng, phải có chiến thuật về phong tục tập quán, sở thích, thị hiếu, khẩu vị và văn hóa ẩm thực của các vùng miền và tiêu sử quốc gia trên thế giới.

b.Đặt chỗ nhà hàng cho khách

.Chào khách và tiếp nhận yêu cầu của khách

: Giới thiệu nhà hàng của khách sạn, lưu ý khi giới thiệu thì nhân viên lễ tân cần giới thiệu các nét độc đáo của các nhà hàng và lợi ích khi khách đặt ăn tại nhà hàng khách sạn, nếu khách không đồng ý thì thực hiện các bước tiếp theo

Hỏi khách một số thông tin

-Thời gian ăn

-Số lượng khách, số lượng thức ăn

-Kiểu nhà hàng

-Các yêu cầu đặt biệt về khẩu vị ăn uống

-Yêu cầu đặc biệt về vị trí bàn ăn

-Hình thức thanh toán

-Các yêu cầu khác

Nhắc lại thông tin một lần nữa để tránh sai sót, thực hiện giới thiệu các nhà hàng phù hợp cho khách, nhân viên lễ tân cần giới thiệu các nhà hàng có chất lượng cao, đặt vệ sinh, an toàn thực phẩm, giá cả phù hợp ở trên địa bàn

:Liên lạc với nhà hàng đặt ăn cho khách

:Thông báo lại cho khách các thông tin, thời gian ăn và các yêu cầu đặt biệt của khách để đảm bảo an toàn.

Chào khách và chúc khách

Cập nhật các thông tin và các số giao ca

* **Nhận xét:** Muốn thực hiện tốt quy trình đặt chỗ nhà hàng khác cho khách, nhân viên lễ tân cần phải có những kiến thức các món ăn đặt sẵn tại địa phương, địa chỉ, địa điểm, thành phần của một số nhà hàng trên, lưu ý sau khi khách sử dụng dịch vụ thì nhân viên lễ tân phải hỏi thăm khách về chất lượng phục vụ nào đó về sự hài lòng của khách để khách cảm thấy được quan tâm.

2. Dịch vụ bảo quản tài sản quý cho khách

Quy trình bảo quản tài sản cho khách:

-Chào khách tiếp nhận các yêu cầu của khách.

-Yêu cầu khách ghi tên số buồng và kê khai tài sản của khách gửi vào bảng kê khai.

-Cùng khách kiểm tra lại tài sản.

-Để tài sản vào két và cùng khách khóa két.

- Giao chìa khóa thứ hai cho khách, nhắc khách giữ gìn chìa khóa cẩn thận, thông báo quy định của khách sạn đối với chìa khóa thất lạc.

-Vào sổ tài sản ký gửi.

-Giao cho khách thẻ sử dụng két an toàn, nhắc khách khi nào lấy tài sản thì đưa cho nhân viên lễ tân thẻ sử dụng két an toàn và chìa khóa mở két.

Quy trình bảo quản tài sản quý cho khách:

- Nhanh chóng kiểm tra nhận phong bao và đưa cho khách.
 - Khách sẽ cho tài sản của khách vào bao ký nhận niêm phong.
 - Nhân viên lễ tân sẽ viết số buồn, tên khách lên phong bì, sau đó nhân viên thu ngân sẽ cất phong bì vào hệ thống két an toàn của khách sạn
 - Vào sổ ký gửi khách sạn
 - Giao giấy biên nhận và nhắc khách giữ gìn cẩn thận
- * **Nhận xét:**-Quy trình bảo quản tài sản cho khách khá hợp lý nhằm bảo vệ tài sản cho khách một cách tốt nhất, không làm ảnh hưởng đến uy tín của khách sạn
- Giúp khách bảo quản tài sản không làm mất những đồ quý của khách

3. Tổ chức tham quan du lịch.

- Ghi lại các thông tin cần thiết .
- Tên khách, số buồn của khách.
- Số lượng tham quan, thời gian tham quan.
- Gợi ý các điểm tham quan cho khách, và ghi lại sự lựa chọn của khách.
- Xác nhận về yêu cầu phương tiện đi lại mà khách tự chọn.
- Sau đó thông báo cho khách chuyển tham quan, mà những quyền lợi mà khách tự chọn.
- Thông báo thời gian xuất phát và kết thúc chuyến đi.
- Nếu khách sạn có dịch vụ tham quan du lịch, nhân viên lễ tân sẽ thông báo cho bộ phận tổ chức tham quan du lịch của khách sạn.

-Nếu khách sạn không có tham quan du lịch, nhân viên lễ tân sẽ chọn cho khách hãng lửa hành có uy tín, có hệ thống làm ăn với khách sạn, với hướng dẫn viên có kinh nghiệm và giỏi ngoại ngữ để giúp khách thực hiện chuyến du lịch.

Nhận xét: -Đây là một dịch vụ mang lại doanh thu cho khách sạn nhưng cần phải cung cấp thông tin một cách chính xác nhất cho khách

-Quy trình trên khá hoàn thiện và đầy đủ không làm ảnh hưởng đến nhu cầu đặt tour của khách

4. Dịch vụ cung cấp thông tin:

-Một số thông tin mà khách quan tâm.

-Địa chỉ, điện thoại của các ngân hàng, các đại sứ quán, các hãng hàng không, các nhà hàng đặt sẵn.

-Những điểm tham quan, các khu vui chơi giải trí tại địa phương.

-Những danh lam thắng cảnh ở các khu vực lân cận.

-Địa chỉ các rạp hát, các rạp chiếu phim.

-Các cửa hàng bán hàng lưu niệm, tranh nghệ thuật, các hiệu sách.

-Các đền chùa, miếu, nhà thờ.

-Các bể bơi, sân quần vợt, sân tennis....

-Lịch trình, giá vé, giờ bay, giờ khởi hành của các hãng hàng không, các phương tiện đường bộ..

-Thông tin về các lễ hội, các hoạt động vui chơi giải trí ở địa phương, các cuộc triển lãm, các chương trình ca nhạc, các trận đá bóng.

-Các thông tin về thời tiết, tỉ giá hối đoái và một số thông tin khác.

*** Nhận xét:**

+ Thường xuyên trao đổi kiến thức.

+ Cập nhật các thông tin hằng ngày.

+ Cung cấp các thông tin chính xác và thu hút khách.

+ Khi cung cấp thông tin đảm bảo chính xác và kịp thời, trường hợp nếu không biết thì xin lỗi khách,

+ Hứa với khách sẽ tìm hiểu và cung cấp cho khách sau

5/ Một số tình huống và hướng giải quyết của khách sạn quá trình phục vụ khách đang lưu trú tại khách sạn

Tình huống 1: Vào ngày 17/12 chị Nguyễn thị thu hương đang lưu trú tại khách sạn phòng 206 có phàn nàn với lễ tân là yêu chuyển buồng vì phngf bên cạnh ồn ào, không làm cho chị ngủ được

-Giải quyết: -Chào khách và tiếp nhận yêu cầu của khách

-Thuyết phục khách

-Hứa với khách là không để chuyện đó xảy ra

-Thuyết phục khách giữ lại buồng

-Nếu không thì sẽ chuyển buồng cho khách

Tình huống 2: Ngày 21/12 anh Trần văn an có lưu trú tại khách sạn và phàn nàn với lễ tân là phòng quá bẩn yêu cầu chuyển buồng

-Giải quyết: - Chào khách và tiếp nhận yêu cầu của khách

-Xin lỗi khách mong khách thông cảm

-Mời khách xuống quầy lễ tân ngồi đợi và sẽ có nhân viên buồng phòng lên dọn phòng cho khách

-Khi dọn phòng xong thì mời khách lên kiểm tra phòng và mong khách thông cảm cho khách sạn

Tình huống 3: Chị Hồi thị ngọc lan có gọi xuống Quầy lễ tân và yêu cầu chuyển phòng với lý do là phòng có côn trùng nên không thể tiếp tục ở phòng đó nữa

-Giải quyết: -Lễ tân xin nghe và tiếp nhận yêu cầu của khách

-Hỏi khách sao lại chuyển phòng và gọi buồng phòng lên kiểm tra

-Xin lỗi khách và mời khách tới tiền sảnh để uống nước giải quyết lời phàn nàn của khách bằng cách chuyển phòng cho khách và khéo léo nói với khách và mong khách thông cảm

PHẦN III

Một số giải pháp nhằm hoàn thiện quá trình phục vụ khách trong quá trình lưu trú tại khách sạn hội nghị

I. môi trường hoạt động kinh doanh của khách sạn

1. Môi trường vĩ mô.

-Những năm gần đây ngành du lịch nước ta ngày càng đi lên và phát triển rất mạnh nhu cầu ngoài nước cũng như trong nước được tăng rất rõ rệt. ngành du lịch trở thành nền kinh tế mũi nhọn của nước ta, nhờ vào sự kinh doanh của các nhà hàng khách sạn nhưng hoạt động kinh doanh đó góp phần đáng kể vào doanh thu của ngành du lịch đặc biệt là doanh thu của dịch vụ lưu trú. Do đó nhà nước chủ trương khuyến khích các nhà đầu tư trong và ngoài nước đầu tư vào xây dựng các khách sạn, các khu du lịch, khu nghỉ mát để khai thác và sử dụng hiệu quả các tiềm năng du lịch ở VN. Bên cạnh đó sự phát triển của khoa học kỹ thuật cũng tạo tiền đề cho hoạt động kinh doanh khách sạn phát triển

Bên cạnh đó, Việt nam với nền văn hoá đa dạng, mang đậm bản sắc văn hoá dân tộc tài nguyên thiên nhiên phong phú với các di sản được công nhận là di sản văn hoá thế giới. Việt Nam đã và đang thu hút một lượng lớn khách du lịch đến thăm quan. Với bản chất con người Việt nam thân thiện, cởi mở, hiếu khách là yếu tố làm đắm say du khách quốc tế đến Việt nam. khu vực miền trung nổi tiếng với những khu du lịch nổi tiếng như cáp treo Bà Nà, thánh địa Mỹ Sơn, phong Nha Kẻ Bàng, địa đạo Vĩnh Mốc, cố đô Huế, hội An thu hút rất nhiều khách du lịch.

Tất cả đã tạo thuận lợi cho việc phát triển kinh doanh khách sạn cho các nhà kinh doanh nói chung và cho khách sạn HỘI NGHỊ nói riêng

2.Môi trường vi mô

Hiện nay trên địa bàn thành phố đông hà với hoạt động quy mô hạng cao thấp khác nhau có Hữu Nghị là một khách sạn vừa ra đời còn rất non trẻ nên việc chú ý không ngừng nâng cao chất lượng sản phẩm du lịch và đáp ứng tối đa mọi nhu cầu của khách là việc không thể thiếu

Hữu Nghị cũng là một trong những đối thủ cạnh tranh của các khách sạn có cùng cấp hạng như: khách sạn đông trường sơn , Mê Công., công đoànnên khách sạn cũng cần định hướng để tạo ra cho mình một phong cách phục vụ riêng khác biệt với các khách sạn khác để có thể thu hút lượng khách du lịch độn với khách sạn ngày càng cao góp phần làm cho khách sạn hoạt động ngày càng hiệu quả và giúp khách sạn khẳng định tên tuổi của mình trên thị trường du lịch hiện nay

II.một số giải pháp nhằm hoàn thiện quá trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn hội nghị

1.chiến lược mục tiêu trong thời gian đến với khách sạn hội nghị.

Chiến lược.tổng kết và hoạt động đánh giá kinh doanh của khách sạn Hữu Nghị trong thời gian qua không ngừng nâng cao kết quả kinh tế hoạt động kinh doanh là mối quan tâm của bất kì doanh nghiệp

-Cần phải khai thác hiệu quả hệ thống phòng ngủ nâng cao công suất buồng ngủ của khách sạn

-Tăng cường xây dựng cơ sở vật chất kỹ thuật máy móc thiết bị hiện đại để phù hợp với khách sạn 3 sao

-Phải tổ chức đào tạo nhân viên của mình để nâng cao tay nghề, và mỗi nhân viên trong khách sạn phải đoàn kết với nhau trong công việc

Mục tiêu.giúp khách sạn định hướng rõ ràng đưa ra các quyết định,để có những bước tiến nhanh,vững chắc trong tình hình cạnh tranh hiện nay của khách sạn

Đến những năm trước đây khách sạn sẽ có đủ điều kiện và khả năng cạnh tranh với các khách sạn đồng hạng 3 sao cũng như các khách sạn khác trên địa bàn thành phố đông hà

- Muốn đạt được mục tiêu đề ra phải nhờ vào các nhân viên không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ và tăng cường các dịch vụ bổ sung để tăng thêm lượng khách đến với khách sạn

- Phải giữ mối quan hệ với các hãng du lịch có hợp đồng lâu năm

- Phải phát huy nâng cao hiệu quả kinh doanh củng cố vị trí trên địa bàn của thành phố đông hà

2.những thuận lợi và khó khăn của khách sạn hội nghị khi thực hiện giải pháp.

1/ Thuận lợi:

Cần phải tạo uy tín cho các doanh nghiệp

Phải đưa ra phương hướng mục tiêu mà khách sạn cần phải đạt được

Phải đem lại doanh thu cho khách sạn

Cần phải tạo điều kiện cho các nhân viên học hỏi và hỗ trợ lẫn nhau trong công việc và cần phối hợp kỹ càng.

2/ Khó khăn:

Khách sạn cần phải mất nhiều thời gian để đào tạo nguồn nhân lực phải thành thạo hơn

Cần nhiều thời gian để thay đổi hoàn thiện tốt về cơ sở vật chất kỹ thuật

+ Cần mất nhiều thời gian đào tạo nguồn nhân lực thành thạo, kỹ năng tốt

+ Thành phố Đông Hà rất nhỏ bộ, dân số không đông, trình độ kiến thức một phần nhỏ người dân chưa cao, các trường dạy nghiệp vụ không có, hơn nữa ngành lịc ra đời chậm song tốc độ phát triển trong nhiều lĩnh vực du lịch rất nhanh gần nay. Vì thế nguồn nhân lực mà khách sạn cần phân môn nghiệp vụ du lịch cao và rất ít tất cả những yếu tố trên làm cho việc tuyển dụng nhân sự rất khó khăn rất khoa đạt được tính chuyên môn. Mặt khác Đông Hà không có khu vui chơi giải trí nào hấp dẫn để lôi kéo khách dừng chân nghỉ trọ lâu hơn

+ Tình hình chính trị pháp luật xảy ra tình trạng chiến tranh ở một số nước vẫn còn tiếp diễn nạn khủng bố ngày càng lan rộng sang các nước Đông Nam Á. Từ đó tạo cho du khách có tâm lý bất ổn dẫn đến việc đi du lịch ảnh hưởng không nhỏ đến hoạt động kinh doanh du lịch nói chung

+ Cần nhiều thời gian để thay đổi hoàn thiện tốt về cơ sở vật chất kỹ thuật máy móc thiết bị phục vụ phù hợp với quy mô khách sạn 3 sao

+ Cần tạo nhiều mối quan hệ và duy trì những mối quan hệ mới với các đối tác trong kinh doanh cũng như các tổ chức có thẩm quyền, cũng như tạo nhiều mối quan hệ với các nhà đầu tư.

+ Chú trọng công tác tuyên truyền quảng cáo, quảng bá đa dạng các dịch vụ bổ sung nhằm thu hút khách cũng đem lại lợi nhuận cho khách sạn ngày càng cao.

+ Tiếp tục khai thác nghiên cứu để đưa các sản phẩm phù hợp với du khách và đáp ứng nhu cầu mong muốn ngày càng cao của con người.

3/một số giải pháp nhằm hoàn thiện quá trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn Hữu Nghị:

3.1/dịch vụ ăn uống

-Khách sạn cần phải chú ý đến các vấn đề cần thiết của các dịch vụ trong bộ phận ăn uống:

- Nhân viên trong khách sạn phải phục vụ khách một cách nhiệt tình phải luôn vui vẻ với khách

-Phải chuẩn bị đầy đủ các đồ dung trên bàn ăn.như là khăn trải bàn,chõn ,muỗng nĩa và đũa,khăn lau tay và các vật dụng khác

- Trên bàn ăn phải để menu để khách có thể nhìn vào để biết các món thực đơn của nhà hàng

-Khi khách đến đặt ăn tại nhà hàng thì các phải hỏi khách ngày ăn và khách ăn lúc mấy giờ,và khách muốn bố trí chỗ ngồi như thế nào

-Ngoài ra phải tổ chức học các nhân viên trẻ trao đổi với nhân viên của mình và nhắc nhở các nhân viên của mình

3.2/Dịch vụ bảo quản tài sản quý cho khách

-Các nhân viên trong khách sạn muốn bảo quản tài sản thì trước hết phải cập nhật các thông tin cho đầy đủ cho khách

-Khi khách đến quầy để gửi tài sản quý của họ thì trước hết phải hỏi tân khách số buồng của khách, và hỏi khách là gửi tiêng hay là gửi trang sức

-khách noi xong thì nhân viên phải ghi vào hóa đơn cho khách và cùng khách kiểm tra lại một lần nữa sau đó bỏ vào két an toàn và nhắc khách dữ cẩn thận

-Các nhân viên muốn làm tốt công việc này thì phải có tính thật thà không nên có lòng tham

-Khi gặp khách thì phải luôn tươi cười với khách, nhiệt tình trong công việc mà mình đang làm

-Các tổ trưởng cần phải để ý đến các nhân viên của mình hơn trong công việc

3.3/dịch vụ tổ chức tham quan tuor du lịch:

-Muốn tổ chức tham quan du lịch tốt thì trước hết phải quan hệ rộng rãi với các công ty du lịch và các hãng taxi

-Khi khách đến khách sạn để đặt tuor đi du lịch thì trước hết phải hiểu rõ các khu du lịch nổi tiếng và phân tích cho khách hiểu và chấp nhận tuor đi tham quan đó

-Khi khách chấp nhận đi thì mình sẽ hỏi tân khách và một số thông tin cần thiết để điền vào phiếu cho khách

-Sau khi hỏi các thông tin xong thì nhân viên phải thông báo giá tiền cho khách và ngày giờ xuất phát của khách và ngày kết thúc chuyến tham quan

-Muốn thực hiện tốt thì nhân viên phải chăm chỉ làm tốt công việc của mình

-Khách sạn cần phải chú ý đến các nhân viên của mình hơn và phải tăng tiền lương cho nhân viên

3.4/Dịch vụ cung cấp thông tin:

-Ở khách sạn dịch vụ cung cấp thông tin chưa được quan tâm đáng kể. để thực hiện tốt thì phải chú ý đến

-Phải cung cấp những thông tin cần thiết cho khách như là các nhà hàng nổi tiếng hoặc các vận động các nhà hát nổi tiếng cho khách

-Cung cấp thông tin về các khu thương mại và các nhà sách nổi tiếng cho khách và lịch trình vé máy bay cho khách

-Muốn làm tốt thì các nhân viên phải nắm bắt những thông tin này thật là kỹ để tránh nhầm lẫn

-Các tổ trưởng cần phải thường xuyên tổ chức họp các nhân viên của mình để đưa ra những ý kiến đối với các nhân viên của mình

3.5/bổ sung và thay thế một số trang thiết bị tại khách sạn

Khách sạn phải thay thế các trang thiết bị hiện đại hơn,

Nhất là các trang thiết bị trong phòng ngủ cần phải thay đổi mới hơn và hiện đại hơn để khi khách vào phòng phải tạo ấn tượng cho khách

Ngoài hành lang của khách sạn phải có ghế lông để khách có thể ngồi nghỉ ngơi,

Còn khu vực tiền sảnh và quầy lễ tân của khách sạn phải tạo không khí trong lành cần phải thêm một số cây cảnh hoặc một số bức tranh để tạo ấn tượng cho khách thêm sự ấm cúng và thoải mái, và cần kê thêm ghế để khách ngồi.

3.6/hoàn thiện đội ngũ nhân viên

Khách sạn phải chú ý đến các nhân viên trong khách sạn là một yếu tố quan trọng đối với khách sạn.

Mỗi khách sạn phải biết có những biện pháp để quản lý nhân viên lễ tân cũng như các nhân viên khác trong khách sạn

Lễ tân trong khách sạn điều phải nhanh nhẹn, hoạt bát, phải năng động luôn luôn vui vẻ và tươi cười và chuẩn bị tư thế tác phong của một nhân viên lễ tân

Là một nhân viên lễ tân trước hết ăn nói phải lưu loát, phải nhẹ nhàng thật thà, phải nhiệt tình với công việc. biết lấy lòng của khách và nắm bắt tâm lý của khách

Độ tuổi của nhân viên lễ tân là từ 23 đến 35 tuổi và cần có kinh nghiệm trong giao tiếp cũng như trong ứng xử

Khách sạn phải đưa ra một số tình huống để nhân viên phải biết xử lý tình huống, để phòng khi có sự cố xảy ra

Nâng cao nghiệp vụ, khách sạn thường xuyên phải mở một lớp đào tạo cho nhân viên của mình cho thành thạo hơn, có thêm kinh nghiệm trao đổi kiến thức

Ngoài ra khách sạn phải đào tạo thêm anh văn và tin học để nhân viên thành thạo hơn nói một cách lưu loát hơn.

KẾT LUẬN

Hiện nay, Việt Nam là một nước đang phát triển, cũng là một trong những nước đang đứng trước những cơ hội để phát triển ngành du lịch, chính vì thế ngày càng có nhiều du khách đến Việt Nam vì vậy cần phải mở rộng các loại hình du lịch như dịch vụ lưu trú, ăn uống, và các hoạt động vui chơi giải trí.... Để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao đó thì các nhà kinh doanh dịch vụ này được ra đời.

Quảng Trị là một vùng đất đầy tiềm năng và ước hẹn bởi đây là nơi phát triển ngành du lịch một cách nhanh chóng vì vậy sẽ có nhiều khách sạn mới được mọc lên để đáp ứng nhu cầu này. Khách sạn Hữu Nghị là một trong những nhà kinh doanh du lịch dịch vụ lưu trú và các dịch vụ khác nhằm thỏa mãn du khách. Trong những năm qua khách sạn đã đạt được những hiệu quả cao trong kinh doanh nhằm đem lại doanh thu, lợi nhuận cho doanh nghiệp. Vì vậy để “hoàn thiện quá trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn” đây là việc cần thiết và quan trọng làm thỏa mãn nhu cầu mong muốn của du khách.

Những năm vừa qua khách sạn không ngừng nâng cao đổi mới, để đứng vững, tạo được uy tín, chất lượng trên thị trường. Bởi có những giải pháp đồng bộ, có những chính sách và định hướng đúng đã đem lại doanh thu cho khách sạn. Để thực hiện tốt bài báo cáo này thì em đã nhận được nhiều sự giúp đỡ của giáo viên và các anh chị, cơ chủ trong khách sạn Hữu Nghị, trong thời gian thực tập em đã đưa ra một vài ý kiến mong sẽ giúp ích cho khách sạn nhằm đem lại lợi nhuận và thu hút khách trong thời gian khi khách đến khách sạn.

Lần nữa em xin cảm ơn các anh chị bên bộ phận lễ tân và các cơ chú trong khách sạn, đặc biệt là sự giúp đỡ của giáo viên hướng dẫn Võ Thị Cẩm Nga đã đóng góp ý kiến giúp em trong thời gian thực tập tại khách sạn, để em hoàn thành tốt đề tài này.