

# MỤC LỤC

# ỜI

## Đ ẦU

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

## h 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.

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 tu

t 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 cá

ho 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

dịch 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

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

h 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

**h sạn.**

## **2Nhiệm vụ của bộ phận**

lễ tân:

- Đón tiếp

khách

- Giới thiệu các sản phẩm dịch vụ trong

ách sạn

- Nhận đặt buồng và bố trí buồng

o khách

- Làm các thủ tục đăng kí khách sạn

o khách

- Theo dõi, cập nhật tình tr

g buồng

- Cung cấp thông tin c

khách

- Tiếp nhận và giải quyết mọi thắc mắc phn nản củ

khách

- Hợp tác chặt chẽ với các bộ phận khác để đáp ứng yêu cầu của khách trong thời gia

lưu trú

- Theo dõi cập nhật và tổng hợp các chi phí c

khách

- Tham gia vào các công tác quảng cáo và tiếp thị của k

ch sạn.

### **3/ Yêu cầu đối với nhân vi**

**lễ tân**

#### **3.1 Yêu cầu về ngoại hình t**

chất:

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

**h nhện**

#### **3.2. Trình độ nghiệp vụ hi**

biết :

- Phải được đào tạo và có chứng chỉ n

hiệp vụ

- Có kỹ năng giao

tiếp tục

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

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

ốc gia.

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

n cận.

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

**t nước**

### **3.3 Yêu cầu về ngoại ngữ**

vi tính:

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

ng tốt

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

**ợ lâu.**

### **4 \mối quan hệ giữa bộ phận lễ tân với các bộ phận khác trong**

ách 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 mắt 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 k



ch sạn.

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

ách sạn

-Bộ p

n 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 t

i xử lý

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

hù hợp.

-Bộ phậ

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 k

ch 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 toá

cho khách

-Bộ phận

hị 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 to

- 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 d

nh thu hằng ngày

-Bộ ph

dịch vụ bổ sung

+Bộ phận lễ tân chuyển các yêu cầu sử dụng dịch vụ

ổ 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

Ổng hợp cho khác

-Bộ phận an ninh

+Bộ phận lễ tân quan sát để dàng luồng khách ra vào hằng ngày của

khách sạn, giúp bộ phận an ninh phát hiện ra các

ường hợp khả nghi

+Bộ phận an ninh bảo vệ tài sản, tính mạng của khách và các nhân viên khách sạn trong đ

có bộ phận lễ tân

-Bộ phận

thuật- bảo dưỡng

+Bộ phận lễ tân thông báo cho bộ phận kĩ thuật- bảo dưỡng về phần nà  
của khách những trang t

ết bị trong buồng

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

buồng cho hợp lý

-Bộ phận nhân sự

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

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

**uyển dụng phù hợp**

## **II.Cơ sở lý luận về quá trình phục vụ khách trong thời gian lưu**

**ru tại khách sạn.**

### **1.vai trò và ý nghĩa của quy trình phục vụ khách trong thời gian lưu**

**ú tại kh**

h sạn.

vai trò.

-Khi phục vụ khách cần c

mở và nhiệt tình

-Các thao tác về nghiệp vụ phải chuẩn b

một cách tụt nhất

-Phục vụ theo từng bước, thường xuyên

uan tâm đến khách

-Hỏi khách có cần

gì thêm hay không

-Cần nói cho khách các nội

y trong khách sạn

-Thông báo cho khách những ư

đãi của khách sạn

-Đáp ứng mọi yêu cầu củak

**ch khi khác**

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

**ch 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 ở 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 ngu

ng liệu của các món ăn.

Bước 4 : hỏi

khách một số t

ng tin.

-Thời gian ăn

-Số lượng

khác, số lượng thứ

ăn

-Hình thức phục vụ

-Giá của một số món ăn

-Yêu cầu đặc

biệt của khẩu vị ăn uống

-C

ác 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.Đã

chỗ ngồi 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

ông tin

-Thời gian ăn

-Số lượng

khách, số lượng

hức ăn

-Kiểu nhà hàng

-Các yêu cầu đặt

hiện về khẩu vị ăn uống

-Yêu cầu đ

biệt về vị trí bàn

n

-Hình thức than

toán

Các yêu cầu khách

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

ả phù hợp ở trên địa bàn

Bước 5 :Liên lạc với

hà hàng đặt ăn cho khách

Bước 6 :Thông báo lại cho khách các thông tin, thời gian ăn và các yêu cầu đặt biệt c

khách để đảm bảo an toàn.

Bước

: Chào khách và chúc khách

Bước 8 : Cập nhật các

**in và các sổ giao ca**

## **2 .Dịch vụ bảo**

ản tài sản quý cho khách

Quy trình

ảo quản tài sản cho khách:

-Chào khách tiếp

hận các yêu cầu của khách.

-Yêu cầu khách ghi tên số buồng và kê khai tài sản của

hách gửi vào bảng kê khai.



-Cùng

hách kiểm tra lại tài sản.

-Để tài sản vào

ét 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

ối với chìa khóa thất l

.

-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

t an toàn và chìa khóa mở két.

Quy trình

ảo quản tài sản quý cho khách h:

-Nhanh chóng kiểm tra

hận phong bao và đưa cho khách.

-Khách sẽ cho tài sản của

ách 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

thống két an toàn của k

ch sạn

-Vào sổ ký gửi khách sạn

-Giao giấy biên n

**nvà nhắc khách giữ gìn cẩn t**

n

3 .Tổ chức tham quan du lịch.

hi lại các thông tin cần thiết

-Tân khách, số buồng của khách.

-Số lượ

tham quan, thời gian tham quan.

-Gợi ý các điểm tham quan cho khách,

ghi lại sự lựa chọn của khách.

-Xác nhận về yêu cầu ph

ng tiện đi lại mà khách tự chọn.

-Sau đó thông báo cho khách chuyển tham quan, mà

hững quyền lợi mà khách tự chọn.

-Thông báo thời gia

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 gi

### **khách thực hiện chuyến du l**

h.

5. Dịch vụ cung cấp thông tin

-M

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 kh

vui chơi giải trí tại địa phương.

-Những danh la

thắng cảnh ở các khu vực lân cận.

-Địa ch

các rạp hát , các rạp chiếu phim.

-Các cửa hàng bán hàng lưu niệm

tranh nghệ thuật, các hiệu s

h.

-Các đền chùa, miếu, nhà thờ.

-Cá

bể bơi, sân quần vợt, sân tennis....

-Lịch trình, giá vé, giờ bay, giờ khởi hành của các hãng h

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 hữu nghị**

**/tổng quan về khách sạn hữu nghị**

**1. Quá trình hình thành và**



!

- Nằm 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

o 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 iao ế của chính phủ cách mạng lâm thời c ải c ông 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 na

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 sanh,dốc miếu ,cồn tiên đặc biệt là tuyến đường Hồ Chí Minh huyền thoại với khu bảo tồn thiên nhiên,Đawkaro

,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

m 2008 khách sạn sẽ phục vụ 13000 lượt khách.

-Là tổ chức các

ạt động nhằm phục vụ tốt các đối tượng khách.

-Tổ chức bộ máy kinh doanh, phục vụ đáp ứng nhu cầu của khách trên c

sở hoàn thiện các chỉ tiêu kinh doanh đề ra .

+ Sử dụng, quản lý

ốt cơ sở vật chất kỹ thuật nguồn lực hiện có.

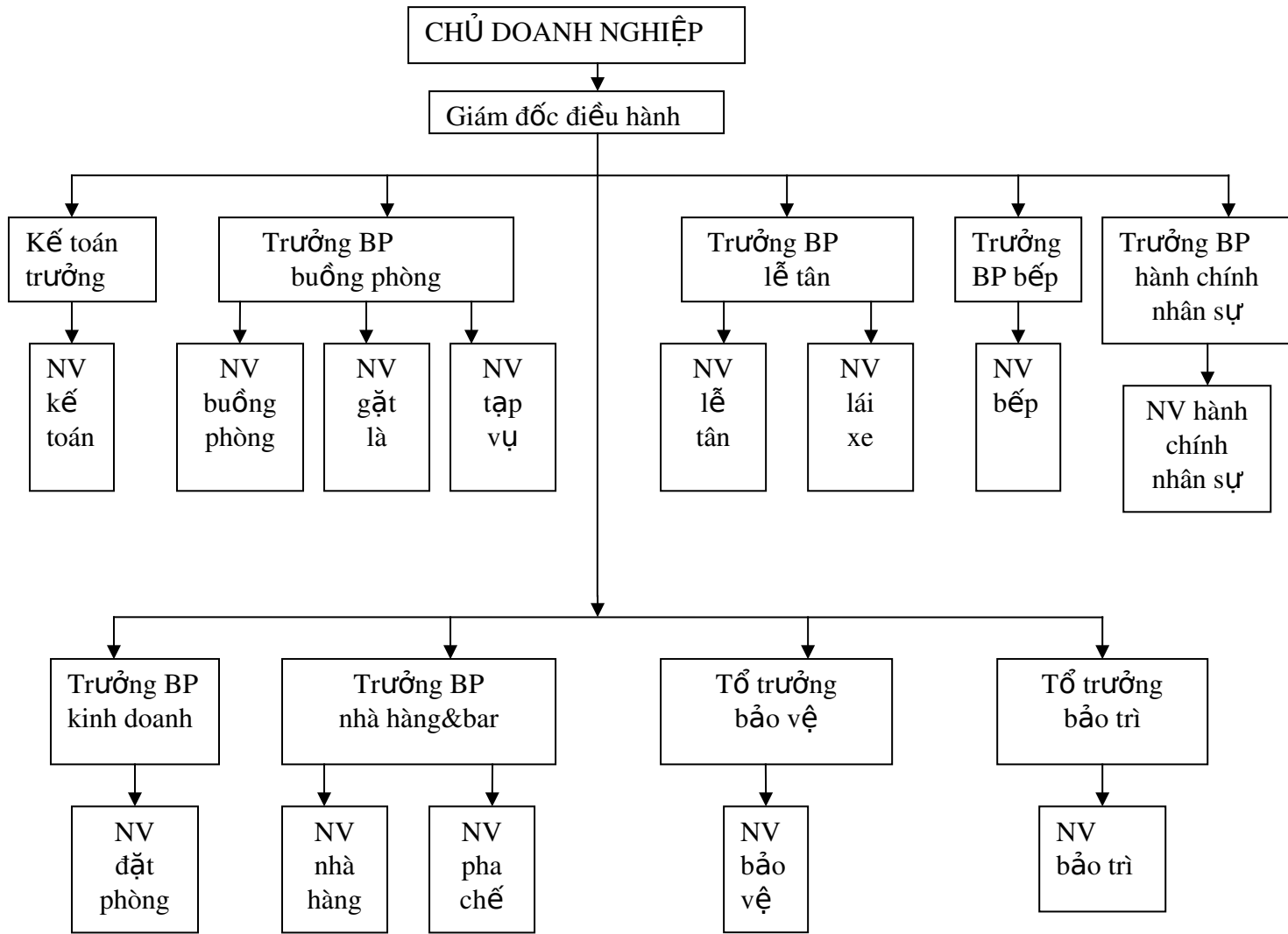
+ Thực hiện các nhiệm vụ kinh doanh, nộp ngân sách cho nhà nước, đồng thời có nhiệm vụ thực hiệ

**các quy định của sở du lịch, tổng cục du lịch.**

**2/ Chức năng và**

**hiệm 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

quy định, 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

chỉ đạo công việc của các bộ phận phụ trách nhân lực.

+ Giám đốc

phản ánh nhân viên của mình về quảng cáo thương hiệu

+ Trả tiền cho việc thuê

quảng cáo 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

thu thuế nội quy kỷ luật và chính sách kinh doanh.

+ Tổ chức quản lý khai thác nguồn

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

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

là nơi giải quyết

mọi thắc mắc, phàn nàn của khách.

- Bộ phận nhà hàng:

Ở bộ phận bàn –bar: Bố trí chỗ ăn uống cho khách, hướng dẫn khách ăn uống đúng nơi quy định, p

c 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 t

u chuẩn vệ sinh, khẩu 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 ti

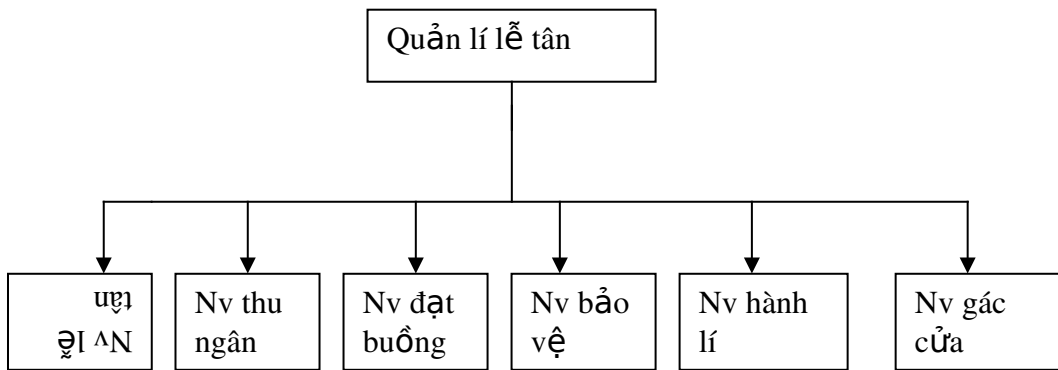
hận và đưa hành lý của khách đúng nơi quy định, an toàn.

- 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

hực 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

## n để báo lại cho lễ



**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

**ncửa khách ,cung cp thông tin,dịch vụ check-in,check-out.**

- Bộ phận đặt buồng :vệ sinh phòng ng

v **khu vực công cộ**g 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 do

**h thu ,lợi nhuận** ,chi phí của doanh nghiệp trong từng thời kì.

-Bộ phận bảo vệ: có nhiệm vụ bảo vệ

**inh,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

**acác kế hoạch quản lý, nângcao** nghiệp vụ của người lao đ

**g.**

- **Bộ phận vận chuyển hành lí** :vận chuyển hành lí 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

**hư bộ phận vườn nhưng không làm ảnh hưởng đến việc**

**tổ chức**

### **3.cơ sở vật chất kỹ thuật ở**

khách sạn Hữ Nghị

\* Các tr

g thiết bị tại bộ phận lễ tân :

-

iện thoại – fax

- Bảng theo dõi phòng của

hách sạn

- Sổ đăng ký

- Sổ đặt phòng

- K

đặt các tờ quảng cáo

- Tủ đựng giấy

, **sổ sách**

- Két sắt

- Máy quạt

- **Đèn chiếu sáng**

- **Máy vi**

ính nối mạng

Cá

trang thiết bị tại khu vực

u trú:

- Giường

ng

- Tủ đựng quần

- Bàn làm việc

- Bàn ghế tiếp khách

- Bàn để đồ

Ờng

- Đ

vải

Các loại ch ả n

- Ra, ố - Nệm

- Rèm c

- Kh ả n

au các loại

- Ti vi

- Tủ lnh

- Máy điều hồ

- Đ ốn phòn, đ

ngủ

- Đ iện t

ại

-LyuỐng n

ớc

- Gạt

àn thuốc

- G ươ ng s

- Tranh ảnh

- D

đ i trong phòng

- Các ấn ph

quảng cáo

-

hực đơ n

- Bồn tắm

- Vòi hoa sen

-

iỏ rác , thảm chùi chân

- Dụng cụ vệ sinh

Cơ sở

ật chất của dịch vụ nhà hàng

các dịch vụ

ác

-Chộn ,nỉ

muống,à đũa



- Bàn ghế

### h ăn trải bàn

- Tủ đựng các loại nước uống

Dịch vụ bổ sung :

dịch vụ khác như : tắm hơi, massage,...gồm 6 phòng ở bên góc trái của khách sạn, với đội ngũ nhân viên được đào tạo đầy đủ các kinh nghiệm đảm bảo đem lại sự hài lòng cho khách.

phục vụ nhu cầu của khách, khách sạn còn có các

Phương tiện vận

khách, 2 xe bốn chỗ và chuyển: Hiện nay khách sạn có 3 xe để vận chuyển khách.

**n 4 xe 45 chỗ ngồi để** đáp ứng nhu cầu đi lại của

\* Dịch vụ hội n

ị : Khách sạn có một phòng hội nghị lớn ở tầng 2

với sức chứa 500 khách với đầy đủ các trang thiết bị dùng cho hội nghị như: màn hình, hệ thống âm thanh ánh sáng

bc phát biểu, micro bang điều khiển, giấy bút.

\*N hận xét: Nhìn chung cơ sở vật chất - kỹ thuật tại khách sạn Hữu Nghị khá đầy đủ, khách sạn cần phát huy tốt hơn nữa những thế mạnh của mình, quan tâm hơn nữa đến điều kiện phục vụ nhằm thu hút sự

**ua tâm của khách, nâng cao hiệu quả kinh do**

#### **4. hệ thống s**

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 phòng standard và dulexe, nằm ở những khu vực riêng. Những lo

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 t

n 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

### **ách có thể thoải**

ái 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

### **ng của du khách,**

i 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, gi

### **trí, thư giãn**

khách sạn có nhữ

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 ph

gtiệc và lễ tân dành cho các nhóm khách từ 30-400 khách .

- Phòng hội nghị bao gồm màn hình ,mic,

**g hiển thị,b**

g trắng và bút viết bực phát biểu máy chiếu

Các dịch vụ.

-Trung tâm hỗ trợ TV và kết

i Internet không giây ngoài ra còn cung cấp các dịch vụ máy in

Cửa hàng lưu niệm.nhữn

món quà tuyệt vời để quý khách dành tặng bạn bè và người hân.

-Cửa hàng đồ lưu niệm có bán rất nhiều hàng mỹ nghệ ,là n hững món

**uà tuyệt vời để quý khách dành tặng cho bạn bố hoặc người**

**thân.**

**II.Tình hình hoạt động kinh doanh của khách sạn**

**hội nghị**

**1/kết quả hoạt động kinh**

Chỉ tiêu	2008	2009	2010	Tốc độ phát triển %	
				09/08	10/09
Tổng DT	3786	7200	8300	713.15	115.28
Tổng chi phí	186	1200	1100	645.16	91.16
Tổng lợi nhuận	3600	6000	7200	166.67	1.2

nh của khách sạn hội nghị

1/1. Kết quả hoạt động kinh doanh:

( Nguồn : KS Hữu Nghị )

Nhận xét:

Qua bảng số liệu cho cho ta thấy Tổng doanh thu của khách sạn hữu nghị năm 2009 trở lại năm 2008 tăng 13.15% 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 k

từ năm 2008-2009 tăng 183.33% và từ năm 2009-2010 tăng 109.09%.

Ngoài ra để khắc phục tình 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

nhu hút khách quốc tế cũng như khách nội địa đến với khách sạn.

\* Doanh thu của khách sạn Hữu Nghị

ghị

Bảng

Chỉ tiêu	2008	2009	2010	Tốc độ phát triển %	
				09/08	10/09
Tổng DT	3786	7200	8300	190.17	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

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

ĐVT: Đồng

( Nguồn : KS Hữu Nghị )

Nhận xét:

Qua bảng doanh thu của khách sạn hữu nghị năm 2009 trở lại năm 2008 tăng 09.17% triệu đồng. Năm 2010 trở lại năm 2009 tăng 15.28% triệu đồng. Trong đó tổng doanh thu lưu trú lưu trú tăng 202.46% ( năm 2009/2008 ) tăng 44.92% ( năm 2010/2009). Dịch vụ ăn uống mang lại doanh thu cao nhất tăng 86.97% (2009/2008) giảm 5.58% (2010/2009). Ngoài ra các dịch vụ khác cũng mang lại doanh thu đáng kể từ năm 2008-2009

đạt 83.33% và từ năm 2009-2010 giảm 9.09%. Tổng doanh thu của khách sạn Hữu Nghị.

ch khách sạn Hữu Nghị.

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

ghị.

Bảng 7: Tình hình sử dụng chi phí

Chỉ tiêu	2008	2009	2010	Tốc độ phát triển (%)
----------	------	------	------	-----------------------

				<b>09/08</b>	<b>10/09</b>
Tổng chi phí	186	1200	1100	645.16	91.16

ụng chi phí tại khách sạn từ 2007 đến 2009

DVT: Đồng

(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 tron

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 su 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 b phận lưu trú v

**chiếm tỉ trọng cao nhất tiếp đó là nhà hàng và**

**ộ phận bổ sung. và bộ phận sôpa**

**1.3/ Tình hình lợi nhuận tại khách**

n Hữu Ng

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

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

**ĐVT:Đồn**

( 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

**n. Tạo cho sản phẩm có chỗ đứng trên thị trường a lại chỗ đứng đáng kể.**

**2.Tình hình thu hút khách ca**

hách sạn Hữu Nghị .

**2.1/ Biến động của nguồn khách của khách sạn Hữ**

Chỉ tiêu	ĐVT	2008	2009	2010	Tốc độ phát triển %	
Tổng số khách	Khách	6618	10474	10922	158,26	104,28
Tổng số ngày	Ngày khách	8690	14252	18615	164,00	130,61
Thời gian lưu trúBQ	Ngày/khách	1.20	1,70	2,03	141,67	119,41

Nghị .

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

( Nguồn : KS 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

biện pháp phù hợp trong thời gian tới để gia tăng khả năng lưu trú của khách.

Khách sạn muốn 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

**Chương phục vụ của mình để đáp ứng nhu cầu của khách**

**tăng thêm doanh thu.**

**2.2/ Cơ cấu nguồn khách của khách sạn**

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

Hữu Nghị :

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

(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 58,2%. Đây là một con số tăng rất cao của khách sạn. Đến

năm 2010 lượt khách vẫn tiếp tục tăng nhưng chậm hơn so với năm trước đây.

Năm 2010/2009 số lượt khách tăng 448 lượt tương ứng với 4,28% lý

là do tổng số lượt khách năm 2010 tăng ít là vì do khách nội địa giảm mạnh.

Xu hướng khách đến Quảng Trị này 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 còn khách nội địa không đáng kể. Đây là nguồn thu quan trọng cần thu hút khách, tìm kiếm thị trường để khách

sản 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

**a khách sạn ngày càng tăng. nguồn khách q**

**c tế đến khách sạn cũng tăng mạnh.**

**2.3/ Tỉ**

Năm	2008	2009	2010	Số khách bình	Chỉ số thời
Tháng				quân tháng(ytb)	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	

**thời vụ của khách sạn Hữu Nghị**

**Bảng 11: Tính thời vụ của khách sạn Hữu Nghị**

(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

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

**những hợp lý nhằm thu hút khách quốc tế cũng như khách nội địa đến với khách sạn. .**

## **II I. Thực t**

**ng phục vụ khách**

**ong thời gian lưu**

tại khách sạn hữu nghị trong thời gian qua.

1/Dịch vụ ăn uống

a. D

h vụ ăn uống

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

: chào khách và tiếp nhận

ác yêu cầu của khách.

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

:

ới thiệu một số món ăn trong

ực đơn, chú ý

ách, chú ý nguyên liệu của các m

ăn.

: hỏi khách

ột số thông tin.

-Thờ

gian ăn

-Số lượng khác, số lượng thứ

ăn

-Hình thức phục vụ

-G

của một số món ăn

-Yêu cầu đặc biệt

a khẩu vị ăn uống

-Các yêu cầu đặc biệt khác

-Hỏi khách về các hình th

thanh toán

: nhắc lại

c thông tin đặt ăn của khách để tránh sự nhầm lẫn , sai sót

: chào

**hách, 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, th

### ***hiếu, khẩu vị và văn hóa ẩm***

ực của các vùng miền và tiểu sử quốc gia t

n 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

ặt ăn tại nhà hàng khách s

, nếu khách k

ng đồng ý thì thực hiện các bước

ếp theo

Hỏi k

ch 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

không 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, đạt 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

đặt 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

**Ề chất lượng phục vụ nào đó về sự hài lòng**

*c ủa khách để khách cảm thấy được quan*

m.

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 buồn

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 g

ữ 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 kh

*ào lấy tài sản thì đưa cho nhân viên lễ t*

thể sử dụng kết an toàn và chìa khóa mở két.

Quy tr

h bảo quản tài sản quý cho khách:

-Nhanh chóng kiểm tra nh

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 l

phong bì, sau đó nhân v

n thu ngân sẽ cất phong bì vào hệ thống kết an toàn

**Ủa 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

ăm bảo vệ tài sản cho khách một cách tốt nhất, không làm ảnh hưởng

**ên uy tín của khách sạn**

**-Gí**

khách bảo quản tài sản không làm

t những đồ quý của khách

3.T

chức tham quan du lịch.

-Ghi lại các thô

tin cần thiết .

-Tân khách, số buồn của khách.

-Số lượng tham quan,

ời gian tham quan.

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

- Xác nhận về yêu cầu phương tiện đi lại mà khách  
ự 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 qua  
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.

Nhận xét: -Đây là một dịch vụ mang lại

oanh thu cho khách sạn nhưng cần phải cung cấp thông tin một cách  
chính xác nhất cho khách

### **Quy trình trên khá hoàn thiện**

à đầy đủ không làm ảnh hưởng đến nhu

u 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 qu

, các khu vui chơi giải trí tại địa phương

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

- Địa chỉ các r

hát, các rạp chiếu phim.

-

c của hàng bàn hàng lưu niệm, tranh n

ệ 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

**hạc, các tr**

đá bóng.

-Các thông tin về thời

iết, tỉ giá hối đoái và một số thô

tin khác.

\* Nhận xét:

+Thường xuyên trao đổi kiế

thức.

+Cập nhật các thông tin hằng ngày.

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

+Khi

ung cấp thông tin đảm bảo chính xác và kịp thời, tr

**ng hợp nếu không biết thì xin lỗi khách,**

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

**5/ Một số**

**ình hướng và hướng giải qyt của khách sạn quá trình phục vụ khách đang lưu trú tại khách sạn**

Tình huống 1: Vào ngày 17 / 4 chị Nguyễn thị thu hương đang lưu trú tại khách sạn phòng 20

**c phàn nàn ới lễ tân là yêu chuyển buồng vì phngf bên cạ**

Ồn ào, không làm c

chị ngủ được

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

-T

yết phục khách

-Hứa với khách là không

**ể chuyện đó xảy ra**

-Thuyết phục khách giữ lại buồng

-Nếu không thì sẽ chuyển buồng cho khách

Tình huống 2 : Ngày 21/4 anh

**ấn văn an c** 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

ể tiếp tục ở phòng đó nữa

- Giải quyết : -Lễ tân xin nghe và tiếp

phần 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

## **hách bằn**

**cách chuyển phòng cho khách và khéo léo nói với khách và mong khách  
thông cảm**

## **PHẦN III**

### **Một số giả**

**áp nhằm hoàn thiện quá trình phục vụ khách trong  
uá trình lưu trú tại**

#### **ách sạn hội nghị**

I.môi trường hoạt động kinh doanh của khchs sạn

1.Môi trường vĩ mô.

- Kinh tế. 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 danh đó góp phần đáng kể vào do anh 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

phát triển của khoa học kỹ thuật cũng tạo tiền đề cho hoạt động kinh doanh khách sạn phát triển



- Để đảm bảo thành công của hoạt động doanh nghiệp trước biến động về kinh tế, doanh nghiệp phải theo dõi, dự báo biến động của từng biến động về kinh tế, phải đưa ra các giải pháp chính sách tương ứng trong từng thời điểm. các biế

### **Động của các yếu tố**

kinh tế đưa ra kết luận đúng doanh nghiệp cần dựa vào một số căn cứ quan trọng.

Công nghệ kỹ thuật

- Các yếu tố về công nghệ thường biểu hiện như phương pháp sản xuất mới, kỹ thuật mới, vật liệu thiết bị sản x

t khi công nghệ phát triển các doanh nghiệp có điều kiện ứng dụng và thành tựu của cô

nghe tạo ra

- Các dịch vụ có chất lượng cao hơn nhằm phát triển kinh doanh, nâng cao lực cạnh tranh

- Công nghệ sẽ giúp cho hoạt động quản lý

ách sản trở nên thuận tiện hơn, thay đổi mới các công nghệ mua sắm trang thiết bị mới cho khách sản

- Chính vì thế nó cũ

### **mang lại cho doạ**

nghe có nguy cơ tụt hậu giảm năng lực cạnh tranh nếu doanh nghiệp ko đổi mới.

văn hóa - xã hội

- Mỗi miền mỗi khu vực đều có các giá trị văn hóa xã hội đặc trưng

Đặc điểm của người tiêu dùng ảnh hưởng đến các hoạt động quản trị kinh doanh của doanh nghiệp

- Nền văn hóa có thể tạo ra một thử thách đối với hoạt động

### **lịch của một đất nước,**

Địa phương dĩ ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn

Chính trị pháp luật

- Sự Ổn định về chính trị chính sách lớn luôn là sự hấp dẫn của

các nhà du lịch. Một đất nước có sự Ổn định sẽ có thể tạo điều kiện tốt cho việc hoạt động kinh doanh

- Trong xu thế nhu cầu hiện nay mối quan hệ giữa chính trị và kinh doanh không chỉ diễn ra trên

### **ước gia mà còn thể**

#### **nmối quan hệ quốc**

đưa ra một quyết định hợp lý trong quản trị doanh nghiệp

2. Môi trường vi mô

Đối thủ cạnh tranh

- Là những khách sạn đồng hạng, và các khách sạn lớn, các nhà nghỉ đây là những đối tượng có thể gây

ra những khó khăn cho khách sạn trong việc tranh giành thị phần, để tăng thêm lợi nhuận cho khách sạn

- Vì vậy khách sạn phải

hông ngừng tăng cường chất lượng phục vụ của mình, phải thay đổi toàn bộ các mặt khác trong khách sạn

**sạn**

**- Ph**

trang trí khách sạn cho phù hợp và ấn tượng khi khách đến để tăng sự thu hút của

ách

Khách hàng

- Đó là những số lượng khách đến với khách sạn là nguồn thu chủ yếu của khách sạn

- Nếu khách sạn muốn có một lượng khách lớn thì khách sạn phải

**c ó những chiến**

ược mục tiêu hài lòng khách, phải tạo cho khách sự ấn tượng để có thể giữ chân khách

Nhà cung cấp

- Là các nhà doanh nghiệp, các công ty cung cấp các mặt hàng

cho khách sạn như, các vật liệu, bàn ghế, đồ trang sức, và các dụng cụ khác mà khách sạn

**phải cần đến**

**- Nếu khách sạn mà kết hợp tốt với các nhà doanh nghiệp tốt thì hoạt động sẽ càng cao**

**I**

**một số giải pháp nhằm hoàn thiện quá trình phục vụ khách trong th**

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 kỳ

anh 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 phi 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

- g cao chất lượng phục vụ và tăng cường các dịch vụ bổ sung để

- ng thêm lượng khách đến với khách sạn

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

âu năm

**Phải phát huy nâng cao hiệu quả kinh doanh củng cố vị trí trên địa b  
của thành ph**

đông hà

2. những thuận lợi và khó khăn

a khách sạn hội nghị khi thực hiện giải pháp.

1/ Thuận lợi:

Cầ

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

**ải tạo điều**

ện cho các nhân viên học hỏi và hỗ trợ lẫn nhau trong công việc và cần phối hợp kỹ c

g.

2/ Khó khăn:

Khách sạn cần phải mất nhiều thời gian để đào tạo nguồn

hân lực phải thành thạo hơn

Cần nhiều thời gian để thay đổi hoàn thiện

t 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 xây 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

hi 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 tá

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 nghi

**cứu để đưa các sản phẩm phù hợp với du khách và đáp ứng nhu cầu mong muốn ngày càng cao của con người.**

### **một số giải pháp nhà**

hoàn thiện quá trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn Hữu Nghị:

3.1/

ch 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

các đồ dùng trên bàn ăn.như là khăn trải bàn,chõn ,muỗng nĩa và đũa,khăn lau tay và các

t dụng khách

- 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

hà hàng thì các phải hỏi khách ngày ăn và khách ăn lúc mấy giờ, và khách muốn bố trí chỗ ngồi như thế nào

-

**oài ra phải tổ chức học các nhân viên trẻ t**

o 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

ân 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

ý của họ thì trước hết phải hỏi tên 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

óa đơn cho khách và cùng khách kiểm tra lại một lần nữa sau đó bỏ vào két an toàn và nhắc

ách dữ cẩn thận

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

có lòng tham

- Khi gặp khách thì phải luôn tươi cười với khách, nhiệt tình t



**g công việc mà mình đang làm**

**-Các tổ trưn**

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 :

-

Ốn 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 t

ốc 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 chap 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

ân viên phai thông báo giá tiền cho khách và ngày giờ xuất phát của khách ngày kết thúc chuyến tham quan

-MuỐn thực hiện tốt thì nhân viên phải chăm chi làm tốt công việc

**Ủa mình**

**-Khách sạn cần phải ch**

ý đến các nhân viên của mình hơn và phải tăng then tiền lương cho nhân viên

3.4/Dịch vụ cung cấp thông

in:

-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 t

ng tin cần thiết cho khách như là các nhà hàng nổi tiếng hoặc các vận động các nhà hát nổi tiếng cho khách

-Cu

cấp thông tin về các khu thương mại và các nhà sách nổi tiếng cho khách và lịch trình vé này

ay cho khách

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

-Các tổ trưởng

**phi thường xuyên tổ chức họp các nhân viên của mình để đưa r**

những ý kiến đối với các nhân viên của mình

3.5 /bổ su

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

**ặc biệt số bức tranh để tạo ấn**

ong cho khách thêm sự ấm cúng và thoải mái, và cần kê thêm ghế để khách ngồi.

3.6 /hoàn thiện đội

Ủ nhân viên

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

M

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

hẹn, 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

ách

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

sử

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

ường xuyên phải mở một lớp đào tạo cho nhân viên của mình cho thành thạo hơn, có thêm kinh nghiệm trao đổi kiến

## **hức**

## **Ngo**

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

ác 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 t

ng 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 chú trong khách sạn Hữu Nghị, trong thời gian thực tập em đã đưa ra một vài

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







.....  
.....