

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU

Nhìn chung những năm gần đây, du lịch Việt nam đã có những bước tiến bộ vượt bậc và đạt những kết quả đáng kể và ngày càng đóng góp tích cực

cho sự nghiệp phát triển kinh tế, xã hội của đất nước. Ngày nay, con người đi du lịch nhằm thỏa mãn những ước mơ của mình, được khám phá những miền đất lạ, thưởng thức những phong cảnh hữu tình, cùng với những thiên nhiên kỳ thú của những nền văn hóa khác nhau. Vì thế hoạt động du lịch đang khởi sắc và đang diễn ra khá sôi động ở nhiều nơi trên nước ta và được du khách đánh giá là một trong những điểm đến thân thiện và an toàn.

Du lịch khách sạn đã trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của cả nước lại đang sử dụng nhiều nguồn lao động. Trong ngành kinh doanh khách sạn, bộ phận lễ tân đóng vai trò quan trọng nhất, bởi lễ tân là bộ phận đại diện cho khách sạn, là người bán hàng và cung cấp thông tin về dịch vụ của khách sạn cho khách, là trung tâm thần kinh của khách sạn.

Có thể nói một trong những nguyên nhân quan trọng ảnh hưởng đến hiệu quả của du lịch là đội ngũ lao động trong ngành, đặc biệt là bộ phận lễ tân. Kỳ thực tập tại khách sạn giúp em rút ra cho mình tầm nhìn rộng hơn, đó là thực tế khác lý thuyết như thế nào. Lý thuyết cho em nền tảng vững chắc, thực tế cho em nhiều kinh nghiệm.

Xuất phát từ những vấn đề cấp thiết đó, sau khi đi vào thực tế và nhận thấy được tầm quan trọng của nguồn khách nên qua đợt thực tập tại khách sạn Thuận Anh cùng với thực trạng của khách sạn, em quyết định chọn đề tài: ***“Hoàn thiện quy trình đón tiếp và làm thủ tục nhận buồng cho khách lẻ tại khách sạn Thuận Anh”*** làm bài báo cáo thực tập tốt nghiệp cho mình.

PHẦN I

**CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH ĐÓN TIẾP VÀ LÀM THỦ TỤC
NHẬN BUỒNG CHO KHÁCH LỄ TẠI KHÁCH SẠN****I. Cơ sở lý luận về khách sạn.****1. Khái niệm về khách sạn.**

Khách sạn là cơ sở phục vụ lưu trú phổ biến đối với mọi khách du lịch, bao gồm 10 buồng trở lên, nhiều tầng đảm bảo tiêu chuẩn chất lượng và tiện nghi cần thiết nhằm phục vụ các nhu cầu lưu trú, ăn uống và dịch vụ bổ sung cho khách du lịch.

2. Đặc điểm của khách sạn.

- Đòi hỏi nguồn vốn.
- Đòi hỏi dung lượng lao động lớn.
- Tính sẵn sàng đón tiếp khách trong mỗi thời gian.
- Sản phẩm chủ yếu trong khách sạn là dịch vụ.
- Mối quan hệ đồng thời giữa sản xuất và tiêu dùng

- Khách sạn có thể cung cấp cho khách một số dịch vụ, có dịch vụ do khách sạn tạo ra, có dịch vụ do doanh nghiệp khác tạo ra. Xong khách sạn phải chịu trách nhiệm và đảm bảo chất lượng cung ứng cho khách.

3. Khách của khách sạn.**3.1 Khái niệm.**

Khách của khách sạn là những người tiêu dùng sản phẩm của khách sạn không giới hạn mục đích, thời gian và không gian tiêu dùng mang lại lợi nhuận cho khách sạn.

3.2 Phân loại khách

3.2.1 Theo mục đích tiêu dùng.

- Khách là người địa phương: là những người đi du lịch, họ tiêu dùng những dịch vụ của khách sạn và thời gian lưu trú của họ rất ngắn.

- Khách không phải là người địa phương: là những khách thuộc các quốc gia khác, đến từ các quốc gia khác nhau, họ đi du lịch và sử dụng hầu hết những dịch vụ có trong khách sạn.

3.2.2 Theo nguồn khách.

- Khách du lịch quốc tế

+ Khách là người Việt Nam cư trú ở nước ngoài và đi du lịch ở Việt Nam

+ Khách là người nước ngoài định cư ở nước ngoài và đi du lịch ở Việt Nam.

- Khách du lịch nội địa: là những người sống ở Việt Nam và đi du lịch ở Việt Nam.

3.2.3 Theo số lượng khách.

- Khách đi lẻ: là những người đi du lịch một mình, tự đứng ra tổ chức và thiết kế chuyến du lịch cho mình

- Khách đi theo đoàn: là những khách đi theo đoàn, có người đứng ra tổ chức, quản lý có mua tour và đi theo tour du lịch của Công ty.

3.2.4 Theo mục đích du lịch.

- Khách du lịch công vụ: là những khách họ đi du lịch chủ yếu về công việc, du lịch chỉ là một phần họ đi trong thời gian ngắn, chi tiêu cho du lịch ít.

- Khách du lịch thuần túy: là những đối tượng khách quen của khách sạn, họ đi du lịch thường xuyên và nghỉ lại khách sạn mà họ vẫn thường nghĩ.

- Khách du lịch chữa bệnh: là những người khách họ đi du lịch nhằm mục đích chủ yếu chữa bệnh, họ thường đến những nơi có khí hậu trong lành, yên tĩnh để nghỉ ngơi phục hồi sức khỏe.

- Khách du lịch tham quan: họ đi du lịch chủ yếu để thăm người thân, du lịch chỉ là một phần.

- Khách du lịch hưởng tuần trăng mật: là những cặp vợ chồng mới cưới, họ đi du lịch nhằm mục đích nghỉ ngơi và tạo cho mình một không gian riêng thoáng đãng sau ngày cưới

- Khách du lịch tìm hiểu khám phá: là những người ưa mạo hiểm, họ đi du lịch nhằm mục đích tìm hiểu khám phá tự nhiên và học hỏi.

4. Khái niệm về bộ phận lễ tân.

Bộ phận lễ tân là bộ phận có rất nhiều phòng ban, cùng làm việc tại khu vực tiền sảnh, cùng giải quyết với nhau các vấn đề khách đi, khách ở,...Do quá trình làm việc chung trong khu vực tiền sảnh nên bộ phận này được gọi là bộ phận lễ tân.

5. Vai trò và nhiệm vụ của bộ phận lễ tân

5.1. Vai trò:

- Đại diện:

Bộ phận lễ tân đại diện cho khách sạn, mở rộng các mối quan hệ với khách, các nhà cung ứng và các đối tác khác.

Bộ phận lễ tân là nơi tạo ấn tượng ban đầu cũng như cuối cùng cho khách.

- Nút liên hệ:

Là cầu nối giữa khách và các nguồn lực có trong khách sạn

Là nơi tiếp nhận và thỏa mãn tối đa các nhu cầu của khách

- Trung tâm:

Bộ phận lễ tân là trung tâm điều phối các hoạt động khác nhau của khách sạn, giúp cho các bộ phận hoạt động nhịp nhàng, ăn khớp và có kế hoạch.

- Quảng cáo:

Bộ phận lễ tân là bộ phận tiếp xúc với khách hàng nhiều nhất nên có rất nhiều cơ hội để quảng cáo, quảng bá các sản phẩm dịch vụ có trọng khách sạn.

- Trợ lý tham mưu:

Bộ phận lễ tân cung cấp các thông tin các căn cứ tham khảo giúp cho các nhà quản lý điều hành khách sạn điều chỉnh kế hoạch kinh doanh phù hợp với những biến động của thị trường.

5.2.Nhiệm vụ:

- Đón tiếp khách
- Giới thiệu, bán các sản phẩm, dịch vụ của khách sạn.
- Nhận đặt buồng và bố trí buồng cho khách
- Cung cấp thông tin cho khách.
- Nhận chuyển giao thư từ, điện tín, fax, email
- Thực hiện mọi thông tin điện thoại.
- Thực hiện các dịch vụ cho khách
- Tiếp nhận và giải quyết các thắc mắc và phàn nàn của khách.
- Hợp tác chặt chẽ với các bộ phận khác để đáp ứng mọi yêu cầu của khách trong thời gian lưu trú

- Theo dõi, cập nhật và tổng hợp các chi phí của khách
- Thanh toán và tiễn khách.
- Tham gia vào quảng cáo và tiếp thị của khách sạn.
- Thực hiện giao nhận công việc cụ thể, chính xác.
- Tổng kết tình hình khách đến, đi trong ngày.

6. Mối quan hệ giữa bộ phận lễ tân và các bộ phận khác.

6.1. Quan hệ với bộ phận buồng.

- Khi có khách đến đặt buồng, bộ phận lễ tân thông báo cho bộ phận buồng để bộ phận buồng làm vệ sinh buồng ngủ và chuẩn bị đón tiếp khách
- Khi khách muốn rời khỏi khách sạn, bộ phận buồng có nhiệm vụ thông báo cho bộ phận lễ tân để bộ phận lễ tân thanh toán và làm thủ tục tiễn khách.
- Khi khách đi khỏi, bộ phận buồng dọn dẹp vệ sinh phòng ngủ, nếu khách có để quên thứ gì thì phải thông báo cho bộ phận lễ tân, dọn dẹp xong phải thông báo cho bộ phận lễ tân để bộ phận lễ tân biết phòng trống và nhận khách mới

6.2. Quan hệ với bộ phận nhân sự.

- Bộ phận nhân sự có nhiệm vụ tuyển dụng lao động và phân công công việc theo trình độ chuyên môn của các nhân viên.
- Nếu trong khách sạn có nhân viên lười biếng làm việc hay có xích mích gì giữa các nhân viên thì bộ phận lễ tân thông báo cho bộ phận nhân sự biết.
- Bộ phận nhân sự có nhiệm vụ thực hiện công tác tiền lương phúc lợi, tiền bảo hiểm xã hội cho nhân viên

6.3. Quan hệ với bộ phận an ninh.

- Trong khi khách sạn xảy ra mất trật tự thì bộ phận lễ tân thông báo với bộ phận an ninh, bộ phận an ninh sẽ dẹp loạn và lấy lại sự Ổn định cho khách sạn, đảm bảo an ninh, an toàn, tài sản, tình mạng cho khách và các nhân viên trong khách sạn

6.4. Quan hệ với bộ phận thị trường.

Bộ phận thị trường có nhiệm vụ xác định và điều chỉnh giá bán buôn, giá bán các dịch vụ bổ sung phù hợp với sự biến động của thị trường thông báo lại cho bộ phận lễ tân biết để họ nắm được giá các sản phẩm và bán sản phẩm hợp lý.

6.5. Quan hệ với bộ phận dịch vụ bổ sung.

Khi khách có yêu cầu gì về dịch vụ bổ như: giặt là, massage,...thì bộ phận lễ tân thông báo với bộ phận khách để họ phục vụ thỏa mãn nhu cầu của khách.

6.6. Quan hệ với dịch vụ ăn uống.

- Khi khách có nhu cầu về ăn uống thì bộ phận lễ tân giới thiệu nhà hàng cho khách và thông báo lại cho bộ phận nhà hàng để nhà hàng phục vụ khách đúng giờ.

- Sau khi phục vụ xong bộ phận nhà hàng sẽ chuyển hóa đơn cho bộ phận lễ tân để bộ phận lễ tân tính tiền và yêu cầu khách thanh toán.

7. Yêu cầu đối với nhân viên lễ tân khách sạn:

7.1. Yêu cầu về ngoại hình, thể chất.

Nhân viên lễ tân và người tiếp xúc với khách nhiều nhất và là người tạo ấn tượng ban đầu cũng như cuối cùng tốt đẹp cho khách. Mặc khác, bản

chất công việc lễ tân là công việc chịu nhiều áp lực, cường độ làm việc lớn và thường xuyên đứng nhiều giờ cho nên nhân viên lễ tân cần đảm bảo những yêu cầu về ngoại hình và thể chất như sau:

- Ngoại hình ưa nhìn, có duyên
- Không có dị tật, dị hình, không mắc bệnh truyền nhiễm.
- Có sức khỏe tốt.
- Trẻ trung, có tác phong nhanh nhẹn
- Có phong cách giao tiếp tốt

7.2.Trình độ và kiến thức.

- Được đào tạo về nhân viên lễ tân khách sạn, có văn bản chứng chỉ về nhân viên lễ tân khách sạn.

- Tinh thông nghiệp vụ, biết việc và thạo việc.

- Tiếp khách và giải quyết các thắc mắc phàn nàn của khách một cách hợp lý, kịp thời.

- Có khả năng giao tiếp với khách và có kỹ năng bán các dịch vụ của khách sạn.

- Nắm vững các quy định, các văn bản pháp chế của ngành du lịch, đặc biệt là ngành kinh doanh khách sạn. Nắm vững những quy định, những nội dung của khách sạn nơi lao động làm việc.

- Có kiến thức cơ bản về kế toán, thanh toán tiếp thị, thống kê, hành chính văn phòng.

- Nắm vững một số quy tắc về lễ nghi, ngoại giao, phong tục tập quán, tâm lý của khách du lịch ở một số vùng, một số quốc gia.

- Biết được các danh lam, thắng cảnh, các di tích lịch sử văn hóa ở địa phương và khu vực lân cận.

II. CỞ SỞ LÝ LUẬN VỀ quy trình đón tiếp và làm thủ tục nhận buồng cho khách lẻ tại khách sạn.

1. CỞ SỞ LÝ LUẬN VỀ các đối tượng khách.

1.1. Khách lẻ:

1.1.1. Khái niệm:

Khách lẻ là những khách du lịch đi lẻ 1 hoặc 2 người với những cách thức và mục đích khác nhau.

1.1.2. Đặc điểm:

- Là những khách đi lẻ và tự thiết kế tour du lịch cho mình.
- Chi tiêu ít.
- Đem lại lợi nhuận cho khách sạn không cao.

1.1.3. Phân loại:

- Khách lẻ thông qua doanh nghiệp lữ hành: Họ là những khách đi theo các chương trình đã định trước của các tổ chức du lịch, tổ chức công đoàn hay các tổ chức xã hội khác. Khách du lịch đã tuân theo các điều kiện được thông báo và chuẩn bị trước.

- Khách lẻ không thông qua doanh nghiệp lữ hành là những khách du lịch đi tự do.

1.2. Khách đoàn:

1.2.1. Khái niệm:

Là những khách đi theo đoàn và có sự chuẩn bị từ trước theo sự quản lý của trưởng đoàn.

1.2.2. Đặc điểm:

- Đi theo đoàn, lên kế hoạch thời gian cụ thể về chuyến đi của mình và đi theo sự chỉ huy của trưởng đoàn.

- Chi tiêu cho chuyến du lịch cao.
- Đem lại doanh thu cho khách sạn cao.

1.2.3: Phân loại:

- Khách có thông qua doanh nghiệp lữ hành:

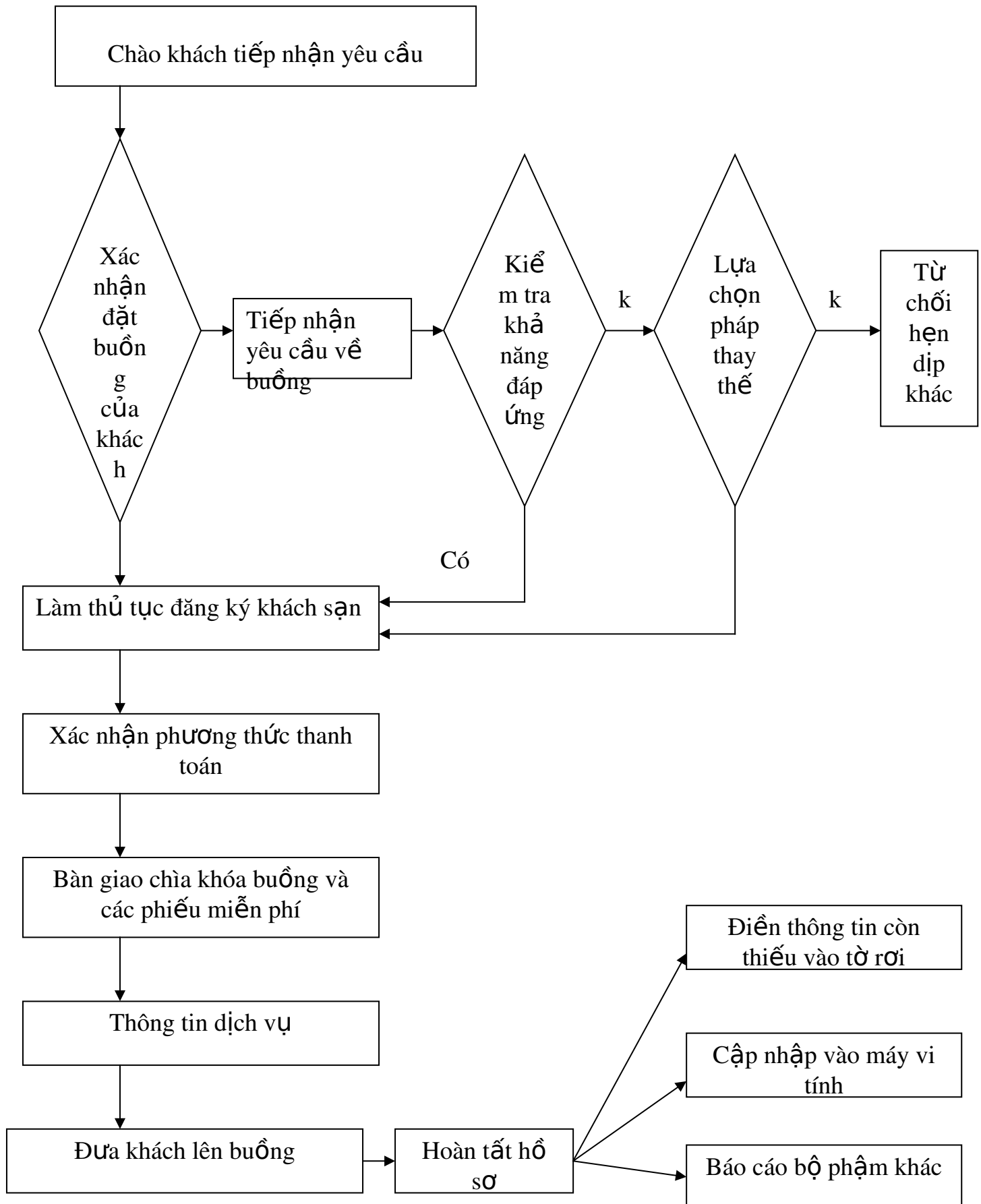
Là những đoàn du lịch được các địa lý trung gian (công ty lữ hành), các công ty vận tải hoặc các tổ chức khác...tổ chức chuyển đi.

- Khách không thông qua doanh nghiệp lữ hành:

Đoàn đi tự chọn tuyến hành trình, thời gian đi, những nơi sẽ đến,... có thể đoàn đã thỏa thuận từ trước hoặc tới nơi tìm nơi cư trú ăn uống.

2. Quy trình đón tiếp và làm thủ tục nhận buồng cho khách lẻ tại khách sạn:

Sơ đồ 1. Quy trình nhận buồng cho khách lẻ tại khách sạn:



3. Diễn giải quy trình nhận buồng cho khách lẻ tại khách sạn:

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

- Chào đón khách
- Khi khách đến khách sạn, nhân viên lễ tân chào đón khách theo đúng quy định của khách sạn.
- Để khách có ấn tượng ban đầu tốt đẹp về khách sạn thì nhân viên lễ tân cần phải chủ động tươi cười chào đón khách. Thái độ thân thiện, niềm nở luôn sẵn sàng giúp đỡ khách là yếu tố quan trọng gây cảm tình cho khách.

Một số kỹ năng giao tiếp khi chào và đón tiếp khách đến khách sạn:

- Nhìn khách với ánh mắt thân thiện. Điều này rất quan trọng vì nó thể hiện sự quan tâm của nhân viên đối với khách. Nhìn vào khách khi giao tiếp nhưng tránh không được nhìn chằm chằm (tuy nhiên đối với khách Nhật thì nhìn vào mắt khi giao tiếp lại không được coi là lịch sự).
- Mỉm cười khi nói chuyện với khách để tạo bầu không khí thân thiện.
- Đứng thẳng, tránh dựa hay ưỡ rủ. Dáng đứng thẳng ngay ngắn thể hiện sự tôn trọng của nhân viên lễ tân với khách khi khách đến khách sạn.
- Trang phục phải lịch sự, gọn gàng, vệ sinh cá nhân của nhân viên phải luôn sạch sẽ.
- Lời nói phải rõ ràng với giọng nhẹ nhàng. Tạo cho khách sẽ dễ dàng hiểu nhân viên lễ tân nói gì và có ấn tượng tốt với nhân viên lễ tân và khách sạn ngay từ đầu.
- Sau khi nhân viên chào khách đến khách sạn xong, và đồng thời nhân viên hỏi thăm khách gợi ý giúp đỡ.
- Tiếp nhận yêu cầu đăng ký khách sạn cho khách.

Tiếp nhận yêu cầu của khách hỏi thăm khách đã đặt buồng trước tại khách sạn hay chưa.

- Trường hợp khách đã đặt buồng trước tại khách sạn nhân viên lễ tân hỏi khách: Ngày đặt buồng, tên người đặt buồng. Sau đó kiểm tra phiếu đặt buồng, danh sách khách đến đã chuẩn bị trước. Đồng thời kiểm tra trên máy vi tính xem có đúng khách đã đặt buồng tại khách sạn.

- Trường hợp khách chưa đặt buồng trước tại khách sạn nhân viên lễ tân cung cấp một số thông tin về loại phòng, giới thiệu loại buồng từ cao xuống cho khách lựa chọn. Sau đó nhân viên lễ tân hỏi khách:

Loại buồng, số lượng khách, thời gian lưu trú của khách, số lượng buồng, yêu cầu đặt biệt về buồng.

Quan sát khách có hành lý không và sử dụng tên khách trong giao tiếp.

Nhân viên lễ tân cần kiểm tra tình trạng buồng:

- Nếu khách sạn đáp ứng được yêu cầu thì tiến hành làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách.

- Nếu không đáp ứng được thì thuyết phục khách thay đổi loại buồng, số lượng buồng, hạng buồng. Nếu khách đồng ý thì thực hiện các bước tiếp theo.

- Nếu không có buồng: xin lỗi khách, có thể giới thiệu cho khách sang khách sạn khác.

- Trường hợp khách đã đặt buồng trước tại khách sạn nhân viên lễ tân xác nhận lại một số thông tin đặt buồng của khách:

Bước 2: Xác nhận đặt buồng của khách:

+ Tên khách

+ Loại buồng, số lượng buồng, yêu cầu đặt biệt về buồng.

+ Khoảng thời gian khách bắt đầu ở tại khách sạn đến thời gian khách rời khách sạn.

+ Hỏi thăm khách có thay đổi gì không (gợi ý bán cho khách loại buồng cao hơn loại buồng khách đặt)

+ Chuyển phiếu nhắn tin, fax, thư cho khách (nếu có).

+ Báo cho bộ phận buồng chuẩn bị đón khách và đề nghị kiểm tra lại buồng vệ sinh sạch sẽ chưa.

- Trường hợp khách chưa đặt buồng trước tại khách sạn nhân viên lễ tân xác nhận lại một số thông tin đặt buồng của khách, thông báo có buồng cho khách thuê và thỏa thuận giá buồng với khách.

- Thông báo cho bộ phận buồng kiểm tra và chuẩn bị đón khách lên buồng.

Bước 3: Làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách:

Mượn hộ chiếu, chứng minh thư của khách để điền thông tin còn thiếu trên máy vi tính hoặc trong hồ sơ đăng ký của khách.

Chuyển phiếu đăng ký khách sạn, phiếu tạm trú, đề nghị khách kiểm tra lại các thông tin lấy chữ ký của khách vào phiếu đăng ký khách sạn và phiếu khai báo tạm trú.

Bước 4: Xác nhận phương thức thanh toán:

Nhân viên lễ tân cần xác định phương thức thanh toán của khách xem khách có thể thanh toán bằng: tiền mặt, séc du lịch, vorcher,..

Xác nhận trách nhiệm thanh toán xem khách:

+ Cá nhân thanh toán toàn bộ chi phí.

+ Khách khác thanh toán cho khách.

+ Cơ quan thanh toán cho khách toàn bộ chi phí.

Xác định lại giá bù đắp với khách.

Xác định lại đối tượng thanh toán và phương thức thanh toán: có 2 trường hợp có thể xảy ra:

+ Khách tự thanh toán.

+ Khách thanh toán bằng tiền mặt (kể cả séc du lịch): khách sạn thường yêu cầu khách thanh toán trước tiền bù đắp ngay khi đăng ký.

+ Khách thanh toán bằng thẻ tín dụng, nhân viên lễ tân cần kiểm tra:

Thẻ đó có được chấp nhận thanh toán hay không?

Thẻ còn hiệu lực, giá trị thanh toán không?

Xác định xem thẻ có còn giá trị sử dụng hay không, qua máy đọc thẻ hoặc thẻ nằm trong danh sách thẻ đình chỉ trên thế giới do ngân hàng cung cấp.

Tên khách có giống với tên ghi trong thẻ không?

Nếu tên ghi trong thẻ là của công ty, khách phải chứng minh được mình là người sử dụng thẻ đó .

Giới hạn thanh toán của thẻ tín dụng.

Khách được công ty thanh toán, nhân viên lễ tân cần phải biết thông tin:

- Tên công ty nào thanh toán và cần làm thủ tục gì (như thư khẳng định hoặc đề nghị tạm ứng)

- Lễ tân thông báo cho khách biết: những dịch vụ công ty thanh toán, những dịch vụ khách phải thanh toán.

- Khách thanh toán bằng voucher của hàng lữ hành, công ty nào. Khi nhận voucher nhân viên lễ tân cần phải kiểm tra tên khách, các dịch vụ khách sạn sẽ cung cấp cho khách hàng, giữ lại voucher khi khách đến đăng ký khách sạn, sau đó giữ lại các hàng lữ hành, công ty du lịch để thanh toán.

Bước 5: Bàn giao chìa khóa buồng và các phiếu miễn phí:

- Sau khi hoàn thành phiếu đăng ký khách sạn, nhân viên lễ tân trao chìa khóa buồng cho khách, thông báo số buồng cho khách biết.

- Đối với khách sạn lớn nhân viên lễ tân nộp thẻ chìa khóa qua hệ thống máy vi tính rồi trao cho khách.

Tiếp theo nhân viên lễ tân giao các phiếu dịch vụ miễn phí cho khách (phiếu ăn sáng, phiếu đồ uống miễn phí,...). Thông báo cho khách biết giá phòng đã bao gồm thuế VAT và ăn sáng, giới thiệu nhà hàng ăn, thời gian ăn sáng, sử dụng phiếu đồ ăn miễn phí.

Bước 6: Cung cấp thông tin dịch vụ trong khách sạn:

Trong quá trình làm thủ tục nhận buồng cho khách nhân viên lễ tân cần:

- Giới thiệu cho khách biết dịch vụ trong khách sạn.
- Các dịch vụ thể thao, vui chơi giải trí,...
- Hỏi khách có yêu cầu dịch vụ báo thức, báo chí và các dịch vụ khác không?

Thông báo cho khách nếu khách cần biết thông tin hay dịch vụ gì thì thông báo cho bộ phận lễ tân hoặc bộ phận buồng sẵn sàng phục vụ khách. Thông báo nội quy của khách sạn.

Bước 7: Đưa khách lên buồng:

- Báo cho bộ phận buồng chuẩn bị đón khách.
- Giới thiệu nhân viên khuân vác hành lý để giúp khách chuyển hành lý lên buồng và đưa khách về buồng đã bố trí.
- Nhân viên nhận chìa khóa từ khách, mở cửa buồng và mời khách vào, chỉ dẫn cách sử dụng trang thiết bị trong buồng và hỏi khách có cần gì không (bằng cách đó nhân viên khách sạn đã khéo léo bàn giao bàn cho khách).

- Chúc khách, chúc khách nghỉ ngơi vui vẻ.

Bước 8: Hoàn tất hồ sơ và cập nhật thông tin:

Sau khi khách đã lên buồng, nhân viên lễ tân cần hoàn tất những công việc sau:

- Hoàn tất các thủ tục còn thiếu vào phiếu đăng ký tạm trú cho khách.
- Cập nhật các thông tin về khách vào máy.
- Chuyển hồ sơ đăng ký khách cho nhân viên thu ngân và mở hóa đơn khách hàng.
- Báo cáo các bộ phận có liên quan về khách mới đến lưu trú để phục vụ theo yêu cầu của khách.

PHẦN II

TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG VÀ THỰC TRẠNG QUY TRÌNH ĐÓN TIẾP VÀ LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG CHO KHÁCH LỄ TẠI KHÁCH SẠN THUẬN ANH TRONG THỜI GIAN QUA

I. Tổng quát về khách sạn Thuận Anh:

1. Quá trình hình thành và phát triển của khách sạn Thuận Anh:



Khách sạn Thuận Anh là đơn vị trực thuộc của công ty thương mại và dịch vụ Thuận Anh đóng trên địa bàn phường Hải Châu 1, quận Hải Châu, thành

phố Đà Nẵng. Khách sạn Thuận Anh được thành lập ngày 26 tháng 05 năm 2009.

Tọa lạc ngay trung tâm thương mại của thành phố Đà Nẵng không chỉ là tâm điểm của di sản thế giới, thành phố Đà Nẵng còn có nhiều danh lam thắng cảnh đẹp níu chân du khách đến du lịch tại đây. Chỉ cách sân bay quốc tế Đà Nẵng 02km, cách dòng sông Hàn thơ mộng 500m- cây cầu quay đầu tiên của Việt Nam- là niềm tự hào, biểu tượng của người dân thành phố.

Mang phong cách hiện đại, khách sạn Thuận Anh tương đương 2sao gồm 9 tầng, 20 phòng nghỉ với trang thiết bị hiện đại cao cấp, các tiện nghi: thang máy, truyền hình cáp, phương tiện thông tin quốc tế, điều hòa trung tâm, khu vực lễ tân rộng rãi thoáng mát rất tiện lợi cho du khách lưu trú, Cùng với đội ngũ nhân viên trẻ trung, năng động, nhiệt tình, chuyên nghiệp sẵn sàng phục vụ và làm hài lòng khách khi đến lưu trú tại khách sạn.

Địa chỉ : 158A Nguyễn Chí Thanh- Đà Nẵng

Điện thoại : (0511) 3849 818- 3849 828- 3849 838

Fax : (0511) 3810 824

Email : thuananhhotel@gmail.com

Là một khách sạn mới thành lập và đi vào hoạt động mặc dù còn gặp nhiều khó khăn nhưng khách sạn Thuận Anh đã đạt được một số thành công nhất định cùng với hệ thống sản phẩm khá đầy đủ đã tạo được uy tín và nằm trong hệ thống khách sạn ở Miền Trung được biết đến là một trong những khách sạn làm ăn đạt hiệu quả và là một nơi đến lý tưởng cho những du khách đặt chân đến thành phố Đà Nẵng đầy năng động.

Để đạt được những thành công nhất định như đã nói có sự tham gia đóng góp tích cực của ban Giám Đốc và sự kết hợp hiệu quả làm việc hăng say nỗ lực giữa các bộ phận. Do đó khách sạn Thuận Anh đã trở thành địa chỉ tin cậy, một nơi dừng chân lý tưởng cho du khách đến thành phố Đà Nẵng.

2. Chức năng và nhiệm vụ của khách sạn Thuận Anh:

2.1. Chức năng của khách sạn Thuận Anh:

Sản xuất và tổ chức phục vụ những dịch vụ và hàng hóa đáp ứng nhu cầu về ngủ, nghỉ ngơi, giải trí và các nhu cầu khác của khách trong những ngày lưu lại khách sạn Thuận Anh. Ngoài ra khách sạn Thuận Anh còn tổ chức cung cấp các dịch vụ bổ sung khác nhau như: đặt vé máy bay, cho thuê xe du lịch, các dịch vụ văn phòng,...

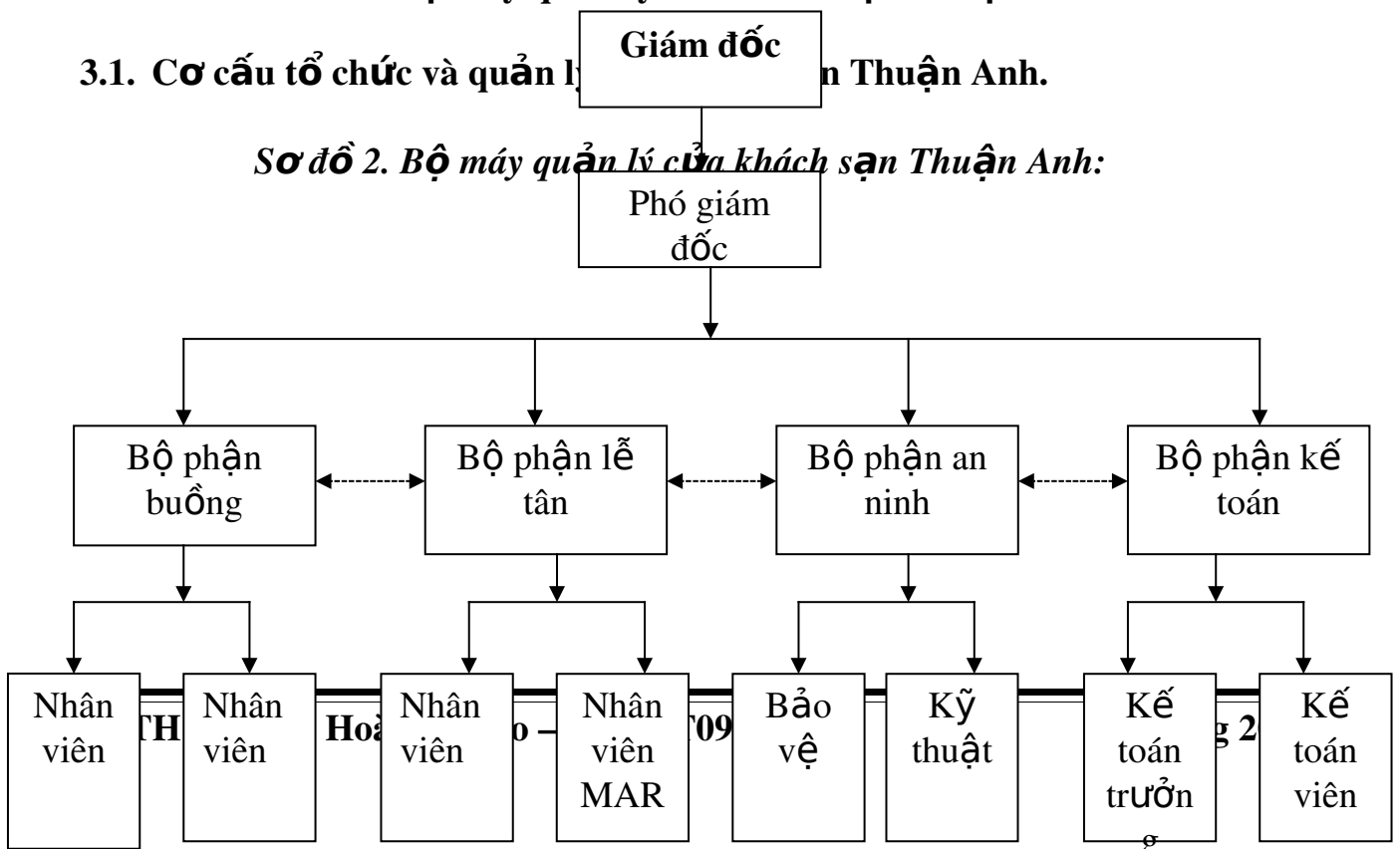
2.2. Nhiệm vụ của khách sạn Thuận Anh:

Tổ chức việc sản xuất và cung ứng các dịch vụ lưu trú ăn uống, vui chơi, giải trí và một số dịch vụ bổ sung cho khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn. Quản lý tốt chất lượng các dịch vụ cung cấp cho khách, chịu trách nhiệm quản lý tốt tài sản cho khách trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn, thực hiện tốt các yêu cầu về an ninh xã hội và cảnh quan cũng như mọi luật lệ quy định của nhà nước về kinh doanh khách sạn.

Lấy hiệu quả kinh tế, sự thỏa mãn nhu cầu của khách là mục tiêu chính cho quá trình hoạt động sản xuất kinh doanh ở khách sạn.

3. Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của khách sạn Thuận Anh:

3.1. Cơ cấu tổ chức và quản lý của khách sạn Thuận Anh.



Nguồn: Tổ lễ tân khách sạn Thuận Anh

Chú thích:

Quan hệ trực tuyến: —————>

Quan hệ chức năng:>

Nhận xét:

Nhìn vào sơ đồ ta có thể thấy khách sạn Thuận Anh có cơ cấu tổ chức theo quy mô trực tuyến có nghĩa là: Các bộ phận điều nhận và thi hành mệnh lệnh từ ban giám đốc. Các nhân viên ở mỗi bộ phận và thi hành mệnh lệnh của trưởng bộ phận mình với mô hình này mỗi nhân viên điều hiểu rõ người lãnh đạo trực tiếp và duy nhất của bộ phận mình đảm bảo thực hiện nhanh chóng từ trên xuống dưới cũng như nắm chắc tình hình thực tế từ dưới lên trên, trách nhiệm, quyền hạn được xác định rõ ràng.

3.2. Chức năng và nhiệm vụ của từng bộ phận trong khách sạn:

3.2.1. Chức năng của từng bộ phận trong khách sạn:

- *Giám Đốc:* là người có quyền hạn cao nhất, có trách nhiệm về quản lý, chịu trách nhiệm về tài sản, toàn quyền điều hành và quyết định các hoạt động kinh doanh.

- *Phó Giám Đốc:*

Là người tham mưu trực tiếp cho Giám Đốc, thay mặt Giám Đốc điều hành công việc khi Giám Đốc đi vắng. Chịu trách nhiệm các nhân về toàn quyền điều hành hoạt động trong lĩnh vực phân công.

- *Bộ phận kế toán:* tổ chức hạch toán các nghiệp vụ kinh tế phát sinh đầy đủ, kịp thời, chính xác theo quá trình hoạt động kinh doanh công thông qua việc hạch toán kế toán, kế toán sẽ nắm được tình hình hoạt động của công ty và bàn với Ban Lãnh Đạo về tình hình tiêu thụ, công nợ, kết quả. Quản lý chặt chẽ, sử dụng vốn có mục đích và hiệu quả, chống thất thoát của khách sạn.

- *Bộ phận lễ tân:* tiếp nhận, giải quyết, xác nhận, yêu cầu đặt phòng trước mọi hình thức của khách. Bán các dịch vụ bổ sung như: massage, sauna, ăn uống, các dịch vụ vui chơi, giải trí... Nắm bắt tình hình lưu trú tại khách sạn để báo cáo lên cấp trên hằng ngày, thực hiện việc thanh toán và tiễn khách.

- *Bộ phận buồng:* đảm bảo dịch vụ lưu trú cho khách một cách chất lượng, hiệu quả tức là phải chuẩn bị phòng, làm vệ sinh, sắp xếp trang trí các phòng và các khu vực công cộng trong khách sạn. Nhận đưa khách đến phòng lưu trú của họ.

- *Bộ phận an ninh:* bảo vệ tài sản của đơn vị, đảm bảo an ninh và tài sản, tính mạng cho khách trong suốt thời gian họ lưu trú tại khách sạn.

3.2.2. Nhiệm vụ của từng bộ phận trong khách sạn:

- *Giám đốc:*

Điều hành kiểm tra tốt các hoạt động của khách sạn, điều hành theo dõi việc thực hiện mệnh lệnh cùng phòng cấp dưới.

- *Bộ phận kế toán:*

Lập chứng từ để chứng minh tính hợp pháp của việc hình thành và hợp pháp vốn kinh doanh, phân loại và xử lý chứng từ kịp thời. Luân chuyển chứng từ dung hướng để cung cấp thông tin cho ban lãnh đạo.

Quản lý tất cả tiền vốn của khách sạn để tham gia vào việc hoạch định các chiến lược về tài chính khách sạn.

- *Bộ phận lễ tân:*

Điều phối các phòng ngắn hạn và dài hạn, làm thủ tục giấy tờ cho khách đến và đi.

Xử lý hành chính các vụ việc có liên quan đến lĩnh vực kinh doanh của các bộ phận. Có trách nhiệm đảm bảo an toàn tài sản cho khách.

- *Bộ phận buồng:*

Lau chùi, vệ sinh, xếp dọn trong phòng khi khách đến và sau khi khách rời khỏi khách sạn. Đồng thời phục vụ các dịch vụ tại phòng, thông báo các dịch vụ khách dùng tại phòng cho bộ phận lễ tân để thanh toán.

Phải thay ca trực 24/24 nhằm đảm bảo và khắc phục các sự cố trong khách sạn để đảm bảo cho việc hoạt động và sản xuất của khách sạn.

- *Bộ phận an ninh:*

+ Phục vụ hành lý theo yêu cầu.

+ Bảo đảm an ninh trật tự trong khách sạn.

+ Bố trí chỗ xe khách một cách hợp lý.

4. Đội ngũ nhân viên của khách sạn Thuận Anh:

Bảng 1: Cơ cấu nhân viên của khách sạn Thuận Anh:

STT	Số lượng	Tên bộ phận	Trình độ			
			Đại học	Cao đẳng	Trung cấp	Nghiệp vụ

1	3	Lễ tân	2	0	1	0
2	3	Buồng	0	1	0	2
3	2	Bảo vệ	0	0	1	1
4	1	Kỹ thuật	1	0	0	0
5	2	Kế toán	1	1	0	0
6	1	Giám đốc	1	0	0	0
7	1	Phó giám đốc	1	0	0	0
Tổng	13	Tỉ trọng	50%	12,5%	12,5%	25%

(Nguồn: bộ phận lễ tân-khách sạn Thuận Anh)

Nhận xét:

Qua bảng số liệu cho thấy: Sự phân bố lao động trong khách sạn là tương đối phù hợp tuy nhiên số lượng lao động không được nhiều, khách sạn có 13 người và được phân bố tùy theo trình độ nghiệp vụ chuyên môn và mức độ công việc. Nhìn chung trình độ đội ngũ nhân viên trong khách sạn tương đối đồng đều ở các bộ phận. Nhân viên có trình độ đại học tập trung chủ yếu ở bộ phận. Nhân viên có trình độ đại học tập trung chủ yếu ở bộ phận không trực tiếp tham gia quá trình sản xuất như: Ban giám đốc, lễ tân, kế toán, do tính chất công việc nên ở bộ phận quản lý doif hỏi phải có trình độ đại học, còn lại những bộ phận khác không đòi hỏi trình độ cao lắm mà cần phải có khả năng làm việc tốt và trình độ nghiệp vụ tốt và nhiều kinh nghiệm trong quá trình làm việc.

Tuy nhiên để thu hút được nhiều càng ngày khách đến với với khách sạn cần phải có kế hoạch tuyển dụng, bồi dưỡng và nâng cao hơn nữa trình độ nhân viên đặc biệt là những nhân viên thường xuyên tiếp xúc trực tiếp với khách để nâng cao hiệu quả hoạt động cho khách sạn.

5. Cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn Thuận Anh:

5.1. Cơ sở vật chất kỹ thuật của bộ phận lễ tân:

Bộ phận lễ tân đóng vai trò quan trọng như bộ mặt của khách sạn vì vậy trang thiết bị tại quầy lễ tân tốt sẽ tạo điều kiện tốt nhất cho nhân viên

phục vụ khách đầy nhanh quy trình làm thủ tục cho khách khi đặt chân đến khách sạn.

Bảng 2: Các trang thiết bị tại quầy lễ tân của khách sạn Thuận Anh.

Tên trang thiết bị	Còn tốt	Cần thay thế
1. Máy fax	X	
2. Máy vi tính	X	
3. Tổng đài điện thoại	X	
4. Khay để chìa khóa		X
5. Tủ đựng giấy tờ	X	
6. Máy đếm tiền	X	
7. Két sắt gửi tiền	X	
8. Hệ thống báo giờ	X	
9. Máy điều hòa nhiệt độ	X	
10. Đèn chum	X	
11. Tivi	X	
12. Giá để sách, báo		X
13. Tranh ảnh	X	
14. Bàn tiếp khách	X	

(Nguồn: bộ phận lễ tân- khách sạn Thuận Anh)

Nhận xét:

Bộ phận lễ tân của khách sạn được thiết kế hiện đại với nhiều trang thiết bị gồm: máy fax bao gồm cả chức năng photocopy, máy vi tính cài chương trình tính cước phí điện thoại. Hệ thống điện thoại gồm 3 bàn điện thoại để đáp ứng nhiều cuộc gọi trong cùng một lúc. Khay để chìa khóa, tủ đựng giấy tờ, hồ sơ, hộ chiếu của khách, máy đếm tiền, két sắt gửi các tài sản của khách. Tiền sảnh lễ tân được trang trí bàn bộ bàn ghế gỗ cao cấp rất sang trọng và đẹp mắt để cho khách ngồi đợi.

Trên quầy lễ tân là hệ thống báo giờ của một số thành phố lớn trên thế giới. Có một máy điều hòa nhiệt độ, hai chùm đèn lớn, một tivi, một giá để báo chí gần khu vực chờ đợi. Ngoài ra còn có một số tranh ảnh được bày trí rất tự nhiên và đẹp mắt tạo nên một không gian hài hòa tạo cho khách có cảm giác thoải mái khi lưu trú tại khách sạn.

5.2. Cơ sở vật chất kỹ thuật của bộ phận lưu trú:

Khách sạn gồm 9 tầng và 20 phòng với các trang thiết bị khá đầy đủ đảm bảo phục vụ cho khách quốc tế cũng như khách nội địa khi du khách đặt chân đến khách sạn cảm giác như đang ở chính ngôi nhà của mình nhờ cách trang trí phối hợp hài hòa từ màu sắc ánh sáng đến các trang thiết bị trong phòng như: tivi, tủ lạnh, bàn ghế, điện thoại, điều hòa không khí có điều khiển riêng, máy sấy tóc, tranh treo tường

Bảng 3: Các trang thiết bị trong phòng ngủ của khách sạn Thuận Anh theo các loại phòng:

Tên trang thiết bị	Phòng Deluxe	Phòng Superior	Phòng Standard
1. Tivi màu	X	X	X
2. Máy điều hòa	X	X	0
3. Điện thoại	X	X	X
4. Mini bar	X	X	X
5. Bàn làm việc	X	0	0
6. Vòi tắm voi sen	X	X	X
7. Giường có đệm	X	X	X
8. Tủ để quần áo	X	X	X
9. Bồn tắm nằm	X	X	0
10. Ly uống nước	X	X	X
11. Dép đi trong phòng	X	X	X
12. Giỏ giặt quần áo	X	X	X
13. Đèn chum	X	0	0
14. Tranh treo tường	X	X	0
15. Vòi nước nóng lạnh	X	X	X
16. Khăn tắm, khăn mặt	X	X	X
17. Ấm đun nước	X	X	0
18. Máy sấy tóc	X	X	X
19. Bàn để điện thoại	X	X	X
20. Bàn tiếp khách	X	X	0
21. Bồn tắm massage	X	X	0
22. Đèn ngủ	X	X	X

(Nguồn: bộ phận buồng-khách sạn Thuận Anh)

Nhận xét:

Giá phòng của khách sạn Thuận Anh khá bình dân nhưng các trang thiết bị tiện nghi trong phòng lại khá đều và đầy đủ cho tất cả các phòng. Tuy nhiên khách sạn cũng cần điều chỉnh mức giá cho phù hợp với nhu cầu của khách khi đến lưu trú, đồng thời đem lại doanh thu ngày càng cao cho khách sạn.

Khách sạn cũng cần thường xuyên kiểm tra, thay thế, tu sửa các trang thiết bị trong phòng ngủ gọn gàng, tiện nghi sạch sẽ đảm bảo tiêu chuẩn của phòng, đảm bảo hoạt động của khách sạn ngày càng có hiệu quả hơn.

6. Hệ thống sản phẩm của khách sạn Thuận Anh:

6.1. Dịch vụ chính:

Dịch vụ lưu trú: Khách sạn có 20 phòng ngủ sang trọng với các tiện nghi đầy đủ đạt tiêu chuẩn 2 sao.

Loại phòng và giá phòng của khách sạn:

Bảng 4. Cơ cấu phòng của khách sạn Thuận Anh:

Loại phòng	Số lượng phòng	Tỷ trọng(%)	Giá phòng(vnd)
Deluxe	5	25	650
Superior	10	50	550
Standard	5	25	500
Tổng số phòng	20	100%	

(Nguồn: bộ phận lễ tân-khách sạn Thuận Anh)

Nhận xét:

Nhìn từ bảng trên ta thấy số 1 lượng phòng Deluxe có 5 phòng chiếm tỉ trọng 25% trong tổng số phòng, loại phòng này có 35m² với một giường đôi có điều hòa không khí có điều khiển riêng, điện thoại quốc tế, kết nối wifi, minibar, nước nóng lạnh vòi sen với bồn tắm massage, và các thiết bị vệ sinh cao cấp. Phòng superior chiếm số lượng nhiều nhất lên tới 10 phòng tương ứng với 50% loại phòng này có diện tích 30m² bao gồm các trang thiết bị hiện đại như: điều hòa không khí có điều khiển riêng, tivi có truyền hình cáp, minibar, kết nối wifi, nước nóng lạnh bồn tắm vòi sen, các thiết bị vòi sen cao cấp. Cuối cùng là phòng standard chiếm số lượng 5 phòng tương ứng chiếm 25%, loại này có diện tích 20m² bao gồm tivi, điện thoại quốc tế, bồn tắm vòi sen, kết nối wifi, các thiết bị vệ sinh cao cấp.

Sự phân bố phòng ốc của khách sạn nhìn chung là phù hợp với tiêu chuẩn chất lượng và khả năng chi trả của khách du lịch.

- *Trang thiết bị tiện nghi trong phòng:*

- + Điều hòa trung tâm.
- + Tivi truyền hình cáp.
- + Điện thoại.
- + Tủ lạnh.
- + Nước nóng lạnh.
- + Dép lê.
- + Bồn tắm.
- + Máy sấy tóc.
- + Ấm đun nước.
- + Hệ thống báo cháy tự động.

6.2. Dịch vụ bổ sung:

- Dịch vụ bưu chính
- Dịch vụ tổ chức tour du lịch
- Dịch vụ văn phòng
- Dịch vụ đặt vé máy bay
- Dịch vụ giặt ủi
- Dịch vụ cho thuê xe
- Phục vụ báo và tạp chí tại tiền sảnh

II. Tình hình hoạt động kinh doanh tại khách sạn Thuận Anh:

1. Kết quả hoạt động kinh doanh tại khách sạn Thuận Anh:

Bảng 5: Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Thuận Anh:

ĐVT: Nghìn đồng

Chỉ tiêu	2009	2010	So sánh 2010/2009	
			Chênh lệch	Tốc độ phát triển (%)
1. Tổng doanh thu	12.548	16.374	3.826	30,5%
2. Tổng chi phí	10.307	12.622	2.315	22,5%
3. Tổng lợi nhuận	2.241	3.752	1.511	67,4%

Nguồn: Phòng kế toán

Nhận xét:

Qua bảng số liệu ta thấy:

- Tổng doanh thu: của 2 năm tăng dần.
- + Năm 2009: tổng doanh thu là 12.548 triệu đồng
- + Năm 2010: tổng doanh thu là 16.374 triệu đồng so với năm 2009 tăng 3.826 triệu đồng, tương ứng với tốc độ phát triển là 30,5%.

Nguyên nhân: do ngành du lịch ở Đà Nẵng phát triển mạnh, có nhiều chương trình du lịch đi tour để thu hút khách. Chính vì điều này đã góp phần làm tăng số ngày khách lưu trú tại khách sạn, đây là nguồn doanh thu không nhỏ góp phần làm tăng doanh thu cho khách sạn.

- Tổng chi phí: của 2 năm nhìn chung tăng.

+ Năm 2009 tổng chi phí là 10.307 triệu đồng.

+ Năm 2010 tổng chi phí là 12.622 triệu đồng tăng 2.315 triệu đồng so với năm 2009, tương ứng với tốc độ phát triển là 22.5%.

Nguyên nhân: do khách sạn bổ sung các trang thiết bị, thêm chi phí để đầu tư trang thiết bị cho các phòng ốc, lắp đặt hệ thống internet không dây. Không những vậy giá cả thị trường ngày một leo thang đã kéo đẩy giá vật tư tăng nhanh, điều này làm cho chi phí của khách sạn tăng.

- Tổng lợi nhuận: của 2 năm nhìn chung tăng.

+ Năm 2009 tổng chi phí là 2.241 triệu đồng

+ Năm 2010 tổng chi phí là 3.752 triệu đồng tăng 1.511 triệu đồng so với năm 2009, tương ứng với tốc độ phát triển là 67,4%.

Nguyên nhân: Khách sạn thu lại doanh thu cao chính vì điều này đã làm cho lợi nhuận của khách sạn tăng, ngoài ra khách sạn còn thực hiện các biện pháp, chính sách phù hợp đã thu lượng khách đến với khách sạn ngày càng nhiều chính vì điều này cũng đem lại lợi nhuận cao cho khách sạn

1.1 Cơ cấu doanh thu của khách sạn Thuận Anh:

Bảng 6. Tình hình doanh thu của khách sạn Thuận Anh:

ĐVT: nghìn đồng

Chỉ tiêu	2009		2010		So sánh 2010/2009	
	SL	TT%	SL	TT%	Chênh	Tốc độ phát
doanh thu						

					lệch	triển (%)
Lưu trú	6.694	53,4	9.663	59	2.969	44,4%
Vận chuyển	4.309	34,3	4.713	28,8	404	9,4%
DT khác	1545	12,3	1998	12,2	453	29,3%
Tổng	12.548	100	16.374	100	3.826	30,5%

(Nguồn: tổ kế toán-khách sạn Thuận Anh)

Nhận xét:

Qua bảng số liệu ta thấy cơ cấu doanh thu của khách sạn tăng thể hiện qua các doanh thu:

- Doanh thu lưu trú: Năm 2010 so với năm 2009 tăng 2.969 triệu đồng tương ứng với tốc độ phát triển là 44,4%, do lượng khách đến với khách sạn ngày càng nhiều làm cho số lượng buồng tăng đáng kể vì vậy đã làm cho doanh thu tăng.

- Doanh thu vận chuyển: Năm 2010 so với năm 2009 tăng 404 triệu đồng tương ứng với tốc độ phát triển là 9,4% ,đem lại doanh thu cho khách sạn chưa cao vì khách sạn mới thành lập nên các phương tiện vận chuyển cũng như trang thiết bị chưa có uy tín và thương hiệu trên thị trường nên đem lại doanh thu cho khách sạn chưa cao chủ yếu là doanh thu lưu trú.

- Doanh thu khác: Năm 2010 so với năm 2009 tăng 453 triệu đồng tương ứng với tốc độ phát triển là 29,3% đem lại doanh thu cho khách sạn cũng tương đối.

1.2. Cơ cấu chi phí của khách sạn Thuận Anh:

Bảng 7. Tình hình chi phí của khách sạn Thuận Anh:

ĐVT: Nghìn đồng

Chỉ tiêu	2009	2010	So sánh 2010/2009
-----------------	-------------	-------------	--------------------------

Chi phí	SL	TT%	SL	TT%	Chênh lệch tốc độ phát triển (%)	
Lưu trú	5373	52,1	7301	57,8	1928	35,9 %
Vận chuyển	3659	35,5	3837	30,4	178	4,9 %
Chi phí khác	1275	12,4	1484	11,8	209	16,4%
Tổng	10307	100	12622	100	2315	22,46%

(Nguồn: tổ kế toán - khách sạn Thuận Anh)

Nhận xét:

Qua bảng số liệu ta thấy chi phí của khách sạn tăng dần thể hiện qua 2 năm:

- Chi phí lưu trú: Năm 2010 so với năm 2009 tăng 1928 triệu đồng tương ứng với tốc độ phát triển là 35,9%, do khách sạn mới thành lập nên chi phí rất cao cho các trang thiết bị tiện nghi trong phòng cho khách để đảm bảo chất lượng và uy tín cho khách sạn.

- Chi phí vận chuyển: Năm 2010 so với năm 2009 tăng 178 triệu đồng tương ứng với tốc độ phát triển là 4,9%, do khách sạn phải chi phí các dịch vụ trong khách sạn cao để thu hút lượng khách đến với khách sạn nên chi phí vận chuyển cao.

- Chi phí khác: Năm 2010 so với năm 2009 tăng 209 triệu đồng tương ứng với tốc độ phát triển là 16,4%, do khách sạn mới thành lập nên chi phí cho các dịch vụ nhiều nhằm thu hút khách đến với khách sạn.

1.3. Tình hình lợi nhuận của khách sạn Thuận Anh:

Bảng 8. Tình hình lợi nhuận của khách sạn Thuận Anh:

ĐVT: nghìn đồng

Chỉ tiêu lợi nhuận	2009		2010		So sánh 2010/2009	
	SL	TT%	SL	TT%	Chênh lệch	Tốc độ phát triển (%)
Lưu trú	1321	59	2362	63	1041	79
Vận chuyển	650	29	876	23,3	226	34,8
LN khác	270	12	514	13,7	244	90,3
Tổng	2241	100	3752	100	1511	67,4%

(Nguồn: tổ kế toán - khách sạn Thuận Anh)

Nhận xét:

Qua bảng số liệu ta thấy lợi nhuận của khách sạn tăng. Cụ thể:

- Lợi nhuận lưu trú: : Năm 2010 so với năm 2009 tăng 1041 triệu đồng tương ứng với tốc độ phát triển là 79%, do khách sạn đầu tư chi phí cho lưu trú lớn nên đem lại lợi nhuận cao cho khách sạn

- Lợi nhuận vận chuyển: Năm 2010 so với năm 2009 tăng 226 triệu đồng tương ứng với tốc độ phát triển là 34,8%, do khách sạn mới thành lập nên chi phí vận chuyển cũng tương đối và khách sạn đã điều chỉnh chính sách hợp lý để thu hút khách đến với khách sạn nên đem lại lợi nhuận vận chuyển cũng ổn định.

- Lợi nhuận khác: Năm 2010 so với năm 2009 244 triệu đồng tương ứng với tốc độ phát triển là 90,3%, do khách sạn đầu tư cho các dịch vụ trong khách sạn cao nên đem lại lợi nhuận lớn.

2. Tình hình thu hút khách tại khách sạn Thuận Anh:

2.1 Biến động nguồn khách tại khách sạn Thuận Anh

Bảng 9. Sự biến động nguồn khách tại khách sạn Thuận Anh

Chỉ tiêu	ĐVT	2009	2010	So sánh 2010/2009	
				Chênh lệch	Tốc độ phát triển (%)
1. Tổng số khách	LK	13840	15650	1810	13,1%
Khách quốc tế	LK	3460	3758	298	8,61%
Khách nội địa	LK	10380	11898	1518	14,6%
2. Tổng ngày khách	NK	24142	32563	8421	34,9%
Khách quốc tế	NK	4828	4884	56	1,2%
Khách nội địa	NK	19314	27679	8365	43,3%
3. TGLTBQ	NK	316	373	57	18%
Khách quốc tế	NK	1,30	1,40	10	7,7%
Khách nội địa	NK	1,86	2,33	47	25,3%

Nguồn: Bộ phận lễ tân

Nhận xét:

Qua bảng số liệu ta thấy:

- Số lượt khách: Năm 2010 so với năm 2009 tăng 1.810 triệu đồng tương ứng với tốc độ phát triển là 13,1%. Cụ thể khách quốc tế năm 2010 so với năm 2009 tăng 298 triệu đồng tương ứng với tốc độ phát triển là 8,61%, còn khách nội địa tăng 1.518 triệu đồng tương ứng với tốc độ phát triển là 14,6%.

- Tổng ngày khách: Năm 2010 so với năm 2009 tăng 8.421 triệu đồng tương ứng với tốc độ phát triển là 34,9%. Cụ thể khách quốc tế năm 2010 so với năm 2009 tăng 56 triệu đồng tương ứng với tốc độ phát triển là 1,2%, còn khách nội địa tăng 8.365 triệu đồng tương ứng với tốc độ phát triển là 43,3%.

- Thời gian lưu trú bình quân: Năm 2010 so với năm 2009 tăng 57 triệu đồng tương ứng với tốc độ phát triển là 18%. Cụ thể khách quốc tế năm 2010 so với năm 2009 giảm 10 triệu đồng tương ứng với tốc độ phát triển là 7,7%.

còn khách nội địa tăng 47 triệu đồng tương ứng với tốc độ phát triển là 25,3%.

Tóm lại: Việc phân tích sự biến động nguồn khách tại khách sạn Thuận Anh ta thấy nguồn khách lưu trú tại khách sạn hiện nay chủ yếu là khách nội địa. Điều này cho thấy trong tình hình như hiện nay của khách sạn Thuận Anh cần có nhiều chính sách để thu hút khách quốc tế đến với khách sạn nhiều hơn vì lượng khách này chi tiêu cao nên khách sạn phải bổ sung các trang thiết bị hiện đại, các dịch vụ vui chơi giải trí, quầy bar, đặc biệt phải đào tạo đội ngũ nhân viên có trình độ ngoại ngữ để giao tiếp với khách và phục vụ khách tốt hơn

2.2. Cơ cấu khách tại khách sạn Thuận Anh

Bảng 10.Cơ cấu nguồn khách

DVT: lượt khách

Chỉ tiêu	2009	2010	So sánh 2010/2009	
			Chênh lệch	Tốc độ p.triển(%)
TỔNG SỐ KHÁCH	13.840	15.650	1810	13,1%
Khách đoàn	4.580	5.120	540	11,8%
Khách lẻ	9.260	10.530	1270	13,7%

Nguồn: Bộ phận lễ tân

Nhận xét:

Qua bảng số liệu ta thấy khách đến với khách sạn ngày càng đông.Tổng số khách năm 2010 so với năm 2009 tăng 1810 triệu đồng tương ứng với tốc độ phát triển là 13,1%. Cụ thể khách đoàn năm 2010 so với năm 2009 tăng 540 triệu đồng tương ứng với tốc độ phát triển là 11,8%, khách lẻ

tăng 1270 triệu đồng tương ứng với tốc độ phát triển là 13,7%, ta thấy khách lẻ đến với khách sạn nhiều hơn khách đoàn.

Tuy nhiên khách sạn Thuận Anh cần phải có nhiều chính sách để thu hút khách đoàn đến với khách sạn nhiều hơn vì lượng khách này chi tiêu cao nên đem lại doanh thu và lợi nhuận cho khách sạn.

Đà Nẵng là một thành phố phát triển mạnh về kinh tế và du lịch vì vậy xu hướng khách đi du lịch, công vụ, nghỉ dưỡng tăng làm cho lượng khách đến với Đà Nẵng nói chung và khách sạn Thuận Anh nói riêng tăng nhanh.

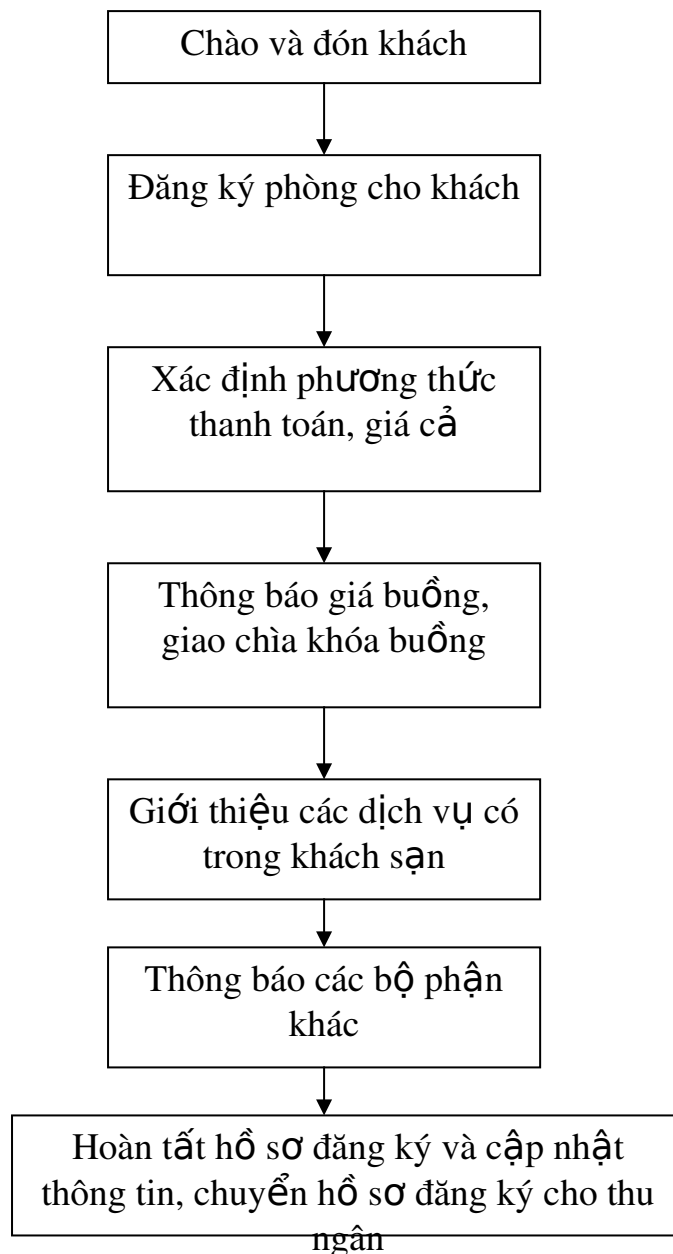
Khách đoàn tăng nhưng không đáng kể vì khách sạn không có phòng hội nghị, hội thảo nên số lượng khách đoàn giảm. Do vậy khách sạn cần quan tâm và thực hiện nhiều chính sách tốt tạo điều kiện để thu hút khách đoàn ngày càng nhiều hơn đến với khách sạn.

III. Thực trạng quy trình đón tiếp và làm thủ tục nhận buồng cho khách lẻ tại khách sạn Thuận Anh:

1. Quy trình làm thủ tục nhận buồng cho khách lẻ tại khách sạn Thuận Anh:

1.1. Quy trình đón tiếp và làm thủ tục nhận buồng cho khách lẻ tại khách sạn Thuận Anh.

Sơ đồ 3. Quy trình làm thủ tục nhận buồng cho khách lẻ tại khách sạn Thuận Anh.



1.2. Diễn giải quy trình:***Bước 1:*** Chào và đón khách:

Từ khi khách đến với khách sạn Thuận Anh, người tiếp xúc với khách đầu tiên là bộ phận đầu tiên của khách sạn nên giữa khách và nhân viên hình thành một mối quan hệ. Chính vì vậy nhân viên của khách sạn Thuận Anh rất chú trọng đến giai đoạn này. Đối với những khách lần đầu tiên đến với khách sạn Thuận Anh thì nhân viên lễ tân của khách sạn luôn niềm nở, ân cần tạo cho khách một sự quan tâm tuyệt đối để tạo cảm giác cho khách mình là người được quan tâm, còn đối với khách thường xuyên đến khách sạn Thuận Anh nhân viên lễ tân của khách sạn nhớ tên và gọi tên của khách để tạo sự thân thiện với khách để khách cảm thấy khách sạn Thuận Anh như là ngôi nhà thứ 2 của khách.

Bước 2: Đăng ký phòng cho khách:

Sau khi chào hỏi xong nhân viên lễ tân tiếp tục hỏi khách đã đăng ký phòng trước hay chưa? Nếu chưa đăng ký thì nhân viên lễ tân hỏi tên khách, địa chỉ của khách, ngày giờ đến và số đêm lưu trú, loại phòng, giá phòng và hình thức thanh toán, mượn giấy tờ tùy thân của khách, hỏi khách còn yêu cầu nào khác nữa không nếu không thì làm thủ tục đăng ký khách cho khách. Tiếp theo điền vào các thông tin liên quan cần thiết để làm hồ sơ đăng ký buồng cho khách. Cuối cùng nhờ khách ký vào giấy tờ buồng mà khách sạn Thuận Anh đã quy định cho khách.

Bước 3: Xác định phương thức thanh toán:

Nhân viên lễ tân cần hỏi rõ về thanh toán của khách.

Nếu khách được công ty thanh toán thì phải thông báo cho khách về những dịch vụ nào của khách sạn Thuận Anh khách dùng công ty thanh toán còn những dịch vụ nào khách tự thanh toán.

Bước 4: Thông báo giá buồng và giao chìa khóa buồng cho khách:

Sau khi hoàn tất quy trình đăng ký buồng cho khách nhân viên lễ tân cần thông báo lại giá phòng, số phòng, loại phòng mà khách đăng ký và hình thức thanh toán. Giao chìa khóa buồng cho khách thì nên nhắc khách trước khi ra ngoài thì gửi chìa khóa ở quầy lễ tân.

Bước 5: Giới thiệu các dịch vụ trong khách sạn Thuận Anh:

Nhân viên lễ tân của khách sạn là người giới thiệu các dịch vụ trong khách sạn Thuận Anh để khách biết và một số quy định trong khách sạn. Giới thiệu các tour du lịch và cuối cùng là chào khách, chúc khách lưu trú tại khách sạn Thuận Anh vui vẻ và thoải mái

Bước 6: Thông báo các bộ phận khác và dẫn khách lên phòng:

Nhân viên lễ tân thông báo với các bộ phận buồng chuẩn bị phòng đón khách cũng như bộ phận khuân vác hành lý và dẫn khách lên phòng, hướng dẫn khách lên phòng và cuối cùng hỏi khách có yêu cầu gì nữa không? Nếu không thì chào khách và đóng cửa phòng cho khách.

Bước 7: Hoàn tất hồ sơ đăng ký và cập nhật thông tin, đăng ký tạm trú:

Sau khi khách lên phòng thì nhân viên lễ tân của khách sạn cần hoàn tất công việc cuối cùng, hoàn tất hồ sơ của khách và chuyển cho thu ngân. Hoàn tất thủ tục đăng ký tạm trú cho khách. Sau đó khai báo cho công an phường, nhập thông tin về khách để lưu và theo dõi tình trạng khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn Thuận Anh

Nhận xét:

- *Ưu điểm:* Quy trình đón tiếp và làm thủ tục nhận buồng tại khách sạn Thuận Anh đưa ra ngắn gọn nhưng cũng tương đối đầy đủ về các bước, nhân viên lễ tân nhìn vào quy trình có thể biết được những thủ tục mình làm khi nhận khách. Quy trình diễn ra ngắn nhân viên lễ tân làm thủ tục nhận buồng cho khách cũng dễ dàng và ít bị sai sót trong công việc.

- *Nhược điểm:* Quy trình đón tiếp và làm thủ tục nhận buồng cho khách lễ của khách sạn ngắn gọn, sơ sài và thiếu các bước: tiếp nhận yêu cầu của khách, không hỏi khách đã đặt buồng trước hay chưa, không kiểm tra khả năng đáp ứng mà phân buồng cho khách.

Nhân viên lễ tân không xác định phương thức thanh toán của khách: không hỏi khách có đặt cọc tiền trước hay không? Điều này cũng là sai sót của khách sạn khi đưa ra quy trình này. Vì quy trình khách sạn đưa ra không yêu cầu khách đặt cọc trước mà để đến lúc làm thủ tục thanh toán luôn một lần.

2. Một số tình huống xảy ra trong quá trình đón tiếp và nhận buồng của khách lễ tại khách sạn Thuận Anh:

➤ Tình huống 1:

Vào ngày 25 tháng 4 năm 2011 chị Nguyễn Thị Lan đến làm thủ tục nhận buồng thì chị muốn đổi một phòng nằm chính giữa khách sạn để chị có thể nhìn toàn cảnh thành phố về đêm. Nhưng khách sạn đã hết phòng, chỉ còn lại loại phòng chị đã đặt trước không thể đáp ứng được yêu cầu của chị.

Nhân viên lễ tân giải quyết:

Xin lỗi khách, thông báo với khách hiện nay khách sạn đã hết phòng. Vì khách đã đặt trước phòng nên khách sạn đã giữ phòng cho khách, giờ khách muốn đổi phòng khác, khách sạn không thể đáp ứng theo nhu cầu của khách được. Mong khách thông cảm và có thể giữ nguyên phòng cũ. Khách đã đồng ý và nhân viên lễ tân làm thủ tục nhận buồng cho khách.

Nhận xét:

Với tình huống trên thì nhân viên đã xử lý rất khéo léo và có thái độ nhã nhặn, biết cách thuyết phục khách làm khách cảm thấy hài lòng và không có thái độ bực mình. Điều đó sẽ làm khách có ấn tượng tốt về khách sạn.

Và với tình huống trên nhân viên lễ tân cũng có sơ ý đó là chỉ chú ý đến việc xử lý tình huống mà không hỏi thăm về khách, nhân viên có thể hỏi thăm một số điều gì đó để tạo thân thiện hơn với khách.

➤ *Tình huống 2:*

Vào ngày 27 tháng 4 năm 2011 chị Trần Thị Hà đã đặt phòng trước tại khách sạn không có đảm bảo trước. Nhưng khi đến khách sạn thì loại phòng chị đặt đã hết nhưng khách sạn còn loại phòng khác. Chị đã nói trong khi đặt buồng nhân viên lễ tân không yêu cầu chị đặt tiền trước.

Nhân viên lễ tân giải quyết:

Xin lỗi khách, thông báo hiện nay loại phòng khách đặt đã hết, sau đó lễ tân nói mong khách thông cảm vì khách đặt phòng không có đảm bảo trước nên khách sạn không giữ phòng cho khách. Khách bảo nhân viên không yêu cầu khách đặt tiền trước nhân viên lễ tân im lặng làm khách bực mình đi tìm khách sạn khác.

Nhận xét:

Với tình huống trên do sơ ý của lễ tân không nói với khách đặt phòng trước, khi khách đến làm thủ tục nhận buồng thì nhân viên lễ tân lại có thái độ không tốt đối với khách. Khách nói mà nhân viên không nhận lỗi, không cố thuyết phục khách làm khách bực mình bỏ đi. Nhân viên lễ tân nên thuyết phục khách và có thái độ ân cần hơn với khách dù không phải là lỗi của mình, lễ tân cũng ăn nói nhỏ nhẹ với khách để tạo sự thân thiện hơn và cố thuyết

phục khách để đặt phòng tại khách sạn. Và như vậy cũng làm cho khách có ấn tượng tốt về nhân viên và khách sạn.

PHẦN III

MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN QUY TRÌNH ĐÓN TIẾP VÀ LÀM THỦ TỤC NHẬN BUỒNG CHO KHÁCH LỄ TẠI KHÁCH SẠN THUẬN ANH.

I. Môi trường hoạt động kinh doanh của khách sạn Thuận Anh:

1. Môi trường vĩ mô:

1.1. Các yếu tố môi trường kinh tế chính trị

Việt Nam là một đất nước có nền kinh tế phát triển ổn định và đang từng bước phát triển để trở thành một nước công nghiệp hóa hiện đại hóa. Với nền kinh tế tăng trưởng nhất Châu Á, với tốc độ tăng trưởng kinh tế như vậy thì kéo theo thu nhập của người dân cũng tăng lên. Do đó đời sống người dân ngày càng được cải thiện và nâng cao đòi hỏi nhiều yêu cầu phát sinh với thu nhập của người dân tăng thì dẫn đến nhu cầu đi du lịch của người dân

tăng lên và nghỉ ngơi ngày càng nhiều. Tất cả điều đó sẽ làm cho doanh nghiệp kinh doanh có những thuận lợi trong quá trình hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

Và trong những năm trở lại đây, tình hình chính trị ở Việt Nam khá ổn định, môi trường lành mạnh, không khí trong lành, nền kinh tế chính trị hòa bình. Nên hiện nay chính phủ có những chính sách ưu đãi mở rộng phát triển du lịch nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho ngành du lịch Việt Nam phát triển. Đối với ngành du lịch Đà Nẵng có tiềm năng phát triển du lịch rất tốt, nhà nước có những chính sách khuyến khích hỗ trợ, ưu tiên cho dịch vụ lưu trú.

Việt Nam là một nước ổn định nhất trên thế giới được nhiều người biết đến và có nhiều di tích lịch sử cùng những phong cảnh đẹp, rất thích hợp cho việc nghỉ ngơi, đi du lịch... và đó cũng là điều kiện thu hút nhiều du khách đến Việt Nam.

1.2. Các yếu tố văn hóa:

Việt Nam là một nước có nền văn hóa lâu đời được nhiều người biết đến, họ muốn khám phá và tìm hiểu nền văn hóa để tăng thêm sự hiểu biết. Với những phong tục khác nhau giữa các vùng miền, nhiều lễ hội mang phong cách khác nhau, chính vì điều đó sẽ tạo cho du khách nhiều ấn tượng để thu hút họ đến với du lịch Việt Nam.

Việt Nam còn mở cửa giao lưu văn hóa với các nước anh em trên thế giới, phục vụ du lịch nhằm mục đích nâng cao, mở rộng văn hóa cho khách du lịch, tạo điều kiện giao lưu văn hóa xã hội tuyên truyền về truyền thống, thành tựu văn hóa của các dân tộc. Các công trình này bao gồm các trung tâm văn hóa, rạp chiếu phim, nhà hát, câu lạc bộ, phòng triển lãm. Tuy các công trình này có ý nghĩa thứ yếu đối với quá trình phục vụ du lịch nhưng chúng giúp cho khách du lịch sử dụng thời gian rỗi hợp lý làm cho họ cảm thấy

thoải mái trong kỳ nghỉ của mình tại khu du lịch cũng như trong khách sạn của mình.

1.3. Các yếu tố công nghệ

Nhờ có sự phát triển vượt bậc về khoa học công nghệ mà đặc biệt là công nghệ thông tin và y học, đã đem lại thuận lợi cho việc phát triển du lịch cũng như là ngành kinh doanh khách sạn, trong việc quảng bá về thương hiệu và hình ảnh của khách sạn trên internet, web. Bên cạnh những thuận lợi đó thì sự phát triển của khoa học phát triển công nghệ đem lại cơ sở vật chất kỹ thuật tốt nhất cho khách sạn phục vụ khách lưu trú. Ngoài ra khoa học công nghệ còn đem lại cơ sở vật chất kỹ thuật cho ngành y tế như các trung tâm chữa bệnh bằng nước khoáng mặt trời, các món ăn kiêng, các phòng y tế với các trang thiết bị đầy đủ phục vụ tối đa nhu cầu của khách.

2. Môi trường vi mô:

2.1. Bản thân doanh nghiệp:

Khách sạn Thuận Anh là một khách sạn được nhiều người biết đến và cũng được nhiều uy tín trên thị trường khách sạn tại thành phố Đà Nẵng.

Tình hình khách sạn trong những năm gần đây như đã phân tích ở phần 2, cho thấy doanh thu của khách sạn ngày càng tăng, với số khách trung bình tăng đều trong 2 năm cho thấy mùa nào cũng đông khách. Vì vậy doanh nghiệp cần phải phát huy tối đa công suất của mình và vạch rõ chiến lược mục tiêu đối với khách sạn để có những bước tiến triển tiếp theo. Cần phải đầu tư và tạo cho mình chỗ đứng vững trên thị trường khách sạn tại thành phố Đà Nẵng.

Doanh nghiệp phải xác định thị trường khách mục tiêu tại khách sạn cần mở rộng liên kết với các công ty du lịch, các hãng lữ hành và có mức giá ưu đãi đối với du khách nhằm thu hút khách đến với khách sạn, thông qua đó

việc làm thủ tục nhận buồng với các công ty du lịch, các hãng lữ hành sẽ nhanh chóng và dễ dàng, tạo được uy tín khách sạn hơn.

Khách sạn Thuận Anh:***- Điểm mạnh:***

Khách sạn trực thuộc công ty TNHH TM&DV Thuận Anh nên phần lớn khách hiện nay là do công ty cung cấp. Khách sạn nằm ở trung tâm thành phố. Đây là điều kiện khai thác khách công vụ, khách là thương nhân, nhà đầu tư đi tìm kiếm thị trường.

Khách sạn có nhiều mối quan hệ với khách sạn khác, công ty lữ hành, các tổ chức.

- Điểm yếu:

Khách sạn không có phòng hội nghị, hội thảo, không có nhà hàng nên khách đến khách sạn cũng giảm dần chủ yếu là khách lẻ chính vì điều này nên khách đoàn đến với khách sạn không nhiều, các dịch vụ bổ sung của khách sạn còn hạn chế.

2.2. Các nhà cung ứng:

Dựa trên tình hình kinh tế thị trường như hiện nay, khách sạn Thuận Anh chọn nhà cung ứng thường dựa trên mức giá với mức giá phù hợp, chất lượng đảm bảo sẽ là cung ứng của khách sạn. Hiện nay nhà cung ứng của khách sạn là công ty TNHH TM&DV Thuận Anh, ngoài ra khách sạn còn có các nhà cung ứng khác nhằm tạo sự đa dạng về sản phẩm cung ứng cho khách.

2.3. Các đơn vị liên kết:

Khách sạn đã liên kết và kết hợp đồng với các doanh nghiệp bia như bia Heniken,..nhằm phục vụ khách.

Các doanh nghiệp đơn vị liên kết với các hàng lữ hành như công ty dịch vụ du lịch ở Đà Nẵng.

Liên kết với Big C và các công ty doanh nghiệp sản xuất ra những trang thiết bị đồ dùng, sản phẩm hằng ngày khách sạn cần cung ứng đầy đủ cho khách như đồ dùng khăn tắm, xà phòng, kem đánh răng,...

2.4. Các đối thủ cạnh tranh:

Cùng với xu thế phát triển như hiện nay, trên địa bàn thành phố Đà Nẵng mọc lên rất nhiều khách sạn, nhà hàng, các công ty du lịch, kéo theo sự cạnh tranh ngày càng quyết liệt. Vì vậy khách sạn phải chống đỡ với nhiều đơn vị trên địa bàn để tiếp tục đứng vững. Khách sạn Thuận Anh có các đối thủ cạnh tranh như sau: khách sạn Thanh Thanh, Hoàng Đại,...

➤ Khách sạn Thanh Thanh:

- *Điểm mạnh:*

Khách sạn nằm ở trung tâm thành phố Đà Nẵng, khách sạn có nhà hàng, máy lạnh với 200 ghế ngồi phục vụ cho các món ăn Âu-Á thu hút khách trong và ngoài nước, ngoài ra còn phục vụ các thức uống có cồn, cà phê, giải khát,...

Khách sạn thành lập lâu nên có đội ngũ nhân viên lành nghề, giàu kinh nghiệm, phục vụ tận tình chu đáo.

- *Điểm yếu:*

Không có phòng hội nghị, hội thảo, số lượng khách đến với khách sạn chưa nhiều, phải phụ thuộc vào các mối quan hệ, danh tiếng và uy tín còn hạn chế trên thị trường, khách sạn ra đời lâu nên trang thiết bị, cơ sở vật chất cũ, chất lượng bị giảm.

➤ Khách sạn Hoàng Đại:

- *Điểm mạnh:*

Một khách sạn mới thành lập nên trang thiết bị hiện đại, đầy đủ, tạo sự thoải mái và tự tin khi khách đến khách sạn, với đội ngũ nhân viên trẻ nhiệt tình, năng động, thân thiện, học sâu hiểu rộng giúp khách sạn ngày càng đi lên và thu hút lượng khách đến với khách sạn.

- *Điểm yếu:*

Là một khách sạn mới thành lập nên tạo danh tiếng và uy tín trên thị trường, các dịch vụ bổ sung của khách sạn còn hạn chế, khách sạn mới thành lập nên ít được du khách biết đến.

II. Một số giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình đón tiếp và làm thủ tục nhận buồng cho khách lẻ tại khách sạn Thuận Anh:

1. Chiến lược và mục tiêu của khách sạn Thuận Anh trong thời gian đến:

1.1. Chiến lược của khách sạn:

Đưa công tác khai thác khách lên hàng đầu, cố gắng tìm kiếm khai thác các bạn hàng mới, nhất là các hãng lữ hành, các phòng thị trường quốc tế và Việt Nam trên cả nước, đảm bảo nguồn khách thường xuyên cho cả mùa thấp điểm.

Không ngừng đổi mới, cải tiến và hoàn thiện bộ máy quản lý, ácc điều kiện về cơ sở vật chất kỹ thuật trong khách sạn nhằm làm hài lòng khách trong khách sạn một cách tốt nhất và thoải mãn nhu cầu ngày càng cao của khách khi đến lưu trú tại khách sạn nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ trong khách sạn.

Để đáp ứng nhu cầu cần lưu trú và các nhu cầu phát sinh trong quá trình lưu trú khách sạn sẽ nâng cấp và trang trí, thay đổi trang thiết bị hiện đại hơn.

Khách sạn sẽ đào tạo và đào tạo lại đội ngũ công nhân viên trong khách sạn để nâng cao chất lượng phục vụ.

Nắm bắt thông tin nhanh, giải quyết kịp thời các yêu cầu và phàn nàn của khách, đồng thời có các chính sách phù hợp về giá cả, thông tin khách hàng, chính sách marketing, công tác quảng bá sản phẩm của khách sạn,... có hiệu quả.

Như vậy để ngày càng hoạt động có hiệu quả cầu khách sạn cần có những chính sách hoạt động kinh doanh phù hợp và linh hoạt nhằm tạo ra một lượng khách đến với khách sạn thường xuyên đồng thời khai thác thêm lượng khách tiềm năng.

Trong tương lai khách sạn Thuận Anh mở rộng quy mô hoạt động cũng như lĩnh vực kinh doanh. Vì vậy vấn đề cần quan tâm đặt biệt là chất lượng phục vụ và trình độ đội ngũ nhân viên trong khách sạn.

1.2. Mục tiêu của khách sạn Thuận Anh:

Đối với mỗi doanh nghiệp vấn đề tối đa hóa lợi nhuận là mục tiêu cuối cùng cần hướng tới mà muốn làm được điều đó thì cần những mục tiêu cụ thể thích hợp với điều kiện của mình.

Khách sạn Thuận Anh đã đề ra những mục tiêu cụ thể ngắn hạn và dài hạn trong thời gian tới như sau.

1.2.1. Mục tiêu ngắn hạn:

Là mục tiêu có hiệu quả trong thời gian ngắn và mang tính chất nhảy thời không thể áp dụng trong thời gian quá dài.

Chú trọng đến công tác khai thác và giữ chân khách, tạo được mối quan hệ tốt với những hãng lữ hành hay các đại lý du lịch, đồng thời tạo ra ngày càng nhiều các mối quan hệ mới.

Thường xuyên kiểm tra chất lượng sản phẩm, cung cấp ngày càng nhiều sản phẩm phù hợp với nhiều đối tượng khách, hướng tới mục tiêu thỏa mãn nhu cầu của khách khi đến khách sạn.

Đào tạo đội ngũ công nhân viên có trình độ chuyên môn cao, cải tạo và hoàn thiện hơn nữa các quy trình đón tiếp hợp lý và làm việc ngày càng có hiệu quả cao hơn.

Quan tâm hơn nữa vấn đề vệ sinh ở các bộ phận, trong và xung quanh khách sạn cụ thể là:

Tăng doanh thu, giảm chi phí ở mức cho phép.

Thu hút khách nội địa và khách quốc tế.

Kéo dài thời gian lưu trú của khách quốc tế.

Tăng cường, củng cố uy tín của khách sạn trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Đa dạng hóa sản phẩm du lịch và dịch vụ bổ sung cho khách sạn.

Nâng cao khả năng đón tiếp khách tại khách sạn.

1.2.2. Mục tiêu dài hạn:

Mục tiêu dài hạn mang tính chất sống còn và ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trong khách sạn cũng như sức mạnh cạnh tranh của mình, nêu ra mục tiêu phù hợp sẽ đưa khách sạn ngày càng có hiệu quả như sau:

Tuyển dụng thêm nhân viên mới, đào tạo và đào tạo lại đội ngũ nhân viên.

Giữ vững thị trường khách, phấn đấu tăng lượng khách nội địa cũng như khách quốc tế.

Thành lập bộ phận hướng tới mục tiêu mới của khách sạn.

Mở rộng chiếm lĩnh thị trường để khách đến ngày với khách sạn càng nhiều hơn nhằm khai thác thêm tiềm năng vốn có của khách sạn như về nhà hàng hay phòng hội nghị tránh tình trạng lãng phí.

Tìm kiếm thu nhập thông tin và những ý kiến của khách hàng khác nhau từ đó tạo ra nhiều sản phẩm đa dạng phù hợp với từng đối tượng khách.

Đầu tư tổ chức thêm các dịch vụ bổ sung thích hợp hơn đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng.

Chú trọng hơn nữa công tác đầu tư xây dựng, sửa chữa, bảo dưỡng các trang thiết bị và cơ sở vật chất mở rộng quy mô kinh doanh của khách sạn.

2. Chiến lược và mục tiêu của giải pháp hoàn thiện quy trình nhận buồng cho khách lẻ tại khách sạn Thuận Anh:

Khách sạn nhằm hoàn thiện quy trình nhận buồng cho khách lẻ theo đúng yêu cầu phương pháp cách giải quyết về quy trình đều giống nhau.

Tất cả các nhân viên trong khách sạn dù ca trực nào bất kỳ cũng làm cùng một quy trình tránh phải sai sót, làm mất thời gian của khách.

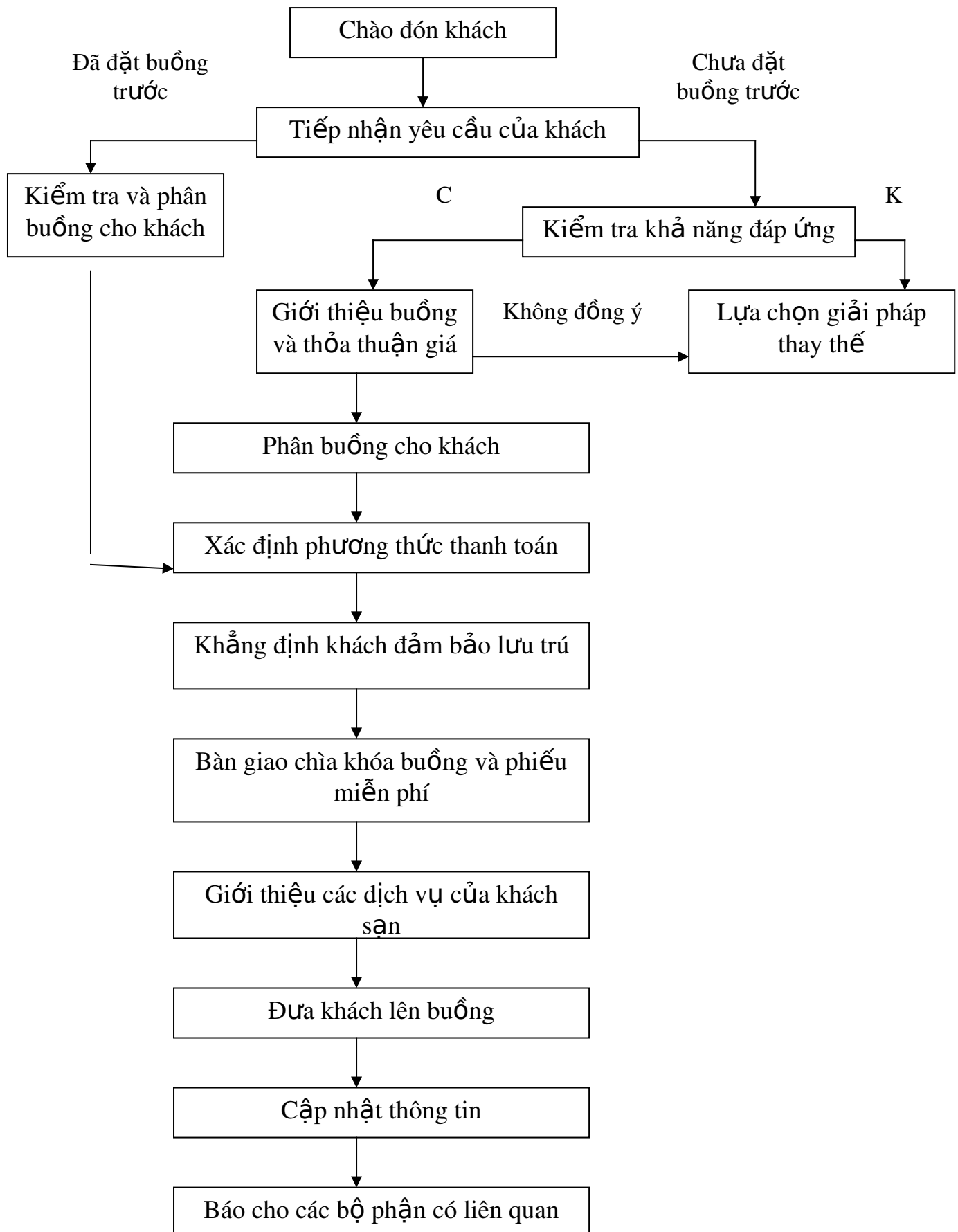
Tạo điều kiện cho nhân viên lễ tân học hỏi hiểu biết thêm về kinh nghiệm làm việc để làm tốt công việc và không sai sót trong công việc nhận buồng.

Tất cả các nhân viên trong tổ lễ tân đều thực hiện chung một quy trình check-in cho khách.

3. Một số giải pháp hoàn thiện quy trình đón tiếp và làm thủ tục nhận buồng cho khách lẻ tại khách sạn Thuận Anh:

3.1.Sơ đồ hoàn thiện:

Sơ đồ 4. Quy trình làm thủ tục nhận buồng cho khách lẻ tại khách sạn:



3.2. Diễn giải quy trình:***Bước 1:***

- Chào đón khách:

Khi khách đến khách sạn, nhân viên lễ tân chào đón khách theo đúng quy định của khách sạn Thuận Anh.

Để khách có ấn tượng ban đầu tốt đẹp về khách sạn Thuận Anh thì nhân viên lễ tân của khách sạn phải chủ động chào đón khách. Thái độ thân thiện, niềm nở, luôn sẵn sàng giúp đỡ khách là yếu tố quan trọng, gây cảm tình cho khách.

Sau khi nhân viên lễ tân chào khách đến với khách sạn Thuận Anh xong và đồng thời nhân viên hỏi thăm khách, gợi ý giúp đỡ.

- Tiếp nhận đăng ký khách sạn cho khách:

Tiếp nhận yêu cầu của khách, hỏi thăm khách đã đặt buồng trước hay chưa?

+ Nếu chưa thì nhân viên lễ tân cung cấp một số thông tin như về: loại phòng, giới thiệu loại buồng từ cao xuống thấp cho khách lựa chọn, sau đó nhân viên lễ tân hỏi khách loại buồng, số lượng buồng, số lượng khách, thời gian lưu trú của khách và yêu cầu đặt biệt về buồng.

+ Nếu khách đã đặt buồng trước thì nhân viên lễ tân xác nhận lại thông tin và thực hiện các bước tiếp theo.

Quan sát khách có hành lý hay không và gọi tên khách.

Nhân viên lễ tân kiểm tra tình trạng buồng:

+ Nếu khách sạn đáp ứng được yêu cầu của khách thì làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách.

+ Nếu khách sạn không có khả năng đáp ứng thì nhân viên lễ tân thuyết phục khách thay đổi loại buồng, số lượng buồng, hạng buồng,...Nếu khách đồng ý thì thực hiện các bước tiếp theo.

Nếu không có buồng: nhân viên lễ tân xin lỗi khách, có thể giới thiệu khách sạn khác như: Thanh Thanh, Hoàng Đại,...cho khách.

Bước 2: Xác nhận đặt buồng của khách:

- Trường hợp khách đã đặt buồng trước tại khách sạn Thuận Anh nhân viên lễ tân xác nhận lại một số thông tin đặt buồng của khách: tên khách, loại buồng, số lượng buồng, yêu cầu đặt buồng về buồng, thời gian lưu trú,...Báo cho bộ phận buồng chuẩn bị đón khách và đề nghị kiểm tra lại vệ sinh buồng đã sạch sẽ hay chưa.

- Trường hợp khách chưa đặt buồng trước tại khách sạn Thuận Anh: nhân viên lễ tân xác nhận lại một số thông tin đặt buồng của khách, thông báo có buồng cho khách thuê và thỏa thuận giá buồng với khách.

Bước 3: Làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách:

Nhân viên lễ tân mượn hộ chiếu, chứng minh thư của khách để điền thông tin còn thiếu hoặc trong hồ sơ đăng ký của khách.

Đưa phiếu đăng ký khách sạn, phiếu tạm trú, đề nghị khách kiểm tra lại các thông tin lấy chữ ký của khách vào phiếu đăng ký khách sạn và phiếu khai báo tạm trú.

Bước 4: Xác nhận phương thức thanh toán của khách:

Nhân viên lễ tân xác nhận phương thức thanh toán của khách xem khách sẽ thanh toán bằng hình thức nào, xác định trách nhiệm thanh toán của khách:

+ Cá nhân thanh toán toàn bộ chi phí

+ Khách khác thanh toán cho khách.

+ Cơ quan thanh toán cho khách toàn bộ chi phí.

Bước 5: Bàn giao chìa khóa buồng và các phiếu miễn phí:

- Sau khi hoàn thành phiếu đăng ký khách sạn cho khách nhân viên lễ tân trao chìa khóa buồng và thông báo số buồng cho khách.
- Sau đó nhân viên lễ tân giao các phiếu dịch vụ miễn phí cho khách, thông báo cho khách biết giá phòng đã bao gồm thuế VAT và ăn sáng,..

Bước 6: Cung cấp thông tin dịch vụ trong khách sạn Thuận Anh:

Trong qua trình làm thủ tục nhận buồng cho khách nhân viên lễ tân khách sạn cần:

- + Giới thiệu các dịch vụ có trong khách sạn Thuận Anh
- + Các dịch vụ thể thao, vui chơi, giải trí,..
- + Hỏi khách có yêu cầu về dịch vụ báo thức, báo chí và các dịch vụ khác không
- + Thông báo với khách muốn biết thông tin nào về dịch vụ cũng như khách sạn Thuận Anh thì báo với bộ phận lễ tân hay bộ phận buồng để sẵn sàng phục vụ.

Nhận xét:

Quy trình này em đưa ra tuy chưa hoàn chỉnh lắm nhưng nó cũng đầy đủ về các bước làm thủ tục nhận buồng cho khách, hi vọng với quy trình này sẽ giúp ích một phần nào cho sự tham khảo của ban giám đốc khách sạn để có thể đưa ra những giải pháp hay hướng giải quyết nhằm thu hút lượng khách đến với khách sạn nhiều hơn trong tình hình cạnh tranh hiện nay.

III.3. Một số giải pháp nhằm hỗ trợ công tác đón tiếp và làm thủ tục nhận buồng cho khách lễ tại khách sạn Thuận Anh:

III.3.1. **Bổ sung và thay thế một số trang thiết bị tại quầy lễ tân:**

Bộ phận lễ tân đóng vai trò như bộ mặt của khách sạn vì vậy trang thuyết bị tại quầy lễ tân cần hiện đại, đầy đủ và tốt hơn. Ta nên thay thế các trang thuyết bị cũ làm trì hoãn khi làm thủ tục nhận buồng cho khách, những vật dụng mất thẩm mỹ của khách sạn như: khay để chìa khóa, giá để sách, báo đã cũ kỹ,...

Khách sạn nên thuyết kế phần mềm báo thức khách vào buổi sang để tiện nghi cho nhân viên lễ tân tiếp nhận nhu cầu báo thức khách và thực hiện báo thức khách đúng giờ.

Khu vực tiền sảnh vừa là bộ phận lễ tân, vừa là phòng đợi,..nên diện tích khu vực này rộng lớn, lượng khách nhiều hơn. Do đó cần bố trí các quầy gọn, hợp lý, sinh động.

III.3.2. Chính sách về đãi ngộ, khuyến khích nhân viên:

- Khách sạn cần có chế độ chính sách thưởng, phạt rõ ràng cho nhân viên về tinh thần lẫn vật chất.
- Thường xuyên tổ chức các cuộc thi giao lưu giữa các nhân viên, để tạo bầu không khí thoải mái, giảm sức ép trong công việc.
- Khuyến khích nhân viên đi học để nâng cao trình độ cũng như tay nghề của mình, tạo điều kiện cho nhân viên về thời gian và tài chính.
- Có thể đào tạo trình độ và nghiệp vụ cho nhân viên tại chỗ bằng cách thuê các chuyên gia về giảng dạy tại khách sạn. Phương pháp đào tạo này vừa tốn ít thời gian vừa phổ biến được kiến thức cho nhân viên một cách đồng loạt để các nhân viên cùng nhau thực hiện.

III.3.3. Hoàn thiện đội ngũ nhân viên:

Là một khách sạn mới thành lập, khách sạn Thuận Anh gặp không ít khó khăn trong việc tuyển dụng đội ngũ nhân viên có trình độ chuyên môn cao, tay nghề giỏi. Đa phần nhân viên trong khách sạn là những người trẻ tuổi mới ra

trường, năng động, nhiệt tình và có trách nhiệm trong công việc. Tuy nhiên nhiều kinh nghiệm trong ứng xử cũng như phong cách phục vụ mang tính chuyên nghiệp chưa cao, việc cụ thể xác thực tế chưa nhiều nên tính linh hoạt trong cách xử lý các tình huống khó. Điều này ảnh hưởng không ít đến chất lượng các dịch vụ mà khách sạn cung cấp cho khách.

Vào những mùa vắng khách nếu có điều kiện khách sạn nên gửi nhân viên đến học hỏi thêm kinh nghiệm tại các khách sạn lớn như: khách sạn Thái Bình Dương, Phương Đông, Bamboo Green Central,...

Thông qua những ý kiến đóng góp đối với khách sạn. Ban quản lý cần phải nhắc nhở, chấn chỉnh những mặt chưa thực hiện tốt để có ý thức phục vụ hơn.

Về trình độ ngoại ngữ của nhân viên ở các bộ phận không đồng đều, tập trung chủ yếu ở bộ phận lễ tân trong khi ở bộ phận buồng phòng nhân viên trực tiếp gặp và giao tiếp với khách nước ngoài vì vậy khách sạn cần phải động viên, khuyến khích nhân viên ở các bộ phận học thêm ngoại ngữ để làm được như vậy khách sạn cần có những biện pháp như sau: tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên theo học các khóa ngoại ngữ thông dụng như: tiếng Anh, Pháp, Nhật,... bằng cách phụ cấp thêm một phần kinh phí cho họ để cải thiện khả năng giao tiếp giữa nhân viên và khách du lịch.

III. Kiến nghị:

Qua đợt thực tập, được sự giúp đỡ tận tình của cô giáo Võ Thị Cẩm Nga cũng như ban giám đốc và toàn thể công nhân viên của khách sạn Thuận Anh mà em đã có đợt thực tập đầy thú vị và hoàn thành tốt.

Tuy nhiên em cũng có một số kiến nghị sau:

1. Kiến nghị với ban giám đốc khách sạn:

- Khách sạn đã tạo điều kiện thuận lợi để sinh viên chúng em thực tập tốt theo chuyên ngành đã học.

- Các anh chị trong khách sạn luôn tạo mối quan hệ thân mật và gần gũi, không tạo áp lực đối với sinh thực tập và chúng em đã học nhiều điều tại khách sạn.

- Trong quá trình thực tập tại khách sạn Thuận Anh em thấy khách sạn cần bổ sung thêm một số trang thuyết bị. Mặc khác cần phải trang bị thêm các trang thuyết bị ánh sáng tạo cho khách cảm giác thoải mái ấm áp. Bên cạnh đó khách sạn cần bổ sung dịch vụ giặt ủi tại khách sạn để giúp công việc nhanh chóng và hiệu quả hơn. Đi đôi với công việc trên khách sạn cần phải thăm dò ý kiến khách hàng về mức độ hài lòng của khách đối với công việc phục vụ của khách sạn.

- Đối với đội ngũ nhân viên trong khách sạn, khách sạn cần phải thường xuyên tổ chức các buổi thực tập nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, nên gửi các nhân viên đi học các trường đào tạo về công việc phụ vụ trong khách sạn sao cho thoải mái mãn nhu cầu của khách.

- Bởi cũng có những sinh viên đến khách sạn này xin thực tập nhưng rồi bỏ qua nơi khác thực tập, hoặc có sinh viên không thực tập nhưng quen biết rồi xin công ty, khách sạn đóng dấu cho mình. Và một số sinh viên thực tập nhưng không có cơ hội được đứng quầy lễ tân chúng kiến trực tiếp những công việc mà bộ phận lễ tân làm mà ngược lại sinh viên thực tập chuyển sang bộ phận khác không đúng với chuyên ngành của mình mà sinh viên được học tại trường.

2. Kiến nghị với nhà trường:

- Nhà trường đã đưa ra kế hoạch thực tập trễ mà thời gian thực tập thì quá ngắn, điều này làm cho sinh viên khó khăn trong việc tìm địa điểm thực tập. Có một số bạn xin được điểm thực tập nhưng mà không được trực

tiếp đến tại cơ quan, vì cơ quan đã đủ nhân viên và sinh viên các trường khác xin thực tập cũng nhiều, điều đó cũng làm cho sinh viên khó khăn trong việc viết bài báo cáo của mình. Vì vậy, em xin kiến nghị nhà đã bố trí cho sinh viên đi thực tập tại khách sạn, nhà trường cần có sự quan tâm hơn đối với những sinh viên đang thực tập tại một khách sạn nào đó mà giúp sinh viên thực tập đúng chuyên ngành của mình.

Với những kiến nghị trên em hi vọng nhà trường sẽ có kế hoạch và điều chỉnh lại thời gian thực tập, để tạo điều kiện cho kế hoạch thực tập năm sau của các khóa được tốt hơn.

KẾT LUẬN

Trong thời gian tại khách sạn Thuần Anh, ban Giám đốc cũng như các anh chị nhân viên đã giúp đỡ, chỉ bảo tận tình các công việc mà chúng em chưa biết để biết thêm kinh nghiệm quý báu. Và đôi khi các anh chị lễ tân để tự chúng em làm thủ tục nhận buồng cho khách để em hiểu hơn về quy trình đã học, để biết được giữa lý thuyết và thực tế khác nhau như thế nào.

Trong thời gian học ở lớp, thầy cô đã tận tình hết mình để giúp đỡ em, truyền đạt những kiến thức quý báu cho em. Ngoài việc giảng dạy, thầy cô còn trao đổi với chúng em những hiểu biết kinh nghiệm của mình ở ngoài xã hội cũng như những tình huống có thể xảy ra trong công việc để chúng em có

thể vững tin bước vào đời. Điều này giúp cho bản thân em học tập được nhiều điều bổ ích. Đó là tác phong làm việc của cán bộ công nhân viên khách sạn: năng động, sáng tạo, trình độ nghiệp vụ vững vàng và nắm bắt các phương pháp xử lý tình huống tại khách sạn để vận hành lý thuyết đã học vào thực tế.

Qua những kiến thức được học ở trường, những kinh nghiệm rút ra từ thực tế và sự giúp đỡ tận tình của cô giáo Võ Thị Cẩm Nga, các cán bộ nhân viên khách sạn Thuận Anh đã nhiệt tình cung cấp thông tin, giúp đỡ em trong suốt thời gian thực tập tại khách sạn cũng như hình thành đề tài báo cáo tốt nghiệp này một cách tốt nhất.

NHẬN XÉT CỦA GIAO VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NHẬN XÉT CỦA GIAO VIÊN PHẢN BIỆN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

