MỤC LỤC

PHÂN MỞ ĐÂU

Năm 2010, kỷ niệm 50 năm ngày thành lập ngành du lịch Việt Nam (9/7/1960 – 2010), mốc thời gian vô cùng quan trọng của ngành du lịch, đánh dấu một bước ngoặc lớn trong công cuộc đổi mới xây dựng và trưởng thành của toàn ngành. Đặc biệt với tốc độ phát triển nhanh chóng của khoa học kĩ thuật và công nghệ cùng với nền kinh tế thế giới phát triển mạnh mẽ, đã giúp đời sống con người ngày càng được nâng cao. Chính vì vậy, nhu cầu du lịch

trở nên thiết yếu đối với mỗi người dân trên thế giới. Điều này đòi hỏi các quốc gia cũng như các doanh nghiệp đều phải đặt ưu tiên hàng đầu vào việc cung cấp chất lượng dịch vụ cao, nhằm thừa mãn nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng. Khách sạn- du lịch là một ngành dịch vụ đặc biệt luôn chiếm vai trò quan trọng trong nền kinh tế quốc dân cũng không tránh khỏi xu thế đó.

Đà Nẵng là thành phố nối giữa hai đầu đất nước, có kinh tế phát triển và có nhiều bãi biển đẹp. Ngoài ra Đà Nẵng còn là thành phố nằm giữa hai tỉnh thành Huế - Quãng Nam, là hai tỉnh thành có nhiều điểm du lịch nổi tiếng thế giới cộng thuận lợi về địa lí, nằm giữa hai đầu đất nước nên Đà Nẵng là đầu mối giao thông quan trọng về đường bộ, đường sắt, đường biển, đường hàng không. Đồng thời Đà Nẵng cũng rất chú trọng đầu tư cho phát triển du lịch.

Tại đây hoạt động lưu trú diễn ra rất mạnh, các công ty quốc tế cũng như trong nước đang đầu tư các khách sạn với quy mô từ nhỏ đến lớn tạo ra một nguồn cung dồi dào. Và đứng trước xu thế cạnh tranh gay gắt đó các doanh nghiệp hoạt động trên địa bàn không chỉ dừng lại ở việc đầu tư trang thiết bị cơ sở vật chất mà còn đẩy mạnh công tác phục vụ nhằm tạo dựng uy tín cũng như tạo thương hiệu riêng.

Khách sạn Thuận An là khách sạn được tổng cục du lich Việt Nam đánh giá đạt tiêu chuẩn tương đương 2 sao. Tuy nhiên để đạt chất lượng cao hơn nữa thì tất cả các nhân viên khách sạn nói riêng và ban quản lý khách sạn nói chung cần hoàn thiện mình và khắc phục những thiếu sót còn tồn tại.

Và bộ phận lễ tân là bộ mặt của khách sạn, là nơi tiếp xúc với khách hàng nhiều nhất. Trong quá trình thực tập tại khách sạn Thuân Anh, em đã tìm hiểu tình hình hoạt động cũng như quá trình phục vụ khách đến khi khách trả

phòng. Em thấy quy trình làm thủ tục trả phòng cho khách là quan trọng, vì vậy em chọn đề tài**: " Hoàn thiện quy trình làm thủ tục check-out cho khách tại khách sạn Thuận Anh"**

PHẦN I

CƠ SỞ LÍ LUẬN VỀ QUY TRÌNH LÀM THỦ TỤC CHECK-OUT CHO KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN

I.CƠ SỞ LÍ LUẬN VỀ KHÁCH SẠN

1. Khái niệm về khách sạn

Khách sạn là cơ sở lưu trú bao gồm nhiều phòng, 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 và đối tượng khách không phải là khách du lịch nhằm mục đích sinh lợi.

2. Đặc điểm về sản phẩm du lịch trong khách sạn

Sản phẩm du lịch trong khách sạn mang tính tổng hợp và đa dạng, vừa ở dạng vật chất vừa ở dạng phi vật chất, có thứ do khách sạn sáng tạo ra và có thứ do các ngành khác tạo ra. Sản phẩm khách sạn bao gồm các hoạt động từ khi khách bước chân vào khách sạn, sử dụng sản phẩm cho đến khi khách bước ra khỏi khách sạn.

Quá trình này bao gồm:

Những hoạt động nhằm đảm bảo nhu cầu cần thiết của khách sạn: Lưu trú, ăn uống, đi lại phải đảm bảo cho khách cảm giác sảng khoái và thoải mái khi ở trong khách sạn để họ cảm nhận rằng khach sạn nhue ngôi nhà thứ hai của mình.

Các hoạt động thể hiện mục đich chuyến đi: Nhu cầu về giải trí, văn hóa….Vì vậy khung cảnh và cách phục vụ phải mang lại cho khách du lịch cảm giác mới mẻ lạ mắt và thú vị.

Sản phẩm của khách sạn được sản xuất và bán ra cùng một thời gian và cùng một địa điểm. Do đó không thể đưa sản phẩm du lịch đến với khách hàng mà là khách hàng phải tự đến nơi mua sản phẩm. Điều đó diễn ra trong mối quan hệ trực tiếp của khách hàng và nhân viên khách sạn.

Sản phẩm của khách sạn và tiêu dùng diễn ra cùng một thời điểm vì vậy mà sản phẩm không thể lưu kho được. Đặc biệt khách hàng không thể tiếp xúc với sản phẩm trước khi mua nó nên phải cố gắng đảm bảo chất lượng dịch vụ của khách nhằm giữ uy tín với khách sạn.

3. Các loại hình du lịch

Du lịch nghỉ dưỡng: Thu hút những du khách lớn tuổi muốn tìm những khu nghĩ dưỡng và nghỉ mát ở những vùng núi cao hoặc ven biển.

Du lịch giải trí: Thu hut đối với nhũng khách mà lý do chủ yếu của họ đối với những chuyến đi là sự hưởng thụ và tận hưởng kỳ nghỉ.

Du lịch tham quan thắng cảnh: Hấp dẫn những người thích tận hưởng bầu không khí ngoài trời, thích thưởng thức phong cảnh đẹp và đời sống thực vật hoang dã.

Du lịch văn hóa: Thu hút những du khách muốn đến những nơi mới lạ để tìm hiểu phong tục tập quán, truyển thống lịch sử, nền văn hóa nghệ thuật nơi họ đến.

Du lịch thể thao: Thu hút những người đam mê và thích thể thao nhằm nâng cao sức khỏe.

Du lịch công vụ :Là những du khách đi công tác hay tham gia hơi nghị hội thảo.

Du lịch tôn giáo: Thừa mãn nhu cầu tín ngưỡng đặc biệt của những người theo đạo khác nhau. Họ đến những nơi có tôn giáo tâm linh hay vị trí tôn giáo được tôn kính.

Du lich xã hội: Hấp dẫn với họ là giao lưu tiếp xúc với những người khác là quan trọng.

Du lịch dân tộc học: Đặc trưng cho những người đang sinh sống ở nước ngoài hoặc những nơi khác quay trở về quê cha đất tổ tìm hiểu lịch sử cội nguồn của quê hương dòng dõi gia đình.

II. KHÁI NIỆM, ĐẶC ĐIỂM, PHÂN LOẠI NGUỒN KHÁCH VÀ KHÁCH DU LỊCH

1.Khái niệm về nguồn khách

Nguồn khách là biểu hiện về mặt số lượng và cơ cấu của những người rời khỏi nơi cư trú thường xuyên của mình một cách tạm thời theo kiểu du hành khác nhau, đến lưu lại qua đêm tiêu dùng sản phẩm du lịch tại khách sạn trong một thời gian nhất định.

2.Khái niệm về khách du lịch

Khách du lịch là người rời khỏi nơi cư trú thường xuyên của mình, có thể khởi hành với những mục đích khác nhau nhưng loại trừ mục đích ở nơi đến.

3.Đặc điểm nguồn khách

3.1.Đặc điểm về nhân khẩu học

Giới tính: Những người có giới tính khác nhau thường có những sở thích và nhu cầu khác nhau nên động cơ đi du lịch, quá trình tiêu dùng của họ trong lúc đi du lịch cũng khác nhau.

Độ tuổi: Nó đóng vai trị rất quan trọng trong việc lựa chọn các loại hình du lịch, điểm du lịch. Những người trẻ tuổi muốn tim đến những nơi mới lạ, muốn khám phá thám hiểm. Những người lớn tuổi thích đi du lịch theo nhóm, họ có nhu cầu về bạn bè mạnh hơn nhu cầu thám hiểm, họ muốn nghỉ ngơi, chữa bệnh.

Trình độ văn hóa: Sự khác nhau về trình độ văn hóa dẫn đến sự cảm nhận, sở thích, địa vị xã hội, nguồn thu nhập khác nhau. Điều đó tác động khả năng chi trả cũng khác nhau.

3.2. Đặc điểm động cơ du lịch

Động cơ về thể chất: Ham muốn nghỉ ngơi, tham quan chữa bệnh.

Động cơ về văn hóa: Tìm hiểu về truyền thống văn hóa, phong tục tập quán…của những quốc gia khác.

Những động cơ về quan hệ cá nhân: Muốn gặp gỡ người thân bạn bè, gặp gỡ những người mới.

3.3. Đặc điểm tâm lý khách theo quốc tịch

Mỗi quốc gia đều có nền văn hóa khác nhau, phong tục tập quán khác nhau, tính cách dân tộc khác nhau. Từ đó hình thành nên những đặc điểm về sở thích, yêu cầu khác nhau khi đi du lịch.

3.4 Ý nghĩa nguồn khách

Do đặc điểm của ngành du lịch là chỉ phục vụ khác đi du lịch. Nếu không có khách đi du lịch thì ngành du lịch sẽ không biết phục vụ ai và cũng không có ai để tiêu thụ các sản phẩm mà ngành đã sản xuất ra. Do vậy nguồn khách được xem như là huyết mạch để ngành du lịch có thể tồn tại và phát triển.

Sản phẩm du lịch không thể tồn kho, no rất trừu tượng không thể nhìn thấy được. Do vậy việc đánh giá chất lượng sản phẩm du lịch chỉ có thể được thực hiện sau khi khách đã mua và sử dụng sản phẩm du lịch, nguồn khách có ý ngĩa rất lớn trong việc đảm bảo cho khách sạn tránh được những chi phí do không tiêu thụ sản phẩm đồng thời nó cũng quyết định đến sự thành bại của khách sạn.

4. Phân loại nguồn khách

4.1 Phân loại theo quốc gia

Khách du lịch quốc tế là người lưu trú tạm thời tại nước ngoài và sống ngoài nơi cư trú thường xuyên của họ trong thời gian ngắn nhất là 24 giờ nhưng không quá 1 năm. Động cơ khởi hành của họ được phân nhóm thời gian rỗi đi du lịch để giải trí nghỉ ngơi. Có hai loại khách quốc tế:

+ Khách du lịch quốc tế là những người đến tham quan về nền văn hóa con người của một quốc gia nào đó.

- Khách du lịch quốc tế ra nước ngoài: là những con người đang sống ở một quốc gia nào đó đi ra nước ngoài du lịch.

- Khách du lịch trong nước: Gồm những người là công dân của một quốc gia và những người đang sinh sống trên một lãnh thổ quốc gia nào đó là đi du lịch trong nước.

+ Khách du lịch nội địa: Là những người đi du lịch không vượt qua khỏi ranh giới quốc gia mình đang sinh sống.

4.2. Phân loại theo mục đích chuyến đi

Mục đích nghỉ ngơi: Là kết hợp sự nghỉ ngơi với cơ thể và tinh thần và những mục đích về sức khỏe, thể thao và nghỉ ngơi. Nhóm động cơ này liên kết với các hoạt động mà điều kiện đó sẽ làm giảm đi sự căn thẳng.

Đi du lịch với mục đích nghỉ ngơi giải trí phục hồi tâm lý, tiếp cận với thiên nhiên, thay đổi môi trường sống.

Đi du lịch với mục đích thể thao.

Đi du lịch với mục đích văn hóa giáo dục.

Mục đích nghề nghiệp.

Đi du lịch với động cơ tìm hiểu cơ hội kinh doanh kết hợp giải trí.

Đi du lịch với mục đích thăm viếng ngoại giao.

Đi du lịch với mục đích công tác.

4.3. Phạm vi lãnh thổ chuyến đi

Đi đến những nơi có tài nguyên thiên nhiên đa dạng (Nghỉ nơi, biển, sông,hồ, thành phố) phong phú, đẹp, thuận lợi cho mục đích chuyến đi, từ trong và ngoài lãnh thổ của nước sở tại, đi từ châu lục này đến châu lục khác.

Du lịch phân thành những loại nguồn khác nhau: Căn cứ vào hình thức chuyến đi phân thành 2 loại:

- Du lịch đi theo đoàn: Ở loại hình này các thành viên tham dự theo đoàn thường có chuẩn bị chương trình từ trước, trong đó đã định trước những nơi

đến tham quan, nơi lưu trú và ăn uống, đi du lịch theo đoàn có thể tổ chức theo 2 hình thức.

+ Đi du lịch theo đoàn thông qua công ty du lịch

+ Đoàn du lịch được tổ chức trung gian, các tổ chức đó chuẩn bị và thỏa thuận được chuyến hành trình của mình và đi theo đoàn mỗi thành viên được thông báo trước hành trình của chuyến đi.

- Tự chọn chuyến hành trình và xác định thời gian đi, số ngày đi, những nơi sẽ đến tham quan, có thể đoàn đã thỏa thuận trước hoặc tới nơi mới tim cơ sở lưu trú, ăn uống.

- Du lịch cá nhân: Thông qua tổ chức du lịch cá nhân đi theo yêu cầu kế hoạch định trước của các tổ chức du lịch, tổ chức công đoàn hay tổ chức xã hội khác khách du lịch không đi cùng đoàn mà chỉ tuân theo các điều kiện đã được thông báo và chuẩn bị trước.

- Không thông qua tổ chức đi tự do

III. CƠ SỞ LÍ LUẬN VỀ BỘ PHẬN LỄ TÂN

1.Khái niệm chung 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.

2. Nhiệm vụ của bộ phận lễ tân

- Giới thiệu, bán dịch vụ buồng ngủ và các dịch vụ khác của khách sạn cho khách.

- Nhận đặt buồng và bố trí buồn cho khách

- Tiếp đón lịch thiệp và làm thủ tục đăng kí khách sạn cho khách, trong đó bao gồm cả việc khai bao tạm trú cho khách tại cơ quan chức năng.

- Trực tiếp và phối hợp với các bộ phận khác, phục vụ khách, trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn.

- Tiếp nhận và giải quyết các phàn nàn của khách.

- Làm thủ tục thanh toán và tiễn khách.

- Tham gia vào công tác quản cáo và tiếp thị của khách sạn.

- Và các nhiệm vụ khác.

3. Vai trò của bộ phận lễ tân

Bộ phận lễ tân là bộ mặt của khách sạn là nơi đầu tiên tiếp xúc với khách hàng và là " trung tâm thần kinh của khách sạn" nên nó đóng vai trị vô cùng quan trọng.

Bộ phận lễ tân có chức năng như chiếc cầu nối giữa khách và các bộ phận còn lại trong trong khách sạn để đáp ứng và thừa mãn mọi nhu cầu của khách. Thông qua các ngiệp vụ của mình như đặt buồng, đăng kí khách sạn, phục vụ khách trong thời gian lưu trú, thanh toán tiễn khách, trao đổi thông tin,…

Bộ phận lễ tân đóng vai trị trung tâm phối hợp hoạt động với các bộ phận khác trong khách sạn hoạt động một các hiệu quả trong qua trình phục vụ khách lưu trú.

Ngoài ra bộ phận lễ tân còn đóng vai trị chủ đạo trong các hoạt động phục vụ khách, nhân viên lễ tân là người thường xuyên tiếp với khách từ khi khách đến cho đến khi khách rời khỏi khách sạn.

Đồng thời bộ phận lễ tân cũng là nơi tiếp nhận và giải quyết mọi phàn nàn của khách và là bộ phận nắm rõ mọi nhu cầu thị hiếu và sở thích của khách hàng, đóng vai trị quan trọng trong việc giúp ban giám đốc đề ra các chiến lược để hoàn thiện các sản phẩm và thị trường thông qua thống kê, phản hồi ý kiến của khách từ phiếu thăm dò ý kiến của khách hàng và trao đổi với khách.

4. Yêu cầu đối với nhân viên lễ tân

- Yêu cầu về ngoại hình thể chất

+ Ngoại hình ưa nhìn, cân đối không dị tật dị hình, không mắc bênh truyền nhiễm.

+ Có sức khỏe tốt, có tác phong nhanh nhẹn

- Trình độ nghiệp vụ và hiểu biết

+ Phải được đào tạo và có chứng chỉ về nghiệp vụ

+ Phải có kĩ năng giao tiếp với khách

+ Nắm vững những quy định của ngành du lịch nói chung và khách sạn nói riêng.

+ Kiến thức cơ bản về thanh toán, kế toán, về tiếp thị và hành chính văn phòng.

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

+ Biết rõ các danh lam thắng cảnh, các điểm du lịch của địa phương và các vùng lân cận.

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

- Yêu cầu về ngoại ngữ và vi tính

+ Ngoại ngữ: Tùy theo thứ hạng và qui mô khách sạn mà nhân viên lễ tân cần phải đạt trình độ ngoại ngữ nhất định.

- Yêu cầu về đạo đức nghề nghiệp

+ Nhân viên lễ tân phải thật thà, trung thực có tính đồng đội cao trong công việc.

IV. CƠ SỞ LÍ LUẬN VỀ QUY TRÌNH LÀM THỦ TỤC CHECK – OUT CHO KHÁCH

1. Những công việc chuẩn bị trước khi check – out cho khách.

1.1 Khẳng định lại việc trả buồng

- Mục đích

+ Chuẩn bị việc thanh toán cho khách một cách chu đáo, chính xác, kịp thời, rút ngắn thời gian chờ đợi của khách khi thanh toán.

+ Xác định những thay đổi trong kế hoạch lưu trú của khách.

- Nhân viên lễ tân có thể khẳng định lại việc trả buồn cho khách bằng cách:

+ Khách trực tiếp thông báo.

+ Căn cứ vào danh sách khách dự định đi trong ngày.

1.2 Phối hợp với các bộ phận liên quan

- Thông báo kế hoạch thanh toán trả buồng cho khách với các bộ phận có liên quan để tránh trường hợp sai sót.

1.3 Chuẩn bị hồ sơ thanh toán cho khách

- Nội dung:

+ Phiếu đăng kí khách sạn

+ Phiếu đổi buồng (nếu có)

+ Các hóa đơn, chứng từ tiêu dùng dịch vụ

+ Giấy biên nhận đặt cọc/ thanh toán trước

+ Bảng tổng hợp chi phí

+ Thư cảm ơn của khách

+ Các giấy tờ của khách

- Đối với khách đoàn, cần chuẩn bị danh sách đoàn khách.

- Chuẩn bị hồ sơ thanh toán: Cần kiểm tra kĩ lưỡng, ghi tên khách, số buồng vào hồ sơ, xếp vào ngăn tủ quy định theo ABC hoặc theo số buồng.

1.4 Kiểm tra tiền đặt cọc và tiền thanh toán trước của khách.

- Kiểm tra cẩn thận xem khách sắp thanh toán có đặt cọc hoặc thanh toán trước không.

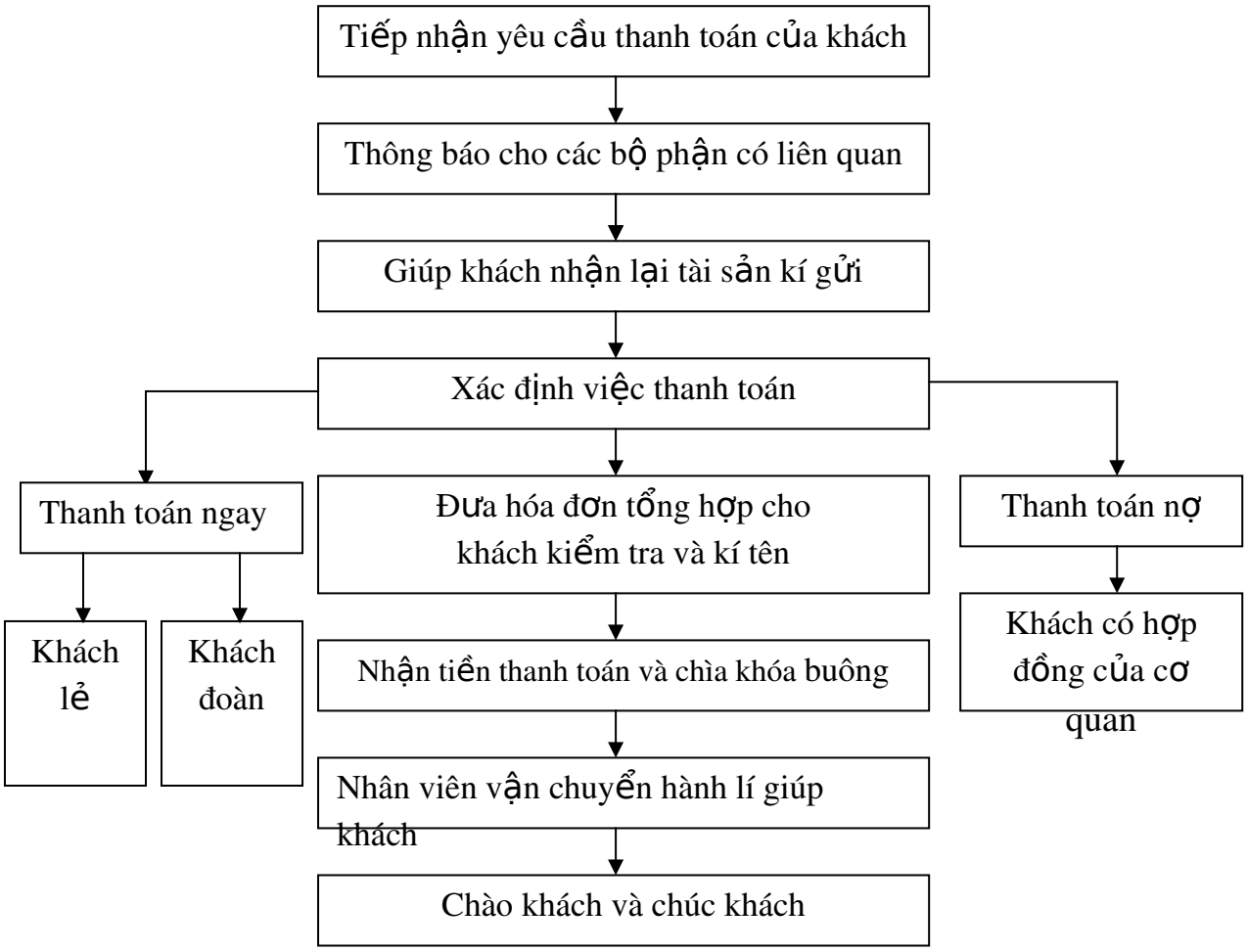
- Thông báo cho khách số tiền đã đặt cọc hoặc thanh toán trước khi thực hiện việc thanh toán.

- Đề nghị khách chuyển phiếu biên nhận đặt cọc thanh toán.

- Kiểm tra và đính kèm phiếu vào hóa đơn thanh toán tổng hợp.

2. Quy trình check-out cho khách tại khách sạn Thuận Anh.

2.1 Sơ đồ quy trình làm thủ tục check-out cho khác



2.2 Diễn giải quy trình

2.2.1 Quy trình làm thủ tục check-out cho khách lẻ.

- Chào khách, tiếp nhận yêu cầu trả buồng của khách, hỏi tân khách, số buồng nếu cần thiết.

- Thông báo cho các bộ phận có liên quan.

- Hỏi khách có sử dụng đồ uống ở minibar không.

- Đưa hóa đơn thanh toán tổng hợp và đề nghị khách trả lại chìa khóa buồng.

- Hỏi ý kiến khách về chất lượng phục vụ của khách sạn.

- Hỏi khách có cần giúp đỡ về phương tiện vận chuyển không.

- Giới thiệu nhân viên vận chuyển hành lí giúp khách.

- Chào khách, chúc khách, mong muốn được phục vụ khách trong tương lai, cảm ơn khách đã sử dụng dịch vụ trong khách sạn.

- Các công việc sau khi làm thủ tục check-out

+ Cập nhật các thông tin của khách vào hồ sơ

+ Đổi tình trạng buồng.

2.2.2. Quy trình làm thủ tục check-out cho khách đoàn

- Chào khách, gợi ý giúp đỡ, tiếp nhận yêu cầu thanh toán trả buồng cho khách.

- Thông bao với các bộ phận liên quan.

- Làm thủ tục thanh toán cho đoàn.

Thanh toán cho trưởng đoàn:

+Thống nhất với trưởng đoàn về chi phí, trách nhiệm và hình thức thanh toán.

+ Chuyển hóa đơn thanh toán tổng hợp cho trưởng đoàn kí tên.

+ Nhận tiền thanh toán và viết hóa đơn VAT nếu trưởng đoàn có yêu cầu, giao liên 2 hóa đơn VAT cho trưởng đoàn.

Thanh toán cho khách trong đoàn:

+ Nhân viên lễ tân tự chuyển hoặc nhờ trưởng đoàn chuyển hóa đơn phụ trội cho từng khách trong đoàn kiểm tra.

+ Lần lượt làm thủ tục thanh toán cho từng khách, thanh toán xong cho khách nào thì gạch tên khách đó ra khỏi danh sách để tránh sự nhầm lẫn.

+ Đề nghị khách trong đoàn trả lại chìa khóa buồng. Nhắc nhở các thành viên trong đoàn lấy lại tài sản trong két sắt an toàn (nếu có).

- Kết thúc thanh toán trả lại giấy tờ tùy thân và danh sách đoàn khách.

- Hỏi đoàn có hài lòng về dịch vụ và chất lượng của khách sạn không.

+ Cảm ơn đoàn đã lưu trú tại khách sạn.

+ Chào khách, chúc đoàn khách và mong muốn phục vụ khách trong tương lai.

- Những công việc sau khi khách check-out

+ Cập nhật các thông tin về đoàn khách vào hồ sơ lưu.

+ Thay đổi tình trạng buồng.

PHẦN II

TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH VÀ THỰC TRẠNG CỦA QUY TRÌNH LÀM THỦ TỤC CHECK-OUT CHO KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN THUẬN ANH.

I. TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN THUẬN ANH.

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

Khách sạn Thuận Anh đi vào hoạt động năm 2009, thuộc công ty TNHH MTV TM&DV. Công ty có vốn đầu tư 100% là của tư nhân. Ý nghĩa thành lập khách sạn Thuận Anh được lấy ý tưởng của ông Nguyễn Tuấn Thanh và ông được biết đến như ông chủ của khách sạn.

Khách sạn Thuận Anh nằm trong vùng động lực phát triển KT Miền Trung, điểm hành lang kinh tế Đông – Tây, ngay trung tâm giao dịch hành chính của thành phố Đà Nẵng dự chỉ mới đi vào hoạt động.

Khách sạn Thuận Anh đạt tiêu chuẩn tương đương 2 sao, với 9 tầng và 20 phòng nghỉ được trang bị tiện nghi đầy đủ và hiện đại, nội thát ấm cúng và tràng nhã, là nơi lý tưởng để du khách nghỉ ngơi và chính nơi đây sẽ khơi nguồn cảm hứng sôi động để du khách có thẻ tổ chức các tuor du lịch biển như: Bãi Bụt, Bãi Rạm cách 5km, tận hưởng không khí trong lành Bà Nà – Suối Mơ cách 30km, viếng thăm Ngũ Hành Sơn hùng vĩ cách 6km hay du khách cũng có thể đến với những di sản văn hóa thế giới như phố cổ Hội An, Huế, Mỹ Sơn.

Với một vị trí tuyệt đẹp, thuận lợi và độ ngũ nhân viên trẻ trung, năng động nhiệt tình, chuyên nghiệp sẵn sàng phục vụ và làm lưu luyến bước chân du khách khi đến với khách sạn Thuận Anh.

Địa chỉ: 158A Nguyễn Chí Thanh – phường hải Châu 1 – tp. Đà Nẵng

Đện thoại: 05113.849818 – 05113/849828

Fax: 05113.810842

Email: thuananhhotel@gmail.com

2. Chức năng, nhiệm vụ của khách sạn Thuận Anh.

2.1 Chức năng:

- Khách sạn tổ chức hoạt động kinh doanh theo quy dịnh về hoạt động kinh doanh khách sạn của chính phủ, đảm bảo an ninh tính mạng cho khách và an ninh trật tự xã hội của pháp luật.

- Sản xuất và phạu vụ lưu trú

- Phục vụ ăn uống

- Tổ chức sản xuất và phục vụ các dịch vụ bổ sung có liên quan đến nhu cầu lưu trú và vui chơi giải trí, thư giãn của khách.

- Tổ chức hội nghị, hội thảo, lễ tiệc, liên haon cưới hỏi khi khách có nhu cầu

2.2 Nhiệm vụ

- Cung cấp các dịch vụ lưu trú, ăn uống và các dịch vụ bổ sung cho khách khi lưu trú tại khách sạn.

- Kinh doanh đúng ngành nghề đã đăng ký, kinh doanh đúng nơi quy định đối với khách sạn đạt tiêu chuẩn tương đương 2 sao đã được công nhận.

- Chấp hành vệ sinh môi trường, vệ sinh an toàn thực phẩm và các yêu cầu vệ sdinh trong quá trình phục vụ.

Chấp hành nghiêm chỉnh các chính sách cảu Nhà Nước và thực hiện các quy định do tổng cục du lịch và sở du lịch ban hành.

- Khách sạn có nghĩa vụ nộp đầy đủ ngân sách cho nhà nước.

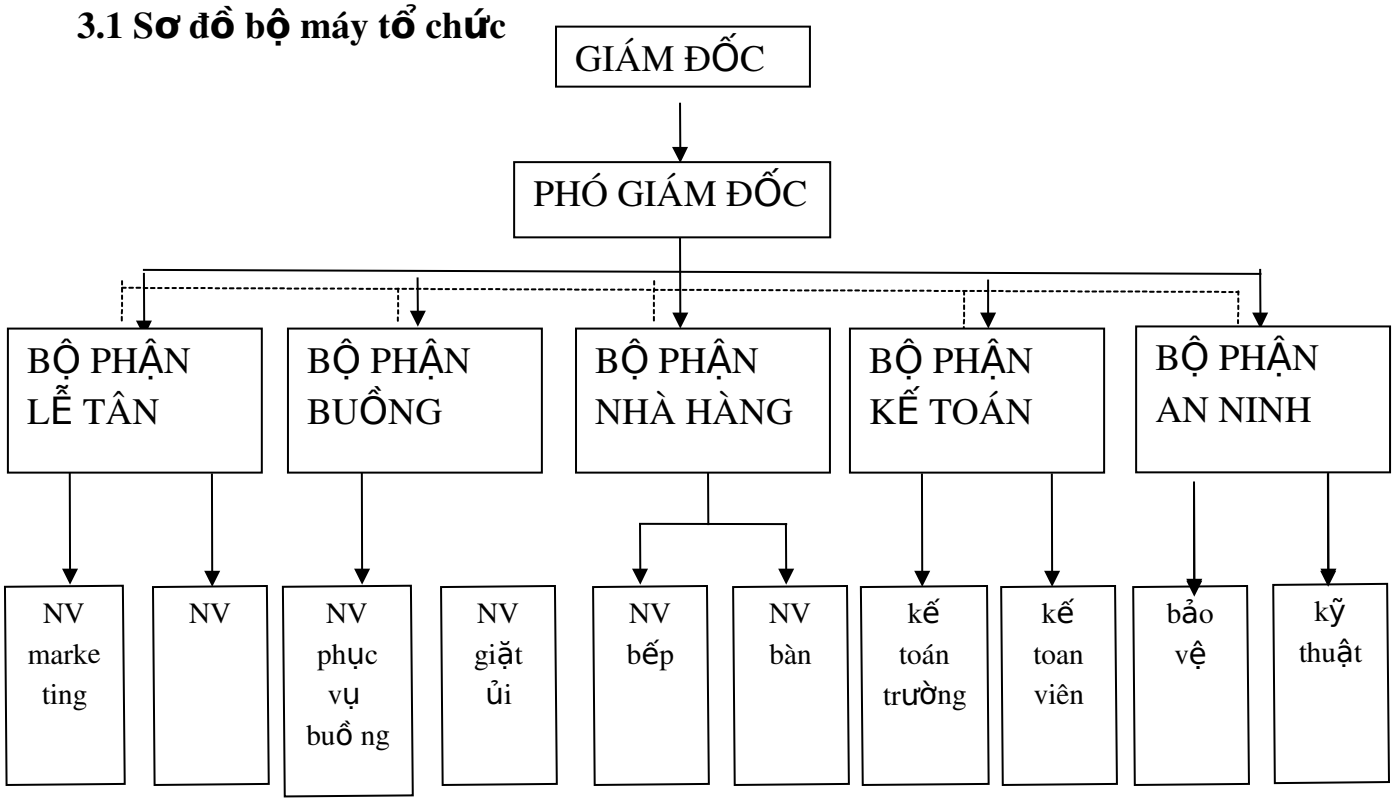
- Đảm bảo đón tiếp, phục vụ chu đáo, tận tình, văn minh, tạo cảm giác hài lòng trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn

- Đảm bảo đời sống cho công nhân viên trong khách sạn

- Tổng kết đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh, quyết toán tài chính theo quy định của nhà nước và công ty

3. Cơ cấu tổ chức cuả KS Thuận Anh:

3.1 Sơ đồ bộ máy tổ chức



Chú thích ⟶ Quan hệ trực tuyến

..... Quan hệ chức năng

(Nguồn: Phòng nhân sự)

3.2 Chức năng và nhiệm vụ của các bộ phận:

- Giám đốc: là người quản lý điều hành mọi hoạt động của khách sạn, xây dựng tổ chức và lãnh đạo chiến lược kinh doanh không ngừng nâng cao hiệu quả và khin doanh của khách sạn, theo dõi mọi công việc của các bộ phận, quản lý về tài chính kế toán, giao nhiệm vụ cho các phòng ban thuộc quản lý về điều hành và sản xuất kinh doanh có hiệu quả. Và là người ban hành chính sách nhân sự tiền lương, chính sách khen thưởng, phúc lợi xã hội theo quy định hiện hành của nhà nước đưa ra nội quy, kỷ luật và chính sách kinh doanh.

- Phó giám đốc: Giúp cho giám đốc trong việc quản lý, điều hành và trực tiếp phụ trách việc lưu trú. Thực hiện sự phân công hoặc ủy quyền của giám đốc trong hoạt động quản lý điều hành. Thay mặt giám đốc thực hiện một số nhiệm vụ trong phạm vi công việc của mình khi giám đốc đi vắng hoặc đi công tác trong thời gian dài. Giúp giám đốc trong việc xây dựng và lên kế hoạch quản lý tài sản, cũng như vạch ra các biện pháp cho từng thời kỳ, lên kế hoạch ngân sách cho năm giúp giám đốc.

- Bộ phận lễ tân: Xây dựng và tổ chức thực hiện công việc đón tiếp khách và cung cấp mọi thông tin cho khách khi khách đến lưu trú. Làm thủ tục nhanh chóng, chính xác theo đuungs quy định và trình lên giám đốc các hợp đồng khách đến lưu trú. Tiếp nhận đăng ký buồng cho khách và bố trí số phòng còn trống. Đảm bảo thực hiện tốt công tác kinh doanhtheo kế hoạch, nhiệm vị được giao, tiếp nhận các dịch vụ mà khách yêu cầu, chịu trách

nhiệm cất giữ chìa khóa cũng như cất giữ tài sản cho khách khi khách ra ngoài, thanh toán và làm thủ tục trả phòng cho khách, tiễn khách.

- Bộ phận buồng: hướng dẫn và phục vụ khách lưu trú, xây dựng và tổ chức có hiệu quả công tác vệ sinh phòng ngủ và các khu vực trong khách sạn, thống kê số phòng khách lưu trú hàng ngày, kiểm tra thiết bị trong phòng đối chiếu với sổ báo khách của lễ tân để cùng phối hợp kịp thời, nhằm đáp ứng nhu cầu của khách, ngoài ra phải kết hợp với tổ kĩ thuật nếu trang thiết bị có vấn đề thì kịp thời sữa chữa. Ngoài ra bộ phận buồng còn chịu trách nhiệm về tài sản, trang thiết bị trong phòng cũng như tài sản của khách trong phòng, phục vụ khách về việc giặt là, phục vụ ăn uống tại phòng.

- Bộ phận an ninh: Chịu trách nhiệm và triển khai các công việc có liên quan đến vấn đề tin học và công nghệ thông tin trong khách sạn như bảo trì máy tính và các phần mềm ứng dụng khác, ngoài ra còn có trách nhiệm quản lý duy trì trang web của khách sạn. Tổ chức thực hiện tốt công tác an ninh trật tự, an toàn tài sản trong phạm vi khách sạn, giám sát toàn bộ nhân viên và khách ra vào khách sạn. Theo dõi việc thuê mướn các phương tiện vận chuyển, thường xuyên tuần tra khu vực phụ trách, nếu phát hiện có mùi khét, mùi cháy lập tức báo ngay cho bộ phận có liên quan để xử lí, kiểm nghiệm công tác khuân vác hành lí tránh nhầm lẫn, mất tài sản của khách sạn.

- Bộ phận kế toán: chịu trách nhiệm thực hiện các hoạt động, lập phiếu thu chi của khách sạn, quản lí tài khoản phải chi trả cuối tháng của khách sạn. Ngoài ra bộ phận kế toán còn phải giám sát tất cả các công cụ tài khoản của khách sạn, phối hợp với tất cả bộ phận khác thực hiện việc kiểm kê. Kê khai và hạch toán, kể toán, báo cáo quyết toán, lưu trữ hồ sơ sổ sách,

thống kê rồi báo cáo cho giám đốc về hoạt động kinh doanh cũng như tình hình hoạt động của khách sạn.

4. Cơ sở vật chất kỹ thuật trong khách sạn Thuận Anh

4.1 Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ cho việc kinh doanh lưu trú tại khách sạn Thuận Anh

Bảng 1.1 Các trang thiết bị có trong phòng ngủ của khách sạn Thuận Anh

STT	CÁC TRANG THIẾT BỊ	DELUXE	SUPERIOR	STANDARD
1	Ti vi	X	X	X
2	Máy điều hòa	X	X	X
3	Điện thoại	X	X	X
4	Minibar	X	X	X
5	Đèn phòng	X	X	X
6	Bàn làm việc	X	X	X
7	Rèm cửa	X	X	X
8	Vòi tắm hoa sen	X	X	X
9	Bồn tắm	X	X	X
10	Tủ để quần áo	X	X	X
11	Giường nệm	X	X	X
12	Mắt thần trên cửa	X	X	X
13	Thảm lâu chân	X	X	X
14	Dép đi trong nhà	X	X	X
15	Sọt đựng rác	X	X	X
16	Cốc thủy tinh	X	X	X
17	Gạt tàn thuốc	X	X	X
18	Móc treo quần áo	X	X	X
19	Gương soi	X	X	X

20	Tranh treo tường	X	X	X
21	Vòi nước nóng	X	X	X
22	Bàn tiếp khách	X	X	X
23	Đèn đầu giường	0	0	0
24	Bàn ghế salon	X	X	X
25	Đèn chùn	X	X	X
26	Giỏ để quần áo bẩn	X	X	X
27	Lavabo	X	X	X

Nhận xét:

Qua bảng số liệu ta thấy các trang thiết bị trong phòng khá đầy đủ và tiện nghi cho tất cả các loại phòng. Một số vật dụng hàng ngày như thảm lau chân, móc treo quần áo, bồn tắm, bàn ghế salon… nên thường xuyên lau chùi và các trang thiết bị văn phòng phải gọn gàng, tiện nghi sạch sẽ đảm bảo độ tiêu chuẩn của phòng.

4.2 Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ cho việc kinh doanh các dịch vụ bổ sung tại khách sạn Thuận Anh

Bảng 1.2 Các trang thiết bị phục vụ cho các dịch vụ bổ sung tại khách sạn Thuận Anh

STT	TRANG THIẾT BỊ	CÓ	KHÔNG
1	Xe máy	X	
2	Xe du lịch	X	
3	Điện thoại	X	
4	Máy in	X	

5	Máy fax	X	
6	Tập giấy	X	
7	Viết	X	
8	Thước	X	
9	Bút tẩy	X	
10	Bìa thư	X	
11	Hộp đựng quà	X	
12	Giấy gói quà	X	
13	Tem thư	X	
14	Nón, mủ	X	
15	Đồ đồng phục		X
16	Máy giặt	X	
17	Máy sấy	X	
18	Xe đạp		X
19	Bột giặt	X	
20	Nước xả	X	

Nhận xét:

Khách sạn Thuận Anh là khách sạn nhỏ, vì vậy các dịch vụ bổ sung cũng ít, các trang thiết bị phục vụ cho dịch vụ bổ sung cũng tương đối ít, chủ yếu là các trang thết bị thường ngày thiết thực và chủ yếu nhất.

Các trang thiết bị như xe, máy in, máy fax… là những trang thiết bị chủ yếu nên thường được quan tâm và sữa chữa theo định kỳ. Còn các trang thiết bị khác thường bổ sung khi hết hoặc hết hạn.Khách sạn tuy nhỏ nhưng rất quan tâm đến nhu cầu dù là nhỏ nhất của khách. Vì vậy việc đáp ứng nhu cầu của khách luôn được quan tâm và kịp thời.

5. Hệ thống các sản phẩm của khách sạn Thuận Anh

5.1 Số lượng và quy mô các loại buồng

Khách sạn Thuận Anh có tổng cộng là 20 phòng, có hướng nhìn ra các đường phố và khu trung tâm đường phố.

Tất cả phòng đếu được bố trí một cách hài hòa đạt tiêu chuẩn cho việc phuvj vụ lưu trú khách trong nước cũng như khách nước ngoài.

Bảng 1.3 Cơ cấu phòng của khách sạn Thuận Anh

LOẠI PHÒNG	SỐ LƯỢNG PHÒNG	TỶ TRỌNG(%)	GIÁ PHÒNG(1000đ)
Deluxe	5	25	650
Superior	10	50	550
Standard	5	25	500
Tổng số phòng	20	100	

Nguồn: bộ phận buồng

Nhận xét:

Qua bảng số liệu trên ta thấy số lượng phòng Deluxe có 5 phòng chiếm tỷ trọng 25% trong tổng số phòng. Phòng Superior có 10 phòng chiếm 50%. Cuối cùng là phòng Standard có 5 phòng chiếm 25%. Sự phân bổ phòng ốc của phòng trong khách sạn nhìn chung là phù hợp với tiêu chuẩn chất lượng và khả năng chi trả của khách du lịch.

5.2 Các 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

II. TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH TẠI KHÁCH SẠN THUẬN ANH TRONG THỜI GIAN QUA:

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

ĐVT: Nghìn đồng

Chỉ tiêu	2009	2010	So sánh 2010/2009	
			Chênh lệch	Tốc độ p.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:

Từ bảng số liệu trên ta thấy về tổng doanh thu năm 2010 so với năm 2009 tăng 3.826 triệu đồng tương ứng với tốc độ tăng trưởng là 30,5%. Về tổng chi phí tăng 2.315 triệu đồng tương ứng với tốc độ tăng trưởng là 22,5%, điều này chứng tỏ chi phí tăng ít hơn so với lợi nhuận. Tổng lợi nhuận của năm 2010 so với năm 2009 tăng 1.511 triệu đồng, tương ứng với tốc độ tăng trưởng là 67,4%. Vậy về tốc độ tăng trưởng thì khách sạn đang có chiều hướng tăng trưởng rất tích cực, lợi nhuận tăng rất cao so với năm trước.

1.1 Cơ cấu doanh thu:

Bảng 2.2 Doanh thu của khách sạn Thuận Anh:

ĐVT: nghìn đồng

Chỉ tiêu doanh thu	2009		2010		So sánh 2010/2009	
	SL	TT%	SL	TT%	Chênh lệch	Tốc độ p.triển (%)
Lưu trú	6.241	49,7	10.116	61,8	3,875	62,1%
Vận chuyển	4.309	34,3	4.713	28,8	404	9,6%
DT khác	1.998	16	1.545	9,4	- 453	- 22,7%
Tổng	12.548	100	16.374	100	3.826	30,5%

Nguồn: Phòng kế toán

Nhận xét:

Nhìn vào bảng trên tra thấy tổng doanh thu của khách sạn năm 2010 có tốc độ phát triển tăng 30,5% tương ứng tăng 3.826 triệu đồng so với năm 2009. Cụ thể: Tốc độ phát trienr của bộ phận lưu trú của năm 2010 so với năm 2009 tăng rất cao đến 62,1%, tương ứng tăng 3.875 triệu đồng, là bộ phận có tỷ lệ tăng trưởn cao nhất trong khách sạn. Vì trong năm 2009 mặc dù ở Tp. Đà Nẵng có lễ hội pháo hoa nhưng vì khách sạn mới thành lập chưa hút được khách.

Doanh thu vận chuyển dịch vụ khác không tăng mà còn giảm tới 22,7%, tương ứng giảm 453 triệu đồng.

Vậy nhìn chung doanh thu năm 2010 tăng hơn 2009 chủ yếu là do bộ phận lưu trú, có thể lượng khách đến khách sạn nhiều hơn, hay lưu trú lại lâu hơn. Chúng ta cần phát huy hơn nữa thế mạnh của bộ phạn này, đồng thời phải chú trọng đến dịch vụ vận chuyển và dịch vụ khác.

1.2 Cơ cấu chi phí của khách sạn:

Bảng 2.3 chi phí của khác sạn:

Chỉ tiêu Chi phí	2009		2010		So sánh 2010/2009	
	SL	TT%	SL	TT%	Chênh lệch tốc độ phát triển (%)	
Lưu trú	5164	50,1	7510	59,5	2346	45,4
Vận chuyển	3659	35,5	3837	30,4	178	4,9
Chi phí khác	1484	14,4	1275	10,1	- 209	- 14,1
Tổng	10307	100	12622	100	2315	22,46

Nguồn phòng kế toán

Nhận xét:

Qua bảng số liệu ta thấy được, năm 2010 so với năm 2009 thì tốc độ phát triển tổng chi phí tăng 22,46% tương ứng với 2315 triệu đồng.

Cụ thể dịch vụ lưu trú twang 45,4% , tương ứng tăng 2346 triệu đồng, bộ phận này là bộ phận có tốc độ phát triển cũng tăng cao nhất. Chi phí vận chuyển cũng tăng 4,9% tương ứng tăng 178 triệu đồng. Tuy nhiên khách sạn cũng giảm bớt được chi phí ở các dịch vụ khác, về tốc độ giảm 14,1% tương ứng giảm 209 triệu đồng.

Từ thực trạng trên ta thấy, chi phí khách sạn chủ yếu là đầu tư vào bộ phận lưu trú vì bộ phận này là chủ yếu mang lại doanh thu cho khách sạn. Còn các bộ phận khác ít được bổ sung và đầu tư, và khách sạn cũng cắt dược những chi phí không cần thiết. Như vậy làm cho khách sạn không đồng bộ.

1.3 Tình hình lợi nhuận của khách sạn:

Bảng 2.4 lợi nhuận của khách sạn:

ĐVT: nghìn đồng

Chỉ tiêu lợi nhuận	2009		2010		So sánh 2010/2009	
	SL	TT%	SL	TT%	Chênh lệch	Tốc độ p.triển (%)
Lưu trú	1077	48,1	2606	69,5	1529	142
Vận chuyển	650	29	876	23,3	226	34,8
LN khác	514	22,9	270	7,2	- 244	- 47,5
Tổng	2241	100	3752	100	1511	67,4%

Nhận xét:

Nhìn vào bảng trên ta thấy tổng lợi nhuận tăng 67,4% tương ứng 1511 triệu đồng trong đó bộ phận lưu trú tăng 142% về tốc độ qua hai năm tương ứng tăng 1529 triệu đồng, một con số rất tốt, bộ phận lưu trú đã cải thiện và nâng cao quy trình phục vụ đúng tiêu chuẩn, chi phí được cắt giảm tốt, nâng cao đời sống cho cán bộ nhân viên trong khách sạn.

Lợi nhuận vận chuyển tăng 34,8% tương ứng với 223 triệu đồng, so với lưu trú thì tốc độ tăng trưởng về lợi nhuận thấp hơn rất nhiều nhưng so với lợi khác thì cao hơn.

Lợi nhuận khác giảm rát nhiều đến 47,5% tương ứng giảm 244 triệu đồng so với năm 2009.

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

2.1 Biến động nguồn khách tại khách sạn Thuận Anh

Bảng 2.5 sự biến động nguồn khách tại khách sạn Thuận Anh

ĐVT: lượt khách

Chỉ tiêu	ĐVT	2009	2010	So sánh 2010/2009	
				Chênh lệch	Tốc độ p. triển %
1. Tổng số khách	LK	13840	1565	1810	13,1%
Khách nội địa	LK	3460	0	298	8,61%
Khách quốc tế	LK	10380	3758	1518	14,6%
2. Tổng ngày khách	NK	241472	1189	8518	34,9%
Khách nội địa	NK	4828	8	56	1,2%
Khách quốc tế	NK	19314	3256	8365	43,3%
3. TGLTBQ	NK	1,74	3	0,34	19,5%
Khách nội địa	NK	1,40	4884	- 0,1	- 7,1%
Khách quốc tế	NK	1,86	2767	0,47	25,3%
			9		
			2,08		
			1,30		
			2,33		

Nguồn: Bộ phận lễ tân

Nhận xét:

Qua bảng số liệu ta thấy số lượt khách qua hai năm tăng cụ thể là khách nội địa tăng 8,61% tương ứng tăng 298 lượt khách và khách quốc tế tăng 14,6% tương ứng tăng 1518 lượt khách. Vì trong năm này có diễn ra lễ hội pháo hoa quốc tế vì vậy lượng khách quốc tế đến với khách sạn nhiều hơn.

Số ngày khách lưu trú tăng 34,9% tương ứng tăng 8421 ngày khách. Cụ thể khách quốc tế tăng 43,3% tương ứng 8365 ngày khách và khách nội địa tăng 1,2% tương ứng 56 ngày khách.

Thời gian lưu trú bình quân của khách tăng 19,5% tương ứng tăng 0,34 ngày. Cụ thể khách quốc tế tăng 25,3% tương ứng tăng 0,47 ngày khách nội địa giảm 7,1% tương ứng giảm 0,1 ngày. Khách nội địa đến với khách sạn không đáng kể. Vì vậy khách sạn nên có những biện pháp để thu hút khách nội địa đến nhiều hơn nữa nhằm mang lại doanh tu cho khách sạn.

2.2 Cơ cấu khách tại khách sạn Thuận Anh

Bảng 2.6 cơ cấu nguồn khách

ĐVT: lượt khách

Chỉ tiêu	2009	2010	So sánh 2010/2009	
			Chênh lệch	Tốc độ p.triển(%)
Tổng số khách	13.840	15.650	1510	13,1%
Khách đoàn	4.580	5.120	540	13,3%
Khách lẻ	9.260	10.530	1270	14,5%

Nguồn: Bộ phận lễ tân

Nhận xét:

Nhìn vào bảng số liệu ta thấy số lượng khách đến với khách sạn trong năm 2010/2009 đều tăng. Cụ thể tăng 13,1% tương ứng 1810 lượt khách. Khách đoàn tăng 13,3% tương ứng tăng 540 lượt khách. khách lẻ tăng 14,5% tương ứng tăng 1270 lượt khách.

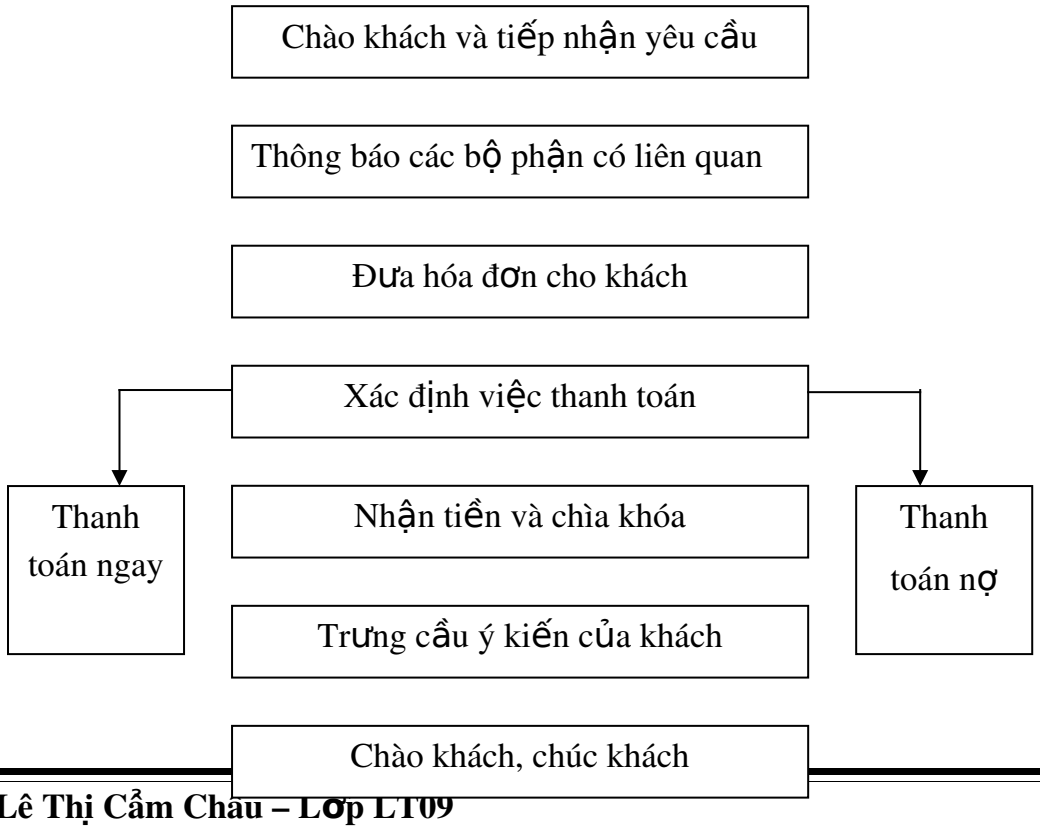
Trong đó khách lẻ đến với khách sạn luôn chiếm tỷ lệ cao hơn khách đoàn, Dà NẴng là một thành phố phát triển mạnh vè kinh tế du lịch vì vậy xu hướng khách đi công vụ, du lịch, nghỉ dưỡng tăng làm cho lượng khách tăng đến với Đà Nẵng nói chung và khách Thuận Anh nói riêng tăng nhanh, ngoài ra khách nước ngoài và Việt Kiều cũng có xu hướng đến với Đà Nẵng ngày còn nhiều. Như vậy ta thấy nguồn khách chính và tương đối ổn định là khách lẻ.

Khách đi theo đoàn tăng nhưng không đáng kể vì khách sạn có số phòng tương đối ít. Do vậy khách sạn cần phải quan tâm và thu hút nhiều hơn nữa đối tượng khách đoàn.

III. THỰC TRẠNG QUY TRÌNH LÀM THỦ TỤC CHECK-OUT CHO KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN THUẬN ANH.

1. Thực tế về làm thủ tục check-out cho khách tại khách sạn Thuận Anh

- ✓ **Quy trình thực tế:**



✓ **Diễn giải quy trình:**

- Chào khách, tiếp nhận yêu cầu trả phòng của khách, hỏi thông tin về khách (nếu cần).

- Thông báo cho các bộ phận có liên quan.

- Hỏi khách có sử dụng đồ uống trong minibar không.

- Đưa hóa đơn thanh toán tổng hợp cho khách kiểm tra và kí tên, nếu khách yêu cầu hóa đơn VAT thì lập và đưa cho khách.

- Hỏi khách muốn thanh toán bằng hình thức nào?

+ Thanh toán ngay: Khách đoàn, khách lẻ

+ Thanh toán nợ: nếu khách có hợp đồng của công ty hoặc yêu cầu khách để lại giấy tờ tùy thân hoặc giấy cam kết.

- Nhận tiền thanh toán từ khách và yêu cầu trả lại chìa khóa buồng.

- Hỏi ý kiến khách về các chất lượng và dịch vụ trong khách sạn.

- Hỏi khách có cần xe vận chuyển hay không.

- Giới thiệu nhân viên vận chuyển hành lí giúp khách.

- Chào khách, chúc khách.

✓ **Nhận xét:**

Qua quy trình từ thực tế trên, chúng ta thấy được quy trình làm check-out cho khách tại khách sạn Thuận Anh diễn ra trong vòng 7 bước, nhưng nội dung quy trình được nhân viên lễ tân làm chính xác từng bước và rút ngắn

được thời gian cho khách. Nhân viên lễ tân tại khách sạn Thuận Anh rất nhiệt tình, vui vẻ vì vậy giúp cho công việc được nhanh chóng hoàn thiện tốt hơn.

2.Ưu điểm:

- Việc rút ngắn quy trình giúp cho nhân viên lễ tân tiết kiệm được thời gian và làm thủ tục check-out cho khách một cách nhanh chóng, trôi chảy và không lam cho nhân viên cảm thấy lúng túng.

- Quy trình được rút ngắn giúp khách không chờ lâu, làm khách hài lòng về cách làm việc của nhân viên lễ tân và khách sạn. Tiết kiệm thời gian cho khách khi khách đang vội.

- Việc trưng cầu ý kiến khách là một biện pháp tốt để nắm bắt được thị hiếu và sở thích của khách, giúp cho khách sạn biết được để phục vụ khách tốt hơn, nhằm đem lại daonh thu cho khách sạn và uy tín của khách sạn.

3. Nhược điểm

- Quy trình rút ngắn có thể dẫn đến những sai sót nhỏ khiến khách cảm thấy khó chịu như khi làm việc lễ tân tập trung vào công việc nhiều để rút ngắn thời gian cho khách mà quên đi cảm giác của khách. Cũng có thể vì nhân viên lễ tân qua quan tâm khiến khách kho chịu.

PHẦN III.

HOÀN THIỆN QUY TRÌNH LÀM THỦ TỤC CHECK-OUT CHO KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN THUẬN ANH

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

1. Môi trường vi mô

1.1 Môi trường kinh tế - chính trị

Ngày nay Đà Nẵng là một trung tâm kinh tế lớn của Việt Nam nói chung và Miền Trung nói riêng, với những cơ sở hạ tầng có quy mô hoành tráng như sân bay quốc tế Đà Nẵng, nhà ga, cảng….Đây là nơi tập trung các khu công nghiệp, các tập đoàn lớn trên thế giới, và là nơi thu hút nhiều nhà đầu tư kinh daonh du lịch.

Đà Nẵng có nhiều bãi biển đẹp, có các điểm du lich nổi tiếng như Bà Nà, Non Nước – Ngũ Hành Sơn, bán đảo Sơn Trà…tạo nên một Đà Nẵng một Đà Nẵng rất đặc sắc thu hut khách du lich trong và ngoài nước làm cho nền kinh tế ở đây rất phát triển, ngành kinh doanh khách sạn trở nên phát triển rầm rộ, không ngoại trừ khách sạn Thuận Anh.

Khách sạn Thuận Anh nằm ngay trung tâm thành phố nên việc kinh doanh khách sạn ngày càng tăng, giúp cho kinh tế của khách sạn ngày càng ổn định. Việt Nam cũng là một nước có nền chính trị ổn định và an toàn trên thế giới, chính vì điều này làm cho du khách đến Việt Nam ngày càng đông. Sự ổn định chính trị dẫn đên ngành du lịch phát triển. Tình trạng người ăn xin không còn trên địa bàn thành phố Đà Nẵng. Tình hình chính trị được các nhà chức trách chú trọng quan tam hàng đầu. Vì vậy du khách có thể an tâm đến với thành phố Đà Nẵng nói riêng và Việt Nam nói chung.

1.2. Môi trường văn hóa

- Với sự học hỏi và đi du lich như ngày nay, nền văn hóa của nước ta đã phần nào chịu ảnh hưởng của văn hóa phương Tây và các nước trên thế giới, các nền văn hóa đặc sắc, đa dạng và phong phú làm cho con người của ta ngày càng hoàn thiện hơn về cách nghĩ, cách nhìn nhận, thói quen về cư xử, ăn nói, phong tục tập quán….Du khách đến với Việt Nam đều muốn tìm hiểu nền văn hóa châu Á được xem là cái nôi của nền văn

hóa nhân loại. Vì vậy khi đến với đất nước con người Việt Nam du khách rất yêu nơi đây bởi tính thân thiện và hiếu khách của con người nơi đây. Ngoài ra Đà Nẵng là thành phố nằm gần các điểm du lịch nổi tiếng về văn hóa như Phố Cổ Hội An, Thánh Địa Mỹ Sơn, Cố Đô Huế. Đây là những di tích văn hóa được công nhận là di sản văn hóa thế giới, đó cũng là lí do để du khách đến nơi đây để tìm hiểu và khám phá.

1.3 Môi trường pháp luật

Tất cả mọi người đều nằm trong vòng pháp luật, pháp luật là lẽ công bằng mà tất cả mọi người ai cũng phải tuân theo, kể cả những người từ nơi khác đến. Tất cả có pháp luật bảo vệ, kể cả những phi vật thể, động vật… và khách sạn Thuận Anh cũng kinh doanh, hoạt động theo quy định của pháp luật. Pháp luật ở Việt Nam nói chung và thành phố Đà Nẵng nói riêng đều rất công bằng, và bảo vệ tất cả những cái đúng, cái thiện, chính vì vậy mà đến nơi đây du khách đều rất an tâm.

1.4 Môi trường công nghệ

Ngày nay công nghệ thông tin rất phát triển và đã đạt được những thành tựu to lớn. Công nghệ thông tin ra đời giúp cho con người ngày nay càng hiện đại và đầy đủ hơn. Mặc khác giúp cho các ngành phục vụ nói chung và ngành kinh doanh khách nói riêng được tốt hơn. Công nghệ thông tin ra đời giúp cho ngành kinh doanh khách sạn thu hút được nhiều khách hơn và phục vụ khách được nhanh hơn, làm khách hài lòng hơn, mang lại doanh thu cho khách sạn.

2. Môi trường vi mô

2.1. Về bản thân doanh nghiệp

Khách sạn Thuận Anh là khách sạn vừa mới thành lập nên lượng khách đến với khách sạn chưa nhiều, nhưng khách sạn có chất lượng phục vụ tốt, trang thiết bị hiện đại và đội ngũ nhân viên nhiệt tình, vui vẻ, thân thiện và giúp đỡ khách. Ngoài ra còn có ban quản lí tài tình và đưa ra các chính sách hợp lí nhằm giúp khách sạn ngày càng được nâng cao, đáp ứng nhu cầu của khách du lịch. Khách sạn rất chú trọng đến các yếu tố ảnh hưởng đến khách sạn, cải tiến chất lượng hơn nữa với mong muốn làm thừa mãn nhu cầu của khách hàng.

2.2. Các nhà cung ứng

Đối với khách sạn thì nhà cung ứng là một yếu tố hết sức quan trọng mang lại nhiều lợi nhuận cho khách sạn. Một sản phẩm tốt có thể thu hút được khách, mang lại lợi nhuận cho khách sạn, vì vậy khách sạn cần có những chính sách hợp tác tốt với các nhà cung ứng tốt, điều đó đem lại nguồn cung ứng ổn định cho khách sạn. Tại Đà Nẵng các nhà cung ứng các nhà cung ứng đem lại các sản phẩm tốt cho khách sạn Thuận Anh như: Metro, hãng nệm Kim Đan…

2.3. Các đơn vị liên kết

Hệ thống các khách sạn tại thành phố Đà Nẵng có rất nhiều vì vậy hầu hết các khách sạn đều có chính sách liên kết với nhau, khi khách sạn kín phòng hoặc không còn khả năng đáp ứng thì các khách sạn sẽ liên kết với nhau giới thiệu cho khách các khách sạn khác, như vậy thuận tiện cho khách khỏi mất thời gian tim kiếm khách sạn khác cũng nhằm giữ uy tín cho khách sạn không bị mất.

2.4. Các đối thủ cạnh tranh

Ngành du lịch ngày nay đã trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của đất nước, chính vì vậy mà kinh doanh khách sạn cũng lần lượt " mọt lên như nấm sau mưa". Tại thành phố Đà Nẵng nhu cầu lưu trú đã trở thành cần thiết vì thế kinh doanh khách sạn đã rầm rộ, khách sạn đã không thể thiếu đối với thành phố du lịch này, và cũng vì vậy mà sự cạnh tranh cũng rất lớn giữa các khách sạn với nhau. Khách sạn Thuận Anh cũng chính vì vậy mà ngày càng nâng cao chất lượng và cơ sở vật chất kĩ thuật để cùng sánh nhau với các khách sạn như: Thanh Thanh, Thanh Long, Hồng Đại….để phát huy lợi thế và thu hút được lượng khách đông hơn.

+ Các đối thủ cạnh tranh:

Khách sạn Thanh Thanh

- **Ưu điểm**

  + Có nhà hàng tiện lợi cho khách

  + Được thành lập đã lâu năm, đã xây dựng được hình ảnh của khách sạn và tạo uy tín cho khách sạn nên được khách biết đến nhiều hơn.

  + Đội ngũ nhân viên làm việc lâu năm nên có nhiều kinh nghiệm để phục vụ khách

  + Nằm giữa trung tâm thành phố nên có vụ trí thuận lợi cho khách du lịch, mua sắm…

- **Nhược điểm**

+ Vì khách sạn đã thành lập lâu năm nên cơ sở vật chất kĩ thuật trong khách sạn không còn đạt tiêu chuẩn như ban đầu. Điều này có thể làm khách không hài lòng.

Khách sạn Hồng Đại

- **Ưu điểm**

+ Khách sạn mới xây dựng nên cơ sở vật chất kĩ thuật còn mới và hiện đại.

+ Vị trí địa lí thuận lợi cho khách đi tham quan du lịch, mua sắm.

- **Nhược điểm**

+ Chưa xây dựng được hình ảnh và uy tín nhằm thu hút khách.

+ Đội ngũ nhân viên trẻ nên kinh nghiệm còn non yếu.

+ Không có nhà hàng, chưa đáp ứng được nhu cầu của khách.

II. HOÀN THIỆN QUY TRÌNH LÀM THỦ TỤC CHECK-OUT CHO KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN THUẬN ANH.

1. Chiến lược và mục tiêu trong thời gian đến

1.1 Chiến lược:

Trong môi trường kinh doanh cạnh tranh ngày càng gay gắt, với cơ sở vật chất kĩ thuật hiện đại, khách sạn Thuận Anh đã không ngừng cải tiến chất lượng dịch vụ nhằm thừa mãn nhu cầu ngày càng cao của khách.

Bên cạnh những lợi thế rất mạnh về vị trí cũng như cơ sở vật chất, thì khach sạn cũng phải đứng trước sức cạnh tranh ngày càng gay gắt trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn.

Trước tình hình đó, để nâng cao vị thế và uy tín của mình trên thị trường trong nước và quốc tế thì ban lãnh đạo khách sạn Thuận Anh cần đưa ra những chiến lược kinh doanh cho thời gian tới như:

- Tăng thị phần của khách sạn, trong thời gian tới khách sạn tập trung xây đựng kế hoạch phát triển kinh doanh nhằm thị trường khách hội nghị, hội thảo và tiệc cưới nhiều hơn nữa. Ngoài đối tượng khách thường xuyên đến từ châu Á thì khách sạn chú trọng hướng tới thị trường khách châu Âu, châu Mỹ tiếp tục duy trì và mở rộng mối quan hệ với các công ty du lịch nhằm thu hút khách từ nhiều nguồn khác nhau nhằm tạo ra nguồn khác thường xuyên.

- Khách sạn hướng tới hoàn thiện hệ thống tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ. Chất lượng dịch vụ tốt là một yếu tố để hấp dẫn khách đến với khách sạn.

- Tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân viên, tăng cường nâng cao trình độ nghiệp vụ, tính toán và sử dụng hợp lý đội ngũ nhân viên nhằm sử dụng có hiệu quả nhất đội ngũ lao động. Đồng thời, khách sạn cũng hoàn thiện chế độ đãi ngộ nhân viên sao cho xứng đáng với sức lao động của họ.

- Đa dạng hóa các dịch vụ bổ sung nhằm tạo sức hấp dẫn để thu hút khách quốc tế và tăng tỉ trọng khách nội địa.

- Thực hiện các chiến lược kinh doanh đã đề ra một cách khoa học và hiệu quả như: không ngừng tăng cường công tác quảng cáo về sản phẩm dịch vụ của khách sạn dưới nhiều hình thức khác nhau, xác định vị thế của khách sạn trên thị trường, thực hiện chính sách giá cả, chiến lược sản phẩm. Đặc biệt, khách sạn xây dựng những chính sách giá ưu đãi vào thời điểm vắng khách.

- Tiếp tục phát huy bầu không khí là việc thân thiện giữa các bộ phận và các nhân viên trong khách sạn.

- Đặc biệt, phát triển khách sạn theo hướng " thân thiện với môi trường", đảm bảo an toàn vệ sinh, các chỉ tiêu chung về du lịch, góp phần nâng cao thương hiệu của khách sạn trong môi trường cạnh tranh khốc liệt như hiện nay.

1.2. Mục tiêu

1.2.1. Mục tiêu ngắn hạn

Đây là mục tiêu có tính chất nhất thời và có hiệu quả trong một thời gian ngắn. Khách sạn Thuận Anh đã đặt ra mục tiêu kinh doanh như sau:

- Thường xuyên nâng cao chất lượng sản phẩm để đảm bảo phù hợp với cấp hạng.

- Thu nhập thông tin về đối thủ cạnh tranh, tình hình kinh tế - xã hội, tình hình phát triển du lịch của cả nước nói chung và của Đà Nẵng nói riêng để từ đó có những chính sách, biện pháp thích hợp cho sự phát triển của khách sạn.

- Cải tạo quy trình làm việc của nhân viên ở các bộ phận cho hợp lí và hiệu quả.

- Quan tâm đến công tác vệ sinh ở các bộ phận của khách sạn.

- Đào tạo nghiệp vụ chuyên môn lao động cho nhân viên nhằm đảm bảo yêu cầu của khách sạn.

1.2.2. Mục tiêu dài hạn

Đây là mục tiêu mang tính chất sống còn và lâu dài của khách sạn. Khi đề ra mục tiêu này cần phải thận trọng và cân nhắc kĩ lưỡng. Trên co sở đó khách sạn đã xác định mục tiêu dài hạn của mình trong thời gian đến như sau:

- Thành lập bộ phận marketing để đưa ra công tác khai thác vào mục tiêu chiến lược kinh doanh của khách sạn. Để xâm nhập mở rộng chiếm lĩnh thị trường nhằm nâng cao vận dụng tối đa công suất sử dụng phòng và thời gian lưu trú tại khách sạn.

- Tạo được chỗ đứng trên thị trường. Cùng với sự phát triển nhanh chóng của khách sạn trên thị trường, dẫn đến tình trạng cung vượt quá cầu. Do đó không tránh khỏi sự cạnh tranh quyết liệt giữa các khách sạn, cho nên việc tìm chỗ đứng trên thị trường là đều hết sức cần thiết, nó đảm bảo cho sự tồn tại và phát triển lâu dài trong tương lai của khách sạn

- Tìm kiếm, thu thập thông tin về thói quen tiêu dùng của khách và mức độ phản ứng của du khách đối với sản phẩm của khách sạn. Từ đó nâng cao chất lượng sản phẩm, làm cơ sở để thiết kế các sản phẩm mới.

- Cải thiện thêm trình độ ngoại ngữ của nhân viên, để có thể giao tiếp với khách làm hài lòng khách trong quá trình phục vụ.

- Tiến hành đa dạng hóa các dịch vụ để làm phong phú thêm sản phẩm của khách sạn, đáp ứng hơn nữa nhu cầu của khách hàng.

- Đưa ra xây dựng chiến lược đào tạo cán bộ và nhân viên thích hợp

- Về nguồn khách: Không ngừng gia tăng lượng khách quốc tế và nội địa đến khách sạn.

Khách quốc tế tăng 7% - 10%

Khách nội địa tăng 9% - 15%

- Tăng tổng doanh thu hàng năm lên 9,07%/ năm trên cơ sở giảm chi phí đến mức thấp nhất. Đặc biệt là tăng doanh thu của bộ phận bổ sung vì ở bộ phận này chi phí bỏ ra thấp nhưng mang lại lợi nhuận cao. Đây là mục tiêu hàng đầu của khách sạn đòi hỏi ban lãnh đạo và nhân viên khách sạn không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ.

- Tăng số ngày lưu trú bình quân của khách lên, trên cơ sở nâng cao chất lượng sản phẩm và đáp ứng nhu cầu tối đa của khách hàng.

- Cần có chính sách quảng cáo trên quy mô rộng được nhiều người biết đến.

- Tạo điều kiện nâng cao chất lượng phục vụ, trình độ tay nghề của nhân viên.

2. Những thuận lợi và khó khăn của khách sạn Thuận Anh.

2.1 Thuận lợi

- Khách sạn Thuận Anh tọa lạc ngay trung tâm thành phố, gần các điểm du lịch nổi tiếng như Bà Nà, Suối Mơ, Ngũ Hành Sơn, Bãi Bụt…Ngoài ra thành phố Đà Nẵng còn nằm gần các điểm du lịch nổi tiếng như Hội An, Mỹ Sơn, Cố Đô Huế…với vị trí lí tưởng như vậy sẽ giúp khách thuận tiện trong việc đi tham quan các điểm du lịch và còn có thể mua sắm tại các siêu thị như Metro, Big C, chợ Hàn, Chợ Cồn….

- Khách sạn Thuận Anh là khách sạn được thành lập cách đây không lâu nên trang thiết bị, phòng ốc rất hiện đại, trang nhã, lịch sự. Đây sẽ là nơi lý tưởng để giúp khách thoải mái sau buổi làm việc căng thẳng hoặc sau buổi tham quan vui vẻ.

- Với đội ngũ nhân viên trẻ, sôi động, nhiệt tình, thân thiện giúp đỡ khách cảm thấy thoải mái và thân thiện hơn khi lưu trú tại đây.

- Khách sạn Thuận Anh có nguồn cung ứng dồi dào, đây sẽ là điều kiện thuận lợi cho việc đáp ứng đầy đủ mọi nhu cầu của khách. Và sẽ tạo nguồn đầu vào cho khách sạn. Giúp cho khách sạn có những sản phẩm tốt hơn để làm vừa lòng khách hàng.

- Các nhà liên kết cũng là yếu tố quan trọng giúp cho sự uy tín của khách sạn không bị suy giảm và ngày càng có được nguồn khách nhiều hơn.

2.2. Khó khăn

- Khách sạn Thuận Anh mới đi vào hoạt động nên chưa có nhiều kinh nghiệm trong việc kinh doanh.

- Chưa quảng cáo, quảng bá được hình ảnh của khách sạn nên du khách chưa được biết nhiều về khách sạn và uy tín khách sạn chưa được đảm bảo.

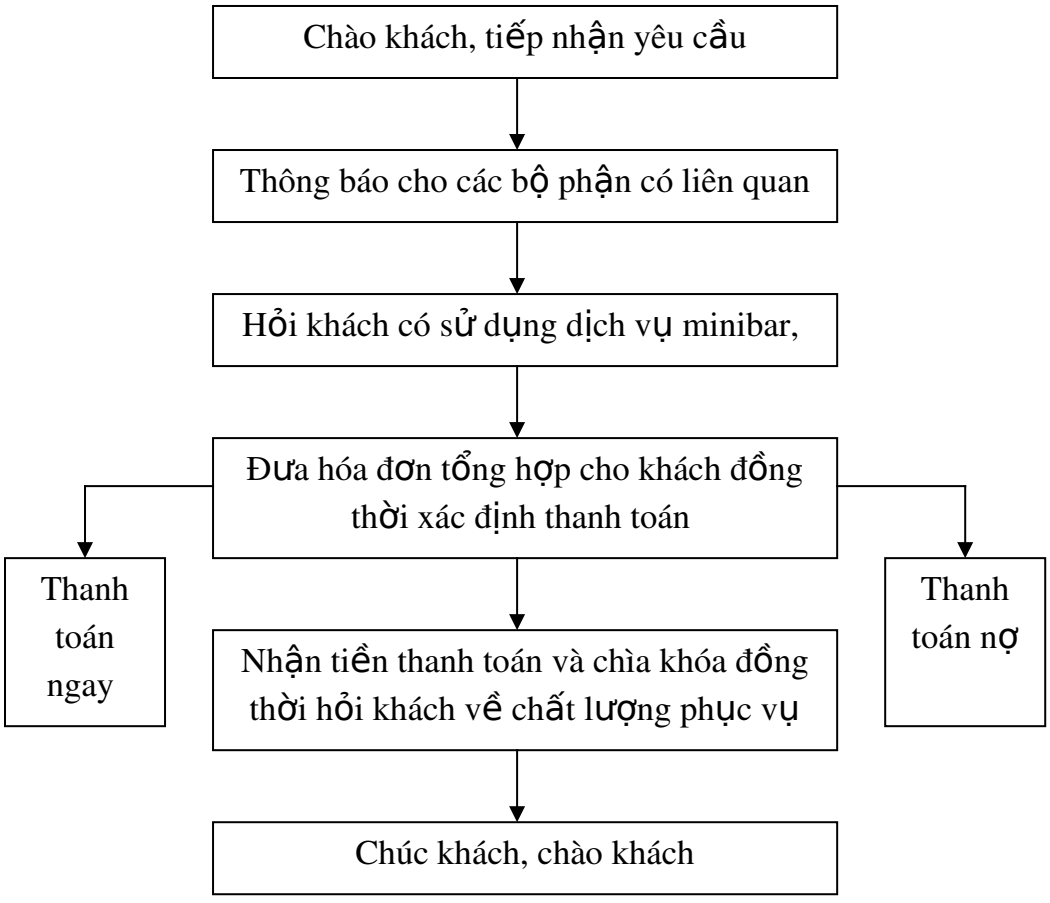
- Đội ngũ nhân viên của khách sạn còn nhiều hạn chế về số lượng cũng như tay nghề, phần nào ảnh hưởng đến quá trình phục vụ khách.

- Đà Nẵng đang trên đà phát triển du lịch vì vậy ngành kinh doanh khách sạn rất phát triển, chính vì thế mà sự cạnh tranh giữa các khách sạn ngày càng gay gắt.

3. Một số giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình làm check-out cho khách

3.1. Hoàn thiện quy trình check-out cho khách

Sơ đồ



Diễn giải quy trình

B1: Chào khách, tiếp nhận yêu cầu

Lần đầu tiên khách đến khách sạn, bộ phận đầu tiên tiếp xúc với khách là nhân viên lễ tân và khi rời khỏi khách sạn, bộ phận cuối cùng tiếp xúc với khách cũng là nhân viên lễ tân. Vì vậy khi khách đến quầy lễ tân phải tươi cười chào khách và gợi ý giúp đỡ. Giai đoạn này rất quan trọng vì đây là giai đoạn nhân viên lễ tân phải nhiệt tình, vui vẻ nhằm giúp khách thoải mái để công việc của hai bên thuận lợi.

B2: Thông báo cho các bộ phận có liên quan

Sau khi nhận được yêu cầu thanh toán nhân viên lễ tân thông báo cho các bộ phân có liên quan về việc khách thanh toán trả buồng, yêu cầu các bộ phận kiểm tra ngay các dịch vụ khách đã sử dụng và các trang thiết bị buồng, kiểm tra đồ uống trong minibar mà khách đã lưu trú và thông báo lại ngay cho bộ phận lễ tân, để lễ tân thông báo với khách, đồng thời hỏi khách có sử dụng đồ uống trong minibar như bộ phận buồng đã thông báo hay không.

B3: Đưa hóa đơn tổng hợp cho khách

Dựa vào những gì khách đã sử dụng trong thời và thông tin các bộ phận vừa thông báo, nhân viên lễ tân nhanh chóng lập hóa đơn thanh toán tổng hợp cho khách, yêu cầu khách kiểm tra và kí tên. Nếu khách co thắc mắc về hóa đơn thì nhân viên kiểm tra lại và giải thích cho khách hiểu về các khoản đó. Ngoài ra nếu khách yêu cầu hóa đơn VAT thì nhân viên lễ tân lập hóa đơn VAT cho khách, nhân viên lễ tân hỏi khách thanh toán như thế nào, thanh toán ngay hay thanh toán nợ. Nếu khách yêu cầu thanh toán nợ thì nhân viên lễ tân

yêu cầu để lại giấy tờ tùy thân có giá trị và kí vào biên bản do khách sạn đã lập.

B4: Nhận tiền thanh toán và chìa khóa

Sau khi xác định việc thanh toán và khách đã chấp nhận, nhân viên lễ tân nhận tiền thanh toán từ khách và trả lại khoản tiền dư, nhân viên lễ tân yêu cầu khách gửi lại chìa khóa buồng. Nếu khách thanh toán nợ thì nhận giấy tờ tùy thân và kiểm tra lại và nhận biên bản mà khách đã kí. Đồng thời hỏi khách về chất lượng dịch vụ của khách sạn như thế nào, đã đạt chất lượng hay chưa, hoặc đưa phiếu trưng cầu ý kiến để khách điền vào nhằm nắm bắt được thị hiếu của khách.

B5: Chào khách và chúc khách

Hoàn tất việc thanh toán, nhân viên lễ tân vui vẻ chào khách, hỏi khách có cần thêm phương tiện vận chuyển hay không, giới thiệu nhân viên vận chuyển hành lý vận chuyển hành lý giúp khách. Chào khách với mong muốn được phục vụ khách trong tương lai.

Sau khi khách đã rời khỏi khách sạn, nhân viên lễ tân cập nhật các thông tin vào máy tính và thay đổi tình trạng buồng để đón khách.

3.2. Đánh giá và nâng cấp cơ sở vật chất kĩ thuật

3.2.1. Cơ sở vật chất kĩ thuật ở bộ phận lưu trú

Là khách sạn mới thành lập và đi vào hoạt động, khách sạn Thuận Anh tuy có cơ sở vật chất hiện đại nhưng chưa hoàn thiện và thiếu sự đồng bộ.

Bộ phận lưu trú là bộ phận kinh doanh và mang lại lợi nhuận chủ yếu của khách sạn. Để giữ cho các cơ sở vật chất trong buồng ngủ luôn mới và

đảm bảo chất lượng, phải thực hiện các công tác vệ sinh lau chùi thường xuyên, thực hiện mỗi ngày và quan tâm đến công tác bảo trì, bảo dưỡng các trang thiết bị đó, có những biện pháp sữa chữa mang tính kịp thời, không ngừng thay thế trang thiết bị của bộ phận này.

3.2.2. Cơ sở vật chất kĩ thuật ở khu vực tiền sảnh

Khách sạn Thuận Anh là mụt khách sạn nhỏ nên khu vực tiền sảnh vừa là nơi làm việc của bộ phận lễ tân vừa là phòng đợi của khách, do đó cần bố trí cơ sở vật chất ở đây hợp lí và sinh động hơn.

Cơ sở vật chất ở khu vực tiền sảnh trong khách sạn Thuận Anh rất hiện đại và sang trọng. Tuy nhiên để tận dụng hết khả năng đáp ứng của cơ sở vật chất thì các nhân viên nên sắp xếp lại vị trí của cơ sở vật chất kĩ thuật tại khu vực tiền sảnh, nên thường xuyên lau chùi và kiểm tra định kì các cơ sở vật chất kĩ thuật nhằm làm cho cơ sở vật chất kĩ thuật luôn được sử dụng và còn tạo ra sự sang trọng, hấp dẫn và tăng khả năng khai thác điều kiện sẵn sàng đón tiếp khách.

3.2.3. Cơ sở vật chất kĩ thuật cho dịch vụ bổ sung

Cơ sở vật chất kĩ thuật cho dịch vụ bổ sung được trang bị chưa đúng mức, chưa đồng bộ nên việc thu hút khách ở bộ phận này còn hạn chế. Do vậy ban quản lí phải có kế hoạch tu sửa, đổi mới phải nâng cấp các trang thiết bị ở bộ phận này nhiều hơn. Đồng thời đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ bổ sung và các hình thức giải trí nhằm đáp ứng nhu cầu của khách.

3.3. Tăng cường phối hợp chặt chẽ với các bộ phận có liên quan

- Với bộ phận buồng : Trong quá trình phục vụ khách tại khách sạn, bộ phận buồng và bộ phận lễ tân không thể hoạt động độc lập mà phải liên kết chặt chẽ với nhau, nên khi khách có yêu cầu thanh toán nhân viên lễ tân phải ngay lập tức báo ngay cho nhân viên buồng biết để kiểm tra buồng, hai bộ phận này phải hoạt động bổ trợ lẫn nhau và nhất thiết, đồng bộ để công việc đạt kết quả tốt hơn.

- Với bộ phận khuân vác hành lý: Nhân viên lễ tân sau khi hoàn tất công việc thanh toán cho khách đồng thời giới thiệu nhân viên khuân vác hành lý cho khách để giúp khách vận chuyển hành lý ra xe. Nhân viên vận chuyển hành lý chỉ mang hành lý cho khách khi nào nhân viên lễ tân đã thanh toán xong cho khách và được sự giới thiệu của nhân viên lễ tân. Vì vậy 2 bộ phận này cũng cần phối hợp chặt chẽ với nhau.

3.4 Các biện pháp hỗ trợ

3.4.1 Nâng cao ý thức trách nhiệm đối với công việc

Con người là yếu tố vô cùng quan trọng trong xã hội nói chung và trong từng doanh nghiệp nói riêng. Con người luôn luôn vận động, tinh thần trách nhiệm của từng người tham gia vào quá trình phục vụ có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng. Chất lượng sản phẩm là chỉ tiêu kinh tế tổng hợp được hoàn thành chịu sự chi phối của mọi khâu trong dây chuyền sản xuất. Do đó muốn cho khách hàng hài lòng phải có biện pháp quản lí hết sức chặt chẽ.

Muốn nâng cao được quy trình phục vụ thì mọi khâu tronh quy trình phục vụ phải tạo cho cán bộ, nhân viên ý thức trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương trong lao động. Khách sạn không nên chỉ trông chờ vào ý thức tự giác của mỗi cán bộ, nhân viên mà phải có quy chế cụ thể. Ví dụ như phát cho

mỗi nhân viên một cuốn sổ tay nhân viên mà cụ thể là ghi những nội quy của khách sạn, những quy định đối với nhân viên mỗi bộ phận, trách nhiệm cũng như quyền lợi của họ khi họ mắc phải sai phạm. Từ đó người phạm lỗi không thể nói họ không biết, như vậy vi phạm và người lao động có ý thức thì có mục tiêu để họ vươn lên. Kết hợp với đó là biện pháp khuyến khích bằng kinh tế, kích thích người lao động làm việc có năng suất và chất lượng cao hơn. Thưởng phạt nghiêm minh và công bằng, không xét ngoại lệ. Hằng năm cần làm tốt công tác phân loại cán bộ nhằm lựa chọ những người làm việc có hiệu quả, loại bỏ những người khồn đủ khả năng, đồng thời cũng góp phần tạo cơ hội cho những người giỏi có cơ hội phát triển tài năng của họ.

Bên cạnh đó tạo điều kiện thuận lợi cho người lao động thông qua các trang bị hiện đại cũng góp phần nâng cao hiệu quả công việc đồng thời giảm bớt nặng nhọc cho người lao động.

3.4.2 Nâng cao công tác quản lý:

Nhân viên bộ phận lễ tân khách sạn Thuận Anh đều có trình độ chuyên môn nghiệp vụ và ngoại ngữ khá tốt. Các nhân viên đều có khả năng tiếp thu và năm bắt những thông tin rất nhanh và chính xác. Tuy nhiên, trong quá trình phục vụ khách có một số nhân viên vẫn chưa đáp ứng được những nhu cầu của khách. Trước tình hình đó, ban lãnh đạo của bộ phận lễ tân có những biện pháp điều chỉnh, tăng cường giám sát và quản lý nhân viên để có chất lượng phục vụ tốt hơn. Để làm được điều này thì ban lãnh dạo khách sạn nói chung và trưởng bộ phận lế tân nói riêng cần quan tâm tới công tác nhân sự tại bộ phận lễ tan, xem xét kỹ khả năng chuyên môn. Kinh nghiệm và trình độ giao tiếp của nhân viên.

Lưa chọn, tuyển dụng nhân viên theo đúng yêu cầu, tiêu chuẩn. Đạo đức tư cách nhân viên cũng là một yếu tố quan trọng quyết định tới việc tuyển dụng. Vì chỉ một sai lầm nhỏ của nhân viên lễ tân cũng đủ làm cho khách hàng cảm thấy khó chịu và không tin tưởng vào chát lượng phục vụ của khách sạn và sẽ không có chuyện khách quay lại khách sạn.

Tổ chức lao dộng: Trưởng bộ phận cần bố trí và sử dụng nhân viên một cách có hiệu quả nhất, phải sắp xếp, điều chỉnh và tạo ra sự hội nhập của từng nhân viên vào guồng máy hoạt động chung của bộ phận lễ tân nhằm nâng cao hieuj quả sử dụng đội ngũ lao động.

Đãi ngộ nhân sự: Cần dùng chữ TÂM để giữu chân người tài, con người là tài sản qyus giá nhất của doanh nghiệp, là nhân tố quyết định tới hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp. Người lao động luôn quan tâm đến sự đãi ngộ cả về mặt vật chát và tinh thần mà họ được hưởng so với những cống hiến của họ cho khách sạn.

Không có bộ phận nào của khách sạn hoạt dộng được mà không có sự hượp tác của các bộ phận khác, mỗi bộ phận là một phần quan trọng trong khách sạn. Khách sạn chỉ mạnh khi các bộ phận liên kết lại với nhau thành một tập thể. Chính vì vậy, nâng cao và rèn luyện tốt kỹ năng này sẽ hỗ tợ họ trong công tác phối hợp, ăn ý nhau trong công việc, tạo nên một môi trường làm việc thân thiện và đạt hiệu quả cao. Và đồng thời đây cũng là một hạn chế mà các nhân viên tại khách sạn Thuận Anh cần khắc phục hơn nữa.

Hiện nay khách sạn Thuận Anh có mức lương tương đối thấp, vì vậy ban lãnh đạo khách sạn cần phải xây dựng cơ chế lương, thưởng hợp lý để kích thích nhân viên làm việc. Ngoài ra, khách sạn cần tổ chức các cuộc thi

tay nghề, tổ chức các chuyến tham quan nghỉ mát cho nhân viên nhằm học hỏi và tạo sự hưng phấn cho công việc.

3.4.3 Nâng cao công tác đào tạo:

Đây là vấn đề được nhiều khách sạn qua ntaam, chú ý. Nếu khách sạn làm tốt công tác thì sẽ giảm chi phí đào tọa sau này, ở khách sạn Thuận Anh lao động nói chung chưa có trình độ cao lắm. Đối với nhân viên đã tốt nghiệp đại học, đặc biệt là cán bộ quản lý, khách sạn nên khuyến khích học thêm chuyên ngành hai hai về quản lý kinh doanh khách sạn. Đối với các nhân viên khác tì khách sạn nên khuyến khích họ học tại các lớp tại chức buổi tối để nâng cao trình độ chung. Ngoài ra khách sạn nên tổ chức các lớp bồi dưỡng hàng năm về nghiệp vụ chuyên môn cho nhân viên, đặc biệt là vè đặc điểm tâm lý khách du lịch, văn hóa dân tộc, về vthois quen và khẩu vị ăn uống của khách choi các bộ phận bàn, bar, bếp, lễ tân, buồng. Đồng thời nên tổ chức các lớp đào tạo chuyên môn sâu về các lĩnh vực cu thể như: Phương tức phục vụ hội nghị, hội thảo, phục vụ.

Khách sạn nên tổ mở các lớp đào tọa trình độ ngoại ngữ cho nhân viên trong lĩnh vực du lịch nói chung và khách sạn nói riêng. Đối với nhân viên khách sạn tuyển dụng thường là trẻ tuổi, kinh nghiệm thực tế chưa nhiều, vì thế để nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên hằng năm, hằng quý khách sạn cần tổng kết rút ra kinh nghiệm và nêu ra những nguyên nhân sai sót. Đồng thời nên mời các chuyên gia tư vấn những người phục vụ nhiều năm trong các bộ phạn khách sạn lớn nhỏ để nói chuyện về kinh nghiệm mà họ đúc két trong quá trình phục vụ, để nhân viên học hỏi những kinh nghiệm.

Khách sạn Thuận Anh cần đào tạo và đào tạo lại, kết hợp với tuyển dụng theo tiệu chuẩn, khuyến khích mọi người tự học theo dúng ngành nghề

để vươn lên. Bằng hình thức đào tạo tại chỗ, gửi đi học, mời giáo viên đến dạy. Kết hợp với đào tạo theo trường lớp càn tổ chức đạo tại tại chỗ bằng hình thức đàm thoại, trao đổi, thử lảm thực tế.

- Đào tạo và đào tọa lại nhân viên khách sạn về trình độ ngoại ngữ, chuyên môn và phong cách giao tiếp là điều hết sức quan trọng nó là một trong những nhân tố quyết định của tình hình kinh doanh.

3.4.4 Nâng cao công tác tuyển chọn lao động:

Công tác tuyển chọn lao động có ý nghĩa rất lớn đối với chất lượng lao dộng của cán bộ sau này của khách sạn. Thực hiện tốt công tác tuyển chọn sẽ giảm bớt thời gian, chi phí đào tạo sau này, là điều kiện đầu tiên để nâng cao chất lượng, khả năng hòa nhập, đảm bảo cho đội ngũ lao động có một độ tuổi lao động hợp lý, ngoại hình phù hợp (đặc biệt là bộ phận đón tiếp). Vì vậy công tác tuyển chọn lao động rất quan trọng và có ý nghĩa lớn đối với công tác tổ chức quản lý lao động. Công tác tuyển chọn ở khách sạn Thuận Anh còn chưa khách quan, phần lớn là ưu tiên cho con em cán bộ trong ngành, lao động chưa được đào tạo có bài bản chuyên sâu. Cán bộ quản lý tuy đều tốt nghiệp đại học nhưng không đúng chuyên ngành liên quan.

Hình thức tuyển chọn mà khách sạn có thể áp dụng là các kiểu kiểm tra, phỏng vấn trực tiếp, làm các bài thi tình huống. Đó là những hình thức đã được doanh nghiệp trong nước và liên doanh nước ngoài áp dụng vì nó vừa mang tính khách quan vừa mang tính khoa học.

Khách sạn nên có chính sách đổi mới đội ngũ nhân viên để phù hợp với đô tuổi, giới tính để có thể đáp ứng được tính chất của công việc.

3.4.5 Cần áp dụng một số chính sách khen thưởng, kiểm tra trong quy trình phục vụ :

Đối với người lao động để khuyến khích người lao động làm việc với hết khả năng và lòng nhiệt tình, khách sạn cần có hình thức khen thưởng căn cứ vào mức độ hoàn thành tốt công việc đề ra. Nếu nhân viên nào đi làm đều đặng, đúng giờ, không nghỉ ngày nào theo quy định chấp hành tốt nội quy và không xảy ra sai sót nào với khách hàng tì hàng tháng, hàng quý thưởng thêm những khoản tiền theo phần trăm lương hoặc nhân viên nào có cùng trình độ nhưng sử dụng thành thạo hai ngoại ngữ sẽ có mức lương cao hơn. Mặt khác khách sạn cần tăng cường những khoản thưởng đột xuất cho các nhân viên được khách hàng khen ngợi, những nhân viên có sáng kiến làm tăng năng suất lao động.

Để đảm bảo chất lượng phục vụ được tốt khách sạn nên thành lập một nhóm nhân viên chuyên quan sát từ xa, thái độ, tác phong làm việc của nhân viên, nếu nhân viên nào để sai sót sẽ bị đánh dấu vào cuối ngày nhân viên đó được nhác nhở ngay, tránh sai sót lặp lại. Nếu tiếp tục mắc sai lầm thì sẽ có hình thức phạt bằng vật chất trừ vào lương, thưởng. Đối với nhân viên giỏi khách sạn cần ràng buộc với họ về mặt vật chất và tinh thần, để tránh các nhân viên này đi làm việc nơi khác lương cao hơn. Ngoài ra có thể sử dụng các hòm thư góp ý của khách hàng đặt ở những nơi khách hàng hay qua lại nhất hoặc ở ngay trong phòng khách lưu trú.

Cần có những chính sách thưởng phạt phân minh khác phục được những nhân viên có trình độ và ý tưởng xấu, có sư quan tâm đúng mực tới người lao dộng có thể động viên họ yên tâm làm việc và yêu ngành nghề.

3.4.6. Nâng cao công tác tiền lương

Qũy lương dựng để trả lương cho người lao động tương ứng với công suất người lao động bỏ ra. Công vụ lương thưởng trong tay các nhà quản lí như con dao hai lưỡi có thể khuyến khích và cũng có thể làm trì trệ trong lao động, tùy thuộc vào năng lực của người sử dụng. Hiện nay khách sạn Thuận Anh đang duy trì mức lương như trên đời sống của người lao động hăng hái làm việc. Khách sạn Thuận Anh cần tiến hành những phương pháp nhằm nâng cao mức lương thu nhập cho người dân lao động. Bên cạnh đó việc áp dụng một chế độ tiền lương, thưởng linh hoạt cũng là cấn thiết đối với kinh doanh khách sạn trong tình trạng hiện nay.

III. NHỮNG KIẾN NGHỊ

1. Đối với khách sạn Thuận Anh

Ban lãnh đạo cần xây dựng một số tiêu chuẩn về chất lượng dịch vụ và vận động các bộ phận cán bộ tuân thủ, giảm thiểu sai sót trong quá trình phục vụ.

Có chính sách giá cả hợp lí, đáp ứng nhu cầu tiêu dung của du khách.

Hoàn thiện các kênh phân phối, thiết lập các mối quan hệ hợp tác tốt với các đại lí lữ hành, công ty du lịch….đặc biệt là các khách sạn đồng hạng.

Hoàn thiện công tác quảng bá thương hiệu của khách sạn.

Nên mời các chuyên gia về trao đổi kinh nghiệm với nhân viên và gửi nhân viên đi học tại các khách sạn lớn.

Tạo không khí làm việc nhiệt tình, đoàn kết của anh chị em nhân viên giữa các bộ phận trong khách sạn.

2. Đối với bộ phận lễ tân

Bản thân mỗi nhân viên phải luôn nâng cao trình độ nghiệp vụ, và mở rộng vốn ngoại ngữ để giao tiếp đạt hiệu quả cao. Cần nhận thức đúng đắn vai trò của mình để tạo ra sản phẩm của khách sạn.

Phục vụ nhiều đối tượng khách có quốc tịch khách nhau, phong tục tập quán, tuổi tác, trình độ, nhu cầu sở thích, thói quen tiêu dùng….khác nhau vì thế yêu cầu nhân viên lễ tân phải có trình độ hiểu biết về loại khách này, để có chất lượng phục vụ cao, văn minh lịch sự trong giao tiếp.

Phải luôn tìm hiểu tâm trạng, mong muốn của khách, hiểu được những khiếm khuyết của khách sạn, tìm cách khắc phục, giải quyết để khách hài lòng.

Luôn tỏ thái độ niềm nở, thân thiện và hiểu khách hàng, cố gắng đồng cảm với khách hàng.

Chúc khách hài lòng khi nghỉ tại khách sạn, có câu chào tạm biệt và chúc khách khi khách rời khỏi khách sạn.

Tiễn khách, đưa card, tập gấp cho khách, hẹn dịp khác được đón tiếp.

KÊT LUẬN

Với tình hình hiện nay thì du lịch là một ngành kinh tế mũi nhọn của đất nước. Du lịch đã góp phần không nhỏ vào việc đưa đất nước đi lên, trong đó hoạt động kinh doanh khách sạn đúng một vai trò quang trọng vì phần lớn doanh thu của ngành du lịch lại chủ yếu từ kinh doanh khách sạn mang lại.

Trong kinh doanh du lịch, điều quan trọng là tìm ra phương hướng nâng cao hiệu quả kinh doanh. Sau một thời gian thực tập tại khách sạn Thuận Anh đã phần nào giúp em tìm hiểu được thực trạng hiệu quả kinh doanh khách sạn. Bên cạnh những mặt thuận lợi thì khách sạn vẫn còn một số hạn chế.

Với vốn kiến thức đã học được trang bị trong nhà trường cùng với sụ giúp đỡ của giáo viên hướng dẫn và toàn thể ban lãnh đạo, nhân viên trong khách sạn đã giúp em đưa ra phương hướng và biện pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh tại khách sạn.

Một lần nữa em xin chân thành cảm ơn cô giáo hướng dẫn Vị Thị Cẩm Nga và ban lãnh đạo, nhân viên trong khách sạn Thuận Anh đã tạo điều kiện giúp đỡ em hoàn thành báo cáo này.

NHẬN XET CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NHẬN XET CỦA GIAO VIÊN HƯƠNG DÂN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NHẬN XET CỦA GIAO VIÊN PHẢN BIỆN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....