

LỜI NÓI ĐẦU



Ngày nay, xã hội ngày càng phát triển, đời sống con người được nâng cao, nhu cầu du lịch ngày càng tăng và đa dạng hơn với những yêu cầu đòi hỏi về chất lượng phục vụ cũng như dịch vụ ngày càng khắc khe hơn. Những năm gần đây ngành du lịch nước ta phát triển mạnh kéo theo nhiều ngành khác phát triển đặc biệt trong đó có ngành kinh doanh khách sạn phát triển vượt bậc.

Như chúng ta đã biết thành phố Đà Nẵng là một trung tâm kinh tế chính trị lớn nhất miền Trung – Tây Nguyên, với hệ thống cơ sở hạ tầng tương đối đầy đủ, lại nằm trong tam giác nổi tiếng về du lịch với ba đỉnh của tam giác ấy là di sản văn hóa thế giới như: Hội An, Mỹ Sơn, Huế. Sự nổi tiếng của ba di sản này đã thu hút được một lượng lớn khách du lịch đến Đà Nẵng. Điều này không những mang lại cho người dân Đà Nẵng một nguồn thu lớn mà còn tạo nên thói quen tiêu dùng du lịch cho các tầng lớp nhân dân. Vì vậy nhiều khách sạn đã được xây dựng để phục vụ khách du lịch. Nó đã gây sức ép lớn đối với các nhà kinh doanh khách sạn. Vấn đề đặt ra cho các nhà quản trị khách sạn là làm sao để đứng vững tồn tại và phát triển trong môi trường cạnh tranh. Đây cũng là bài toán khó của ban lãnh đạo công ty hiện nay. Do đó để tồn tại và phát triển lâu dài thì doanh nghiệp phải có những phương hướng và biện pháp nhằm khai thác nguồn khách đến với doanh nghiệp mình. Bởi vì vấn đề về nguồn khách là nhân tố sống còn đối với hoạt động kinh doanh khách sạn.

Trong chuyến thực tập lần này tôi có cơ hội được tìm hiểu sâu hơn về các quy trình trong khách sạn. Việc xây dựng và nâng cao các quy trình của nhân viên lễ tân là một vấn đề hết sức quan trọng, nó đem lại sự trường tồn và phát triển trong công việc kinh doanh. Chính vì thế trong quá trình thực tập

tại khách sạn SILVER SEA và bản thân tôi đã chọn đề tài : “ **HOÀN THIỆN QUY TRÌNH LÀM THỦ TỤC TRẢ BUỒNG CHO KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN SILVER SEA** ”. Với năng lực của mình tôi hi vọng sẽ giúp khách sạn làm sáng tỏ những mặt còn hạn chế, tìm ra những biện pháp khắc phục cũng như phát huy những ưu điểm giúp khách sạn ngày càng hoàn thiện và đạt được mục tiêu kinh doanh mới tốt và cao hơn trong tương lai.

Trong thời gian qua được sự chỉ bảo, và quan tâm của thầy cô, tôi không những học được những kiến thức bổ ích trong sách vở mà còn được mở rộng tầm hiểu biết về cuộc sống và xã hội xung quanh. Với lòng biết ơn sâu sắc tôi xin chân thành cảm ơn quý thầy cô đặc biệt là **CS VỊ THỊ CẨM NGA** giáo viên hướng dẫn đã tận tình giúp đỡ truyền đạt những kiến thức và kinh nghiệm để tôi có thể hoàn thành bài viết này. Trong thời gian thực tập tại khách sạn Silver Sea tôi cũng rất biết ơn ban Giám Đốc, cùng các anh chị trong khách sạn. Gần gũi nhất là anh chị trong bộ phận lễ tân đã giúp đỡ tôi có được những kinh nghiệm thực tế và bổ xung thêm mặt kiến thức còn thiếu cho mình.

Đề tài gồm 3 phần:

PHẦN I : CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH LÀM THỦ TỤC TRẢ BUỒNG CHO KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN.

PHẦN II: TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG, KINH DOANH VÀ THỰC TRẠNG CỦA QUY TRÌNH LÀM THỦ TỤC TRẢ BUỒNG CHO KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN SILVER SEA TRONG THỜI GIAN QUA

PHẦN III: HOÀN THIỆN QUY TRÌNH LÀM THỦ TỤC TRẢ BUỒNG CHO KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN SILVER SEA TRONG THỜI GIAN TỚI:

PHẦN I

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH LÀM THỦ TỤC TRẢ BUÔNG CHO KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN

I. Cơ sở lý luận về bộ phận lễ tân :

1. Vai trò và nhiệm vụ của bộ phận lễ tân :

1.1 Vai trò :

- Bộ phận lễ tân có vai trò là người “đại diện” cho khách sạn là người bán hàng cung cấp thông tin về dịch vụ của khách sạn cho khách, lễ tân là bộ phận đầu tiên và cuối cùng tiếp xúc với khách, tạo ấn tượng đầu tiên và lâu dài cho khách về chất lượng phục vụ của khách sạn.

- Bộ phận lễ tân là “ nút liên hệ ” của khách sạn, là cầu nối giữa khách với khách sạn, tại đây khách đến đặt buồng, đăng ký khách sạn, trao đổi thông tin, thanh toán... mọi hoạt động của khách sạn đều hướng về bộ phận lễ tân, đồng thời lễ tân là nơi tiếp nhận thông tin và chuyển phát thông tin đến các bộ phận khác trong khách sạn.

- Bộ phận lễ tân là “ trung tâm ” tiếp nhận lời đề nghị của khách rất phức tạp, giải quyết mọi phàn nàn của khách, nắm được tâm lý, sở thích và thị hiếu của mọi đối tượng khách hàng để phục vụ tốt. Bộ phận lễ tân phối hợp hoạt động với các bộ phận khác trong khách sạn, giúp các bộ phận hoạt động có kế hoạch. Xong mục đích chung là phục vụ và mang lại lợi nhuận kinh doanh cho khách sạn.

- Bộ phận lễ tân có vai trò “ quảng cáo ” trong việc bán hàng, tiếp thị sản phẩm của khách sạn. Bộ phận lễ tân là bộ phận tiếp xúc với khách nhiều nhất nên có nhiều cơ hội để tuyên truyền, quảng cáo và bán các sản phẩm dịch vụ của khách sạn.

- Bộ phận lễ tân còn có vai trò quan trọng trong việc “trợ lý tham mưu” giúp Ban Giám đốc đề ra các chiến lược hoàn thiện sản phẩm thị trường thông qua thống kê, phiếu hỏi ý kiến khách hàng, trao đổi với khách.

1.2 Nhiệm vụ :

- Đón tiếp khách, giới thiệu và bán các sản phẩm dịch vụ của khách sạn
- Chuẩn bị hồ sơ đăng lý và chào đón khách.
- Nhận đặt và huỷ buồng cho khách.
- Nhận các yêu cầu của khách để đáp ứng kịp thời, nhanh chóng.
- Trao đổi giá cả và bán buồng cho khách
- Nắm vững các dịch vụ, đặc điểm các sản phẩm để giới thiệu cho khách.
- Cung cấp các thông tin có thể mà khách yêu cầu
- Giải quyết phàn nàn của khách
- Phối hợp với các bộ phận khác để phục vụ khách tốt hơn.
- Lập hồ sơ lưu trú, bố trí buồng, đáp ứng yêu cầu về buồng cho khách
- Nhận chuyển thư từ, fax, điện tín, email
- Thực hiện việc giao ca một cách cụ thể và chính xác
- Giúp Giám đốc hoàn thiện các mặt còn thiếu của khách sạn.
- Cập nhật mọi thu chi, bảo quản trang thiết bị, vật dụng.
- Làm thủ tục thanh toán, tiễn khách, chúc khách
- Tham gia vào việc quản lý, tiếp thị.
- Tổng kết tình hình khách đến và đi trong ngày

2. Mối quan hệ giữa bộ phận lễ tân với các bộ phận khác :

- *Bộ phận nhân sự* : Giúp bộ phận lễ tân tuyển dụng các nhân viên đào tạo nâng cao nghiệp vụ cho các nhân viên lễ tân giúp cho bộ phận nhân sự để ra các chương trình kế hoạch các yêu cầu tuyển dụng đào tạo cho phù hợp.

- *Bộ phận buồng* : Để hoạt động kinh doanh có hiệu quả cao thì hai bộ phận này phải phối hợp chặt chẽ với nhau trong việc chuẩn bị buồng cho khách. Hằng ngày bộ phận lễ tân phải thông báo cho bộ phận buồng về tình hình buồng khách chuẩn bị đến, buồng khách chuẩn bị rời khỏi khách sạn để bộ phận buồng chủ động trong công việc làm vệ sinh buồng. Bộ phận buồng

phải thông báo cho bộ phận lễ tân về tình trạng buồng cho khách để bộ phận lễ tân kịp thời xử lý các vấn đề phát sinh và phân bổ buồng hợp lý cho khách. Mỗi quan hệ nhíp nhàng đó sẽ góp phần tối đa hóa công suất buồng và tạo được ấn tượng tốt cho khách lưu trú

- *Bộ phận nhà hàng:* Bộ phận lễ tân thông báo cho bộ phận nhà hàng phục vụ các buổi tiệc theo đúng thực đơn, yêu cầu của khách, phục vụ đúng qui định của nhà hàng nói riêng và khách sạn nói chung. Nhận đặt tiệc theo yêu cầu của khách. Thanh toán các buổi tiệc và tiễn khách.

- *Bộ phận tài chính kế toán:* Giúp lễ tân tổ chức các nghiệp vụ phát sinh một cách đầy đủ, kịp thời chính xác theo quá trình hoạt động kinh doanh của khách sạn và tham mưu với lãnh đạo về tình hình tiêu thụ, kết quả kinh doanh của đơn vị mình. Quản lý chặt chẽ về sử dụng vốn có mục đích và hiệu quả, chống thất thoát tài sản của khách sạn. hàng ngày bộ phận lễ tân phải kiểm kê cẩn thận và bàn giao lại cho bộ phận kế toán. Bộ phận kế toán sẽ căn cứ vào những hóa đơn thu được từ bộ phận lễ tân để lập báo cáo doanh thu của khách sạn.

- *Bộ phận kỹ thuật bảo dưỡng:* Có trách nhiệm đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị tại đơn vị, giúp cho công tác quản lý của bộ phận trong khách sạn diễn ra tốt hơn. Đồng thời, phải thay ca trực 24/24 nhằm đảm bảo và khắc phục các sự cố trong khách sạn một cách kịp thời, nhanh chóng

- *Bộ phận an ninh:* Có trách nhiệm bảo vệ tài sản riêng của đơn vị, đảm bảo an ninh an toàn tính mạng, tài sản của nhân viên trong khách sạn và của khách hàng trong suốt thời gian lưu trú của họ tại khách sạn. Phục vụ hành lý theo yêu cầu của khách, bố trí chỗ đỗ xe khách một cách hợp lý.

- *Bộ phận thị trường:* Bộ phận này sẽ phối hợp chặt chẽ với nhau trong việc quảng cáo, quảng bá các sản phẩm nhằm tối đa hóa doanh thu của khách sạn.

- *Dịch vụ bổ sung :* Sẽ thông báo dịch vụ với các chính sách khuyến mãi giảm giá và các chứng từ để bộ phận lễ tân làm hóa đơn tổng hợp cho khách.

3. Bố trí khu vực làm việc của bộ phận lễ tân :

Nằm bên cạnh với cửa ra vào của khách sạn, hai bên được bố trí bởi những chậu cây trang trí, góp phần làm cho không khí ở khu vực này luôn trong lành, mát mẻ, tạo cho khách cũng như nhân viên phục vụ luôn có cảm giác thoải mái nhẹ nhàn khi đứng tại khu vực này. Bàn lễ tân được làm từ gỗ hoặc ốp đá sang trọng. Trước quầy lễ tân có gắn năm đồng hồ đại diện cho năm múi giờ ở các nước trên thế giới. Khu vực của quầy đủ rộng để nhân viên lễ tân thực hiện các thao tác nghiệp vụ của mình.

Những trang thiết bị và dụng cụ có tại quầy:

- Máy Fax, máy vi tính, Máy in, máy photo máy đếm tiền
- Máy thanh toán thẻ tín dụng, máy soi kiểm tra tiền
- Két an toàn, thiết bị an toàn, Máy kiểm tra an ninh
- Máy điều hòa, Máy quạt
- Hệ thống điện thoại , hệ thống báo thức khách
- Các ngăn đựng chìa khóa, Ngăn đựng hồ sơ của khách
- Đồng hồ treo tường
- Hai bên đều được bố trí giá đựng tranh ảnh, chậu cảnh trang trí.

4. Yêu cầu đối với nhân viên lễ tân :**▪ Yêu cầu về ngoại hình thể chất:**

Hình thức của nhân viên lễ tân là một yếu tố quan trọng trong việc giao dịch với khách, bởi vì nhân viên lễ tân là người thường xuyên tiếp xúc với khách nhiều nhất. Bên cạnh đó công việc của nhân viên lễ tân khá vất vả, hàng ngày phải hoạt động đi đứng nhiều, tiếp xúc rất nhiều đối tượng khách, giải quyết nhiều tình huống phàn nàn của khách... Chính vì vậy, nhân viên lễ tân phải phải đáp ứng đầy đủ các yêu cầu về hình thức và thể chất.

- Hình thức ưu nhìn, có duyên.

- Ngoại hình cân đối, không có dị tật, dị hình, không mắc bệnh truyền nhiễm.

- Có sức khỏe tốt.
- Trẻ trung, tác phong nhanh nhẹn.
- Có phong cách giao tiếp tốt

▪ **Trình độ nghiệp vụ và kiến thức:**

- Được đào tạo về nghề nghiệp lễ tân khách sạn, có văn bằng chứng chỉ về nghiệp vụ lễ tân khách sạn.

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

- Tiếp khách và giải quyết nhanh gọn, hợp lí các yêu cầu của khách.

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

- Nắm vững những qui định, quy chế quản lý của khách sạn, nội quy của người lao động trong khách sạn, trong bộ phận lễ tân, đồng thời nhân viên lễ tân phải nắm vững mục tiêu, phương hướng kinh doanh, khả năng cung cấp các dịch vụ của khách sạn

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

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

- Biết rõ danh thắng, điểm du lịch của địa phương, các dịch vụ phục vụ khách trong và ngoài khách sạn.

- Có kiến thức cơ bản về tình hình chính trị, kinh tế, xã hội, an ninh, tuyên truyền, quảng cáo

▪ **Yêu cầu về ngoại ngữ - tin học:**

- Về ngoại ngữ : Nhân viên lễ tân phải biết sử dụng tiếng anh phổ thông và tiếng anh chuyên ngành khách sạn và một số ngoại ngữ khác như: Pháp, Trung, Nhật, Hàn... Tùy theo từng khách sạn.

- Về tin học : Biết sử dụng vi tính văn phòng và vi tính chuyên ngành lễ tân khách sạn.

▪ Yêu cầu về đạo đức nghề nghiệp:

- Thật thà, trung thực: Nhân viên lễ tân thường xuyên tiếp xúc với tiền bạc tư trang quớ và hành lý của khách cho nên phẩm chất thật thà, trung thực của một người nhân viên lễ tân rất quan trọng.

- Năng động nhanh nhẹn, tháo vát và linh hoạt trong việc giải quyết mọi tình huống.

- Có khả năng tổ chức và giải quyết mọi vấn đề có hiệu quả.

- Cởi mở, hiếu khách, thân ái, lịch sự tôn trọng và sẵn sàng giúp đỡ khách.

- Nhiệt tình trong công việc, nhớ tên khách, biết thuyết phục khách.

- Có tính đồng đội trong công việc. Mọi nhân viên trong bộ phận lễ tân phải nhận thức đầy đủ tầm quan trọng của tính đồng đội trong mọi hoạt động của bộ phận lễ tân vì đó là máu chốt thành công của bộ phận.

5. Chu trình phục vụ của nhân viên lễ tân :**5.1. Giai đoạn trước khi khách đến khách sạn:**

Đây là giai đoạn khách lựa chọn khách sạn để lưu trú và tiến hành công việc để đặt buồng. Chu trình phục vụ khách ở giai đoạn này được thực hiện theo quy trình sau:

- Chào khách tiếp nhận yêu cầu đặt buồng của khách

- Nhân viên lễ tân hỏi khách những thông tin như sau : Tên khách, Đoàn khách đặt buồng, ngày đến, ngày đi, loại buồng, số lượng buồng, số lượng khách. Các yêu cầu khác về buồng.

- Thông báo giá buồng và thỏa thuận giá buồng với khách

- Kiểm tra khả năng đáp ứng của khách sạn

+ Nếu khách sạn có khả năng đáp ứng thì nhân viên lễ tân thông báo lại với khách và thực hiện tiếp nhận các thông tin đặt buồng của khách.

+ Nếu khách sạn không có khả năng đáp ứng về yêu cầu đặt buồng của khách, nhân viên lễ tân khéo léo thuyết phục khách những giải pháp thay thế như : thay đổi loại buồng khác, thay đổi thời gian lưu trú. Trong trường hợp khách không đồng ý, nhân viên lễ tân xin phép được ghi tên khách vào danh sách chờ. Nếu khách không đồng ý thì giới thiệu khách sạn khác cho khách và hẹn gặp lại trong tương lai gần.

Thỏa thuận đặt buồng cho khách: Ở bước này nhân viên lễ tân hỏi khách và ghi lại các thông tin

+ Các yêu cầu đặt biệt khác như: Đưa đón ra sân bay, nhà ga, đặt phòng hội nghị, thuê thư ký riêng

- Thông báo với khách về thời gian và quy định hủy đặt buồng của khách sạn

- Xác nhận lại thông tin đặt buồng với khách, kết thúc.

5.2 Giai đoạn làm thủ tục nhận buồng cho khách:

Ở giai đoạn này, khi khách đến khách sạn nhân viên lễ tân niềm nở chào đón khách và nhanh chóng làm thủ tục nhận buồng cho khách, tạo cho khách thoải mái sau chuyến đi mệt mỏi. Để làm tốt giai đoạn này, nhân viên lễ tân cần thực hiện theo quy trình sau:

- Chào khách tiếp nhận yêu cầu đặt buồng của khách

Trường hợp khách chưa đặt buồng trước, nhân viên lễ tân hỏi khách các thông tin sau:

+ Tân khách, Đoàn khách đặt buồng

+ Ngày đến, ngày đi, loại buồng, số lượng buồng, số lượng khách.

+ Các yêu cầu khác về buồng.

Nhân viên lễ tân kiểm tra tình trạng buồng, nếu có buồng thì thỏa thuận giá buồng với khách. Nếu khách sạn không có buồng thì có thể giới thiệu khách sạn khác cho khách.

Trường hợp khách đã đặt buồng trước thì tương tự nhân viên hỏi khách các thông tin sau:

- + Ngày đặt buồng
- + Tên người đặt buồng
- + Sau đó kiểm tra phiếu đặt buồng, danh sách khách đến hoặc trên hệ thống máy tính, xem có đúng khách đã đặt buồng tại khách sạn không:
 - Xác nhận lại thông tin đặt buồng với khách
 - Phân buồng cho khách: phân cho khách một buồng trống và sẵn sàng cho thuê. Sau khi phân buồng cho khách nhân viên lễ tân cần đánh giá buồng đã cho thuê vào hệ thống theo dõi của khách sạn
 - Xác nhận đảm bảo thanh toán: nhân viên lễ tân cần xác nhận thanh toán của khách xem khách thanh toán bằng tiền mặt, séc du lịch, thẻ tín dụng, voucher, hay chuyển khoản. Xác nhận trách nhiệm thanh toán xem:
 - + Cá nhân tự thanh toán
 - + Khách khác thanh toán cho khách
 - + Cơ quan của khách thanh toán toàn bộ chi phí
 - + Cá nhân thanh toán các dịch vụ mà không nằm trong giá trọn gói
 - Lưu trú của khách tại khách sạn bằng cách hoàn thành phiếu đăng ký khách sạn
 - Trao chìa khóa buồng cho khách
 - Cung cấp các thông tin dịch vụ trong khách sạn cho khách
 - Khẳng định việc lưu trú của khách. Tức là hợp đồng chính thức đưa khách lên buồng
 - Cập nhật thông tin

5.3 Giai đoạn phục vụ khách lưu trú :

Ở giai đoạn này nhân viên lễ tân thường xuyên tiếp xúc với khách để cung cấp các thông tin, dịch vụ mà khách yêu cầu. Chính vì vậy mà nhân viên lễ tân phải phối hợp với các bộ phận trong khách sạn làm tối đa hóa sự hài lòng của khách để khách sử dụng nhiều dịch vụ của khách sạn, để khách trở lại với khách sạn lần sau hoặc sẽ giới thiệu khách sạn với bạn bè, người thân tạo nguồn khách tiềm năng cho khách sạn.

- Nhân viên lễ tân sẽ tiếp nhận giải quyết mọi thắc mắc phàn nàn của khách

- Nhân viên lễ tân phải ghi chép các giao dịch của khách trong suốt thời gian lưu trú, đồng thời phải luôn kiểm tra, xác nhận lại các chi phí, hóa đơn của khách để tránh sự nhầm lẫn khi thanh toán.

5.4 Giai đoạn thanh toán và tiễn khách:

- Nhân viên thu ngân sẽ chuẩn bị trước hồ sơ thanh toán cho khách để khi khách thanh toán trả buồng, việc thanh toán sẽ được thực hiện một cách nhanh chóng và chính xác. Nhân viên thu ngân sẽ nhận tiền khách trả và giao hóa đơn cho khách.

- Sau khi thanh toán xong, nhân viên lễ tân sẽ làm thủ tục tiễn khách : Nhận lại chìa khóa buồng, hỏi ý kiến khách về chất lượng dịch vụ của khách sạn, giúp khách tìm phương tiện vận chuyển, chào, chúc khách và hẹn gặp lại

- Khi khách rời khách sạn, lễ tân phải tạo hồ sơ lưu về khách. Trong hồ sơ lễ tân phải ghi lại các thông tin cá nhân và tài chính của khách. Các thông tin này sẽ rất hữu ích đối với bộ phận lễ tân có thể biết được khách hàng của mình và lập ra được chiến lược quảng bá phù hợp.

II. Cơ sở lý luận về quy trình làm thủ tục trả buồng cho khách tại khách sạn

1. Khái niệm quy trình làm thủ tục trả buồng cho khách tại khách sạn

1.1 Khái niệm về khách trong khách sạn :

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

1.2 Khái niệm về quy trình làm thủ tục trả buồng cho khách tại khách sạn

:

Thủ tục trả buồng là quy trình cuối cùng cần phải làm trước khi khách rời khỏi khách sạn, khách phải thanh toán trả buồng mà đó cũng là nhiệm vụ của nhân viên lễ tân cần thông báo tồn bộ các dịch vụ từ lúc khách đến cho tới khi khách thanh toán trả buồng thì đây là thủ tục quan trọng nhất của bộ phận lễ tân làm cho khách và khách sạn. Và giúp khách sạn có được một uy tín trên thị trường hiện nay.

2. Tầm quan trọng của quy trình làm thủ tục trả buồng cho khách :

Là giai đoạn cuối cùng nhưng cũng không kém phần quan trọng. Để tạo được cảm giác thân thiện đối với khách làm cho khách có được cảm giác quan tâm. Từ đó sau khi khách rời khỏi khách sạn sẽ luôn nhớ về khách sạn và quảng bá được hình ảnh của khách sạn với bạn bè người thân. Điều này sẽ tạo thêm nguồn khách và doanh thu cho khách sạn trong tương lai.

3. Ý nghĩa về quy trình làm thủ tục trả buồng cho khách tại khách sạn:**4. Nhiệm vụ của nhân viên lễ tân trước khi khách trả buồng:****4.1 Khẳng định lại việc trả buồng :**

Nhân viên lễ tân cần xác định chính xác thời gian khách thanh toán trả buồng và rời khỏi khách sạn.

- Nếu khách trực tiếp thông báo cho nhân viên lễ tân thời gian cụ thể khách sẽ thanh toán trả buồng và rời khách sạn.

- Nhân viên lễ tân có thể căn cứ vào danh sách khách dự định thanh toán hàng ngày để có thể khẳng định khách rời khách sạn. việc trả buồng có thể giúp nhân viên lễ tân có thể xác định có thể thay đổi được những kế hoạch lưu trú của khách ví dụ như: Kéo dài thời gian lưu trú, khách đột suất rời khách sạn trước thời gian dự định. Nhân viên lễ tân cần chủ động nắm vững các thông tin để tiến hành thanh toán cho khách có hiệu quả.

4.2 Cùng các bộ phận có liên quan giúp khách chuẩn bị thanh toán trả buồng:

Sau khi khẳng định chính xác việc thanh toán trả buồng, nhân viên thu ngân hoàn thành hóa đơn tổng hợp chi phí. Sau đó, thông báo cho bộ phận buồng để nhận bàn giao buồng với khách, kiểm tra đồ uống trong minibar và có kế hoạch dọn vệ sinh buồng, chuẩn bị đón khách mới

4.3 Chuẩn bị hồ sơ thanh toán cho khách :

Việc chuẩn bị trước hồ sơ thanh toán cho khách rất quan trọng. Nếu chuẩn bị hồ sơ thanh toán cho khách càng tốt bao nhiêu thì hiệu quả công việc thanh toán càng cao bấy nhiêu.

Hồ sơ thanh toán gồm có:

- Phiếu đăng ký khách sạn
- Phiếu đổi buồng (nếu có)
- Thư khẳng định đặt buồng (Trường hợp khách đã đặt buồng trước)
- Thư đặt buồng trước của đại lý du lịch, hãng lữ hành(nếu có)
- Các hóa đơn, chứng từ tiêu dùng dịch vụ của khách sạn
- Hóa đơn ký nợ (nếu có)
- Phiếu cà thẻ tín dụng của khách (nếu khách thanh toán bằng thẻ tín dụng)
- Bản tổng hợp chi phí của khách
- Thư cảm ơn của khách sạn

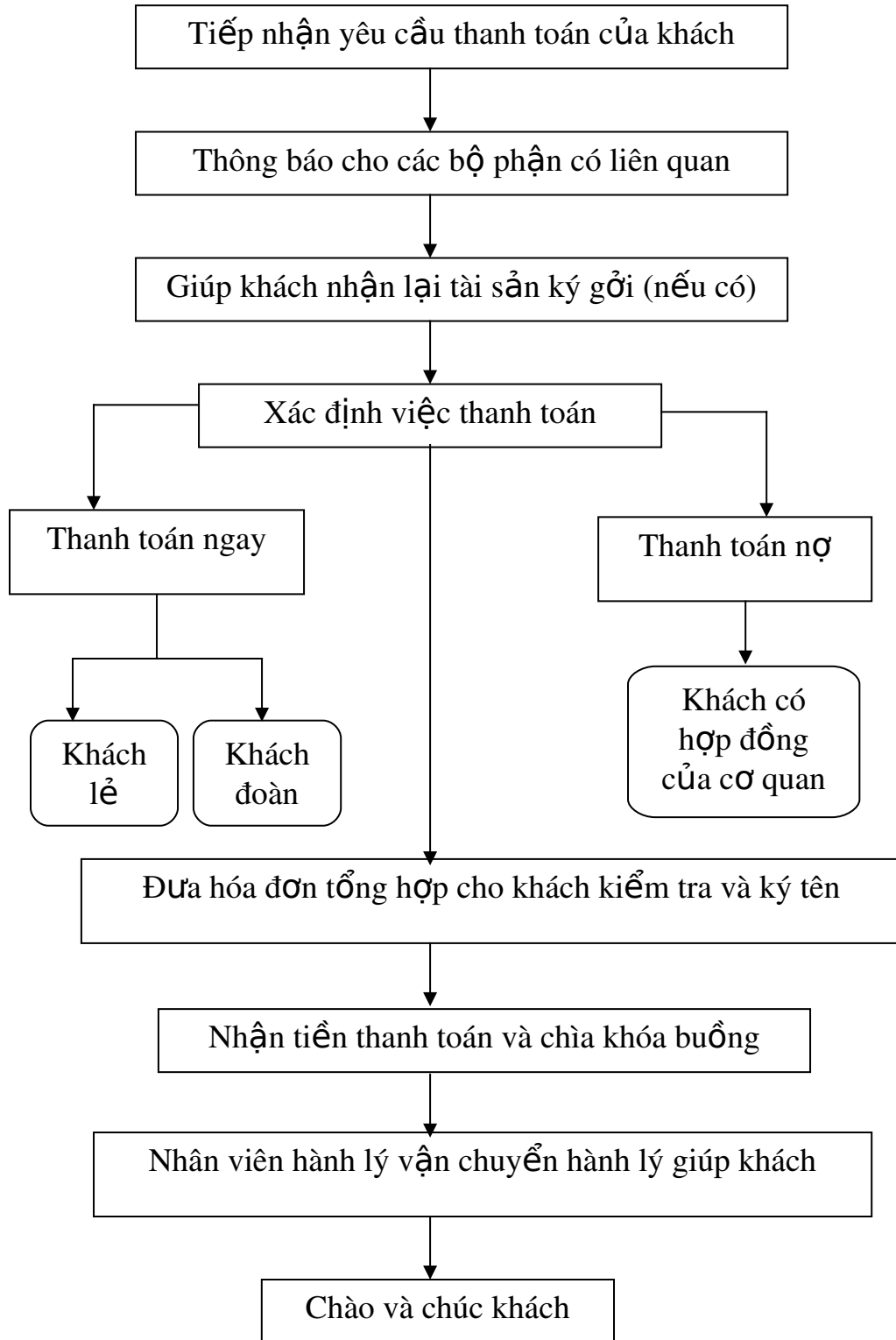
Hồ sơ thanh toán của khách phải được nhân viên thu ngân chuẩn bị và kiểm tra kỹ, ghi tên khách, số buồng ở ngoài hồ sơ và xếp vào ngăn tủ theo thứ tự vần chữ cái hoặc xếp thứ tự theo số buồng để tiện tìm kiếm.

4.4 Kiểm tra tiền đặt cọc và tiền thanh toán của khách:

Để tránh nhầm lẫn khi thanh toán cho khách, nhân viên thu ngân phải kiểm tra kỹ lưỡng các khoản tiêu dùng các dịch vụ trong khách sạn trừ đi số tiền khách đặt cọc trước hoặc thanh toán trước.

5. Sơ đồ quy trình làm thủ tục trả buồng cho khách:

5.1. Sơ đồ:



5.2. Diễn giải quy trình :

Bước 1: Chào khách, gợi ý giúp đỡ khách, khi đã biết được yêu cầu của khách thì nhân viên lễ tân tiếp tục quy trình.

Bước 2: Lễ tân hỏi tân khách số buồng của khách .

Bước 3: Hỏi khách có sử dụng thêm đồ uống ở minibar không .

Bước 4: Lễ tân thông báo cho các bộ phận có liên quan của khách sạn về việc khách thanh toán trả buồng. Yêu cầu bộ phận có liên quan Gửi ngay các phiếu ký nợ xuống bộ phận lễ tân. Lễ tân thông báo việc khách thanh toán trả buồng cho bộ phận buồng, để bộ phận buồng giúp khách chuẩn bị rời khỏi khách sạn, kiểm tra các trang thiết bị trong buồng, kiểm tra đồ uống trong minibar.

Bước 5 : Hoàn thiện hóa đơn tổng hợp các chi phí của khách, khách xuống thanh toán lễ tân đưa hóa đơn tổng hợp để khách kiểm tra.

Bước 6 : Khách chấp nhận các khoản thanh toán trong hóa đơn tổng hợp, lễ tân đưa hóa đơn tổng hợp cho khách ký, trả lại cho khách một hóa đơn để khách chuyển cho nhân viên hành lý.

Bước 7 : Lễ tân đề nghị khách trả lại chìa khóa buồng.

Bước 8 : Lễ tân xin ý kiến góp ý của khách về các dịch vụ của khách sạn, đề xuất với khách đặt buồng trong tương lai.

Bước 9 : Lễ tân báo cho nhân viên khuân vác hành lý giúp khách khuân vác hành lý ra xe.

Bước 10 : Chào khách, chúc khách lên đường may mắn và hẹn gặp lại

LƯU Ý:

+ Trường hợp khách có sự thắc mắc các khoản trong hóa đơn tổng hợp, lễ tân cần phải giải thích rõ từng khoản mục cho khách. Lễ tân căn cứ vào các phiếu ký nợ do các bộ phận có dịch vụ trong khách sạn gửi cho bộ phận lễ tân. Vì khi khách sử dụng dịch vụ trong khách sạn. Các bộ phận dịch vụ đề nghị khách kiểm tra, ký và ghi rõ họ tên vào hóa đơn ký nợ. Nếu khách không hài lòng, nhân viên lễ tân thông báo cho trợ lý Giám Đốc bộ phận lễ tân giải quyết.

+ Trường hợp khách vội thanh toán xong rời khỏi khách sạn ngay thì tùy thuộc vào tình huống cụ thể để xin sự góp ý của khách về các dịch vụ của khách sạn.

PHẦN II**TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG, KINH DOANH VÀ THỰC TRẠNG VỀ QUY TRÌNH LÀM THỦ TỤC TRẢ BUỒNG CHO KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN SILVER SEA TRONG THỜI GIAN QUA****I. Tổng quan về khách sạn SILVER SEA :****1. Quá trình hình thành và phát triển của khách sạn SILVER SEA :**

Khách sạn SILVER SEA là đơn vị thuộc văn phòng bộ tư lệnh quân khu V tại Đà Nẵng ngày 20/04/1989 được tách ra từ Cục Hậu Cần Quân Khu được Quân Khu giao cho bộ tư lệnh quản lý, đến năm đến năm 1997 là đơn vị hành chính sự nghiệp và được quân khu V sở du lịch và Ủy ban nhân dân Thành phố Đà Nẵng cùng nhận và trở thành đơn vị hành chính sự nghiệp. Theo quyết định 36/QĐ-UP ngày 30/04/1997. Trong những năm gần đây ngành du lịch thế giới nói chung và du lịch Việt Nam nói riêng đã bắt đầu phát triển mạnh. Trong đó đặt biệt là nguồn khách quốc tế cũng như nguồn khách nội địa đến Đà Nẵng tăng nhanh nhu cầu lưu trú đòi hỏi ở mức cao và tiêu chuẩn tối đa. Cùng với sự phát triển đó khách sạn SILVER SEA xây dựng để đáp ứng nhu cầu du lịch.

Khách sạn SILVER SEA tọa lạc tại biển bãi Mỹ Khê, đường Sơn Trà Điện Ngọc Thành phố Đà Nẵng là một trong những khách sạn 3 sao có ưu thế nằm gần biển, khách sạn SILVER SEA được bố trí theo kiểu biệt thự, các khu vực chính của khách sạn gồm: Lưu trú, Nhà Hàng, và các dịch vụ bổ xung. Khách sạn là nơi lý tưởng để khách du lịch đến công tác, nghỉ dưỡng và ngắm biển. khách sạn SILVER SEA gồm 60 buồng ngủ được thiết kế hiện đại, đầy đủ tiện nghi với 4 loại buồng khác nhau: Suite, Deluxe, Superior, Standard. Tất cả đều được trang bị với một loạt các thiết bị tiện nghi và dịch vụ như: Ban công nhìn ra biển riêng từng phòng, hệ thống điều hòa không khí, điện thoại, TV màn hình phẳng, minibar, máy sấy tóc, trà hay cà phê phục vụ khách, hệ thống internet không dây, business center... Nhà hàng của khách sạn

có sức chứa khoảng 100 – 200 khách với quan cảnh toàn cảnh bãi biển Mỹ Khê xinh đẹp cùng với đội ngũ đầu bếp chuyên nghiệp sẽ đem đến cho thực khách những món ăn ngon, hợp khẩu vị nhà hàng chuyên phục vụ nhiều loại tiệc khác nhau như : Tiệc đứng, tiệc cưới, liên hoan, sinh nhật... Với đầy đủ món ăn Hải Sản, Âu, Á nhằm giúp cho du khách có những khoảng thời gian ẩm thực thật tuyệt vời trong không gian sang trọng. Lịch sự và lãng mạn. Bên cạnh đó, du khách còn được thư giãn, giải trí với những môn thể thao hấp dẫn như : Bơi lội, bóng chuyền bãi biển, lướt ván... Tuy nhiên để đáp ứng công tác kinh doanh, phục vụ, khách sạn SILVER SEA đã và đang không ngừng nâng cấp, sửa chữa cơ sở vật chất kỹ thuật nhằm nâng cao chất lượng phục vụ tại khách sạn góp phần tăng sức cạnh tranh và uy tín của mình trên thị trường.

Nhờ sự nỗ lực của toàn bộ đội ngũ nhân viên và Ban Giám Đốc khách sạn. Nên khách sạn không ngừng mở rộng và nâng cao chất lượng dịch vụ.

Khách sạn SILVER SEA còn có tên là “ BIỂN BẠC ” thuộc Công ty Cổ Phần Xuyên Đông Dương Thành Phố Đà Nẵng. Nằm gần các điểm du lịch như : Non Nước, Ngũ Hành Sơn, Phố Cổ Hội An. Cách sân bay Đà Nẵng 10km. Cách siêu thị bigC 6 km. Đối diện với bãi biển Mỹ Khê. Khách sạn gồm 4 tầng với 60 buồng được trang bị đầy đủ với cơ sở vật chất kỹ thuật để đón tiếp khách.

Với vị trí giao thông thuận lợi khách sạn có thể dễ dàng thu hút khách. Tuy nhiên, nếu khách đi du lịch với mục đích nghỉ ngơi, nghỉ dưỡng thì đây chính là sự lựa chọn hoàn hảo nhất.

Khách sạn SILVER SEA chính thức đi vào hoạt động với :

Tên công ty: Khách sạn SILVER SEA Resort

Địa chỉ: Biển Mỹ Khê, Đường Sơn Trà Điện Ngọc, Thành Phố Đà Nẵng.

Tel: (84)511.3848665-3848666

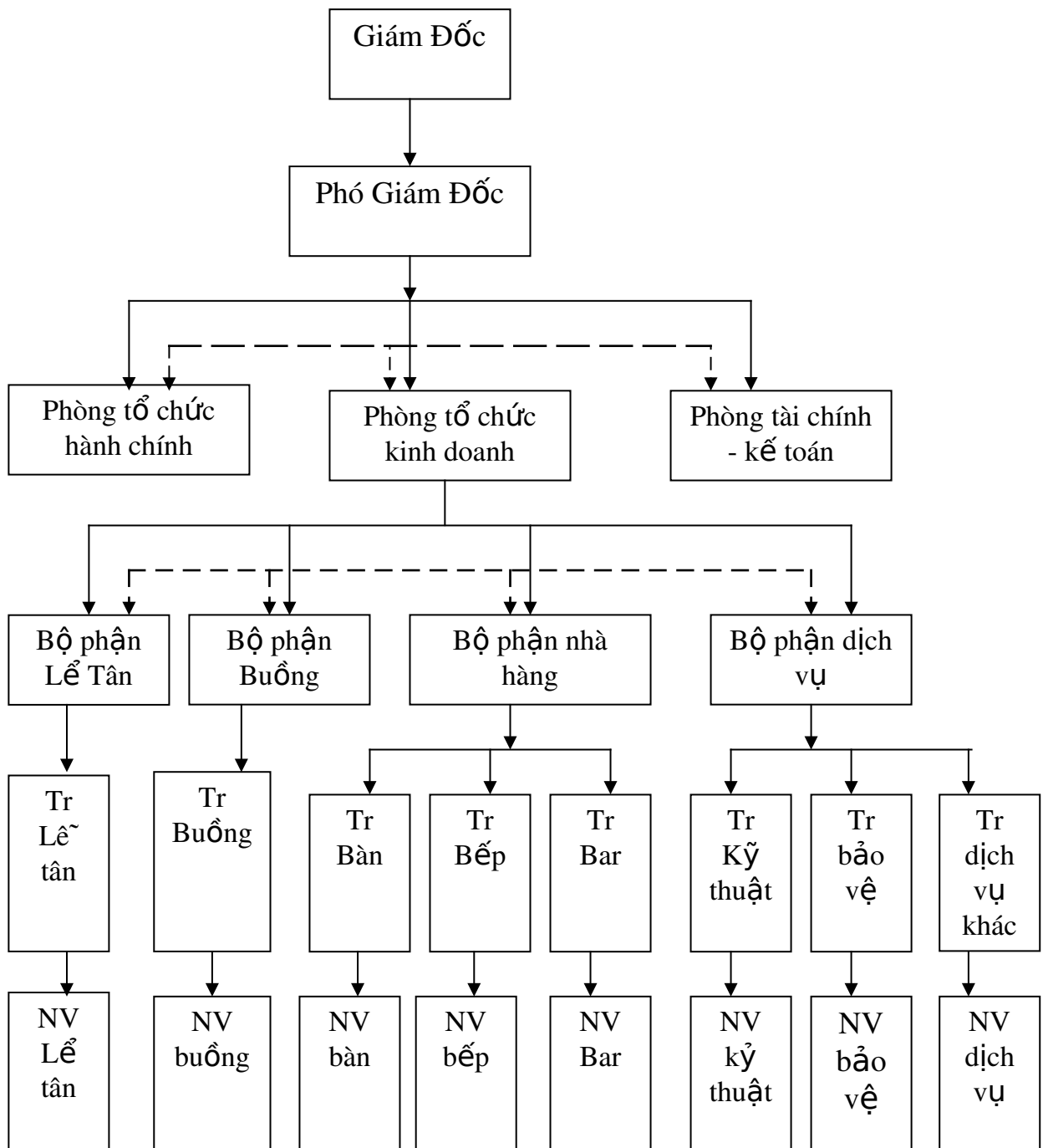
Fax: (84)511.3848663

Mã Số Thuế: 0400590568 Số tài khoản: 456770

Email: info@silverdanang.com Website : silverseadanang.com

2. Cơ cấu tổ chức bộ máy khách sạn SILVER SEA :

Cơ cấu :



Quan hệ trực tuyến —————→

Quan hệ chức năng - - - - - →

✓ **Nhận xét :**

Qua sơ đồ ta nhận thấy khách sạn SILVER SEA đang quản lý mô hình trực tuyến – chức năng: Tức là các phòng ban không có quyền ra lệnh trực tiếp đến các bộ phận kinh doanh mà chỉ tham mưu tư vấn cho lãnh đạo ra quyết định tối ưu. Giám đốc khách sạn là người ra quyết định cuối cùng. Các bộ phận trong khách sạn đều được quản lý dưới sự chỉ đạo của giám đốc khách sạn. Mô hình này có đặc trưng là có tính chuyên môn hóa cao, chế độ một thủ trưởng, thực hiện thống nhất giữa quản lý và điều hành

✓ **Ưu điểm**

Ở mô hình tổ chức bộ máy quản lý của khách sạn SILVER SEA , ta có thể thấy được vai trò quản lý, lãnh đạo của ban giám đốc. Là người thu tóm toàn bộ hoạt động của các bộ phận lớn nhỏ trong khách sạn. Vì vậy giúp khách sạn đơn giản hóa việc đào tạo.

✓ **Nhược điểm:**

Tuy nhiên ở mô hình trực tuyến- chức năng mà khách sạn đang áp dụng ít nhiều cũng không thể tránh khỏi những hạn chế trong công tác quản lý và thực hiện. Tốc độ thực hiện chưa nhanh và tính đúng đắn của sự việc đôi khi chưa cao.

3. Chức năng, nhiệm vụ và đặc điểm hoạt động của bộ phận quản lý, bộ phận lễ tân của khách sạn SILVER SEA :

3.1 Chức năng và nhiệm vụ của các bộ phận :

Giám đốc : Là người quản lý, điều hành khách sạn trong khuôn khổ nguồn vốn được cung cấp theo yêu cầu của cơ quan chủ quản. Giám đốc

khách sạn chịu sự quản lý của công ty và giám đốc điều hành theo dõi việc thực hiện mệnh lệnh của cán bộ công nhân viên cấp dưới và một số lĩnh vực khác, nhất là quan hệ với khách hàng và với chính quyền địa phương. Ngoài việc quản lý nhân sự Giám đốc còn lập kế hoạch tổ chức kinh doanh với mục tiêu do công ty đề ra và chịu mọi trách nhiệm về toàn bộ hoạt động kinh doanh của khách sạn với công ty và trước pháp luật.

Phó giám đốc : Là người tham gia bàn bạc, tư vấn cho Giám đốc trong việc đưa ra các quyết định trong kinh doanh. Thực hiện được hợp đồng với các hãng lữ hành trong và ngoài nước một cách có hiệu quả nhằm tìm kiếm nguồn khách cho khách sạn, ký kết hợp đồng với những tổ chức, cá nhân trong việc phục vụ các cuộc hội thảo, hội nghị... nhằm đem lại lợi nhuận cho khách sạn. Quản lý, giám sát các bộ phận một cách chặt chẽ đồng thời báo cáo lên giám đốc và là người thay mặt giám đốc giải quyết những công việc khi giám đốc ủy quyền tổ chức các dịch vụ bổ sung kèm theo dịch vụ ăn uống.

Phòng Tài chính - kế toán : Tham mưu cho giám đốc thực hiện công tác tài chính của đơn vị theo đúng chế độ. Nhận báo cáo hàng ngày tại các bộ phận rồi tổng hợp phân tích số liệu, chi phí, doanh thu... để báo cáo tình hình kinh doanh lên cấp trên. Ngoài ra còn phụ trách giữ tiền mặt, quản lý vốn, giải quyết tiền lương, kế toán chi, kế toán thu kiểm soát tất cả các chi phí trong hoạt động khách sạn.

Phòng tổ chức kinh doanh : Chức năng chính của bộ phận này là tổ chức nghiên cứu, tìm kiếm thị trường khách, quan hệ với các hãng lữ hành nhằm thu hút khách đến khách sạn hoàn thành các mục tiêu do khách sạn đề ra. Tổ chức quảng cáo thông qua các tập gấp, áp phích về khách sạn trên các phương tiện thông tin đại chúng, đề ra các biện pháp thích hợp với việc thu hút khách và phục vụ khách nhằm thu hút khách hàng mục tiêu và khách hàng tiềm năng đến với khách sạn.

Phòng tổ chức - hành chính : Tham mưu cho giám đốc về việc bố trí nhân sự, thực hiện công tác thi đua khen thưởng. Có nhiệm vụ tuyển dụng nhân viên, làm công tác hành chính văn thư, các tổ chức hành chính trong kinh doanh như: giấy phép kinh doanh, giấy phép hành nghề.

Bộ phận lễ tân : Có nhiệm vụ đăng ký phòng, huỷ đặt phòng cho khách, làm thủ tục thuê phòng và trả phòng cho khách, phục vụ các dịch vụ thông tin liên lạc, đổi tiền, cung cấp các thông tin cho khách. Thường xuyên ghi sổ và cung cấp số liệu khách đến, khách đi cho các bộ phận. Phối hợp với nhân viên thu ngân của phòng kế toán và bộ phận buồng lập hoá đơn thanh toán cho khách một cách nhanh chóng và chính xác.

Bộ phận buồng : Đây là bộ phận này chịu trách nhiệm về tình trạng vệ sinh, sự ngăn nắp và hình thức bên trong của phòng. Kiểm tra các vật dụng trong phòng và số lượng đồ uống cho việc thanh toán và bàn giao phòng khi khách đến thuê, hướng dẫn khách sử dụng các trang thiết bị phòng ngủ. Ngoài ra nhân viên buồng còn đảm nhận việc giặt, là áo quần cho khách khi khách yêu cầu.

Bộ phận nhà hàng : Bao gồm bộ phận phục vụ nhà hàng, bộ phận bếp và bộ phận Bar.

Bộ phận phục vụ bàn : Phục vụ khách các món ăn do bộ phận bếp chế biến. Chức năng chính của bộ phận này liên hệ với bộ phận lễ tân, với bộ phận buồng để nhận thông tin yêu cầu từ khách và phối hợp với các bộ phận khác còn nhận tổ chức hội nghị, hội thảo, nhận đặt tiệc cưới, liên hoan do các cá nhân, tổ chức đặt.

Bộ phận bếp : Tổ chức quản lý thu mua, bảo quản thực phẩm chế biến ra các món ăn phục vụ cho khách.

Bộ phận Bar : Chế biến phục vụ các đồ uống cho khách, đồng thời bán một số hàng hoá khác cho khách như: thuốc lá, bánh kẹo...

Bộ phận dịch vụ : Bao gồm bộ phận kỹ thuật, bộ phận bảo vệ, bộ phận dịch vụ bổ sung khác

Bộ phận kỹ thuật : Sửa chữa, bảo trì, thay thế các cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn như: Điện, máy điều hòa, tủ lạnh... đảm bảo các trang thiết bị liên quan đến kỹ thuật trong khách sạn hoạt động tốt.

Bộ phận bảo vệ : Là bộ phận giúp khách mang hành lý, đảm bảo an ninh trật tự khách sạn, bảo vệ tính mạng, tài sản của khách trong suốt thời gian khách lưu trú tại khách sạn.

Bộ phận dịch vụ bổ sung : Có nhiệm vụ giới thiệu, tổ chức, bán và phục vụ các dịch vụ bổ sung cho khách như massage, karaoke... lập hoá đơn về các sản phẩm hàng hoá khách đã tiêu dùng tại bộ phận dịch vụ.

3.2 Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận lễ tân :

Bộ phận lễ tân của khách sạn SILVER SEA là một trong những bộ phận được Ban Giám Đốc và các cấp quản lý, tổ chức các công ty du lịch quan tâm nhiều nhất. Vì vậy bộ phận này có ý thức và trách nhiệm của mình. Luôn thể hiện bộ mặt của khách sạn, giúp khách sạn thu được nguồn lợi trong doanh thu.

Bộ phận lễ tân của khách sạn SILVER SEA có các nhiệm vụ chính sau:

Đón tiếp khách, giới thiệu các sản phẩm dịch vụ có trong khách sạn

Nhận đặt buồng và bố trí buồng cho khách

Làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách

Theo dõi, cập nhật tình trạng buồng

Cung cấp các thông tin cho khách

Nhận gửi, giao thư từ cho khách

Thực hiện các cuộc điện thoại

Thực hiện các dịch vụ khác cho khách

Tiếp nhận và giải quyết 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 tổng hợp các chi phí của khách

Thanh toán và tiễn khách

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

Tổng kết tình hình khách đến và đi

4. Cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn SILVER SEA :

Trong mỗi khách sạn cơ sở vật chất kỹ thuật có vai trò cực kỳ quan trọng. Không những quyết định đến cấp hạng của khách sạn mà còn là nhân tố ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động kinh doanh của khách sạn và khai thác nguồn khách. Chính vì vậy việc nghiên cứu cơ sở vật chất kỹ thuật là việc làm cần thiết của mỗi khách sạn..

Đại sảnh lễ tân là nơi khách tiếp xúc đầu tiên và cũng là nơi tiếp khách cuối cùng trước khi khách đến và rời khỏi khách sạn. Vì vậy nó để lại ấn tượng rất lớn về hình ảnh của khách sạn. Đây là nơi giao dịch và trao đổi mọi thủ tục với khách hàng.

Tại sảnh lễ tân của khách sạn SILVER SEA được thiết kế khá rộng và trang bị đầy đủ các thiết bị như: máy photo, 4 máy vi tính, 2 máy phục vụ cho quầy lễ tân, 2 máy còn lại phục vụ khách sử dụng internet và các mục đích khác, 1 máy fax, bộ đàm, máy cà phê, giá để bưu ảnh, tập gấp quảng cáo, đồng hồ của một số nước như Anh, Pháp, Nhật, Trung Quốc, Việt Nam.

Ngoài ra ở khách sạn có 2 bộ bàn ghế gỗ dùng cho khách ngồi trong lúc chờ đợi check - in, check - out hoặc tiếp khách. Kiến trúc của bộ phận tiền sảnh theo phong cách Trung Hoa, các dụng cụ bàn ghế đều làm bằng gỗ tạo cảm giác vừa mang nét cổ kính vừa mang nét hiện đại. Phòng vệ sinh được bố trí sau quầy lễ tân rất lịch sự và kín đáo.

4.1 Cơ sở vật chất, kỹ thuật của bộ phận lưu trú:

Bộ phận phòng ngủ đóng vai trò quan trọng mà khách sạn đặc biệt quan tâm vì đó chính là lĩnh vực kinh doanh của khách sạn, nó chiếm tỷ trọng lớn trong tổng doanh thu của khách sạn. Bộ phận phòng ngủ đóng vai trò quan trọng mà khách sạn đặc biệt quan tâm vì đó chính là lĩnh vực kinh doanh của

khách sạn, nó chiếm tỷ trọng lớn trong tổng doanh thu của khách sạn. khách sạn SILVER SEA được bố trí ở 4 tầng gồm có 60 buồng được chia làm 4 loại : Suite, Deluxe, Superior, Standar.

Bảng 1: Cơ sở vật, chất kỹ thuật của bộ phận lưu trú.

Chỉ tiêu	Buồng Suite	Buồng Deluxe	Buồng Superior	Buồng Standar
Buồng ngủ				
1. Đồ gỗ				
Giường	✓	✓	✓	✓
Bàn làm việc	✓	✓	✓	✓
Tủ quần áo	✓	✓	✓	✓
2. Đồ điện				
Điện thoại	✓	✓	✓	✓
Tivi	✓	✓	✓	✓
Tủ lạnh	✓	✓	✓	✓
Đèn ngủ	✓	✓	✓	✓
Đèn trần	✓	✓	✓	✓
3. Đồ vải				
Nệm giường	✓	✓	✓	✓
Khăn trải giường	✓	✓	✓	✓
Ra trải giường	✓	✓	✓	✓
Gối, chăn, mùng	✓	✓	✓	✓
Thảm chùi chân	✓	✓	✓	✓
4. Đồ sứ, thủy tinh				
Ly, tách	✓	✓	✓	✓
Gạt tàn	✓	✓	✓	✓
Lọ hoa	✓			
Phòng vệ sinh				
Vòi sen	✓	✓	✓	✓
Máy nước nóng	✓	✓	✓	✓
Gương soi	✓	✓	✓	✓
Xà phòng	✓	✓	✓	✓
Dầu gội	✓	✓	✓	✓
Lược	✓	✓	✓	✓
Kem đánh răng	✓	✓	✓	✓
Tăm bông	✓	✓	✓	✓

Khăn tắm	✓	✓	✓	✓
Bàn cầu bột nắp	✓	✓	✓	✓
Các vật dụng khác				
Dép trong phòng	✓	✓	✓	✓
Thùng rác	✓	✓	✓	✓
Giỏ đựng đồ giặt	✓	✓	✓	✓
là				
Tập thông tin	✓	✓	✓	✓

Nhìn chung, các trang thiết bị của khách sạn SILVER SEA được trang bị khá đầy đủ những vật dụng rất cần thiết để phục vụ khách lưu trú. Tuy nhiên buồng ở khách sạn không có gì đặc biệt mang tính đặc trưng. Phòng Suite cũng chỉ vượt trội hơn về diện tích và hướng nhìn của buồng.

4.2 Cơ sở vật chất, kỹ thuật của nhà hàng:

Khách sạn SILVER SEA có 1 nhà hàng ăn uống phục vụ ngoài trời.

Hệ thống nhà hàng rộng rãi, lịch sự, thoáng mát phù hợp cho việc tổ chức các buổi tiệc cưới, liên hoan... Với sức chứa 100-200 khách.

Bảng 2: Cơ sở vật chất, kỹ thuật của bộ phận nhà hàng.

Tên thiết bị	Hiện trạng		
	Tốt	Còn sử dụng	Thay thế
Tủ lạnh	✓		
Bàn phục vụ	✓		
Máy quạt	✓		
Máy điều hòa	✓		
Dao, Nĩa	✓		
Ly, Cốc, Chậu	✓		
Khăn bàn			✓
Vải bọc ghế			✓
Đũa			✓
Rèm	✓		
Vật dụng nướng		✓	
Chậu hoa cảnh			✓

Các thiết bị trong nhà hàng khá đầy đủ, đáp ứng nhu cầu của khách. Một số trang thiết bị của nhà hàng được trang bị đồng bộ thể hiện được chất lượng phục vụ của khách sạn.

4.3 Cơ sở vật chất, kỹ thuật của dịch vụ bổ sung :

Khách sạn SILVER SEA có dịch vụ cho thuê xe tự lái tùy theo cấp độ, dịch vụ tổ chức tour tham quan, bán vé máy bay, vé tàu. Cho thuê hướng dẫn viên suốt tuyến .

5. Hệ thống các sản phẩm của khách sạn SILVER SEA :**5.1 Dịch vụ lưu trú :**

Dịch vụ cơ bản chính:

Khách sạn SILVER SEA đạt tiêu chuẩn 3 sao. Với tổng số buồng là 60. Và có 4 loại buồng : Suite, Deluxe, Superior, Standar. Bộ phận buồng ngủ đóng vai trò quan trọng mà khách sạn đặc biệt quan tâm vì đó chính là lĩnh vực kinh doanh của khách sạn, nó chiếm tỷ trọng lớn trong tổng doanh thu của khách sạn. Khách sạn được bố trí ở 4 tầng gồm có 60 buồng.

Bảng 3 : Quy mô số lượng buồng khách sạn SILVER SEA

Loại buồng	Số buồng	Khách Việt Nam (VND)			Khách nước ngoài (ÚDS)		
		Một người	Hai người	Ba người	For One	For Two	For Three
Suite	08	800.000	900.000		60	65	
Deluxe	12	700.000	850.000		45	50	
Superior	14	500.000	650.000	800.000	30	40	45
Standard	26	400.000	450.000	600.000	25	30	40

(Nguồn: Bộ phận lễ tân khách sạn SILVER SEA)

Mô tả buồng khách sạn SILVER SEA :

☞ **Buồng Suite :** Các trang thiết bị như:

Phòng khách: 1 bộ bàn ghế sang trọng, bình hoa, khay đặt báo.

Phòng ngủ: 1 giường cỡ lớn diện tích 70m² . Trang bị đầy đủ minibar, tivi, bàn ghế làm việc, uống trà,... Trang nhã hiện đại.

Phòng tắm: Hệ thống nóng lạnh tự động

Đặt biệt buồng Suite có ban công riêng, từ trong phòng có thể nhìn ra biển một cách tuyệt vời vào lúc bình minh, hòa mình vào cuộc sống của người dân thành phố Đà Nẵng mỗi khi chiều về.

Hình 1: Buồng Suite



☛ **Buồng Deluxe** : Trang thiết bị đồng bộ.

Phòng ngủ: Giường ngủ có diện tích 50m² . Có hướng nhìn trực tiếp ra biển, có thể ngắm biển ngay tại buồng.

Hình 2: Buồng Deluxe



☛ **Buồng Superior** : Trang thiết bị đồng bộ.

Phòng ngủ: Giường ngủ có diện tích 45m². Buồng này hướng nhìn nghiêng về sân vườn. Khách có thể đứng trên buồng cũng có thể thưởng thức được những bông hoa ngát mùi thơm mỗi khi mở toan cửa.

Hình 3: Buồng Superior



☛ **Buồng Standard**: Trang thiết bị đồng bộ.

Nhìn thấy toàn cảnh thành phố nhộn nhịp và đông đúc không gian thoáng đãng tạo vẻ đẹp quý phái và sang trọng

Phòng ngủ: Giường ngủ có diện tích 30m²

Hình 4: Buồng Standard :



5.2. Dịch vụ ăn uống :

Dịch vụ cơ bản phụ:

Khách sạn không chỉ phục vụ nhu cầu ăn uống cho khách lưu trú mà còn phục vụ nhu cầu ăn uống của khách bên ngoài bao gồm cả tiệc cưới, tiệc bình thường và khách ăn bữa.

Thực đơn trong tập gấp của khách sạn khá đa dạng, chủ yếu là các món ăn biển, khách đến với khách sạn sẽ được thưởng thức những món hải sản tươi ngon.

Khi sử dụng ăn uống, khách có thể chọn theo thực đơn hoặc chọn món. Khách sạn SILVER SEA với sức chứa 200 khách, phục vụ nhu cầu ăn uống của khách trong và ngoài nước, giờ mở cửa phục vụ ăn sáng miễn phí cho khách lưu trú trong khách sạn từ: 7h sáng đến 10h. Nếu khách có nhu cầu ăn trưa thì phải đặt trước với thực đơn thực đơn có sẵn của nhà hàng. Ngoài ra nhà hàng còn nhận tổ chức các tiệc cưới, hỏi, sinh nhật,... Của người dân địa phương

Hình 5: Dịch vụ ăn uống



5.3 Dịch vụ bổ sung :

Dịch vụ bổ sung tại khách sạn bao gồm dịch vụ:

Khách sạn SILVER SEA có dịch vụ cho thuê xe tự lái tùy theo cấp độ, dịch vụ tổ chức tour tham quan, bán vé máy bay, vé tàu. Cho thuê hướng dẫn viên suốt tuyến, mua quà lưu niệm, giặt là và cung cấp các thông tin cần thiết trong quá trình khách lưu trú cũng như khi khách rời khỏi khách sạn.

II. Tình hình hoạt động kinh doanh tại khách sạn SILVER SEA trong thời gian qua :

1. Kết quả hoạt động kinh doanh từ năm 2008-2010 :

1.1 Doanh thu và lợi nhuận của khách sạn SILVER SEA :

Bảng 4: Doanh thu của khách sạn SILVER SEA từ năm 2008-2010 :

ĐVT: 1000

Chỉ tiêu	2008	2009	2010	Tốc độ phát triển(%)	
				09/08	10/09
Tổng doanh thu	754200	716200	721200	95	100,7
Tổng chi phí	66310	62620	63100	94	100,7
Lợi nhuận	687890	653580	658100	95	100,7

(Nguồn : Phòng tài chính kế toán khách sạn SILVER SEA)

Nhận xét:

Qua bảng số liệu trên ta thấy doanh thu của khách sạn SILVER SEA trong 3 năm gần đây tăng nhưng với mức độ tăng còn chậm.

+ Doanh thu năm 2009 đạt 716200 triệu đồng, giảm 5% so với năm 2008 tương ứng giảm đi 380 triệu đồng, doanh thu năm 2010 đạt được 721200 triệu đồng tăng hơn so với năm 2009 là 7% tương ứng tăng thêm 50 triệu đồng.

+ Chi phí của khách sạn năm 2009 giảm 6% so với năm 2008 tương ứng giảm đi 369 triệu đồng . Đến năm 2010 chi phí tăng 8% tương ứng tăng thêm 48 triệu đồng.

+ Lợi nhuận của khách sạn năm 2009 đạt 687890 triệu đồng, giảm 1,3% so với năm 2008 tương ứng giảm đi 11 triệu đồng. lợi nhuận của năm 2010 đạt 658100 triệu đồng tăng hơn so với năm 2009 là 2% tương ứng tăng thêm 20 triệu đồng.

Nguyên nhân của việc doanh thu 3 năm không ổn định:

Là do những năm gần đây tình hình kinh tế chính trị trên thế giới không ổn định nạn khủng bố xảy ra ở nhiều nơi và các dịch bệnh truyền nhiễm lan rộng khắp nơi làm cho tâm lý đi du lịch của đa số người dân bị hạn chế, vì thế làm cho lượng khách đến với Việt Nam nói chung và Đà Nẵng nói riêng giảm xuống đáng kể. Chính vì vậy, số lượng khách đến với khách sạn cũng vì thế mà giảm xuống, một khi số lượng khách giảm thì nguồn doanh thu của khách sạn SILVER SEA sẽ giảm và kéo theo đó là mức lợi nhuận của khách sạn cũng giảm theo.

1.2 Cơ cấu doanh thu của khách sạn SILVER SEA :

Bảng 5: Cơ cấu doanh thu của khách sạn SILVER SEA từ năm 2008-2010 :

ĐVT: 1000đ

Chỉ tiêu	2008		2009		2010		Tốc độ phát triển (%)	
	SL	TT	SL	TT	SL	TT	09/08	10/09

		(%)		(%)		(%)		
Doanh thu	754200	100	716200	100	721200	100	95	100.7
DV lưu trú	389000	51.6	382800	53.4	388200	53.8	98.4	101.4
DV nhà hàng	221100	29.3	185900	26.0	187900	26.1	84.08	101.1
DV bổ sung	144100	19.1	147500	20.6	145100	20.1	102.4	98.4

(Nguồn :Phòng tài chính kế toán khách sạn SILVER SEA)

Nhận xét:

Cơ cấu của bộ phận lưu trú chiếm tỉ trọng cao nhất, tiếp đến là nhà hàng và sau cùng là dịch vụ bổ sung. Trong kinh doanh khách sạn thì dịch vụ lưu trú là dịch vụ cơ bản chính tạo ra lợi nhuận cho khách sạn. Bên cạnh đó, dịch vụ ăn uống và dịch vụ bổ sung đều đóng vai trò quan trọng để đáp ứng nhu cầu của khách và đem lại lợi nhuận cho khách sạn. Trong thời gian tới khách sạn cần có những biện pháp để thu hút khách và nâng cao doanh thu của dịch vụ ăn uống và dịch vụ bổ sung thêm lợi nhuận cho khách sạn. Lợi nhuận năm 2009 so với năm 2008 tăng tuy không đều nhau. Nhưng đến năm 2010 thì lợi nhuận giảm do ảnh hưởng của cuộc khủng hoảng kinh tế.

2. Tình hình thu hút khách của khách sạn SILVER SEA :

2.1 Biến động của nguồn khách:

Bảng 6: Tình hình thu hút khách tại khách sạn SILVER SEA từ 2008-2010:

ĐVT	Chỉ tiêu	2008		2009		2010		Tốc độ phát triển	
		SL	TT(%)	SL	TT(%)	SL	TT(%)	09/08	10/09
Số lượng khách	Khách quốc tế	99603	73,3	94997	76	95165	70	95	100
	Khách nội địa	36400	26,7	30509	24	41145	30	83,8	134,8
	Tổng	136003	100	125506	100	136310	100	92,2	108,6

(Nguồn :Phòng tài chính kế toán khách sạn SILVER SEA)

Nhận xét:

Năm 2008 tổng lượng khách đến với khách sạn là 136003 lượt, trong đó khách quốc tế là 99603 lượt chiếm ưu thế 73,3 % tỷ trọng, khách nội địa là 36400 lượt chiếm 26,8 % tỷ trọng.

Năm 2009 tổng lượt khách đến khách sạn là 125506 lượt giảm 8.9% tương ứng giảm đi 1100 lượt, trong đó khách quốc tế 94997 lượt giảm 5% so với năm 2008 tương ứng đi 500 lượt. Khách nội địa là 30509 lượt giảm 11.3% so với năm 2008 tương ứng giảm bớt 550 lượt khách.

Năm 2010 tổng lượng khách tăng lên 1130 lượt, Tăng hơn so với năm 2009 là 70% tương ứng tăng thêm 1130 lượt khách, tăng hơn so với năm 2008 là 8% tương ứng tăng 30 lượt. Trong đó khách quốc tế là 95165 lượt giảm 11.3% so với năm 2009 tương ứng giảm đi 1070 lượt. Số lượt khách nội địa là 41145 lượt, Tăng 30% so với năm 2009 tương ứng tăng thêm 2150 lượt.

Nhìn chung trong những năm gần đây khách sạn Silver Sea trong những năm gần đây giảm do nhân tố tâm lý vì gần đây các tệ nạn xã hội thường xuyên xảy ra các bệnh truyền nhiễm lan tràn khắp nơi trên thế giới với tốc độ nhanh, nguồn khách du lịch đến với khách sạn Silver Sea trong những năm gần đây giảm cũng vì lẽ đó.

2.2 Cơ cấu nguồn khách:

Bảng 7: Cơ cấu nguồn khách của khách sạn Silver Sea từ 2008-2010:

ĐVT: khách

Hình thức DL	2008		2009		2010		Tốc độ phát triển(%)	
	SL	TT(%)	SL	TT(%)	SL	TT(%)	09/08	01/09
Khách lẻ	42331	31,1	35002	27,8	41145	30,2	82,6	117,5
Khách đoàn	93672	68,9	90504	72,2	95165	69,8	96,6	105,1
Tổng	13600	100	12550	100	13631	100	92,2	108,6
	3		6		0			

(Nguồn :Phòng tài chính kế toán khách sạn SILVER SEA)

Nhận xét:

Với bản số liệu trên ta thấy, trong 3 năm từ năm 2008 đến 2010 cơ cấu khách đến khách sạn theo tuyến đi là chủ yếu là khách đi theo đoàn, loại khách này chiếm 70% tổng lượng khách đến với khách sạn. cụ thể như sau:

- Năm 2008, Tổng lượng khách đến với khách sạn là 136003, trong đó khách đi theo đoàn là 93672 khách, chiếm 68,9% tỷ trọng tổng nguồn khách. Khách lẻ là 42331 khách, chiếm 31,1% tỷ trọng.

- Năm 2009, tổng số lượng khách đến với khách sạn giảm xuống còn 125506 khách, giảm hơn so với năm 2008 là 7,8% tương ứng với số khách giảm đi là 1050 khách. Trong đó, khách đi theo đoàn giảm xuống còn 90504 khách, giảm hơn so với năm 2008 là 3,4% tương ứng với số khách giảm đi là 317 khách. Khách nội địa cũng giảm xuống còn 3500 khách, giảm hơn so với năm 2008 là 17,4% tương ứng với số khách giảm đi là 733 khách.

- Năm 2010, tổng số lượng khách đến với khách sạn lại tăng lên 13630 khách tăng hơn so với năm 2009 là 8,6% tương ứng với số khách tăng thêm là 1080 khách. Trong đó, khách đi theo đoàn tăng thêm là 466 khách. Khách đi lẻ cũng tăng lên 4114 khách, tăng hơn so với năm 2009 là 17,5% tương ứng với số khách tăng thêm là 614%.

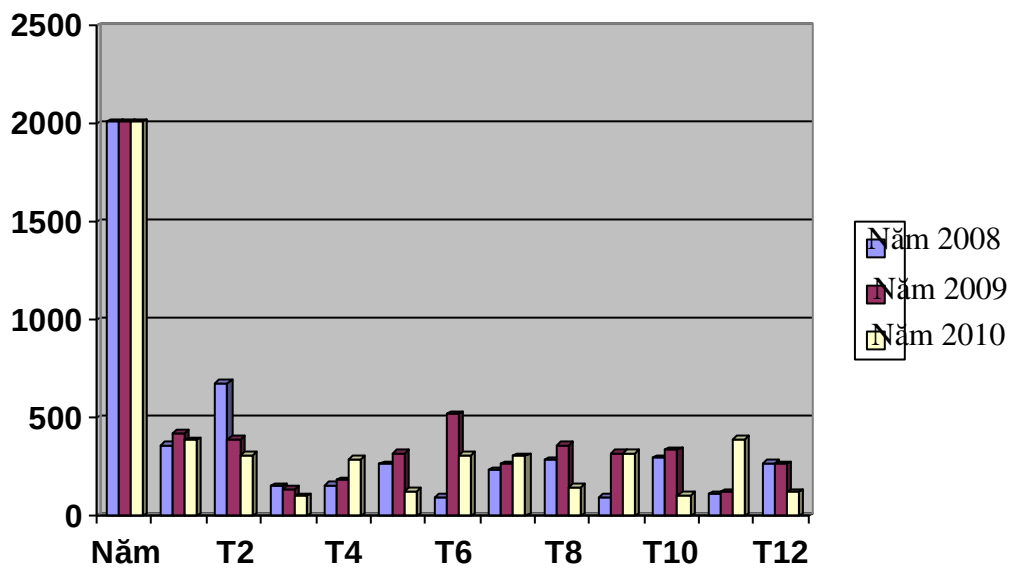
Tóm lại, cơ cấu khách đến với khách sạn theo hình thức chuyển đi trong những năm gần đây cũng bị biến động, tốc độ phát triển qua các năm không đồng đều, nguyên nhân là do sự tác động của các nhân tố như tình hình bất ổn của nền kinh tế - chính trị trên thế giới, cuộc khủng hoảng kinh tế 2010 vừa qua, ngoài ra còn do sự tác động mạnh của nạn dịch cúm ở Châu Á trong những năm gần đây tăng mạnh... Tất cả những nhân tố đó có ảnh hưởng rất lớn đến cơ cấu chuyển đi của khách du lịch

2.3 Tính thời vụ của khách sạn:

Bảng 8 : Bảng tính chỉ số thời vụ của khách sạn SILVER SEA qua các năm

Bảng chỉ số thời vụ												
Năm	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12
2008	361	680	156	159	265	100	237	286	100	297	115	273
2009	425	393	137	187	323	520	268	363	321	339	126	265
2010	389	310	103	290	128	310	306	149	325	108	396	125
<i>Yi</i>	117	138	396	636	716	930	811	798	746	744	637	663
<i>Y</i>												611
<i>Si</i>	0,19	0,2	0,64	1,04	1,1	1,5	1,3	1,3	1,22	1,2	1,0	1,0

(Nguồn :Phòng tài chính kế toán khách sạn SILVER SEA)



(Nguồn :Phòng tài chính kế toán khách sạn SILVER SEA)

Nhận xét:

Mùa chính vụ:

Đồ thị chỉ số thời vụ của khách sạn SILVER SEA qua các năm cho thấy vào mùa chính vụ như tháng 6, 7, 8. Lượng khách đến khách sạn đông nhất, đây là thời điểm học sinh nghỉ hè, thời tiết mùa hè nóng bức, nên khách du lịch họ chọn những khách sạn gần biển để tận hưởng không khí mát lành của biển. Đến với khách sạn SILVER SEA là sự lựa chọn đúng nhất của khách du lịch hiện nay.

Mùa trái vụ:

Nhưng vào mùa trái vụ từ tháng 9 trở đi khách bắt đầu giảm dần. Vì tháng 9, nước ta bắt đầu vào mùa mưa, hàng năm nước ta luôn gánh chịu những trận bão lớn, vào thời gian này khách du lịch trong nước không đi du lịch. Số lượng khách vào tháng 1 là thấp nhất trong năm. Vào tháng 12 đa số khách nước ngoài đi du lịch để tránh đông. Ngành kinh doanh khách sạn phụ thuộc nhiều vào khí hậu, thời tiết vì vậy thể hiện rất rõ qua bảng chỉ số thời vụ. Khách sạn cần có những biện pháp thu hút khách vào mùa thấp điểm, như giảm giá, có những chương trình khuyến mãi... Đồng thời cần tăng cường các giải pháp để giảm chi phí và sạn. Điều đó cho thấy nếu khách sạn không có các chính sách để khắc phục tình trạng trên thì vào mùa trái vụ khách sạn sẽ thưa khách dần. Vì thế vào mùa trái vụ này khách sạn nên giảm giá khuyến mãi cho khách

Khách xuống quầy lễ tân thông báo trả phòng

III. Thực trạng về quy trình làm thủ tục trả buồng cho khách tại

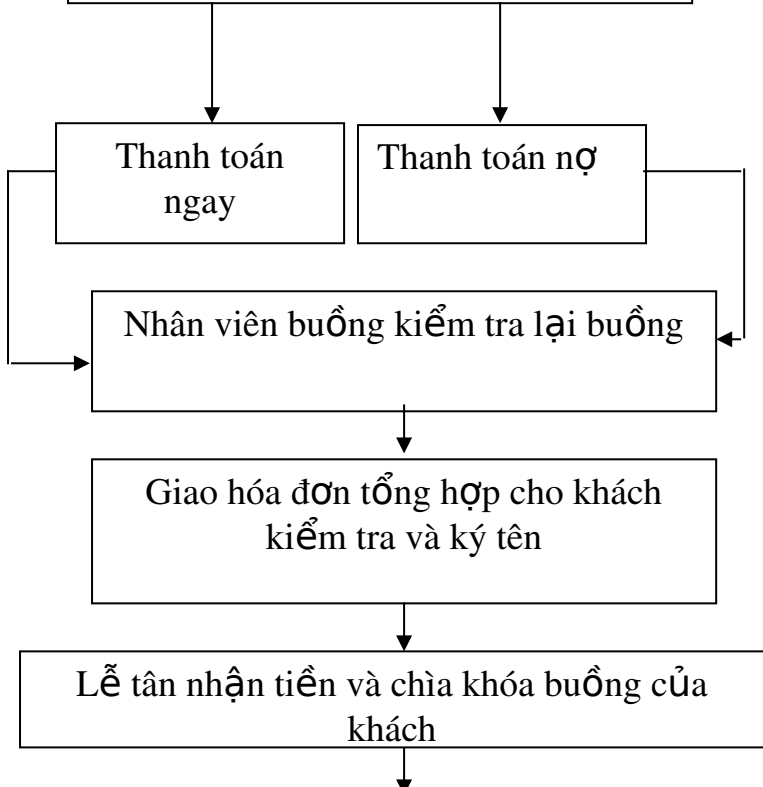
Tiếp nhận yêu cầu của khách, và thông báo với các bộ phận có liên quan

buồng cho

khách tại khách sạn SILVER SEA :

Xác định việc thanh toán của khách

1.1 Sơ đồ:



SVTH: Lễ tân giao lại giấy tờ, đồ khách gửi, giúp khách vận chuyển hành lý, chào và chúc khách

1.2. Diễn giải:

Bước 1:

Khách xuống quầy lễ tân yêu cầu trả buồng.

- Chào khách tiếp nhận yêu cầu của khách, thông báo cho các bộ phận có liên quan.

Bước 2:

Nhân viên lễ tân hỏi xem trong thời gian khách xuống thanh toán buồng thì khách có sử dụng đồ uống gì trong minibar không.

Bước 3:

Xác nhận việc thanh toán của khách:

- Nếu khách đi lẻ thì khách sẽ tự thanh toán.
- Nếu khách theo đoàn thì sẽ có người đại diện. để làm thủ tục thanh toán.
- Nếu khách có hợp đồng hoặc có giấy tờ cơ quan chịu trách nhiệm thanh toán.

Bước 4:

Nhân viên buồng kiểm tra lại buồng để thông báo với nhân viên lễ tân về tình trạng buồng.

Bước 5:

Đưa hóa đơn tổng hợp cho khách kiểm tra và kí tên. Nhận tiền thanh toán từ khách và đề nghị khách trả lại chìa khóa buồng.

Bước 6:

Lễ tân giao lại giấy tờ tùy thân của khách và đồ khách gửi tại khách sạn. Hỏi khách có cần giúp đỡ về phương tiện vận chuyển hay không. Giới thiệu nhân viên hành lý, giúp khách vận chuyển hành lý.

Bước 7:

Chào và chúc khách hẹn gặp lại trong tương lai gần.

2. Nhận xét:

Ưu điểm:

Quy trình trên giúp nhân viên lễ tân thực hiện công việc ổn, Giúp khách rút gọn thời gian.

Nhược điểm:

Bên cạnh ưu điểm bao giờ cũng có khuyết điểm. và khuyết điểm của quy trình như sau:

- Nhân viên lễ tân ít tham khảo ý kiến của khách về chất lượng dịch vụ của khách sạn.

- Quy trình trên vẫn chưa thực hiện hết các thao tác của lễ tân như hỏi khách về phương tiện vận chuyển...

3. Một số tình huống mà nhân viên lễ tân đã giải quyết xong trong quá trình làm thủ tục trả buồng cho khách tại khách sạn SILVER SEA :

3.1 Phương pháp chung để xử lý cá tình huống xảy ra trong quá trình làm thủ tục trả buồng:

- Bình tĩnh nghiên cứu kỹ tình huống xảy ra.

- Nên hết sức kiềm chế, tránh bảo thủ hay bực tức cầu giận đối với khách.
- Tuyệt đối nhân viên lễ tân không được tranh luận đối với khách
- Tìm phương án giải quyết có hiệu quả nhất
- Trường hợp tình huống xảy ra quá quyền hạn bạn giải quyết, nhân viên lễ tân cần nhanh chóng ghi chép lại và báo cho người phụ trách giải quyết.
- Nhân viên lễ tân không nên hứa với khách điều gì vượt quá quyền hạn của mình
- Nếu vấn đề không thể giải quyết nhân viên lễ tân phải báo ngay cho khách, tuyệt đối không để khách quá hi vọng và chờ đợi
- Nhân viên lễ tân tránh thái độ im lặng, khách cho rằng nhân viên lễ tân không chú ý đến điều họ nói và điều đó càng làm cho khách bực mình hơn
- Nhân viên lễ tân luôn luôn tỏ ra hết sức thành thật thiện chí khi giải quyết tình huống.
- Cảm ơn khách, chào khách.

3.2 Câu hỏi tình huống đã xảy ra và được giải quyết trong quá trình làm thủ tục trả buồng cho khách.

+ Tình huống 1 : Khách đặt buồng ở khách sạn là hai đêm thế nhưng khi ở được đêm đầu tiên thì qua ngày mai khách thông báo trả buồng để sang khách sạn khác

+ Tình huống 2 : Khách thanh toán trả buồng và đề nghị khách sạn giảm giá hóa đơn giặt là. Do trên áo vẫn còn vết bẩn.

3.3 Hướng giải quyết của nhân viên lễ tân trong khách sạn:

Tình huống 1:

- Chào khách gợi ý được giúp đỡ

- Tìm hiểu lý do khách trả buồng để chuyển sang khách sạn khác. Khi biết được lý do lễ tân nên thuyết phục khách ở lại và đưa ra những biện pháp khắc phục để khách hài lòng ở lại. (Như chuyển buồng, hoặc cung cấp thêm tiện nghi, khuyến mãi dịch vụ.). Khách vẫn không đồng ý ở lại. Thì nhân viên lễ tân thông báo quy định của khách sạn về việc khách đã đặt buồng cho hai đêm. Nhưng mới chỉ ở một đêm, và cuối cùng lễ tân làm thủ tục thanh toán cho khách, lễ tân giúp đỡ khách về phương tiện, chào tạm biệt và hẹn dịp khác được phục vụ khách.

- Chào tạm biệt và hẹn dịp khác được phục vụ khách.

Nhận xét:

Theo em cách giải quyết của chị lễ tân rất đúng vì chị đã giải thích, và thuyết phục khách rất tốt. thế nhưng bên cạnh đó nhân viên lễ tân cần ân cần hơn trong cách hỏi thăm mặt dự họ đến ở chỉ một đêm. Để tạo sự ấn tượng lần đầu với khách.

Tình huống 2:

- Chào khách tiếp nhận yêu cầu của khách.

- Khi đã biết được đề nghị của khách nhân viên lễ tân xin lỗi khách lấy làm tiếc là khách không thông báo ngay sau khi nhận lại quần áo để yêu cầu bộ phận giặt là giặt lại.

- Lễ tân xem xét cụ thể vết bẩn. Xem kỹ vết bẩn có khả năng tẩy được không.

+ Trường hợp tẩy được: Nhận lỗi và giảm giá cho khách.

+ Trường hợp không tẩy được giải thích để khách rõ và thuyết phục khách thanh toán hóa đơn.

- Xin lỗi khách và hi vọng lần sau sẽ không gặp khó chịu này nữa, hứa là khi nhận quần áo của khách gửi giặt là khách sạn sẽ phải kỹ và thông báo cho khách trước về những vết bẩn không thể tẩy sạch được.

Nhận xét : Trong tình huống trên nhân viên lễ tân giải quyết rất đạt yêu cầu và sử dụng hết khả năng của mình để thuyết phục khách thanh toán tiền giặt là. Điều đó chứng tỏ nhân viên lễ tân đã rèn luyện kỹ năng xử lý tình huống rất tốt. nhạy bén trong công tác nghề nghiệp.

Nhận xét chung: Qua 2 tình huống trên ta thấy cách xử lý tình huống của nhân viên lễ tân khách sạn ở đây tương đối chuẩn, việc nắm bắt thông tin từ khách nhanh và chính xác, biết cách thuyết phục khách một cách kịp thời. Mặc dù, khách không đồng ý nhưng nhân viên lễ tân đã thể hiện được sự nhạy bén trong nghiệp vụ của mình. Ngoài ra các nhân viên lễ tân chưa thật sự phối hợp chặt chẽ với nhau trong việc giải quyết những tình huống.

Bên cạnh đó có những nhược điểm đi kèm như: Một vài nhân viên lễ tân còn chưa nhiệt tình trong công tác phục vụ khách. Trong quá trình cung cấp các dịch vụ cho khách các nhân viên lễ tân chưa khai thác hết những tiềm năng cũng như những điểm mạnh của khách sạn mình. Một số trường hợp nhân viên lễ tân chưa xác định rõ nhu cầu của mình. vẫn chưa thật sự đặt mình vào khách trong các trường hợp trên.

PHẦN III:

CÁC GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN QUY TRÌNH LÀM THỦ TỤC TRẢ BUỒNG CHO KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN SILVER SEA TRONG THỜI GIAN TỚI:

I. Môi trường hoạt động kinh doanh của khách sạn SILVER SEA :

1. Môi trường vĩ mô:

1.1 Môi trường kinh tế, chính trị :

Nền chính trị của một quốc gia giống như kiến trúc thượng tầng hoạch định xã hội, tạo ra môi trường xã hội trật tự, ổn định. Nước Việt Nam của chúng ta là quốc gia được các nước trên thế giới đánh giá cao vì có một nền chính trị ổn định, đó là điều kiện tiên quyết, cần thiết cho sự phát triển của nền kinh tế nói chung và ngành du lịch nói riêng. Trong tâm lý mỗi con người, ai cũng muốn đặt sự an toàn lên trên hết khi lựa chọn địa điểm đến để đi du lịch và Việt Nam của chúng ta là một trong những sự lựa chọn thích hợp, đáp ứng được tâm lý của du khách như vậy. Nước ta, dưới sự lãnh đạo duy nhất của Đảng Cộng Sản Việt Nam đã đề ra những chủ trương, đường lối chính sách thích hợp trong quan hệ đối nội, đối ngoại. Trên cơ sở đó nước ta ngày càng có vị thế và tiếng nói trên trường quốc tế như: giữ chức chủ tịch không thường trực của Hội Đồng Bảo An Liên Hiệp Quốc năm 2007, Chủ tịch Liên hiệp các nước Đông Nam Á (hay còn gọi là Asean) năm 2010...

Chính trị ổn định làm cho môi trường kinh tế có nhiều thuận lợi để duy trì cho sự phát triển bền vững, môi trường kinh tế tác động tích cực lại chính trị để thúc đẩy đất nước đi lên, chính vì vậy để cần phải có sự hài hòa giữa kinh tế và chính trị từ đó mới tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho các ngành kinh tế, trong đó có ngành du lịch. Ngày nay, nước ta đã chủ động hội nhập kinh tế quốc tế, tuy nhiên, chủ đạo vẫn theo định hướng kinh tế thị trường Xã Hội Chủ Nghĩa mà Nghị quyết Bộ Chính Trị đã đưa ra, nhằm mục đích phát triển kinh tế thật sự bền vững. Đảng, Chính Phủ, Nhà Nước ta đã có những chính sách chiến lược để thu hút đầu tư, và dựa vào nội lực của đất nước để xây dựng nền kinh tế Xã Hội Chủ Nghĩa.

Chính quyền và nhân dân Thành phố Đà Nẵng với sự đồng thuận nhất trí cao, trong việc thực hiện các đường lối chiến lược để phát triển Thành phố văn minh, hiện đại, xứng với tầm vóc của đô thị loại I và là trung tâm kinh tế,

chính trị, văn hóa của miền Trung – Tây Nguyên. Cùng với điều kiện thiên nhiên ưu đãi, Đà Nẵng đã kết hợp một cách hợp lý và cần thiết nhất với chính sách phát triển kinh tế xã hội để thu hút đầu tư, tạo nên môi trường kinh tế năng động, góp phần chung vào phát triển kinh tế của đất nước. Và như vậy, du lịch cũng có điều kiện và môi trường riêng để phát triển.

1.2 Môi trường văn hóa, pháp luật :

Nước ta trải qua hơn bốn ngàn năm văn hiến dựng nước và giữ nước, đất nước hình chữ S trải dọc suốt từ Bắc chí Nam với một bên là Biển Đông thơ mộng và một bên là dãy Trường Sơn hùng vĩ ngự trị, với 54 dân tộc anh em cùng sinh sống đoàn kết. Vì vậy có thể nói nước ta có nền văn hóa vô cùng phong phú và đa dạng và mang bản sắc rất riêng, rất đặc trưng không thể nhầm lẫn với các nền văn hóa khác được, đó là điều kiện vô cùng thuận lợi trong việc thu hút khách đến với đất nước và con người Việt Nam mến yêu. Với những kỳ quan thiên nhiên ban tặng như: Vịnh Hạ Long, Động Phong Nha Kẻ Bàng, Bà Nà – Suối Mơ... và các công trình kiến trúc độc đáo do ông cha ta trước đây xây dựng nên như: Cung Đình Huế, Phố Cổ Hội An... Mà mới đây nhất là khu trung tâm Hoàng Thành Thăng Long đang đề nghị Unesco công nhận là di sản văn hóa thế giới, bên cạnh đó các văn hóa phi vật thể khác như nhã Nhạc Cung Đình Huế, văn hóa Công chiên Tây Nguyên... đã làm nên một Việt Nam vô cùng đẹp đẽ và ấn tượng cho du khách trong nước cũng như ngoài nước khi tham quan.

Đà Nẵng có vị trí chiến lược của đất nước, có bờ biển đẹp, ở đây con người thân thiện mà mến khách. Với các món ẩm thực từ truyền thống cho đến hiện đại như: Bánh tráng cuốn thịt heo, nem lụi và các món hải sản tươi sống khác khám phá ẩm thực nơi đây gây cho du khách một sự thú vị thực thụ.

Quốc Hội nước ta ban hành pháp luật, ngày nay cơ chế pháp luật Việt nam đã tạo điều kiện rất thích hợp cho người dân trong việc du lịch, cũng như cho du khách nước ngoài với thủ tục đơn giản nhằm tiết kiệm thời gian

cho du khách, và tránh tối đa sự phiền hà cho du khách, do đó đã tạo nên sự thân thiện, yên tâm cho du khách đến với đất nước và con người Việt Nam. Chính trị luôn ổn định tạo điều kiện cho pháp luật đến với gần dân và du khách hơn, điều đó cho thấy Việt Nam luôn sẵn sàng mở rộng các loại hình dịch vụ để phát triển đất nước và trong đó du lịch cũng có điều kiện để phát triển.

1.3 Môi trường về công nghệ:

Mặc dù đất nước trải qua thời kỳ chiến tranh, tuy nhiên với bản chất cần cù ham học hỏi của con người Việt Nam và với chính sách đi tắt đón đầu trong khoa học công nghệ. Do đó nước ta nhìn chung đã và đang hòa nhập về vấn đề công nghệ với các quốc gia trên thế giới, với việc hợp tác với các quốc gia phát triển về lĩnh vực công tiên tiến như Nhật Bản, Ấn Độ các cấp quan, đường truyền internet không dây... Việt Nam đã kết nối được với thế giới. Làm cho du khách là người Việt Nam hay người nước ngoài cảm thấy yên tâm khi đi du lịch, Hi vọng rằng, đây sẽ là dịp để các nhà khoa học về công nghệ môi trường trong nước được giới thiệu các sản phẩm mới của mình tới công chúng cũng như học hỏi giao lưu vì mục tiêu phát triển ngành công nghiệp môi trường trước sức công phá lớn về tác động môi trường hiện nay ở Việt Nam.

2. Môi trường vi mô

2.1 Bản thân doanh nghiệp:

Khách sạn Silver Sea đạt tiêu chuẩn quốc tế 3 sao với chiều cao 04 tầng gồm có 60 phòng được trang bị đầy đủ các tiện nghi cần thiết. Nội thất ấm cúng, trang nhã cùng các dịch vụ phong phú, chất lượng cao sẵn sàng phục vụ quý khách.

Trong các phòng ngủ đều được trang bị các trang thiết bị tiện nghi như: Bàn làm việc, điều hòa nhiệt độ, máy sấy tóc, mạng internet không dây, tivi LCD, vòi hoa sen, mini bar, ban công/sân thượng trong từng phòng của khách

sạn. Các điểm đặc biệt khác ở khách sạn là hệ thống với 02 thang máy tốc độ cao, dịch vụ giặt là/giặt khô, nhà hàng hướng biển, kết an toàn. Bên cạnh, Quý khách có thể thư giãn, giải trí với các môn thể thao hấp dẫn như: Bóng chuyền bãi biển, bóng đá trên cát, bơi lội, lướt ván ...- đây chỉ là một số trong các tiện nghi thể thao và giải trí tuyệt vời của khách sạn. Du khách sẽ tìm thấy ở khách sạn Silver Sea ngày càng hướng tới dịch vụ phong phú, đa dạng và các tiện nghi cao cấp nhằm đem lại giá trị tuyệt vời. Khi lưu trú tại đây, du khách sẽ cảm nhận được sự thoải mái, dễ chịu bởi không khí trong lành và phong cách phục vụ tận tình chu đáo của đội ngũ nhân viên được đào tạo chuyên nghiệp và cách bài riêng, độc đáo từng phòng, từ phòng mình du khách có thể nhìn ra biển để ngắm vẻ đẹp rực rỡ của bình minh. Thêm vào đó Quý khách có thể tản bộ hít thở không khí trong lành của biển khi chiều xuống và thưởng ngoạn những cảnh đẹp núi non của thành phố Đà Nẵng xinh đẹp này.

Khách sạn Silver Seas luôn bên bạn trong những kỳ nghỉ, công tác và du lịch. Khách sạn không ngừng áp dụng các chương trình khuyến mãi đặc biệt như giảm giá phòng, mức giá phòng ưu đãi cho khách hàng thân thiết và đưa đón sân bay theo yêu cầu...tất cả nhằm mục đích đem lại cho du khách được niềm hạnh phúc trong cuộc sống. Đặt phòng tại khách sạn Silver Sea thật đơn giản thông qua mẫu đặt phòng trực tuyến an toàn của chúng tôi. Chỉ cần nhập ngày bạn mong muốn và gửi đi.

Khách sạn tọa lạc trên một vị trí rất lý tưởng, nằm dọc theo con đường mới Sơn Trà_Điện Ngọc khang trang của thành phố, phía trước là bãi biển Mỹ Khê có chiều dài khoảng 900m rất quen thuộc với người dân thành phố và các du khách nước ngoài. Đứng trên tầng cao, bạn có thể bao quát toàn thành phố và cảm nhận hết vẻ đẹp của một thành phố Đô thị loại 1. Quý khách sẽ chỉ mất khoảng 10 phút ô tô để đi từ sân bay quốc tế hay nhà ga đến khách sạn Silver Sea. Khách sạn do bộ tư lệnh quân khu V cung cấp với yếu tố này ảnh hưởng lớn đến hoạt động kinh doanh của khách sạn. Bên nguồn cung cấp vốn thuận lợi từ Bộ Tư Lệnh Quân khu V, thì với vị trí nằm trên

tuyến đường Sơn Trà - Điện Ngọc là lợi thế của khách sạn cho việc kinh doanh của khách sạn, hơn nữa khách sạn đã hình thành từ lâu nên ít nhiều cũng có tên tuổi và nhiều du khách biết đến.

2.2 Nhà cung ứng.

Đà Nẵng là một thành phố lớn nên nguồn nguyên liệu rất dồi dào. Đặc biệt là nguyên liệu chế biến thực phẩm với các loại hải sản phong phú và tươi ngon. Nguồn rau sạch từ các chợ trên địa bàn Thành phố và các khu vực lân cận. Hệ thống các siêu thị và các chợ mọc lên khắp nơi đã tạo những thuận lợi để cung cấp nguyên vật liệu. Hơn nữa khách sạn nằm gần biển nên nguồn thực phẩm nhất là thực phẩm biển lúc nào cũng tươi ngon và phong phú, đáp ứng được nhu cầu của du khách. Tuy là một trong những Thành phố lớn, nhưng giá cả của những nguyên vật liệu tại Đà Nẵng không cao lắm so với những Thành phố khác như: Thành phố Hồ Chí Minh, Thành phố Hà Nội..., chính vì vậy giá cả của nguyên vật liệu đến từ những nhà cung ứng cũng không cao lắm dẫn đến việc giá của những dịch vụ tại Đà Nẵng thấp hơn phần nào. Đây là điều kiện thuận lợi cho du khách đến với Đà Nẵng.

2.3 Đơn vị liên kết.

Khách sạn có mối quan hệ với các công ty lữ hành như: Hành trình vàng, Du lịch vui. Những công ty lữ hành này thường xuyên gửi khách cho khách sạn. Bên cạnh đó khách sạn còn liên hệ với những hãng Taxi như: Mai Linh, Sông Hàn, Tiên Sa..., những tài xế Taxi sẽ giới thiệu cho khách về khách sạn và việc đưa đón khách đến khách sạn.

2.4 Đối thủ cạnh tranh.

Hiện nay, trên địa bàn thành phố có rất nhiều khách sạn với nhiều các hạng khác nhau, những khách sạn có cấp hạng 03 sao như Blue Now, Varna, mỹ khê I,II,III...với một diện tích không lớn nhưng mật độ các khách sạn khá

dày và ngày càng có khá nhiều nhà đầu tư nước ngoài đầu tư vào Đà Nẵng để xây dựng các khu nghỉ dưỡng với chất lượng cao. Vì thế sự cạnh tranh ngày càng thêm gay gắt giữa những khách sạn mới với thuận lợi về sự hiện đại và các trang thiết bị trở nên có sức hút với khách hơn.

Trong điều kiện cạnh tranh gay gắt và khốc liệt như hiện nay, giá thành thấp là yếu tố thuận lợi để cạnh tranh. Với mức giá hấp dẫn sẽ tác động đến yếu tố tâm lý của du khách, sẽ thu hút khách đến với khách sạn nhiều hơn.

Ưu điểm: Khách sạn Silver Sea so với đối thủ cạnh tranh chiếm một vị trí rất thuận lợi không những thế, khách sạn Silver Sea luôn có một lượng lớn khách lẻ. Biển Bạc luôn tiếp cận với công nghệ điện tử, tin học mới, áp dụng vào thị trường Việt Nam nhằm mục đích nâng cao khả năng quản lý, bảo vệ các thành quả, tài sản góp phần đảm bảo vào sự phát triển bền vững, nâng cao hiệu quả kinh doanh cho doanh nghiệp.

Nhược điểm: Khách sạn Silver Sea chưa phát triển các dịch vụ giải trí như massage, quầy bar, hồ bơi nước ngọt vẫn chưa được xây dựng. Điều đó chứng tỏ khách sạn thua xa đối thủ của mình.

2.5 Khách hàng

Nguồn khách của khách sạn chủ yếu là khách của Quân khu V, hằng năm khách sạn luôn đón một lượng lớn khách Quân khu V đến lưu trú. Đây là thị trường khách rất riêng của khách sạn so với khách sạn khác. Trong những năm đến khách sạn Quân khu cũng là thị trường lớn của khách sạn. Bên cạnh đó, khách sạn còn có lượng khách do các công ty lữ hành gửi đến. Các công ty lữ hành này hầu hết đều đã liên kết chặt chẽ với khách sạn từ lâu. Ngoài ra khách của khách sạn là khách công vụ, khách du lịch nghỉ biển. Khách hàng đến với khách sạn không chỉ có khách đi du lịch và chủ yếu sử dụng dịch vụ lưu trú của khách sạn mà còn của nhân dân địa phương những người sử dụng dịch vụ bổ sung của khách sạn như: dịch vụ ăn uống, tiệc cưới, hội nghị hội thảo.

II. Cơ sở đưa ra giải pháp về quy trình làm thủ tục trả buồng cho khách tại khách sạn SILVER SEA :

1. Chiến lược và mục tiêu của khách sạn SILVER SEA trong thời gian đến:

1.1 Chiến lược :

Đà Nẵng là một trung tâm kinh tế chính trị lớn ở miền trung, nơi đây thương tập trung khách công vụ đi công tác, hội nghị hội thảo. Chính vì vậy nó tạo điều kiện thuận lợi cho các khách sạn ở Đà Nẵng nói chung và khách sạn Silver sea nói riêng.

Khách công vụ là thị trường được đánh giá là tạo doanh thu lớn cho khách sạn nhờ đối tượng khách nhiều, tập trung và có khả năng chi tiêu cao so với khách đi lẻ, khách đi nhóm thì khách du lịch công vụ được xem là khách hạng sang. Họ có thời gian lưu trú dài, sẵn sàng sử dụng các dịch vụ cao, tiện ích tốt và sử dụng sản phẩm đắt tiền. Đây là khúc thị trường rất tiềm năng mà khách sạn có thể khai thác và tìm tòi và để tăng khả năng thu hút nguồn khách đến khách sạn.

Khai thác khách công vụ là một lợi thế của khách sạn. Bởi lẽ hầu như các tháng trong năm đều có khách hàng hội nghị hội thảo. Họ có thể sử dụng các dịch vụ lưu trú và các dịch vụ thuê phòng hội nghị, hội thảo trong khách sạn bên cạnh đó khách sạn còn có thể khai thác tận dụng thêm được thông qua việc ăn uống tại nhà hàng khách sạn sau hội nghị. Vì thế đây là một cơ hội để khách sạn Silver sea khai thác có hiệu quả loại khách này.

1.2 Mục tiêu:

Đứng trước sự cạnh tranh gay gắt về nguồn khách giữa các khách sạn với nhau, đứng trước những cơ hội và thách thức lớn trong việc khai thác khách Ban Giám Đốc khách sạn cần đưa ra những mục tiêu như sau:

- Đầu tư mở rộng cơ sở vật chất kỹ thuật. Chú trọng nâng cao chất lượng phục vụ tạo uy tín trên thị trường du lịch Việt Nam nói chung và trên thị trường nói riêng.

- Tăng cường khả năng khai thác khách đặc biệt và khách đi với mục đích công vụ.

- Phấn đấu trong thời gian đến khách sạn SILVER SEA đạt tiêu chuẩn 4 sao.

- Tạo mối quan hệ mật thiết và rộng rãi với chính quyền địa phương và các lĩnh vực, các doanh nghiệp trong cả nước để đảm bảo nguồn khách đến khách sạn.

- Đối với khách VIP và những khách hàng có thời gian lưu trú dài ngày tại khách sạn thì trong những dịp lễ kỷ niệm như ngày sinh nhật... Khách sạn nên đặt hoa tươi hoặc tặng quà sinh nhật cho khách nhằm tăng mối quan hệ của khách với khách sạn.

- Sản phẩm của khách sạn chưa có sự đồng bộ. Vì thế gây khó khăn trở ngại cho khách trong việc. Vì vậy khách sạn nên trang bị mới đầy đủ đồng bộ các trang thiết bị đó nhằm đáp ứng nhu cầu và làm tăng thời gian lưu trú của khách tại khách sạn.

- dịch vụ trên thì sản phẩm của dịch vụ bổ sung cũng không kém vai Tại bộ phận nhà hàng khách sạn cần trang bị thêm máy điều hòa để đảm bảo nhiệt độ khi phục vụ khách đoàn với số lượng lớn .

- Đối với các thiết bị trong nhà hàng như: bàn, ghế, dao, nĩa cần trang bị thêm. Và tạo tính đồng bộ cho nhà hàng.

- Thực đơn nhà hàng phải được thiết kế làm sao cho phù hợp với khẩu vị nhu cầu của khách. Hình thức phải đẹp nổi bật sinh động làm tăng tính tò mò, cuốn hút khách. thực đơn của nhà hàng cần bổ sung các món ăn phù hợp với khách những món không có thì không nên đưa vào vì thế sẽ làm mất uy tín và khách sẽ có cảm giác khó chịu tạo ấn tượng không tốt giữa khách với nhà hàng.

- Ngoài các trị quan trọng trong khách sạn. Và nó cũng quyết định khả năng cạnh tranh trên thị trường và góp phần làm tăng thời gian lưu trú của khách. Như chung ta đã biết số lượng khách trên địa bàn thành phố Đà Nẵng hiện nay số lượng khách sạn, nhà nghỉ rất nhiều. Đặc biệt là các khách sạn đạt tiêu chuẩn 3 sao đến 5 sao như khách sạn: Furama, Sandy beach, Silver shore, Faifo, Mỹ Khê ...Nên tính cạnh tranh giữa các khách sạn là rất cao.

- Để làm được điều này đòi hỏi cần có sự nỗ lực của toàn thể đội ngũ nhân viên khách sạn cũng như khách sạn cần có những chính sách hợp lý hơn, phấn đấu gian tăng thị trường khách cũ đồng thời thu hút khách ở thị trường khách mới. Làm tốt công tác tuyên truyền, quảng cáo không ngừng nâng cao hình ảnh, vị thế của khách sạn trong lòng du khách.

2. Những thuận lợi và khó khăn của khách sạn SILVER SEA khi thực hiện giải pháp:

2.1 Thuận lợi :

- Nhà nước đã tạo điều kiện thuận lợi để các khách sạn hoạt động có hiệu quả như giảm thuế thu nhập doanh nghiệp, cho vay vốn để mở rộng kinh doanh.

- Thành Phố Đà Nẵng là một trung tâm kinh tế chính trị lớn ở Miền Trung. Vì thế số lượng khách công vụ đến đây công tác hội họp nhiều.

Ngoài ra Đà Nẵng còn là nơi đăng cai cuộc thi bắn pháo hoa quốc tế. Chính vì vậy không những thu hút được khách du lịch quốc tế mà còn thu hút được khách du lịch nội địa ở các nơi đến đây tham dự.

- Đội ngũ nhân viên có được đào tạo ở các trường nghiệp vụ du lịch có nhiều kinh nghiệm và có khả năng làm việc và chịu áp lực cao.

- Lấy kỷ luật với nhân viên làm sức mạnh kinh doanh. Có thể nói mỗi khách sạn đều tạo cho mình một phương châm để kinh doanh có hiệu quả. Khách sạn Silver sea luôn đề cao vấn đề đó. Đây cũng là phương châm đã

được khách sạn áp dụng trong suốt thời gian qua và cũng gặt hái được nhiều kết quả đáng kể.

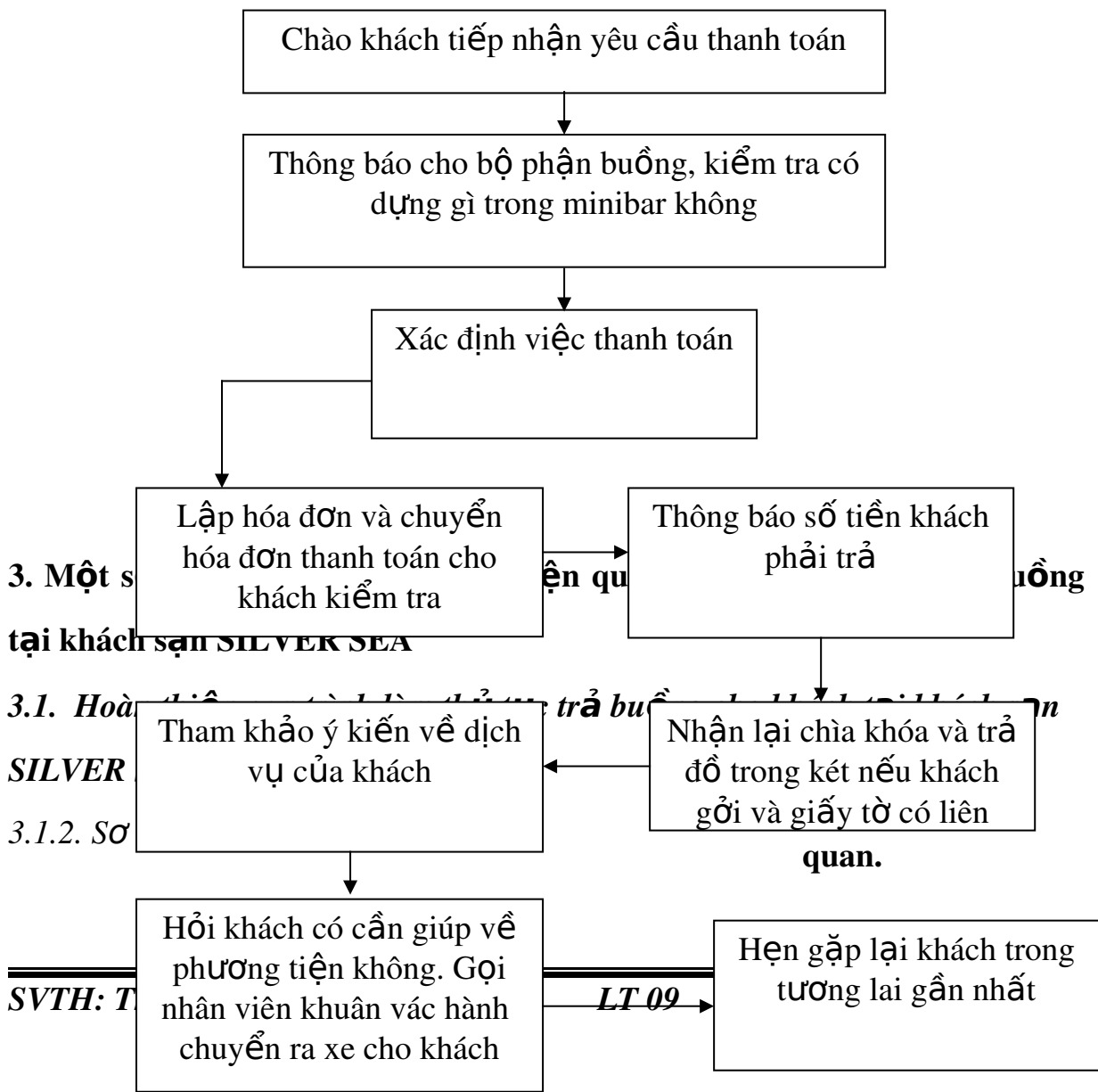
2.2. Khó khăn :

Bên cạnh những thuận lợi khách sạn cũng gặp rất nhiều khó khăn như:

+ Khách sạn hoạt động lâu năm. Vì thế cơ sở vật chất xuống cấp nhiều, cũ kỹ, lạc hậu.

+ Sự cạnh tranh là một vấn đề quan tâm của khách sạn hiện nay. Khi nhu cầu du lịch của con người ngày càng cao thì khách sạn mọc lên nhiều nhằm đáp ứng nhu cầu của khách du lịch.

+ Tính thời vụ khá rõ nét như khách du lịch thường tập trung vào mùa cao điểm và thưa dần vào mùa thấp điểm. Do đặc điểm trên ít nhiều cũng ảnh hưởng đến các hoạt động trong khách sạn.



3.1.3 Diễn giải:

Bước 1: Chào khách, hỏi thăm sức khỏe và gợi ý giúp đỡ. Khi biết được yêu cầu của khách, thì lễ tân hỏi số buồng nếu không nhớ.

Bước 2: Báo cho bộ phận buồng biết là khách trả phòng để bộ phận buồng kiểm tra minibar và các vận dụng trong phòng.

Bước 3: Xác định việc thanh toán, và lập hóa đơn cho khách kiểm tra, hỏi khách có sử dụng thêm các dịch vụ mới mà chưa thể hiện trên hóa đơn không, nếu có thì cộng thêm vào hóa đơn.

Bước 4: Thông báo số tiền khách phải trả.

- Nếu khách đồng ý thanh toán trên hóa đơn thì yêu cầu khách ký vào hóa đơn và đóng dấu cho khách.

- Lễ tân ký trên hóa đơn và chuyển liên 2 hóa đơn cùng tiền thừa lại cho khách.

Bước 5: Lấy lại chìa khóa buồng từ khách, lễ tân trả lại giấy tờ cho khách cùng với hành lý tư trang khách gửi nếu có.

Bước 6: Giúp khách tìm phương tiện vận chuyển nếu khách có nhu cầu.

Bước 7: Tham khảo ý kiến về các dịch vụ của khách sạn.

- Chuyển thư cảm ơn của Giám Đốc về việc khách đã lưu trú tại khách sạn.

- gọi nhân viên khuôn vác hành lý chuyển ra xe.

Bước 8: Chào tạm biệt, chúc khách lên đường may mắn và hẹn gặp lại khách trong tương lai gần nhất.

3.1.4. Nhận xét quy trình:

Ưu điểm : Qua quy trình hoàn thiện trên tuy đã được rút ngắn nhưng không ảnh hưởng tới quá trình trả phòng cho khách, và ngắn gọn nhưng đầy đủ ý nghĩa giúp cho khách cảm thấy hài lòng hơn, như hỏi ý kiến về chất lượng phục vụ của khách sạn, hỏi sức khỏe và quan tâm khách nhiều hơn, làm thủ tục thanh toán là một trong những nội dung vô cùng quan trọng trong chu trình phục vụ khách, vì ấn tượng lúc cuối cùng cũng như lúc ban đầu phải đảm bảo khi khách rời đi với ấn tượng tốt đẹp và luôn nhớ về khách sạn.

Nhược điểm: Bên cạnh những ưu điểm bao giờ cũng có nhược điểm nhưng ít hơn không đáng quan tâm.

3.2. Nâng cao cơ sở vật chất kỹ thuật trong khách sạn:

Đối với dịch vụ lưu trú: cần chú trọng tăng thêm số lượng phòng Suite của khách sạn. Bởi vì hiện nay số lượng phòng Suite quá ít chưa đáp ứng đủ nhu cầu của khách công vụ có khả năng chi trả cao. Bên cạnh đó khách sạn

cần nên trang bị thêm máy tính trong phòng đặc biệt này vì chủ yếu là khách công vụ giúp họ hỗ trợ trong công việc và tìm kiếm thông tin một cách nhanh chóng và thuận tiện hơn.

Đối với dịch vụ ăn uống: Cần bổ sung thêm các loại sản phẩm như các loại rượu vang, nước trái cây..., Về thực phẩm nên sưu tầm sáng tạo các món ăn mới lạ để giúp khách có nhiều sự lựa chọn trong việc thưởng thức của mình.

Đối với dịch vụ bổ sung: Khách sạn nên nâng cấp phòng hội nghị hội thảo và thay đổi các trang thiết bị đã cũ và bổ sung thêm máy lạnh trong phòng, Nếu có điều kiện khách sạn nên tạo một hồ bơi nước ngọt để khách thoải mái hơn khi ở biển về.

Chính sách sản phẩm: Khách sạn đang ở giai đoạn tăng trưởng nhưng nếu không có biện pháp cải tiến thì rất có thể chu kỳ sống của sản phẩm trong khách sạn rất có thể bị tuột xuống bất cứ khi nào. Chính vì vậy khách sạn cần có những biện pháp nhằm đa dạng hóa saner phẩm và nâng cao chất lượng sản phẩm của mình và làm tăng tính hữu hình của sản phẩm từ sản phẩm lưu trú ăn uống đến sản phẩm dịch vụ bổ sung.

Chính sách giá cả: Giá cả là một thành phần rất quan trọng trong việc khai thác và thu hút khách đến với khách sạn. Với cùng một chất lượng dịch vụ khách sạn thì khách hàng sẽ chọn những khách sạn nào có giá cả thấp hơn. Vì vậy việc xây dựng và xác định chiến lược giá cả nào cho phù hợp với chi phí đã bỏ ra, chất lượng sản phẩm của khách sạn thì rất khó. Vì thế việc xác định mức giá phù hợp là điều rất quan trọng đối với khách sạn. Nhằm đảm bảo kinh doanh có lãi và chiếm lĩnh thị trường.

Chính sách quảng cáo: Quảng cáo thông qua các truyền hình hay truyền thông báo chí. Dán pano, áp phích tại các điểm giao thông quan trọng như : Sân bay, Nhà ga, Bến cảng... Thông tin phải chính xác, rõ ràng, súc tích, ngắn gọn, phải gây được sự chú ý, gợi sự tò mò cho khách. Tập gấp của khách sạn phải thiết kế khác hơn so với đối thủ cạnh tranh. Tập gấp của khách sạn nên

đúng một tập nhỏ, mỗi trang sách là một nội dung mà khách cần chuyển tải đến các sản phẩm và dịch vụ có trong khách sạn. Ngoài ra phải có hình ảnh minh họa một cách chính xác, trật tự.

Chính sách khuyến mãi: Vào mùa trái vụ du lịch, Khách sạn tăng cường hơn nữa những biện pháp quảng cáo hoặc có chính sách khuyến mãi như tặng quà lưu niệm cho khách hàng. Vì đây là phương pháp nhằm khai thác, thu hút khách trong thời điểm vắng khách. Hơn nữa tặng quà có ý nghĩa rất lớn vì như thế khách hàng sẽ cảm nhận được sự quan tâm của khách sạn dành cho mình. Như chiếc áo thun có in hình logo của khách sạn, mũ,... Mặc khác ý nghĩa việc tặng quà còn chứa đựng nội dung quảng cáo

3.3 Hoàn thiện đội ngũ nhân viên :

Để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch thì nhất thiết các nhân viên phải có trình độ chuyên môn nghiệp vụ. Phải qua đào tạo để có thể nắm bắt nhu cầu của khách một cách kịp thời và nhạy bén thì trước hết khách sạn đưa ra các giải pháp như sau :

- Bồi dưỡng cho các nhân viên trong khách sạn có một kiến thức thực dụng nhất.
- Cần đào tạo thêm cho các nhân viên các khóa học ngoài giờ như học thêm một số tiếng nước ngoài thông dụng.
- Thường xuyên thi tuyển nâng cao tay nghề hàng năm.

4. Những kiến nghị :

4.1 Đối với khách sạn:

Với môi trường cạnh tranh khốc liệt như hiện nay,đòi hỏi ban lãnh đạo của khách sạn SILVER SEA cần đẩy mạnh công tác marketing của khách sạn nhằm quảng bá hình ảnh của khách sạn. Phải luôn có mục tiêu kinh doanh đột phá hơn để có thể nâng cao khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp cạnh tranh trong ngành.

Ngoài ra, ban lãnh đạo của khách sạn cần quan tâm hơn đến đời sống của cán bộ nhân viên trong khách sạn, tạo cho họ tâm lý nhẹ nhàng an tâm khi làm việc tại đơn vị. Cần có những chính sách nâng cao, bồi dưỡng tay nghề của đội ngũ nhân viên trong khách sạn.

Tạo điều kiện thuận lợi để nhân viên trong khách sạn có thể đưa ra những ý kiến của mình nhằm góp phần nâng cao chất lượng phục vụ cho khách. Bởi chính những nhân viên này là người thường xuyên tiếp xúc với khách, bởi họ dễ dàng nắm bắt được tâm lý cùng nhu cầu của khách. Từ đó có thể nảy sinh trong họ những ý tưởng mới để góp phần quản lý có những chính sách hay biện pháp phục vụ khách hợp lý hơn.

- Tổ chức kinh doanh thêm nhiều dịch vụ bổ sung

- Đẩy mạnh triệt để tiết kiệm chống lãng phí theo chủ trương của nhà nước.

4.2 Đối với nhà trường:

Trong quá trình học nhà trường cần tạo nhiều cơ hội cho sinh viên được tiếp cận thực tế nhiều hơn để nâng cao khả năng thích ứng.

- Cần trang bị thêm máy móc, dụng cụ học tập để khi ra thực tế khỏi phải ngỡ ngàng.

- Nhà trường cần tổ chức các cuộc tiếp xúc với các nhà quản lý của các doanh nghiệp để tạo điều kiện cho sinh viên được học hỏi kinh nghiệm, và tư vấn nghề nghiệp sau này.

KẾT LUẬN

Trong thời gian thực tập tại khách sạn SILVER SEA, em đã được tham quan, làm việc và học hỏi những kinh nghiệm thực tế, tiếp cận với chuyên môn nghiệp vụ của mình, thu nhận những kinh nghiệm cần thiết cho bản thân. Qua đó, em đã phân tích đánh giá tình hình thực tế của khách sạn trong thời gian qua, nêu ra những giải pháp nhằm góp một phần nào đó của bản thân giúp doanh nghiệp hoạt động ngày càng đạt hiệu quả hơn.

Để đạt được kết quả sau thời gian thực tập vừa rồi, em xin chân thành cảm ơn cô giáo hướng dẫn : **VỊ THỊ CẨM NGA** đã nhiệt tình hướng dẫn và giúp đỡ em trong thời gian qua. Đồng thời em cũng xin được gửi lời biết ơn đến ban lãnh đạo khách sạn SILVER SEA đã tạo điều kiện để em được làm đúng với chuyên môn nghiệp vụ của mình. Bên cạnh đó, em cũng chân thành cảm ơn các anh chị nhân viên của các bộ phận trong khách sạn đã tận tình giúp đỡ trong suốt thời gian thực tập tại khách sạn. Cuối lời, em kính chúc **CƠ NGA** hướng dẫn suốt quá trình thực tập và Ban lãnh đạo cùng toàn thể anh chị nhân viên khách sạn SILVER SEA sức khỏe và thành đạt. Chúc khách sạn trong tương lai sẽ đạt nhiều thành công hơn nữa trong quá trình hoạt động kinh doanh của mình.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Cẩm nang du lịch Việt Nam- NSX GTVT- 2008
2. Lý thuyết nghiệm vụ lễ tân – NSX Hà Nội – 2007
3. Thực hành nghiệm vụ lễ tân – NSX Hà Nội – 2007
4. Kinh tế du lịch khách sạn – NSX Hà Nội – 2007

MỤC LỤC

PHẦN I..... 3
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH LÀM THỦ TỤC TRẢ BUÔNG CHO KHÁCH
TẠI KHÁCH SẠN..... 3

NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP



.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

NHẬN XÉT CỦA GIAO VIÊN PHẢN BIỆN



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

