
LÊI MỀ ỢCỤ

Việt nam là một đất nước xinh đẹp,mang hương vị của làng quê mộc mạc đơn điệu của thành phố tấp nập đông vui,nơi này chứa đựng trong nó một vẻ đẹp bình dị gắn liền với phong cảnh thiên nhiên và con người.Bên cạnh đó nước ta có tiềm năng lớn về nhiều mặt để phát triển du lịch được trời phú cho”Rừng vàng biển bạc”có điều kiện thiên nhiên phong phú nhiều danh lam thắng cảnh nổi tiếng,truyền thống văn hoá lịch sử lâu đời,phong tục tập quán mang đậm bản sắc dân tộc,nhiều di tích lịch sử tôn giáo,nghe thuật đặc sắc giàu bản chất nhân văn,nguồn lao động dồi dào cần cù và giàu lòng nhân ái

Du lịch là một ngành kinh tế tổng hợp,góp phần thúc đẩy tích cực chính sách mở cửa,thúc đẩy tích cực chính sách mở cửa,thúc đẩy sự đổi mới và phát triển của nhiều ngành nghề kinh tế khác nhau,tạo công ăn việc làm,mở rộng giao lưu văn hoá và xã hội giữa các vùng trong nước và cả nước ngoài,tạo điều kiện tăng tình hữu nghị hữu hảo và cả sự hiểu biết lẫn nhau giữa các dân tộc

Đà Nẵng đang từng bước đi lên,ngành du lịch cũng góp phần không nhỏ trong việc phát triển đất nước nói chung và của khu vực nói riêng,hỗ trợ với xu thế chung của đất nước du lịch đà nẵng cũng ngày một đi lên.Là một thành phố trẻ với con người và cảnh vật của một thành phố đặc biệt với khu nghỉ mát,tắm biển, điểm du lịch đang được ưa chuộng,thu hút nhiều khách,nhưng

bên cạnh đó còn có nhiều mặt khó khăn cạnh tranh gay gắt vì vậy phải có hướng và biện pháp cụ thể để phát triển nâng cao chất lượng phục vụ trong khách sạn, vì chất lượng phục vụ trong khách sạn là một trong những yếu tố quan trọng. Nằm được tình hình và tầm quan trọng như trên, trên cơ sở lý thuyết được học tại trường trong hai năm qua và thời gian thực tập tại khách sạn GOLDENSEA em quyết định chọn đề tài:

“HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ KHÁCH TRONG THỜI GIAN LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN GOLDENSEA”

Đề tài của em gồm 3 phần:

- ❖ Phần 1: Cơ sở lý luận
- ❖ Phần 2: Thực trạng và hoạt động trong quy trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn GOLDENSEA
- ❖ Phần 3: Hoàn thiện công tác phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn GOLDENSEA

Do thực tập thời gian còn hạn chế và điều kiện của khách sạn, chắc hẳn bài viết của em sẽ không tránh những thiếu sót, em rất cảm ơn cô giáo hướng dẫn là cơ chi và các anh chị cơ chú ở khách sạn GOLDENSEA đã giúp em hoàn thành chuyên đề tốt chuyên đề này.

Đà Nẵng ngày 10 tháng 7 năm 2009

Học viên thực hiện

TRẦN ĐIỂM CHÂU

PHẦN I
CƠ SỞ LÝ LUẬN

I, Khái niệm về khách sạn

1, Khái niệm

Khách sạn là cơ sở kinh doanh dịch vụ hoạt động nhằm mục đích sinh lời bằng việc cho thuê các phòng ở đã được chuẩn bị tiện nghi sẵn trong phòng, và các dịch vụ khác như vui chơi giải trí, nghỉ ngơi thư giãn, ăn uống và mua hàng hoá, vv.....

2, Chức năng của khách sạn

Là tiền đề kinh doanh du lịch, tổ chức và thực hiện tốt nhất tất cả các hoạt động để phục vụ cung cấp dịch vụ tốt nhất cho khách du lịch tùy vào vị trí, qui mô của khách sạn, cần tạo bầu không khí thoải mái để việc tiêu thụ sản phẩm được tốt nhất

3, Nội dung và bản chất của hoạt động kinh doanh khách sạn

a, Nội dung của hoạt động kinh doanh khách sạn

Khi kinh doanh khách sạn cần xác định rõ nội dung kinh doanh hoạt động chính của khách sạn như:

- o Kinh doanh về dịch vụ lưu trú: Cung cấp các phòng nghỉ được trang bị tiện nghi đầy đủ cho khách
 - o Kinh doanh về dịch vụ ăn uống: Cung cấp cho khách những món ăn ngon được chế biến chất lượng do nhà hàng trong khách sạn làm ra và các đồ thức uống nếu khách có yêu cầu, có thể phục vụ ở nhà hàng và ở trong phòng khách khi khách gọi món
 - o Kinh doanh về dịch vụ bổ sung khác như vui chơi giải trí, dịch vụ bán hàng lưu niệm, thư giãn nghỉ ngơi, tổ chức hội nghị vv..... nhằm thoả mãn nhu cầu đa dạng của khách hàng trong những ngày lưu trú tại khách sạn
-

Trong các hoạt động đó thì dịch vụ lưu trú là cơ bản nhất trong sự phát triển của khách sạn, trước hết phụ thuộc vào sự phát triển của dịch vụ này vì vậy cần có chiến lược kinh doanh thích hợp

b, Bản chất của dịch vụ kinh doanh khách sạn

Hoạt động kinh doanh chính của khách sạn bao gồm việc kinh doanh dịch vụ lưu trú và dịch vụ ăn uống

Dịch vụ lưu trú là hoạt động do khách sạn tạo ra để cung cấp cho khách, khách sạn không tạo ra sản phẩm mới và giá trị mới, sự chênh lệch giữa giá trị và giá cả của dịch vụ là sự phân chia các nguồn thu nhập của xã hội được đưa ra, trong các ngành sản xuất vật chất

Hoạt động thứ hai: Khách sạn kinh doanh dịch vụ ăn uống và các dịch vụ khác, thì hoạt động này về bản chất của nó có ba chức năng sau:

- Chức năng sản xuất vật chất
- Chức năng lưu thông bán các sản phẩm do khách sạn sản xuất và cung cấp
- Chức năng tổ chức và tiêu thụ sản phẩm

Ba chức năng này gắn bó chặt chẽ với nhau

4. Sự phân loại trong khách sạn

- o Khách sạn thương mại: Dành cho giới thương gia buôn bán lớn
- o Khách sạn gia đình: Cung cấp các dịch vụ như giữ trẻ, cung cấp đồ chơi và các đồ dùng nếu khách có yêu cầu

Khách sạn nghỉ dưỡng: Dành cho những người muốn nghỉ ngơi thư giãn sau những ngày làm việc mệt mỏi hoặc chữa bệnh. khách sạn này thường nằm ở vị trí thuận lợi gần biển không khí trong lành thoáng mát đầy đủ tiện nghi, và thường là nơi thu hút khách du lịch nhất là những người lớn tuổi

o Khách sạn công vụ: Dành cho những người đi công tác đến nghỉ ngơi. khách sạn này có cung cấp cho thuê phòng hội họp nếu cần theo hình thức sở hữu

o Khách sạn tư nhân: Là khách sạn của riêng của một cá nhân tự xây dựng nên và thuê người về làm việc

o Khách sạn liên doanh: Do hai hay nhiều người bỏ vốn vào đầu tư thuê người đi điều hành, không trực tiếp kinh doanh

II, Vai trò và nhiệm vụ của bộ phận lễ tân trong khách sạn

1, Vai trò của bộ phận lễ tân

o Bộ phận lễ tân được xem như: "Trung tâm thần kinh" của khách sạn là nơi đầu tiên và cuối cùng tiếp xúc với khách, tạo ấn tượng ban đầu và cuối cùng cho khách về chất lượng phục vụ của khách sạn. Bộ phận lễ tân là nơi tập trung mọi hoạt động của khách sạn vì vậy có tầm quan trọng rất lớn

o Bộ phận lễ tân là nơi đại diện cho khách sạn, là người bán hàng, cung cấp thông tin cho khách, ở đây khách đến đặt phòng đăng kí khách sạn, trao đổi thông tin, trả buồng, thanh toán, tiếp nhận các yêu cầu và thực hiện yêu cầu cho khách, giải quyết phàn nàn v.v..... Lễ tân cũng là nơi thu nhận thông tin và chuyển mọi thông tin đến bộ phận khác, là cầu nối giữa khách và khách sạn

o Bộ phận lễ tân cũng đóng vai trò quan trọng giúp ban giám đốc đề ra phương hướng phát triển để khách sạn ngày một đi lên

2, Nhiệm vụ cơ bản của bộ phận lễ tân

* Đón tiếp khách

* Giới thiệu bán các sản phẩm dịch vụ của khách sạn

* Nhận đặt phòng và bố trí phòng cho khách

* Phối hợp với các bộ phận khác phục vụ khách trong thời gian lưu trú
(cung cấp thông tin, dịch vụ, giải quyết phàn nàn.....)

* Thanh toán và tiễn khách

3, Cơ cấu, chức năng của bộ phận lễ tân trong khách sạn

Tuỳ theo qui mô của mỗi khách sạn lớn hay nhỏ mà chức năng của bộ phận lễ tân cũng khác nhau

o Đối với khách sạn nhỏ vì số lượng của nhân viên lễ tân có hạn nên mỗi nhân viên phải đảm nhiệm 2 hoặc nhiều công việc trong một ca

o Đối với khách sạn lớn thì mỗi nhân viên ở bộ phận lễ tân đảm nhiệm một công việc khác nhau, công việc ai nấy làm nhưng nếu có sự cố gì hoặc vào thời điểm khách đông thì các nhân viên có thể giúp đỡ hỗ trợ nhau hoàn thành công việc

Tuỳ vào qui mô của mỗi khách sạn, mà cơ cấu bộ phận lễ tân thường khác nhau, nhưng phổ biến thường theo cơ cấu sau

- ✓ Đặt phòng
- ✓ Đón tiếp
- ✓ Thu ngân
- ✓ Tổng đài điện thoại
- ✓ Quan hệ khách hàng

III, Chu trình hoạt động của bộ phận lễ tân qua giai đoạn phục vụ khách:

Một chu trình khách là khoảng thời gian khi khách liên hệ tới khách sạn - đặt buồng - làm thủ tục đăng ký nhận buồng - lưu trú tại khách sạn - thanh toán rời khỏi khách sạn. Một chu trình chia làm 4 giai đoạn:

-
- Giai đoạn trước khi khách đến khách sạn
 - Giai đoạn khách đến khách sạn
 - Giai đoạn khách lưu trú tại khách sạn
 - Giai đoạn khách thanh toán trả buồng rồi khách sạn

1, Giai đoạn trước khi khách đến khách sạn:

Nhân viên lễ tân giới thiệu các sản phẩm dịch vụ có trong khách sạn cho khách biết để lựa chọn. Khách quyết định tiêu dung chợ khách sạn của bạn hay không phụ thuộc vào nhiều yếu tố như:

- + Ấn tượng tốt đẹp từ lần nghĩ trước
- + thông tin quảng cáo của khách sạn
- + Nghe bạn bè giới thiệu
- + Tên tuổi và uy tín của khách sạn
- + Chất lượng của khách sạn, vị trí, qui mô và giá cả của khách sạn.

+ thái độ năng lực và sự nhiệt tình của nhân viên trong khách sạn. Vì vậy, đòi hỏi nhân viên nhất là lễ tân phải có sự hiểu biết, long nhiệt tình năng lực làm việc để đáp ứng tốt cho khách đem lại chất lượng cho khách sạn.

Khi khách đồng ý đặt buồng nhân viên lễ tân ghi rõ thông tin đặt buồng của khách, nếu khách hỏi thông tin gì về việc đặt buồng hoặc cần giới thiệu gì chọn buồng giúp họ phải nắm rõ đặc điểm từng phòng, tình trạng đáp ứng và giá cả để trả lời nhanh chóng và chính xác cho khách biết.

2, Giai đoạn khách đến khách sạn:

Khi khách đến khách sạn thì lễ tân kết hợp với các nhân viên khác ra chào đón khách giúp khách mang hành lý, cần phải tạo ấn tượng tốt với khách ngay khi mới vào.

Khi khách đến khách sạn sẽ hình thành mối quan hệ kinh doanh giữa khách và khách sạn, và thủ tục đăng ký khách sạn là chính thức của sự mối

quan hệ này, cần phải tạo mối quan hệ tốt với khách để giữ nguồn khách lâu dài tạo sự chung thủy cho khách hàng đối với khách sạn. Đối với khách đã đặt buồng trước thì nhân viên lễ tân chuẩn bị sẵn hồ sơ đón tiếp khách chỉ cần làm thủ tục đơn giản khác. Nếu là khách quen thì cần làm nhanh chóng khâu này để xếp buồng cho khách và đưa khách lên buồng.

Nếu là khách chưa đặt buồng trước nhân viên lễ tân cũng phải giới thiệu chợ buồng giúp khách và làm thủ tục nhanh chóng đưa khách lên phòng.

Sau khi đưa khách lên phòng xong phiếu đăng ký của khách sẽ được chuyển cho nhân viên thu ngân theo dõi chi phí của khách.

3, Giai đoạn khách lưu trú tại khách sạn:

Khi khách lưu trú tại khách sạn nhân viên lễ tân phối hợp tốt với các bộ phận khác trong khách sạn để phục vụ tốt. Trong thời gian này nhân viên lễ tân phải giải quyết các phàn nàn của khách cũng như cung cấp phục vụ những nhu cầu của khách khi khách cần, đồng thời gian đoạn này lễ tân phải theo dõi cập nhật, tổng hợp các chi phí hàng ngày để sau này khi thanh toán sẽ chính xác hiệu quả.

Giai đoạn này rất quan trọng mang lại uy tín cho khách sạn, chất lượng phục vụ và sự hài lòng của khách để khách có ấn tượng tốt lần sau sẽ đến và giới thiệu cho bạn bè. Vì vậy cần phục vụ tốt trong giai đoạn này để tạo ra nguồn khách trong tương lai và đem lại lợi nhuận cho khách sạn.

4, Giai đoạn khách thanh toán rời khỏi khách sạn:

Khi khách thanh toán trả buồng phải chuẩn bị trước hồ sơ, tập hợp các hoá đơn để làm thanh toán một cách nhanh chóng, chính xác, hiệu quả, đem lại sự hài lòng cho khách.

Công việc chủ yếu là thanh toán, giao lại giấy tờ tùy thân và nhận lại chìa khoá từ khách. Muốn công việc thanh toán nhanh chóng nhân viên phải luôn theo dõi cho phí hàng ngày chính xác tránh trường hợp nhầm lẫn sai sót sẽ làm khách khó chịu. khâu này cũng rất quan trọng phục vụ tốt khách từ đầu đến cuối nhưng khi thanh toán sai sẽ khiến cho khách bực mình, ảnh hưởng đến chất lượng.

Sau khi thanh toán xong tiễn khách một cách chu đáo, không quên cảm ơn khách, gọi đùm taxi và kết hợp với nhân viên hành lý mang hành lý giúp khách, chào khách, chúc khách và mời khách có dịp quay lại khách sạn, khách sạn hân hạnh được phục vụ

IV, Cơ sở lý luận về qui trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú

1, Khái niệm

Thời gian khách lưu trú tại khách sạn, lễ tân là người đại diện cho khách sạn trực tiếp phục vụ khách và đóng vai trò quan trọng. Lễ tân phải phối hợp tốt với các bộ phận khác phục vụ khách chu đáo thỏa mãn tối đa hoá nhu cầu của khách

Mục đích của lễ tân trong giai đoạn này là làm hài lòng khách để khách quay lại khách sạn, tạo nguồn khách trong tương lai và đem lại lợi nhuận uy tín cho khách sạn

2, Qui trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú

a, Tiếp nhận yêu cầu của khách

Bộ phận lễ tân đóng vai trò rất quan trọng trong thời gian lưu trú tại khách sạn. Nhiệm vụ chính của bộ phận lễ tân trong giai đoạn này là phối hợp với các bộ phận khác phục vụ các nhu cầu khách yêu cầu một cách chính xác, nhanh chóng và kịp thời, tối đa hoá sự hài lòng của khách. Trong thời gian khách lưu trú thì tùy theo nhu cầu của từng khách mà lễ tân đáp ứng. Các dịch vụ có trong khách sạn như

- Dịch vụ báo thức
 - Dịch vụ đổi tiền
 - Dịch vụ nhận và gửi bưu phẩm giúp khách
 - Cung cấp thông tin
 - Bảo trang tư trang quý, hành lý của khách
 - Đặt vé máy bay, tổ chức tour du lịch
 - Cho thuê xe du lịch, xe máy, xe đạp, ô tô
 - Giải quyết phàn nàn vv.....
-

b, Các bước giải quyết phàn nàn của khách

❖ Các loại phàn nàn của khách

Về vấn đề kỹ thuật

Đây là những vấn đề liên quan tới máy móc, thiết bị trong khách sạn như tivi, điều hòa, máy nước nóng, vòi sen,..... Để tránh những phàn nàn này khách sạn nên thường xuyên cho nhân viên kiểm tra hằng ngày, hằng tháng, hằng năm. Trước khi cho khách lên phòng cần kiểm tra lại một lần nữa đảm bảo tốt rồi mới cho khách lên phòng. Khi khách phàn nàn về vấn đề này cần cho bộ phận bảo dưỡng hoặc bộ phận có liên quan sửa chữa gấp cho khách

Chất lượng phục vụ

Thường là do khách chờ đợi quá lâu khi đăng kí khách sạn, làm thủ tục, thanh toán, các yêu cầu về dịch vụ gì đó, vv....., hoặc quân hoặc phục vụ khách quá lâu. Khi nhận những lời phàn nàn về chất lượng phục vụ thì nhân viên phải xin lỗi khách, trấn an khách, giải thích nhanh lý do xong phải giải quyết ngay cho khách, và hứa lần sau sẽ không để khách phải phàn nàn vì lý do đó nữa

Nhân viên phục vụ

Đây là vấn đề liên quan đến nhân viên phục vụ, đây là lỗi của nhân viên của nhân viên đã làm điều gì cho khách không hài lòng, hoặc vì nhiều nguyên nhân vô tình khác khiến khách không hài lòng, dù thế nào đi nữa thì trước hết nhân viên cũng phải xin lỗi khách trước và làm khách hài lòng bằng cách gì đó nếu có thể để giảm sự bức tức của khách, giải quyết ngay hậu quả đó và hứa lần sau sẽ không bao giờ có sự việc đó xảy ra nữa. Làm hài lòng khách bằng cách đáp ứng ngay những yêu cầu khách đưa ra ngay khi đó

Do thời tiết bất thường thường xuyên thay đổi thất thường khiến con người

Cũng khó chịu theo, vì không thích nghi được nhất là những khách nước ngoài, vì mỗi nơi thời tiết khí hậu cũng khác nhau. Khi khách bực bội khó chịu nên khéo léo giới thiệu những địa điểm hoặc dịch vụ có trong khách sạn cho khách biết để nghỉ ngơi thoải mái sẽ khiến người dễ chịu hơn



❖ ***Nguyên tắc giải quyết phàn nàn của khách***

- Lắng nghe kỹ lời phàn nàn của khách. Nhân viên dự đang bận rộn thế nào nhưng

khi khách đến đến phàn nàn phải dừng ngay công việc để nghe khách nói, tỏ thái độ thông cảm quan tâm tới vấn đề xảy ra với khách và nói những câu “Vâng, dạ, thưa, xin lỗi...”. Nếu giữ im lặng khách sẽ cho nhân viên coi thường họ và không chú ý đến những lời họ nói

- Tách người khách đang phàn nàn ra khỏi khu vực lễ tân nơi đang có nhiều

Khách khác đang đứng, để tránh những người khách đó nghe thấy, sẽ gây ảnh hưởng không tốt đến uy tín và chất lượng của khách sạn

- Xin lỗi khách cho dù khách sạn hoặc nhân viên phục vụ không có lỗi . tuyệt đối

Nhân viên không được tranh luận với khách ai đúng ai sai, hay thái độ thờ ơ xem thường khách

- Tỏ ra thông cảm với khách bằng những lời nói chân thành, nhẹ nhàng và giữ thiện

Chí với khách để khách cảm thấy mình được quan tâm

- Tìm hiểu kỹ sự việc và nêu ra câu hỏi để khách có cơ hội giải thích
- Nắm vấn đề chính và kết hợp với các bộ phận khác giải quyết ngay cho khách

- Nói với khách yên tâm sẽ giải quyết ngay không để khách phải chờ lâu

- Xin lỗi khách một lần nữa và hứa chuyện đó sẽ không xảy ra nữa

- Cảm ơn khách đã báo cho khách sạn và nói với khách nếu có điều gì không

hài lòng thì mong khách báo ngay cho bộ phận lễ tân biết để phục vụ khách tốt hơn

- **Một số điều chú ý khi giải quyết phàn nàn của khách**

- ✓ Khi nhận được sự phàn nàn của khách, nhân viên lễ tân cần bình tĩnh tìm

Phương án giải quyết. Trường hợp phàn nàn của khách vượt quá quyền hạn giải quyết của

Mình, nhân viên lễ tân cần báo cho trợ lý giám đốc hoặc giám đốc lễ tân. Trước khi để khách tiếp xúc với cấp trên cần báo rõ sự việc cho cấp trên biết

- ✓ Khi giải quyết phàn nàn với khách nước ngoài nhân viên lễ tân nên trao đổi

bằng tiếng nước ngoài với đồng nghiệp của mình trước mặt khách để tránh gây hiểu nhầm cho khách

- ✓ Nhân viên tuyệt đối không được hứa hẹn điều gì vượt quá giới hạn của mình với

khách. Đặc biệt phải đưa ra khoảng thời gian chính xác vấn đề được giải quyết

- ✓ Một số khách hay kêu ca phàn nàn do bản chất của họ và có thể không bao giờ

thoả mãn với bất kì hình thức giải quyết nào họ đưa ra, nhân viên cần biết cách giải quyết bằng lời lẽ thuyết phục khách

- ✓ Mọi kêu ca phàn nàn của khách đều được nhân viên lễ tân trân trọng. Vì sẽ bất lợi cho khách sạn nếu khách rời khách sạn mà chưa nói sự

bực tức của họ, khách đó sẽ kể lại với người thân bạn bè. Điều này sẽ ảnh hưởng tới nguồn khách tương lai của khách sạn. Khi khách phàn nàn nhân viên nhanh chóng có phương án giải quyết tối ưu để làm hài lòng khách

PHẦN II:
THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG PHỤC VỤ KHÁCH
TRONG THỜI GIAN LƯU TRÚ

I,Giới thiệu chung về khách sạn GOLDENSEA

1,Qúa trình hình thành và phát triển của khách sạn GOLDESEA

Khách sạn GOLDENSEA là khách sạn mới được thành lập vào năm 2006.Tuy mới thành lập nhưng nó cũng đủ điều kiện để đứng trong hàng ngũ khách sạn 3 sao trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.Khách sạn goldensea được sự chỉ đạo và giám sát quản lý của công ty TNHH Thảo Tăng.Mặc dù mới ra đời nhưng cùng với sự phấn đấu không ngừng nghỉ của ban giám đốc và toàn thể nhân viên mà nay khách sạn đã gặt hái được nhiều thành công đáng kể

2,Vị trí,qui mô của khách sạn GOLDENSEA

a, Vị trí của khách sạn

Khách sạn goldensea nằm trên đường phạm văn đồng,cách trung tâm thành phố Đà Nẵng khoảng 500m,và nơi đây đặc biệt gần biển Mỹ Khê, T20,Phạm văn đồng ,là những bãi biển đẹp của thành phố Đà Nẵng,bãi biển này được tạp chí bình chọn là một trong những bãi biển đẹp và quyến rũ nhất hành tinh.Từ sân bay quốc tế bạn chỉ mất 10 phút và 5 phút từ ga đà nẵng là bạn có thể đến với khách sạn chúng tôi,và từ đây bạn có thể đi tham quan danh lam

thăng cảnh thành phố Đà Nẵng, vì khách sạn cách các địa danh thăng cảnh không bao xa. Bạn có thể chiêm ngưỡng cảnh bình minh hoàng hôn từ ban công của khách sạn, sẽ tạo cảm giác cho bạn thật dễ chịu khi đến với khách sạn chúng tôi .

Tên khách sạn : Khách sạn Biển Vàng

Tên giao dịch quốc tế : GOLDENSEA

Trụ sở của goldensea : B26-B29 Phạm Văn Đồng

Điện thoại : +84.511.936666-B29 Phạm Văn Đồng, TP Đà Nẵng

Fax : +84.511.936936

Email : goldensea@vnn.vn

Website : www.goldenseahotelvn.com

Đơn vị : Công ty TNHH TM và dịch vụ Thảo Tăng

Giấy phép kinh doanh số : 3202001335 ngày 12/01/2004

b, Qui mô

Khách sạn Goldensea có diện tích tương đối rộng, được xây dựng theo mô hình kiến trúc hình khối, cao 10 tầng với 70 phòng, ngoài ra còn có phòng khách và văn phòng với các trang thiết bị hiện đại và sang trọng theo tiêu chuẩn quốc tế như tivi màn hình phẳng, truyền hình cáp, máy lạnh, máy điều hòa, đường truyền internet ADSL, sẽ tạo cho bạn cảm giác sảng khoái dễ chịu khi lưu trú tại đây. Các phòng Vip, phòng deluxe đều có ban công riêng. Các phòng ngủ có diện tích 30m, đặc biệt phòng vip rộng 75m, thật tuyệt khi phòng vip có cả bar và xông hơi trong phòng tắm. Ngoài ra khách sạn còn có một nhà hàng rộng với sức chứa 500 khách, phục vụ các món Âu, Á. Chủ yếu là buffet khách tự chọn và là nơi lý tưởng để tổ chức tiệc cưới, hội nghị, hội thảo, liên hoan. Bên cạnh đó khách sạn còn có các dịch vụ khác phục vụ nhu

câu khách trong thời gian lưu trú như thuê xe du lịch, xe ô tô, mô tô, xích lô, xe đạp, đặt vé máy bay giúp khách, vv.....

❖ Tiện nghi trong khách sạn:

+ Dịch vụ phòng 24 giờ

+ Nhà hàng với các món Âu, Á các món làm từ hải sản

+ Văn phòng đăng kí và tìm kiếm thông tin du lịch

+ Trung tâm công việc

+ Dịch vụ giặt ủi, sấy khô

+ Dịch vụ Internet và Email

+ Dịch vụ qui đổi ngoại tệ

+ Dịch vụ cho thuê xe đạp, xe máy, ô tô

+ Dịch vụ vận chuyển đồ đạc

+ Tắm hơi và mát xa

+ Dịch vụ đặt vé máy bay và tàu hỏa

❖ Phòng và tiện nghi trong phòng

+Phòng tiêu chuẩn: Phòng với một giường đôi

+Phòng cao cấp: Phòng với hai giường đơn hoặc một giường đôi, diện tích 30m²

+Phòng hạng sang: Phòng với giường cỡ lớn với ban công riêng để ngắm nhìn bãi biển Trung hoa

+Phòng dãy: Phòng với một giường cỡ lớn, bồn hơi trong phòng tắm diện tích 75m²

Các phòng đều được trang bị tiện nghi

- Điều hòa với nhiệt độ điều khiển cá nhân
- TV với các kênh truyền hình vệ tinh quốc tế
- Điện thoại IDD và quầy bar nhỏ
- Tủ lạnh và máy sấy tóc
- Két an toàn trong phòng

c, Đặc điểm

Khách sạn được thành lập để huy động và sử dụng vốn có hiệu quả trong việc phát triển sản xuất kinh doanh, ngoài kinh doanh dịch vụ lưu trú còn kinh doanh các mặt hàng rượu, bia, nước ngọtNhằm mục tiêu tối đa hoá lợi nhuận, tạo công ăn việc làm cho người lao động, phát triển khách sạn, tăng lợi tức cho các thành viên đóng góp to lớn trong việc phát triển của khách sạn

***SƠ ĐỒ PHÒNG CỦA KHÁCH SẠN GOLDENSEA;**

ROOM CAT	SINGLE BED			DOUBLE BED ROOM			LOW SEASON		HIGHT SEASON	
							MIN	MAX	MIN	MAX
SUPERIOR	101	103	104	108	109	201	\$30	\$50	\$50	\$65
	105	207	301	203	205	307				
	302	305	403	309						
	404	504	506	501	507					
	602	604	802	605	607	703				
		804	806	705	707	801				
	808	907	908	901	903	905				
DELUXE	102	303	304	106	107	401	\$60	\$65	\$65	\$70
	202	502	503	204	402	606				
	505	601	603	608	704	802				
	701	702	706	904						
		908	803	907						
VIP	902			909	906		\$90	\$110	\$110	\$120
		807		809						
	805				910					

***CƠ CẤU PHÒNG CỦA KHÁCH SẠN GOLDENSEA**

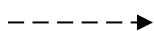
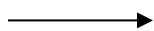
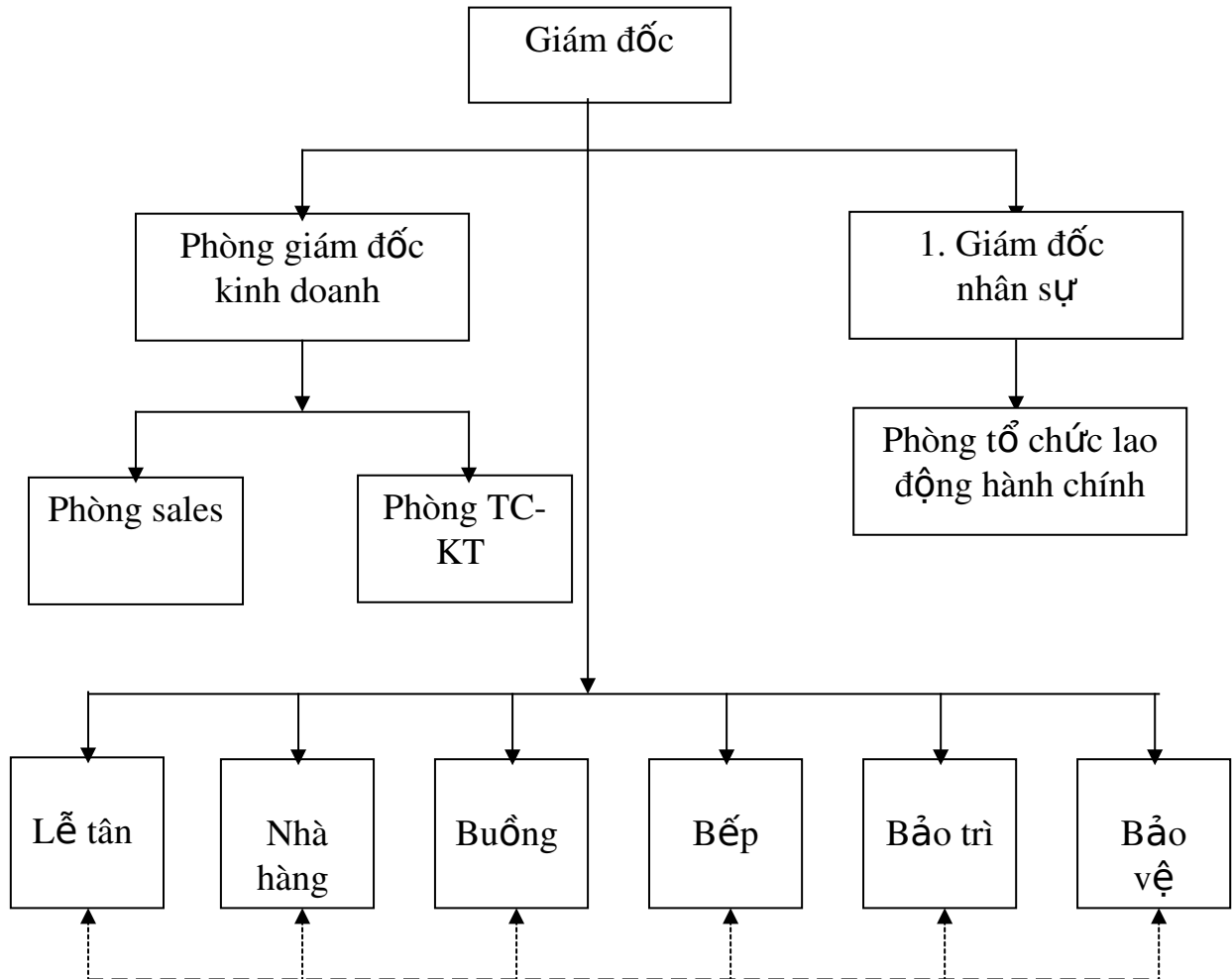
LOAI PHONG	SO LUONG PHONG	TY LE %
LOAI SUPERIOR	38	51,15%
LOAI DELUXE	25	38,36%
LOAI VIP	7	10,49%
TONG SO	70	100%

Nhận xét: Nhìn chung ta thấy việc bố trí phòng của khách sạn rất phù hợp
+ Phòng loại thường tiêu chuẩn chiếm tỷ trọng cao 51,15% tổng số phòng của khách sạn. Loại phòng này thường phù hợp với sự chi trả của khách, cũng là loại phòng phục vụ chủ yếu của khách sạn.

+ Phòng hạng sang và hạng Vip chiếm tỷ trọng 38.36% và 10.49% thường đáp ứng cho khách như khách hạng cao, họ thường thích loại phòng này đầy đủ và thoải mái hơn phù hợp với nhu cầu của khách.

3, Nguồn lực của khách sạn

a, Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý



Quan hệ trực tuyến

Quan hệ chức năng

b, Bộ máy quản lý

+Quan hệ trực tuyến:Tức là các phòng ban không có quyền ra lệnh trực tiếp cho các bộ phận ở phòng kinh doanh mà chỉ tham mưu tư vấn giúp ban giám đốc ra quyết định tối ưu

Cơ cấu quản lý của khách sạn được chia ra thành các bộ phận khác nhau, trong mỗi bộ phận có một tổ trưởng và một tổ phó

+Quan hệ chức năng: Tham gia hỗ trợ, tham mưu lẫn nhau, cung cấp thông tin cần thiết, giúp đỡ nhau hoàn thành nhiệm vụ

*Phòng kế toán: Tham mưu cho ban giám đốc và thực hiện công tác quản lý tài chính hạch toán kế toán. Kiểm tra tình hình thực hiện kế hoạch kinh doanh, kế hoạch thu chi, thanh toán và việc sử dụng vật chất, vật tư, thiết bị, tiền vốn, kinh phí để kịp thời chấn chỉnh đúng qui định cấp trên, đồng thời tổng hợp phân tích hoạt động kinh doanh

*Phòng Sales: Tham mưu cho ban giám đốc thực hiện việc quảng cáo quảng bá cho các sản phẩm du lịch của khách sạn, trực tiếp bán hàng từ cá hang lẻ hành, có trách nhiệm mở rộng mối quan hệ với các công ty lẻ hành trong và ngoài nước, nhằm đem lại nguồn khách thường xuyên cho khách sạn

*Bộ phận lễ tân: Là bộ mặt của khách sạn, thực hiện việc đón tiếp khách công tác bán hàng và các dịch vụ của khách sạn, giúp khách làm mọi thủ tục đăng kí lưu trú, tính toán và thu tiền các khoản dịch vụ đã cung ứng cho khách theo qui định, cung cấp cho khách những thông tin cần thiết, vv..... Tham mưu cho ban giám đốc và dự báo số lượng khách thuê trong tuần trong tháng và trong năm. Theo dõi và cung ứng hàng hoá cho các bộ phận khác

*Bộ phận nhà hàng và bar: Thực hiện chức năng ăn uống cho khách lưu trú tại khách sạn một cách chu đáo, đảm bảo văn minh lịch sự và hợp vệ sinh

*Bộ phận bảo trì bảo dưỡng: Tham mưu cho ban giám đốc về các trang thiết bị, cơ sở vật chất, bảo trì bảo dưỡng và xử lý các sự cố về kĩ thuật trong khách sạn, giám sát thực hiện công trình xây dựng khách sạn

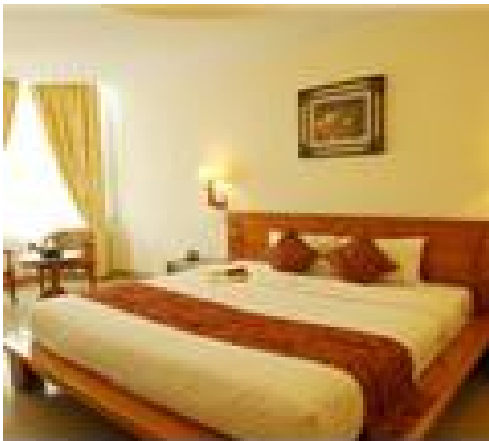
*Bộ phận bảo vệ:Giúp khách mang hành lý,hướng dẫn khách lên phòng,hướng dẫn khách sử dụng các trang thiết bị có trong phòng.Chịu trách nhiệm về an ninh trật tự ở trong cũng như ngoài khách sạn

*Bộ phận buồng:Có trách nhiệm đảm bảo vệ sinh,dụng cụ trang thiết bị nội thất trong phòng ngủ.Tình hình phòng trống,phòng có khách,hoặc sự cố gì phải được cập nhật hàng ngày,hàng tuần,hàng tháng,hàng năm,thông báo cho lễ tân phòng sẵn có để bán cho kháchvv...Ngoài ra còn giặt là cho khách hoặc ăn uống phục vụ gì nếu khách có yêu cầu ,và luôn kiểm tra tình hình dung minibar hoặc đồ ăn thức uống khác và các dịch vụ khác để báo cho lễ tân biết để chính xác cho việc thanh toán sau này.Nếu phòng có sự cố gì về kĩ thuật hay trang thiết bị phải kịp thời báo cho lễ tân biết để kịp xử lý

*Bộ phận bếp:Có nhiệm vụ pha chế các món ăn theo thực đơn hàng ngày của khách sạn,phối hợp với bộ phận lễ tân nhà hàng để nhận đặt tiệc ,mua hàng ,dự trữ nguyên liệu

C,Các loại phòng của khách sạn Goldensea

Khách sạn goldensea theo thống kê có 38 phòng tiêu chuẩn,25 phòng hạng sang,và 7 phòng hạng vip, được trang bị cơ sở vật chất hiện đại và đầy đủ tiện nghi ,các phòng bố trí rất hài hòa thanh lịch,luôn cố gắng đem lại sự thoải mái hài lòng cho khách.



PHÒNG SINGLE GOLDENSEA

+Phòng tiêu chuẩn với một giường đôi, phòng được trang trí rất hài hòa tao nhã, trang thiết bị trong phòng hiện đại và khá đầy đủ như tivi có kênh quốc tế, máy lạnh, wifi, tủ lạnh, máy vi tính kết nối internet, phòng tắm có máy nước nóng lạnh, điện thoại quốc tế, điều hòa ...

Với phòng cao cấp hơn thì giường đôi rộng hơn với diện tích 30m², phòng thoáng mát rất đẹp trang thiết bị trong phòng cũng đầy đủ



PHÒNG DOUBLE GOLDENSEA

+Phòng hạng sang hơn với một giường cỡ lớn hoặc hai giường đơn, phòng rộng rãi hơn, trang thiết bị trong phòng cao cấp và nhiều hơn, đặc biệt phòng có vị trí thuận lợi có ban công riêng để có thể nhìn ngắm bãi biển đẹp tuyệt vời, bên cạnh đó phòng còn có quầy bar nhỏ trong phòng, điện thoại IDD, máy sấy tóc, tủ lạnh, điều hòa với nhiệt độ điều khiển cá nhân.....

+Phòng dãy: Phòng với giường lớn, cũng rộng rãi, tắm hơi trong phòng tắm....



NHÀ HÀNG GOLDENSEA



PHÒNG HỘI THẢO KIỂU PHÒNG HỌC

+Nhà hàng nằm ở tầng 8, với sức chứa 500 khách,cách bài trí nhà hàng rất nguy nga lộng lẫy, phục vụ điểm tâm, buffer, điểm tâm Á Âu,các món làm từ hải sản. Là nơi gặp gỡ ban bố đồng nghiệp,tổ chức tiệc sinh nhật, đám cưới..

+ Phòng hội thảo kiểu phòng học khá rộng sức chứa đông khách,phục vụ cho các buổi hội thảo lớn

***GIÁ PHÒNG**

LOAI PHONG	MOT NGHUI	HAI NGHUI
HANG TIEU CHUAN	\$23	\$26
HANG CAO CAP	\$40	\$45
HANG SANG	\$80	\$95

Giá cả phòng ở đây rất linh động đối với công ty,hang lữ hành, đại lý du lịch. Đối với khách hang này thì khách sạn tính theo giá hợp đồng thỏa thuận giữa khách hang với khách sạn.Khách sạn thường giảm giá cho khách ở dài

ngày, khách quen,..Hoặc thay vì giảm giá thì giá phòng đó thường kèm theo dịch vụ miễn phí có trong khách sạn cho khách tùy vào khách chọn

Nói chung giá cả tùy vào loại từng loại khách, tùy vào mùa cao điểm hay thấp điểm, chính sách của khách sạn mà giá cả cũng được điều chỉnh hợp lý



d, Tổng số lượng và trình độ nghiệp vụ của cán bộ công nhân viên tại khách sạn Goldensea

Bộ phận	Số lượng người	TT%	Trình độ chuyên môn				Trong đó	
			§H	C§	T H	NN	Nam	Nữ
Ban giám đốc	1	4	1			C		1
Lễ tân	6	15	2	2	2	C,B		6
Buồng	12	46				B		12
Bảo vệ	4	10				A	4	
Kế toán	1	4	1			B		1
Kỹ thuật	1	4				A	1	
Massage	5	12				A	2	3
Tạp vụ	2	5						2
Tổng số	32	100	4	2	2		7	25

Qua bảng thống kê trên ta thấy nhân viên phục vụ trong khách sạn: Lễ tân, buồng, bảo vệ, các dịch vụ bổ sung, tạp vụ & những người phục vụ khách là 31 người trong khách sạn. Lao động gián tiếp gồm 5 người trong tổng số lao động trong khách sạn.

Nhìn chung về trình độ học vấn của nhân viên phục vụ trong khách sạn tương đối phù hợp. Tuy nhiên về trình độ ngoại ngữ của các nhân viên cần có kế hoạch đào tạo nâng cao, đây là những bộ phận thường xuyên phục vụ và giao tiếp với khách, mà khách đến với khách sạn rất đa dạng chủ yếu là anh ngữ, nếu nhân viên không giao tiếp được thì phục vụ giao tiếp rất khó làm giảm chất lượng của khách sạn.

II. Tình hình kinh doanh hoạt động của khách sạn Goldensea trong 3 năm

1. Nguồn khách của khách sạn trong 3 năm qua.

Tình hình khai thác tại khách sạn Goldensea qua 3 năm 2006-2007-2008 khách sạn Goldensea trong những năm gần đây chủ yếu là đón tiếp và phục vụ khách nội địa vì những năm nay thành phố Đà Nẵng có nhiều hoạt động thu hút khác nhiều nơi

2, Thị trường

Thị trường chủ yếu của khách sạn là khách Công ty, khách đoàn lữ hành . Chính vì vậy để thu hút khách đến với khách sạn thì khách sạn phải đặt nhiều mối quan hệ với các Công ty, đoàn lữ hành. Ngày nay do ngành kinh doanh khách sạn phát triển rất mạnh ở Đà Nẵng do đó để giữ số khách quen cần có chính sách giá cả hợp lý để thiết lập mối quan hệ lâu dài, tăng cường các hoạt động vui chơi giải trí trong thời gian khách lưu trú.

Để du khách biết đến khách sạn, ngoài việc quảng cáo trên tờ rơi, cần đẩy mạnh các hoạt động tiếp thị quảng bá đến các du khách cũng như các Công ty nhằm nâng cao lợi nhuận.

3, Công suất sử dụng phòng

Theo thống kê của bộ phận Lễ tân thì khách sạn GOLDENSEA vào những mùa cao điểm khoảng 80% → 100% con số này phản ánh được tình hình doanh thu của khách sạn và trình độ của nhân viên. Tuy nhiên con số này không cố định suốt năm vì du khách không phải lúc nào cũng có thể đi du lịch, mà còn tùy vào điều kiện thời gian, công việc, sức khỏe, tiền bạc và nhiều lý do khác. Còn những mùa khác thì công suất sử dụng đạt từ 50% → 80% mùa này đa số phục vụ khách đi công tác, nghỉ dưỡng.

Để đạt được kết quả vậy là nhờ sự cố gắng không ngừng của Ban Giám đốc cũng như nhân viên trong khách sạn.

4, Kết quả hoạt động kinh doanh khách sạn trong 3 năm qua

Cơ cấu doanh thu theo các loại hình kinh doanh tại khách sạn
GOLDENSEA

§VT

Năm	2006		2007		2008		Tốc độ phát triển %	
	SL	TT%	SL	TT%	SL	TT%	2007/ 2006	2008/ 2007
Doanh thu lưu trú	3608859	40.18	3862095	40.04	5003904	42.55	107.02	129.56
Doanh thu ăn uống	1832075	13.14	2713562	15.13	4576231	16.45	148.11	168.64
Doanh thu Massage	1729089	11.31	2225.181	12.10	2897727	11.51	128.69	130.22
Doanh thu từ các dịch vụ bổ sung	3198027	35.37	3099171	32.73	3304305	29.49	96.91	106.62
Tổng doanh thu	10368050	100	11900009	100	15782167	100	114.76	132.62

Nhận xét : Nhìn chung cơ cấu doanh thu của khách sạn qua các năm có sự gia tăng. Năm 2008 tổng doanh thu của khách sạn là 15782167 tăng 32,62% so với năm 2007. Đó là sự chuyển giao giữa khách sạn, khách sạn đã tạo được điều kiện để thu hút khách nh: Cơ sở hạ tầng, vốn đầu tư cơ sở vật chất. Hơn nữa khách sạn có đội ngũ cán bộ năng động và đã từng trải qua lĩnh vực kinh doanh du lịch, xong doanh thu lưu trú luôn chiếm tư trọng cao nhất. Qua bảng số liệu chứng tỏ rằng du lịch lưu trú là hoạt động kinh doanh chính của khách sạn, theo bảng ta thấy cơ cấu doanh thu của loại hình du lịch thì doanh thu của dịch vụ massage của các năm có sự biến động và có xu hướng tăng dần. Năm 2007 tăng 28,69% so với 2006. Qua 2008 doanh thu massage lại tăng

30.22% so với 2007. Doanh thu của các dịch vụ bổ sung có sự biến động. Năm 2007 giảm 3.09% so với 2006, qua năm 2008 lại tăng lên 6.62 % so với năm 2007. Đặc biệt 2008 doanh thu dịch vụ bổ sung này tăng cao hơn đã góp phần vào doanh thu cho khách sạn.

Tóm lại xu hướng biến động doanh thu từ các dịch vụ khách sạn là hợp lý. Vì hiện nay do sự cạnh tranh gay gắt của các kinh doanh trong khu vực, nên giá phòng có xu hướng giảm. Để doanh thu của khách sạn tăng cần có nhiều dịch vụ bổ sung hơn.

Doanh thu và lợi nhuận từ dịch vụ kinh doanh lưu trú qua 2006 – 2007 –
2008

Chỉ tiêu	Năm 2006	Năm 2007	Năm 2008	Tốc độ tăng trưởng			
				2007/2006		2008/2007	
				CL	TT%	CL	TT%
Tổng doanh thu	1036805 0	1190000 9	1578216 7	153195 9	144.76	388215 8	13262
Tổng chi phí	1030705 0	1189568 5	1571326 8	158863 5	114.87	381758 3	132.5 6
Lợi nhuận	61000	4324	68899	-566.76	15.84	64575	765.2

Nhận xét: Lợi nhuận từ dịch vụ lưu trú tăng dần qua các năm. Năm 2006 đạt 61000, năm 2007 giảm xuống đáng kể vì lợi nhuận chỉ đạt 4324 nhưng 2008 tăng lên đạt chỉ tiêu 68899. Vì vậy khách sạn cần phải xem xét lại về lợi nhuận để có doanh thu hoặc giảm chi phí hợp lý, nhằm tăng lợi nhuận cho khách sạn vì hoạt động kinh doanh của chính khách sạn là dịch vụ lưu trú.