

BÁO CÁO THỰC TẬP KHÁCH SẠN HÒA BÌNH

MỤC LỤC

CHƯƠNG I. NHỮNG THÔNG TIN VỀ KHÁCH SẠN HÒA BÌNH

I.1 TÊN, ĐỊA CHỈ - CÁC THÔNG TIN LIÊN LẠC

I.2 LƯỢC SỬ HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN CỦA KHÁCH SẠN HÒA BÌNH

I.3 CƠ CẤU BỘ MÁY VÀ TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG KINH DOANH TRONG KHÁCH SẠN HÒA BÌNH.

CHƯƠNG II. THỰC TRẠNG PHƯƠNG THỨC HOẠT ĐỘNG TẠI KHÁCH SẠN HÒA BÌNH

II.1 PHƯƠNG THỨC HOẠT ĐỘNG NGHIỆP VỤ CỦA KHÁCH SẠN

II.2 THỰC TRẠNG DOANH THU CỦA KHÁCH SẠN

II.3 .NGHIỆP VỤ LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN HÒA BÌNH.

CHƯƠNG III. HOẠT ĐỘNG THỰC TẬP TẠI KHÁCH SẠN HÒA BÌNH

III.1 NHỮNG CÔNG VIỆC SINH VIÊN THỰC TẬP ĐƯỢC ĐẢM NHIỆM

III.2 NHỮNG MẶT ĐƯỢC VÀ NHỮNG MẶT THIẾU SÓT CẦN KHẮC PHỤC

CHƯƠNG IV. NHỮNG GÓP Ý VÀ ĐỀ XUẤT

IV.1 ĐỐI VỚI CƠ SỞ THỰC TẬP

IV.2 ĐỐI VỚI CƠ SỞ ĐÀO TẠO

LỜI NÓI ĐẦU

Trong những năm gần đây, cùng với sự phát triển chung của thế giới với mục tiêu phát triển ngành du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn thúc đẩy phát triển kinh tế . Ngành du lịch trên thế giới nói chung và ngành du lịch của Việt Nam nói riêng đã có những bước phát triển vượt bậc, đặc biệt trong lĩnh vực khách sạn.

Do hoạt động ngành du lịch phát triển nhanh, thị trường mở rộng, quan hệ và trao đổi lẫn nhau và trao đổi du khách các nước trên thế giới cũng phát triển. Thêm đó là hàng loạt các khách sạn mới được ra đời cũng đã thúc đẩy quá trình phát triển của du lịch. Trong một vài năm gần đây do ảnh hưởng của cuộc khủng hoảng kinh tế của Mỹ, cũng như ảnh hưởng của thiên tai sóng thần như ở Thái Lan vấn đề phát triển du lịch đã gặp nhiều khó khăn do vấn đề an toàn tính mạng của du khách không được đảm bảo. Chính điều đó đã ảnh hưởng không nhỏ đến phát triển du lịch của Việt Nam nói chung và kinh doanh khách sạn nói riêng.

Công ty du lịch khách sạn Hòa Bình là một trong số ít khách sạn vẫn thuộc tổng cục du lịch. Tuy có những bước phát triển chậm so với các khách sạn khác nhưng khách sạn Hòa Bình luôn có những bước đi đúng đắn và phù hợp với phát triển kinh tế thị trường. Vừa nâng cấp cơ sở hạ tầng, đào tạo đội ngũ nhân viên có trình độ chuyên nghiệp trong nghiệp vụ lưu trú khách sạn, đã từng bước đưa khách sạn Hòa Bình là điểm đến tin cậy của khách du lịch, với minh chứng khách ngày càng tăng. Để có được kết quả đó thì bộ phận lễ tân đóng góp một phần không nhỏ. Là bộ phận đầu tiên đón tiếp khách sẽ tạo lòng tin nơi khách đòi hỏi người nhân viên lễ tân phải có kinh nghiệm và trình độ nghiệp vụ tốt.

Sau một gần một tháng thực tập tại khách sạn Hòa Bình em đã học hỏi được nhiều điều trong cách phục vụ khách đến những phương thức cơ bản mà nhân viên lễ tân cần phải làm.

PHẦN I: LỊCH SỬ HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN CỦA KHÁCH SẠN HÒA BÌNH

I.1 Tên – địa chỉ và thông tin liên lạc

Tên: Khách sạn Hòa Bình

Địa chỉ: 27 – phố Lý Thường Kiệt – Hoàn Kiếm – Hà Nội

Thông tin liên lạc:

Điện thoại: (84-4) 38 253 315 – 38 254 655

fax: (84-4) 38 269 818

www.hoabinhhotel.com kshoabinh@hn.vnn.vn

I.2 Lược sử hình thành và phát triển của khách sạn Hòa Bình

Khách sạn Hòa Bình là một doanh nghiệp nhà nước thuộc tổng cục du lịch Hà Nội. Khách sạn được xây dựng năm 1926 tại 27 Lý Thường Kiệt quận Hoàn Kiếm thành phố Hà Nội với diện tích mặt bằng 2500m². Khởi đầu là một khách sạn 2 tầng dành cho các quan chức Pháp với cái tên hấp dẫn : Le Splendide (Bồng Lai Tiên Cảnh hay Huy Hoàng). Là một trong những khách sạn cổ nhất ở Hà Nội như khách sạn Dân Chủ, Sofitel metropole. Kiến trúc của khách sạn là một đặc điểm đặc trưng mang những nét kiến trúc phong cách Pháp đã tạo nên sự hấp dẫn và độc đáo riêng. Năm 1940 khách sạn được nâng cấp lên thành 3 tầng với 47 buồng phục vụ kinh doanh lưu trú. Sau khi hòa bình lập lại, khách sạn chịu sự quản lý của bộ nội thương với đối tượng khách chủ yếu là những đoàn khách quốc tế mang tính ngoại giao và chủ yếu ở các nước XHCN. Tháng 10/1969 khách sạn được giao cho công ty du lịch Hà Nội quản lý và cho đến ngày nay.

Sau năm 1980 khách sạn Hòa Bình là khách sạn duy nhất tại Hà Nội được đón khách quốc tế và Việt Kiều.

Năm 1986 khách sạn Hòa Bình được nâng cấp thành 4 tầng gồm có 46 phòng kinh doanh dịch vụ lưu trú. Từ sau khi nhà nước có chính sách cải cải mở cửa thì lượng khách đến khách sạn Hòa Bình cũng giảm đi nhanh chóng và khách quốc tế cũng giảm nhanh, vì lúc này trên địa bàn Hà Nội các khách sạn khác cũng được quyền đón khách quốc tế và Việt Kiều.

Năm 1993-1996 khách sạn Hòa Bình được cải tạo lại toàn bộ và nâng cấp thành khách sạn 3 sao theo tiêu chuẩn quốc tế, đưa tổng số phòng hiện có của khách sạn lên 102 phòng gồm: Hòa Bình I (88 phòng), Hòa Bình II (14 phòng).

Từ năm 1998 do tình hình kinh doanh của khách sạn Hòa Bình gặp nhiều khó khăn, sự cạnh tranh khốc liệt với các khách sạn mới, khách sạn Hòa Bình đã quyết định đóng cửa khu Hòa Bình II và chỉ sử dụng 88 phòng ở khu vực Hòa Bình I đồng bộ đạt tiêu chuẩn quốc tế.

Sản phẩm chính của khách sạn Hòa Bình là kinh doanh các sản phẩm dịch vụ bao gồm : dịch vụ lưu trú, ăn uống, vận chuyển và các dịch vụ khác, trong đó dịch vụ lưu trú là dịch vụ đem lại lợi nhuận chính cho khách sạn.

Với lịch sử thành lập lâu đời, sở hữu kiến trúc độc đáo mang hơi thở Pháp cộng thêm vị trí thuận lợi chính điều này đã tạo điều kiện thuận lợi cho khách sạn ngay từ những năm đầu được đưa vào kinh doanh.

Nhưng trong một vài năm trở lại đây khách sạn Hòa Bình luôn phải đương đầu với những khó khăn lớn do khách quan đem lại, do sự xuất hiện hàng loạt các khách sạn mới với kiến trúc hiện đại, sự bão hòa trong thị trường du lịch, sự linh động về giá cả trong cạnh tranh gay gắt trong lĩnh vực khách sạn, thị phần khách của khách sạn đã bị thu hẹp. Trước tình hình đó để tìm lối đi mới cho khách sạn, vượt qua khó khăn, nâng cao chất lượng phục vụ để có thể cạnh tranh được với các khách sạn khác trong lĩnh vực lưu trú.

I.3 Cơ cấu bộ máy và tổ chức hoạt động kinh doanh trong khách sạn Hòa Bình.

Khách sạn xây dựng một hệ thống tổ chức gọn nhẹ, thông suốt, đảm bảo tính năng động cao.

Đứng đầu khách sạn là giám đốc khách sạn phụ trách chung toàn bộ hoạt động kinh doanh, đồng thời chịu sự lãnh đạo trực tiếp của Giám đốc công ty du lịch Hà Nội.

Cấp tiếp theo là các Phó giám đốc phụ trách riêng biệt từng bộ phận theo sự phân công (một phụ trách công tác tổ chức hành chính, một phụ trách kinh doanh ăn uống , tiệc...và một phụ trách kinh doanh dịch vụ lưu trú, làm công việc Marketing) có trách nhiệm báo cáo kịp thời mọi vấn đề với giám đốc. Đứng đầu từng bộ phận là các tổ trưởng, các ban phòng, trực tiếp phân công quản lý lao động và chịu trách nhiệm trực tiếp hoạt động của bộ phận mình.

Hai phòng chức năng làm các công việc hành chính tổng hợp và tài chính kế toán các công việc tham mưu cho giám đốc trong lĩnh vực quản lý sản xuất kinh doanh sao cho có hiệu quả.

Phòng tài chính kế toán: tham mưu cho các giám đốc về xây dựng kế hoạch chi phí, doanh thu, mua bán tài sản cố định cho các bộ phận khác. Chịu trách nhiệm lưu giữ các thông tin về tài chính, kế toán, lập kế hoạch kinh doanh, quản lý việc thực hiện các định mức vật tư, cấp phát và dự trữ vật tư.

Phòng hành chính tổng hợp: Thu thập xử lý các loại thông tin khác, lập báo cáo định kỳ, quản lý về lao động tiền lương, thưởng và các thủ tục về tổ chức cán bộ, công việc hành chính...

Các bộ phận trực tiếp sản xuất, kinh doanh, chế biến trực tiếp cung cấp các dịch vụ:

Bộ phận buồng:

Là khâu then chốt nhất của hoạt động khách sạn, chiếm tỷ trọng lớn trong tổng số doanh thu và chi phối lớn đến quy mô hoạt động của các bộ phận, dịch vụ khác trong khách sạn. Bộ phận có hệ thống cung ứng vật tư riêng cho việc kinh doanh. Bộ phận bao gồm 35 lao động đa phần là lao động nữ có độ tuổi từ 30 đến 45 với trình độ trung cấp. Trong đó có một tổ trưởng chịu trách nhiệm chung và ba tổ phó chịu trách nhiệm ở ba tầng khác nhau của khách sạn.

Nhiệm vụ của bộ phận buồng là làm vệ sinh, kiểm tra các trang thiết bị có trong phòng, cung ứng các vật dụng cần thiết cho sinh hoạt của khách sạn, tiếp nhận các yêu cầu khác của khách sạn như giặt, là, gửi thư, mua báo, tạp chí. Ngoài ra bộ phận buồng còn chịu trách nhiệm tổ chức quản lý, bảo vệ tài sản của khách cũng như của khách sạn, giao nhận và hướng dẫn khách sử dụng trang thiết bị trong phòng.

Bộ phận lễ tân:

Làm nhiệm vụ đón tiếp và phục vụ ban đầu đối với khách. Có nhiệm vụ thực hiện một số nghiệp vụ sau:

1. Đón nhận và giải quyết các yêu cầu về việc đặt phòng của khách hàng.
2. Nhận các yêu cầu của khách trong thời gian lưu trú và thông báo cho các bộ phận có liên quan.
3. Trông giữ và vận chuyển đồ đạc, hành ký và tài sản cho khách.
4. Tổng hợp các hóa đơn về việc sử dụng tiêu dùng dịch vụ của khách sạn trong toàn bộ thời gian lưu trú để khách thanh toán trước khi trả phòng.

Ngoài ra bộ phận lễ tân còn nhận đặt các tiệc hoan, tiệc cưới, hội nghị.

Bộ phận mỹ nghệ:

Kinh doanh các mặt hàng lưu niệm phục vụ khách đồng thời thực hiện việc trang trí phòng trong khách sạn

Bộ phận bàn:

Chuyên làm nhiệm vụ đón tiếp, hướng dẫn khách hàng vào bàn ăn và nhận thực đơn theo yêu cầu của khách trong khách sạn đặt trước hoặc chưa đặt cũng như khách ở bên ngoài, ở bộ phận này có hai nhà hàng Âu và nhà hàng Á.

Bộ phận bar:

Chuyên phục vụ đồ uống có sẵn cho khách. Khách sạn có ba quầy bar:

- Một quầy bar được đặt ở nhà hàng Âu.
- Một quầy bar được đặt ở nhà hàng Á.
- Một quầy bar được đặt ở tầng hai.

Bộ phận bếp:

Có quan hệ trực tiếp với bộ phận bàn, nhận thực đơn yêu cầu do nhà bàn chuyển vào và tiến hành chế biến, sau đó giao lại cho nhà bàn chuyển giao cho khách. Bộ phận bếp có một bếp trưởng và một bếp phó cùng các nhân viên. Giờ làm việc của bộ phận bếp được chia làm hai ca: một ca do bếp trưởng quản lý và một ca do bếp phó phụ trách.

Bộ phận bảo dưỡng:

Có nhiệm vụ kiểm tra và bảo dưỡng, sửa chữa các máy móc trang thiết bị, phục vụ lưu trú của khách và sản xuất kinh doanh của khách sạn.

Chương II. Thực trạng và phương thức hoạt động của khách sạn Hòa Bình**II.1 Phương thức hoạt động nghiệp vụ của doanh nghiệp****II.1.1 Cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn**

- Khu tiền sảnh và lễ tân:

Khu vực tiền sảnh có diện tích 140m², được bố trí khá gọn gàng và thuận tiện, sang trọng mà ấm cúng, tạo phong cách riêng cho khách sạn. Quầy lễ tân nằm ngay bên phải cửa chính, diện tích 8m² phía trong bao gồm một máy vi tính và các phương tiện phục vụ cho việc đón khách, các thủ tục nhận trả phòng như Credit machine, một Terminal để kiểm tra giá trị của thẻ tín dụng, tất cả đều được chú ý đến từng chi tiết nhỏ thuận tiện cho việc phục vụ khách.

Ngoài ra trong khu vực sảnh lễ còn có:

Một quầy hàng, bán hàng lưu niệm với các mặt hàng mỹ nghệ truyền thống quần áo, mũ nón của dân tộc Việt Nam, băng nhạc, tranh ảnh, ...

Hai bộ salon sang trọng giúp khách ngồi nghỉ ngơi trong khi chờ làm thủ tục check-in và check-out.

Quầy thu ngân được bố trí ngay tại quầy lễ tân với các máy móc hiện đại để cho phép khách thanh toán với 4 loại thẻ tín dụng phổ biến như VISA, JCB, MASTER CARD, AMERICAN EXPRESS.

▪ Khu vực phục vụ lưu trú:

- 3 phòng Suite (phòng thượng hạng) nằm ở vị trí đẹp nhất của khách sạn có diện tích khoảng 38m² gồm có buồng ngủ và phòng khách phù hợp với khách Business.
 - 20 phòng Deluxe (phòng sang trọng) có diện tích 32m² đây là loại phòng có giá cao và cơ sở vật chất kỹ thuật tương đối phù hợp với khách du lịch.
 - 30 phòng Superior (phòng cao cấp) có diện tích 28m².
 - Phòng Standar (phòng tiêu chuẩn) có diện tích 23m² tiếp giáp với nhà dân, phù hợp với các đối tượng khách có khả năng thanh toán vừa.
- Phòng khách sạn rộng, cửa sổ thoáng, trần cao, bảo trì đẹp. Phòng ngủ được trang bị đầy đủ những tiện nghi, được lắp đặt, bố trí hài hòa tạo vẻ ấm cúng, gần gũi tạo cảm giác thoải mái cho khách.

▪ Khu vực phục vụ ăn uống:

Khách sạn kinh doanh 3 nhà hàng và một phòng tiệc:

- Nhà hàng ăn Âu: nằm trên tầng 3 của khách sạn, có thể chứa 60 chỗ ngồi. Kết hợp với bar đêm, nhà hàng ăn Âu là một vị trí lý tưởng để khách có thể ngắm phố phường Hà Nội vào ban đêm.
- Nhà hàng ăn Á: có sức chứa lớn nhất phục vụ khoảng 210 người ngồi và khoảng 300 người khi tổ chức tiệc đứng và trang thiết bị hiện đại, đồng bộ sẵn sàng phục vụ khi khách có nhu cầu.
- Nhà hàng Pháp: Việc kinh doanh được cho thuê những nhân viên vẫn là nhân viên của khách sạn.

- Phòng tiệc nhỏ trên tầng 4: Trong mỗi nhà hàng , phòng ăn đều có một quầy bar nhỏ được lắp đặt máy điều hòa không khí, quạt gió, quạt treo tường với hệ thống đèn chiếu sáng rất đẹp. Các nhà hàng và phòng ăn có đầy đủ các thiết bị phục vụ hội nghị, hội thảo để sử dụng khi cần thiết.

- Quầy bar chế biến: Đặt ngay trong quầy bar để có thể phối hợp nhịp nhàng ăn khớp giữa phục vụ và ăn uống.

Với điều kiện cơ sở vật chất như vậy, có thể nói rằng khách sạn Hòa Bình có đủ cơ sở phục vụ cho mọi nhu cầu ăn uống của mọi đối tượng. Trên thực tế hiện nay khách sạn Hòa Bình đã có rất nhiều các hội nghị, hội thảo, tiệc quan trọng diễn ra tại đây.

- Khu vực dịch vụ bổ sung bao gồm:

- Khu Massage – sauna gồm phòng với máy móc thiết bị hiện đại, bắt đầu kinh doanh từ năm 1998.
- Một quầy bán hàng lưu niệm: tại đây bán các mặt hàng sơn mài, khắc trai..khá phong phú về mẫu mã và chủng loại.
- Phòng Karaoke
 - Dịch vụ giặt là chuyên giặt các đồ vải của khách sạn và quần áo cho khách ngủ tại khách sạn.

II.1.2 Đặc điểm chung về lao động tại khách sạn Hòa Bình:

Khách sạn có tổng số lao động là 190 người trong số đó có 70 nam và 120 nữ.

Toàn bộ cán bộ công nhân viên của khách sạn đều được qua đào tạo về du lịch và có kinh nghiệm công tác ít nhất 3 năm. Qua các đợt thi tay nghề do công ty du lịch Hà Nội tổ chức, các cán bộ công nhân viên của khách sạn đều đạt chất lượng khá giỏi và được khách hàng khen ngợi.

Trình độ cán bộ công nhân viên của khách sạn được cụ thể như sau:

- Đại học và trên đại học: 28 người
- Trung cấp : 41 người
- Công nhân kỹ thuật: 121 người.

Ngoại ngữ là một tiêu chuẩn đặt ra rất cao đối với nhân viên làm việc tại khách sạn trong quá trình tuyển dụng. Nhìn chung nhân viên làm việc tại khách sạn đều có trình độ ngoại ngữ tương đối tốt, tuy nhiên số lượng ngoại ngữ mà nhân viên khách sạn sử dụng còn ít. Ngoại

ngữ sử dụng thông dụng nhất là tiếng Anh, còn tiếng Pháp thì chỉ có một số ít người có thể sử dụng thành thạo để giao tiếp, các thứ tiếng khác thì chưa có người nào có thể giao tiếp được. Do đó hiện nay khách sạn khuyến khích, tăng cường nhân viên sử dụng thêm các ngoại ngữ khác, ký kết các hợp đồng bên ngoài với những người có khả năng giao tiếp các ngoại ngữ khác để sử dụng khi cần thiết.

II.1.3 Phương thức bán sản phẩm

Để thu hút được lượng khách trong một thị phần nhỏ như hiện nay, khách sạn Hòa Bình phải sử dụng một số biện pháp khai thác nguồn khách:

- Tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, giới thiệu về khách sạn, lắng nghe ý kiến của khách.

Đây là vấn đề khách sạn đặt lên hàng đầu với cơ sở kỹ thuật khang trang, thiết bị hiện đại, vệ sinh sạch sẽ, khách sạn luôn tạo ra bầu không khí vui vẻ, ấm cúng, đặc biệt là đội ngũ nhân viên đã làm hài lòng nhiều du khách.

- Liên kết với các cá nhân, các tổ chức quảng cáo bằng tạp gấp ở các hãng lữ hành.
- Tham gia các hội chợ triển lãm về du lịch, bên cạnh đó còn mở các đợt khuyến mãi, mời khách dùng thử và xin ý kiến.

II.1.4 Phương thức thiết kế sản phẩm

Việc lựa chọn đánh giá sản phẩm cũng đồng nghĩa với việc phải trả lời câu hỏi số lượng sản phẩm bao nhiêu và chất lượng sản phẩm như thế nào.

Các sản phẩm chính của khách sạn Hòa Bình:

Buồng ngủ.

Nhà hàng ăn uống.

Các dịch vụ bổ xung.

Cho thuê văn phòng.

II.1.5 Phương thức quảng bá sản phẩm

Chính sách giá cả:

Xuất phát từ đặc điểm tiêu dùng và khả năng thanh toán của đối tượng khách thường xuyên đến khách sạn, khách sạn Hòa Bình có nhiều mức giá khác nhau

cho các loại phòng như: Suite, Deluxe, Superior, Standard. Khách sạn có các loại phòng đơn, phòng đôi để cho khách lựa chọn loại thích hợp với mình nhất. Mức giá phòng của khách sạn bao gồm cả bữa ăn sáng, ngoài ra khách sạn phải chịu thêm 105% thuế VAT.

Giá của khách sạn được áp dụng linh hoạt đối với các đối tượng khách khác nhau và từng thời điểm khác nhau trong năm, chẳng hạn giá sẽ hạ nếu khách đến khách sạn vào thời gian ngoài mùa du lịch, hoặc khách sạn có mức giá ưu đãi đối với những khách ưu tiên của khách sạn – những khách lưu trú trong một thời gian dài với mức giá thấp hơn nhưng vẫn đảm bảo về chất lượng sản phẩm của mình với khách hàng.

Chính sách khuyến khích trưng quảng cáo:

Hàng năm khách sạn đều có những đợt quảng cáo khuyến mại sản phẩm của mình lên các báo như: Tạp chí Du lịch, là các tập gấp giới thiệu về khách sạn với du khách.

Vào những ngày lễ, ngày tết khách sạn thường có quà tặng cho khách và giảm giá phòng cùng các dịch vụ bổ sung. Khách sạn còn tổ chức các hội nghị khách hàng để nhằm làm cho hình ảnh của khách sạn trở nên gần gũi với du khách.

Ngoài ra khách sạn còn in tên mình lên các đồ dùng hàng ngày như: bát, đĩa, khăn tắm, bàn chải đánh răng, cốc uống nước...

Chính sách quan hệ đối tác:

Khách sạn Hòa Bình là khách sạn trực thuộc công ty du lịch Hà Nội cho nên mối quan hệ được thiết lập giữa khách sạn Hòa Bình với các cơ quan có liên quan là tương đối tốt, ngoài ra khách sạn còn tiếp tục quan hệ với các hãng lữ hành gửi khách đến khách sạn, khách sạn cũng có mối quan hệ với các nhà cung cấp sản phẩm trực tiếp cho khách sạn.

II.2 Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Hòa Bình

II.2.1 Thực trạng nguồn khách của khách sạn Hòa Bình:

Trước năm 1989 phương thức kinh doanh của khách sạn còn nghèo nàn, đơn điệu, các dịch vụ bổ sung quá ít, khách sạn chỉ hoàn toàn thực hiện kế hoạch do trên giao xuống một cách thụ động khách tới khách sạn chủ yếu là khách của Đảng và nhà nước, khách do tổng cục du

lich Việt nam ký với các đoàn ngoại giao và các phái đoàn cao cấp của nhà nước. Thị Trường khách được chia ra khách XHCN và khách TBCN.

Từ Năm 1989 tới nay khách sạn không còn phân biệt khách XHCN hay khách TBCN và ấn định giá đồng loạt đối với mọi đối tượng khách quốc tế. Cơ Cấu khách của khách sạn cũng thay đổi nhiều đặc biệt từ năm 1990 khách các nước công nghiệp phát triển tăng nhanh.

Cơ Cấu khách của khách sạn Hoà Bình:

- Theo phạm vi lãnh thổ:

Đối tượng phục vụ của khách sạn Hòa Bình chủ yếu là khách quốc tế, lượng khách này chiếm tỷ trọng rất cao trong khách sạn (chiếm khoảng 95%) tổng số khách. Có thể khẳng định rằng đây chính là thị trường chính, do đó khách sạn luôn chú trọng và thực hiện các biện pháp, chính sách giá cả phù hợp với chất lượng, khả năng thanh toán, thoả mãn các nhu cầu của khách nhằm thu hút và thúc đẩy sự phát triển của thị trường khách quốc tế. Bên cạnh đó lượng khách nội địa trong những năm vừa qua phần lớn thường là khách công vụ từ các tỉnh đặc biệt là khu vực thành phố Hồ Chí Minh ra công tác chiếm tỷ lệ thấp trong tổng số, nhưng ngày càng có xu hướng tăng lên, đặt biệt kể từ năm 2000 (năm du lịch) đồng thời nền kinh tế đã đi vào ổn định sau khủng hoảng thì lượng khách này sẽ có xu hướng tăng lên nhanh.

Theo quốc tịch:

Nhìn chung, lượng khách của khách sạn có xu hướng gia tăng trong những năm gần đây. Lượng khách của khách sạn tập trung chủ yếu là khách Nhật và khách Pháp. Khách Nhật của khách sạn tương đối ổn định, chiếm tỷ lệ lớn nhất. Năm 1998 lượng khách Nhật của khách sạn giảm một phần do khủng hoảng tài chính tiền tệ diễn ra ở khu vực, lượng khách thương gia giảm xuống mặt khác do khách sạn Nikko - khách sạn 5 sao liên doanh giữa Việt nam và Nhật Bản - được đưa vào hoạt động nên đã thu hút một phần lượng khách Nhật. Nhưng đến năm 1999,2000 lượng khách Nhật tăng lên rõ rệt (chủ yếu do lượng khách đi tour tăng) chứng tỏ đây là dấu hiệu tốt trong việc cạnh tranh thu hút thị trường khách này.

Năm 1997 cuộc họp thượng đỉnh các nước nói tiếng Pháp diễn ra ở Việt nam, lượng khách Pháp đến với khách sạn tăng lên nhưng do cuộc khủng hoảng tài chính tiền tệ và sự cạnh tranh gay gắt giữa các khách sạn cùng loại trên địa bàn đối với thị trường khách Pháp làm

cho lượng khách này có xu hướng giảm hơn so với năm trước đó. Do vậy khách sạn cần phải đẩy mạnh các biện pháp để thu hút và giữ lại lượng khách quen của mình. Khách Việt kiều có xu hướng giảm mạnh so với những năm đầu

- Theo mục đích chuyến đi:

Tỷ lệ các loại khách có sự biến động lớn nhưng nhìn chung khách công vụ vẫn chiếm tỷ lệ lớn nhất, khách tham quan có xu hướng gia tăng trong những năm tới đây là thị trường khách cần được chú trọng phát triển hơn.

Thời gian lưu trú của khách tại khách sạn Hòa Bình:

Tính mùa vụ tại khách sạn: lượng khách của khách sạn tập trung vào các tháng từ tháng 10 năm nay đến hết tháng 4 năm sau, từ tháng 5 đến hết tháng 9 lượng khách của khách sạn giảm. Do trong thời gian này thời tiết Việt Nam rất nóng, du khách tập trung vào các loại hình du lịch nghỉ biển là chủ yếu. Hơn nữa ở những tháng đầu năm Việt Nam có rất nhiều lễ hội, nên trong thời gian này khách đến khách sạn với mục đích tham quan, tìm hiểu văn hóa lịch sử Việt Nam cũng nhiều hơn, tính mùa vụ này gây không ít khó khăn cho khách sạn trong việc kinh doanh.

Doanh thu:

Khách sạn Hòa Bình luôn đạt công suất buồng từ 80% trở lên, nộp ngân sách hơn 1 tỷ đồng cuối năm 1993 đến đầu năm 1996 khách sạn Hòa Bình tiến hành sửa chữa lớn nên công suất buồng phòng giảm, do những điều kiện môi trường trong khách sạn khó khăn.

Năm 1997-1998 do thị trường khách sạn cạnh tranh gay gắt, công suất buồng bình quân cả thành phố chỉ đạt 40%. Tuy nhiên nhờ có những cơ cấu đầu tư thích hợp, khách sạn Hòa Bình đã nâng cấp cơ sở hạ tầng lên đạt tiêu chuẩn khách sạn 3 sao do Tổng cục Du lịch cấp, có khả năng cạnh tranh với những khách sạn 3 sao vừa mới được xây dựng, cải tiến trên địa bàn Hà Nội.

Đến năm 1999-2000 mặc dù xuất hiện khoản thuế giá trị gia tăng (VAT) 10% là khá cao nhưng khách sạn Hòa Bình vẫn giữ được mức ngân sách trên 1 tỷ đồng. Đó là do có cách chính sách nâng cao chất lượng phục vụ, chính sách tiết kiệm chi phí, thu hút được nhiều

khách đến với khách sạn làm cho công suất buồng năm 1999 tăng lên 60% và năm 2000 tăng là 64%, năm 2001 là 70%.

Năm 2012, doanh thu của Công ty đạt 34,7 tỉ đồng, tăng 10% so với năm 2011; nộp ngân sách đạt 3,4 tỉ đồng với mức lợi nhuận đạt khoảng 5,4 tỷ đồng, tăng 25% so với lợi nhuận của năm 2011.

III.3 Nghiệp vụ lễ tân khách sạn Hòa Bình

III.3.1 Vai trò, chức năng của nghiệp vụ lễ tân khách sạn

- **Vai trò**

Lễ tân khách sạn là bộ phận đầu tiên và cũng là bộ phận cuối cùng tiếp xúc với khách du lịch khi họ đến với khách sạn. Vì thế lễ tân đóng vai trò quan trọng với việc quyết định nguồn khách lễ tân phải khai thác tối đa mọi nhu cầu về ăn uống, lưu trú, vui chơi giải trí của khách nhằm tận dụng hết công suất cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn mình .

-Mọi nhu cầu đó đều được thông qua bộ phận lễ tân để làm thủ tục như đặt ăn, lưu trú tạm thời v.v...Từ khi khách đến với khách sạn thì đầu tiên gặp nhân viên bảo vệ cửa chính, sau đó gặp người đáp ứng yêu cầu của họ chính lễ tân. Rồi trong thời gian lưu trú từ việc gửi chìa khoá, gửi đồ và những lời kêu ca phàn nàn cũng phải thông qua bộ phận lễ tân. Vì vậy bộ phận lễ tân chính là bộ phận mở đầu cho các công nghệ đón tiếp theo sau hoạt động kinh doanh du lịch khách sạn.

- -Lễ tân là bộ phận tiếp xúc nhiều nhất với khách trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn. Khách có quyền gặp lễ tân bất cứ lúc nào để đặt nhu cầu ,yêu cầu lễ tân giúp đỡ cũng như kêu ca phàn nàn với lễ tân. Trong suốt thời gian tiếp xúc phục vụ khách thì lễ tân phải luôn có cử chỉ thân thiện, mỉm cười với khách, đây không chỉ là gây ấn tượng tốt đẹp với khách mà đó là cả một nghệ thuật, nghệ thuật này không chỉ tác động đến hiệu quả kinh doanh của khách sạn mà nó còn giúp lễ tân nắm bắt hiểu rõ được tâm lý của khách. Khi đã hiểu rõ nắm bắt được tâm lý của khách, giao tiếp khéo léo với

khách sẽ làm cho khách hài lòng ngay từ giây phút đầu gặp gỡ nhưng ngược lại chỉ cần một sơ suất nhỏ cũng dễ gây mất thiện cảm với khách..

▪ Chức năng

a. Lễ tân là đại diện cho khách sạn ,tiếp nhận các yêu cầu của khách và tổ chức phục vụ tốt các nhu cầu của khách:

- Đăng kí tiếp nhận mọi yêu cầu của khách
- Tổ chức đón tiếp khách
- Thông tin cho khách các yêu cầu mà khách cần
- Thông báo cho các bộ phận có liên quan phối hợp để phục vụ khách đạt hiệu quả cao nhất
- Khi khách rời khách sạn làm thủ tục cho khách rời khách sạn một cách nhanh chóng

b. Lễ tân là bộ phận chịu trách nhiệm chủ yếu về thanh toán cho khách :

- Lễ tân là bộ phận tiếp xúc với khách trong toàn bộ thời gian lưu trú. Cho nên khi khách rời khách sạn lễ tân chịu trách nhiệm thanh toán các dịch vụ mà khách đã tiêu dùng trong khách sạn.
- Khi thanh toán lễ tân phải thanh toán kịp thời sòng phẳng cho khách và nhớ ghi biên lai cho khách.

c. Lễ tân là bộ phận tham mưu cho các bộ phận có liên quan và cho ban giám đốc:

- Là người thường xuyên tiếp xúc với khách nên nhận thấy các dịch vụ còn thiếu, tổ chức các dịch vụ bổ xung, dịch vụ vui chơi giải trí cho khách.
- Là người có nhiều quan hệ với các bộ phận khác trong khách sạn nên có những hướng dẫn đóng góp ý kiến chính xác về sản phẩm du lịch.
- Là bộ phận đại diện bán các sản phẩm của khách sạn cho khách du lịch

d. Lễ tân là bộ phận chịu trách nhiệm đảm nhận về an ninh trật tự và bảo quản tài sản cho khách:

- Khi khách đến với khách sạn đã có nhân viên bảo vệ khách sạn

-Có nhân viên mang vác hành lý, trông coi hành lý cho khách

-Liên tục có nhân viên túc trực cửa, trực tầng để đảm bảo an toàn cho khách

-Làm cho khách vui và cảm thấy an tâm

e. Lễ tân là nơi thể hiện rõ phong cách giao tiếp với khách:

- Lễ tân phục vụ khách văn minh lịch sự, tế nhị.

Luôn phục vụ tận tình, chu đáo khi khách đến với khách sạn.

MỐI QUAN HỆ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN VỚI CÁC BỘ PHẬN KHÁC TRONG KHÁCH SẠN.

1. Quan hệ của lễ tân với bộ phận buồng:

- Lễ tân phải luôn nắm chắc sơ đồ phòng để biết được tình trạng sử dụng phòng đó ra sao hay những điều chỉnh phút cuối để sắp xếp phòng cho khách phù hợp .

-Thông báo về bộ phận phòng các thông tin của khách như quốc tịch giới tính, cơ cấu đoàn khách, nhu cầu cũng như sở thích của khách về phòng ở.

-Khi bộ phận buồng gửi các thông tin về sự phàn nàn, khen chê của khách tới lễ tân thì lễ tân phải tìm hướng giải quyết, khắc phục.

-Lễ tân phải biết được cái hay cái dở cũng như đặc điểm của từng phòng để sắp xếp cho khách.

Qua mối quan hệ của bộ phận lễ tân với các bộ phận khác ta thấy được bộ phận lễ tân có mối quan hệ chặt chẽ khăng khít với bộ phận buồng. Mối quan hệ đó có thể giúp khách sạn thỏa mãn được nhu cầu của khách, hạn chế sự kêu ca phàn nàn và đưa công suất sử dụng buồng giường cũng như các dịch vụ khác mang lại hiệu quả cao nhất trong kinh doanh.

2. Quan hệ của lễ tân với bộ phận bàn, bar.

a. Quan hệ với bàn:

- Khi khách đến quầy lễ tân đặt ăn, lễ tân thông tin về bộ phận bàn. Các thông tin đó có thể là bàn đơn, bàn đôi, bàn tròn hay bàn vuông vị trí đặc điểm của bàn ăn và thời gian ăn.
- Nếu bộ phận bàn đáp ứng được nhu cầu của khách thì trả lời bộ phận lễ tân công việc.
- Ngược lại nếu bộ phận bàn không đáp ứng được yêu cầu của khách thì thông tin lại cho bộ phận lễ tân. Sau đó lễ tân khéo léo xử lý tình huống đã hết bàn với khách.

b. Quan hệ với bộ phận bar:

- Lễ tân phải ít nhất nắm được thực đơn đồ uống của bộ phận bar.
- Khi khách đến đặt đồ uống hoặc mọi thông tin bên ngoài gửi tới quầy lễ tân. Lễ tân phải tìm hiểu nhu cầu của khách xem họ uống đồ uống sẵn hay pha chế,nóng hay lạnh và lễ tân đưa ra thông tin tới bar khách có nhu cầu về đồ uống.
- Bộ phận bar nhận thông tin từ lễ tân và triển khai phục vụ khách.
- Bộ phận bar có nhiệm vụ tập hợp các chứng từ hoá đơn về đồ uống của khách để gửi tới bộ phận lễ tân.
- Bộ phận lễ tân sau đó thanh toán cho khách.
- Nếu đồ uống quầy bar không có thì bộ phận bar thông tin lại cho bộ phận lễ tân để lễ tân xử lý.

3. Quan hệ giữa bộ phận lễ tân với bộ phận bếp.

- Cũng như quan hệ với bộ phận bar, bộ phận lễ tân phải nắm được thực đơn của bộ phận bếp để khi khách tới đặt ăn hoặc gọi điện thoại tới quầy lễ tân thì lễ tân có thể cho khách biết các món ăn được chế biến.
- Bộ phận bếp có nhiệm vụ tiếp nhận các thông tin từ bộ phận lễ tân như số lượng khách, thực đơn và ăn vào ngày giờ nào để triển khai phục vụ. Nếu bộ phận bếp không đáp ứng được các yêu cầu ăn của khách thì thông tin lại lễ tân và lễ tân phải xử lý thật khéo léo.
- Cuối cùng khi khách thanh toán,bộ phận lễ tân sẽ tập hợp các hoá đơn chứng từ có liên quan của bộ phận bếp để thanh toán cho khách. Bên cạnh đó bộ phận lễ tân còn nhận những thông tin phản hồi từ khách đối với bộ phận bếp.

- Mỗi quan hệ giữa bộ phận lễ tân và bộ phận bếp là mối quan hệ hai chiều nhằm thoả mãn nhu cầu của khách trong ăn uống kết hợp khai thác nguyện vọng của khách nhằm làm tăng khả năng nguồn thu nhập của khách sạn.

4. Quan hệ giữa bộ phận lễ tân với hướng dẫn viên.

- Bộ phận hướng dẫn viên phải thường xuyên đưa thông tin về các tour chuyên du lịch khách hay đi để lễ tân có thể nắm chắc .

- Qua đó khi khách có nhu cầu đi du lịch địa danh nào, đi theo đoàn hay tốp, thời gian chuyến đi bao lâu, giá cả vv...thì lễ tân sẽ xử lý được các thông tin trên sau đó chuyển lại cho bộ phận hướng dẫn viên.

- Hướng dẫn viên sẽ nhận thông tin thông qua bộ phận lễ tân để chuẩn bị các tài liệu cho bài thuyết minh cũng như cách hướng dẫn cho khách du lịch trong suốt hành trình.

- Trong quá trình hướng dẫn khách của hướng dẫn viên nếu như có sự cố gì như về phương tiện vận chuyển, khách đau ốm v.v...thì lập tức HDV phải thông báo tình hình cho lễ tân để lễ tân cùng ban giám đốc triển khai xử lý.

5. Quan hệ giữa bộ phận lễ tân với bộ phận y tế.

- Khi khách đã lưu trú tại khách sạn thì lễ tân phải theo sát mọi hành động của khách để đề phòng khi khách ốm đau, bệnh tật thì kịp thời báo cho bộ phận y tế.

- Sau đó y tế sẽ xem xét tình hình ốm đau của khách và xin ý kiến của lễ tân và ban giám đốc nếu khách ốm nặng phải đi bệnh viện.

6. Quan hệ giữa bộ phận lễ tân với bộ phận bảo vệ.

- Khi khách đến quầy lễ tân họ có nhu cầu về trông coi tài sản của họ như ô tô, xe máy gửi tại khách sạn thì lễ tân giới thiệu cho khách xuống bộ phận bảo vệ.

- Bộ phận bảo vệ có nhiệm vụ trông coi tài sản cho khách đồng thời cả tài sản của khách sạn.

- Khi có sự cố mất mát hay nghi ngờ gì về sự không an toàn tại khách sạn thì bộ phận bảo vệ thông tin lại cho bộ phận lễ tân để cùng phối hợp xử lý.

7. Quan hệ giữa bộ phận lễ tân với ban giám đốc.

-Lễ tân đưa ra các ý kiến phản hồi từ khách tới ban giám đốc.

-Lễ tân nhận và thi hành nhiệm vụ không chuyên trách .

-Khi được ban giám đốc chấp nhận thì nhận đăng ký kết các hợp đồng.

-Thông báo cho ban giám đốc mọi hoạt động trong tổ lễ tân cũng như giám sát tình hình kinh doanh của khách sạn.

8. Quan hệ của lễ tân với bộ phận Marketing và điều hành.

- Bộ phận lễ tân tổng hợp các thông tin, chứng từ mà khách có nhu cầu sử dụng cũng như một số nhận định của tổ về hướng phát triển của khách sạn trong tương lai.

- Sau đó bộ phận Marketing và điều hành sàng lọc các thông tin trên để đưa ra chiến lược kinh doanh cũng như hoạt động thông tin quảng cáo về các sản phẩm nhằm thu hút khách đến với khách sạn.

- Riêng bộ phận điều hành sau khi nhận được các thông tin từ bộ phận lễ tân và được bộ phận Marketing đề xuất hướng phát triển của khách sạn thì sẽ phân chia công việc đến từng bộ phận và điều hành các hoạt động kinh doanh sản xuất của khách sạn theo hướng phát triển mới và thuận lợi nhất.

Một số quy định về nhân viên lễ tân khách sạn

Quy định của ngành.

- Về phẩm chất đạo đức cần thiết:

Phải là người đáng tin cậy có lòng trung thực, gây sự tin cậy đối với khách, với đồng nghiệp, cán bộ lãnh đạo.

Thăng thản, thật thà, trung thực khiêm tốn tế nhị.

Không có tiền án, tiền sự, chưa đi cải tạo.

Có ngoại hình cân đối, sức khỏe tốt.

Có sự thân thiện, nhã nhặn trong giao tiếp.

- Tác phong thái độ:

- Khi đứng quầy phải đứng mực đàn hoàng, chững chạc.
- Tác phong nhanh nhẹn tháo vát.
- Thái độ vui vẻ, cởi mở, lịch sự.
- Tròn giao tiếp không phân biệt đối xử với khách, phải hiểu và tận dụng đúng đắn, chính xác trong giao tiếp.

- Kỹ thuật lao động:

Có tinh thần trách nhiệm với công việc.

Luôn tuân thủ đúng nội quy kỷ luật của bộ phận lễ tân và khách sạn.

- Phong cách giao tiếp:

- Phải là người có hiểu biết rộng về văn hóa, lịch sử nghệ thuật và danh lam thắng cảnh.
- Biết đoán ý khách.
- Phải có chút năng khiếu trong giao tiếp.
- Khi giao tiếp phải lịch sự có văn hóa, lễ phép biết tôn trọng.
- Giao tiếp phải đúng nghi lễ.
- Phải lưu loát dễ nghe, chính xác tế nhị, hết sức bình tĩnh khôn khéo.

- Trình độ nghiệp vụ:

- Phải tinh thông nghề nghiệp, biết việc và thạo việc.
- Các thao tác khi tiến hành, khi giải quyết các công việc phải nhanh gọn chính xác, đúng quy trình.

- Phải có trình độ nghiệp vụ lễ tân khách sạn và một số nghiệp vụ khách có liên quan khác như: kế toán, vi tính; bưu điện, điện thoại; ngoại ngữ.

- **Hình thức:**

- Phải có chiều cao đáng vóc tương xứng với trọng lượng cơ thể, nam cao từ 1m65 trở lên, nữ cao 1m55 trở lên.
- Phải có hình dáng cân đối trẻ tuổi, từ 20 đến 30 tuổi.
- Không có dị dạng, dị tật.

- **Yêu cầu vệ sinh cá nhân**

- Phải luôn đảm bảo sạch sẽ, mặc đúng trang phục của khách sạn.
- Không được để móng tay, móng chân quá dài.
- Chú ý đến hình thức bên ngoài như quần áo, giày dép, đầu tóc không được sặc sỡ quá và khác người.
- Không trang điểm, đeo trang sức quá nhiều.

Quy định cụ thể của khách sạn Hòa Bình

- Phải tinh thông nghiệp vụ lễ tân.
- Thực hiện nghiêm túc kỷ luật lao động của khách sạn, của tổ lễ tân.
- Phải có năng khiếu giao tiếp, lịch sự văn minh, giao tiếp đúng nghi lễ.
- Phải có phẩm chất đạo đức trong sáng, không có tiền án tiền sự.
- Phải có tác phong nhanh nhẹn tháo vát, thái độ vui vẻ cởi mở, không phân biệt đối xử với khách.
- Đảm bảo đúng vệ sinh cá nhân, không ăn các đồ hăng, cay, hôi, tanh trước khi đến nơi làm việc.
- Phải thông thạo ít nhất một ngoại ngữ.

- Không đi dép lê, để móng tay, móng chân quá dài.
- Phải có vóc dáng cân đối, trẻ khỏe và đẹp, có thể đi lại liên tục trong khi làm việc.

Một số lời khuyên dành cho lễ tân khách sạn

- Điều nên làm ở khách sạn Hòa Bình:
- Khi khách cảm ơn lễ tân về điều gì đó, lễ tân phải đáp lại lễ bằng lời, mỉm cười, gật đầu vẫy tay chào.
- Khi khách bắt tay chào theo kiểu phương tây thì lễ tân cứ tự nhiên đưa tay ra bắt.
- Khi đưa khách lên bằng cầu thang bậc ta nhường khách đi trước, lễ tân đi sau khách một bước và cho khách đi về bên có tay vịn.
- Khi lễ tân có lỗi với khách phải lễ phép tạ lỗi, không được phép đổ lỗi cho người khác hoặc thanh minh khi không cần thiết.
- Khi khách nhờ giúp một việc gì đó ngoài khả năng cho phép của mình thì lễ tân phải dùng những lời lễ tế nhị để từ chối khách, tuyệt đối không sẵn giọng buông trôi.
- Trong giao tiếp phải nói năng lễ độ với khách, nét mặt tươi tỉnh thái độ lịch sự để làm khách vui lòng.
- Khi làm việc phải mặc đồng phục theo quy định của khách sạn, đeo nơ hoặc thắt caravat cho phù hợp, đi giày đen, đeo thẻ công tác.
- Thường xuyên ở vị trí làm việc trong suốt ca, không bỏ vị trí, la cà sang các bộ phận khác hoặc tiếp khách riêng, làm việc riêng trong giờ làm việc.
- Khi khách làm thủ tục đăng ký tạm trú, đăng ký các nhu cầu khách hoặc khi thanh toán lễ tân phải tiến hành một cách nhanh chóng, chính xác không để khách chờ đợi lâu.

Những điều nên tránh ở khách sạn Hòa Bình

Không được xưng hô tùy tiện với khách.

Không được nói gì làm gì mất lòng khách học làm khách không hài lòng.

Không được lừa dối lợi dụng lòng tốt của khách để kiếm chác.

Không được sử dụng phòng tắm, phòng vệ sinh dành riêng cho khách.

Không phục vụ hời hợt, bừa bãi, dối ầu mà phải tận tình chu đáo.

Không chê bai, chỉ trích những câu nói, những truyền thống phong tục, những cử chỉ của khách dù cố tình hay vô ý.

Nghịệp vụ cơ bản của nhân viên lễ tân khách sạn Hòa Bình

▪ Nghịệp vụ đặt phòng.

Cách thức đặt phòng:

Khách sạn Hòa Bình là một khách sạn lớn có thể tiếp nhận mọi nhu cầu đặt phòng của khách trong và ngoài nước. Cụ thể các hình thức đặt phòng tại khách sạn Hòa Bình gồm:

Đặt phòng trước: là vào trước thời gian khách ở khách sạn đã đăng ký đặt phòng.

Đặt phòng ở ngay: khách đến khách sạn có nhu cầu đặt phòng, lễ tân xếp phòng và cho khách nhận phòng ngay.

Đặt phòng qua điện thoại, fax, thư, điện tín.

▪ Nghịệp vụ tạm trú cho khách.

Quy trình đăng ký tạm trú cho khách.

Sau mỗi ngày làm việc, lễ tân tổng hợp số khách đến khách sạn lưu trú và tiến hành đăng ký tạm trú cho khách vào lúc 21h đến 22h đêm. Khi khách đến khách sạn lễ tân phải:

- Mượn giấy tờ tùy thân của khách để làm thủ tục đăng ký tạm trú .
- Tiến hành vào sổ đăng ký tạm trú dựa vào giấy tờ tùy thân của khách.
- Trả giấy tờ cho khách.

- Lễ tân trao thẻ khách sạn và chìa khóa phòng cho khách.
- Báo với nhà phòng.
- Khi đăng ký tạm trú cho khách lễ tân phải mang theo:

Danh sách đăng ký lưu trú của khách sạn.

Phiếu đăng ký tạm trú của khách.

Sổ đăng ký tạm trú.

Giấy tờ tùy thân của khách.

Giấy tờ tùy thân của lễ tân như thẻ công vụ, giấy giới thiệu, lệ phí đăng ký tạm trú.

▪ Nghiệp vụ tổng hợp lượt khách

Lễ tân làm báo cáo về tình hình số khách đến khách sạn trong tuần gồm có khách nội địa và khách quốc tế. Khi làm xong báo cáo này phải ghi rõ ngày, tháng, người làm báo cáo này phải ký tên, đóng dấu bộ phận lễ tân.

▪ Nghiệp vụ giao ca

Sau mỗi ca làm việc lễ tân phải tổng hợp được:

- Danh sách khách đến và đi trong ca, ca sau.
- Lập được các sổ nộp tiền mặt, séc du lịch, theo dõi thanh toán.

Tiến hành bàn giao ca sau bằng văn bản với đầy đủ các nội dung như sau:

- Ngày tháng bàn giao ca.
- Tên, chức vụ cụ thể cần bàn giao ca.
- Tài sản có thay đổi gì không.

▪ Nghiệp vụ thanh toán và tiễn khách

Khi khách chuẩn bị rời khách sạn lễ tân phải tập hợp mọi hóa đơn, chứng từ, dịch vụ khách đã sử dụng trong khách sạn từ các bộ phận có liên quan để thanh toán cho khách.

Khi khách xuống trả chìa khóa phòng và giấy biên nhận của các bộ phận buồng thì lễ tân tiến hành làm thủ tục thanh toán cho khách bằng cách viết hóa đơn giá trị gia tăng của khách sạn và 1 bản photo tổng số tiền các dịch vụ bổ xung khách đã sử dụng.

Khi thanh toán xong lễ tân cúi mình chào khách, chúc khách lên đường thượng lộ bình an.

CHƯƠNG III. Hoạt động thực tập tại khách sạn Hòa Bình.

III.1 Những công việc sinh viên thực tập được đảm nhiệm

Sau gần một tháng thực tập tại khách sạn Hòa Bình, được sự quan tâm của các cô chú nhân viên trong khách sạn. Tôi được mọi người tạo điều kiện làm quen với nhiều công việc khác nhau từ nhân viên phục vụ buồng, nhân viên trong bộ phận bàn và thử sức mình với công việc lễ tân theo đúng chuyên ngành mà mình được học.

Trong những ngày đầu tôi được sự chỉ bảo của các cô bên bộ phận buồng dạy cách dọn buồng như thế nào cho đúng. Từ công việc trải ga đệm sao cho đúng theo tiêu chuẩn, kiểm tra các vật dụng trong phòng của khách xem đã đủ hay còn thiếu những vật dụng nào thì phải cần bổ xung ngay

Những ngày thực tập tiếp theo tôi được thử sức với công việc mới làm bên bộ phận bàn nhiệm vụ của tôi là:

Chuẩn bị thức ăn cho tiệc các hội nghị khi có khách đặt.

Lấy thức ăn theo yêu cầu của khách hàng.

Dọn đồ khi tiệc đã xong (phân loại đồ dùng).

Chuẩn bị bàn tiệc theo tiêu chuẩn của khách sạn 3 sao.

Vào những ngày cuối tôi được các nhân viên lễ tân tạo điều kiện làm quen với công việc lễ tân của khách sạn, đảm nhận việc đưa khách lên phòng.

III.2 Những mặt được và những mặt thiếu sót cần khắc phục.

- Những mặt được:

Học được nhiều điều từ cung cách làm việc

Nhanh nhạy trong nhận thức.

Làm tốt các công việc khi được giao.

- Những mặt thiếu sót cần khắc phục:

Kiến thức thực tế còn ít, chưa áp dụng được hết những kiến thức đã học trên nhà trường.

Còn rút rút trong giao tiếp.

Cần phải học thêm nhiều kiến thức về nghiệp vụ lễ tân.

Trình độ ngoại ngữ còn thiếu nhiều.

CHƯƠNG IV. Những đóng góp và đề xuất

IV.1 Đối với cơ sở thực tập

Là một sinh viên thực tập, em rất vui khi mình được vào thực tập tại khách sạn Hòa Bình. Thời gian đầu vào thực tập còn bỡ ngỡ và có nhiều thiếu sót, nhưng trong gần một tháng thực tập tại khách sạn, dưới sự hướng dẫn và giúp đỡ của các anh chị trong khách sạn em đã rút ra được nhiều kinh nghiệm đáng quý để có thể làm việc. Trong quá trình thực tập tại khách sạn e xin phép đóng góp một số ý kiến trân thành với khách sạn:

Với khách sạn Hòa Bình nên trang bị thêm các trang thiết bị và nâng cấp một số trang thiết bị trong khách sạn.

Tạo điều kiện cho một số cán bộ được học các lớp bồi dưỡng chuyên môn năng cao trình độ chuyên môn, đặc biệt là trình độ ngoại ngữ.

Khách sạn nên tăng cường một số công tác như:

Tăng cường quảng cáo trên các phương tiện truyền thông.

Đẩy mạnh mạng lưới marketing, pia cho khách sạn bằng nhiều phương thức mới.

Tăng cường, phát triển các sản phẩm mới trong du lịch đi kèm với hoạt động lưu trú như các dịch vụ trông trẻ, có khu vực trông thú cưng riêng..

Giải phóng mặt tiền của khách sạn xây dựng lại quây lễ tân.

Nên có sự đa dạng trong các món ăn cho du khách vào các buổi sáng, để tạo sự mới mẻ cho du khách.

IV.2 Đối với cơ sở đào tạo

Thời gian trôi nhanh đã 3 năm học ngồi trên ghế nhà trường, với một sinh viên ngành du lịch mà đặc biệt là ngành Văn hóa Du lịch. Nhằm bảo tồn và phát triển giá trị văn hóa của Việt Nam vào phát triển du lịch, em thấy mình rất may mắn khi được học và biết thêm nhiều điều mới về văn hóa dân tộc mình. Sau đây em xin đóng góp một số ý kiến trần thành đến nhà trường.

Đề nghị nhà trường cân đối lại giờ môn học cơ sở với môn chuyên ngành dịch vụ du lịch:

Giảm giờ học đối với những môn học cơ sở

Tăng giờ học với các môn chuyên ngành nghiệp vụ du lịch

Đề nghị nhà trường quan tâm đào tạo thêm cho chúng em được thực hành nghiệp vụ du lịch tại trường nhiều hơn.

Cho sinh viên đi tham quan nhiều hơn và sinh viên được đến các buổi tham quan khách sạn nhiều hơn để có thể trau dồi thêm kiến thức về nghiệp vụ lễ tân trong khách sạn.

Có những buổi giao lưu nói chuyện với các chuyên gia về ngành du lịch như: hướng dẫn viên du lịch, lễ tân trong khách sạn, những chuyên gia về mảng văn hóa trong phát triển du lịch...tạo điều kiện để sinh viên học hỏi kinh nghiệm cho bản thân.

Kết thúc thời gian thực tập gần một tháng , em đã có được những kiến thức hữu ích cho bản thân mình .

Em xin trân thành cảm ơn các thầy cô giáo trong ban giám hiệu nhà trường đã tạo điều kiện cho em được thực tập trong thời gian qua.

Em xin trân thành cảm ơn ban giám đốc khách sạn Hòa Bình đã tạo điều kiện cho em được thực tập và làm việc tại khách sạn để được nâng cao tay nghề của bản thân. Em rất mong sau này sẽ được về làm việc tại khách sạn.

THÔNG TIN HỎI ĐÁP:

Trong quá trình làm bài Báo cáo thực tập tốt nghiệp, bạn muốn tìm kiếm thêm nhiều tài liệu, giải đáp thắc mắc từ Trung tâm [Best4Team](#)

Liên hệ [Dịch vụ viết thuê báo cáo thực tập trọn gói uy tín](#)

Hoặc qua SĐT Zalo: 091.552.1220 hoặc email: best4team.com@gmail.com để hỗ trợ ngay nhé!

