

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG.....
KHOA.....

BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI: Hoạt động kinh doanh khách sạn – nghiệp vụ lễ
tân tại khách sạn Mường Thanh



LỜI NÓI ĐẦU

Du lịch là một ngành công nghiệp không khói, ra đời sớm nhưng chưa được chú trọng và phát triển. Từ khi cuộc cách mạng khoa học xã hội ra đời đã làm thay đổi thế giới máy móc trang thiết bị hiện đại thay thế sức người và phương thức thủ công nghiệp, của cải xã hội làm ra thừa thừa con người đã không phải lo miếng cơm manh áo không tốn nhiều thời gian công sức, họ có thời gian nhàn rỗi nhiều hơn và từ đó phát sinh nhu cầu tìm hiểu khám phá và chinh phục thế giới với những nhu cầu và mong muốn trong ngành du lịch đã được ra đời.

Ngành du lịch so với các ngành truyền thống thì nó ra đời muộn hơn nhưng doanh thu là ngành công nghiệp không khói vì ngành này cải tạo môi trường cảnh quan thiên nhiên cho quê hương, nó sản xuất chi phí không gây nên ô nhiễm môi trường nhằm giúp con người ăn nghỉ, thư giãn một cách thoải mái nhất đáp ứng mọi nhu cầu cần thiết của con người du lịch là ngành công nghiệp xuất khẩu tại chợ đen ngoại tệ cho quốc gia mà không tốn kém công phí vận chuyển và nó còn được mệnh danh là "con gà mái đẻ trứng vàng" biết được đặc điểm quan trọng này các nước trên thế giới cũng như trong khu vực Đông Nam Á đã và đang đẩy mạnh phát triển ngành du lịch sẵn có của đất nước. Ngày nay ngành du lịch phát triển mạnh mẽ có nhiều dịch vụ phục vụ cho ngành du lịch như các nhà hàng khách sạn, khu vui chơi giải trí.

Hà Nội là điểm du lịch lớn của Việt Nam hàng năm Đảng và Nhà nước ta đã đón rất nhiều đoàn khách quốc tế đến đi du lịch. Nước ta thiên nhiên đã ưu đãi rất nhiều đặc biệt cho Hà Nội. Có những hồ nước trong xanh như hồ Hoàn Kiếm bên cạnh hồ có những toà nhà cao tầng có khu dừng chân của du khách đến đây. Du khách đến đây được phục vụ nhiệt tình chu đáo đối với đội ngũ nhân viên nhiều kinh nghiệm trong công việc như khách sạn Royal, khách sạn Melia đã được xếp hạng 5 sao theo tiêu chuẩn quốc tế.

Trong số các khách sạn ở Hà Nội có khách sạn Mường Thanh được khánh thành vào 9/2003 nằm ở khu đô thị Bắc Linh Đàm - Hoàng Mai - Hà Nội.

Được sự giúp đỡ của nhà trường với sự chỉ bảo nhiệt tình của thầy cô giáo và các anh chị ở các bộ phận trong khách sạn Mường Thanh. Qua thời gian thực tập em đã hiểu được phần nào về lịch sử hình thành và phát triển của khách sạn Mường Thanh cũng như công tác quản lý hoạt động của các bộ phận về nghiệp vụ khách sạn trên cơ sở lý luận đã được học tập tại trường quá trình tìm hiểu thực tế của khách sạn Mường Thanh em đã hoàn thành báo cáo thực tập của mình.

Báo cáo hoạt động kinh doanh khách sạn - nghiệp vụ lễ tân khách sạn Mường Thanh - báo cáo được bố trí như sau:

Phần I: Lịch sử hình thành và phát triển của công ty du lịch khách sạn Mường Thanh

Phần II: Tình hình hoạt động kinh doanh của khách sạn và bộ phận lễ tân.

Phần III: Nhận xét đánh giá hoạt động kinh doanh của khách sạn.

PHẦN I

LỊCH SỬ HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN CỦA CÔNG TY DU LỊCH KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH

I. LỊCH SỬ RA ĐỜI VÀ PHÁT TRIỂN CỦA KHÁCH SẠN MƯỜNG THANH

1. Lịch sử hình thành

Những năm trở lại đây chúng ta có thể thấy rõ được sự chuyển mình của nền kinh tế, cơ sở vật chất kỹ thuật được đầu tư phát triển công nghiệp hoá, hiện đại hoá cuộc sống của người dân được cải thiện rõ rệt nâng cao và nhu cầu của xã hội ngày được mở rộng. Cùng với sự phát triển đó là sự phát triển của rất nhiều ngành nghề kinh tế khác nhau, ngành công nghiệp du lịch, dịch vụ thương mại công nghệ thông tin trong đó hoạt động kinh doanh khách sạn du lịch là một trong những lĩnh vực kinh doanh có hiệu quả cao góp phần rất lớn vào thu nhập kinh tế quốc dân đẩy mạnh giao lưu quốc tế trong khu vực.

2. Vị trí

Khách sạn Mường Thanh được phát triển theo xu hướng chung của đất nước. Khách sạn được hình thành vào 9/2003 với tiêu chuẩn 3 sao. Khách sạn nằm ở cửa ngõ phía nam trong khu vực thuộc vành đai 3 của đô thị Hà Nội.

Tên giao dịch: Mường Thanh Hotel

Địa chỉ: khu đô thị Bắc Linh Đàm - Hoàng Mai - Hà Nội

Tel: (04) 6413 128

Fax: (04) 6413 178

2.1. Đặc điểm

Khách sạn có một khuôn viên rộng, trang thiết bị nội thất mang đậm nét riêng biệt của vùng tây bắc vườn hoa cây cảnh được bố trí hài hoà, bể bơi thư giãn và bãi đỗ xe an toàn thuận tiện.

Du khách khi lưu trú tại đây sẽ có những giây phút nghỉ ngơi thư giãn thực sự yên tĩnh và thoải mái vì xung quanh khách sạn là một quang cảnh rất đẹp với du lịch sinh thái Hồ Linh Đàm bao quanh bởi quần thể công viên hồ nước. Ngồi uống trà trong phòng du khách đưa mắt qua cửa sổ là những nhà cao tầng lợp bằng mái ngói đỏ và những hàng cây phi lao, cây liễu buông thân xuống mặt hồ, đến đây du khách như được xem lại bộ phim "Tây Du Ký" phim truyền hình Trung Quốc dài tập qua các tượng đá khắc in hình bóng (thầy trò Đường tăng đi lấy kinh. Từ khi thành lập đến nay tuy thời gian hoạt động chưa nhiều nhưng khách sạn đã đang tạo được uy tín lớn với khách hàng ucngr như với Công ty du lịch thường xuyên gửi khách cho khách sạn, khách sạn Mường Thanh có 60 phòng tiêu chuẩn 3 sao có sức chứa trên 100 khách phòng nghỉ rộng rãi thoáng mát đầy đủ tiện nghi đảm bảo cho du khách khi lưu trú, ngoài ra còn có văn phòng, hội nghị, nhà hàng, quầy bar, phòng kế toán, phòng massage phòng nhân viên, phòng giám đốc.

Phần còn lại là bãi đỗ xe rộng rãi, bể bơi xung quanh khách sạn có những cây cảnh uốn lượn đẹp mắt có vườn cây ăn quả đem lại những trái cây tươi ngon cho du khách thưởng thức.

2.2. Cơ sở vật chất của khách sạn

2.2.1. Dịch vụ lưu trú

Loại phòng	Số phòng	Vị trí tầng	Số giường		Đơn giá	Trang thiết bị
			Đơn	Đôi		
1	2	2	2		280.000	Tủ lạnh, điều hoà, tivi, điện thoại, bồn tắm, tủ quần áo...
	1	2	3		250.000	
	2	2	1		230.000	
2	2	2	2	2	200.000	Tủ lạnh, điều hoà, tivi, điện thoại, tắm nóng lạnh...
	3	3	3		180.000	
3	3	3	3	1	170.000	Tủ lạnh, điều hoà, tivi, tắm nóng lạnh, tủ đựng quần áo...
	4	4	3		150.000	
	4	4	3		150.000	

	4	4	3		150.000	
--	---	---	---	--	---------	--

Nhu cầu thiết yếu của khách đi du lịch và khách đi công tác chính là nhu cầu lưu trú, hiện nay tổng số phòng của khách sạn là 60 phòng được thiết kế nằm trong một tòa nhà 4 tầng có sức chứa lớn hơn 100 khách với hệ thống phòng nghỉ rộng rãi, thoáng mát, đầy đủ tiện nghi tạo cho khách yên tâm thoải mái khi lưu trú tại khách sạn phòng nghỉ có lắp đặt các trang thiết bị hiện đại như điều hoà, tivi, minibar, phòng tắm có vòi tắm hoa sen bình nóng lạnh, ban công, phòng nghỉ thoáng mát ban công được bố trí cây cảnh chậu hoa uốn lượn nhiều hình đẹp mắt tạo cho khách thoải mái như đang ở nhà mình vậy với giá cả hợp lý đã thu hút được sự chú ý của nhiều đối tượng khách trong và ngoài nước đặc biệt là khách đến từ Trung Quốc, khách công vụ miền tây và miền bắc.

Do khách sạn mới được xây dựng nên trang thiết bị tiện nghi hiện đại hợp với thị trường hiện nay. Đặc biệt là trang thiết bị trong phòng khách được làm bằng gỗ vừa hiện đại nhưng lại mang đậm nét truyền thống dân tộc Mường Việt Nam. Khi khách đến lưu trú như được hòa mình cùng với dân tộc Mường, cùng nhìn lại những nét đẹp của người Mường. Khách sạn Mường Thanh cũng như bao khách sạn khác được bố trí những chế độ ưu đãi. Khi khách lưu trú dài ngày hay khách quen với bảng trả phòng khách sạn từ 12h đến 4h là rất đông.

*** Phòng Standard:**

Đây là loại phòng phổ biến nhất trong khách sạn chiếm hơn một nửa số phòng trong khách sạn. Số phòng này nằm chủ yếu ở tầng 2 và tầng 3 với diện tích trung bình là 26m trang thiết bị rất đầy đủ, đáp ứng mọi nhu cầu của khách trong phòng thường có 2 đến 3 giường đơn hay một giường đôi. Hệ thống rèm cửa chắn ga gối đệm được lựa chọn chu đáo và trang thiết bị hài hoà, phòng có bàn làm việc, một điện thoại, danh bạ điện thoại tủ đựng quần áo, giỏ hoa, hộp đựng chè, gạt tàn thuốc lá, ti vi màu với hệ thống điều khiển

từ xa kết nối với truyền hình cáp quốc tế, 1 máy điều hoà, tủ lạnh mini trong đó có chứa rất nhiều đồ uống, phòng tắm hiện đại, có vòi tắm hoa sen, bồn rửa mặt và dụng cụ vệ sinh cá nhân đều sẵn phục vụ nhu cầu của khách.

* Phòng Suite

Khách sạn có 20 phòng suite nằm trên tầng và tầng 4 phòng có hướng nhìn rất đẹp có ban công tiện cho khách ngắm cảnh thiên nhiên. Trang thiết bị giống như phòng Standard nhưng có thêm bồn tắm, có máy pha cà phê và bàn ghế hiện đại và quý khách thường được uống miễn phí một số đồ uống và hoa quả tươi. Khi lưu trú phòng này quý khách được ưu đãi rất nhiều và ngắm cảnh đẹp rất hợp với những khách đi nghỉ dưỡng, du lịch.

Qua đó, ta thấy khách sạn kinh doanh dịch vụ lưu trú với quy mô vừa phải nhưng đảm bảo tính linh hoạt thống nhất. Với số lượng 60 phòng luôn đáp ứng mọi nhu cầu của khách, làm tăng sự hài lòng, tạo sự hấp dẫn cho quý khách đến 1 lần lại muốn đến lần sau.

2.2.2. Dịch vụ ăn uống

Ngoài dịch vụ lưu trú khách sạn rất chú trọng đến dịch vụ ăn uống có rất nhiều đầu bếp giỏi, đầu bếp đến từ Trung Quốc chế biến món ăn đa dạng, phong phú hợp khẩu vị của quý khách, đáp ứng 24/24 giờ khi khách yêu cầu. Doanh thu từ dịch vụ này rất cao. Giám đốc đã chú trọng đầu tư, nâng cấp trang thiết bị để phục vụ khách tốt hơn, có nhà hàng rộng rãi thoáng mát, đội ngũ nhân viên nhiệt tình, chu đáo phục vụ theo quy trình có nhiều loại tiệc.

- + Phục vụ tiệc Âu Á
- + Phục vụ ăn điểm tâm
- + Phục vụ tiệc ngồi, tiệc đứng
- + Phục vụ tiệc cưới, hội nghị liên hoan, sinh nhật
- + Phục vụ theo thực đơn đặt trước
- + Phục vụ riêng lẻ, phục vụ lưu động

Trong khách sạn bộ phận này làm việc theo quy trình riêng biệt kết hợp với bộ phận lễ tân để chào bán, chế biến những món ăn hợp khẩu vị của quý khách theo yêu cầu.

2.2.3. Dịch vụ thuê phòng hội nghị, hội thảo

Khách sạn có 1 phòng hội nghị nằm trên tầng 4, diện tích rộng, phong cảnh yên tĩnh, thoáng mát, phòng có sức chứa 550 người được trang bị điều hoà, đèn thấp sáng vừa đủ bàn ghế hiện đại âm thanh vừa phải tạo cho khách sự thoải mái đạt kết quả cao. Trong cuộc họp khi tới dự hội nghị quý khách có nhiều sự ưu đãi mà khách sạn dành cho khách, phòng họp có thiết kế đẹp có thể kê được bàn tròn, bàn hình bầu dục, hình chữ T, chữ U theo yêu cầu của khách.

2.2.4. Dịch vụ bổ sung

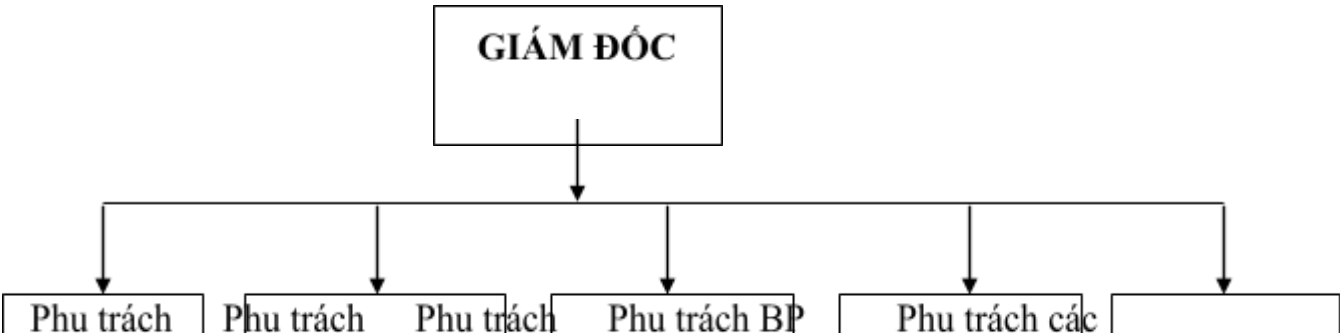
Bên cạnh những dịch vụ trên khách sạn còn có nhiều dịch vụ bổ sung khác như cho thuê xe đưa đón, dịch vụ giặt là, làm thủ tục visa, hộ chiếu, dịch vụ điện thoại, dịch vụ massage, karaoke, tắm hơi. Ngoài ra còn có nhiều kiốt bán quà lưu niệm, có bể bơi phục vụ khách theo yêu cầu.

II. LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG

Trình độ Nghiep vụ	Đại học	Trung cấp	Cao đẳng
Lễ tân	2	10	1
Kế toán			2
Buồng			2
Quản lý nhân sự			6
Bảo vệ			

III. CƠ CẤU TỔ CHỨC

1. Sơ đồ



2. Chức vụ của từng bộ phận

*** Giám đốc**

- Là người chịu trách nhiệm trước tổng giám đốc khách sạn về toàn bộ hoạt động của bộ phận lễ tân, đảm bảo cung cấp dịch vụ với chất lượng tốt, nâng cao tối đa tỷ lệ cho thuê và doanh thu buồng.

Nhiệm vụ cụ thể:

- Tham gia vào việc tuyển chọn các nhân viên trong bộ phận lễ tân.
- Đào tạo, bồi dưỡng và đào tạo lại các nhân viên trong bộ phận lễ tân
- Sắp xếp lịch làm việc cho các nhân viên
- Giám sát công việc trong các ca.
- Đánh giá kết quả công việc của từng cá nhân và từng bộ phận nhỏ trong bộ phận lễ tân.

*** Bộ phận lễ tân**

Là nơi mở đầu cuộc tiếp xúc chính giữa khách và khách sạn tổ trưởng lễ tân đóng vai trò đại diện tổ chức trong khâu tiếp đón bố trí phòng tiếp khách và quảng bá giới thiệu các dịch vụ có trong khách sạn đồng thời là người lãnh đạo các nhân viên dưới quyền hoạt động làm việc có hiệu quả tốt nhất nhiệm vụ của lễ tân chịu trách nhiệm đặt buồng làm thủ tục đăng ký khách sạn, làm thủ tục đăng ký cho khách cung cấp dịch vụ đáp ứng nhu cầu của khách.

*** Bộ phận Bar**

Phụ trách về hoạt động kinh doanh của nhà hàng theo đúng quy trình kỹ thuật phục vụ đón tiếp hướng dẫn sắp xếp khách vào phòng ăn, bàn ăn, tổ chức phục vụ một cách nhanh chóng chất lượng cao. Tuy nhiên, không chỉ vậy mà bộ phận bar còn phục vụ các đồ uống.

*** Bộ phận bếp**

Chịu trách nhiệm về hoạt động kinh doanh của bộ phận bếp đồng thời quản lý cơ sở vật chất hàng hoá của nhà bếp, tổ trưởng cùng nhân viên chế biến thực hiện mọi yêu cầu của khách về các món ăn. Thực đơn hàng ngày của khách thông qua bộ phận bàn và bộ phận lễ tân. Ngoài việc chế biến thức ăn cho khách còn chế biến cho công đoàn khách.

*** Bộ phận buồng**

Phụ trách về các phòng của khách luôn sạch sẽ thoáng mát đảm bảo chất lượng tiêu chuẩn của khách sạn tổ trưởng buồng chịu trách nhiệm chỉ đạo các nhân viên vệ sinh buồng phục vụ buồng trật tự an toàn cho việc kinh doanh hàng hoá và phục vụ tại phòng theo quy trình phục vụ.

*** Bộ phận kế toán**

Thường xuyên theo dõi hoạt động tài chính trong khách sạn thực hiện các công việc kế toán kiểm soát thu ngân và mua bán lập các khoản tiền nộp ngân sách thu hồi các khoản trả chậm bảo quản tiền mặt đồng thời chịu trách nhiệm về hoạt động kinh tế. Các công tác thống kê hàng ngày từ đó thống kê được các khoản thu trả thu lỗ hay lãi cao hay thấp của khách sạn. Từ các số liệu đó lập báo cáo hàng ngày và các doanh thu cuối năm cho giám đốc. Đồng thời chịu trách nhiệm mua và nhập các mặt hàng cần thiết của các bộ phận trong khách sạn.

*** Bộ phận kỹ thuật (sửa chữa, bảo dưỡng)**

Sửa chữa, bảo dưỡng toàn bộ trang thiết bị trong khách sạn như; điện nước, máy móc vật dụng, thường xuyên kiểm tra bảo dưỡng các trang thiết bị đó để tránh hỏng hóc

*** Bộ phận tạp vụ**

Là người phụ trách quét dọn lau chùi hành lang, cầu thang, khuôn viên khách sạn, chăm sóc cây cảnh trong khách sạn.

* Bộ phận bảo vệ:

Đảm bảo an ninh cho khách sạn, hướng dẫn khách chỗ để xe, theo dõi ánh sáng, âm thanh trong khách sạn, bảo vệ cơ sở vật chất của khách sạn.

* Bộ phận quản lý nhân sự

Thường xuyên kiểm tra nhân viên kịp thời bổ sung, đảm nhiệm đào tạo đội ngũ nhân viên, ngoài ra còn đảm nhiệm sự trả lương, giải quyết các vấn đề liên quan đến nhân sự, y tế, các chế độ của cán bộ nhân viên trong khách sạn.

* Các bộ phận khác:

- Bộ phận cung cấp, dịch vụ gồm: mạng lưới bán hàng trong khách sạn như: quầy bar, quầy bán hàng lưu niệm.

- Bộ phận này chịu trách nhiệm phục vụ sinh hoạt và vui chơi như: Massage, tắm hơi, thể dục thẩm mỹ....

Ngoài ra bộ phận này còn bổ sung chăm sóc cắt tỉa cây cảnh trong khuôn viên của khách sạn.

Nhìn chung cơ cấu tổ chức quản lý của khách sạn hiện đại theo quy trình có áp dụng khoa học, không những nước ta mà cả ở thế giới đã đang áp dụng.

IV. NGUỒN KHÁCH

Do khách sạn không ngừng quan tâm đến khách như tìm hiểu ý kiến đóng góp của khách nhằm cải thiện sản phẩm làm tăng sự hài lòng của khách nên phần lớn nguồn khách là số lượng khách quen trở lại khách sạn. Ngoài ra còn là khách đi công vụ, đi du lịch... khách nội địa, khách vãng lai, khách đi công tác, học tập những số lượng khách quốc tế cũng nhiều chủ yếu là khách Trung Quốc chiếm đến 80% lượng khách của khách sạn đó cũng chính là điều kiện thuận lợi của khách sạn trong quá trình hình thành và phát triển.

1. Công suất sử dụng buồng

Năm	Kế hoạch	Thực tế
-----	----------	---------

2003	70%	73%
2004	75%	80%
2005	80%	80%

Tỷ lệ % công suất sử dụng buồng = **Error!**

Số lượng ngày buồng có KNĐƯ = Tổng số buồng của năm x Tỷ lệ buồng có KNĐƯ của năm.

Qua bảng thống kê ta thấy từ kế hoạch đặt ra công suất sử dụng buồng của khách sạn tăng theo từng năm. Điều này chứng tỏ chất lượng buồng và chất lượng phục vụ của khách sạn được nâng cao và cải thiện dần.

2. Về giá cả

TT	Chỉ tiêu	Giá cả năm VNĐ/Đêm		
		2003	2004	2005
1	Phòng Suite	180.000	200.000	250.000
2	Phòng Standard	170.000	180.000	200.000
3	Giá TB bán ra	150.000	150.000	180.000

Nhìn vào bảng thống kê ta thấy với mức giá 200.000 đến 250.000 thì có thể đáp ứng nhu cầu của nhiều đối tượng khách từ khách có khả năng thanh toán thấp đến khách có khả năng thanh toán cao. Do thu nhập của người dân tăng lên nên mức giá các phòng càng tăng theo năm 2004 giá ở các phòng từ 200.000 lên 250.000 do loại phòng Suite. Ngoài ra mức giá trung bình bán ra trong năm không ổn định mà còn tăng dần từ 150.000 đến 180.000 điều này cho thấy cơ sở vật chất kỹ thuật buồng tốt hơn giống như một số khách sạn liên doanh.

V. CÁC MẶT HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA KHÁCH SẠN

TT	Các chỉ tiêu	ĐVT	2005	2006	So sánh 2005 với 2006	
					+/-	%
1	Tổng doanh thu	Triệu VNĐ	1330	1.443.642	113,462	8,55
	Doanh thu lưu trú	Triệu VNĐ	5500	6052	45,2	10,04
	Tỉ trọng	%	41,35	41,92		0,57
	Doanh thu AU	Triệu VNĐ	530	564,04	34,04	6,42
	Tỉ trọng	%	39,85	39,07		-0,78
	DT dịch vụ bổ sung	Triệu VNĐ	250	284,402	34,402	13,76
	Tỉ trọng	%	18,80	19,01		0,21
2	Tổng chi phí	Triệu VNĐ	1030	1.102.642	72,672	7,053
	Tỉ suất phí	Triệu VNĐ	93,41	92,13		-1,28
3	Tổng lợi nhuận	Triệu VNĐ	115	133	18.000	15,65
	Tỷ suất lợi nhuận	%	38,33	39,00		0,67
	Lợi nhuận KD lưu trú	Triệu VNĐ	105	119	14.000	13,33
	Tỉ trọng	%	35	34,9		-0,1
	Lợi nhuận KD AU	Triệu VNĐ	80	89	90.000	11,25
	Tỉ trọng	%	26,67	26,1		-0,57
4	Số lao động	Ngời	43	45	2	4,65
5	Tổng lượng BQ	Triệu VNĐ	70	700		
6	Tổng quỹ tiền lương	Triệu VNĐ	361,2	378	16.800	04,65
7	Tổng số khách	Lượt	10.000	11.350	1350	13,5
8	Tổng số ngày khách	Ngày	12.000	14,755	2755	22,96

Nhìn vào bảng hoạt động kinh doanh của khách sạn ta thấy:

- Điểm mạnh của khách sạn là do khách sạn luôn chú trọng tới việc đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật đặc biệt là nhà hàng của khách sạn có chất lượng món ăn thường xuyên được nâng cấp, số lượng món ăn phong phú nên so với năm 2004. Doanh thu từ dịch vụ lưu trú tăng lên rõ rệt từ 5.500 trđ lên 6.052 trđ tăng 10,04% thu về lợi nhuận 452trđ còn doanh thu từ dịch vụ ăn uống tăng từ 530trđ lên 564,04trđ tăng 6,42% thu lợi nhuận 34,04trđ. Vì vậy trong các năm tới khách sạn nên tận dụng thế mạnh của mình hơn nữa.

- Điểm yếu: Tuy khách sạn có lượng khách cao nhưng chủ yếu là khách bình dân không có khách cao cấp sang trọng nên khách sạn cần phải luôn đổi mới và nâng cấp nên tầm cỡ cao hơn để thu hút nhiều khách quốc tế đến với khách sạn hơn.

PHẦN 2

NỘI DUNG NGHIỆP VỤ LỄ TÂN

TẠI KHÁCH SẠN MƠIỜNG

THANH

I. TẦM QUAN TRỌNG

1. Vai trò

- Bộ phận lễ tân là bộ phận đầu tiên tiếp xúc với khách, tạo cho khách những ấn tượng ban đầu về khách sạn, về chất lượng phục vụ của khách sạn. Bộ phận lễ tân là nơi tập trung mọi hoạt động của khách sạn. Vì vậy bộ phận lễ tân có vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh khách sạn và được ví như "thần kinh trung ương" của khách sạn.

- Bộ phận lễ tân có vai trò là cầu nối giữa khách và các bộ phận dịch vụ trong khách sạn nhằm cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của khách sạn, làm thoả mãn nhu cầu của khách. Trong quá trình đón tiếp và phục vụ khách, bộ phận lễ tân cung cấp thông tin về các dịch vụ cho khách: dịch vụ ăn uống, dịch vụ lưu trú, dịch vụ vui chơi giải trí và các dịch vụ khác. Khi khách có nhu cầu sử dụng các dịch vụ này, bộ phận lễ tân sẽ tiếp nhận và chuyển tới các bộ phận dịch vụ trong khách sạn. Nói cách khác các sản phẩm dịch vụ của khách sạn sẽ thông qua bộ phận lễ tân để bán cho khách. Như vậy bộ phận lễ tân đóng vai trò quan trọng giữa khách và khách sạn.

- Bộ phận lễ tân đóng vai trò trung tâm, phối hợp hoạt động của các bộ phận trong khách sạn, giúp các bộ phận hoạt động một cách có kế hoạch.

- Bộ phận lễ tân có vai trò quan trọng trong công việc bán hàng, tiếp thị các sản phẩm của khách sạn. Bộ phận lễ tân là bộ mặt của khách sạn, được đại diện cho khách sạn đón tiếp và phục vụ khách. Vì vậy bộ phận lễ tân có nhiều

cơ hội để tuyên truyền, quảng cáo và bán các sản phẩm dịch vụ của khách sạn cho khách.

- Bộ phận lễ tân là nơi tiếp nhận các yêu cầu của khách và giải quyết mọi thắc mắc phàn nàn của khách.

- Bộ phận lễ tân đóng vai trò quan trọng trong việc giúp ban giám đốc đề ra chiến lược và các chính sách sản phẩm và thị trường nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh của khách sạn.

- Bộ phận lễ tân đóng vai trò đại diện cho khách sạn trong công việc mở rộng mối liên hệ, liên doanh, liên kết trong công tác thu hút khách cho khách sạn.

2. Nhiệm vụ

- Trực tiếp đón tiếp khách và làm thủ tục đăng ký cho khách

- Nắm vững tình trạng buồng và những yêu cầu đặt buồng (trực tiếp hoặc gián tiếp).

- Giải quyết các thủ tục đăng ký khách sạn cho khách và phân buồng cho khách.

- Thay mặt khách sạn làm thủ tục đăng ký tạm vắng cho khách vào các buổi tối trong ngày.

- Kết hợp các bộ phận khác chào bán sản phẩm trong khách sạn

- Cung cấp các thông tin cần thiết khi khách yêu cầu

- Theo dõi cập nhật có chi phí phát sinh trong ngày của khách thanh toán và trả buồng cho khách.

- Đặt vé máy bay, vé tàu hỏa, và một số yêu cầu khác.

- * Thời gian làm việc của bộ phận lễ tân

Ca sáng: từ 6h - 14h

Ca chiều: từ 14h - 22h

Ca đêm: từ 22h - 6h

II. NHỮNG QUY ĐỊNH VỚI NHANA VIÊN LỄ TÂN CỦA KHÁCH SẠN

- * Ngoại hình

- Trẻ trung, có sức khoẻ tốt, hình thức cân đối, ưa nhìn không dị hình, dị tật, có duyên đồng thời có phong cách giao tiếp tốt, tác phong nhanh nhẹn.

- Vệ sinh cá nhân sạch sẽ trước khi làm việc

- Đầu tóc gọn gàng, không được nhuộm màu lòe loẹt

- Quần áo đồng phục theo quy định của khách sạn, đồng phục không có nếp nhăn mùi lạ.

- Không sơn móng tay, móng chân lòe loẹt, không trang điểm quá đậm

- Tư thế làm việc luôn đứng thẳng, vẻ mặt luôn tươi cười mang phong cách nghiệp vụ.

- * Công việc

- Các nhân viên đến sớm trước ca trực của mình 15'

- Nghe điện thoại không được kẹp giữa tay và vai

- Không làm việc trong giờ làm việc không tiếp khách riêng trong giờ làm bàn giao ca hết công việc trước khi về.

- * Kiến thức và kỹ năng nghiệp vụ

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

- Có khả năng giao tiếp tốt và có kỹ năng bán hàng.

- Nắm vững mọi quy định các văn bản pháp quy của ngành du lịch và các cơ quan liên quan đến khách sạn về hoạt động kinh doanh của khách sạn.

- Nắm vững mọi nội quy, quy chế quản lý của khách sạn, nội quy lao động trong khách sạn và bộ phận lễ tân mục tiêu và phương hướng kinh doanh của khách sạn.

- Nắm vững những sản phẩm của khách sạn và khả năng cung cấp các dịch vụ trong khách sạn.

- Nắm rõ được một số nghi lễ phong tục tập quán, tôn giáo, văn hoá, tâm lý khách của một số quốc gia.

- Biết rõ một số danh lam thắng cảnh các điểm du lịch của địa phương, các dịch vụ phục vụ trong và ngoài nước.

- Có kiến thức cơ bản về chính trị, kinh tế, xã hội, lịch sử, văn hoá, địa lý an ninh để phục vụ khách.

*** Ngoại ngữ**

Mọi nhân viên lễ tân trong khách sạn phải sử dụng thành thạo một ngoại ngữ là tiếng Trung Quốc và biết tiếng Anh thông dụng và chuyên ngành.

*** Tin học**

Sử dụng thành thạo vi tính phổ thông và vi tính chuyên ngành, phục vụ cho hoạt động lễ tân trong khách sạn

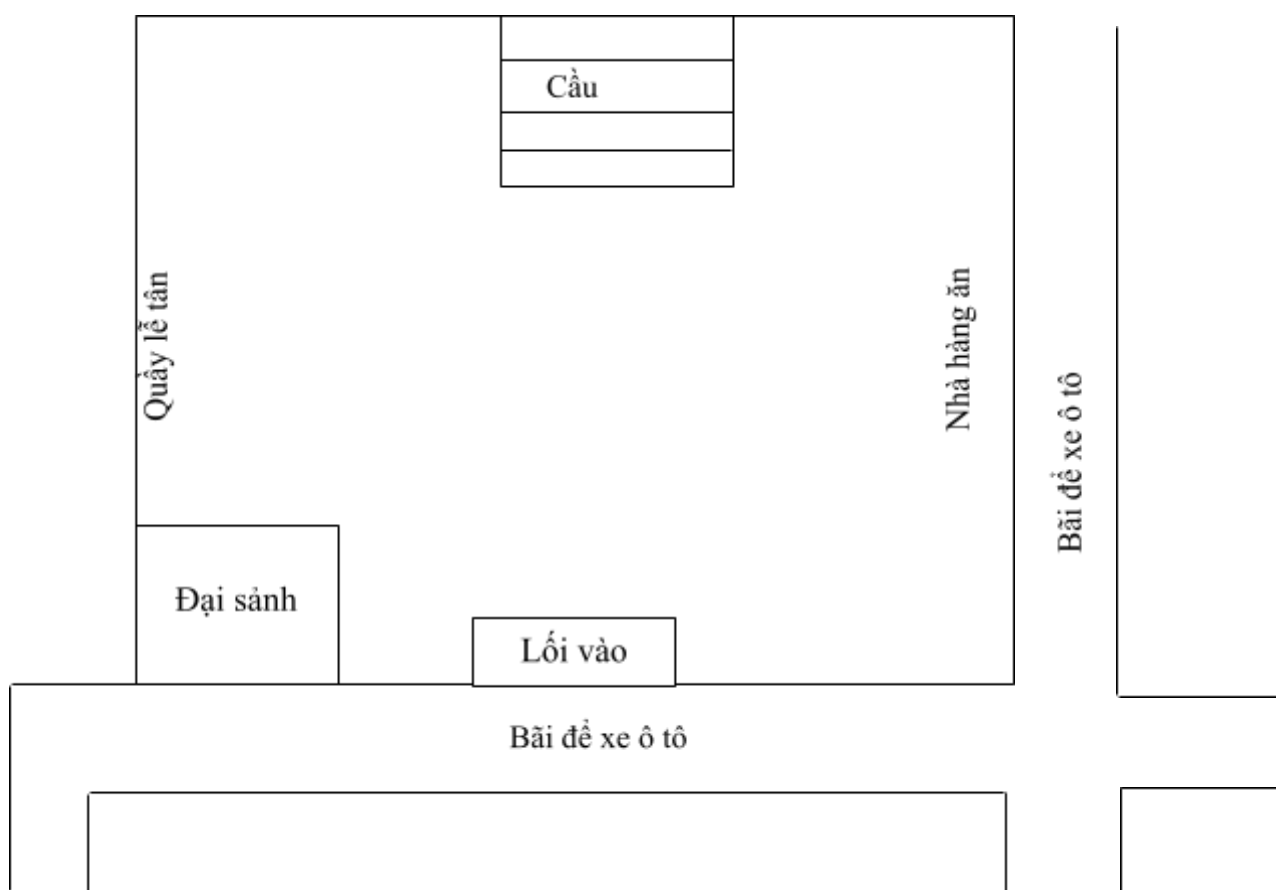
*** Đạo đức nghề nghiệp**

- Thật thà trung thực, siêng năng, chăm chỉ lên việc theo trình tự chính xác có hiệu quả, có khả năng tổ chức giải quyết mọi vấn đề, năng động, tháo vát, linh hoạt trong công việc, cởi mở thân thiện nhiệt tình với khách, lịch sự tôn trọng sẵn sàng giúp đỡ khách.

Cách bố trí khu vực lễ tân của khách sạn Mường Thanh

IV. CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN

1. Sơ đồ



- Tổ trưởng lễ tân: là người chịu trách nhiệm giám sát các nhân viên trong các bộ phận, nắm tình hình chung, trực tiếp giải quyết mọi vấn đề phát sinh trong ca và báo cáo với giám đốc khách sạn hàng ngày.

- Nhân viên lễ tân 1: đảm nhiệm việc đón khách và làm thủ tục đăng ký khách sạn.

- Nhân viên lễ tân 2: hỗ trợ cho nhân viên lễ tân 1 khi khách sạn đông khách làm thủ tục nhận buồng và trả buồng. Đồng thời làm tổng đài và thu ngân cho khách sạn.

- Mối quan hệ của bộ phận lễ tân với các bộ phận trong khách sạn Mối quan hệ giữa bộ phận lễ tân với bộ phận buồng

Bộ phận buồng và bộ phận lễ tân hai bộ phận phục vụ trong khối lưu trú. Để hoạt động kinh doanh lưu trú có hiệu quả cao thì hai bộ phận này phải phối hợp chặt chẽ với nhau trong việc chuẩn bị buồng bán cho khách. Hàng 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 khách sạn để bộ phận buồng chủ động trong việc làm vệ sinh buồng. Bộ phận buồng phải thông báo cho bộ phận lễ tân về tình trạng buồng và khách để bộ phận lễ tân kịp thời xử lý các vấn đề phát sinh phân buồng hợp lý cho khách. Mối quan hệ nhịp nhàng đó sẽ góp phần tối đa hoá công suất buồng và tạo được ấn tượng tốt cho khách lưu trú.

- * Mối quan hệ của bộ phận lễ tân với bộ phận ăn uống

- Có mối quan hệ mật thiết với bộ phận ăn uống nhằm đáp ứng đầy đủ nhu cầu về ăn uống của khách. Bộ phận ăn uống phải thông báo cho bộ phận lễ tân về thực đơn hàng ngày. Khi khách có yêu cầu đặt ăn tại khách sạn nhân viên lễ tân tiếp nhận yêu cầu của khách và chuyển các yêu cầu của khách tới bộ phận ăn uống. Hàng ngày bộ phận ăn uống phải chuyển hoá đơn, chứng từ phiếu ký nợ hoặc những khoản tiền thu được từ khách cho bộ phận lễ tân. Bộ phận lễ tân sẽ cập nhật các khoản thanh toán đó của khách vào hồ sơ thanh toán cho khách.

* Mối quan hệ của bộ phận lễ tân với bộ phận kỹ thuật bảo dưỡng

- Có mối quan hệ mật thiết với nhau nhằm mục đích đảm bảo các trang thiết bị trong buồng của khách luôn hoạt động có hiệu quả .

Bộ phận lễ tân có trách nhiệm thông báo cho bộ phận kỹ thuật bảo dưỡng về các trang thiết bị trong buồng cho khách bị hỏng để sửa chữa kịp thời. Đồng thời bộ phận kỹ thuật bảo dưỡng phải thông báo cho bộ phận lễ tân về mức độ hỏng của các trang thiết bị để bộ phận lễ tân thông báo với khách hoặc chuyển buồng cho khách.

* Mối quan hệ của bộ phận lễ tân với bộ phận kế toán

Hàng ngày các khoản thanh toán hoá đơn của khách phải được bộ phận lễ tân kiểm kê cẩn thận và bàn giao lại cho bộ phận kế toán. Bộ phận kế toán sẽ căn cứ vào những hoá đơn thu được từ bộ phận lễ tân để lập báo cáo doanh thu của khách sạn.

* Mối quan hệ của bộ phận lễ tân với bộ phận an ninh

Công tác an ninh và an toàn trong khách sạn là một nhiệm vụ vô cùng quan trọng và cần thiết đối với toàn thể ban giám đốc, các nhân viên khách sạn nói chung và bộ phận an ninh nói riêng. Bộ phận lễ tân và bộ phận thường xuyên tiếp xúc với khách, quan sát dòng khách ra vào khách sạn cho nên sẽ giúp cho bộ phận an ninh hoàn thành tốt nhiệm vụ này.

* Mối quan hệ của bộ phận lễ tân với bộ phận nhân sự

Bộ phận quản lý nhân sự, chịu trách nhiệm giúp các bộ phận khác trong khách sạn tuyển dụng và bổ nhiệm nhân viên, lập kế hoạch đào tạo và đào tạo lại nhân viên cho các bộ phận. Bộ phận nhân sự, có mối quan hệ mật thiết với bộ phận lễ tân, giúp bộ phận lễ tân tuyển dụng, bổ nhiệm các nhân viên.

* Mối quan hệ giữa bộ phận lễ tân với công an

Bộ phận lễ tân và bộ phận công an có mối quan hệ mật thiết với nhau để nhằm kịp thời xử lý các vấn đề phát sinh giữa khách với khách sạn, đảm bảo cho khách khi nghỉ ngơi ở khách sạn. Đồng thời kết hợp với công an địa

phương nhằm giải quyết các khâu đăng ký tạm trú của khách với khách sạn đảm bảo an ninh trật tự cho khách sạn cũng như khách lưu trú.

* Mọi quan hệ giữa bộ phận lễ tân với bộ phận cứu hoả

- Đối với bộ phận cứu hoả khách sạn phải có mối quan hệ chặt chẽ để kiểm tra các thiết bị phòng cháy chữa cháy. Hàng năm khách sạn vẫn tổ chức việc huấn luyện cho các cán bộ công nhân viên về công tác phòng cháy, chữa cháy.

* Mọi quan hệ giữa bộ phận lễ tân với bộ phận y tế

- Giữa khách sạn và bộ phận y tế có mối quan hệ gắn bó với nhau. Để thường xuyên kiểm tra vệ sinh chất lượng thực phẩm, đồ uống và kịp thời giải quyết những trường hợp bất thường ốm đau có thể xảy ra đối với khách. Hàng năm bộ phận y tế vẫn tổ chức huấn luyện cho cán bộ công nhân viên các biện pháp xử lý, sơ cứu tạm thời để kịp thời đưa khách tới các cơ sở y tế gần nhất để chữa trị.

* Mọi quan hệ giữa bộ phận lễ tân với bộ phận hàng không

- Bộ phận lễ tân còn có mối quan hệ với bộ phận hàng không để làm các công tác dịch vụ khi có khách yêu cầu đặt vé máy bay.

* Mọi quan hệ giữa bộ phận lễ tân với các công ty du lịch

- Để giải quyết các yêu cầu của khách khi cần tham quan du lịch thì khách sạn phải có mối quan hệ qua lại với các công ty du lịch. Kết hợp với các công ty du lịch tổ chức các tua du lịch nhằm quảng bá thu hút khách đến với khách sạn và đồng thời nâng cao uy tín của khách sạn trong lòng khách du lịch.

V. CÁC GIAI ĐOẠN PHỤC VỤ KHÁCH : 4 GIAI ĐOẠN

+ Giai đoạn 1: Trước khi khách đến

Đây là giai đoạn khách lựa chọn khách sạn để lưu trú và tiến hành công việc đặt buồng.

* Việc lựa chọn khách sạn của khách xuất phát từ nhiều yếu tố.

- Ấn tượng tốt đẹp của khách từ những lần nghỉ trước

- Thông tin quảng cáo khách sạn
- Lời khuyên của bạn bè, người thân
- Vị trí tên tuổi, uy tín của khách sạn

Sự miêu tả thành thạo về khách sạn của nhân viên đặt buồng...

Ngoài ra khi lựa chọn khách sạn còn bị tác động bởi thái độ, phong cách khả năng về chuyên môn và giao tiếp của nhân viên đặt buồng. Muốn gây được ấn tượng ban đầu tốt đẹp cho khách sạn, nhân viên đặt buồng phải có khả năng đáp ứng nhanh, chính xác các yêu cầu đặt buồng của khách.

* Khách đặt buồng: nhân viên lễ tân làm thủ tục đặt buồng cho khách.

- Để khách chấp nhận thuê buồng tại khách sạn, nhân viên lễ tân phải có khả năng giao tiếp tốt, nắm vững tình trạng buồng, đặc điểm và giá của từng loại buồng và đáp ứng nhanh các yêu cầu của khách.

- Giới thiệu buồng và các dịch vụ của khách sạn cho khách
 - Mở tài khoản và theo dõi thanh toán trước, đặt cọc trước của khách.
- + Giai đoạn 2: Đón tiếp khách và làm thủ tục nhập khách sạn

Khi khách tới khách sạn, nhân viên lễ tân phải niềm nở, đón tiếp khách và làm thủ tục nhận buồng cho khách việc làm thủ tục nhận buồng cho khách phải nhanh chóng tạo sự thoải mái cho khách sau 1 chuyến đi mệt mỏi. Để làm tốt việc đó đòi hỏi nhân viên lễ tân phải có sự chuẩn bị chu đáo trước khi khách tới khách sạn. Nhân viên lễ tân dựa vào các thông tin từ phiếu đặt buồng để chuẩn bị hồ sơ trước và phân buồng cho khách. Việc chuẩn bị hồ sơ trước cho khách càng tốt thì việc đăng ký khách hàng có hiệu quả cao.

Nhân viên lễ tân phải giới thiệu đầy đủ và hấp dẫn các dịch vụ có trong khách sạn nhằm bán được nhiều sản phẩm của khách sạn cho khách.

Sau khi đã làm thủ tục nhập buồng cho khách xong, phiếu đăng ký khách sẽ được chuyển cho nhân viên thu ngân mở tài khoản để theo dõi và chuẩn bị hồ sơ thanh toán cho khách. Nhân viên lễ tân hoàn tất hồ sơ khách để làm thủ tục đăng ký tạm trú cho khách.

+ Giai đoạn 3: Phục vụ khách trong thời gian lưu trú

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

Nhân viên lễ tân sẽ tiếp nhận và giải quyết mọi thắc mắc phàn nàn của khách (nếu có).

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

+ Giai đoạn 4: Thanh toán và tiễn khách

Nhân viên thu ngân sẽ chuẩn bị hồ sơ thanh toán cho khách để khi khách thanh toán trả buồng, việc thanh toán sẽ được thực hiện 1 cách nhanh chóng và chính xác. Nhân viên thu ngân sẽ nhận tiền khách trả và giao hoá đơn cho khách.

Sau khi thanh toán xong, nhân viên lễ tân sẽ làm thủ tục tiễn khách: nhận lại chìa khoá buồng, hỏi ý kiến khách về chất lượng dịch vụ của khách sạn giúp khách tìm phương tiện vận chuyển (nếu khách yêu cầu) chào, chúc khách và hẹn gặp lại.

Khi khách rời khách sạn, lễ tân phải tạo hồ sơ lưu về khách. Trong hồ sơ này, lễ tân sẽ 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 vì thông qua đó lễ tân có thể biết được khách hàng của mình và lập ra được chiến lược quảng bá phù hợp.

VI. QUY TRÌNH PHỤC VỤ 1 LỢIỢT KHÁCH CỤ THỂ

A. Quy trình phục vụ khách lễ tại khách sạn

a. Quy trình

Bước 1: Tiếp nhận các yêu cầu về buồng của khách

Bước 2: Kiểm tra khả năng đáp ứng của khách sạn

Bước 3: Thoả thuận đặt buồng của khách

Bước 4: Xác nhận lại các chi tiết đặt buồng

Bước 5: Kết thúc

- Nhân viên lễ tân chào khách và cảm ơn khách đã lựa chọn

b. *Bài hội thoại:* Khách gọi điện muốn đặt buồng trước khách sạn

Mường Thanh

Lễ tân: Xin kính chào quý khách. Tôi có thể giúp gì cho quý khách

Khách: Chào cô. Tôi muốn đặt buồng trước tại đây

Lễ tân: Dạ vâng, khách sạn chúng tôi có 3 loại buồng là suite, deluxe và standard. Quý khách muốn chọn loại buồng nào.

Khách: Cho tôi loại buồng standard

Lễ tân: Dạ thưa quý khách muốn lưu trú trong thời gian bao lâu ạ

Khách: Từ ngày 7/10 đến 10/10 /2007

Lễ tân: Dạ vâng, xin quý khách chờ cho giây lát. Dạ thưa quý khách, khách sạn chúng tôi có thể đáp ứng được yêu cầu đó của quý khách.

Khách: À, cô có thể giới thiệu qua cho tôi về loại buồng đó được không?

Lễ Tân: Dạ vâng. Loại buồng standard của chúng tôi với diện tích 45m² được trang trí đầy đủ các thiết bị hiện đại như: điều hoà, ti vi, tủ lạnh, phòng tắm có bồn tắm, với đầy đủ các vật dụng dùng trong sinh hoạt... Ngoài ra trong buồng chúng tôi còn bố trí 1 bộ bàn ghế để quý khách có thể dùng nó để làm việc.

Khách: Thế giá của nó là bao nhiêu

Lễ tân: Dạ thưa 180.000đ/ngày đêm bao gồm cả ăn sáng

Khách: Được rồi tôi chấp nhận thuê loại buồng đó.

Lễ Tân: Dạ thưa, quý khách làm ơn cho tôi biết tên và số điện thoại của quý khách.

Khách: Tôi tên là Trần Ngọc Anh, số điện thoại: 8536594

Lễ tân: Dạ thưa quý khách vui lòng cho tôi biết quý khách sẽ thanh toán bằng theo hình thức nào ạ.

Khách: Tôi sẽ thanh toán bằng tiền mặt

Lễ tân: Dạ vâng ạ. thế quý khách còn yêu cầu gì khác không ạ

Khách: Không cảm ơn cô

Lễ tân: Dạ vâng sau đây tôi xin nhắc lại một số thông tin cô Trần Ngọc Anh số điện thoại 8536594 đặt 1 buồng đôi loại standrd với giá 180.000đ/ngày đêm bao gồm ăn sáng. Lưu trú từ ngày 7/10 - 10/10 và quý khách sẽ thanh toán cho chúng tôi bằng tiền mặt có đúng không ạ?.

Khách: Đúng rồi

Lễ tân: Dạ vâng chào quý khách. Chúng tôi rất mong đợi quý khách đến với khách sạn của chúng tôi. Xin kính chào và hẹn gặp lại quý khách.

Khách: Cảm ơn ạ. Hẹn gặp lại, chào cô

**PHIẾU ĐẶT BUỒNG
RESERVATION FORM**

New đôi mới • Amend ment sửa đổi • Cancellation huỷ • Waitlis đợi •			
Name tên khách: Trần Ngọc Anh			
Arival Date ngày đến: 7/10		Arrivale Flighel số chuyến bay	
De parture bate ngày đi: 10/10		Eta giờ dự định đến	
Room type	No ol Fax/100m	No ol room	Rate cont limend
Loại buồng	S.L khách/buồng	Số lượng buồng	Giá thoả thuận
• Suite buồng đặt biệt			
• Deluxe buồng sang trọng			
• Standard buồng tiêu chuẩn			
• Total tổng số			

Room only •	Room TBF •	Haly Boald •	Full Boald •
Contaot person: Người đặt buồng: Trần Ngọc Anh compang tên cơ	Gua ranted Đảm bảo •	Non guaranteed, không đảm bảo •	
	De posit	Amout số tiền	

quan, địa chỉ cơ quan Conto ot tel/Fax: số ĐT Fax: 8536594	Đặt cọc •	Date: thời gian
	Cridit card Thẻ tín dụng •	Ex/Date thời hạn. CCN ⁰ số thẻ Ex/Date thời hạn
	Compang Account CQ đảm bảo •	Company: tên địa chỉ Số ĐT của CQ đảm bảo
Charge to: Hình thức thanh toán: tiền mặt		Special service: các dịch vụ đặc biệt khác

B. Quy trình làm thủ tục nhận buồng khách đi lễ tại khách sạn Majestic Thanh

a. Quy trình

Bước 1: Tiếp nhận và đăng ký

Bước 2: Phân bổ buồng cho khách

Bước 3: Đảm bảo thanh toán

Bước 4: Trao chìa khoá buồng và thủ tục

Bước 5: Cung cấp thông tin dịch vụ

Bước 6: Hoàn thành thủ tục

Bước 7: Mở hoá đơn khách sạn

b. Bài hội thoại:

Quy trình làm thủ tục
nhận buồng

ngày

Lễ tân: Xin kính chào quý khách. Tôi

có thể giúp gì cho quý khách Khách:

Chào cô. Tôi muốn đặt buồng trước tại

khách sạn cách đây 3

Khách: Tôi là Trần Ngọc Anh

Lễ tân: Xin quý khách chờ cho giây lát.

Lễ tân: Dạ vâng, quý khách

Dạ vâng quý khách là Trần

vui lòng cho tôi biết quý danh

Ngọc Anh số điện thoại 8536594 đặt 1 buồng đôi loại standard với giá 180.000đ/ngày đêm bao gồm cả bữa sáng và lưu trú từ ngày 7/10 - 10/10/2007 với hình thức thanh toán bằng tiền mặt. Có đúng không ạ?

Khách: Vâng, đúng vậy

Lễ tân: Dạ thưa quý khách. Đây là mẫu phiếu đăng ký khách sạn quý khách hãy vui lòng điền giúp chúng tôi vào mẫu này. Quý khách làm ơn ghi rõ họ tên, ngày tháng năm sinh, thời gian đến và đi, giá buồng v.v..

PHIẾU ĐĂNG KÝ KHÁCH SẠN

KHÁCH SẠN MÙNG THANH	GUESTREGISTRATION CARD N ⁰ 1234	
Name Mr/Mrs/Mss: Miss Trần Ngọc Anh		
Add: 59 Thái Thịnh	Nationality: Kinh	
Street: Đống Đa - Hà Nội	Date of birth: 29/9/1988	
City: Hà Nội	Profession	
	Company	
Contry: Việt Nam	Address	
Arrival Date: 7/10	Passport N ⁰	
Departure Date: 10/10 Time:	Em barbation Card N ⁰	
Arrival From Time	Leaving to	
Room N ⁰ :	You account will beset tledby	
	• cash • creditcard	
Room Rate: 180.000đ/ngày đêm	• Company • voucher	
	•.....	
	•.....	
Guest signature		Receptionist signature
Trần Ngọc Anh		Nguyễn Thế Phương

Khách: Như thế này đã được chưa hả cô.

Lễ tân: Dạ vâng được rồi ạ. Cảm ơn quý khách.

Dạ thưa quý khách mỗi khách hàng đến lưu trú tại khách sạn đều phải làm thủ tục đăng ký tạm trú như nhau. Vậy quý khách vui lòng cho tôi mượn chứng minh thư được không ạ?

Khách: Nó đây thưa cô.

Lễ tân: Xin cảm ơn quý khách. Chúng tôi sẽ gửi trả lại cho quý khách khi quý khách làm thủ tục trả buồng. Như thế có vấn đề gì xảy ra không ạ?

Khách: Không có gì.

Lễ tân: Thưa quý khách. Đây là mẫu phiếu đăng ký tạm trú. Quý khách vui lòng điền giúp tôi vào đây ạ.

PHIẾU KHAI BÁO NHÂN KHẨU TẠM TRÚ

Họ và tên: Trần Ngọc Anh

Năm sinh: 1988

Nghề nghiệp nơi làm việc: Salon tóc 40 Hàng Chuối

Nơi đăng ký nhân khẩu thường trú: Số 59 Thái Thịnh - Đống Đa - Hà Nội
Số giấy CMND hoặc giấy tờ khác: 012355799

Cấp ngày 4/7/1992 Nơi cấp: Hà Nội

Cơ quan cấp: Công an thành phố Hà Nội

Tạm trú từ ngày 7/10/2007 đến 10/10/2007

Lý do tạm trú: Du lịch

Trình báo ngày 7/10/2007

Chủ cơ sở

(hoặc người trình báo)

Khách: Đây tôi gửi lại cô

Lễ tân: Cảm ơn quý khách. Tôi đã xếp cho quý khách phòng 219 như thế có được không ạ?

Khách: Vâng cũng được.

Lễ tân: Dạ thưa đây là chìa khóa buồng và thẻ khách sạn của quý khách, nếu quý khách có nhu cầu sử dụng dịch vụ xin vui lòng liên hệ tại quầy lễ tân. Chúng tôi sẽ giúp đỡ quý khách.

Khách: Cảm ơn cô!

Lễ tân: Dạ thưa quý khách còn yêu cầu gì khác không ạ?

Khách: Thôi cảm ơn cô. Có gì tôi sẽ gọi sau.

Lễ tân: Sau đây nhân viên hành lý của chúng tôi sẽ giúp quý khách chuyển hành lý lên buồng. Chúc quý khách có 1 thời gian thật vui vẻ thoải mái và coi khách sạn như là ngôi nhà thứ hai của mình. Xin kính chào quý khách.

Khách: Cảm ơn cô, chào cô.

C. Phục vụ khách trong thời gian lưu trú

a) Quy trình báo thức khách:

- Khách yêu cầu báo thức lễ tân vào sổ đăng ký báo thức cho khách.
- + Ghi rõ họ tên khách, số buồng khách, giờ gọi, hình thức báo thức.
- Đứng giờ lễ tân gọi báo thức, đợi khách dậy lễ tân chào khách và báo giờ khách cần báo thức đã đến. Đợi khách hàng khẳng định đã rõ lễ tân mới chào khách và cúp máy.

* Bài hội thoại (trường hợp khách gọi điện xuống lễ tân yêu cầu) Lễ tân: Alô - Lễ tân xin nghe ạ.

Khách: Chào cô, sáng mai cô có thể gọi tôi dậy vào lúc 5h được không?

Lễ tân: Dạ vâng được ạ thưa quý khách. Xin quý khách cho biết quý danh và số buồng được không ạ?

Khách: Tôi là Trần Ngọc Anh ở phòng 219.

Lễ tân: Dạ thưa quý khách, quý khách muốn chúng tôi báo thức bằng hình thức nào ạ? Báo thức qua điện thoại, bấm chuông hay chúng tôi sẽ đến tận buồng để gọi quý khách.

Khách: Có lẽ cô chỉ cần gọi điện thoại lên phòng tôi là được rồi.

Lễ tân: Dạ vâng thưa cô Ngọc Anh vào lúc 5h sáng mai chúng tôi sẽ báo thức quý khách dậy bằng hình thức gọi điện thoại lên phòng và số phòng của cô là 219 đúng không ạ?

Khách: Đúng rồi đấy. Cảm ơn cô! Chào cô.

Lễ tân: Dạ vâng. Xin kính chào quý khách.

Wake up call request

PHIẾU NHẬN BÁO THỨC

Date ngày: 8/10

Talcon bay Người lập: Nguyễn Thế Phương

N ^o STT	Room N ^o Số buồng	Time Thời gian	Remark Ghi chú
1	219	5h00	Gọi điện lên phòng
2	312	5h30	Bấm chuông

5h sáng hôm sau (lễ tân gọi điện thoại lên buồng khách)

Khách: A lô, ai đấy?

Lễ tân: Dạ thưa cô Trần Ngọc Anh bây giờ là 5h sáng đã đến giờ cô cần chúng tôi báo thức. Mời quý cô dậy ạ.

Khách: Cảm ơn cô tôi đã dậy rồi.

Lễ tân: Dạ không có gì thưa cô. Chào cô.

b) Quy trình phục vụ khi có người ngoài đến gặp khách lưu trú tại khách sạn.

* Quy trình

Khi có người ngoài tới xin gặp khách ở trong khách sạn lễ tân cần hỏi các thông tin sau:

- + Khách đang lưu trú tại khách sạn là ai, số buồng khách.
- + Thông tin về khách vừa đến.
- + Nhìn vào ô để chìa khóa.

TH1: Có chìa khóa ở đó. Khách đã đi ra ngoài, nói rõ với khách vừa tới có thể ghi tin nhắn lại cho khách hàng đang lưu trú.

TH2: Không có chìa khóa: Khách có thể ở trong khách sạn, mời khách xuống tiếp bạn.

Chú ý: Trường hợp cho khách lạ lên buồng.

- Đề nghị khách lạ để lại giấy tờ tùy thân.
- Nhờ nhân viên chỉ dẫn khách lên buồng.
- Báo cho trực tầng và bộ phận buồng để giám sát buồng đó.
- Khi người lạ về lễ tân kiểm tra ngay sự an toàn của khách đang lưu

trú.

- Trả lại giấy tờ cho khách lạ.

- Chào khách.

* Hội thoại

Quy trình phục vụ khi có người ngoài đến gặp khách.

Lễ tân: Xin kính chào quý khách.

Tôi có thể giúp gì cho khách.

Khách: Cô làm ơn cho tôi lên gặp chị Trần Ngọc Anh ở phòng 219.

Lễ tân: Vâng xin quý khách chờ cho giây lát. Dạ thưa quý khách hiện

giờ chị Ngọc Anh có gửi chìa khóa tại đây và đi ra ngoài. Thế quý khách có muốn nhắn gì không?

Khách: Cô làm ơn nhắn dùm tôi với chị Ngọc Anh là 4h chiều gặp nhau tại công viên Thủ Lệ.

Lễ tân: Dạ vâng thế quý khách còn có yêu cầu gì khác không ạ.

Khách: Thôi cô làm ơn nhắn lại chị ấy giúp tôi.

Lễ tân: Chúng tôi sẽ nhắn lại cho chị ấy. Sau đây tôi xin nhắc lại một số thông tin là: Chị Phương Linh em gái chị có nhắn lại là hẹn chị Ngọc Anh 4h chiều ở công viên Thủ Lệ có đúng không ạ?

Khách: Đúng rồi. Cảm ơn cô. Chào cô.

Lễ tân: Chào quý khách

(Lễ tân ghi phiếu nhắn tin nhắn đề vào ô chìa khóa của khách)

Khách sạn Mường Thanh

PHIẾU NHẬN TIN NHẮN

Message Form

Tên khách (Guest name): Trần Ngọc Anh

Buồng số (Room number): 219

Trong lúc ông (bà) ra ngoài

While you were out

Mr/Mrs/Miss: Miss Phương Linh

Địa chỉ (Address): 59 Thái Thịnh - Đống Đa - Hà Nội

Số điện thoại (Phone Number):

Gọi điện (Telephoned) Muốn gặp ông/bà (want to see you)

sẽ gọi lại (will call again) Khẩn cấp (urgent)

Nhắn lại (Message):

Hẹn gặp chị Trần Ngọc Anh 4h chiều tại công viên Thủ Lệ.

Hỏi: 2h15'

Ngày 8 tháng 10 năm 2007

Người nhận (Taken by)

Nguyễn Thế Phương

(Khi khách đã ra ngoài và trở về khách sạn)

Khách: Chào cô. Tôi muốn lấy lại chìa khóa phòng.

Lễ tân: Dạ thưa quý khách ở phòng bao nhiêu ạ?

Khách: Tôi ở phòng 219

Lễ tân: Dạ thưa quý khách đây là chìa khóa phòng của quý khách và trong khi quý khách ra ngoài có em gái của quý khách là chị Phương Linh có đến gặp và có để lại lời nhắn cho quý khách.

Khách: Cảm ơn cô, chào cô.

Lễ tân: Xin kính chào quý khách.

c) Phục vụ mua vé giúp khách

* Quy trình

Khi khách có nhu cầu mua vé xem phim, máy bay, xe lửa v.v.. nhân viên lễ tân cần nắm được các thông tin.

- Tên khách hàng và số buồng.
- Địa điểm khách cần đến.
- Thời gian xuất phát.
- Số lượng vé
- Các yêu cầu đặc biệt khác.

* Hội thoại (khi khách có nhu cầu mua giúp vé)

Lễ tân: Xin kính chào quý khách tôi có thể giúp gì cho quý khách.

Khách: Chào cô. Cô có thể mua giúp tôi vé xem ca nhạc được không?

Lễ tân: Dạ vâng tất nhiên là được rồi thưa quý khách. Quý khách làm ơn cho tôi biết quý danh và số buồng của quý khách.

Khách: Tôi là Trần Ngọc Anh - ở phòng 219.

Lễ tân: Dạ vâng thưa quý khách.

Khách: Tôi thấy em tôi bảo tối mai ở Giảng Võ có ban nhạc "Bức tường" đến biểu diễn nên tôi muốn đi xem thử. Cô hãy mua giúp tôi nhé nếu mua được ngay tối nay thì tốt.

Lễ tân: Dạ thưa quý khách muốn đặt mua bao nhiêu vé với số lượng bao nhiêu người ạ?

Khách: Cô mua cho tôi 2 vé nhé để tôi còn rủ bạn tôi đi cùng cho vui.

Lễ tân: Vâng. Thế quý khách có yêu cầu gì khác không ạ?

Khách: Không, cảm ơn cô!

Lễ tân: Vâng chúng tôi sẽ đặt mua 2 vé vào tối mai.

Khách: Cảm ơn cô!

Lễ tân: Tôi xin nhắc lại một số thông tin: Chị Trần Ngọc Anh ở phòng 219 có đặt mua 2 vé xem ca nhạc ở siêu thị Giảng Võ vào tối ngày mai 9/10. Có đúng không ạ.

Khách: Đúng rồi cảm ơn cô.

Lễ tân: Thưa quý khách, quý khách muốn chúng tôi mang lên buồng đưa cho quý khách hay gửi lại quầy lễ tân ạ.

Khách: Cô cứ để dưới lễ tân cho tôi. Khi nào đi tôi sẽ qua lấy luôn.

Cảm ơn cô. Chào cô.

Lễ tân: Dạ vâng xin chào quý khách.

d) Phong bao tài sản

* Quy trình

Khi khách có nhu cầu gửi tài sản bằng hình thức phong bao tài sản lễ tân cần thực hiện một số công việc:

+ Đưa phong bao cho khách kiểm tra và cho tài sản vào đó. Bảo khách tự niêm phong và ký niêm phong.

+ Viết số buồng, tên khách lên phong bì và cất phong bì tài sản vào két an toàn cho bộ phận lễ tân.

+ Lập phiếu biên nhận và giao cho khách, nhắc khách giữ cẩn thận.

+ Yêu cầu khách xuất trình giấy biên nhận, khi lấy tài sản.

* Hội thoại (khi khách có nhu cầu gửi đồ)

Lễ tân: Xin chào quý khách. Tôi có thể giúp gì cho quý khách.

Khách: Tôi muốn gửi một ít đồ chị giúp tôi chứ

Lễ tân: Dạ vâng thưa quý khách. Chúng tôi có hình thức gửi đồ bằng phong bao tài sản. Quý khách có muốn sử dụng hình thức này không ạ?

Khách: Vâng cũng được

Lễ tân: Dạ thưa quý khách. Đây là phong bao tài sản mời quý khách kiểm tra xem có an toàn hay không. (sau khi khách kiểm tra và cho tài sản vào trong rồi dán lại và ký niêm phong).

Lễ tân: Dạ thưa quý khách vui lòng cho tôi biết quý danh và số phòng của quý khách.

Khách: Tôi là Trần Ngọc Anh phòng 219.

Lễ tân: Xin quý khách chờ cho giây lát. Đây là giấy biên nhận của quý khách. Quý khách hãy giữ nó cẩn thận và chúng tôi sẽ căn cứ vào giấy biên nhận để gửi lại đồ cho quý khách.

Khách: Vâng cảm ơn cô!

Lễ tân: Dạ thưa quý khách có yêu cầu gì khác không ạ?

Khách: Không, cảm ơn cô. Chào cô.

Lễ tân: Xin kính chào quý khách.

* Nhận lại đồ

Lễ tân: Xin kính chào quý khách.. Tôi có thể giúp gì cho quý khách.

Khách: Tôi muốn lấy lại đồ hôm trước tôi gửi.

Lễ tân: Dạ vâng quý khách vui lòng cho tôi xem giấy biên nhận.

Khách: Đây thưa cô.

Lễ tân: Xin quý khách vui lòng chờ trong giây lát. Dạ thưa đây là đồ của quý khách mời quý khách kiểm tra xem có đủ không ạ.

Khách: Đủ rồi, cảm ơn cô.

Lễ tân: Xin quý khách vui lòng viết giấy biên nhận cho chúng tôi là đã nhận đủ tài sản, quý khách vui lòng ghi rõ ngày giờ quý khách nhận lại đồ rồi ký vào đó ạ.

Khách: Như thế này đã đủ chưa thưa cô.

Lễ tân: Dạ được rồi ạ. Cảm ơn! Quý khách có yêu cầu gì khác không ạ.

Khách: Không cảm ơn cô. Chào cô.

Lễ tân: Xin chào quý khách.

e) Đặt chỗ nhà hàng giúp khách

* Quy trình

Khách có nhu cầu đặt chỗ nhà hàng, lễ tân cần phải hỏi khách những thông tin.

- Loại thức ăn khách yêu cầu
- Số lượng khách ăn
- Ngày giờ ăn

- Giá tiền cho 1 bữa ăn.
- Vị trí bàn ăn
- Nhu cầu về phương tiện đưa đón
- Các yêu cầu đặc biệt khác.

* Hội thoại:

Quy trình đặt chỗ nhà hàng giúp khách.

Lễ tân: Xin chào quý khách. Tôi có thể giúp gì cho ngài?

Khách: Tôi muốn đặt trước chỗ ăn nhà hàng được không?

Lễ tân: Dạ vâng, hân hạnh được phục vụ ngài. Ông muốn ăn vào thời gian nào ạ.

Khách: Cô đặt giúp tôi một bàn dành cho 4 người vào lúc 19h30 tối nay.

Lễ tân: Dạ vâng. Thế ngài muốn dùng món gì cho bữa tối nay ạ.

Khách: Cô đặt cho tôi 4 suất mỳ Ý, 4 suất bò bít tết khoai và 4 đĩa bò

tùng xẻo và 1 đĩa sa lát Nga.

Lễ tân: Dạ thưa ngài. Ngài muốn đặt 4 suất này với giá bao nhiêu tiền 1 suất ạ.

Khách: Uhm. Khoảng 200.000đ/suất. Mà cô đặt cho tôi bàn nào gần cửa sổ nhìn ra mặt phố nhé.

Lễ tân: Dạ vâng. Thế ngài còn yêu cầu gì khác không ạ?

Khách: Thôi tôi nghĩ như vậy là đủ rồi.

Lễ tân: Vâng ạ. Ngài làm ơn cho tôi biết quý danh và số phòng của ngài. Khách: Tôi là John Terry phòng 444.

Lễ tân: Dạ vâng. Sau đây tôi xin nhắc lại một số thông tin. Ngài John Terry phòng 444 đặt 4 suất ăn lúc 7h30' tối nay tại nhà hàng cho 4 người bao gồm 4 suất mỳ Ý, 4 suất bò bít tết khoai, 4 đĩa bò tùng xẻo và 1 đĩa salad Nga. Với giá 200.000đ/suất. Và ngồi gần cửa sổ nhìn ra mặt phố. Dạ thế đã đủ chưa ạ.

Khách: Đủ rồi cảm ơn cô.

Lễ tân: Dạ không có gì thưa ngài. Xin chào và chúc ngài có 1 buổi tối vui vẻ và một bữa ăn ngon.

Khách: Cảm ơn cô! Chào cô!

D. Thanh toán và tiễn khách đi lễ tại khách sạn Mường Thanh

* Quy trình

Bước 1: Chào khách và gợi ý giúp đỡ.

Bước 2: Hỏi thông tin về khách

Bước 3: Hỏi khách xem có sử dụng đồ uống ở minibar không?

Bước 4: Báo cho các bộ phận có liên quan trong khách sạn về việc khách thanh toán trả buồng.

Bước 5: Hoàn tất hóa đơn và đưa hóa đơn cho khách ký.

Bước 6: Thanh toán tiền và đưa hóa đơn cho khách ký

Bước 7: Đề nghị khách trả lại chìa khóa phòng

Bước 8: Xin ý kiến đóng góp của khách về các dịch vụ hoặc đề xuất với khách sạn.

* Hội thoại (khi khách muốn thanh toán tiền phòng)
Lễ tân: Chào cô: Tôi có giúp gì cho cô?

Khách: Tôi muốn thanh toán tiền phòng.

Lễ tân: Dạ vâng. Xin anh chờ cho giây lát để tôi kiểm tra. Dạ thưa anh có dùng gì thêm trong minibar không ạ?

Khách: Tôi có uống 2 chai bia và 1 chai nước khoáng.

Lễ tân: Dạ vâng đây là hóa đơn của anh. Anh kiểm tra xem có đúng không ạ?

Khách sạn Mường Thanh

HÓA ĐƠN THANH TOÁN TỔNG HỢP

Tên khách: Trần Trung

Buồng số: 444

Địa chỉ: 100 Phạm Hồng Thái - Hà Nội

Ngày đến: 9/10/2007

Ngày đi: 11/10/2007

	Ngày	9	10	11	Tổng
Dịch vụ					

Lưu trú	180.000	180.000	180.000	540.000
---------	---------	---------	---------	---------

Ăn uống	30.000	30.000	30.000	90.000
Bia	10.000	10.000		20.000
Nước khoáng			5.000	5.000
Tổng cộng				800.000

Số tiền bằng chữ: Tám trăm nghìn đồng chẵn

Ngày 11 tháng 10 năm 2007

Chữ ký của nhân viên

Nguyễn Thế Phương

HÓA ĐƠN GTGT

Liên 2 (giao cho khách hàng)

Số 710299

Ngày đến: 9/10/07

Ngày đi: 11/10/07

Khách sạn: Mường Thanh

Địa chỉ: Đỗ Thị Linh Đàm - Hà Nội

Điện thoại: 6413178

Fax: 6413182

Số phòng: 218

Số người: 1 người

Hình thức thanh toán: VNĐ

TT	Tên hàng hoá dịch vụ	ĐVT	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
1	Lưu trú	Ngày	3	180.000	540.000
2	Ăn uống	Bữa	3	30.000	90.000
3	Đồ uống:				
	Bia	chai	2	10.000	20.000
	Nước khoáng	chai	1	5.000	5.000
	Tổng số				800.000

	Cộng tiền hàng				800.000
--	----------------	--	--	--	---------

Thuế suất 10% VAT Tiền thuế GTGT 10% 80.000

Tổng số tiền thanh toán: 880.000

Số tiền viết bằng chữ: Tám trăm tám mươi nghìn đồng chẵn.

Khách hàng	Người thu tiền	Kế toán trưởng	Thủ trưởng đơn
Trần Trung	Nguyễn Thế		vị
	Phuong		

Lễ tân: Tổng số tiền anh phải thanh toán là 880.000đ bao gồm 10% VAT. Anh vui lòng kiểm tra giúp tôi.

Khách: Đúng rồi đấy.

Lễ tân: Xin anh ký xác nhận vào hóa đơn. Đây là hóa đơn của anh mời anh giữ lấy 1 bản.

Khách: Cảm ơn

Lễ tân: Đây là chứng minh thư của anh. Anh vui lòng kiểm tra lại. Xin anh cho tôi xin lại chìa khóa phòng.

Khách: Nó đây gửi lại anh.

Lễ tân: Cảm ơn anh. Sau đây nhân viên khuân vác hành lý sẽ giúp anh đưa đồ lên xe. Chúc anh lên đường thượng lộ bình an và hẹn gặp lại anh trong 1 ngày gần đây. Chào anh.

Khách: Chào anh.

VI. QUY TRÌNH ĐẶT BUỒNG TRƯỚC CHO KHÁCH ĐOÀN

A. Quy trình

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

Bước 2: Đàm thoại với khách về nhu cầu đặt buồng.

Bước 3: Xác định tình trạng buồng và thông báo cho khách.

Bước 4: Giới thiệu buồng cho khách.

Bước 5: Thông báo giá buồng cho khách.

Bước 6: Hỏi tên, địa chỉ, số điện thoại, hình thức thanh toán và các yêu cầu khác.

Bước 7: Nhắc lại thông tin.

Bước 8: Chào và cảm ơn khách.

* Bài hội thoại (khách đoàn gọi điện đặt buồng trước).

Lễ tân: Khách sạn Mường Thanh xin nghe. Tôi có thể giúp gì cho quý khách.

Khách: Vâng chào anh. Tôi gọi điện từ Công ty du lịch Hòn Gai I. Đoàn khách chúng tôi đến Hà Nội chơi. Tôi muốn đặt 10 phòng Standard và chúng tôi muốn ở lại trong 2 đêm tại khách sạn. Cô xem có thể đáp ứng được cho chúng tôi không.

Lễ tân: Xin quý khách chờ trong giây lát. Vâng chúng tôi có thể đáp ứng được yêu cầu của quý khách. Tiện thể quý khách cho tôi biết quý danh và số điện thoại để tiện liên lạc có được không ạ.

Khách: Tôi là trưởng đoàn, tên tôi là Chu Nhất Thiên, số điện thoại 0924681357. Thế giá buồng là bao nhiêu hả anh.

Lễ tân: Dạ thưa 180.000đ/ngày đêm bao gồm 10% VAT và 1 bữa ăn sáng miễn phí.

Khách: Thế khi nào tôi phải trả nó.

Lễ tân: Dạ thưa quý khách vui lòng thanh toán trước cho chúng tôi 1 ngày tiền buồng và chúng tôi sẽ xác nhận lại việc đặt buồng của quý khách trước khi đoàn khách đến khách sạn.

Khách: Vâng cảm ơn anh. Tôi sẽ chuyển tiền qua tài khoản của khách sạn. Anh làm ơn fax cho tôi phiếu xác nhận đặt buồng theo số fax trên.

Lễ tân: Dạ vâng. Chúng tôi sẽ fax ngay cho quý khách.

Khách: Cảm ơn anh. Chào anh.

Lễ tân: Vâng. Chào quý khách và hẹn gặp lại quý khách.

SỔ NHẬN ĐẶT BUỒNG

Khách sạn: Mường thanh

Ngày

9/10/2007 ĐT: 04.6413182

Tên đoàn khách	Số lượng khách	Quốc tịch	Số lượng phòng	Đơn giá	Loại phòng	Ngày đến	Ngày đi
----------------	----------------	-----------	----------------	---------	------------	----------	---------

DL Hòn Gai I	20 người	Việt Nam	10 phòng	180.000	Standard	19/10/07	21/10/07

Các dịch vụ kèm theo:

Giá trên bao gồm ăn sáng miễn phí phòng nội bộ.

Hà Nội, ngày 9 tháng 10 năm 2007

Phụ trách đăng ký đặt phòng.

Nguyễn Thế Phương

B. Quy trình làm thủ tục nhận buồng cho khách đoàn.

* Quy trình

Bước 1: Chào đón đoàn khách đã đến khách sạn.

Bước 2: Dẫn khách tới đại sảnh nghỉ ngơi

Bước 3: Kiểm tra mọi chi tiết đặt buồng của đoàn khách

Bước 4: Đề nghị từng cá nhân điền vào phiếu đăng ký mượn giấy tờ của đoàn khách.

Bước 5: Hỏi khách về phương thức thanh toán

Bước 6: Thông báo số phòng cho khách và giao chìa khóa phòng

Bước 7: Gọi cho bộ phận buồng giao phòng cho khách.

Bước 8: Hoàn thành thủ tục đăng ký cho khách sạn.

* Hội thoại (khách đoàn đến nhận buồng tại khách sạn Mừng Thanh) Lễ tân: Xin kính chào quý khách đã đến với khách sạn chúng tôi.

Khách: Chào anh. Tôi là Chu Nhất Thiên là trưởng đoàn của đoàn khách du lịch Hòn Gai I. Tuần trước tôi đã đặt phòng tại đây.

Lễ tân: Xin quý khách chờ cho giây lát. Vâng anh đã đặt trước tại đây 10 phòng loại standard với giá 180.000đ/ngày đêm bao gồm 10%VAT và 1 bữa sáng miễn phí từ ngày 19/10/07-21/10/2007 có đúng không ạ.

Khách: Đúng rồi đấy.

Lễ tân: Xin anh vui lòng giúp tôi gửi phiếu đăng ký này cho các thành viên trong đoàn.

Khách: Vâng

(một lúc sau)

Khách: Đây cô xem còn thiếu gì nữa không?

Lễ tân: Dạ đủ rồi ạ. Cảm ơn anh. Chúng tôi đã phân cho đoàn mình 1 dãy của tầng 3 từ phòng 301 - 310 như thế có được không ạ?

Khách: Cảm ơn cô! Tôi rất thích.

Lễ tân: Đây là chìa khóa phòng. Anh hãy vào phòng phân buống cho từng khách giúp tôi nhé.

Khách: Vâng được rồi. Cô cứ yên tâm.

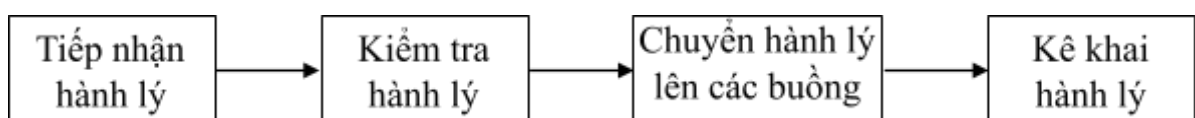
Lễ tân: Cảm ơn anh. Đoàn mình còn có yêu cầu gì khách không anh?

Khách: Không, cảm ơn anh. Bây giờ chúng tôi chỉ muốn đi nghỉ thôi có gì tôi sẽ gọi cho anh sau nhé.

Lễ tân: Vâng ạ. Sau đây nhân viên khuân vác hành lý sẽ giúp quý khách mang đồ lên phòng. Xin anh nói với mọi người trong đoàn là nếu đi ra ngoài vui lòng gửi chìa khóa tại quầy lễ tân. Chúc anh và đoàn khách của mình có một kỳ nghỉ thật vui vẻ và thoải mái. Xin kính chào quý khách.

Khách: Cảm ơn anh. Chào anh.

C. Trình tự phục vụ hành lý cho khách đoàn tới khách sạn



*** Tiếp nhận hành lý:**

- Khi xe hành lý của công ty du lịch chở hành lý của đoàn khách tới khách sạn thì nhóm trưởng phụ trách hành lý cùng nhân viên hành lý cùng với nhân viên áp tải hành lý của công ty du lịch kiểm điểm và chuyển hành lý lên xe.

*** Kiểm tra hành lý:**

- Sau khi chuyển hết hành lý xuống xe, nhân viên hành lý đối chiếu số lượng hành lý và kiểm tra lại xem hành lý có bị hư hỏng không. Sau đó ghi vào biên bản nghiệm thu hành lý của khách đi theo đoàn: Tên công ty du lịch, số xe, số lượng và tình trạng hành lý, hai bên ký xác nhận.

- Xếp hành lý ngay ngắn tại đại sảnh, lấy lưới buộc chùm lên.

- Ghi vào thẻ hành lý: Tên đoàn khách, số lượng hành lý thời gian tới khách sạn, buộc thẻ hành lý vào lưới.

*** Chuyển hành lý lên các buồng.**

- Nhóm trưởng căn cứ vào danh sách đoàn để phân công nhân viên của mình chuyển hành lý lên các buồng cho khách.

- Các nhân viên hành lý căn cứ vào tên số buồng của khách được phân công, chuyển hành lý lên các buồng.

*** Kê khai hành lý**

- Nhân viên phụ trách hành lý kê khai chính xác vào sổ hành lý chuyển vào mỗi buồng và phải đối chiếu với tổng số hành lý khi bàn giao.

- Nhóm trưởng phụ trách hành lý yêu cầu trưởng đoàn ký nhận vào các sổ kê khai hành lý của các nhân viên hành lý.

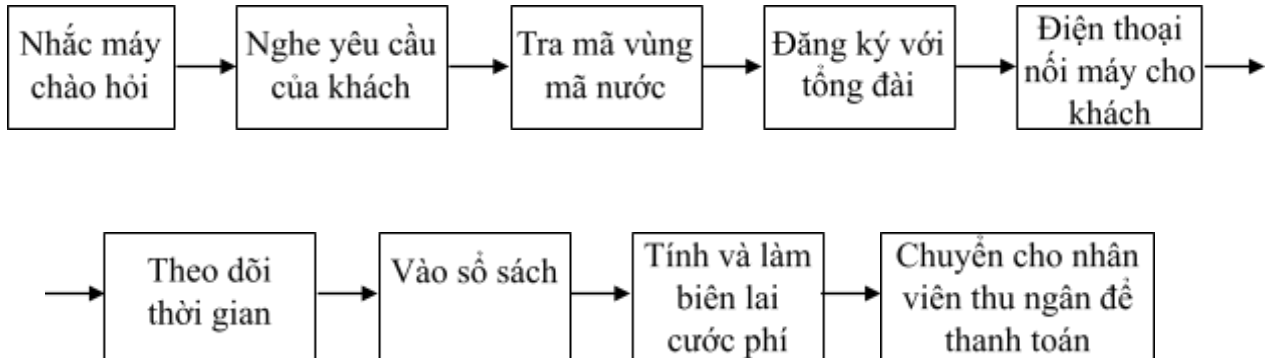
SỔ KHAI BÁO ĐĂNG KÝ TẠM TRÚ

Tên khách	Quốc tịch	Năm sinh		Nơi đăng ký HKTT	Số CM,HC ngày cấp, nơi cấp	Ngày đến	Ngày đi	Buồng số	Nhân viên trình báo	Xác nhận công an	Ghi chú
		Nam	Nữ								
Trần Thùy Linh (DL Hòn Gai I)	Việt Nam		1992	Số 10 Trương Định- Hà Nội	Số CMT: 012345678	19/10	2110	301	Nguyễn Thế Phuong		
Trần Diễm Quỳnh	Việt Nam		1990	Số 1 Hoàng Hoa Thám - Hà Nội	Số CMT: 023245871	19/10	2110	302			
Phạm Thu Vân	Việt Nam		1987	Số 2 Hoa Lư - Hà Nội	Số CMT: 413525607	19/10	2110	303			
Vũ Hữu Dương	Việt Nam	1987		Số 6 Trần Nhân Tông	Số CMT: 012366899	19/10	2110	304			
Phạm Thu Phương	Việt Nam		1984	Số 5 Tân Mai	Số CMT: 139728640	19/10	2110	305			
Vương Mạnh Quân	Việt Nam		1985	Số 9 Trường Chinh - Hà Nội	Số CMT: 223578902	19/10	2110	306			
Phạm Thanh Tùng	Việt Nam	1986		Số 4 Định Công - Hà Nội	Số CMT: 432389674	19/10	2110	304			
Hồ Ngọc Hà	Việt Nam		1988	Số 7 Tôn Thất Tùng	Số CMT: 914253746	19/10	2110	308			
Nguyễn Anh Tuấn	Việt Nam	1989		Số 8 Hòa Mã	Số CMT: 868231245	19/10	2110	309			
Lê Quang	Việt Nam	1980		Số 3 Đại La	Số CMT: 288455697	19/10	2110	310			

D. Phục vụ khách khi lơu trú

1. Dịch vụ bưu điện

1.1. Phục vụ khách gọi điện đường dài



Khi khách có nhu cầu gọi điện thoại đường dài, nhân viên tổng đài tiếp nhận yêu cầu của khách, hỏi khách một số thông tin như: tên khách, số buồng, địa chỉ, số thuê bao. Tra mã nước, mã vùng và đăng ký với tổng đài v.v.. Nếu khách gọi điện ra nước ngoài: bấm 00 + mã nước + mã vùng + số thuê bao. Nếu khách gọi điện thoại trong nước: Bấm 0 + mã vùng + số thuê bao. Khi có tín hiệu trả lời từ đầu dây bên kia thì chuyển máy cho khách. Nhân viên tổng đài theo dõi thời gian khách gọi, làm phiếu thanh toán cho khách gồm: cước phí bưu điện + % giá cước bưu điện. Chuyển phiếu thanh toán cho nhân viên thu ngân để cập nhật vào bảng tổng hợp chi phí của khách và sau này lên hóa đơn thanh toán cho khách.

* Bài hội thoại (khách muốn gọi điện ra ngoài)

Lễ tân: Chào chị. Em có thể giúp gì cho chị?

Khách: Chào cô. Tôi muốn gọi điện cho 1 người bạn. Tôi có thể nối máy giúp tôi được không.

Lễ tân: Chị vui lòng cho em biết tên và số phòng.

Khách: Tôi là Nguyễn Thị Lan ở phòng 302 của đoàn Du lịch Hòn Gai.

Lễ tân: Dạ vâng. Chị vui lòng cho tôi biết số điện thoại tôi sẽ nối máy cho chị.

Khách: Số điện thoại là: 046811125

Lễ tân: Cảm ơn chị. Chị cầm máy lên đi có tín hiệu trả lời rồi đấy.

Khách: Vâng. Cảm ơn em.

(1 lúc sau)

Lễ tân: Cuộc gọi của chị hết 10 phút thưa chị.

Khách: Vâng

Lễ tân: Chúng tôi sẽ viết hóa đơn thanh toán cho chị.

Khách: Cảm ơn em. Chào em

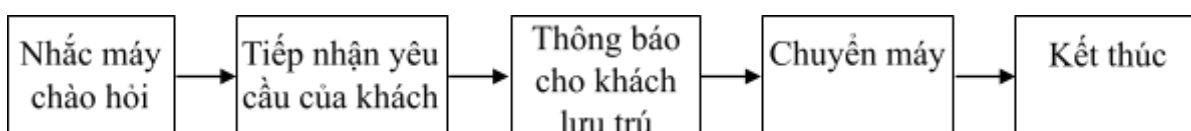
Lễ tân: Chào chị.

Hotel: Mường Thanh

PHIẾU THANH TOÁN (GỌI ĐIỆN THOẠI)

TT	Tên khách	Ngày gọi	Giờ gọi	Thời gian (phút)	Số phòng	Thành tiền
1	Nguyễn Thị Lan (DL Hòn Gai I)	20/10/07	4h15	10 phút	302	25.000

1.2. Phục vụ điện thoại khi có khách bên ngoài gọi điện cho khách



- Tươi cười trả lời điện thoại của khách.
- Hỏi tên khách cần gặp, hỏi tên, địa chỉ của khách gọi.
- Gọi điện lên buồng và thông báo cho khách lưu trú tại khách sạn biết nếu khách đồng ý gặp thì chuyển máy cho khách.
- Kết thúc công việc.

* Hội thoại: (Khách ngoài gọi điện cho khách đoàn đang lưu trú)

Lễ tân: A lô. Khách sạn Mường Thanh xin nghe. Tôi có thể giúp gì cho quý khách.

Khách: Chào cô. Tôi muốn gặp chị Nguyễn Thị Lan ở phòng 302 cô có thể nói máy cho tôi được không?

Lễ tân: Vâng ạ. Thưa ông, ông có thể cho tôi biết quý danh của ông không ạ?

Khách: Tôi là Tuấn anh của cô Lan ở phòng 302.

Lễ tân: Vâng. Xin ông đợi cho giây lát.

Lễ tân: A lô! Chị Lan đây ạ có anh Tuấn gọi điện cho chị, chị có đồng ý gặp không ạ. Nếu chị đồng ý tôi sẽ nói máy cho chị.

Chị Lan: Vâng. Cảm phiền chị nói máy cho tôi để tôi nói chuyện với anh ấy.

Lễ tân: Vâng ạ. Tôi sẽ nói máy ngay đây.

Chị Lan: Cảm ơn chị. Chào chị.

Lễ tân: Không có gì ạ. Chào cô.

1.3. Nhận bưu phẩm cho khách

Khi có bưu phẩm được gửi nhân viên lễ tân nhìn vào ô đựng chìa khóa buồng xem khách có ở trên buồng hay không. Nếu khách có ở trên buồng, mời khách xuống nhận bưu phẩm. Nếu khách không có trong phòng khách sạn thì nhân viên lễ tân nhận thay khách và thực hiện các bước sau:

- Bước 1: Khi nhận bưu phẩm nhân viên cần đóng dấu thời gian và ngày tháng bưu phẩm.

- Bước 2: Cùng với nhân viên bưu điện ký vào sổ nhận bưu phẩm.

- Bước 3: Phân loại bưu phẩm và đặc biệt xem lại bưu phẩm nào là thực phẩm dễ ôi thiu thì bảo quản giúp khách.

- Bước 4: Khi khách về ngay lập tức chuyển bưu phẩm cho khách và yêu cầu khách ký xác nhận.

* Hội thoại

Lễ tân: Chào anh. Tôi có thể giúp gì cho anh.

N/v bưu điện: Chào anh. Tôi muốn gửi cho chị Phạm Thu Vân phòng 303 bức thư anh có thể gọi chị Vân giúp tôi được không ạ?

Lễ tân: Hiện giờ chị Vân đang đi ra ngoài. Tôi có thể nhận thay chị ấy được không? Khi nào chị Vân về tôi sẽ gửi lại cho chị ấy.

N/v bưu điện: Vâng. Cảm ơn anh. Mời anh ký vào đây là đã nhận giúp tôi.

Lễ tân: Vâng. Của anh đây.

N/v bưu điện: Không có gì. Chào anh.

(một lúc sau)

Khách: Anh làm ơn cho tôi nhận lại chìa khóa phòng 303.

Lễ tân: Vâng. Chị là Phạm Thu Vân ở phòng 303 ạ. Vừa nãy chị ra ngoài nên có người gửi bưu phẩm cho chị nên tôi đã nhận giúp chị. Nó đây gửi chị. Mời chị ký vào đây giúp tôi.

Khách: Cảm ơn anh. Chào anh.

Lễ tân: Không có gì thưa chị. Đây là phận sự của tôi mà. Chào chị.

Biểu: **SỔ NHẬN BƯU PHẨM**

Hotel: Mừng Thanh

Ngày tháng	Tên khách	Buồng số	Giờ nhận	Khách ký xác nhận	Giờ chuyển cho khách
20/10/07	Phạm Thu Vân (DL Hòn Gai I)	303	3h10'	x	4h20'

1.4. Phục vụ khách lấy phiếu ăn sáng

* Quy trình

- Chào khách
- Hỏi tên khách và số buồng khách
- Lấy phiếu ăn sáng cho khách.
- Chỉ dẫn khách vào khu vực ăn sáng.

* Hội thoại (giúp khách lấy phiếu ăn sáng)

Lễ tân: Xin chào chị. Em có thể giúp gì cho chị?

Khách: Chào cô. Tôi muốn lấy phiếu ăn sáng cho cả đoàn.

Lễ tân: Dạ thưa chị làm ơn cho biết tên đoàn và số lượng buồng của đoàn khách.

Khách: Xin chị chờ cho giây lát. Đây là phiếu ăn sáng của đoàn chị.
Mời chị kiểm tra.

Khách: 1,2,3...20. Đủ rồi. Cảm ơn em, chào em.

Lễ tân: Chào chị.

Biểu: Mẫu phiếu ăn sáng Khách sạn: Mường Thanh
PHIẾU ĂN SÁNG
Ngày 20/10/07
Buồng số: 304
Tên khách: Vũ Hữu Dương (Đoàn Du lịch Hòn Gai I)
Kính mời quý khách ăn sáng miễn phí tại nhà hàng của khách sạn.
Thời gian từ 6h đến 9h.
Xin cảm ơn!

1.5. Nhận chuyển fax giúp khách

* Nhận Fax giúp khách.

Quy trình:

Bước 1: Kiểm tra số trang fax

Bước 2: Phân loại fax của khách sạn và của khách.

Bước 3: Ghi các thông tin về Fax vào sổ nhận Fax.

Bước 4: Phân loại Fax của từng khách, cho vào phong bì chuyển ngay cho khách và yêu cầu khách ký nhận.

* Hội thoại (nhận Fax giúp khách).

Lễ tân: Chào chị.em có thể giúp gì được cho chị?

Khách: Chào em. Em cho nhận lại chìa khóa phòng 305 của đoàn du lịch Hòn Gai I.

Lễ tân: Vâng. Chị vui lòng cho em biết tên.

Khách: Tôi là Phạm Thu Phương

Lễ tân: Thưa chị Phương vừa nãy ở Công ty Phương Nam của chị có Fax cho chị 1 bản Fax em thấy chìa khóa của chị gửi ở đây nên em đã nhận và cho vào phong bì cho chị. Chị kiểm tra và ký nhận cho em nhé.

Khách: Vâng. Tôi vừa đi ra ngoài hóng gió. Cảm ơn em đã nhận cho chị nhé! Đủ rồi em ạ. Chị ký rồi đây, của em đây.

Lễ tân: Cảm ơn chị!

Khách: Cảm ơn em nhé! Chào em!

Lễ tân: Không có gì chị ạ. Đây là trách nhiệm của bọn em mà. Chào chị!

Biểu: **SỔ NHẬN FAX**

Ngày	Tên khách	Buồng số	Công ty	Số trang	Giờ nhận	Giờ chuyển cho khách	Người nhận
21/10/07	Phạm Thu Hương (Đoàn DL Hòn Gai I)	305	Phương Nam	1	2h15'	2h45'	Nguyễn Thế Phương

- Gửi Fax giúp khách.

* Quy trình:

Khi khách có yêu cầu gửi Fax, nhân viên lễ tân cần:

Bước 1: Thông báo với khách giá Fax của 1 trang cho khách.

Bước 2: Kiểm tra số trang Fax khách cần gửi.

Bước 3: Nhanh chóng gửi Fax cho khách, lần lượt gửi các trang Fax cho khách tới trang cuối cùng, tránh gửi Fax thiếu trang cho khách.

Bước 4: Lập phiếu thanh toán dịch vụ gửi Fax và yêu cầu khách ký nhận.

* Hội thoại (khi khách muốn gửi Fax)

Lễ tân: Chào quý khách. Tôi có thể giúp gì cho quý khách?

Khách: Vâng chào anh. Tôi muốn anh gửi giúp tôi Fax đến công ty cổ phần đường sắt. Tôi ở phòng 306.

Lễ tân: Dạ vâng được thưa quý khách. Khách sạn Mường Thanh của chúng tôi có quy định giá của 1 trang Fax là 5.000đ quý khách có đồng ý gửi không ạ?

Khách: Tôi đồng ý.

Lễ tân: Số Fax của quý khách cần Fax là 5 trang có đúng không.

Khách: Vâng. Đúng rồi anh ạ.

Lễ tân: Vâng. Vậy tôi sẽ gửi Fax ngay cho quý khách đây.

Khách: Cảm ơn anh!

Lễ tân: Không có gì thưa quý khách. Cảm phiền quý khách ký nhận là đã gửi Fax vào đây cho khách sạn chúng tôi ạ.

Khách: Vâng. Tôi ký rồi đây. Gửi anh, chào anh.

Lễ tân: Cảm ơn quý khách - chào quý khách.

Biểu: **SỔ GỬI FAX**

Ngày	Tên khách	Buồng số	Số Fax	Số lượng trang	Thời gian Fax	Giờ gửi Fax	Người thực hiện	Nước	Chữ ký của khách
21/10	Vương Minh Quân	306	N ⁰ 1234	5 trang	4h	4h15	Nguyễn Thế Phương	Việt Nam	Quân

1.6. Quy trình tiếp nhận và báo thức khách đoàn của khách sạn Mường Thanh

** Quy trình*

- Chào khách và tiếp nhận yêu cầu
- Hỏi tên khách, số buồng và thời gian báo thức và ghi vào phiếu nhận báo thức khách.
- Nhắc lại cho khách nghe mọi thông tin về yêu cầu báo thức của khách.

- Ghi sổ giao ca để ca sau lưu ý báo thức khách.

* Hội thoại (báo thức khách đoàn)

Lễ tân: A lô. Xin chào quý khách tôi có thể giúp gì được cho quý khách.

Khách: Vâng chào cô. Tôi là Nguyễn Hải Yến ở đoàn khách du lịch Hòn Gai I. Sáng mai đoàn du lịch Hòn Gai I của chúng tôi sẽ đi chơi vào lúc 5h30 sáng. Cảm phiền cô hãy đánh thức đoàn chúng tôi dậy.

Lễ tân: Dạ vâng được ạ. Quý khách muốn chúng tôi báo thức bằng hình thức nào ạ? Gọi điện lên buồng hay cho người lên tận buồng gọi quý khách.

Khách: Cô hãy cho người lên tận buồng gọi cho tôi nhé.

Lễ tân: Vâng vào lúc 5h30 có yêu cầu báo thức và bằng hình thức cho người lên tận buồng gọi có đúng không ạ?

Khách: Đúng rồi. Cảm ơn cô! Chào cô.

Lễ tân: Không có gì thưa quý khách.

Hotel: Mường Thanh

Ngày

21/10/07 Wake up call request

PHIẾU NHẬN BÁO THỨC

Taken by: Phương

N ⁰ STT	Room N ⁰ Số buồng	Time Thời gian	Hình thức báo thức	Remake Ghi chú
1	301	5h30'	Lên phòng gọi	Đoàn DL Hòn Gai
2	302	5h30'		
3	303	5h30'		
4	304	5h30'		
...	...	...		
10	310	5h30'		

* Thực hiện báo thức

(Nhân viên đề tên lên các phòng gõ cửa xưng tên và gọi lần lượt các phòng từ 301 - 310 để báo thức).

VD: Lễ tân gọi phòng 301

Lễ tân: Gõ cửa "Cộc, cộc"

Khách: Ai đấy

Lễ tân: Tôi là Nguyễn Thế Phương nhân viên bộ phận lễ tân. Bây giờ đã là 5h30' mời quý khách dậy cho.

Khách: à cảm ơn anh rất nhiều. Tôi vừa dậy xong. Anh đi gọi các phòng khách giúp tôi nhé!

Lễ tân: Không có gì thưa quý khách. Chúc quý khách 1 ngày vui vẻ.

Khách: Cảm ơn anh! Chào anh.

Lễ tân: Chào quý khách.

1.7. Quy trình chuyển buồng cho khách

** Quy trình*

- Khi khách có yêu cầu chuyển buồng lễ tân cần thực hiện một số công việc:

+ Tìm hiểu lý do chuyển buồng của khách.

+ Thuyết phục khách ở lại buồng và tìm các biện pháp khắc phục.

+ Nếu phải chuyển buồng thì kiểm tra khả năng đáp ứng của khách sạn.

Nếu đáp ứng được thì chuyển cho khách.

+ Báo bộ phận buồng về việc khách chuyển.

+ Thông báo số buồng và giá buồng cho khách.

+ Viết phiếu chuyển buồng và chuyển cho khách ký.

+ Thông báo nhân viên hành lý giúp khách chuyển buồng.

+ Ghi sổ về việc đổi buồng của khách.

+ Trường hợp khách sạn không còn buồng để đổi thì nhân viên thông báo cho khách và mong khách hàng thông cảm và hứa sẽ đổi buồng ngay khi có buồng.

** Bài hội thoại (chuyển buồng khi khách yêu cầu)*

gì ạ.

Lễ tân: Chào quý khách. Tôi có thể giúp gì cho quý khách.

Khách: Chào cô. Cô có thể đổi giúp tôi buồng khác được không?

Lễ tân: Dạ thưa quý khách. Buồng của quý khách đang dùng có vấn đề

được vì quá nóng.

Lễ tân: Tôi lấy làm tiếc khi nghe điều đó. Thế số buồng của quý khách là bao nhiêu. Chúng tôi sẽ cho người đến sửa chữa ngay lập tức cho quý khách và tôi nghĩ là không cần đổi đâu ạ.

Khách: Tôi đang ở buồng 310 của đoàn Du lịch Hòn Gai I và tôi vẫn muốn cô đổi buồng cho tôi vì tôi đang muốn nghỉ ngơi ngay bây giờ.

Lễ tân: Dạ vâng xin quý khách chờ trong giây lát. Vâng chúng tôi có thể đáp ứng được cho quý khách. Chúng tôi sẽ đổi cho quý khách buồng 312 có được không?

Khách: Thế giá buồng này là bao nhiêu?

Lễ tân: Dạ thưa quý khách, là 210.000đ/ngày đêm.

Khách: Sao đắt thế buồng trước của tôi là 180.000đ thôi cơ mà.

Lễ tân: Dạ thưa quý khách. Đây là buồng có vị trí đẹp và có ti vi siêu phẳng nên giá hơi cao hơn so với buồng trước của quý khách.

Khách: Được rồi vậy cảm phiền cô đổi giúp tôi.

Lễ tân: Dạ thưa, quý khách làm ơn cho tôi biết quý danh.

Khách: Tôi là Nguyễn Hồng Nhung.

Lễ tân: Đây là phiếu chuyển buồng của quý khách, mời quý khách làm ơn ký vào đây ạ.

Khách: Đây gửi cô.

Lễ tân: Sau đây nhân viên khuôn vác hành lý sẽ giúp quý khách chuyển

đồ từ phòng của quý khách sang phòng 312 ạ.

Khách: Vâng. Cảm ơn cô! Chào cô.

Lễ tân: Chào quý khách.

Hotel: Mường Thanh **PHIẾU CHUYỂN BUỒNG**

Name: Nguyễn Hồng Nhung

Buồng cũ	Buồng hiện tại	Giá buồng cũ	Giá buồng mới	Lý do	Ngày chuyển
310	312	180.000	210.000	Hồng điều hòa	10h sáng ngày 21/10

Lễ tân ký Nguyễn
Thế Phương

Khách ký
Nguyễn Hồng
Nhung

E. Thanh toán và tiễn khách

* Quy trình

Bước 1: Chuẩn bị danh sách khách đi theo đoàn.

Bước 2: Chuẩn bị hóa đơn tổng hợp chi phí của đoàn và đưa cho trưởng đoàn kiểm tra.

Bước 3: Chuẩn bị hóa đơn phụ trợ cho khách kiểm tra và ký nhận.

Bước 5: Thanh toán tiền cho đoàn khách và cho từng buồng hoặc từng khách.

Bước 6: Ký hóa đơn đã thanh toán cho khách và gửi trả cho khách 1 liên của hóa đơn.

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

Bước 8: Chào khách, chúc khách lên đường thượng lộ bình an và sớm hẹn gặp lại khách.

Hội thoại (thanh toán cho khách đoàn muốn trả phòng)

Khách: Chào cô. Tôi muốn thanh toán trả buồng cho đoàn.

Lễ tân: Dạ vâng. Xin chào quý khách. Quý khách ở đoàn du lịch Hòn Gai có phải không ạ?

Khách: Vâng đúng rồi lúc sáng tôi có gọi điện báo trước rồi đây.

Lễ tân: Vâng. Xin quý khách chờ cho giây lát. Dạ thưa quý khách đây là hóa đơn tổng hợp chi phí của đoàn khách. Mời quý khách kiểm tra và ký vào đây.

HÓA ĐƠN TỔNG HỢP

Ngày đến: 19/10/2007

Ngày đi:

21/10/2007 Đơn vị bán hàng: Khách sạn Mường Thanh

Địa chỉ: đô thị Linh Đàm - Hà Nội

Số tài khoản: 04 6413182

Tên người mua hàng: Đoàn du lịch Hòn Gai I

Số buồng: 301 - 310

Số lượng khách: 10 người

TT	Tên hàng hoá dịch vụ	Số hóa đơn	ĐVT	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
301	Lưu trú	01234	Ngày	3	180.000	540.000
302	Lưu trú	34567	Ngày	3	180.000	540.000
	Gọi điện thoại		phút	1	25.000	25.000
303	Lưu trú	43762	Ngày	3	180.000	540.000
	Nước ngọt		Lon	2	10.000	20.000
304	Lưu trú	6822734	Ngày	3	180.000	540.000
305	Lưu trú	47962	Ngày	3	180.000	540.000
306	Lưu trú	98675	Ngày	3	180.000	540.000
	Gửi Fax	1252	trang	5	5.000	25.000
307	Lưu trú	32587	Ngày	3	180.000	540.000
	Giặt là		Bộ	2	10.000	20.000
308	Lưu trú	23254	Ngày	3	180.000	540.000
	Bia		Chai	2	15.000	30.000
309	Lưu trú	13579	Ngày	3	180.000	540.000
310	Lưu trú	24689	Ngày	2	180.000	360.000
	Đổi phòng sang 312	45789	Ngày	1	210.000	210.000

Tổng chi phí:

5.550.000

Tiền thuế GTGT 10%:

550.000

Tổng số tiền thanh toán: 6.100.000

Số tiền viết bằng chữ: Sáu triệu một trăm nghìn đồng chẵn.

Người mua hàng Người thu tiền Kế toán trưởng Thủ trưởng
Linh Nguyễn Thế Phương

Lễ tân: Dạ thưa quý khách tổng số tiền mà đoàn khách là 6.100.000đ.

Mời quý khách xem và kiểm tra lại giúp tôi.

Khách: Vâng để tôi xem.

(Khách kiểm tra)

HÓA ĐƠN DỊCH VỤ GIẶT LÀ

Khách sạn Mường Thanh

Địa chỉ: Đô thị Linh Đàm - Hà Nội

Tên khách: Nguyễn Thu Trang

Buồng số: 307

Ngày 20/10/2007

STT	Tên hàng hoá dịch vụ	Đơn vị	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
1	Giặt là	Bộ	2	10.000	20.000
	Tổng số				20.000

Số tiền bằng chữ: Hai mươi nghìn đồng chẵn.

Chữ ký của khách

Nguyễn Thu Trang

Chữ ký của nhân viên

Nguyễn Thị Thúy

HÓA ĐƠN DỊCH VỤ BAR

Khách sạn Mường Thanh

Địa chỉ: Đô thị Linh Đàm - Hà Nội

Tên khách: Phạm Thu Vân

Buồng số: 303

Ngày 20/10/2007

STT	Tên hàng hoá dịch vụ	Đơn vị	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
-----	----------------------	--------	----------	---------	------------

1	Côca	lon	2	10.000	20.000
	Tổng số				20.000

Số tiền bằng chữ: Hai mươi nghìn đồng chẵn.

Chữ ký của khách
Phạm Thu Vân
Khách: Vâng đúng rồi thưa cô. Cảm ơn cô!

Chữ ký của nhân viên
Phạm Thảo My

Lễ tân: Vâng cảm ơn quý khách. Thưa quý khách đây là hóa đơn GTGT của từng khách làm ơn chuyển phiếu thanh toán cho từng khách giúp tôi để mọi thành viên trong đoàn xem xem có gì sai sót không.

HÓA ĐƠN GTG

(Liên 2 - Giao cho khách hàng)

Ngày 21/10/07

Đơn vị bán hàng: Khách sạn Mường Thanh

Địa chỉ: Đô thị Linh Đàm Số TK: 02463579

Điện thoại: 04.6413182 MS: 232425

Họ và tên người mua hàng: Võ Tòng Số buồng: 308

Địa chỉ: 40 Trương Định - Hà Nội Số TK:

2122143 Phương thức thanh toán: Tiền mặt

STT	Tên hàng hoá dịch vụ	ĐVT	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
1	Lưu trú	ngày	3	180.000	540.000
2	Đồ uống	chai	2	15.000	30.000
Tổng cộng tiền hàng					570.000
Thuế suất GTGT: Tiền thuế GTGT 10%					57.000
Tổng cộng tiền thanh toán					627.000
Số tiền bằng chữ: Sáu trăm hai mươi bảy nghìn đồng					

Người mua hàng
(Ký, ghi rõ họ tên)

Kế toán trưởng
(Ký, ghi rõ họ tên)

Thủ trưởng đơn vị
(Ký, đóng dấu, ghi rõ họ
tên)

Khách: Đúng hết tất cả rồi cô ạ. Tiền đây cô đếm lại xem đã đủ chưa?

Lễ tân: Dạ vâng đủ rồi ạ. Cảm ơn quý khách. Đây là giấy tờ của đoàn khách, mời quý khách kiểm tra lại.

Khách: Đủ rồi cảm ơn cô.

Lễ tân: Dạ thưa quý khách đây là hóa đơn tổng hợp của quý khách mời quý khách giữ lấy một bản và quý khách vui lòng cho tôi xin lại chìa khóa của đoàn mình.

Khách: Nó đây. Gửi cô. Cảm ơn cô rất nhiều trong những vừa qua.

Chào cô.

Lễ tân: Không có gì thưa quý khách. Đây là bổn phận và trách nhiệm của chúng tôi mà. Sau đây nhân viên khuân vác hành lý của chúng tôi sẽ giúp quý khách chuyển đồ ra xe. Chúc cả đoàn lên đường thượng lộ bình an và hẹn sớm được gặp lại quý khách. Xin cảm ơn!

PHẦN III

NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA KHÁCH SẠN MÙI LÒNG THANH

I. NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA KHÁCH SẠN MÙI LÒNG THANH

Sau thời gian đi vào hoạt động đến nay khách sạn đã phát triển với tốc độ tăng trưởng cao về số lượng khách. Doanh thu của ngành du lịch nói chung và ngành kinh doanh khách sạn nói riêng đang đứng trước tình trạng cân đối giữa cung và cầu. Trang thiết bị hiện đại chưa đưa vào những khách sạn vừa và nhỏ, các khách sạn lớn thì phân bố không đồng đều trên địa bàn Hà Nội. Hiện nay không những thế còn thiếu những khu vui chơi giải trí cũng như các nguồn thu hút khách chính. Vì vậy trong 2 năm trở lại đây doanh thu có tăng nhưng không đáng kể, doanh thu năm 2005 là 1.443.642 triệu đồng trong khi đó chi phí là 1.120.642 triệu đồng, mức lợi nhuận thu được chỉ là 341 triệu đồng, nguyên nhân chủ yếu là do thiên nhiên, bão lụt và sóng thần gây nên, có những đại dịch đầu năm 2003 ở trên thế giới cũng như ở Việt Nam đã ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động kinh doanh của khách sạn. Do đó kéo theo ngành du lịch Việt Nam cũng bị ảnh hưởng công suất sử dụng phòng của khách sạn khi đầu còn thấp, khách sử dụng dịch vụ ăn uống giảm tuy nhiên cuối tháng năm 2004 tình hình trở lại bình thường khách sạn lại đón khách quay trở lại.

II. Ý KIẾN ĐỀ XUẤT ĐỐI VỚI KHÁCH SẠN MÙI LÒNG THANH

Trên cơ sở nghiên cứu thực tế tại khách sạn Mui Lòng Thanh để góp phần nhỏ bé của mình vào xu hướng chung của khách sạn làm tăng hiệu quả hoạt động sản xuất của khách sạn. Em có vài đề xuất với ban lãnh đạo như sau:

- Cần phải nâng cao tay nghề cho đội ngũ nhân viên, ngoài ra giám đốc cần quan tâm đến đội ngũ nhân viên trong khách sạn, phải thường xuyên đôn đốc nhắc nhở nhân viên trong quá trình làm việc.

- Để nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ khách thì tạo điều kiện mở lớp dạy ngoại ngữ ngoài giờ cho cán bộ, cũng phải thường xuyên mở lớp hướng dẫn để nâng cao tay nghề. Đồng thời đầu tư thêm cơ sở vật chất kỹ thuật hiện đại và nâng cấp trang thiết bị trong nhà hàng và thường xuyên quan tâm đến chất lượng thực phẩm, dụng cụ trong phòng bếp.

- Phải thường xuyên quảng bá marketing và áp dụng chính sách giảm giá cho những đối tượng khách quen, khách lưu trú dài ngày.

- Khách sạn phải có mẫu biểu thăm dò ý kiến của khách về một số dịch vụ trong khách sạn.

- Cần trẻ hóa đội ngũ cán bộ để họ kịp thời nắm bắt thích hợp phục vụ khách khoa học tốt cho nhu cầu ngày càng tăng cao của khách.

- Phải tạo ra những món ăn đặc trưng, thực đơn đa dạng phong phú để thu hút khách đến với khách sạn.

III. Ý KIẾN ĐÓNG GÓP ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN

Bộ phận lễ tân của khách sạn hoạt động rất tốt, các quy trình phục vụ khách bài bản khoa học được rút gọn so với lý thuyết mà em chưa được học trên lớp. Nhưng vẫn phải mất thời gian chờ đợi những đáp ứng nhu cầu cần thiết của khách mà vẫn đảm bảo quy trình đầy đủ thủ tục khách sạn. Thái độ phục vụ khách nhiệt tình chu đáo nhưng vẫn có lúc không có trong khách sạn để chuông reo và đội ngũ nhân viên còn ít có lúc đoàn khách phải đợi lâu, còn có những động tác thừa khi đăng ký cho khách.

- Về hệ thống dịch vụ thì khoa học và giảm thiểu hóa nhiều khâu không cần thiết đem lại sự hài lòng cho khách. Nghiệp vụ lễ tân khách sạn Mường Thanh là đạt tiêu chuẩn so với khách sạn cùng xếp hạng nhưng nó vẫn tồn tại những khó khăn riêng.

1. Tồn tại và khó khăn

- Nhân viên lễ tân chưa phát huy được hết năng lực bản thân.
- Độ tuổi trung bình của các nhân viên còn cao nên ít có khả năng linh hoạt trong công việc.

kém.

Tất cả các nhân viên lễ tân có trình độ đại học nhưng ngoại ngữ còn rất

- Cơ sở vật chất kỹ thuật tại quầy lễ tân còn rất nghèo nàn.

2. Biện pháp khắc phục

Hiện nay nước ta đang chú trọng quan tâm đầy đủ rất nhiều vào ngành

du lịch nói chung và ngành kinh doanh khách sạn nói riêng. Tuy nhiên cũng còn không ít những khó khăn còn rải rác trong khách sạn Mường Thanh. Trong đó có bộ phận lễ tân, qua đây em có ý kiến đóng góp như sau:

- Nâng cao trình độ ngoại ngữ cho nhân viên.
- Tiến hành trẻ hóa đội ngũ nhân viên.
- Hoàn thiện nâng cấp trang thiết bị tại quầy lễ tân.
- Thực hiện thi đua khen thưởng với nhân viên một cách chính xác và quan tâm hơn nữa.
- Tăng cường giao lưu trao đổi kinh nghiệm giữa bộ phận lễ tân của khách sạn với khách sạn khác.

IV. Ý KIẾN ĐÓNG GÓP VỚI CƠ QUAN

Nước ta là một nước đang phát triển mà ngành du lịch nước ta được ví như "con gà mái đẻ trứng vàng" mà lại là ngành công nghiệp không khói vì vậy Đảng và Nhà nước ta đang phải đầu tư chú trọng đến ngành công nghiệp không gây ô nhiễm này. Em xin đưa ra một số ý kiến như sau:

- Nhà nước ta phải quan tâm đầu tư những khu du lịch sẵn có cải tạo nâng cấp tu bổ đưa vào hoạt động.
- Đầu tư xây dựng cho vay vốn để kinh doanh khách sạn ở những nơi du lịch.
- Tạo điều kiện thuận lợi cho khách quốc tế có điều kiện làm thủ tục nhanh chóng khi sang du lịch tại Việt Nam.
- Đầu tư phương tiện đi lại có ưu đãi với những khách thường xuyên sử dụng.

- Luôn quan tâm đến giáo dục đặc biệt là ngành du lịch tạo cơ sở đào tạo riêng về ngành này.

Đó là những ý kiến nhỏ bé của em mong rằng Nhà nước quan tâm để những ý kiến đó có thể phát huy để phục vụ lợi ích chung của toàn dân.

* Liên hệ bản thân:

Du lịch Việt Nam đã và đang phát triển Đảng và Nhà nước ta đã chú trọng rất nhiều đến ngành công nghiệp dịch vụ này, tạo điều kiện việc làm cho người lao động, công việc nhẹ nhàng không gây ô nhiễm môi trường. Tạo cho con người thoải mái khi tham gia công việc này. Cũng chính vì lý do này mà em đã đi học nghiệp vụ du lịch chuyên ngành lễ tân. Em thấy công việc đó thích hợp, hiểu biết rất nhiều về phong tục tập quán một số quốc gia mà em chưa có dịp được biết. Qua thời gian học tập em đã được chỉ bảo của thầy cô, bạn bè đã cho em hiểu thêm về ngành dịch vụ và nhất là nghiệp vụ lễ tân.

KẾT LUẬN

Những nhận thức của em sau khi thực tập trong khách sạn:

Sau 2 năm học lý thuyết tại trường Trung học Thương mại du lịch Hà Nội và 3 tháng thực tập tại khách sạn Mường thanh, em đã có điều kiện để phát huy các kiến thức thực tế học lý thuyết để áp dụng vào thực tế. Đồng thời cũng là cơ hội để em học hỏi kinh nghiệm trong nghề nghiệp cũng như cách cư xử của bản thân với bạn bè khách hàng. Từ việc thực hiện giữa học và hành giúp em rút ra được nhiều kinh nghiệm quý báu cho bản thân nắm chắc hơn nữa về nghiệp vụ lễ tân khách sạn và tầm quan trọng của nó đối với khách sạn. Đây là tiền đề vững chắc cho em bước vào thực tế làm việc sau này. Em thấy ngành lễ tân khách sạn là một công việc tiếp xúc với rất nhiều người trong và ngoài nước.

Qua đây em xin chân thành cảm ơn các anh chị trong khách sạn Mường Thanh đã giúp đỡ em trong suốt quá trình thực tập. Và đã giúp em oàn thành bản báo cáo này.

Ý kiến đề xuất với nhà trường: Trong quá trình học tập nhà trường cần phải tổ chức nhiều hơn nữa các buổi tham quan du lịch để học sinh nắm bắt thực tế nhiều hơn nữa.

- Nhà trường cần phải nâng cao cơ sở vật chất như: bàn, ghế để phục vụ học sinh trong học tập.

- Ngoài giờ học chính nhà trường cần mở thêm các lớp học thêm tiếng Anh nhằm bổ sung kiến thức cho học sinh.

MỤC LỤC

Lời nói đầu.....	1
Phần I: lịch sử hình thành và phát triển của công ty du lịch khách sạn	
Mơng Thanh.....	4
I. Lịch sử ra đời và phát triển của khách sạn Mơng Thanh.....	4
1. Lịch sử hình thành.....	4
2. Vị trí.....	4
2.1. Đặc điểm.....	4
2.2. Cơ sở vật chất của khách sạn.....	5
2.2.1. Dịch vụ lưu trú.....	5
2.2.2. Dịch vụ ăn uống.....	7
2.2.3. Dịch vụ thuê phòng hội nghị, hội thảo.....	8
2.2.4. Dịch vụ bổ sung.....	8
II. Lực lượng lao động.....	8
III. cơ cấu tổ chức.....	8
1. Sơ đồ.....	8
2. Chức vụ của từng bộ phận.....	9
iV. nguồn khách.....	11
1. Công suất sử dụng buồng.....	11
2. Về giá cả.....	12
v. các mặt hoạt động kinh doanh của khách sạn.....	13
Phần 2: Nội dung nghiệp vụ lễ tân tại khách sạn mơng thanh.....	14
I. Tầm quan trọng.....	14
1. Vai trò.....	14
2. Nhiệm vụ.....	15
II. Những quy định với nhana viên lễ tân của khách sạn.....	15
IV. Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân.....	17
1. Sơ đồ.....	17
V. các giai đoạn phục vụ khách : 4 giai đoạn.....	20
VI. quy trình phục vụ 1 lượt khách cụ thể.....	22
1. Quy trình phục vụ khách lễ tại khách sạn.....	22
2. Quy trình làm thủ tục nhận buồng khách đi lễ tại khách sạn Mơng Thanh.....	25
3. Phục vụ khách trong thời gian lưu trú.....	29
4. Thanh toán và tiền khách đi lễ tại khách sạn Mơng Thanh.....	37

VI. Quy trình đặt buồng trước cho khách đoàn.....	39
A. Quy trình.....	39
B. Quy trình làm thủ tục nhận buồng cho khách đoàn.....	41
C. Trình tự phục vụ hành lý cho khách đoàn tới khách sạn.....	42
D. Phục vụ khách khi lưu trú.....	45
1. Dịch vụ bưu điện.....	45
1.1. Phục vụ khách gọi điện đường dài.....	45
1.2. Phục vụ điện thoại khi có khách bên ngoài gọi điện cho khách	46
1.3. Nhận bưu phẩm cho khách.....	47
1.4. Phục vụ khách lấy phiếu ăn sáng.....	48
1.5. Nhận chuyển fax giúp khách.....	49
1.6. Quy trình tiếp nhận và báo thức khách đoàn của khách sạn Mường Thanh.....	51
1.7. Quy trình chuyển buồng cho khách.....	53
E. Thanh toán và tiễn khách.....	56
Phần III: Nhận xét đánh giá tình hình hoạt động kinh doanh của khách sạn Mường Thanh.....	61
I. Nhận xét đánh giá chung về tình hình hoạt động kinh doanh của khách sạn Mường Thanh.....	61
II. Ý kiến đề xuất đối với khách sạn Mường Thanh.....	61
III. Ý kiến đóng góp đánh giá hoạt động lễ tân tại khách sạn.....	62
1. Tồn tại và khó khăn.....	62
2. Biện pháp khắc phục.....	63
IV. Ý kiến đóng góp với cơ quan.....	63
Kết luận.....	65