

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG CAO ĐẲNG VĂN HÓA NGHỆ THUẬT VÀ DU LỊCH S
KHOA DU LỊCH

BÁO CÁO
THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI: KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN K.THỰC TRẠNG VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN.

Đơn vị thực tập: KHÁCH SẠN K

Giáo viên hướng dẫn:

Sinh viên thực tập:

Lớp:

Khóa:

Hệ:

Thành phố Hồ Chí Minh năm 20...

Hệ: CAO ĐẲNG

LỜI CẢM ƠN

“ Học, học học nữa, học mãi” vâng! Đó là câu nói của chủ tịch Hồ Chí Minh vĩ đại của dân tộc Việt ta. Được sinh ra và trưởng thành trong vòng tay yêu thương của mẹ cha, gia đình, bạn bè, thầy cô thân thương và những điều kì diệu từ cuộc sống... Em nhận thấy rằng mình cần phải cố gắng nhiều hơn trong cuộc sống và trong học tập. Được học tập và lao động là niềm vui và hạnh phúc của mỗi con người. Bước chân vào giảng đường Cao đẳng – Đại học em cảm nhận nhiều hơn về những điều đã học được và tình yêu thương của mọi người dành cho mình. Trong đó sự dạy dỗ, chỉ bảo của thầy cô trong trường lớp mới.

Là sinh viên năm cuối khóa x, hệ Cao đẳng, khoa Du lịch của trường Cao đẳng Văn Hóa – Nghệ Thuật và Du Lịch S.

Em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến sự giúp đỡ trong học tập cũng như kinh nghiệm sống và làm việc từ thầy cô và bạn bè trong trường. Thầy cô đã tạo điều kiện cho chúng em có một môi trường học tập tốt và hiệu quả thông qua các học phần, kiến tập tour và đặc biệt là thời gian chúng em tiếp xúc với thực tế - đó là thời gian thực tập tại khách sạn K.

Để ra trường có một lượng kiến thức tốt phong phú và chuyên nghiệp trong ngành học của mình, em đã quyết định xin thực tập tại khách sạn K.

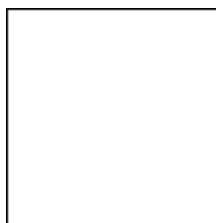
Được sự chấp thuận của nhà trường và ban quản lý khách sạn K nhận vào thực tập, em không biết nói gì hơn là gửi lời cảm ơn chân thành tới:

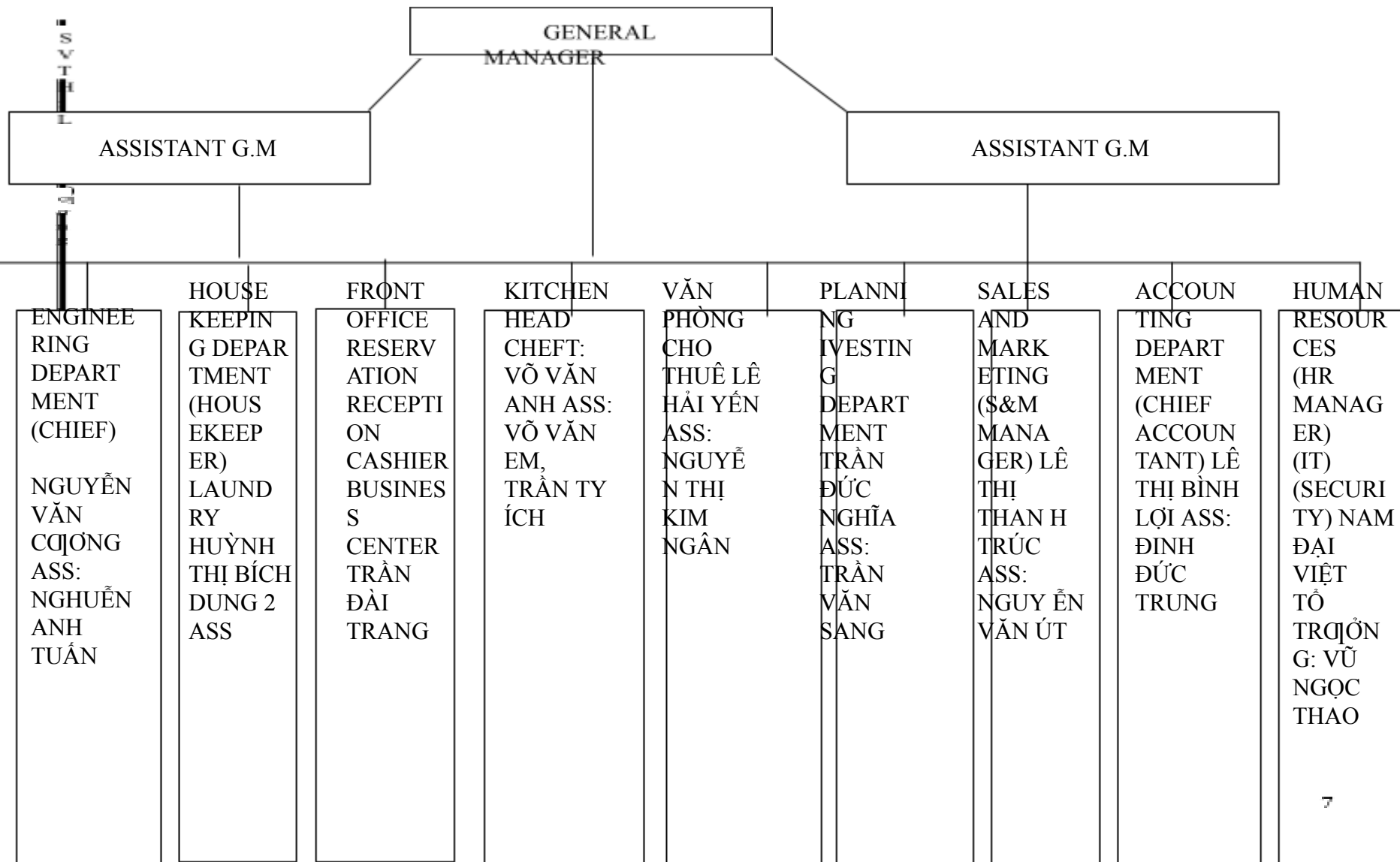
Cảm ơn các bạn trong nhóm thực tập đã đoàn kết, yêu quý và giúp đỡ mình trong thời gian thực tập qua. Và cuối cùng là lời cảm ơn tới các cô chú, anh chị bảo vệ, klocker đã nhiệt tình chỉ bảo giúp đỡ em những điều nên biết và cần làm tuân thủ theo đúng nguyên tắc, quy định của khách

[illegible]

This image shows a full page of primary-ruled paper. It contains ten identical horizontal rows. Each row is composed of three parallel dotted lines, which are commonly used to guide letter height and placement in early writing instruction. The rows are evenly spaced across the entire page, leaving margins at the top and bottom. There is no text or other markings on the paper.[illegible]

-
-
-
-
-
-
-
-





TỔ
CHỨC
HÀNH
CHÁN
H
TRẦN
THỊ
VIỆT
ASS:
NGUY
ỄN
TRUN
G LẬP,
HUỲN
H THỊ
THU
NGA

ĐỀ TÀI: KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN K.THỰC TRẠNG VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG.

NỘI DUNG BÁO CÁO THỰC TẬP

PHẦN I: MỞ ĐẦU

Lý do chọn đề tài:

Hiện nay trên phạm vi toàn thế giới, du lịch đã trở thành một nhu cầu không thể thiếu trong đời sống xã hội. Với sự phát triển không ngừng, du lịch không những đã đóng góp một phần quan trọng cho nền kinh tế quốc dân mà còn mang lại sự giao lưu về chính trị, văn hoá giữa các quốc gia trên toàn thế giới. Du lịch đã trở thành một trong những động lực thúc đẩy chính sách hợp tác đầu tư giữa các quốc gia

Việt Nam, một quốc gia nằm trong khu vực Đông Á Thái Bình Dương với vị trí địa lý thuận lợi, tài nguyên du lịch phong phú và đa dạng, giàu bản sắc văn hoá dân tộc cả về tự nhiên và nhân văn xã hội, với cơ cấu dân số trẻ, nguồn nhân lực dồi dào thực sự có điều kiện để phát triển du lịch một cách mạnh mẽ.

Thực tế đã chứng minh rằng du lịch Việt Nam đã không ngừng phát triển trong những năm qua. Sau gần 40 năm ra đời (từ năm 1960) ngành du lịch Việt Nam đã có sự phát triển vượt bậc trở thành ngành kinh tế quan trọng của đất nước. Năm 1999 thu nhập xã hội từ du lịch đạt gần 15600 tỷ đồng với 1,18 triệu lượt khách quốc tế và 10,3 triệu lượt khách nội địa. Việt Nam đang trở thành một điểm du lịch khá hấp dẫn.

Góp phần vào những kết quả mà du lịch nước ta đã đạt được phải kể tới các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn. Đây là hoạt động kinh doanh có hiệu quả. Hàng năm doanh thu và nộp ngân sách từ hoạt động kinh doanh khách sạn chiếm một tỷ trọng lớn xấp xỉ 2/3 trong tổng doanh thu của toàn ngành du lịch. Sự thành công đó có được là do sự nỗ lực phấn đấu của ngành khách sạn. Trong đó có đóng góp của hoạt

động ăn uống tại khách sạn và một trong những doanh nghiệp Nhà nước kinh doanh có hiệu quả phải kể đến đó là khách sạn K.

Khách sạn K trước đây chủ yếu là hoạt động trong lĩnh vực lưu trú, hiện nay là cả ăn uống và các dịch vụ khác. Kết quả đạt được trong những năm qua thật đáng khích lệ. Tuy nhiên việc xác định hiệu quả trong hoạt động kinh doanh của khách sạn cũng rất khó khăn vì nó phụ thuộc vào nhiều yếu tố, đặc biệt là yếu tố con người và chất lượng sản phẩm.

Hoạt động kinh doanh dịch vụ ăn uống trong khách sạn có vai trò quan trọng góp phần không nhỏ đến kinh doanh ăn uống của khách sạn. Đây là một vấn đề rất đáng quan tâm. Những năm gần đây do có một số công trình nghiên cứu về vấn đề này nhưng đó chỉ là những đánh giá nhận xét chung. Do vậy em chọn đề tài: "Tìm hiểu hoạt động kinh doanh dịch vụ ăn uống tại nhà hàng của khách sạn K. Thực trạng và một số giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tại nhà hàng" cho bài báo cáo thực tập tốt nghiệp Cao đẳng ngành du lịch của mình.

Trong giới hạn bài báo cáo này em sẽ đi sâu tìm hiểu về thực trạng hoạt động kinh doanh ăn uống tại khách sạn K. Từ đó, đưa ra những nhận xét đánh giá để có cái nhìn đúng hơn về hoạt động kinh doanh ăn uống của khách sạn nói chung và khách sạn K nói riêng, đồng thời đưa ra một số phương hướng phát triển của bộ phận kinh doanh ăn uống của khách sạn trong tương lai.

Phương pháp nghiên cứu:

- Phương pháp điều tra thống kê;
- Phương pháp thăm dò;
- Phương pháp lý luận thực tiễn;
- Qua tìm hiểu sách, báo chí;
- Qua hỏi thăm; thăm dò ý kiến;
- Qua website;
- Qua internet; tài liệu tham khảo

Đối tượng nghiên cứu:

Khách sạn K, hoạt động kinh doanh dịch vụ ăn uống tại nhà hàng của khách sạn. Thực trạng và một số giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tại nhà hàng.

Nhiệm vụ nghiên cứu:

Tìm hiểu về một số hoạt động kinh doanh trong bộ phận ăn uống tại nhà hàng của khách sạn. Ngoài ra, cần học hỏi, tiếp thu những kiến thức thực tế để có những suy nghĩ đúng đắn về ngành nghề,...

Địa điểm nghiên cứu:

Khách sạn K

Đ/C:

Điện thoại 08. 3822 xxxx

Fax 08. 3822 xxxx

Email hotel@khotel.com

Website khotel.com

PHẦN II : KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

CHƯƠNG I: KHÁI QUÁT TÌNH HÌNH DU LỊCH VIỆT NAM VÀ DU LỊCH ĐỊA PHƯƠNG NƠI THỰC TẬP.

I. KHÁI QUÁT TÌNH HÌNH DU LỊCH VIỆT NAM

1. DU LỊCH TRONG NỀN KINH TẾ

Du lịch là ngày càng có vai trò quan trọng tại Việt Nam. Đối với khách du lịch ba-lô, những người du lịch khám phá văn hóa và thiên nhiên, bãi biển và các cựu chiến binh Mỹ và Pháp, Việt Nam đang trở thành một địa điểm du lịch mới ở Đông Nam Á. Các dự án đầu tư vào bất động sản du lịch dọc theo bờ biển hơn 3.000 km và tại các thành phố lớn đang gia tăng nhanh chóng. Dịch vụ du lịch ngày càng đa dạng, công ty lữ hành địa phương và quốc tế cung cấp các tour du lịch thăm quan các bản làng dân tộc thiểu số, đi bộ và tour du lịch xe đạp, đi thuyền kayak và du lịch ra nước ngoài cho du khách Việt Nam, đặc biệt là gắn kết với các quốc gia láng giềng Campuchia, Lào và Thái Lan. Ngoài ra, nhờ vào việc nới lỏng các quy định về đi lại, xuất cảnh, khách du lịch nước ngoài đã có thể đi lại tự do trong nước từ năm 1997.

2. TIỀM NĂNG DU LỊCH VIỆT NAM

Nền kinh tế Việt Nam đã chuyển đổi từ nông nghiệp sang nền kinh tế dịch vụ. Hơn một phần ba của tổng sản phẩm trong nước được tạo ra bởi các dịch vụ, trong đó bao gồm khách sạn và phục vụ công nghiệp và giao thông vận tải. Nhà sản xuất và xây dựng (28 %) nông nghiệp, và thủy sản (20 %) và khai thác mỏ (10 %). Trong khi đó, du lịch đóng góp 4,5% trong tổng sản phẩm quốc nội (thời điểm 2007). Ngày càng có nhiều dự án đầu tư trực tiếp nước ngoài đổ vào ngành du lịch. Sau các ngành công nghiệp nặng và phát triển đô thị, đầu tư nước ngoài hầu hết đã được tập trung vào du lịch, đặc biệt là trong các dự án khách sạn.

Tính đến tháng 4/2004, Việt Nam có 2741 di tích, thắng cảnh được xếp hạng di tích quốc gia. Tới năm 2010, có 5 di sản được UNESCO công nhận là Di sản thế giới tại Việt Nam bao gồm Quần thể di tích Cố đô Huế, Vịnh Hạ Long, Phố Cổ Hội An, Thánh địa Mỹ Sơn, và Vườn Quốc gia Phong Nha - Kẻ Bàng. Tính đến hết năm 2010 Việt Nam được UNESCO công nhận 8 khu dự trữ sinh quyển thế giới đó là Châu thổ sông Hồng, Cát Bà, Tây Nghệ An, Cát Tiên, Biển Kiên Giang, Cần Giờ, Cà Mau và biển Kiên Giang

Hiện nay Việt Nam có 30 vườn quốc gia^[6] gồm Ba Bể, Bái Tử Long, Hoàng Liên, Tam Đảo, Xuân Sơn, Ba Vì, Cát Bà, Cúc Phương, Xuân Thủy, Bạch Mã, Bến En, Phong Nha-Kẻ Bàng, Pù Mát, Vũ Quang, Bidoup Núi Bà, Chọi Mom Ray, Chọi Yang Sin, Kon Ka Kinh, Yok Đôn, Côn Đảo, Lò Gò-Xa Mát, Mũi Cà Mau, Núi Chúa, Phú Quốc, Phước Bình, Tràm Chim, U Minh Hạ, U Minh Thượng.

Việt Nam có 400 nguồn nước nóng từ 40-150 độ. Nhiều suối có hạ tầng xây dựng khá tốt đẹp: Suối nước nóng thiên nhiên Đam Rông, Lâm Đồng; suối nước nóng Kim Bôi Hòa Bình, suối nước nóng Bình Châu Bà Rịa-Vũng Tàu, suối nước nóng Kênh Gà, Ninh Bình, suối nước nóng Quang Hanh Quảng Ninh.

Việt Nam đứng thứ 27 trong số 156 quốc gia có biển trên thế giới với 125 bãi tắm biển, hầu hết là các bãi tắm đẹp. Việt Nam là 1/12 quốc gia có vịnh đẹp nhất thế giới là vịnh Hạ Long và vịnh Nha Trang.

Việt Nam có 117 bảo tàng trong đó các bộ, ngành quản lý 38, các địa phương quản lý 79. Hai bảo tàng lịch sử mang tính quốc gia là Bảo tàng Cách mạng Việt Nam và Bảo tàng lịch sử Việt Nam hiện đang đề xuất thêm Bảo tàng Lịch sử quốc gia.

Việt Nam hiện có 21 khu du lịch quốc gia tính đến năm 2008, là những trọng điểm để đầu tư thúc đẩy phát triển du lịch.^[10] Các khu du lịch đó là:

1. Khu du lịch nghỉ dưỡng Sa Pa (Lào Cai)

2. Khu du lịch sinh thái hồ Ba Bể (Bắc Kạn)
3. Khu du lịch vịnh Hạ Long - quần đảo Cát Bà (Quảng Ninh, Hải Phòng)
4. Khu du lịch vườn quốc gia Ba Vì (Hà Nội)
5. Khu du lịch văn hóa Hoàng Sơn (Hà Nội)
6. Khu du lịch văn hóa Cổ Loa (Hà Nội)
7. Khu du lịch Tam Cốc - Bích Động (Ninh Bình)
8. Khu di tích lịch sử Kim Liên (Nghệ An)
9. Khu du lịch Phong Nha - Kẻ Bàng (Quảng Bình)
10. Khu du lịch đường mòn Hồ Chí Minh (Quảng Trị)
11. Khu du lịch Lăng Cô - Hải Vân - Non Nước (Thừa Thiên Huế và Đà Nẵng)
12. Khu du lịch phố cổ Hội An (Quảng Nam)
13. Khu du lịch vịnh Vân Phong - mũi Đại Lãnh (Khánh Hòa)
14. Khu du lịch biển Phan Thiết - Mũi Né (Bình Thuận)
15. Khu du lịch Đankia - Suối Vàng
16. Khu du lịch hồ Tuyên Lâm (Lâm Đồng)
17. Khu dự trữ sinh quyển Cần Giờ (TP. Hồ Chí Minh)
18. Khu du lịch sinh thái - lịch sử Côn Đảo (Bà Rịa - Vũng Tàu)
19. Khu du lịch biển Long Hải (Bà Rịa - Vũng Tàu)
20. Khu du lịch sinh thái biển đảo Phú Quốc (Kiên Giang)
21. Khu dự trữ sinh quyển Mũi Cà Mau (Cà Mau)

Việt Nam có 54 dân tộc anh em, mỗi dân tộc đều có những nét đặc trưng về văn hoá, phong tục tập quán và lối sống riêng. Ngành du lịch và các địa phương đã nỗ lực xây dựng được một số điểm du lịch độc đáo, như du lịch cộng đồng Sa Pa, du lịch Bản Lát ở Mai Châu...

Với tiềm năng lớn, Du lịch Việt Nam đã được chính phủ quy hoạch, định hướng để trở thành ngành kinh tế mũi nhọn

3. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN

Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam thời kỳ 1995 – 2010 xác định tổ chức không gian du lịch, theo đó lãnh thổ Việt Nam được chia thành ba vùng du lịch với những định hướng phát triển chủ yếu gắn với các vùng và địa bàn trọng điểm kinh tế cũng là địa bàn động lực tăng trưởng du lịch.

Vùng du lịch Bắc Bộ: Bao gồm các tỉnh từ Hà Giang đến Hà Tĩnh với Thủ đô Hà Nội là trung tâm của vùng và tam giác động lực tăng trưởng du lịch Hà Nội - Hải Phòng - Hạ Long. Sản phẩm du lịch đặc trọng của vùng là du lịch văn hóa, sinh thái kết hợp với du lịch tham quan, nghiên cứu, nghỉ dưỡng. Các địa bàn hoạt động chủ yếu bao gồm: Thủ đô Hà Nội và phụ cận, Hạ Long - Bái Tử Long, Cát Bà, Đồ Sơn, Sa Pa, Ninh Bình, Sầm Sơn, Cửa Lò.

Vùng du lịch Bắc Trung Bộ: Gồm các tỉnh từ Quảng Bình đến Quảng Ngãi với Huế và Đà Nẵng là trung tâm đồng vị của vùng và địa bàn động lực tăng trưởng du lịch Quảng Trị - Huế - Đà Nẵng - Quảng Nam. Sản phẩm du lịch đặc trọng là du lịch thể thao, giải trí, nghỉ dưỡng biển, tham quan các di tích lịch sử văn hóa và cách mạng; đặc biệt là các di sản văn hóa thế giới, du lịch hang động và du lịch quá cảnh qua hành lang Đông Tây đường 9, cảng biển và sân bay quốc tế Đà Nẵng. Địa bàn hoạt động du lịch chủ yếu của vùng du lịch là: Quảng Trị - Huế - Đà Nẵng - Quảng Nam.

Vùng du lịch Nam Trung Bộ và Nam Bộ: Bao gồm các tỉnh từ Kon Tum đến Cà Mau. Trung tâm của vùng là thành phố Hồ Chí Minh và các tam giác tăng trưởng du lịch là: Thành phố Hồ Chí Minh - Nha Trang - Đà Lạt, Thành phố Hồ Chí Minh - Cần Thơ - Hà Tiên - Phú Quốc và địa bàn trọng điểm tăng trưởng kinh tế và du lịch Thành phố Hồ Chí Minh - Đồng Nai - Bình Dương - Vũng Tàu. Các sản phẩm du lịch đặc trọng của vùng du lịch tham quan, nghỉ dưỡng biển và núi, du lịch sông nước, du lịch sinh thái đồng bằng châu thổ sông Cửu Long. Các địa bàn hoạt động

chủ yếu bao gồm: Nha Trang - Ninh Chữ - Mũi Né - Đà Lạt - Vũng Tàu - Long Hải - Côn Đảo; Thành phố Hồ Chí Minh và phụ cận; và Hà Tiên - Phú Quốc (Kiên Giang)

4. NHỮNG TỒN TẠI DU LỊCH VIỆT NAM

Du lịch Việt Nam đang đối mặt với nhiều vấn đề yếu kém như ô nhiễm môi trường tại các điểm du lịch, tình trạng chèo kéo, bắt chẹt khách, tăng giá phòng tùy tiện, trong khi đó công tác quản lý chưa đạt hiệu quả... Lãnh đạo ngành du lịch hứa hẹn, năm 2010, ngành sẽ đột phá cải thiện nhà vệ sinh, sẽ phát động chiến dịch ở đâu có du lịch ở đó có nhà vệ sinh đạt tiêu chuẩn

II . KHÁI QUÁT TÌNH HÌNH DU LỊCH TẠI TP.HỒ CHÍ MINH

1. KHÁI QUÁT CHUNG VỀ TÌNH HÌNH DU LỊCH TP.HỒ CHÍ MINH.

Lãnh thổ thành phố Hồ Chí Minh có tọa độ địa lý 10°22'13" – 11°22'17" vĩ độ Bắc và 106°01'25" – 107°01'10" kinh độ Đông. Phía bắc giáp Tây Ninh, Bình Dương, phía đông giáp Đồng Nai, phía nam giáp biển Đông và Tiền Giang, phía tây giáp Long An. Thổ nhưỡng: Đất của thành phố chủ yếu là phù sa cũ và phù sa mới tạo lập nên.

Sông ngòi: Trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh có hàng trăm sông ngòi, kênh rạch nhưng sông lớn không nhiều, lớn nhất là sông Sài Gòn mà đoạn chảy qua thành phố dài 106km. Hệ thống đường sông từ thành phố Hồ Chí Minh lên miền Đông và xuống các tỉnh miền Tây, sang Cam-pu-chia đều thuận lợi. Thành phố có 15km bờ biển.

Khí hậu: hai mùa rõ rệt, mùa mưa từ tháng 5 đến tháng 11, lượng mưa bình quân năm 1.979mm. Mùa khô từ tháng 12 đến tháng 4 năm sau. Nhiệt độ trung bình năm 27,55°C, không có mùa đông.

2. TIỀM NĂNG PHÁT TRIỂN DU LỊCH

Giao thông

Thành phố Hồ Chí Minh là đầu mối giao thông của cả miền Nam bao gồm đường sắt, đường bộ, đường thủy và đường không. Từ thành phố đi Hà Nội có quốc lộ 1A, đường sắt Thống nhất và quốc lộ 13 xuyên Đông Dông.

Sân bay quốc tế Tân Sơn Nhất chỉ cách trung tâm thành phố 7km, là sân bay lớn nhất nước với hàng chục đường bay nội địa và quốc tế. Có các đường bay nội địa từ Tp. Hồ Chí Minh tới Buôn Ma Thuột, Đà Lạt, Đà Nẵng, Hà Nội, Hải Phòng, Huế, Nha Trang, Phú Quốc, Pleiku, Quy Nhơn, Rạch Giá, Vinh.

Tp. Hồ Chí Minh cách Hà Nội 1.730 km, cách Tây Ninh 99km, Biên Hòa (Đồng Nai) 30km, Mỹ Tho 70km, Vũng Tàu 129km, Cần Thơ 168km, Đà Lạt 308km, Buôn Ma Thuột 375km.

Hiện nay thành phố Hồ Chí Minh là trung tâm du lịch lớn nhất nước, thu hút hàng năm 70% lượng khách quốc tế đến Việt Nam. Sở dĩ như vậy vì ngoài cơ sở hạ tầng khá tốt, giao thông tương đối thuận tiện, thành phố là một nơi có tài nguyên du lịch phong phú. Nơi đây là một vùng đất gắn liền với lịch sử đấu tranh giành độc lập của dân tộc kể từ khi thực dân Pháp đặt chân lên Việt Nam. Thành phố Hồ Chí Minh cũng là nơi Chủ tịch Hồ Chí Minh vĩ đại ra đi tìm đường cứu nước (1911). Gắn liền với sự kiện đó, cảng Nhà Rồng và Bảo tàng Hồ Chí Minh là một di tích quan trọng, thu hút nhiều khách du lịch trong và ngoài nước.

Các di tích cách mạng khác như địa đạo Củ Chi, hệ thống các bảo tàng, nhà hát, nhà văn hoá, các công trình kiến trúc thời Pháp là những điểm du lịch hấp dẫn. Gần đây thành phố đã đầu tư nhiều khu du lịch như Thanh Đa, Bình Quới, nhiều khu vui chơi giải trí như Đầm Sen, Kỳ Hoà, công viên Nước, Suối Tiên,... đã thu hút và hấp dẫn du khách. Hiện nay, thành phố đang tiến hành tôn tạo các di tích lịch sử, các công trình kiến trúc cổ, đầu tư cho hệ thống bảo tàng, khôi phục nền văn hoá truyền thống

kết hợp với tổ chức các lễ hội, khôi phục văn hoá miệt vườn, làng hoa để phát triển một cách vững chắc ngành du lịch của thành phố. Với hơn 300 năm hình thành và phát triển, thành phố Hồ Chí Minh có nhiều công trình kiến trúc cổ nhọ Nhà Rông, đền Quốc Tổ, dinh Xã Tây, Nhà hát lớn, Bọu điện, hệ thống các ngôi chùa cổ (chùa Giác Lâm, chùa Bà Thiên Hậu, chùa Tổ Đình Giác Viên...), hệ thống các nhà thờ cổ (Đức Bà, Huyện Sỹ, Thông Tây Hội, Thủ Đức...). Nhìn chung, một trong những đặc trọng văn hoá của 300 năm lịch sử đất Sài Gòn - Gia Định, nơi hội tụ nhiều dòng chảy văn hoá, là "cơ cấu kiến trúc" Việt - Hoa - châu Âu. Một nền văn hoá kết hợp hài hoà giữa truyền thống dân tộc của người Việt với những nét đặc sắc của văn hoá phương Bắc và phương Tây.

CHƯƠNG II. TỔNG QUAN KHÁCH SẠN K

I. QUÁ TRÌNH HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN CỦA KHÁCH SẠN.

1. GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ SÀI GÒN TOURIST VÀ KHÁCH SẠN K.

1.1 Tổng quan về Stourist:

Với hơn 30 năm hoạt động Stourist (Tổng Công Ty Du Lịch S) hiện là doanh nghiệp dẫn đầu trong ngành kinh doanh khách sạn và khu du lịch tại Việt nam. Stourist hiện có trong tay một hệ thống 75 khách sạn và khu du lịch, khu nghỉ dưỡng, 26 nhà hàng và 8 công ty dịch vụ lữ hành. Khoảng ba phần tọ số khách sạn và khu du lịch của Stourist ở tp.Hồ Chí Minh, và các trung tâm du lịch Việt Nam nhọ HàNội, Huế, Đà Nẵng, Nha Trang, Phan Thiết, Bà Rịa Vũng Tàu, Phú Quốc. Tại tp.HCM trung tâm kinh tế - tài chính – dịch vụ lớn nhất Việt Nam, phần lớn các khách sạn của Stourist nằm ở những vị trí trọng điểm của thành phố.

1.2. Tổng quan về khách sạn Kim Đô.

1.2.1 Lịch sử hình thành và phát triển của khách sạn Kim Đô.

Khách sạn K tọa lạc tại số x đường N, Qx, Tp.HCM – là một thành viên trong hệ thống khách sạn Stourist.

Tiền thân khách sạn K là khách sạn G do người Pháp xây dựng cách đây hơn 80 năm. Khách sạn G được xây dựng theo kiểu kiến trúc Pháp, gồm 4 tầng. Lúc đó, tầng trệt của khách sạn là văn phòng bán vé máy bay của hãng C Airlines: lầu 1, 2, 3 chỉ có 21 phòng ngủ. Đến năm 1966, một khối kiến trúc gồm 10 tầng, nằm ở vị trí phía sau được xây dựng thêm. Hai năm sau, tòa nhà mới này được hoàn thành, nâng tổng số phòng ngủ của khách sạn lúc bấy giờ lên tổng 132 phòng. Khách sạn được đổi tên thành K Đại Tử Gia, một nhà hàng nổi tiếng thời đó.

Troớc ngày giải phóng miền Nam, khách sạn K là một địa chỉ quen thuộc của các khách loqu trú quốc tế, đặc biệt là những nhân viên thuộc cơ quan USAUD (Cơ quan Thông tin của Mỹ). Sau 30/4 năm 1975. Ban tổ chức Thành ủy tiếp quản khách sạn Kim Đô. Hơn một năm sau, tháng 10 năm 1976, khách sạn được giao cho Công ty khách sạn Tp.HCM quản lý. Đến năm 1980, Kim Đô trực thuộc Sở Ăn uống và Khách sạn TPHCM. Từ tháng 5/1990 đến nay khách sạn K là một thành viên của Stourist.

Hiện tại cho đến thời điểm này Khách sạn K vẫn thuộc quyền sở hữu của S Tourist, tọa lạc ở vị trí lý toượng ngay tại trung tâm thành phố rất gần với các cơ quan chính phủ, các tòa nhà thương mại lớn, những điểm du lịch hấp dẫn, các trung tâm mua sắm và giải trí. Cách sân bay 8 km và sân ga 3km.



Đ/C:

Điện thoại 08. 3822 xxxx

Fax 08. 3822 xxxx

Email hotel@khotel.com

Website khotel.com

1.2.2 Khách sạn K và triết lý kinh doanh:

Khi nói đến triết lý kinh doanh của khách sạn K, điều đầu tiên mà rất cả chúng ta, các thành viên của K, phải cùng chia sẻ và thống nhất với nhau là quan điểm khách hàng trên hết.

Vì sao như vậy? Một doanh nghiệp muốn tồn tại thì doanh thu, lợi nhuận là điều bắt buộc. Chính khách hàng đem lại nguồn sống cho doanh nghiệp cũng như từng thành viên trong doanh nghiệp.

Ý thức được điều này, mỗi người chúng ta sẽ phải cố gắng phục vụ khách hàng tốt nhất, đáp ứng nhu cầu của họ nhanh nhất để mang lại cho họ sự hài lòng. Thực hiện được điều này có nghĩa là mỗi cá nhân trong tập thể K đã góp phần triết lý kinh doanh chung của mình thành một thông điệp mà bất cứ khách hàng nào sử dụng dịch vụ của K, dù chỉ một lần, cũng cảm nhận được. Đó là: “ K

xem khách hàng của mình là trên hết”.

Một khi khách hàng cảm nhận rõ được thông điệp mà chúng ta nhắn gửi, hài lòng với những gì chúng ta mang lại, niềm vui và sự hài lòng của họ cũng là niềm vui, niềm hạnh phúc của chúng ta.

Nếu khách hàng cảm thấy hạnh phúc và hài lòng, khi có dịp họ sẽ lại quay đến sử dụng khách sạn, hoặc giới thiệu thêm nhiều người khác cho chúng ta. Nhờ vậy, doanh thu của khách sạn tăng theo và thu nhập của mỗi cá nhân cũng sẽ tăng thêm. Từng thành viên của khách sạn K cần tâm niệm rằng hạnh phúc của mọi người chính là hạnh phúc của chúng ta, để chung sức tạo cho mình một môi trường làm việc thiện. Ở nơi đó các thành viên trong từng bộ phận sẽ hợp tác giúp đỡ lẫn nhau: các bộ phận hỗ trợ nhau. Hơn thế nữa, một khi chúng ta làm việc gì, bên cạnh thu nhập, muốn mang lại niềm vui cho người khác, chúng ta sẽ nhận được sự góp sức, hỗ trợ từ các đồng nghiệp, sự đồng thuận giữa các thành viên với các cấp lãnh đạo và sự hợp tác, đồng thuận giữa các bộ phận.

Phục vụ trong ngành khách sạn hơn ai hết chúng ta cần ý thức rằng sản phẩm và chất lượng phục vụ của dịch vụ này được hình thành bằng sự nỗ lực của một tập thể. Không có một cá nhân nào trong mỗi chúng ta có thể tự cho rằng đó là sản phẩm do “tôi làm ra”, vì chúng ta biết rằng một người không thể cáng đáng hết tất cả mọi công việc để tạo ra “sản phẩm” đó.

Nói khác đi có thể ví hoạt động của khách sạn tương tự như một dây chuyền sản xuất trong một nhà máy. Hãy thử tưởng tượng trong một khách sạn dù bộ phận kinh doanh có năng động đến đâu, hoặc giỏi tiếp thị đến mức nào, nhưng nếu bất kỳ khâu “dây chuyền” nhân viên tiếp tân thiếu niềm nở, nhà hàng nấu thức ăn không đủ ngon, phòng ngủ thiếu ngăn nắp và tiện nghi thì liệu bộ phận kinh doanh có thể bán được dịch vụ cho khách? Ngược lại, tất cả các khâu đều tốt, nhưng bộ phận kinh doanh, tiếp thị kém hiệu quả, khách sạn đó cũng khó thành công.

Mỗi người chúng ta thành viên khách sạn K, là một mắt xích không thể thiếu trong quy trình hoạt động của khách sạn. Chất lượng của mỗi “sản phẩm” cho khách hàng được tạo thành từ chất lượng công việc của cả một tập thể. Nhưng mỗi người

phải chịu trách nhiệm về” mắt xích” của mình. Chính vì lẽ đó chúng ta đề cao tinh thần cả tập thể cùng nhau làm việc nhưng trách nhiệm thuộc về cá nhân.

Khi phân tích trách nhiệm thuộc về cá nhân chúng Ta không chỉ nhấn mạnh rằng mỗi cá nhân phải tự chịu trách nhiệm trong một việc cụ thể mà còn là trách nhiệm với sự phát triển dài hơn của chính bản thân và của công ty. Muốn làm được điều này, bản thân mỗi người chúng ta phải luôn tìm cách vượt lên chính mình qua việc cạnh tranh với chính bản thân mình.

Theo lẽ thường con người dễ hài lòng và tự mãn với những gì mình đang có mà lại quên đi rằng một thành công của ngày hôm nay có thể sẽ không còn giữ nguyên giá trị ngày mai. Cuộc sống vận động không ngừng nên khi một người đứng lại ngày hôm nay vì tự mãn, người đó sẽ tụt lại phía sau ngày mai.

Vì thế cạnh tranh với chính bản thân, nỗ lực học hỏi chính là nhân tố làm cho mỗi người chúng ta ngày một tốt hơn, và vươn tới những vị trí cao hơn. Không nên nghĩ rằng cùng với thời gian làm việc, yếu tố thâm niên sẽ giúp bạn được đề bạt vào vị trí cao hơn. Một người đứng ôm một hòn đá suốt 10 năm chắc chắn sẽ khó được đánh giá cao bằng một người mới đến nhưng đã nhích được khối đá đi một quãng, dù là rất ngắn. Hơn nữa không tự bằng lòng với bản thân và tinh thần cầu tiến trong công việc không chỉ mang lại thành công cho cá nhân mà còn cho sự phát triển của khách sạn.

Nếu chúng ta biết cách nhìn lại việc mình đã làm để rút được kinh nghiệm, không tự mãn với những kết quả đã đạt được, chắc chắn chúng ta sẽ tìm cách liên tục đổi mới để phát triển.

Một trong những đặc trọng của các sản phẩm trong ngành du lịch khách sạn là rất dễ bị bắt chước. Do đó, để tồn tại con đường duy nhất mà tất cả chúng ta phải làm liên tục đổi mới sản phẩm. Điều này đòi hỏi sự tìm tòi của từng thành viên, sự học hỏi không ngừng và sự cạnh tranh vượt lên trên chính mình. Trong trường hợp của chúng ta, cạnh tranh trên thông trường là tạo ra những dịch vụ có giá trị gia tăng cao hơn để thu hút khách hàng đến với chúng ta.

Một cách ngắn gọn, sự tồn tại và phát triển của K và từng thành viên dựa trên năm triết lý kinh doanh như sau:

1. Khách hàng trên hết.
2. Hạnh phúc của mọi người chính là hạnh phúc của chúng ta.
3. Cả tập thể cùng nhau làm việc những trách nhiệm thuộc về cá nhân.
4. Luôn tìm cách vượt lên chính mình qua việc cạnh tranh với chính bản thân mình.
5. Liên tục đổi mới để tồn tại và phát triển

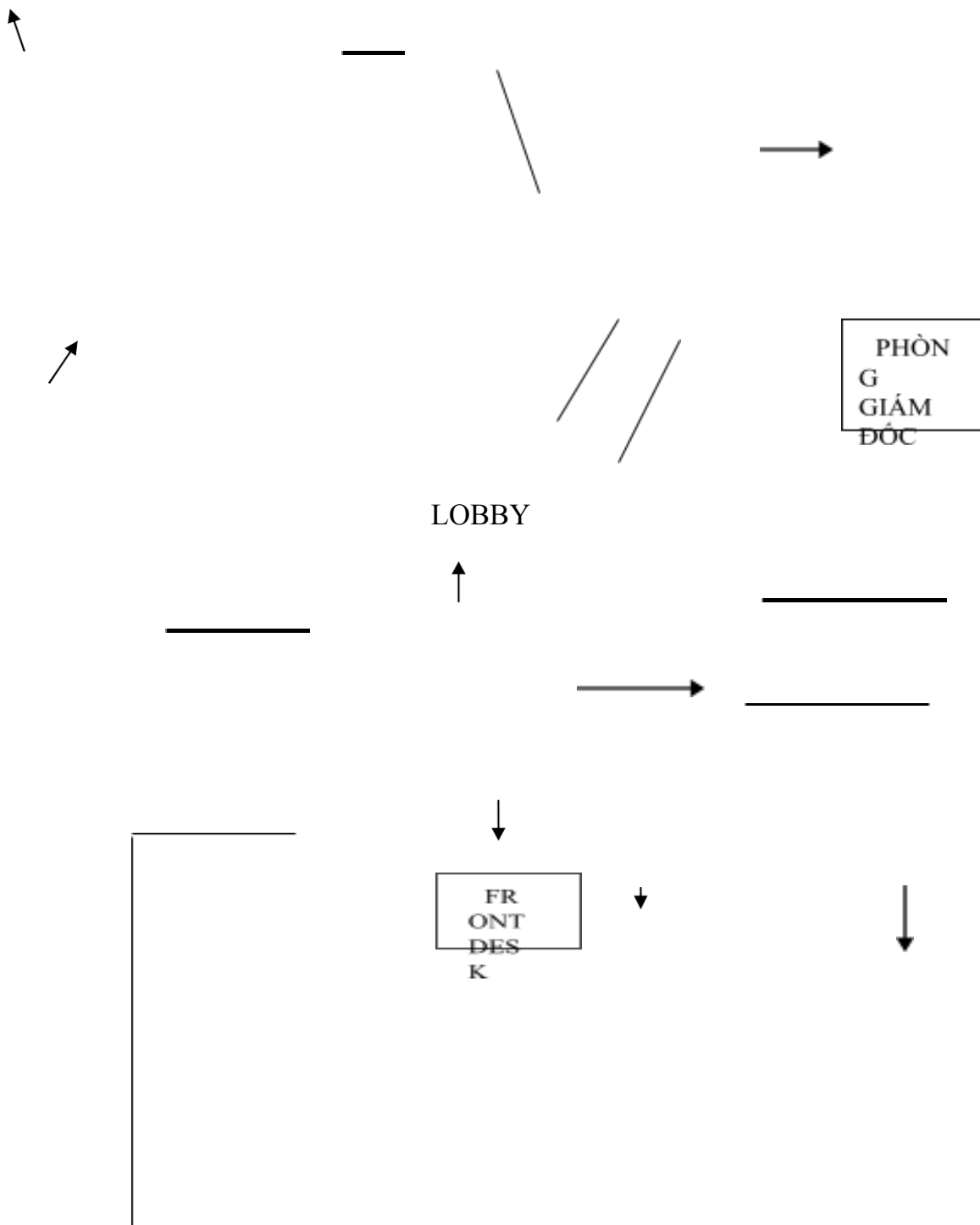
2. ĐỘI NGŨ LAO ĐỘNG:

Khách sạn K hiện nay có khoảng 204 nhân viên. Trước đây tổng số nhân viên là 250 nhưng do đất nước đang trong giai đoạn hậu của cuộc khủng hoảng kinh tế những năm gần đây. Nên khách sạn đã cắt giảm bớt số lượng nhân viên xuống chỉ còn 204 nhân viên. Tuy lực lượng nhân viên giảm nhưng chất lượng dịch vụ và phục vụ của khách sạn vẫn không hề sút giảm mà vẫn không hề sút giảm mà tính chuyên nghiệp của nhân viên ngày càng được phát huy. Đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng.

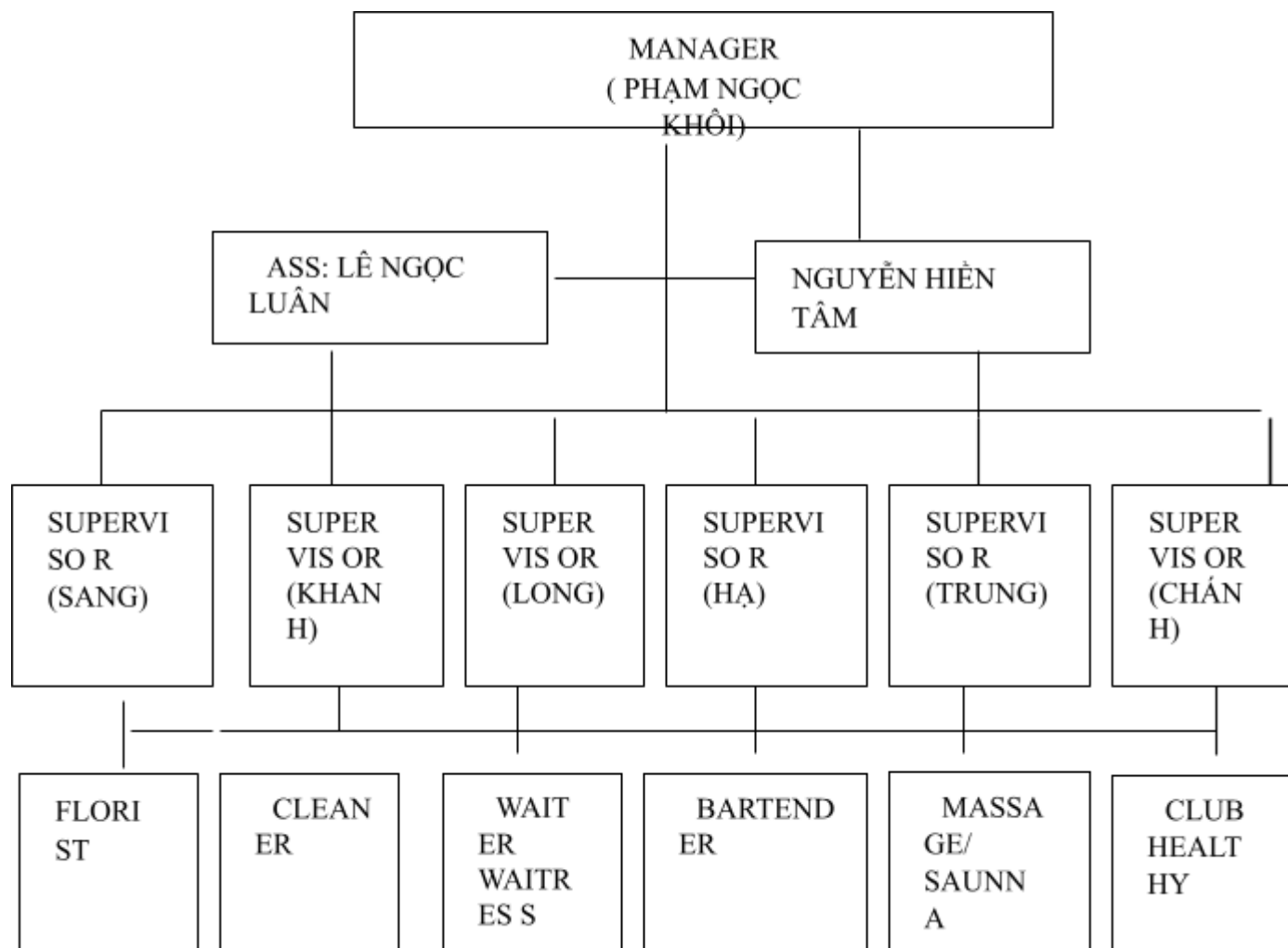
3. CƠ CẤU TỔ CHỨC QUẢN

3.1 Sơ đồ tổ chức của khách sạn:

3.2 Sơ đồ cấu tạo khách sạn:



3.3 Sơ đồ tổ chức nhà hàng & tiệc:



4. CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ KỸ THUẬT CỦA KHÁCH SẠN

Diện tích mặt bằng: 1292^{m2}

Diện tích tiền sảnh: 468^{m2}

Thang máy khách : 3 (1 ở khu vực nước, 2 ở khu vực sau)

Thang máy nội bộ: 2

Phòng: 132 phòng

Nhà hàng: 5 nhà hàng (Sài Gòn Hall, Queen Hall, King Hall, Boulevard, Lotu's Hall)

4.1 Các loại phòng, dịch vụ và tiện nghi trong khách sạn.

Loại phòng	Số lượng	Diện tích(m2)	Giá phòng đơn	Công bố phòng đôi
Deluxe	32	26	129 USD	149 USD
Premium Deluxe	17	36	149 USD	169 USD
Super Deluxe	32	26	169 USD	189 USD
Orient Deluxe	20	32	189 USD	209 USD
Royal Deluxe	17	31	209 USD	229 USD
Deluxe Suite	12	55	269 USD	289 USD
Excutive Suite	02	62	319 USD	339 USD

Tổng số giường 263

Trong đó King size :17

giường Queen size :10

giường

Single: 236 giường

Tất cả các phòng ngủ đều nâng cấp sửa chữa, thay mới toàn bộ sàn gỗ tạo vẻ sang trọng ,các phòng đều được trang bị ADSL trong phòng và thay mới toàn bộ TV 21,25 và 29inch .Ngoài ra ,các phòng ngủ đều được đặt thêm gối làm tăng thêm sự sang trọng và tiện ích sử dụng cho khách hàng.

Chi tiết :

Loại phòng	Vị trí phòng	view	Sàn	Tiện ích	Tính chất
------------	--------------	------	-----	----------	-----------

Báo cáo thực tập tốt nghiệp

Deluxe(	Từ lầu 1 đến lầu 4	01 cửa sổ .Dãy	Thả	TV	Giờn
---------	--------------------	----------------	-----	----	------

32 phòng)	khu vực sau. Số đuôi phòng 09,10,11,12,17,18,2 1,22	chăn hướng qua REX. Dây lẻ hướng qua Sunwan.các phòng 110,112,210,212,n hình ra hồ bơi	m +gỗ	21inch.Truy ền hình cap ADSL,Safe- box.Mini bar ,trà, café, nước suối	g ghép hoặc 2 giường đơn. Không đặt giường phụ .Bàn làm việc nhỏ
Premium Deluxe(1 7 phòng)	Từ lầu 1 đến lầu 4 khu vực sau. Số đuôi phòng 15,16,19,20,23	2 cửa sổ đối xứng cuối phòng.	Sàn gỗ	TV 21inch.Truy ền hình cap ADSL,Safe- box.Mini bar ,trà, café, nước suối	Giờ ng ghép và 1 giường đơn. Hoặc 3 giường đơn .Bàn dài trang điểm
Super	Từ lầu 5 đến lầu 8	Cửa sổ phòng	Sàn	TV	Giường

Deluxe(3 23 phòng)	khu vực sau . Số đôi phòng 09,10,11,12,17,18,2 1,22	chăn nhìn ra khách sạn Rex. Cửa sổ phòng lẻ nhìn ra Sunwah Tower	gỗ	21inch.Truy ền hình cap ADSL,Safe- box.Mini bar ,trà, café, nước suối	g ghép hoặc 2 giường g đơn không đặt độc giường g phụ. Bàn làm việc nhỏ
---------------------------	---	--	----	--	--

Loại phòng	Vị trí phòng	View	Sàn	Tiện ích	Tính chất
Orient Deluxe (20 phòng)	Từ lầu 5 đến lầu 8 khu vực sau. Số đôi phòng 15, 16, 19, 20, 23.	2 cửa sổ đối xứng cuối phòng.	Sàn gỗ	TV 21inch.Truyền hình cap ADSL,Safe- box.Mini bar ,trà, café, nước suối	Giường ghép và 1 giường đơn. Hoặc 3 giường đơn .Bàn

Báo cáo thực tập tốt nghiệp

					dài trang
--	--	--	--	--	--------------

					điểm
Royal Deluxe (17 phòng)	Khu vực sau từ lầu 2 tới lầu 8. Số đuôi phòng 07 và 08. khu vực trước phòng 106, 206 và 306.	02 cửa sổ đối xứng cuối phòng. Phòng chắn nhìn ra đường Lê Lợi và Nguyễn Huệ. Phòng nhìn ra đường Nguyễn Huệ và Sunwan Tower. Riêng phòng khu trước nhìn ra vườn.	Sàn gỗ	TV 25inch. Truyền hình cap ADSL, Safe-box. Mini bar ,trà, café, nước suối. Cân sức khỏe. Phòng tắm và toilet riêng biệt.	Giường queen size hoặc 02 giường đơn. Có thể đặt thêm giường phụ. Có bàn làm việc riêng. Riêng phòng khu vực trước không đặt được giường phụ.

Deluxe Suite (12 phòng)	Từ lầu 1 đến lầu 3 khu vực trước. Số cuối phòng 02, 03, 04, 05.	Cửa sổ lớn nhìn ra đường Nguyễn Huệ.	Sàn gỗ	TV 29inch. Truyền hình cáp ADSL, Safe-box. Mini bar ,trà, café, nước suối. Cân sức khỏe.	Phòng khách và phòng ngủ riêng. Giường ghép hoặc 02 giường đơn. Có thể
----------------------------	---	--------------------------------------	--------	--	--

				Phòng tắm và toilet riêng biệt	đặt thêm 1 giường phụ. Có bàn làm việc riêng, bàn ghế salon trong phòng khách
Excutive Suite (02 phòng)	Từ lầu 1 đến lầu 2 khu vực trọt.	Không có cửa sổ.	Sàn gỗ	TV 29inch.Truyền hình cáp ADSL, Safe-box. Mini bar ,trà, café, nước suối. Cân sức khỏe. Phòng tắm và toilet riêng biệt	Có thể sử dụng nhọt một phòng connecting hoặc 2 phòng riêng biệt, 2 toilet riêng. Phòng có số đười 01 có 1 giường lớn (king – size). Phòng có số đười 00 có 02 giường

Báo cáo thực tập tốt
nghiệm

					đơn, có bản ghế tiếp
--	--	--	--	--	----------------------------

					khách.
--	--	--	--	--	--------

GIÁ CẢ DỊCH VỤ HIỆN TẠI:

Loại phòng	Single	Double/Twin
Từ 31/03 đến 30/09/2010		
Deluxe	85	85
Premium Deluxe	105	105
Super Deluxe	120	120
Orient Deluxe	130	130
Royal Deluxe	140	140
Deluxe Suite	210	210
Executive Suite	230	230
Từ 1/10 đến 31/12/2010		
Deluxe	95	95
Premium Deluxe	110	110
Super Deluxe	120	120
Orient Deluxe	135	135
Royal Deluxe	145	145
Deluxe Suite	210	210
Executive Suite	230	230

TIỆN NGHI TRONG PHÒNG:

Điều hòa  Cửa sổ 

Bình nóng lạnh  Bàn ghế

 Bàn trang điểm  Tủ đồ

 Tủ lạnh  Bồn tắm 

Vòi hoa sen  Ti vi 

Internet ✓ Điện thoại quốc tế trực tiếp

✓ Ban công ✓ Bàn ủi ✓

Ăn sáng miễn phí ✓ Họng vòm ✓

Dụng cụ pha trà, cà phê ✓ Kết an toàn

✓ Họng họng pho ✓

CÁC MÓN ĂN:

Việt Nam ✓ Trung Quốc

✓ Ý ✓ Âu ✓

Á ✓

DỊCH VỤ VÀ TIỆN NGHI

Tổ chức sự kiện, hội thảo ✓ Tiệc cưới ✓

Dịch vụ du lịch ✓ Trung tâm thương mại

✓ Bãi đỗ ô tô ✓ Nhà hàng, quán bar ✓

4.2 QUẦY BAR:

Tên: Rendez-vous Café

Vị trí: Khu vực tiền

sảnh. Số ghế: 40

Hình thức hoạt động:

Cà sáng từ 7h00 đến 15h00

Cà chiều từ 15h00 đến 23h00 (trường hợp khách ngồi trễ hơn thì việc phục vụ vẫn duy trì cho đến khi hết khách)

Thực đơn: chuyên phục vụ các loại thức uống được pha chế từ trái cây và rượu (Cocktail), các loại thức ăn nhẹ (Snack)

Giá bán bình quân:

Cocktail từ USD 3.00 đến USD 4.50 (chưa bao gồm

thuế) Snack từ USD 2.00 đến USD 8.00 (chưa bao gồm thuế)

Đối tượng khách: tất cả đối tượng khách trong và ngoài khách sạn.

4.3 PHÒNG HỌP:

Hiện tại các phòng họp đều đã được nâng cấp, lót sàn gỗ, tường ốp gỗ và thổi đá tạo vẻ

sang trọng và lịch sự. Các phòng đều được trang bị hệ thống âm thanh, ánh sáng hiện đại. Màn hình LCD và hệ thống phiên dịch đạt tiêu chuẩn quốc tế phù hợp với các loại hình hội nghị, hội thảo, các buổi tiệc lớn...

Tiện nghi phục vụ công tác:

Phòng chức năng & phòng hội họp - Gồm các tiện nghi đạt tiêu chuẩn quốc tế phục vụ tổ chức các sự kiện với sức chứa 450 người, phòng nhỏ với sức chứa 12 - 30 người, được trang bị thiết bị nghe - nhìn và hội họp tối tân nhất.

Trung tâm thương vụ - Gồm Internet, email, máy sao, và điện thoại gọi trực tiếp quốc tế (IDD)

Internet - Gồm Internet ADSL ở tất cả các phòng, Internet không dây ở tiền sảnh (miễn phí), và truy cập Internet ở trung tâm thương vụ (có tính phí)

) Các loại phòng họp:

▪

Diện tích: 555 m² có thể chia làm 2 phòng.

Sức chứa: 100 Pax (lớp học), 200 Pax (rap hát) và 80 Pax (chữ U)

Giá thuê: 320 USD/ngày và 160 USD/ nửa ngày (chọn bao gồm thuế) Tiệc cưới: 400 khách (tối đa)

Giá tiệc: bình quân USD 14.00/khách (chọn bao gồm thuế)

▪

Diện tích: 161 m²

Sức chứa: 80 Pax (lớp học), 150 Pax (rap hát) và 60 Pax (chữ U)

Giá thuê: 280 USD/ngày và 140 USD/ nửa ngày (chọn bao gồm thuế)

Tiệc cưới: 240 khách (tối đa) tính luôn sức chứa của phòng Tulip

Giá tiệc: bình quân USD 13.00/ khách (chọn bao gồm thuế)

▪

Diện tích 45 m²

Sức chứa: 30 Pax (lớp học), 40 Pax (rap hát) và 60 Pax (chữ U) Giá

thuê: 180 USD/ngày và 80 USD/ nửa ngày (chọn bao gồm thuế)

■

Diện tích 45m^2

Sức chứa: 22 Pax (oval)

Giá thuê: 180 USD/ngày và 80 USD/nửa ngày (choja bao gồm thuê)

4.4NHÀ HÀNG VÀ CAFÉ:

Nhà hàng Boulevard (Boulevard Restaurant) có thể phục vụ 180 khách các bữa sáng, trưa, tối với các món ăn Việt Nam, Trung Quốc, Ý, Âu Đặc Biệt từ tầng 4 Block A

Đặc biệt từ tầng 4 của Executive Tower thực khách có thể vừa thưởng thức bữa tối vừa ngắm khung cảnh tuyệt đẹp của dòng phố Nguyễn Huệ về đêm

Diện tích: 380m²

Số ghế: 100 (phục vụ điểm tâm)

Saigon Hall: gồm các món Việt, Mỹ, Trung Quốc, Ý, và phương Tây.

Rendez-vous Cafe': gồm nhiều loại cocktail và rượu Âu trong một khung cảnh ấm cúng và quyến rũ

Gold Fish Restaurant: nhà hàng ngoài trời với phong cảnh rất lãng mạn lúc về đêm

4.5PHÒNG TIỆC VÀ HỘI NGHỊ:

Phòng tiệc Lotus(L.9): 400 chỗ

Phòng tiệc Sài Gòn (Trệt): 230 chỗ

Phòng tiệc Boulevard Restaurant with European, Italia, Chinese,& Việt Nam cuisine (L.4): 200 chỗ

Phòng tiệc Queen Hall (L.1): 500 chỗ

Phòng tiệc King Hall (L.3): 500 chỗ

5.VẬN CHUYỂN:

Khách sạn có 05 xe hơi gồm (02 xe TOYOTA 4 chỗ, 02 xe TOYOTA 7 chỗ và 01 xe TOYOTA 16 chỗ). So với trước khách sạn chỉ có 1 xe 04 chỗ thì nay đã trang bị thêm được 4 xe các loại đáp ứng được yêu cầu vận chuyển, đưa đón và nhu cầu đưa đón của khách tham gia.

6. MỘT SỐ CƠ SỞ VẬT CHẤT - KỸ THUẬT KHÁC:

Health Club: Fitness, Sauna, Massage. Steam bath & Jacuzzi (tầng 04 khu vực Executive Tower)Phòng tập thể dục trang bị với các dụng cụ và máy tập hiện đại. Khu vực massage

có 07 phòng massage với đầy đủ phòng sauna, steambath và hồ jacuzzi mới được nâng cấp theo đúng tiêu chuẩn quốc tế.

Swimming Pool

Tầng 01, được thiết kế và trang trí hài hòa với tổng thể chung làm tăng thêm dịch vụ cho khách đến lưu trú.

- Art Gallery
- Souvernir Shop
- IDD telephone .
- High speed internet (ADSL)
- Email
- Faxing & photocopy.
- Postcard & stamp.
- Traslation & Interpreter.
- Word processing & printing
- Tour Desk
- Hotel reservation
- Airline confirmations and reservations.
- Office for lease.
- Intant office service
- Conference room
- Meeting arrangement
- Conference equipment rental
- Information supplying.

Bên cạnh đó khách sạn còn xây dựng các tiểu đảo, hồ cá, cây xanh tạo cảnh quan thoáng mát, môi trường trong lành, dễ chịu cho du khách.

Ngoài ra khách sạn còn có 2 văn phòng cho thuê:

Ideal 2,500 sqm location in the hert of Hồ Chí Minh City,
123 Lê Lợi AVE, District 1, Hồ Chí Minh, City.

Tel: (84-8) 3821 3019 or Fax : (84-8) 3829 0930

E-mail:kimdobc@fmail.vnn.vn

Contact Office in HaNoi

25 Ba Trieu St., Hoàn Kiếm Dist, Ha Noi

Tel: (84-8) 3936 1326 – Fax: (84-8) 3936 1326

Email: kimdohotelhn@fmail.vnn.vn

Office for lease:

- Prime location
- 24-hours security
- 100% emergency backup power (AST generator)
- Fully air – conditioning equipment
- IDD telephone syterm
- Photocopyinh
- Faxing
- Mail box
- Instant office service
- Office space available from 15,00 sqm

7.QUY HOẠCH KHÁCH SẠN:

Khách sạn K thuộc quyền sở hữu của S Tourist, một trong những công ty lữ hành thuộc sở hữu Nhà Nước lớn nhất Việt Nam

Khách sạn dự án mở rộng:

-Chủ đầu toị:

Stourist Holding Company

Tel: 84-8-822 5.xxx

Fax: 84-8-829 xxxx

Email: satourist@sgtourist.com.vn

-Mục tiêu: Xây dựng một tầng cao mới xây dựng với 40 câu chuyện với một khách sạn 5 sao với 585 phòng & tiện nghi khách sạn; và bãi đậu xe

- Địa điểm:
- Quy mô:
- Diện tích: 5.786 m²
- Vốn: US \$ 60.000.000
- Hình thức đầu tư: liên doanh. BCC
- Quy định đầu tư: Thuế thu nhập doanh nghiệp: 28% (Bảng cấp 164/2004/ND-CP ngày 22/12/2003)

8 SƠ BỘ NHẬN XÉT VỀ THẾ MẠNH VÀ KHÓ KHĂN CỦA KHÁCH SẠN:

8.1 Thế mạnh của khách sạn:

Khách sạn K nằm ở trung tâm thành phố, Khách sạn K có vị trí rất thuận lợi cho quý khách trong quá trình thăm quan thành phố, khám phá các địa điểm du lịch, ghé thăm các trung tâm mua sắm và các khu vui chơi, giải trí.

Danh sách điểm đến: Chợ Bến Thành, cách 0.3 dặm, Nhà hát lớn thành phố cách 0.05 dặm, Nhà thờ Đức Bà, cách 0.5 dặm, Sân bay Tân Sơn Nhất cách 4.2 dặm, Cửa hàng miễn thuế cách 0.001 dặm.

8.2 Khó khăn của khách sạn:

Những năm gần đây, nước ta tham gia hội nhập quốc tế rất mạnh mẽ cùng với sự phát triển mạnh mẽ của Tp.Hồ Chí Minh. Đây là những điều kiện thuận lợi để khách sạn phát triển song khách sạn gặp không ít khó khăn, thách thức nhờ sự phát triển nhanh chóng của các nhà nghỉ, các cơ sở kinh doanh dịch vụ, đó là đối thủ cạnh tranh trực tiếp của khách sạn.

Để tồn tại, phát triển và khẳng định vị thế của mình Khách sạn cần phải có các kế hoạch kinh doanh phù hợp. Đó chính là thách thức đối với những nhà quản lý của khách sạn K.

Phát triển hoạt động kinh doanh khách sạn đang và sẽ là vấn đề thu hút được sự quan tâm của các nhà quản lý để nâng cao hiệu quả kinh doanh, tăng kỹ năng cạnh tranh của khách sạn.

II. KHÁI QUÁT HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA KHÁCH SẠN

Hojớng kinh doanh của K, ông Nguyễn Đức T - Giám đốc khách sạn cho biết: “K luôn chú trọng đầu tị nâng cấp về sản phẩm, coi trọng chất lượng dịch vụ và thái độ phục vụ ân cần, chu đáo với khách. Làm sao để du khách nhận đợc một dịch vụ tịong xứng với số tiền họ bỏ ra, thậm chí đợc nhiều hơn nhờ thế. Tất cả sự thay đổi của khách sạn cũng đều nhằm hài lòng những yêu cầu ngày càng cao của khách hàng, đồng thời đó cũng là cách để giữ chân họ trong những lần sau”. Ông cho biết thêm, cũng chính vì phojong tâm này và sự nỗ lực thay đổi, làm mới mình để “ngày hôm nay luôn tốt hơn ngày hôm qua” mà từ tháng 11/2006, K đợc công nhận là khách sạn 4 sao.

Không chỉ đầu tị khu hội nghị mở rộng để phục vụ cho khách MICE, nới rộng mặt tiền sảnh của khách sạn mà K còn nâng cấp, đầu tị nhiều cho các trang thiết bị, nâng cấp phòng ngủ, hệ thống an ninh nhằm đảm bảo an toàn cho khách và nhất là các tiêu chuẩn ngặt nghèo về môi trường xanh và sạch.

Điều đáng chú ý là nhiều năm qua, K vẫn là lựa chọn hàng đầu cho các sự kiện thể thao quốc tế lớn diễn ra tại TP.HCM. Hơn nữa, K còn có thế mạnh về ẩm thực với nhiều món ăn Âu, Á mang hojong vị độc đáo do đầu bếp nổi tiếng Võ Văn Anh với gần 20 năm đảm nhiệm đã làm hài lòng nhiều du khách khi đến đây. Với tất cả nỗ lực phấn đấu và chiến lược phát triển của K đều dựa trên nền tảng của câu slogan “Hạnh phúc của quý khách là niềm hạnh phúc của chúng tôi
- Your happiness is our happiness”.

1. NHỮNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHỦ YẾU CỦA KHÁCH SẠN

- Kinh doanh phòng buồng.
- Kinh doanh nhà hàng, tiệc và hội nghị.
- Văn phòng cho thuê
- Sale tour
- Dịch vụ cho thuê xe...

Các dịch vụ hoạt động kinh doanh khác:

- ✓ Đưa đón sân bay;
- ✓ Đổi tiền
- ✓ Giặt ủi
- ✓ Phòng tranh
- ✓ Quầy bán hàng lưu niệm (quầy hàng lưu niệm được bố trí ở sảnh đón tiếp, nơi mà khách dễ thấy nhất để có thể mua khi ra về)

2. HÌNH THỨC HOẠT

ĐỘNG Ca sáng:

- Hoạt động từ 6:00 đến 14:00
- Phục vụ ăn sáng buffet cho khách trong và ngoài khách sạn.
- Giờ phục vụ điểm tâm từ 6:00 đến 9:30 (từ thứ 2 đến thứ 6) và từ 6:00 đến 10:00 (thứ 7 và chủ nhật)
- Hoạt động buổi trưa chủ yếu là bán thực đơn gọi món (À la carte) với các món ăn được chế biến theo hương vị và phong cách của Việt Nam, Trung Hoa, Ý và Châu Âu.
- Giá bán điểm tâm:
 - ✓ Đối với khách phòng : Miễn phí
 - ✓ Đối với khách ngoài: USD 10.00 (Chưa bao gồm thuế GTGT)

Ca chiều:

- Hoạt động từ 14:00 đến 22:00
- Phục vụ loại hình thực đơn À la carte cho khách phòng và khách vắng lại.
- Áp dụng set menu và thực đơn buffet cho tiệc liên hoan, sinh nhật, tiệc cưới, ... Số ghế tối đa phục vụ tiệc 120 ghế.
- Giá phục vụ tiệc bình quân USD 13.00/khách (chưa bao gồm thuế GTGT)

Ca đêm:

- Thời gian từ 22:00 đến 6:00
- Hình thức phục vụ tại phòng (Room Service)

- Đối tượng khách được phục vụ là khách đang lưu trú trong khách sạn.
- Phục vụ các món ăn được đặt sẵn trong phòng khách.

3. HOẠT ĐỘNG KINH DOANH ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN

Bộ phận phục vụ ăn uống: Cung cấp nhiều tiện nghi, dịch vụ cho khách, nhưng tập trung chủ yếu vào việc phục vụ đồ ăn, thức uống trong nhà hàng, khách sạn, phòng họp, đại sảnh theo các kiểu gọi theo món hoặc tự chọn, thực hiện việc phục vụ tại buồng hoặc phục vụ hội nghị, phụ trách bộ phận phục vụ ăn uống, là người chịu trách nhiệm về các hoạt động của bộ phận với ban Giám đốc.

ĐỐI TƯỢNG PHỤC VỤ:

Khách quốc tế và trong nước:

- Khách thương nhân, kinh doanh;
- Khách vắng lại;
- Khách đặt tiệc và hội nghị;
- Khách đến lưu trú tại khách sạn;
- Khách đoàn;...

3.1 Kinh doanh hội nghị:

Trong vài năm trở lại đây, không riêng khách quốc tế với các tour MICE, nhiều đơn vị tổ chức sự kiện, hội nghị trong nước với số lượng khách lên đến vài trăm người thì việc tìm một nơi thuận tiện, dịch vụ chuyên nghiệp, giá phải chăng cũng là vấn đề nan giải. Nhất là khi họ muốn tổ chức tại các khách sạn lớn ngay trung tâm TP.HCM. Nhận bắt được nhu cầu này, khách sạn K đã đầu tư mới và mở rộng thêm phòng phục vụ.

Queen Hall

Vẫn giữ số lượng ổn định là 130 phòng ngủ tiện nghi với các dịch vụ ăn uống phong phú và nhiều dịch vụ khác như spa, CLB thể dục, phòng tranh... khách sạn K vừa xây dựng thêm khu vực hội nghị mở rộng (Convention Centre), với 6 phòng chính nhằm phục vụ cho nhóm khách MICE trong và ngoài nước.

Rose & Tulip Room với sức chứa từ 20 - 30 người; Saigon Hall có thể đón 150 khách, Lotus Hall phục vụ khoảng 300 khách; 2 đại sảnh Queen Hall và King Hall có thể đón lần lượt từ 500 đến 600 khách. Đây là các phòng đa năng, không gian rộng, có thể xếp ghế linh hoạt theo yêu cầu của hội thảo, hội nghị, showroom triển lãm hay các loại tiệc cưới, sinh nhật...

Nội thất trong các phòng đều được thiết kế chuẩn mực theo từng mục đích, không gian thoáng với hệ thống ánh sáng chuẩn. Mặc dù chỉ mới đưa vào hoạt động vào tháng 10/2008 nhưng trung tâm hội nghị đã giúp khách sạn Kim Đô hoàn thành doanh thu và lợi nhuận sớm hơn dự định 1 tháng (11/2008).

3.2 Kinh doanh nhà hàng:

3.2.1 Tiệc Cưới – Party – Sinh nhật:

Phòng tiệc Lotus(L.9): 400 chỗ

Phòng tiệc Sài Gòn (Trệt): 230 chỗ

Phòng tiệc Queen Hall (L.1): 500 chỗ

Phòng tiệc King Hall (L.3): 500 chỗ

3.2.2 Buffet :



Nhà hàng Boulevard: Mở cửa từ 6:00 sáng tới 11:00 đêm, nhà hàng Boulevard có sức chứa 180 khách chuyên phục vụ bữa sáng buffet, ăn trưa, ăn tối và tiệc với các món ăn Âu Á Việt Nam, và Trung Hoa. Từ tầng 4 của Tháp Executive, quý khách có thể vừa thưởng thức bữa tối, nhâm nhi một ly rượu vừa ngắm cảnh nhộn nhịp mà không kém phần lãng mạn của Đại lộ Nguyễn Huệ và khu trung tâm của Thành phố.

4. HIỆU QUẢ KINH DOANH CỦA KHÁCH SẠN

Trong nhiều năm qua khách sạn K đã đạt được hiệu quả kinh doanh rất đáng có nhọ:

Năm 2006	21 tỷ
Năm 2007	26 tỷ
Năm 2008	30 tỷ
Năm 2009	33 tỷ
Năm 2010	Chỉ tiêu đạt 40 tỷ

Qua số liệu thống kê trên cho ta thấy khách sạn K đang ngày càng vững mạnh và phát triển không ngừng. So với những hoạt động kinh doanh của một số khách sạn khác thì khách sạn K cũng đem lại một nguồn lợi đáng có cho doanh nghiệp nhà nước nói chung và khách sạn K nói riêng. Góp phần thúc đẩy nền kinh tế quốc dân.

Thu nhập từ nghiệp vụ kinh doanh ăn uống:

Đối với tiệc cưới, trung bình 1 tháng khách sạn có khoảng 10 tiệc cưới. Mức giá trung bình cho một bàn tiệc là 3,5 triệu/1ban/10 khách bao gồm 5% phí dịch vụ & 10% thuế giá trị gia tăng.

Trung bình 1 tiệc cưới là 350 khách

Giá trung bình của 1 tiệc cưới 350 khách là:

$$3.500.000 * 350 = 1.225.000 \text{ (VNĐ/1ban/10 khách)}$$

Doanh thu 1 tháng của khách sạn trong kinh doanh tiệc cưới là:

$$10 * 1.225.000 = 1.225.000 \text{ 000 (VNĐ)}$$

Hội nghị:

Vanue	Capacity	Rental Fee (USD)		
		Perday	Halfday	01 Hourse
Lotus Hall	350 Person	480	335	50
Saigon Hall	200 Person	420	290	40
Rose Room	30 Person	240	165	20
Tulip Room	40 Person	240	165	20
King Hall	400 Person	1.800	1.300	200
Queen Hall	500 Person	1.500	1.000	200

EQUIPMENT RENTAL FEE:

Banner: USD 30.00/set

LCD System: USD 45.00/halpf day

USD 80.00/day

Computer: USD40.00/set/day

Back drop: USD 50.00/set

Translation: USD 05.00/set/day

COFFE BREAK: USD

03.00/person/time BANQUET:

USD16.00/person/time BEVERAGE:

Discount 10%on all hourse beverage

Corkage fee: USD 01.50/person

5%service charge & 10 % tax will be add to the above rates.

Rates are subject to chage without notice.

CHƯƠNG III: CÁC KHÂU NGHIỆP VỤ CHỦ YẾU TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN

Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận lễ tân trong khách sạn:

1. BỘ PHẬN LỄ TÂN.

1.1.1 Chức năng:

Bộ phận lễ tân là trung tâm vận hành nghiệp vụ của một cơ sở cung cấp dịch vụ lưu trú, là cầu nối giữa khách và khách sạn. Ngoài ra, bộ phận này còn làm công tác tham mưu cho Ban Giám Đốc khách sạn, hàng ngày kịp thời nắm bắt các thông tin về thị trường du lịch, về nguồn khách, về nhu cầu của khách, về các đối thủ cạnh tranh, về các chương trình phát triển du lịch của Nhà nước, thành phố, về các sự kiện có liên quan đến du lịch,... rồi đề trình lên Ban Giám Đốc nghiên cứu, định ra hoặc điều chỉnh kế hoạch kinh doanh.

1.1.2 Nhiệm vụ:

- Nhiệm vụ hàng ngày, thường xuyên tiếp nhận khách để đáp ứng nhu cầu lưu trú cho khách.
- Tiếp tân tiếp xúc với khách, chuyển cho các bộ phận khác cung cấp thông tin về nhu cầu của khách, tiếp nhận khiếu nại của khách kịp thời phản hồi cho bộ phận liên quan.
- Tiếp tân có nhiệm vụ đón khách theo yêu cầu, nhận và chuyển thời từ, bộ phận, báo chí, điện thoại từ ngoài gọi đến cho khách hoặc từ trong phòng khách gọi ra ngoài khách sạn. Đổi tiền cho khách.
- Tìm kiếm thông tin, tài liệu về khách, xử lý thông tin, lập hồ sơ khách và lưu trữ, kịp thời phản ánh với Ban Giám Đốc về nguồn khách, tình hình tiêu thụ sản phẩm (phòng buồng), về doanh thu,...
- Lập ra và duy trì hệ thống máy vi tính (cá nhân hoặc nối mạng) Nạp vào máy tính các dữ liệu cần thiết về khách cho công tác bán phòng, theo dõi, phục vụ và kế toán, bảo đảm cho máy tính hoạt động tốt, hữu hiệu.
- Đảm bảo việc cất giữ hành lý khách gửi, đảm bảo việc lưu giữ tiền bạc, nữ trang, giấy tờ khách gửi và hoàn trả đúng thủ tục.

- Sẵn sàng giúp đỡ khách về những thông tin, địa chỉ, nơi cấp, tham quan, làm cầu nối giữa khách và dịch vụ bên ngoài khách sạn (thuê xe, mua tour, đặt vé máy bay, nhà hàng,...)
- Trách nhiệm đối với chính quyền địa phương trong việc báo cáo tình hình lưu trú, hướng dẫn khách không làm những gì luật pháp không cho phép.
- Điều quan trọng nhất là bảo đảm an toàn tính mạng và tài sản cho khách trong suốt thời gian khách lưu trú.

1.1.3 Quy trình đón tiếp phục vụ khách lưu trú(tổ chức hoạt động của bộ phận lễ tân)

Nhận đăng kí buồng

Làm thủ tục

check-in

Phục vụ trong thời gian khách lưu trú tại khách

sạn Làm thủ tục check-out

❖ Nhận đăng kí buồng:

Những nhân viên đăng kí buồng của khách sạn là những người đầu tiên giao tiếp với khách, vì vậy thái độ của họ đối với khách tốt hay không, giọng nói của họ dễ chịu hay không...sẽ tác động đến ấn tượng đầu tiên của khách về khách sạn và có thể sẽ ảnh hưởng sự lựa chọn và quyết định của khách về việc có mua sản phẩm của khách sạn hay không từ khi họ chọn tới khách sạn.

Nhờ vậy ngoài nhiệm vụ luôn phải tạo ấn tượng đầu tiên tốt đẹp cho khách hàng về chất lượng dịch vụ và về khách sạn, bộ phận nhận đăng kí buồng khách sạn còn nhận hai nhiệm vụ nữa là :

- ☐ Bán buồng nhằm tối đa hóa công suất sử dụng và cực đại hóa doanh thu và lợi nhuận cho khách sạn.
- ☐ Xây dựng dự báo về buồng phòng cho khách sạn nhằm giúp các bộ phận trong khách sạn chủ động trong việc tối ưu hóa sử dụng các nguồn lực (con người

và cơ sở vật chất kỹ thuật) và tổ chức phối hợp hoạt động giữa các bộ phận một cách ăn khớp, nhịp nhàng.

❖ Làm thủ tục check-in:

- ✓ Tiến hành kỹ năng “ bán tận thu” cho khách sạn: thuyết phục khách để bán được loại buồng tốt hơn với mức giá bán cao hơn so với loại buồng và mức giá và khách đã thỏa thuận khi đăng kí buồng khách sạn.
- ✓ Cung cấp thông tin về khách sạn và quảng cáo để bán các sản phẩm khác ngoài dịch vụ buồng ngủ cho khách sạn.
- ✓ Tìm hiểu về phoịơng thức thanh toán của khách để có biện pháp chủ động xử lý trong những tình huống cụ thể.
- ✓ Kết hợp chặt chẽ với các bộ phận có liên quan để phục vụ khách tốt hơn
- ✓ Mở tài khoản để theo dõi và cập nhật mọi chi tiêu của khách trong suốt thời gian lưu lại của họ nhằm tránh nhầm lẫn và thất thu cho khách sạn.
- ❖ Tổ chức phục vụ trong thời gian khách lưu lại tại khách sạn:
 - Phải có kỹ năng giao tiếp tốt để luôn làm hài lòng khách trong suốt quá trình phục vụ, giúp nâng cao chất lượng dịch vụ của khách sạn thông qua sự cảm nhận tốt của khách về khách sạn.
 - Phải chú ý các kỹ năng xử lý phàn nàn của khách và đặc biệt là kỹ năng xử lý với những khách hàng nóng tính và khó tính. Những kỹ năng đó sẽ giúp khách sạn “giữ chân” những khách hàng đã chọn hài lòng với chất lượng dịch vụ của khách sạn và để họ sẽ tình nguyện quay trở lại khách sạn trong tương lai.
 - Làm tốt công tác kế toán lễ tân khách sạn : phải cập nhật chính xác mọi khoản tiêu dùng của khách hàng theo hóa đơn từ các bộ phận khác chuyển tới (hoặc tự động trong máy tính) vào tài khoản của khách, vào sổ cái kế toán lễ tân và sổ cái kế toán không phải của khách theo đúng nguyên tắc kế toán. Hàng đêm nhân viên kiểm toán đêm phải tiến hành tính số nợ cho tất cả các tài khoản của khách.

□ Lập báo cáo hàng đêm về tình trạng thực hiện một số chỉ tiêu kinh tế của bộ phận lưu trú và một số bộ phận có liên quan trong khách sạn để báo cáo Giám đốc khách sạn vào buổi sáng.

❖ Làm thủ tục check- out:

- Phải nắm chính xác ngày, giờ khách sẽ check-out để làm các bước chuẩn bị cần thiết cho việc làm thủ tục check-out một cách hiệu quả. Khi khách thông báo trả buồng sớm nhân viên lễ tân phải tìm hiểu nguyên nhân để có biện pháp thích hợp.
- Thông tin cho tất cả các bộ phận có liên quan trong khách sạn để các bộ phận này cập nhật ngay những chi tiêu cuối cùng của khách vào hóa đơn để chuyển cho bộ phận thu ngân khách sạn hoặc nhập vào máy tính khách sạn.
- Cân đối để tính số nợ và khóa tài khoản cho khách, xây dựng hóa đơn tổng hợp để chuẩn bị thủ tục thanh toán thu tiền của khách. Yêu cầu đặt ra là phải thu đúng và đủ tất cả các khoản tiền về những dịch vụ mà khách đã sử dụng tại khách sạn trong suốt thời gian lưu trú của họ.
- Phải nắm những quy trình thanh toán của từng phương thức thanh toán: bằng tiền mặt, bằng thẻ tín dụng, theo hóa đơn thanh toán trước của các hãng lữ hành hay qua tài khoản của công ty...
- Chủ động gợi ý khách phản hồi cho khách sạn trước khi họ rời khách sạn. Những điều phàn nàn của khách phải được chuyển đến các địa chỉ cần thiết và nhất thiết phải báo cáo với nhà quản lý khách sạn để giải quyết triệt để thì khách sạn mới hòng có lại họ trong tương lai.
- Cần có sự phối hợp tốt từ các nhân viên vận chuyển hành lý và nhân viên bảo vệ khách sạn để việc tiễn khách được diễn ra thành công.

2. NHÂN SỰ

Bộ phận lễ tân của khách sạn K có khoảng 30 nhân viên với tác phong nhanh nhẹn, nhiệt tình và chuyên nghiệp. Đáp ứng tốt nhu cầu của khách.

3. SỔ SÁCH CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN

Gồm

:

Số khách làm check- in;

Số khách check out;

Số bàn giao ca làm việc;...

II. BỘ PHẬN PHỤC VỤ PHÒNG BUÔNG TRONG KHÁCH SẠN

1. TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN PHÒNG BUỒNG.

- Tiến hành làm vệ sinh các khu vực: buồng ngủ cho khách thuê, các khu vực sử dụng công cộng bên trong và bên ngoài khách sạn;
- Đảm đương công việc giặt là đồ vải, cho toàn khách sạn, giặt là quần áo của khách nghỉ tại khách sạn và có thể cung cấp dịch vụ giặt là cho các khách sạn và cơ sở bên ngoài;
- Chất lượng của bộ phận phục vụ buồng có ảnh hưởng mạnh tới chất lượng dịch vụ chung của khách sạn. Vì dịch vụ buồng ngủ là dịch vụ chính của một khách sạn, khách tới khách sạn là để tìm thuê buồng ngủ qua mỗi đêm hoặc nhiều đêm tùy thuộc vào mỗi cuộc hành trình. Điều mà họ mong muốn là có được một không gian nghỉ ngơi thật thoải mái, an toàn, thoáng mát, vệ sinh, ấm cúng và gần gũi đối với họ khách sạn nhỏ ngôi nhà thứ 2 của họ vậy, mặt khác, khách của khách sạn là những người có khả năng thanh toán cao, họ càng bỏ ra bao nhiêu tiền, càng có nhiều kinh nghiệm đi du lịch thì yêu cầu, đòi hỏi của họ về chất lượng sản phẩm khách sạn càng cao. Điều đó đã lý giải tại sao vấn đề vệ sinh của một khách sạn lại phải kiểm soát chặt chẽ hoạt động của bộ phận phục vụ buồng trong khách sạn.

2. CHỨC NĂNG VÀ NHIỆM VỤ.

1.2 Chức năng:

- Quản lý nhân viên
- Quản lý cơ sở vật chất kỹ thuật và cung ứng vật tư hàng hóa trong khu vực buồng.
- Quản lý công tác vệ sinh khu vực buồng ngủ của khách, khu vực công cộng, các khu vực buồng ngủ của khách, các khu vực dành cho nhân viên trong khách sạn, nhà kho,...
- Điều hành hoạt động của toàn bộ phận theo định hướng chung của khách sạn là nhằm tối đa hóa lợi nhuận và doanh thu cho khách sạn.
- Duy trì hệ thống thống kê và báo cáo thường xuyên cho nhà quản lý và thông tin cho các bộ phận có liên quan khác (đặc biệt là bộ phận lễ tân khách sạn)

1.2 Nhiệm vụ:

- Phân công, bố trí và điều động nhân viên sao cho bảo đảm tất cả các buồng sẽ có khách check-in trong ngày đều ở tình trạng vệ sinh sạch sẽ và sẵn sàng tiếp đón khi khách tới khách sạn.
- Thiết kế các sơ đồ biểu mẫu về tình trạng buồng một cách đơn giản và dễ hiểu để thông tin cho các bộ phận liên quan.
- Tổ chức quy trình làm buồng của nhân viên một cách khoa học và nề nếp.
- Chịu trách nhiệm thường xuyên kiểm tra việc sắp xếp, kiểm tra và giao nhận hàng hóa vật tư trong kho thuộc bộ phận phục vụ buồng.
- Đào tạo, huấn luyện nâng cao tay nghề cho nhân viên trong bộ phận của mình phụ trách.
- Phối hợp hoạt động với các bộ phận liên quan một cách có hiệu quả.

3.NHÂN SỰ:

Bộ phận phòng của khách sạn hiện tại có khoảng 35 nhân viên, khách sạn với đội ngũ nhân viên phục vụ phòng buồng nhiều năm kinh nghiệm, lịch sự và rất nhiệt tình sẽ làm hài lòng quý khách khi lưu trú tại khách sạn.

III. BỘ PHẬN ĂN UỐNG TRONG KHÁCH

SẠN 1.CHỨC NĂNG VÀ NHIỆM VỤ:

1.1 Chức năng:

Cung cấp nhiều tiện nghi, dịch vụ cho khách, tập trung chủ yếu vào việc phục vụ đồ ăn, thức uống trong nhà hàng, khách sạn, phòng họp, đại sảnh theo các kiểu gọi theo món hoặc tự chọn, thực hiện việc phục vụ tại buồng hoặc phục vụ hội nghị, phụ trách bộ phận phục vụ ăn uống, là người chịu trách nhiệm về các hoạt động của bộ phận với ban Giám đốc.

1.2 Nhiệm vụ:

Nhiệm vụ của bộ phận kinh doanh ăn uống trong khách sạn là thực hiện việc bán các sản phẩm cuối cùng (đồ uống, thức ăn đã được chế biến) cho khách thông qua hình thức dịch vụ phục vụ trực tiếp tại nhà hàng.

- Giai đoạn 1: chuẩn bị phòng ăn và bày bàn ăn (trước khi khách tới khách sạn)

- Giai đoạn 2: Đón tiếp và giúp khách định vị (khi khách tới nhà hàng).
- Giai đoạn 3: Phục vụ trực tiếp (trong thời gian khách ăn uống tại nhà hàng).
- Giai đoạn 4: Thanh toán, tiễn khách và thu dọn bàn ăn (khi khách rời nhà hàng).

2. NHÂN SỰ:

Bộ phận ăn tiệc và nhà hàng của khách sạn K với tổng số nhân viên là 45 nhân viên. Với phong cách lịch sự, hài hòa, nhanh nhẹn, nhiệt tình và chuyên nghiệp đáp ứng tốt nhu cầu của thực khách.

3. DỊCH VỤ TIỆC CỢI, HỘI NGHỊ -

PARTY Hạng mục khuyến mãi tiệc cưới:

150 khách:

Phòng Tân Hôn, 02 phần điểm tâm, 02 phần ăn nhẹ trước tiệc. Hoa tươi trang trí phòng ăn và bàn tiệc.

Giàn tạo khói tháp ly champagne

Signboard kết hoa trước khách sạn, cổng hoa bong bong Phong chữ mốp sân khấu.

100 khách - 280 khách:

02 chai Sparkling wine

Sổ hồng kí tên

Bánh cưới 01 thật, 04 giả

Mc làm lễ đầu giờ (tiếng việt) 180 khách – 330 khách:

Tặng ban nhạc sống hoặc ban nhạc hòa tấu cổ điển.

340 khách – 390 khách :

Cổng hoa tươi trước phòng tiệc
Dụng cụ thức ăn cho 10 khách
Miễn phí nước ngọt suốt tiệc.

400 khách – 500 khách:

Bó hoa tươi, 08 hoa cài áo.

Hạng mục phát sinh tự thanh toán:

Đường hoa tươi và đá tạo khối lên sân khấu 2.000.000

Đ Múa, LCD, và các hạng mục khác...

THỰC ĐƠN

KHAI VỊ:

Khai vị Kim Đô(tôm, phô mai, gỏi sò điệp, chả tôm, nem)	650.000 Đ
Bát bửu lạnh Tứ Xuyên	630.000 Đ
4 món khai vị(gỏi củ hủ, sò điệp xào, rế tôm, cá chiên giòn)	630.000 Đ
3 món khai vị (gỏi hành hơng, dồi tròng, cá chiên bơ)	620.000 Đ
2 món khai vị(gỏi cung đình, chả giò đặc biệt)	620.000 Đ
Tôm chiên bát bửu (10 con/dĩa)	600.000 Đ
Càng cua bách hoa (20 cái/dĩa)	600.000 Đ
Bát bửu khai vị hoặc sò điệp chiên giòn	600.000 Đ

GỎI

Tôm sú xào cay	650.000 Đ
Tôm rang muối Hơng Càng	650.000 Đ
Tôm sú rang me	650.000 Đ
Tôm rang muối Hơng Càng	650.000 Đ
Tôm sú hấp bia	650.000 Đ
Tôm sú hấp nước dừa	650.000 Đ
Tôm chiên cốm	650.000 Đ
Tôm bách hoa	650.000 Đ
Tôm sú hấp bia	650.000 Đ
Tôm sú hấp nước dừa	650.000 Đ
Tôm chiên cốm	650.000 Đ
Tôm bách hoa	650.000 Đ

CÁ

Cá chẻm hấp Triều Châu hoặc Quảng Đông	620.000 Đ
Cá chẻm hấp tojong X.O	620.000 Đ
Cá lóc nhồi thịt quay	600.000 Đ
Cá lóc hấp kì lân	600.000 Đ

BÀO NGỌI – HẢI SÂM – BONG BÓNG CÁ

Bào ngoi nấu tóc tiên	700.000 Đ
Bào ngoi nấu nấm Đông cô	700.000 Đ
Hải sâm thập cẩm	620.000 Đ
Hải sâm giò heo	620.000 Đ
Hải sâm hầm tứ quý	620.000 Đ
(Gân nai, dựng bò, gân heo, táo tàu)	
Bong bóng cá nhồi thịt xốt cua	600.000 Đ
Bong bóng cá hầm đông cô	600.000 Đ
Bong bóng cá hầm tiêu tojong	600.000 Đ

GÂN NAI

Gân nai hầm tóc tiên	600.000 Đ
Gân nai thập cẩm	600.000 Đ
Gân nai hầm tiêu tojong	600.000 Đ
Gân nai hầm nấm đông cô	600.000 Đ

THỊT TRỪU

Đùi trùi quay - khoai tây chiên	650.000 Đ
Đùi trùi nấu ragu	650.000 Đ
Trừu nấu tỏi	650.000 Đ

THỊT BÒ

Bò cuốn phô mai – Bánh mì tỏi	650.000 Đ
Bò cuốn Pate – Bánh mì	650.000 Đ
Bò tân tiến sốt tiêu xanh – Bánh mì	650.000 Đ
Bò nấu nho hoặc nấu bia – Bánh mì	650.000 Đ

Bò nấu tỏi hoặc nấu tiêu – Bánh mì	650.000 Đ
------------------------------------	-----------

Bò nấu sate – Bánh mì	650.000 Đ
-----------------------	-----------

THỊT VỊT

Vịt quay Tứ Xuyên – Bánh bao	620.000 Đ
------------------------------	-----------

Vịt quay sốt cam	620.000 Đ
------------------	-----------

Vịt quay sốt tiêu xanh	620.000 Đ
------------------------	-----------

Vịt hầm bát trân	620.000 Đ
------------------	-----------

THỊT GÀ

Gà quay Tây Ban Nha	640.000 Đ
---------------------	-----------

Gà hấp rượu Á Đông	640.000 Đ
--------------------	-----------

Gà quay kiểu Ý	640.000 Đ
----------------	-----------

Gà quay Anh Quốc	640.000 Đ
------------------	-----------

Gà hầm nấm đông cô	640.000 Đ
--------------------	-----------

Gà hầm trân châu	640.000 Đ
------------------	-----------

Gà nhồi thịt quay	640.000 Đ
-------------------	-----------

HEO

Heo sữa quay bánh bao (½ con/ đĩa)	650.000 Đ
-------------------------------------	-----------

Sườn heo Kim Đô	620.000 Đ
-----------------	-----------

Giò heo nhồi thịt nấm đông cô	620.000 Đ
-------------------------------	-----------

Sườn heo sốt Địa Trung Hải	620.000 Đ
----------------------------	-----------

Sườn heo nướng trung cổ	620.000 Đ
-------------------------	-----------

Sườn heo nấu rượu	620.000 Đ
-------------------	-----------

Sườn heo sốt tiêu xanh	620.000 Đ
------------------------	-----------

Heo nướng hẹ - Bánh hỏi	620.000 Đ
-------------------------	-----------

Heo nướng chao – Bánh hỏi	620.000 Đ
---------------------------	-----------

COM – BÚN – MÌ

Cơm chiên Kim Đô	600.000 Đ
------------------	-----------

Cơm chiên Thơm Hải (Cá mẩn, dưa chua)	600.000 Đ
--	-----------

Cơm Hoàng Bào	600.000 Đ
---------------	-----------

Cơm chiên lá sen	600.000 Đ
------------------	-----------

Cơm chiên hải sản	600.000 Đ
-------------------	-----------

Cơm chiên Dạng Châu	600.000 Đ
---------------------	-----------

Cơm chiên thịt cua hoặc thịt tôm	600.000 Đ
----------------------------------	-----------

Bun gạo xào Singapore	580.000 Đ
-----------------------	-----------

Mì Phúc Kiến xào hải sản	580.000 Đ
--------------------------	-----------

Bún hoặc mì xào hải sản	580.000 Đ
-------------------------	-----------

Mì xào thập cẩm	580.000 Đ
-----------------	-----------

THỎ TIỀM ĐẶC BIỆT

Gân nai – hải sâm – dựng bò – táo tàu	650.000 Đ
---------------------------------------	-----------

Phở tai – kỉ tử - đản sâm - hạt sen	650.000 Đ
-------------------------------------	-----------

LẨU

Lẩu Sukixaki - Mì hoặc miến hấp	650.000 Đ
---------------------------------	-----------

Lẩu hải sản sate – mì hoặc miến hấp	650.000 Đ
-------------------------------------	-----------

Lẩu sống tả pín lù – mì hoặc miến hấp	650.000 Đ
---------------------------------------	-----------

Lẩu thập cẩm – Mì hoặc miến hấp	650.000 Đ
---------------------------------	-----------

Lẩu sông Thái Lan - Mì hoặc miến hấp	650.000 Đ
--------------------------------------	-----------

Lẩu cá diêu hồng nấu riêu – Mì hoặc miến hấp	620.000 Đ
--	-----------

TRÁNG MIỆNG

Rau câu	220.000	Đ
---------	---------	---

Kem Ý (thập cẩm)	220.000	Đ
-------------------	---------	---

Trái cây thập cẩm	220.000	Đ
-------------------	---------	---

Tráng miệng Kim Đô	220.000	Đ
--------------------	---------	---

Nho Mỹ hoặc bọí	220.000 Đ
-----------------	-----------

THỨC UỐNG :

Đa dạng các loại thức uống: các loại bia, các loại nước ngọt, các loại rượu, cocktail, các loại nước trái cây nhỏ:

Whisky Sour	VNĐ 72.000
-------------	------------

Dry martini	VNĐ 81.000
-------------	------------

Margarita	VNĐ 81.000
-----------	------------

B52	VNĐ 81.000
-----	------------

Boulevard Cocktail	VNĐ 81.000
--------------------	------------

Rusty Nail	VNĐ 81.000
------------	------------

Partis (750 ml)	VNĐ 75.500
-----------------	------------

Ricard (750 ml)	VNĐ 75.500
------------------	------------

Singporesling	VNĐ 108000
---------------	------------

Martell X.O VNĐ 2.779.000

Ortard X.O VNĐ 2.778.000

Hennessy VNĐ 3.317.000

.....

Thức uống khách mang vào với phí phục vụ là 150.000 Đ/
bàn Thức uống của Khách sạn cung cấp theo giá thông
lộ.

Liên hệ bộ phận nhận tiệc:

Tel : (84 – 8) 8225914 – 8225915 EXT: 8323 – 250

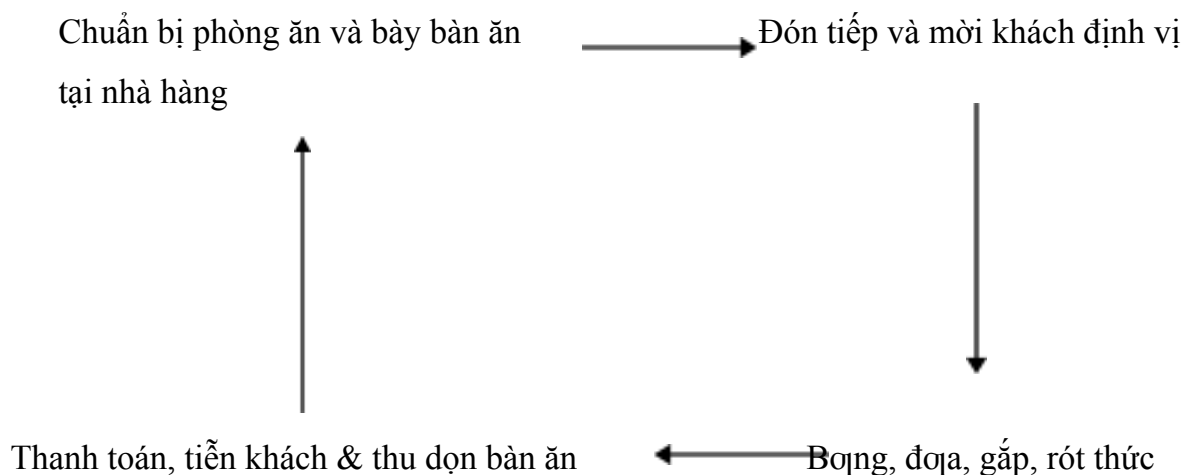
MB: 0909 988 095

4.CÁC KIỂU PHỤC VỤ ĂN UỐNG:

- Phục vụ theo món;
- Phục vụ theo suất;
- Phục vụ kiểu gia đình;
- Phục vụ tiệc đứng (Buffet)
- Phục vụ đồ ăn và đồ uống trong phòng khách.

5. QUY TRÌNH, KỸ THUẬT PHỤC VỤ:

Quy trình phục vụ ăn uống trực tiếp tại nhà hàng:



Báo cáo thực tập tốt
nghiệm

ăn & đồ uống phục vụ trực tiếp khách.

Chuẩn bị phòng ăn, bày bàn ăn:

Phải tạo môi trường, khung cảnh, điều kiện đặc biệt sao cho khách đến nhà hàng ăn uống có cảm giác thoải mái, vui vẻ, thoải mái nhất. Mục đích của các nhà hàng là phải hấp dẫn, thu hút khách đến ăn uống không chỉ bằng chất lượng và sự đa dạng của các món ăn, đồ uống, mà còn bằng bầu không khí dễ chịu, thoải mái & phục vụ ân cần, chu đáo và nhiệt tình của nhân viên phục vụ trực tiếp ở đó.

Giai đoạn chuẩn bị phòng ăn rất quan trọng. Nội dung công việc chuẩn bị là:

- Làm vệ sinh phòng ăn
- Sắp xếp, kê bàn, ghế trong phòng ăn.
- Trải khăn trải bàn
- Bày biện bàn ăn

Nhân viên phục vụ tự chuẩn bị để hoàn tất, tổ trưởng – nhà quản lý nhất thiết phải kiểm tra thật kỹ lưỡng từng việc đối với từng nhân viên. Giảm thiểu tối đa các lỗi có thể xảy ra.

Đón tiếp, định vị ,...

Phân công cho những nhân viên có khả năng nắm bắt tâm lý khách tốt (có trình độ ngoại ngữ), có khả năng nắm bắt tâm lý khách tốt ở cung đoạn phục vụ, tiếp khách trực tiếp như : đón tiếp khách mới đến nhà hàng, mời thực đơn, nhận đặt ăn của khách, dọn đồ, gấp rút thức ăn và đồ uống phục vụ khách trong bữa ăn,...

Như vậy sẽ làm tăng sự cảm nhận của khách về khách sạn. Việc sử dụng lao động theo cách này cũng giúp nhà quản lý phát huy triệt để năng lực, sở trường của từng cá nhân & tính hợp tác, tinh thần đồng đội của nhân viên bàn. Điều đó sẽ giúp nhà hàng tăng khả năng thu hút khách, tăng khả năng cạnh tranh, nâng cao năng suất lao động & đem lại hiệu quả cao hơn cho nhà hàng.

Nhân viên đón tiếp khách phải hiểu sâu sắc về các món ăn, phong tục tập quán trong ăn uống của các miền, dân tộc khác nhau nhằm có khả năng bán hàng tốt nhất và tối đa hóa doanh thu cho nhà hàng.

Việc thực hiện đón tiếp khách nhất thiết phải được thực hiện theo những nguyên tắc giao tế thích hợp và tuân thủ nghiêm quy trình phục vụ.



Tổ chức phục vụ trực tiếp trong thời gian khách ăn uống tại nhà hàng.

Giai đoạn này nhân viên phục vụ phải tiếp xúc với khách, trong thời gian tương đối dài và phải thực hiện nhiều động tác kỹ thuật. Yêu cầu đặt ra trong giai đoạn này đối với nhân viên phục vụ:

- Nhân viên phục vụ phải luôn có thái độ tốt với mọi khách trong suốt quá trình phục vụ;
- Tốc độ phục vụ phải nhanh và đặc biệt chú ý để đảm bảo thời điểm phục vụ các món ăn kịp thời;
- Phải thuần thục trong các thao tác kỹ thuật phục vụ trực tiếp một cách chuyên nghiệp của nhân viên nhà hàng.- điều đó giúp phân biệt thứ hạng của các nhà hàng sang trọng hay không. Điều đó sẽ quyết định với mức phí phục vụ của nhà hàng.



Thanh toán, tiễn đưa, thu dọn:

Đây là giai đoạn cuối cùng trong quá trình phục vụ một lượt khách của nhà hàng. Điều quan trọng nhất là đòi hỏi nhân viên phục vụ phải biết kiên trì nhẫn nại và lịch sự trong thời gian chờ đợi khách ăn xong và thanh toán tiền. Tính chính xác cao cũng là yêu cầu không thể thiếu của giai đoạn phục vụ này.

Công việc tiễn khách đòi hỏi những kiến thức của nhân viên phục vụ bàn. Quyền chủ động chào trước khi chia tay là thuộc về khách. Ngay sau khi khách đã rời khỏi nhà hàng, nhân viên phục vụ phải khẩn trương thu dọn bàn ăn (theo quy trình kỹ thuật) để tiếp tục phục vụ khách tiếp theo, người phục vụ phải có khả năng tính nhanh hệ số sử dụng chỗ ngồi của nhà hàng để chủ động tìm cách tăng khả năng quay vòng chỗ ngồi cho nhà hàng.

Một số cách bày trí bàn tiệc:

Cấp xếp chỗ ngồi xung quanh bàn tiệc

Hình chữ nhật

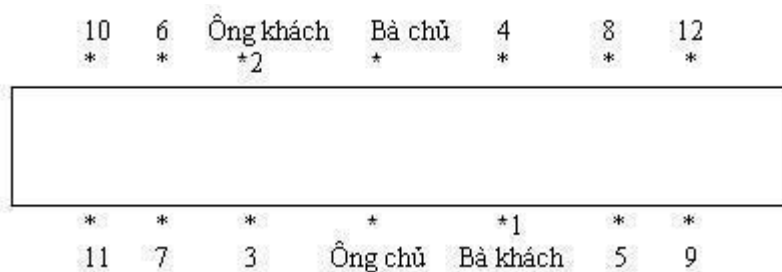
- Khách không có phu nhân

- + Xếp khách ngồi trước mặt chủ tiệc
- + Xếp những người khác theo số thứ tự xen kẽ giữa chủ và khách



- Khách có phu nhân

- + Xếp bà chủ ngồi trước mặt ông chủ, hoặc xếp ông khách ngồi trước mặt ông chủ
- + Xếp bà khách chính ngồi bên phải ông chủ, ông khách chính ngồi bên phải bà chủ.



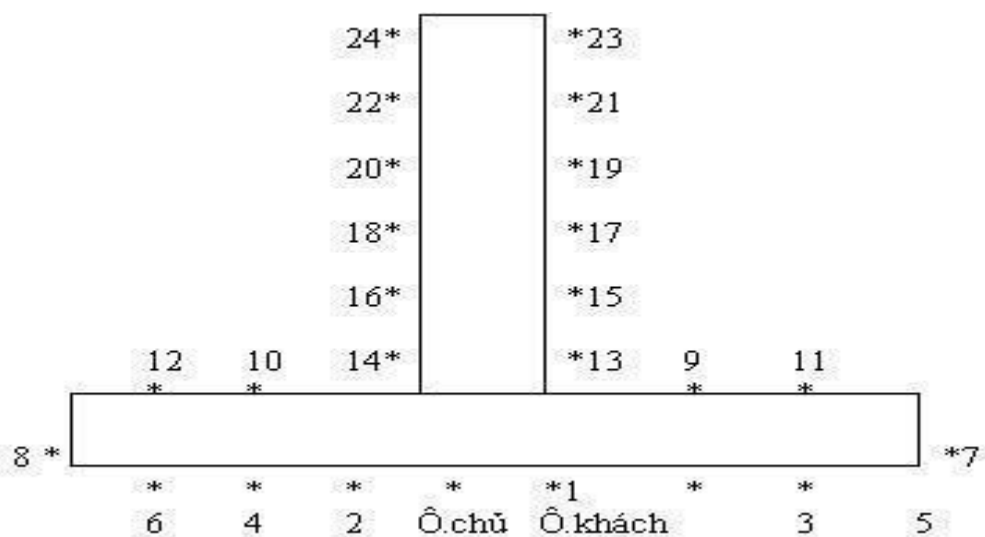
- Chiêu đãi có khách danh dự

- + Xếp khách danh dự ngồi bên phải chủ tiệc
- + Ngồi khách chính ngồi bên phải chủ tiệc



Hình chữ T

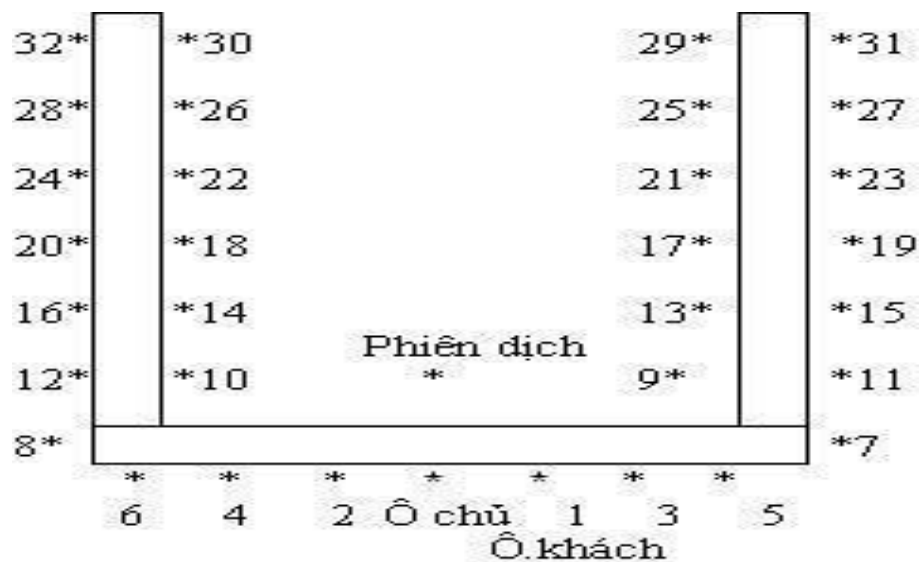
+ Xếp khách chính ngồi bên tay phải chủ nhà



Hình chữ U

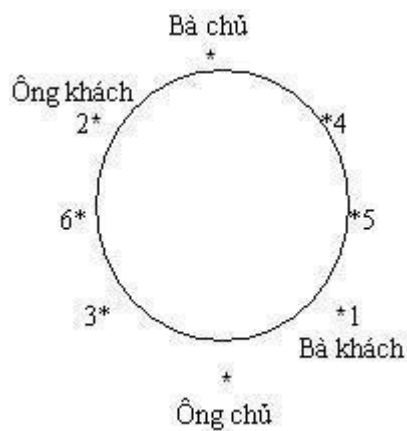
+ Xếp khách ngồi bên tay phải chủ nhà

+ Phiên dịch ngồi trước mặt chủ nhà

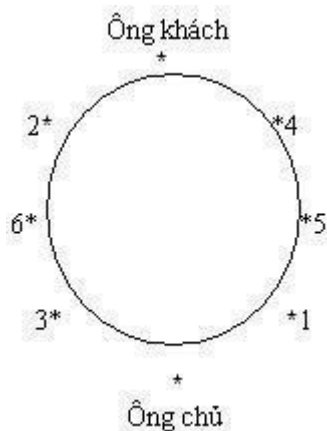


Bàn tròn

- Trường hợp khách có phu nhân
- + Xếp bà chủ ngồi trước mặt ông chủ
- + Bà khách chính bên tay phải ông chủ
- + Ông khách chính bên tay phải bà chủ

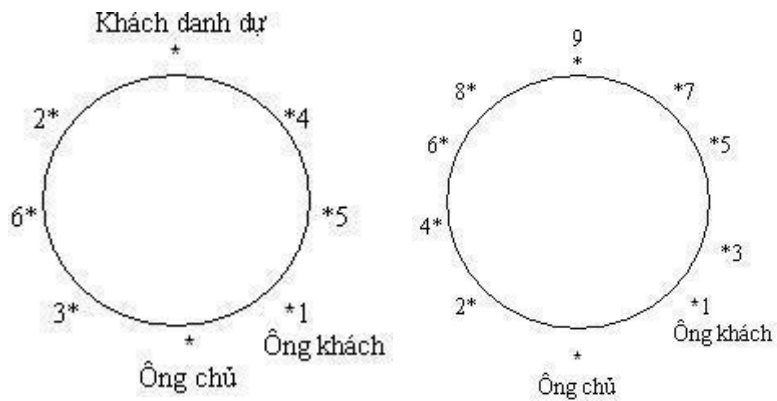


- Khách không có phu nhân
- + Xếp khách chính ngồi trước mặt ông chủ



- Trường hợp có khách danh dự

- + Xếp khách danh dự ngồi trước mặt ông chủ
- + Xếp ông khách chính ngồi bên tay phải ông chủ



- Xếp khách chính ngồi bên tay phải chủ nhà rồi xếp khách khác sang bên trái, bên phải chủ nhà. Ngồi ở vị trí trước mặt chủ nhà là vị trí có cấp bậc thấp .

3. THỰC TRẠNG VÀ MỘT SỐ BIỆN PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI KHÁCH SẠN

3.1 Thực trạng :

Những năm qua khách sạn K đã liên tục thể hiện sự phát triển và đổi mới của mình. Trong nỗ lực góp phần biến du lịch thành công nghiệp xanh khách sạn K đã tổ chức thực hiện quy trình quản lý môi trường và đã nhận chứng chỉ ISO 14001 do tổ chức AFAQ (Pháp cấp)

Hiện tại khách sạn K đang dần nâng cấp hệ thống trang thiết bị phòng buồng và tiện nghi trong khách sạn.

Với mục tiêu là trong vài năm tới K sẽ trở thành khách sạn 5 sao đạt tiêu chuẩn quốc tế. Tuy nhiên do cuộc khủng hoảng kinh tế những năm gần đây nên việc kinh doanh của khách sạn cũng gặp không ít những khó khăn và thử thách.

3.2 Một số giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tại khách sạn:

Khách sạn cần thường xuyên mở các khóa huấn luyện, đào tạo thêm cho nhân viên của mình có kỹ năng nghiệp vụ cao trong lĩnh vực hoạt động kinh doanh của khách sạn nhằm đáp ứng tốt mọi nhu cầu của khách và giải quyết một số những sự cố hi hữu có thể xảy ra một cách chuyên nghiệp và hợp lý.

Tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của khách sạn, làm việc với tinh thần đoàn kết, kỷ luật cao.

Luôn tạo cơ hội cho quản lý, cá nhân phát huy tốt năng lực làm việc của cá nhân mình.

Đề ra các chiến lược và hoạch định cụ thể các công việc để đạt được mục tiêu trong kinh doanh.

Khách sạn lập ra định mức lao động, xác định nhiệm vụ cụ thể chính xác cho từng chức danh bảo đảm tính hợp lý, công bằng trong phân phối lợi ích cả về vật chất và tinh thần.

Tuyển chọn nhân viên làm việc có năng lực và đạt hiệu quả (có hệ số luân chuyển cao).

Thực hiện chế độ kích thích, khích lệ đối với nhân viên nhọ tiền lương, tiền thưởng.

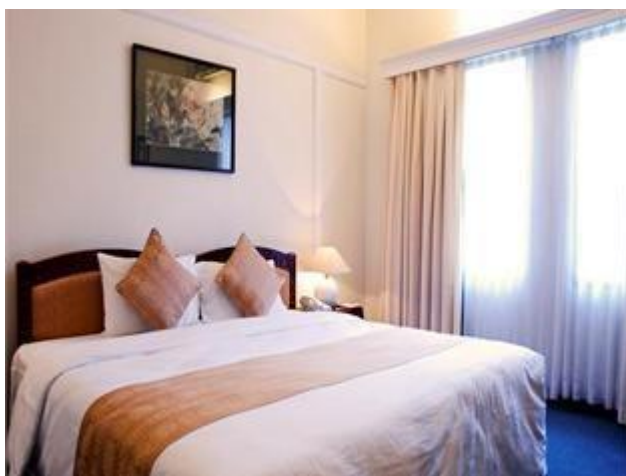
MỘT SỐ HÌNH ẢNH VỀ PHÒNG VÀ NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN K.



Bể Bơi



Nhà Hàng



Deluxe Room



Executive Suite



Phòng Họp



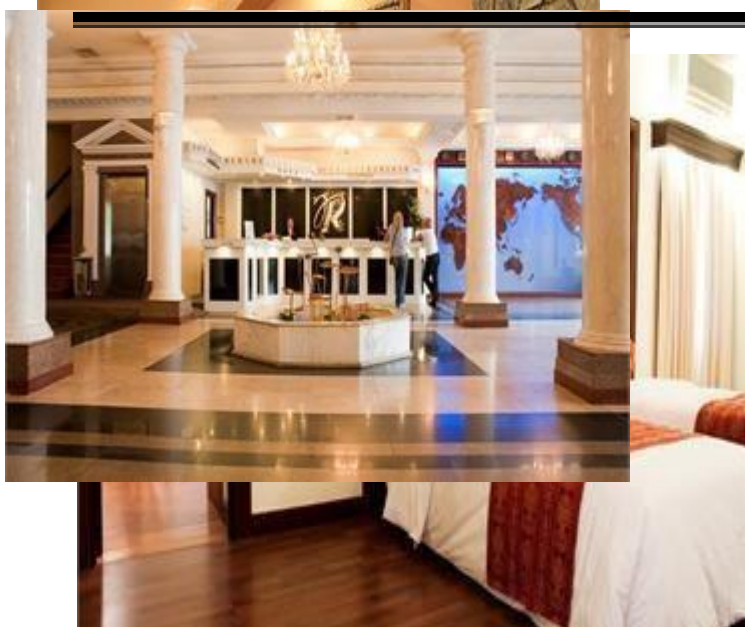
Orient Deluxe



Nội Thất Khách Sạn



Superior Deluxe



Phòng Khách



Tiệm Rửa/Sành

PHẦN III: KẾT LUẬN, KIẾN NGHỊ:

1. TÓM TẮT CÁC CHƯƠNG ĐÃ VIẾT:

Qua thời gian thực tập, em và các bạn Sinh viên trong trường đã có cơ hội được tiếp xúc với môi trường làm việc mang tính chuyên nghiệp bên ngoài tại khách sạn K. Đây là một khách sạn 4 sao đạt tiêu chuẩn quốc tế. Và qua thời gian rèn luyện và tiếp xúc đó em đã chọn đề tài “ Kinh doanh dịch vụ ăn uống tại nhà hàng của khách sạn K. Thực trạng và một số giải pháp nâng cao nhằm nâng cao chất lượng phục vụ tại nhà hàng của khách sạn” để tìm hiểu và bồi đắp thêm cho mình kiến thức trong lĩnh vực kinh doanh tại nhà hàng trong khách sạn.

2. NHỮNG TỒN TẠI, NHƯỢC ĐIỂM KHI NGHIÊN CỨU ĐỀ TÀI:

Trong thời gian thực tập và tìm tài liệu qua sách, báo, tạp chí, internet và các anh chị quản lý và nhân viên ở nơi thực tập, em đã luôn cố gắng để sau thời gian thực tập em có thêm một lượng kiến thức về nghiệp vụ của mình song kiến thức vẫn là vô tận. Trong bài báo cáo thực tập này em không thể nắm vững hoàn toàn và chính xác tuyệt đối các dữ liệu được do vậy em mong nhận được sự cảm thông của các thầy cô trong trường.

Và với thời gian thực tập là hơn một tháng song em và nơi thực tập không thể phân bổ thời gian để tham gia hoàn thành hết các nghiệp vụ trong khách sạn được (nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ phòng/buồng). Vì thế em chỉ thực tập được nghiệp vụ bàn trong bộ phận nhà hàng và tiệc cưới của khách sạn. Đây là một hạn chế để em có thể tìm hiểu sâu hơn về lĩnh vực kinh doanh khách sạn.

3. MỘT SỐ ĐỀ XUẤT ĐỀ XUẤT KHÁC:

Em hi vọng với bài báo cáo thực tập này em sẽ nhận được sự cảm thông của Ban giám hiệu nhà trường và đặc biệt đó là trung tâm thực tập và văn phòng Khoa du lịch.

LỜI KẾT

Thời gian thực tập tại khách sạn cũng chính là thời gian thử thách và trau dồi thêm kiến thức của mình – đây là thời gian mà em được rèn luyện và tiếp xúc với môi trường làm việc chuyên nghiệp bên ngoài và giúp mình thích nghi dần với môi trường làm việc trong tương lai. Em cảm ơn Ban giám hiệu trường, cảm ơn thầy – cô giáo trong khoa du lịch, thầy – cô giáo trung tâm thực tập và đặc biệt đó là thầy Vinh đã tận tình hướng dẫn chúng em để hoàn thành tốt bài báo cáo thực tập cuối khóa của mình. Cảm ơn các anh – chị quản lý và nhân viên trong khách sạn đã hết lòng chỉ dẫn tại em trong thời gian thực tập.

Tuy nhiên bài báo cáo thực tập của em vẫn còn một số những hạn chế và thiếu sót. Em hi vọng mình sẽ nhận được sự cảm thông từ thầy – cô và sẽ nhận được những lời góp ý đáng quý từ các quý thầy và cô. Và cuối em cũng xin chúc các thầy cô giáo luôn có một sức khỏe tốt và thành công trên con đường sự nghiệp.

Để vững bước trên con đường sự nghiệp trong tương lai cũng như trong cuộc sống hiện tại em sẽ cần và phải cố gắng thật nhiều, thật nhiều thì mới có thể bước tiếp được trên con đường mình đã chọn. Và em không thể không nhớ đến sự dìu dắt của thầy cô trong trường được “con đường nào cũng có những chông gai và thử thách” chỉ cần mình vững bước và tự tin bước về phía trước thì chắc chắn sẽ đến được với bến bờ thành công.

MỤC LỤC

ĐỀ TÀI: KINH DOANH DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN K.THỰC TRẠNG VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG.

LỜI CẢM ƠN

PHẦN I: MỞ ĐẦU **Trang 1**

Lý do chọn đề tài **Trang 1**

Phương pháp nghiên cứu **Trang 2**

Đối tượng nghiên cứu... **Trang 3**

Nhiệm vụ nghiên cứu **Trang 3**

Địa điểm nghiên cứu **Trang 3**

PHẦN II : KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU **Trang 4**

CHƯƠNG I: KHÁI QUÁT TÌNH HÌNH DU LỊCH VIỆT NAM VÀ DU LỊCH ĐỊA PHƯƠNG NƠI THỰC TẬP **Trang 4**

I. KHÁI QUÁT TÌNH HÌNH DU LỊCH VIỆT NAM **Trang 4**

1. DU LỊCH TRONG NỀN KINH TẾ **Trang 4**

2. TIỀM NĂNG DU LỊCH VIỆT NAM **Trang 4,5**

3. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN **Trang 6,7**

4NHỮNG TỒN TẠI CỦA DU LỊCH VIỆT NAM **Trang 8**

II. KHÁI QUÁT TÌNH HÌNH DU LỊCH TẠI TP.HỒ CHÍ MINH **Trang 8**

1.KHÁI QUÁT CHUNG VỀ TÌNH HÌNH DU LỊCH VIỆT NAM **Trang 9**

2.TIỀM NĂNG PHÁT TRIỂN DU LỊCH **Trang 9**

CHƯƠNG II: TỔNG QUAN KIM ĐÔ ROYAL CITY **Trang 10**

1. QUÁ TRÌNH HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN CỦA KHÁCH SẠN.

1.1 Tổng quan về Stourist **Trang 11**

1.2 Tổng quan về khách sạn K	Trang 11
1.2.1 Lịch sử hình thành và phát triển của khách sạn K	Trang 11
1.2.2 K và triết lý kinh doanh	Trang 12, 13,14
2. CƠ CẤU TỔ CHỨC QUẢN LÝ	Trang15
2.1 Sơ đồ tổ chức của khách sạn	Trang 15
2.2 Sơ đồ cấu tạo của khách sạn	Trang 16
2.3 Sơ đồ tổ chức nhà hàng & tiệc	Trang 17
3. ĐỘI NGŨ LAO ĐỘNG	Trang 15
4. CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ KỸ THUẬT CỦA KHÁCH SẠN	Trang 17
4.1 Các loại phòng.....	Trang 18,19,10.21,22
4.2 Giá cả dịch vụ hiện tại	Trang 23
4.3 Quầy bar	Trang24, 25
4.4 Phòng họp	Trang 26
4.5 Nhà hàng và Café	Trang 26
4.6 Phòng tiệc và hội nghị	Trang 26
5. VẬN CHUYỂN	Trang 26
6. MỘT SỐ CƠ SỞ VẬT CHẤT - KỸ THUẬT KHÁC	Trang 26,27,28
7. QUY HOẠCH KHÁCH SẠN	Trang 28
8. SƠ BỘ NHẬN XÉT VỀ THẾ MẠNH VÀ KHÓ KHĂN CỦA KHÁCH SẠN	
8.1 Thế mạnh của khách sạn	Trang 29
8.2 Khó khăn của khách sạn	Trang 29
II. KHÁI QUÁT HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA KHÁCH SẠN	Trang 30
1. NHỮNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CHỦ YẾU CỦA KHÁCH SẠN	
2. HÌNH THỨC HOẠT ĐỘNG	Trang 31
3. HOẠT ĐỘNG KINH DOANH ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN	Trang 32
3. 1 Kinh doanh hội nghị	Trang 32
3.2 Kinh doanh nhà hàng	Trang 33

3.3 Tiệc Cưới –Party – Sinh nhật	Trang 333.4
3.4 Buffet	Trang 34
Hiệu quả kinh doanh của khách sạn	Trang 34, 35
I. BỘ PHẬN LỄ TÂN	Trang 36
1. CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ	Trang 36
1.1 Chức năng	Trang 37
1.2 Nhiệm vụ	Trang 38
1.3 Quy trình đón tiếp phục vụ khách lưu trú(tổ chức hoạt động của bộ phận lễ tân)	Trang 39
2. NHÂN SỰ	Trang 39
3. SỔ SÁCH CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN	Trang 39
II. BỘ PHẬN PHỤC VỤ PHÒNG TRONG KHÁCH SẠN	Trang 40
1. TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN PHỤC VỤ PHÒNG TRONG KHÁCH SẠN.....	Trang 40
1. CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ	Trang 40
1.1 Chức năng	Trang 40
1.2 Nhiệm vụ	Trang 40
2. NHÂN SỰ	Trang 40
III..CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ CỦA BỘ PHẬN ĂN UỐNG TRONG KHÁCH SẠN	Trang 41
1. CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ	Trang 41
1.1 Chức năng	Trang 41
1.2 Nhiệm vụ	Trang 41
2. NHÂN SỰ	Trang 41
3. DỊCH VỤ TIỆC CƯỚI, HỘI NGHỊ - PARTY	Trang 42
Hạng mục khuyến mãi tiệc cưới	Trang 42
Thực đơn.....	Trang 43
44, 45,46,47	
4.THỨC UỐNG	Trang 47

5. CÁC KIỂU PHỤC VỤ ĂN UỐNG.....	Trang 47
QUY TRÌNH, KỸ THUẬT PHỤC VỤ.....	Trang 48, 49, 50, 51, 52 ,53, 54
7. THỰC TRẠNG VÀ MỘT SỐ BIỆN PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI KHÁCH SẠN	Trang 54
7.1 Thực trạng	Trang 54
7.2 Một số giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tại khách sạn...	Trang 54
MỘT SỐ HÌNH ẢNH VỀ PHÒNG VÀ NHÀ HÀNG CỦA KHÁCH SẠN KIM ĐÔ	
PHẦN III: KẾT LUẬN, KIẾN NGHỊ	Trang 58
TÓM TẮT CÁC CHƯƠNG ĐÃ VIẾT	Trang 58
NHỮNG TỒN TẠI, NHƯỢC ĐIỂM KHI NGHIÊN CỨU ĐỀ TÀI	Trang 58
MỘT SỐ ĐỀ XUẤT ĐỀ XUẤT KHÁC	Trang 58
LỜI KẾT	Trang 59