

CHƯƠNG II

THỰC TRẠNG HỆ THỐNG TÀI LIỆU NGHIỆP VỤ LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN VIỆT-TRUNG

2.1 Giới thiệu chung về khách sạn Việt- Trung.

2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển

2.1.2 Nguồn lực của khách sạn Việt – trung

2.1.2.1 Cơ sở vật chất kỹ thuật

2.1.2.2 Nguồn lực của khách sạn Việt –Trung

2.1.3 Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn Việt – Trung

2.2 Thực trạng hệ thống tài liệu nghiệp vụ lễ tân tại khách sạn Việt – Trung

2.2.1 Những quy định của khách sạn Việt Trung.

2.2.2 Quy trình nghiệp vụ.

2.2.3 Hướng dẫn công việc, biểu mẫu, hồ sơ.

2.3 Một số tồn tại và nguyên nhân chủ yếu của hệ thống tài liệu nghiệp vụ lễ tân tại khách sạn Việt – Trung

2.3.1 Một số tồn tại.

2.3.2 Nguyên nhân chủ yếu.

CHƯƠNG III :

ĐỀ XUẤT MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN HỆ THỐNG TÀI LIỆU NGHIỆP VỤ LỄ TÂN THEO ISO 9001 :2000 TẠI KHÁCH SẠN VIỆT –TRUNG

3.1 Phương hướng phát triển kinh doanh tại khách sạn Việt – Trung và yêu cầu hoàn thiện hệ thống tài liệu nghiệp vụ lễ tân theo ISO 9001 : 2000

3.1.1 Phương hướng phát triển kinh doanh của khách sạn Việt - Trung

3.1.2 Yêu cầu hoàn thiện hệ thống tài liệu

3.2 Hoàn thiện hệ thống nghiệp vụ lễ tân ISO 9001:2000 của khách sạn Việt – Trung.

3.2.1 Quy trình đặt phòng

3.2.2 Quy trình khi truy thu tiền của sử dụng của khách

3.2.3 Quy trình tiễn khách rời khách sạn

KẾT LUẬN

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Hải Phòng - 2009

Lời cảm ơn

Để hoàn thiện bài khóa luận này, em xin chân thành cảm ơn sâu sắc đến:

- Thầy giáo, Tiên sĩ *Phạm Văn Hậu*, trưởng khoa khách sạn - du lịch, Trường đại học thương mại đã tận tình giúp đỡ chỉ bảo em trong việc chọn đề tài, cung cấp tài liệu và hướng dẫn em trong suốt quá trình em làm bài khóa luận này

- Em cũng xin gửi lời cảm ơn đến các thầy, cô giáo trong khoa đã luôn tạo mọi điều kiện tốt nhất sẵn sàng hướng dẫn em trong suốt quá trình em làm khóa luận.

- Cuối cùng em xin được cảm ơn sở du lịch Hải Phòng, cán bộ công nhân viên của khách sạn Việt Trung đã nhiệt tình giúp đỡ em trong suốt thời gian em thực tập tại khách sạn để em có điều kiện hoàn thành bài khóa luận này.

Em xin chân thành cảm ơn !

Hải Phòng, ngày 10 tháng 6 năm 2009

LỜI NÓI ĐẦU

***Tính cấp thiết của đề tài**

Như chúng ta đã, ngày nay phát triển của dịch vụ là một xu hướng tất yếu trên toàn thế giới. Để cạnh tranh thắng lợi trong quá trình toàn cầu hóa kinh tế, tất cả các quốc gia, cũng như các doanh nghiệp đều phải đặt ưu tiên hàng đầu vào việc cung cấp chất lượng dịch vụ cao nhằm thỏa mãn nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng và thực sự coi chất lượng dịch vụ như là một lợi thế cạnh tranh. Khách sạn-du lịch là một ngành dịch vụ đặc biệt luôn chiếm vị trí rất quan trọng trong nền kinh tế quốc dân cũng không tránh khỏi xu hướng đó.

Ở nước ta, trong thời gian vừa qua ngành khách sạn-du lịch đã có những bước phát triển mạnh mẽ.tuy nhiên so với các quốc gia có nền công nghiệp du lịch phát triển thì Việt Nam vẫn còn nhiều hạn chế.chính vì thế để có được 1 hệ thống chất lượng dịch vụ tốt thì cần phải có các quy trình nghiệp vụ tuân theo tiêu chuẩn quốc tế và làm theo các quy trình đó để có 1 dịch vụ hoàn hảo. Hệ thống quản trị chất lượng theo ISO 9001:2000 có vai trò quan trọng đối với doanh nghiệp, khi áp dụng tiêu chuẩn này thì các doanh nghiệp cần phải chứng tỏ khả năng cung cấp 1 cách ổn định các sản phẩm, đáp ứng yêu cầu của khách hàng nhằm nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng.

Trong những năm gần đây ở Việt Nam nói chung và Hải Phòng nói riêng lượng khách du lịch ngày càng tăng, chính vì thế mà hàng loạt các nhà hàng khách sạn được xây dựng.Nhưng thực tế cho thấy chất lượng phục vụ còn nhiều yếu kém, chưa đáp ứng được nhu cầu của khách hàng.Khách sạn Việt-Trung là khách sạn 2 sao nhưng cũng vấp phải vấn đề trên.vì vậy trước tình hình đó em chọn đề tài “Hoàn thiện hệ thống tài liệu nghiệp vụ lễ tân theo ISO 9001:2000 tại khách sạn Việt Trung” làm đề tài khóa luận của mình.

***Mục đích nghiên cứu.**

Trên cơ sở lý thuyết và nghiên cứu thực tế quy trình nghiệp vụ của khách sạn để đưa ra một số giải pháp nhằm hoàn thiện các quy trình nghiệp vụ theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000 tại khách sạn Việt Trung.

*** Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

Các tài liệu liên quan đến việc đảm bảo hệ thống chất lượng của nghiệp vụ lễ tân tại khách sạn Việt Trung.

*** Phương pháp nghiên cứu**

Trong quá trình nghiên cứu ,em đã sử dụng phương pháp duy vật biện chứng và phương pháp duy vật lịch sử, phương pháp so sánh, phương pháp phân tích số liệu để đảm bảo tính logic, chặt chẽ, nhằm giải quyết tốt các mục tiêu của đề tài.

*** Nội dung của đề tài**

Từ những kiến thức đã học trên giảng đường đại học, các kiến thức tự bổ xung trong quá trình nghiên cứu về tiêu chuẩn ISO 9001:2000 nói chung và thực tế thực hiện quy trình nghiệp vụ lễ tân khách sạn để từ đó đưa ra một số giải pháp nhằm hoàn thiện hệ thống tài liệu nghiệp vụ lễ tân tại khách sạn Việt Trung theo ISO 9001:2000.

*** Kết cấu của luận văn.**

Ngoài các phần mở đầu, kết luận, các phụ lục, tài liệu tham khảo, luận văn được kết cấu làm 3 chương :

*Chương1:*Những vấn đề chung về hoàn thiện tài liệu nghiệp vụ lễ tân theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000.

*Chương2:*Thực trạng hệ thống tài liệu nghiệp vụ lễ tân tại khách sạn Việt Trung.

*Chương3:*hoàn thiện hệ thống tài liệu nghiệp vụ lễ tân theo ISO 9001:2000 tại khách sạn Việt Trung.

CHƯƠNG I:**NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ HOÀN THIỆN HỆ THỐNG TÀI LIỆU
NGHIỆP VỤ LỄ TÂN THEO ISO 9001:2000****1.1 Hệ thống quản trị chất lượng ISO 9001:2000 trong khách sạn****1.1.1 Khái niệm và sự cần thiết phải áp dụng ISO 9001:2000****a . khái niệm**

Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2000 là một hệ thống tiêu chuẩn mà khi doanh nghiệp áp dụng sẽ chứng tỏ được khả năng cung cấp một cách ổn định các sản phẩm dịch vụ, đáp ứng tốt nhất yêu cầu của khách hàng và các chế định, nhằm nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng, nó bao hàm các quá trình cải tiến liên tục để đảm bảo sự phù hợp của các yêu cầu. Việc thiết kế và áp dụng hệ thống quản trị chất lượng cần là một quyết định chiến lược của cả một tổ chức hay của một doanh nghiệp.

- Mục đích của hệ thống quản trị chất lượng là nhằm tạo ra sự đồng nhất về cấu trúc của toàn quá trình kinh doanh trong công ty hay trong doanh nghiệp.

- Trong kinh doanh thì ISO 9001:2000 chính là việc thực hiện tốt và kiểm soát chặt chẽ một hệ thống quản lý chất lượng được lập thành văn bản.

b. Sự cần thiết phải áp dụng ISO 9001:2000 trong khách sạn.**❖ Xuất phát từ yêu cầu khách sạn**

- Trên thế giới hiện nay quá trình hội nhập kinh tế quốc tế đang diễn ra ngày càng mạnh mẽ và sâu sắc. Để hòa mình trong dòng chảy đó Việt Nam đã trở thành thành viên của tổ chức trên thế giới như:

+ Năm 1995 Việt Nam trở thành thành viên của ASEAN của khu vực với việc tham gia vào khu vực thương mại tự do ASEAN(AFTA).

+ 11/1/2007 đã đánh dấu một mốc quan trọng đó là Việt Nam chính thức trở thành thành viên của tổ chức thương mại thế giới (WTO).

Với sự chủ động hội nhập trên đã tạo ra cho Việt Nam rất nhiều cơ hội như: Việt Nam được tiếp nhận dịch vụ và hàng hóa ở tất cả các thành viên với các mức

thuế ưu đãi, có được vị thế bình đẳng như các thành viên khác,...Nhưng bên cạnh đó là những thách thức đặt ra cho Việt nam đó là:

+ Cạnh tranh sẽ diễn ra gay gắt hơn, với nhiều “đôi thủ” hơn, trên bình diện hơn, sâu sắc hơn.

Trong một thế giới toàn cầu hóa, tính tùy thuộc lẫn nhau giữa các nước sẽ tăng lên, trong điều kiện tiềm lực đất nước có hạn, hệ thống pháp luật chưa hoàn thiện, kinh doanh vận hành nền kinh tế thị trường chưa nhiều thì đây là một khó khăn không nhỏ.

Khủng hoảng kinh tế năm 2008 đã ảnh hưởng tới nền kinh tế của tất cả các nước trên thế giới. Cuộc khủng hoảng này kéo lùi kinh tế thế giới tới 40 năm và kéo đầu tàu kinh tế Mỹ tăng trưởng âm hẳn 1 thập niên. Và ở Việt nam rất nhiều công ty, doanh nghiệp đang đứng trên bờ vực thẳm bị phá sản, nợ đọng.

Với những biến động trên ta thấy việc cần thiết phải áp dụng ISO 9001:2000 để đảm bảo sự phát triển bền vững của doanh nghiệp.

❖ Yêu cầu từ chính bản thân doanh nghiệp

- Do kinh tế phát triển, trình độ dân trí tăng, mức thu nhập bình quân đầu người tăng, thời gian rỗi nhiều hơn... nhu cầu của con người cũng tăng. Chính vì thế việc áp dụng ISO 9001:2000 sẽ là một điều tất yếu của các doanh nghiệp. Để từ đó nâng cao hiệu quả làm việc, đa dạng hóa sản phẩm, nâng cao được chất lượng trong một hệ thống quản lý có hệ thống và nhất quán.

- Ngày nay với sự đa dạng hóa các sản phẩm hàng hóa người ta không thể hình dung nếu có tiêu chuẩn cụ thể, bắt buộc chung đối với sản phẩm hàng hóa thì hoạt động thương mại sẽ được tiến hành như thế nào.

- Việc áp dụng ISO 9001:2000 sẽ tạo điều kiện hơn khi doanh nghiệp cạnh tranh với các đối thủ khác.

- Thực ra tiêu chuẩn ISO 9001:2000 mới chỉ đề cập những yêu cầu cơ bản nhằm đảm bảo việc cung cấp những sản phẩm mang chất lượng phù hợp khách hàng, còn để hướng tới sự phát triển của doanh nghiệp một cách bền vững thì doanh nghiệp cần quan tâm ứng dụng các chỉ dẫn được đề cập trong bộ tiêu chuẩn ISO 9004.

➤ Qua quá trình áp dụng thực tế một số doanh nghiệp đã nhận thấy ISO 9000 giúp họ (cả lãnh đạo, các bộ phận, cá nhân) cách nhận biết đúng việc và việc đúng như thế nào là phù hợp hoặc không phù hợp. vì thế buộc phải có những hành động khắc phục, phòng ngừa, trách nhiệm, quyền hạn và ranh giới, mối quan hệ từ lãnh đạo cao nhất tới từng bộ phận và cá nhân là rõ ràng, mỗi người một việc, không trùng lặp, không bỏ trống, không ỉ lại, bê trễ công việc.

1.2. Nguyên tắc cơ bản của ISO 9001:2000

Hệ thống quản trị chất lượng ISO 9001:2000 gồm 8 nguyên tắc cơ bản gắn với khách sạn.

❖ Hướng vào khách hàng.

Hướng vào khách hàng là việc chúng ta sẽ đi tìm hiểu nghiên cứu nhu cầu, sở thích, tâm lý của khách hàng. Để từ đó đưa ra những sản phẩm phù hợp, đáp ứng nhu cầu của khách hàng và cố gắng đáp ứng vượt cao hơn sự mong đợi của họ. Vì khách hàng quyết định sự sống còn của doanh nghiệp, mọi tổ chức đều phụ thuộc vào khách hàng của mình.

❖ Nguyên tắc 2: Vai trò của người lãnh đạo

Người lãnh đạo là người có vai trò rất quan trọng, họ chính là một người thuyền trưởng đang chỉ huy 1 con tàu vượt trùng đại dương đầy sóng gió. Chính vì vậy lãnh đạo phải thiết lập mối liên kết mục đích và định hướng cho tổ chức. Lãnh đạo cần tạo ra và duy trì môi trường nội bộ để có thể hoàn toàn lôi cuốn mọi người tham gia để đạt được mục tiêu của tổ chức. bên cạnh đó phải vạch ra chiến lược kinh doanh cho công ty, biết phân bổ sắp xếp công việc hợp lý vì thế tất cả nhân viên, tổ chức sẽ trở thành một guồng máy. Dưới sự chỉ huy của lãnh đạo nhất định con thuyền này sẽ vượt mọi sóng gió và cập bến bình yên.

❖ Nguyên tắc 3: Sự tham gia của mọi người.

Khi có sự tham gia của mọi người sẽ giúp họ phát huy được sở trường, năng lực của mình, họ sẽ trở nên năng động và có trách nhiệm hơn. Như vậy sẽ mang lại hiệu quả tốt nhất cho doanh nghiệp tổ chức.

❖ Nguyên tắc 4: Tiếp cận quản lý theo quá trình

Kết quả mong muốn sẽ đạt được một cách hiệu quả khi các nguồn lực và các hoạt động có liên quan được quản lý như một quá trình sẽ sử dụng các nguồn lực có hiệu quả để nâng cao chất lượng, giảm chi phí, tăng vòng quay của vốn, cải tiến và dự báo được kết quả.

❖ Nguyên tắc 5: Quản lý theo phương pháp hệ thống.

Khi ta quản lý theo phương pháp hệ thống thì lúc đó hiệu quả sẽ tăng, đồng thời bộ máy bộ máy sẽ luôn vận hành tốt không bị ngất quãng. Như vậy chúng ta sẽ đạt được mục tiêu đề ra. Mặt khác khi có một khâu nào trong hệ thống bị lỗi thì chúng ta rất dễ phát hiện ra chỗ sai và sửa chữa.

❖ Cải tiến liên tục

Cải tiến liên tục các kết quả là mục tiêu thường trực của tổ chức nhằm gia tăng lợi thế cạnh tranh nhờ hiệu năng của tổ chức được cải tiến.

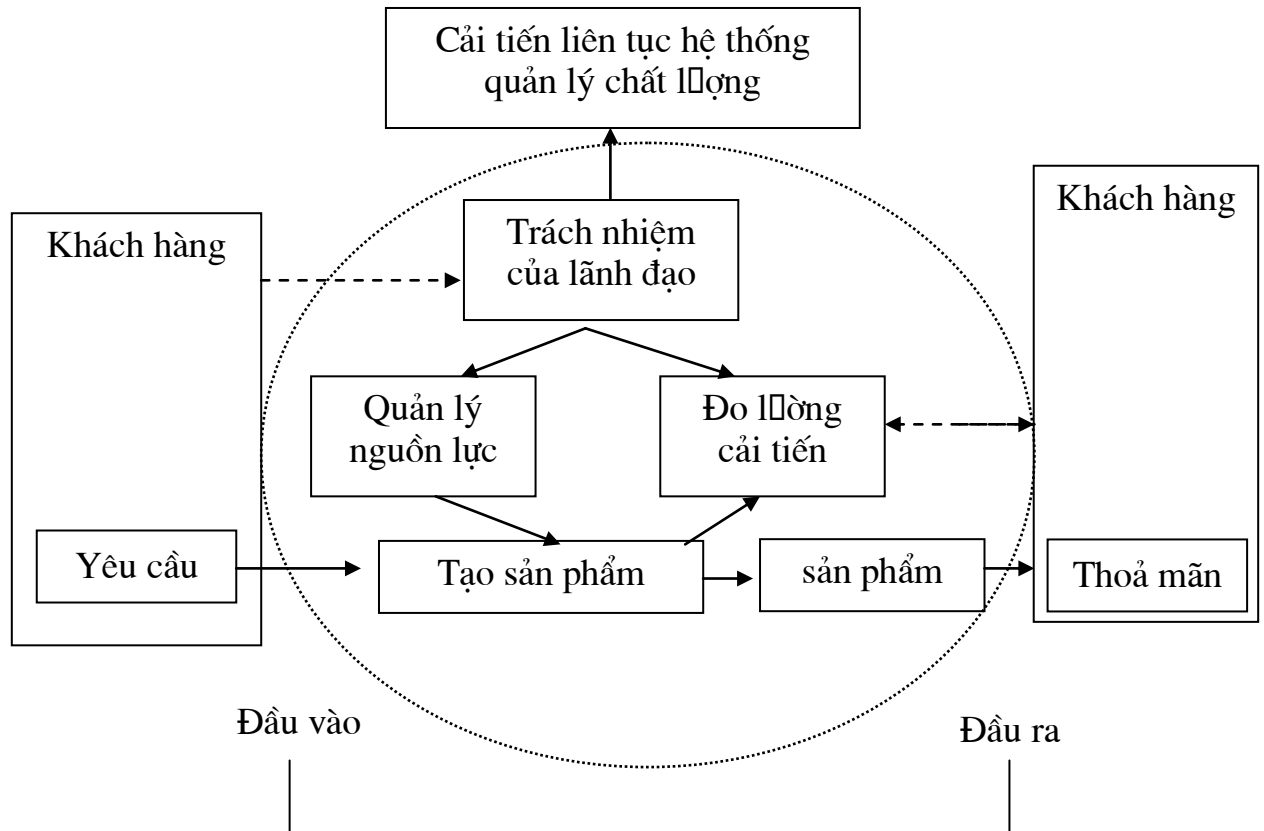
❖ Nguyên tắc 7: Ra quyết định dựa trên thực tế.

Đưa ra một quyết định đúng đắn thì đòi hỏi chúng ta phải biết thu thập các thông tin mà qua giám định, điều tra thu được. Trên cơ sở đó chúng ta tiến hành phân tích các dữ liệu và thông tin đó, từ đó xây dựng một hướng đi, một quyết định đúng đắn cho doanh nghiệp mình.

❖ Quan hệ cùng có lợi với các nhà cung cấp.

Quan hệ cùng có lợi với các nhà cung cấp để phát huy mọi khả năng tạo ra giá trị cho cả hai bên, tối ưu hóa chi phí và nguồn lực.

1.3 Mô hình ISO 9001:2000.



- > Hoạt động gia tăng giá trị
- > Dòng thông tin

Hình 1.1–Mô hình hệ thống quản trị chất lượng dựa trên quá trình

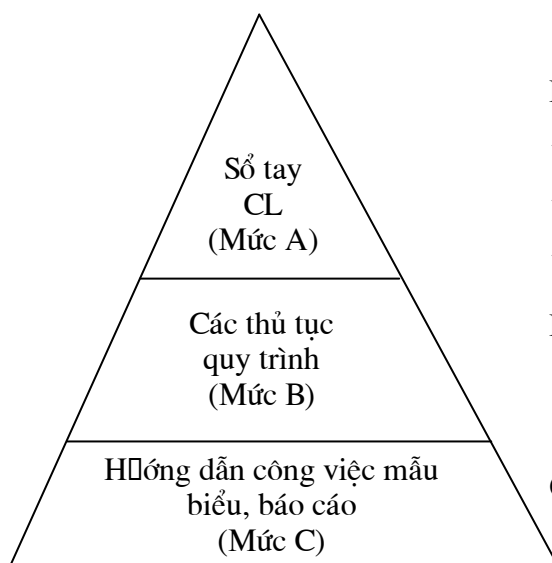
Thực tế cho thấy kết quả mong muốn sẽ đạt được hiệu quả khi các nguồn lực và các hoạt động có liên quan được quản lý như một quá trình. Quá trình này là một dãy các sự kiện nhờ đó biến đổi đầu vào thành đầu ra. Vì vậy để quá trình có ý nghĩa thì quá trình phải làm gia tăng giá trị.

Trong khách sạn đầu vào của quá trình này là đầu ra của quá trình trước đó và toàn bộ các quá trình trong một khách sạn lập thành tập hợp các quá trình. Quản lý các hoạt động của một khách sạn thực tế là quản lý các quá trình và mối quan hệ giữa chúng, quản lý tốt các tập hợp quá trình này cùng với sự đảm bảo đầu vào nhận được từ người cung cấp cho khách hàng bên ngoài. Hoạt động kinh doanh trong một môi trường đầy biến động, các nhà lãnh đạo cần phải quan tâm đến cái mà thị trường cần chứ không phải cái mà khách sạn có. Nhà lãnh đạo có nhiệm vụ quản lý cần tập trung nhiều hơn nữa vào việc thiết lập các quy trình đúng ngay từ đầu, phải có liên hệ với môi trường ở đó có các khách hàng

và nhưng quá trình bên trong liên quan đến sự điều hành công việc của các khách sạn. Cái trông đợi của khách hàng ngày càng tăng lên thì yêu cầu nhà lãnh đạo phải đáp ứng việc cung cấp những dịch vụ có chất lượng cao nhằm duy trì tổ chức ở mức độ có lợi thế cạnh tranh. Có thể thấy rằng chất lượng dịch vụ dựa trên cái gì mà khách hàng nhận thức được. Khách hàng thường biết được mức dịch vụ thỏa mãn nhu cầu của họ. Về phía khách sạn quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ phải được quản lý để duy trì lợi thế cạnh tranh. Qua đó có thể nhận ra sự khác nhau giữa cái thực xảy ra và cái có thể xảy ra từ quan điểm của khách hàng. Yêu cầu của khách hàng là đầu vào nhưng thực tế đầu ra hiếm khi đạt thành công và một vài điều chỉnh nhỏ luôn được yêu cầu. Khách hàng có thể chỉ ra rằng mức dịch vụ cung cấp cho khách là trong vùng chấp nhận được và không ngoài mong muốn của họ. Nếu ở ngoài thì cần có sự thay đổi thích hợp hoặc có sự kiểm tra tất cả các quá trình để đạt được yêu cầu đề ra. Các nhà lãnh đạo xem xét kết quả đầu vào thông qua các thông tin phản hồi để có những điều chỉnh thích hợp nhằm đạt được mục tiêu chung của khách sạn.

1.2 XÂY DỰNG HỆ THỐNG TÀI LIỆU THEO ISO 9001:2000 GẮN VỚI KHÁCH SẠN.

Tùy theo điều kiện cụ thể và khả năng tổ chức để xây dựng tài liệu theo hệ thống chất lượng thì phải thực hiện ba mức dưới đây:



Mô tả hệ thống chất lượng tương đương với:

- ❖ Tiêu chuẩn được áp dụng
- ❖ Chính sách chất lượng, mục tiêu của tổ chức
- ❖ Mục tiêu mỗi yếu tố của hệ thống chất lượng

Mô tả các hoạt động nhiệm vụ của các đơn vị chức năng thực hiện các yếu tố của hệ thống chất lượng.

Các tài liệu chi tiết để thực hiện công việc.

Hình 1.2-Các mức tài liệu theo ISO 9001:2000.

Hình 1.2- các mức tài liệu theo ISO 9001:2000

1.2.1 Sổ tay chất lượng

Theo ISO 9001:2000 “sổ tay chất lượng là một tài liệu quy định QMS của một tổ chức”. Sổ tay chất lượng có thể khác nhau về chi tiết và khuôn khổ để thích hợp với quy mô và sự phức tạp của tổ chức.

Sổ tay chất lượng bao gồm:

- Chính sách chất lượng: Là các mục đích và phương hướng tổng thể của tổ chức liên quan đến chất lượng được trình bày một cách chính thức bởi lãnh đạo .

- Mục tiêu của chất lượng: Là việc theo đuổi, nhắm tới một mục tiêu nào đó của chất lượng.

- Trách nhiệm và quyền hạn: trách nhiệm là bổn phận được giao cho người nào đó được thực thi. Quyền hạn là năng lực hoặc quyền lực buộc người khác phải tuân theo, người có quyền hạn là người có quyền chỉ huy hoặc ra quyết định tối hậu .

- Sổ tay chất lượng là tài liệu quan trọng nhất giải thích phương cách mà tổ chức thực hiện theo ISO 9001:2000.

- Mục đích của sổ tay chất lượng:

- Thông báo về chính sách, thủ tục, quy trình và yêu cầu của tổ chức.

- Thực hiện hệ thống chất lượng có hiệu quả.

- Giúp cải tiến kiểm soát, tạo điều kiện cho đảm bảo chất lượng

- Cung cấp văn bản làm cơ sở đánh giá hệ thống chất lượng.

- Đảm bảo tình liên tục và các yêu cầu của hệ thống chất lượng khi tình hình thay đổi.

- Đào tạo cán bộ, nhân viên viên theo yêu cầu của hệ thống chất lượng.

- Chứng minh sự phù hợp của hệ thống chất lượng so với yêu cầu của khách hàng.

Trình bày hệ thống chất lượng nhằm mục đích đối ngoại.

- Nội dung chính của sổ tay chất lượng

- Tên gọi và phạm vi lĩnh vực áp dụng

- Mục lục của sổ tay chất lượng .
- Giới thiệ về tổ chức
- Chính sách chất lượng và mục tiêu của mỗi đơn vị thành phần.Mô tả về tổ chức, trách nhiệm, quyền hạn của từng bộ phận, từng người.
- Mô tả các yếu tố của hệ thống chất lượng .
- Các định nghĩa đặc biệt và các danh từ có nghĩa khác nhau. Hướng dẫn về cuốn sổ tay chất lượng.
- Phụ lục(các tài liệu, nguồn gốc của dữ liệu)
- Phương pháp viết sổ tay chất lượng
- Cách 1: Trình bày một chuỗi các tiêu chuẩn, thuận lợi cho khách hàng,chuyên gia nhưng bất lợi là khó có thể thực hiện công việc một cách thực sự cách này chỉ có thể áp dụng cho các công ty nhỏ
- Cách 2: Theo lưu trình công việc trong công ty và đưa ra thời gian tham khảo cho phù hợp với các yếu tố trong hệ thống chất lượng.

1.2.2 Quy trình nghiệp vụ

- Theo ISO 9001:2000 “Thủ tục quy trình là cách thức cụ thể để tiến hành một hoạt động hay quá trình”.
- Thủ tục quy trình phải tỉ mỉ, ngắn gọn, dễ hiểu, thực hiện được, bao gồm các nội dung sau:
 - + Tên tổ chức.
 - + Tên thủ tục quy trình.
 - + Kí hiệu.
 - + Lần ban hành.
 - + Ngày ban hành.
 - + Số trang.
 - + Người soạn thảo và chức danh.
 - + Người kiểm tra và chức danh.
 - + Người phê duyệt và chức danh.
 - + Nội dung thủ tục quy trình có thể gồm: mục đích, phạm vi áp dụng, định nghĩa và các từ viết tắt, các tài liệu liên quan, nội dung, biểu mẫu, hồ sơ.

1.2.3 Hướng dẫn công việc, biểu mẫu, hồ sơ.

Đối với các doanh nghiệp lớn thì thủ tục quy trình tập hợp một số công việc theo một thứ tự xác định để hướng tới mục đã định trước của nhiệm vụ nào đó. Còn hướng dẫn công việc miêu tả chi tiết cách thực hiện một cách cụ thể. Tuy nhiên, ở các doanh nghiệp vừa và nhỏ thì hướng dẫn công việc có thể bao hàm ngay trong thủ tục quy trình.

Chỉ dẫn công việc mô tả cách thức mà công việc thực hiện. nó thường chú trọng đến trang thiết bị, phương tiện và các hoạt động như bản vẽ, thông số kỹ thuật của quá trình, chỉ dẫn sản xuất, chỉ tiêu kiểm tra và thử nghiệm, phương pháp đóng gói, chỉ dẫn định chuẩn thiết bị và thử nghiệm.

Trước khi viết thủ tục quy trình cần phải:

- Xác định nhân lực vật lực sẽ cần đến.
- Vạch kế hoạch cho việc thực hiện một cách chính xác.
- Các văn bản nào có sẵn thích hợp cho hệ thống chất lượng mà chúng ta dự định xây dựng.

- Xác định những ý kiến đóng góp chung để tham khảo.

- Tìm ra những sơ đồ bố trí thích hợp và văn bản hóa các quy tắc kiểm soát.

- Khi soạn thảo thủ tục quy trình cần phải:

- Xác định những nhiệm vụ chạy nhóm công việc chủ chốt hiện tại đang được thực hiện tại doanh nghiệp.

- Nhận dạng những thủ tục quy trình, phải soạn thảo nhằm tuân thủ theo ISO 9001:2000.

- Có bao nhiêu thủ tục quy trình cần phải soạn thảo?

- Làm thế nào để gom chúng lại với nhau? Phân chia thủ tục quy trình 1 cách hợp lý để dễ dàng duy trì cấu trúc hệ thống chất lượng.

- Văn phong ra sao để người đọc dễ hiểu, hiểu một cách chính xác.

- Ai là người soạn thảo, ai là người thực hiện?

Theo ISO khi soạn thảo hướng dẫn công việc thì phải trả lời câu hỏi của quy tắc 5w,1h (what,why,where,when,who,how) cụ thể là:

+ “what”: làm cái gì?

- + “why”: tại sao làm?
- + “where” : làm ở đâu?
- + “when”: Làm khi nào?
- + “who”: Ai làm?
- + “How”: Làm như thế nào?

- **Biểu mẫu hồ sơ**

- Biểu mẫu là một loại tài liệu đã được cá bộ phận trong doanh nghiệp soạn thảo dưới dạng mẫu in sẵn, khi sử dụng chỉ cần điền vào các khoảng trống. Biểu mẫu có thể là biểu (như biểu đồ), bảng (như bảng thống kê), thẻ (như thẻ kho), hoặc phiếu (như phiếu xuất, nhập kho).

- Hồ sơ là một loại văn bản mang tính chất chủ yếu là một loại chứng cứ, là (tài liệu công bố các kết quả đạt được hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động thực hiện”. Hồ sơ thường dùng để giải thích và chứng minh các hoạt động

1.3 XÂY DỰNG HỆ THỐNG TÀI LIỆU NGHIỆP VỤ KHÁCH SẠN THEO ISO 9001:2000.

1.3.1 Lưu đồ xây dựng hệ thống tài liệu chất lượng theo ISO 9001:2000.



Bước 1: Nhận biết các nhu cầu.

Nhận biết nhu cầu là việc chúng ta phải đi nghiên cứu, điều tra tìm hiểu để từ đó biết được khách hàng cần gì. Như vậy dựa vào đó chúng ta sẽ đưa ra sản phẩm nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng. Do nhu cầu luôn luôn biến động nên chất lượng, chủng loại của sản phẩm cũng luôn luôn biến động theo thời gian, không gian, điều kiện sử dụng. Vì vậy đòi hỏi ta luôn luôn phải vận động linh hoạt nhằm đưa ra sản phẩm phù hợp.

Bước 2: Hoạch định tài liệu.

Công việc chủ yếu của hoạch định tài liệu là xây dựng tiêu chuẩn, ngoài ra còn một số nhiệm vụ khác.

- Soát xét (sửa đổi, thay thế) tiêu chuẩn.
- Đề nghị kế hoạch xây dựng, soát xét tiêu chuẩn.
- Góp ý các dự thảo tiêu chuẩn của ban kỹ thuật khác có liên quan.
- Tham gia hoạt động của các ban kỹ thuật cấp trên hoặc cấp dưới.

Bước 3: Biên soạn tài liệu.

Mọi tập thể và cá nhân trong tổ chức tiêu chuẩn có thể đề nghị đề mục tiêu chuẩn. Trong tổ chức ISO, mọi quốc gia thành viên ISO có thể đề nghị đề mục tiêu chuẩn ISO, trong công ty mọi bộ phận (marketing, thiết kế, cung ứng, kiểm soát chất lượng, bảo hành, ...) đều có thể đề nghị xây dựng tiêu chuẩn công ty. Dự thảo đề nghị là sơ thảo đầu tiên của tiêu chuẩn. Dự thảo này có thể do chính người (tổ chức) đề nghị đề mục tiêu chuẩn soạn thảo ra để trình cho ban kỹ thuật. Nếu đề mục tiêu chuẩn được phê duyệt khi chưa có dự thảo đề nghị thì ban kỹ thuật phải chỉ định ra một nhóm làm việc để soạn thảo dự thảo đề nghị này. Dự thảo ban kỹ thuật sẽ được gửi đi lấy ý kiến rộng rãi. Thông thường sẽ có một thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng để những người quan tâm có thể nhận được dự thảo ban kỹ thuật nếu họ muốn. Người ta cũng ấn định một khoảng thời gian (dài ngắn tùy theo thủ tục cụ thể) để mọi người gửi ý kiến góp ý về ban kỹ thuật. Các ý kiến này sẽ được xem xét, nếu đúng có thể được bổ sung vào dự thảo.

Một điều cần đề cập đến nữa đó là khi văn bản phải phù hợp với quy mô, trình độ kỹ thuật của tổ chức. Tránh quá nhiều văn bản dẫn đến việc quan liêu giấy tờ hoặc nhiều quá không biết áp dụng như thế nào.

Bước 4: Ký và phê duyệt tài liệu.

Là việc đánh giá sự phù hợp được sử dụng để đưa ra sự đảm bảo đối với các cơ quan có thẩm quyền và người tiêu dùng rằng các yêu cầu đã được thực hiện. Kết quả là sự đánh giá sự phù hợp có thể giảm các cuộc tranh chấp có thể xảy ra về các quy định hay chất lượng của sản phẩm. Việc đánh giá phù hợp đối với các tiêu chuẩn tự nguyện đang ngày càng trở nên quan trọng do sự toàn cầu hóa và sự mở rộng thị trường thế giới. Vì nó cho phép người tiêu dùng có thể an tâm lựa chọn mặt hàng. Việc chứng nhận hệ thống quản lý như một hình thức đảm bảo rằng công ty sẽ cung cấp sản phẩm hay dịch vụ đáp ứng yêu cầu của người mua. Khách hàng cũng muốn người cung cấp có một sự đảm bảo rằng chất lượng đã được kiểm tra, xác nhận sẽ phù hợp với một tiêu chuẩn được thừa nhận rộng rãi.

Bước 5: Phát hành và phân phối tài liệu.

Tiêu chuẩn chỉ có thể được áp dụng khi mọi người biết đến sự tồn tại của nó, cần sử dụng mọi hình thức để công bố rộng rãi danh mục các tiêu chuẩn hiện hành. Việc này phải thực hiện ngay khi mới thành lập ban kỹ thuật, chọn đề mục xây dựng tiêu chuẩn đến khi tiêu chuẩn được ban hành. Sau khi đã hoàn chỉnh dự thảo phòng tiêu chuẩn phải chuẩn bị hồ sơ để trình duyệt tiêu chuẩn. Hồ sơ bao gồm: bản đề nghị xây dựng tiêu chuẩn, các bản dự thảo tiêu chuẩn, bản thuyết minh, các ý kiến góp ý, biên bản họp thảo luận, bản dự thảo cuối cùng; tiêu chuẩn cần được lãnh đạo cấp cao nhất phê duyệt. Sau khi phê duyệt, tiêu chuẩn được cấp số hiệu vào sổ đăng kí, công bố và được phát cho các bộ phận có liên quan của công ty.

Bước 6: Kiểm soát tài liệu.

- Kiểm tra chất lượng: với mục tiêu để sàng lọc loại bỏ các sản phẩm không phù hợp, không đáp ứng nhu cầu, có chất lượng kém để từ đó có sản phẩm có chất lượng tốt đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

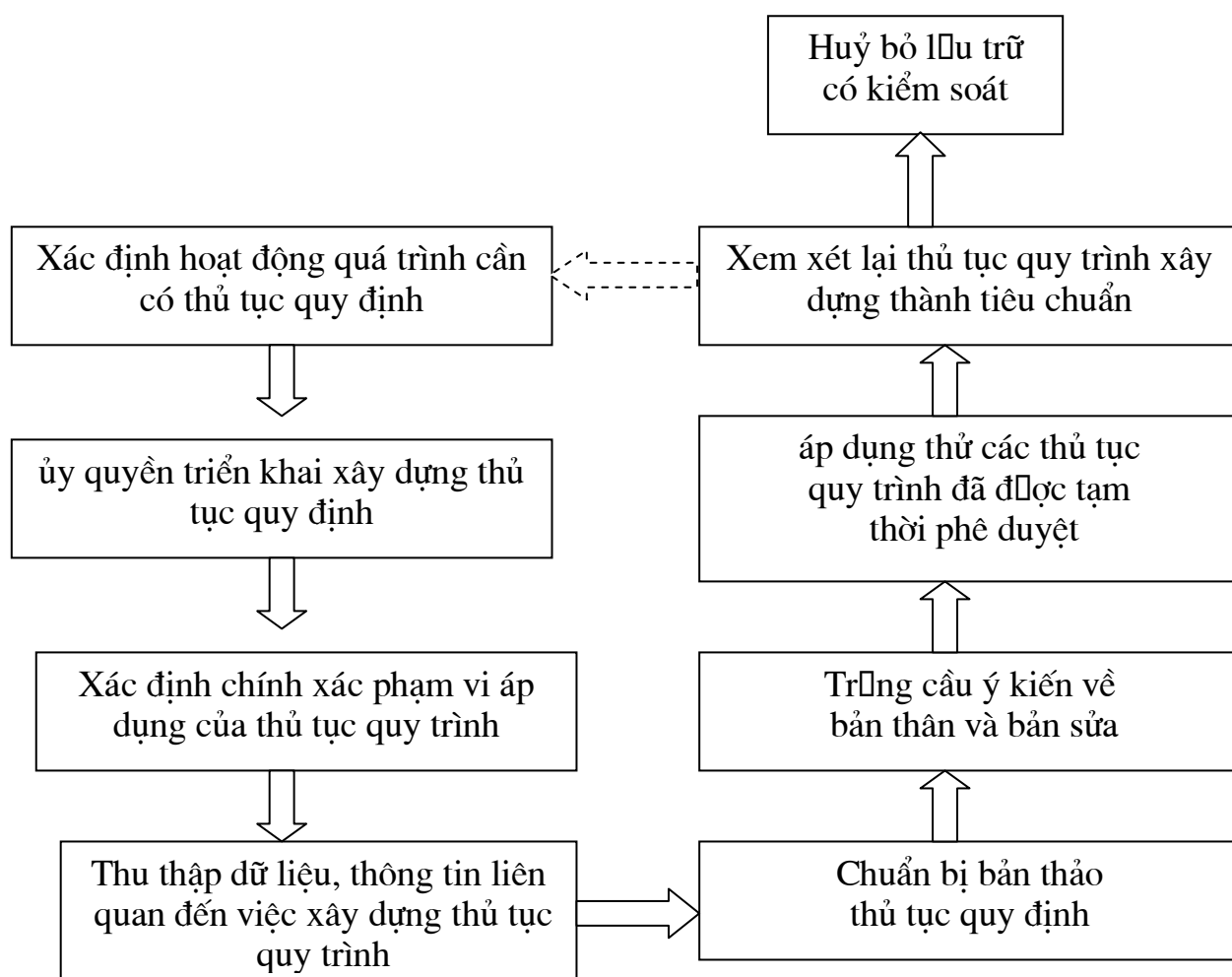
- Kiểm soát chất lượng: Với mục tiêu ngăn ngừa việc tạo ra, sản xuất ra các sản phẩm khuyết tật. để làm được điều này phải kiểm soát các yếu tố như : con người, phương pháp sản xuất tạo ra sản phẩm (dây chuyền công nghệ), các yếu tố đầu vào (nguyên liệu , nhiên liệu...), công cụ sản xuất (như trang thiết bị) và các yếu tố môi trường (như địa điểm sản xuất).

- Kiểm soát chất lượng toàn diện: Với mục tiêu kiểm soát tất cả cá quá trình tác động đến chất lượng kể cả các quá trình xảy ra trước và sau quá trình sản xuất sản phẩm như: khảo sát thị trường, nghiên cứu, lập kế hoạch, phát triển, thiết kế và mua hàng, lưu kho , vận chuyển, phân phối, bán hàng và dịch vụ sau khi bán hàng.

- Quản lý chất lượng toàn diện với mục tiêu là cải tiến chất lượng sản phẩm và thỏa mãn nhu cầu của khách hàng ở mức tốt nhất có thể. Phương pháp này cung cấp một hệ thống toàn diện cho hoạt động quản lý và cải tiến mọi khía cạnh có liên quan đến chất lượng và huy động sự tham gia của tất cả các cấp, của mọi người nhằm đạt được mục tiêu chất lượng đã đặt ra.

1.3.2 Lưu đồ xây dựng quy trình nghiệp vụ khách sạn theo ISO 9001:2000.

Hình 1.3 các bước triển khai xây dựng quy trình nghiệp vụ khách sạn theo ISO 9001:2000.



**Bước 1:* Xác định hoạt động quá trình cần có thủ tục quy trình.

Việc áp dụng hệ thống tiêu chuẩn ISO 9001:2000 vào hoạt động kinh doanh là một việc rất cần thiết. Tuy nhiên, doanh nghiệp phải xác định rõ quá trình kinh doanh nào cần có 1 thủ tục quy trình nhằm đảm bảo chất lượng. Bởi để có được thủ tục quy trình này thì việc xây dựng, áp dụng nó vào trong kinh doanh là rất khó khăn đặc biệt là việc khẳng định hiệu quả mà nó mang lại.

**Bước 2:* Ủy quyền triển khai xây dựng thủ tục quy trình.

Sau khi đã hoàn thành bước 1 thì nhà lãnh đạo doanh nghiệp cần phải tạo quyền và xác định rõ trách nhiệm cần thiết của người thi hành, khi xây dựng thủ tục quy trình cần phải xác định rõ việc này để xây dựng thủ tục quy trình được liên tục, đảm bảo tính nghiêm túc và tầm quan trọng của nó.

**Bước 3:* Xác định chính xác phạm vi áp dụng của thủ tục quy trình.

Để tiến hành xây dựng thủ tục quy trình có hiệu quả thì việc xác định chính xác phạm vi áp dụng của thủ tục quy trình là rất quan trọng để tránh nhỏ lẻ dồn tất cả nguồn lực cần thiết cho một quy trình chất lượng.

**Bước 4:* Thu thập dữ liệu, thông tin liên lạc đến việc xây dựng thủ tục quy trình.

Để xây dựng được thủ tục quy trình thì phải tổng hợp được dữ liệu của bộ phận cần xây dựng thủ tục quy trình, cụ thể như là: tiêu chuẩn quốc tế, luật pháp quốc gia cũng như sự phù hợp với nhu cầu của khách sao cho quy trình gọn nhẹ nhưng phục vụ khách một cách tốt nhất.

**Bước 5:* Chuẩn bị bản thảo thủ tục quy trình.

Khi đã có đầy đủ các tài liệu cần thiết cho việc thực thi thủ tục quy trình thì cần phải phác thảo những nội dung chủ yếu của thủ tục quy trình ra giấy thành một văn bản.

**Bước 6:* Trưng cầu ý kiến về bản thảo và chỉnh sửa.

Đưa bản thảo cho lãnh đạo và những bộ phận có liên quan xem xét và phê duyệt, tiến hành thu thập ý kiến để chỉnh sửa lại bản thảo cho hoàn thiện và phù hợp.

**Bước 7:* Áp dụng thử các thủ tục quy trình đã được tạm thời phê duyệt.

Áp dụng thử thủ tục quy trình đã được tạm thời phê duyệt trên bản thảo vừa hoàn thành xem tình khả thi, sự linh hoạt cũng như hiệu quả thực tế của thủ tục quy trình ra sao. Cần tiến hành áp dụng thử một cách nghiêm túc bài bản cho từng quy trình.

**Bước 8:* Xem xét lại thủ tục quy trình.

Việc áp dụng thủ tục quy trình chính là việc xem xét có những vấn đề bất cập hay không, có sai sót ở đâu trong quá trình vận hành, phản ứng của khách hàng cũng như của nhân viên thực thi ra sao, thủ tục quy trình có được thuận tiện và hiệu quả hay không? Sau đó tiến hành bổ sung chỉnh sửa bản thảo trên đồng thời xây dựng thành một tiêu chuẩn để dựa vào đó hoạt động.

1.3.3 Quy trình nghiệp vụ lễ tân khách sạn.

a> khái niệm.

- Khái niệm lễ tân.

Lễ tân là hoạt động mở đầu cuộc tiếp xúc chính thức với khách hàng bằng việc giới thiệu các dịch vụ của khách sạn cho đến khi đạt được sự thỏa thuận thì làm thủ tục tiếp nhận khách.

- Khái niệm về nghiệp vụ lễ tân.

Nghiệp vụ lễ tân khách sạn là toàn bộ các thao tác nhằm thực hiện công việc phối hợp và sắp xếp để cung ứng dịch vụ cho khách. Bộ phận lễ tân khách sạn là bộ phận đón tiếp và làm thủ tục cho khách. Bộ phận lễ tân phối hợp với các bộ phận trong khách sạn, với các cơ sở ngoài khách sạn để phục vụ khách về các dịch vụ như: lưu trú, ăn uống, các dịch vụ khác, đồng thời môi giới một số dịch vụ cho khách.

Trong khu vực đón tiếp, bộ phận lễ tân đóng vai trò đặc biệt quan trọng, nó được coi là bộ mặt của khách sạn, là nơi đầu tiên tiếp xúc với khách, là “ trung tâm thần kinh” của khách sạn và đóng vai trò chủ đạo trong các hoạt động phục vụ khách. Có thể nói bộ phận lễ tân là bộ phận chịu trách nhiệm phối hợp và sắp xếp để cung ứng các dịch vụ khách hàng, kết nối khách với các bộ phận quản lý, điều phối và quản lý chu trình khách, cung cấp căn cứ tham khảo để lãnh đạo điều chỉnh kế hoạch và sách lược kinh doanh của khách sạn.

- khái niệm quy trình nghiệp vụ lễ tân.

Quy trình nghiệp vụ lễ tân là quy trình tổ chức phục vụ đón tiếp và các dịch vụ trong và ngoài khách sạn cho khách một cách tuần tự, liên tục và hoàn chỉnh.

b> Quy trình nghiệp vụ lễ tân.

Hoạt động đón tiếp được thực hiện qua nhiều công đoạn khác nhau, tạo thành một quy trình phục vụ khách. Việc thực hiện một cách đầy đủ các công đoạn này sẽ đảm bảo cho sự phục vụ khách một cách nhanh chóng, kịp thời, chính xác. Đồng thời nó thể hiện được tình chuyên nghiệp cao của đội ngũ nhân viên, tiếp kiệm thời gian phục vụ và làm tăng năng suất lao động trong khách sạn.

Nghiệp vụ lễ tân bao gồm những quy trình nghiệp vụ sau:

- Quy trình đặt buồng.
- Quy trình đón tiếp và làm thủ tục trong khách sạn
- Quy trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú.

+ Quy trình phục vụ một số dịch vụ: dịch vụ điện thoại; dịch vụ giao nhận, chuyển và gửi thư, fax, bưu phẩm; giao nhận và bảo quản chìa khóa buồng khách; dịch vụ bảo vệ tài sản khách; dịch vụ ăn uống...

+ Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách.

- Quy trình làm thủ tục thanh toán và trả buồng.

c> Mẫu quy trình nghiệp vụ lễ tân theo ISO 9001:2000.

KHÁCH SẠN VIỆT TRUNG	Hệ thống quản trị chất lượng	Mã số: QTNVLT
	QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ LỄ TÂN	Trang 1/2
		Lần ban hành: 01

Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Nguyễn Thị Mai		

Lần ban hành	Nội dung thay đổi	Ngày ban hành	Ngày hiệu lực	Ngày hết hiệu lực
Lần một	Ban hành lần đầu	26/04/2009	01/06/2009	25/12/2009

KHÁCH SẠN VIỆT TRUNG	Hệ thống quản trị chất lượng	Mã số:QTNVLT
	QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ LỄ TÂN	Trang 2/2
		Lần ban hành:01

1.Mục đích

- Làm tăng khả năng phục vụ khách của khách sạn.
- Sử dụng tối đa nguồn lực của khách sạn.

2.Phạm vi.

- Giám đốc bộ phận lễ tân.
- Nhân viên lễ tân trong khách sạn.

3.Tài liệu tham khảo.

4. Định nghĩa.

- QTNVLT:Quy trình nghiệp vụ lễ tân.

5.Nội dung

- Lưu đồ.
- Mô tả.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HỆ THỐNG TÀI LIỆU NGHIỆP VỤ LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN VIỆT-TRUNG.

1. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ KHÁCH SẠN VIỆT –TRUNG.

1.1 Quá trình hình thành và phát triển.

Khách sạn Việt-Trng thuộc xí nghiệp xây dựng lắp máy Thăng Long. Đây là khách sạn tư nhân, do ông Nguyễn Văn Quang đầu tư và xây dựng vào tháng 3 năm 2003.

- Tên gọi đầy đủ: là khách sạn Việt –Trung.
- Tên giao dịch quốc tế :Việt –Trung hotel.
- Địa chỉ : số 103 Nguyễn Bình Khiêm – Hải An- Hải Phòng.
- Tel (84-31)870156, fax(84-31)870160.
- Từ khi thành lập cho đến nay khách sạn đã có nhiều biến đổi cụ thể là:
+Khách sạn được xây dựng năm 2003, trên diện tích 1000m

Vuông với hai mặt đường thuận lợi cho việc đi lại. khách sạn gồm 6 tầng với 54 phòng nghỉ yên tĩnh thoáng mát được thiết kế đầy đủ tiện nghi đạt tiêu chuẩn 2 sao.

+ Bên cạnh đó khách sạn còn có 5 -7 ha đầm nuôi các loại cá, ếch, tôm cua, và trồng các loại rau củ quả phục vụ trực tiếp cho khách sạn.

+ Năm 2004 khách sạn xây dựng khuôn viên phía bên trái với diện tích gần 1000 m vuông để phục vụ khách.

+ Năm 2005 khách sạn được nâng cấp lên 2 sao. Do khách sạn phục vụ chủ yếu là khách Trung Quốc chính vì thế lượng khách chủ yếu đến khách sạn Việt trung là khách Trung quốc từ Ma Cao. Nhưng năm 2007 do việc ngừng hoạt động của các chuyến bay từ Ma Cao đến Hải Phòng qua sân bay Cat Bi nên khách sạn gặp nhiều khó khăn. Nhưng với sự nỗ lực, không quản khó khăn của tất cả các cán bộ công nhân viên khách sạn đã vượt qua giai đoạn khó khăn đó để vững bước đến ngày hôm nay. Hiện nay lượng khách Trung Quốc đến khách sạn Việt trung đã dần ổn định và mang lại doanh thu lớn cho khách sạn

- Năm 2008 do ảnh hưởng của khủng hoảng kinh tế toàn cầu nên khách sạn đã mở rộng thêm lĩnh vực kinh doanh đó là:

+ Khách sạn cho một số doanh nghiệp thuê phòng ở tầng 2 để làm văn phòng đại diện, chính vì thế khách sạn hiện tại khách sạn chỉ còn 47 phòng nghỉ.

+ Khách sạn mở thêm quán “vườn hồng” nằm phía bên trái của khách sạn để đa dạng hóa các loại hình dịch vụ nhằm tăng doanh thu cho khách sạn trong thời kì khó khăn.

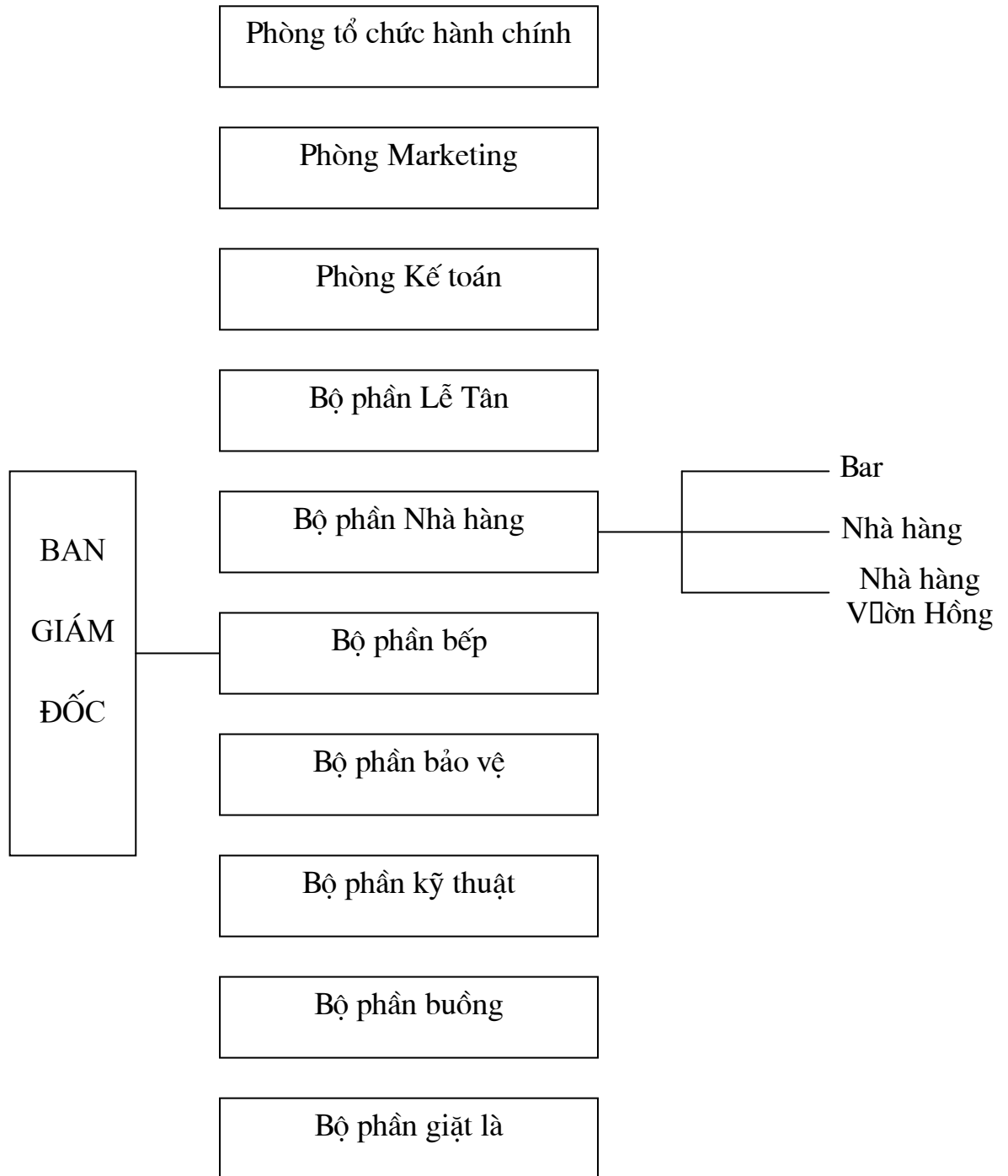
- Tháng 4/2009 khách sạn đang triển khai xây dựng nhà hàng và bãi đỗ xe bên cạnh quán vườn Hồng

Qua những biến đổi trên ta thấy sự nhanh nhạy trong quá trình điều hành của nhà quản lý để phù hợp với sự phù hợp của kinh tế thị trường.

a> Mô hình quản lý và cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp.

Ngày nay do trình độ dân trí ngày càng cao, quá trình đô thị hóa diễn ra ngày càng nhanh... Chính vì thế mọi người có nhu cầu đi du lịch nghỉ ngơi ngày càng tăng gắn liền với nó là việc nâng cao về chất lượng phục vụ.

Đòi hỏi các doanh nghiệp phải tự đổi mới mình nhằm đáp ứng các yêu cầu đồng bộ của khách để mang lại lợi nhuận cao cho doanh nghiệp. Để làm được điều đó cần sự phối hợp chặt chẽ giữa các phòng ban, các bộ phận và các nhân viên trong khách sạn. Chính vì thế mà khách sạn Việt trung đã Có cơ cấu tổ chức quản lý theo sơ đồ sau.



Hình 2.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn Việt Trung.

b> Các lĩnh vực kinh doanh của khách sạn Việt Trung.*** Kinh doanh dịch vụ lưu trú**

Bộ phận liên quan bao gồm:

- Bộ phận lễ tân: Thực hiện nhiệm vụ cơ bản như thông tin, đăng kí chỗ, giới thiệu và bán các dịch vụ bổ sung cho khách, tổ chức đón tiếp, sắp xếp chỗ ở cho khách, phục vụ khách trong suốt thời gian lưu trú tại khách sạn. và công việc cuối cùng là báo cáo cho các bộ phận dịch vụ, giặt là, buồng la khách chuẩn bị thanh toán để tổng hợp hóa đơn ,cuối cùng là thanh toán và tiễn khách.

- Bộ phận buồng: chuẩn bị buồng cho khách trong thời gian lưu trú và thu dọn khi khách đi để chuẩn bị đón khách mới.

*** Kinh doanh dịch vụ ăn uống.**

Đây là nhiệm vụ của bộ phận nhà hàng: Đây là bộ phận trực tiếp phục vụ khách và cung cấp sản phẩm dịch vụ đến tay người tiêu dùng.

* Tổ chức hội nghị ,hội thảo, đám cưới...

* Cho thuê văn phòng đại diện.

* Các dịch vụ bổ sung khác: Dịch vụ báo thức, dịch vụ đặt phòng, dịch vụ điện thoại...

2.1.2 Nguồn lực của khách sạn Việt Trung.**2.1.2.1 Cơ sở vật chất kĩ thuật.**

- Cơ sở vật chất kĩ thuật trong doanh nghiệp kinh doanh khách sạn là toàn bộ những điều kiện vật chất, phương tiện kĩ thuật của doanh nghiệp để sản xuất, lưu thông, tổ chức, tiêu dùng các hàng hóa dịch vụ nhằm đáp ứng các nhu cầu về ăn uống, lưu trú và các nhu cầu dịch vụ bổ sung của khách. do đặc điểm của khách sạn nên nội dung cơ sở vật chất kĩ thuật của mỗi doanh nghiệp khác nhau là khác nhau.

- Khách sạn Việt trung có diện tích là 2803m vuông. Trong đó tầng 6 là dành cho nhân viên nghỉ ngơi và bộ phận giặt là làm việc.

- Tại tầng trệt ngay sau cửa chính phía bên tay phải là quầy lễ tân. Khu vực lễ tân được trang bị hệ thống máy tính nối mạng nội bộ, liên kết với các bộ

phận khác tạo điều kiện cho nhân viên nhanh chóng tổng hợp thông tin, đồng thời sử dụng internet, hệ thống máy fax...

- Phần phía sau lễ tân là bar và nhà hàng chuyên phục vụ các món ăn “Trung Hoa” và để cho thuê tổ chức tiệc cưới.

- Hệ thống nhà hàng và các phòng tiệc lớn nhỏ (ở tầng trệt và tầng 5) có thể cùng lúc phục vụ 700 thực khách và đây cũng là địa điểm lý tưởng để tổ chức các hội nghị, hội thảo, tổng kết, tiệc cưới...

- Hệ thống điện và điều hòa nhiệt độ: mạng lưới cáp điện gồm 1 máy biến thế 1000w-6kv hiệu suất và 1 máy phát điện dự phòng hiệu Mitsubishi 1000w, hệ thống điều hòa nhiệt độ để cho không khí luôn được trong lành thoải mái.

- Hệ thống truyền hình sử dụng truyền hình cáp và nối mạng trực tiếp khi khách yêu cầu.

- Hệ thống nước: Khách sạn có hệ thống cung cấp và xử lý nước đạt tiêu chuẩn, đảm bảo đủ nước sạch, đặc biệt hệ thống nước nóng luôn đáp ứng nhu cầu sử dụng của khách sạn.

- Hệ thống thông gió chất lượng cao, cung cấp gió và làm sạch sơ bộ.

- Bộ phận giặt là: 4 máy giặt ướt với công suất 400w, 1 máy là ga, 1 máy sấy khô, 2 bàn là hơi, 1 máy tẩy.

- Hệ thống bếp: với 2 bếp (tầng trệt và tầng 5) được bố trí ngay sau nhà hàng thuận tiện cho việc cung cấp thực phẩm và chế biến thức ăn cho khách. Hệ thống bếp được trang bị như: kho lạnh, bếp gas cỡ lớn, lò cao tầng, máy nướng...

- Nhà hàng chuyên phục vụ các món ăn trung hoa và Việt Nam với đội ngũ các đầu bếp Việt Nam và Trung Quốc giàu kinh nghiệm.

Tóm lại với điều kiện cơ sở vật chất kỹ thuật như trên, khách sạn Việt Trung đã có đầy đủ điều kiện để phục vụ khách một cách tốt nhất, đem lại sự thoải mái hài lòng cho khách.

2.1.2.2 Nguồn lực của khách sạn Việt Trung

- Tình hình nhân sự của khách sạn Việt Trung.

Biểu 2.1 Tình hình nhân sự của khách sạn Việt Trung 2006-2008

stt	Trình độ	Năm 2006	Năm 2007	Năm 2008
1	ĐH trở lên	15	17	21
2	Trung cấp-THCN	12	15	16
3	Sơ cấp	14	15	17
4	Chuyên gia	1	1	1
5	LĐ phổ thông	10	10	12
6	Tổng	52	58	67

- Theo số liệu mới nhất mới được công bố 3/2009 thì số lao động hiện tại của khách sạn Việt Trung là 64 nhân viên.

- Trong đó nữ chiếm 45% còn lại 55% nam, với độ tuổi trung bình là 30. Đặc biệt là bộ phận lễ tân là bộ mặt của khách sạn nên yêu cầu về hình thức và tuổi trẻ. Trong đó :

- + Trình độ đại học trở lên: 23 người (19 người đúng chuyên ngành).
- + Trung cấp + THCN: 16 người.
- + Trình độ sơ cấp 14 người.
- + Lao động phổ thông :10 người.
- + Chuyên gia: 1 người.

Chúng ta đã biết trong kinh doanh nói chung và kinh doanh khách sạn nói riêng, các dịch vụ được cung cấp cho khách là kết quả lao động sống là chủ yếu. Bên cạnh những điều kiện vật chất vai trò quyết định đến chất lượng phục vụ là yếu tố con người. Nhân viên giao tiếp là người tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, tạo ra sự thỏa mái hài lòng cho khách hàng. Họ chính là đại diện cho khách sạn, nhìn vào họ khách sẽ biết được khách sạn như thế nào? Phục vụ có tốt không? Người quản lý ở đây có phải người quản lý tốt không? Hai bộ phận hay tiếp xúc với khách hàng nhất đó là bộ phận đón tiếp và bộ phận phòng. Họ chính là người mang lại cảm giác thỏa mái và hài lòng cho khách.

Và một yêu cầu nữa đối với nhân viên ở khách sạn Việt Trung đó là họ phải hiểu sở thích của khách, biết tiếng trung vì khách sạn vì khách sạn chủ yếu phục vụ là khách Trung Quốc.

Khi quan sát bảng số liệu trên ta thấy rằng: Số lượng lao động có trình độ đại học tăng lên theo các năm. Điều này chứng tỏ khách sạn đã quan tâm tới vấn đề nâng cao chất lượng đội ngũ lao động. Tổng số lao động của khách sạn cũng tăng lên theo các năm đồng nghĩa với việc khách sạn sẽ sở hữu đội ngũ lao động trẻ, có trình độ, được đào tạo bài bản. Tuy nhiên năm 2009 ta thấy tổng số lao động giảm so với các năm trước, nguyên nhân là do khủng hoảng kinh tế toàn cầu năm 2008 đã ảnh hưởng đến khách sạn. Nhưng nếu quan sát kỹ ta lại thấy tuy tổng số lao động giảm nhưng số lao động có trình độ trên đại học vẫn tăng lên. Chứng tỏ sự điều chỉnh linh hoạt của người quản lý để từ đó nâng cao chất lượng phục vụ -> giúp khách sạn thu hút nhiều khách hơn.

Như vậy với chất lượng đội ngũ lao động như trên khách sạn Việt Trung luôn đảm bảo phục vụ khách một cách tốt nhất và luôn mang lại sự hài lòng cho khách hàng.

2.1.3 KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA KHÁCH SẠN VIỆT TRUNG.

Bảng 2.3: Tổng hợp doanh thu của khách sạn Việt Trung 2006 – 2008

Đơn vị tính: 1000 đ

Năm	2006	2007	2008
Chỉ tiêu			
Doanh thu lưu trú (cho thuê phòng)	1.182.879	1.365.247,5	1.465.199,91
Doanh thu ăn uống	946.303,2	1.050.190,4	1.206.365,22
Doanh thu cho thuê văn phòng	165.603,06	131.273,8	114.913,64
Doanh thu dịch vụ bổ sung	70.972,74	78.764,28	86.188,23
Tổng doanh thu	2.365.758	2.625.476	2.872.941

(nguồn số liệu: khách sạn Việt Trung).

Qua bảng tổng hợp về tình hình doanh thu của khách sạn Việt Trung trong 3 năm :2006 – 2007 – 2008 ta có thể thấy tình hình kinh doanh cụ thể của khách sạn Việt Trung như sau:

Tổng doanh thu 2008 tăng 507.183 đ so với năm 2006 và tăng 247.465 đ, so với năm 2007. Đây là con số phản ánh tình hình kinh doanh khá phát triển của khách sạn.

Kết quả kinh doanh của từng bộ phận như sau:

- Kết quả kinh doanh của bộ phận buồng năm 2008 tăng 282.320,9 đ so với năm 2006, tăng 99.952,39 đ so với năm 2007. Điều này cho thấy công suất sử dụng phòng của khách sạn tăng do lượng khách tăng, chất lượng dịch vụ lưu trú của khách sạn khá tốt. Khách sạn chăm duy trì và tiếp tục nâng cao chất lượng của bộ phận phòng.

- Nhìn vào doanh thu của bộ phận kinh doanh ăn uống so với kết quả kinh doanh của bộ phận phòng ta thấy:doanh thu của bộ phận ăn uống sắp xỉ kết quả kinh doanh của bộ phận buồng.Điều này chứng tỏ bộ phận nhà hàng kinh doanh cũng rất có hiệu quả.kết quả kinh doanh của bộ phận ăn uống năm 2008 so với năm 2006 tăng 260.332,02 đ. Như vậy ta thấy chất lượng phục vụ ,chất lượng bữa ăn luôn ổn định và luôn là địa điểm tin cậy của khách hàng.

- Ngoài các dịch vụ đặc trưng của khách sạn, khách sạn Việt trung còn có dịch vụ cho thuê văn phòng nhưng doanh thu của bộ phan này chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ (6%).Nhưng ta thấy doanh thu của bộ phận này năm 2008 so với năm 2006 giảm 50.609,42 đ nguyên nhân là trên địa bàn Hải Phòng có rất nhiều ngôi nhà cao tầng mọc lên với hình thức cho thuê văn phòng.

- Ngoài việc cung cấp các dịch vụ cơ bản khách sạn việt trung còn cung cấp các dịch vụ bổ sung khác nhưng cũng chiếm tỷ trọng nhỏ (3%) nhưng ngày càng có xu hướng gia tăng.Điều này chứng tỏchâ lượng dịch vụ bổ sung của khách sạn ngày càng hoàn thiện và các loại hình dịch vụ ngày càng đa dạng.

Như vậy ta thấy kết quả kinh doanh của khách sạn Việt Trung tăng và khá ổn định qua các năm. Đây là kết quả kinh doanh rất đáng ghi nhận của khách sạn

Việt trung, Khách sạn Việt Trung cần tiếp tục duy trì kết quả này và nâng cao hơn nữa n chất lượng phục vụ để luôn tạo uy tín với mọi thị trường khách.

2.2 Thực trạng hệ thống tài liệu nghiệp vụ lễ tân tại khách sạn Việt Trung.

2.2.1 Những yêu cầu của khách sạn Việt Trung.

-Yêu cầu về sự hiểu biết và nghiệp vụ chuyên môn.

Về sự hiểu biết:

+ Có trình độ hiểu biết cơ bản về các lĩnh vực kinh tế chính trị, văn hóa xã hội, lịch sử... để có thể giao tiếp với khách và ứng xử các tình huống.

+ Nắm các quy tắc về ngoại giao và nghi lễ, am hiểu vị trí địa lý, phong tục tập quán, tôn giáo, văn hóa, tâm lý khách của một số quốc gia.

Chuyên môn nghiệp vụ:

+ Phải biết tối thiểu một ngoại ngữ (Tiếng Trung).

+ Phải có phẩm chất đạo đức nghề nghiệp, nhanh nhẹn, năng động...

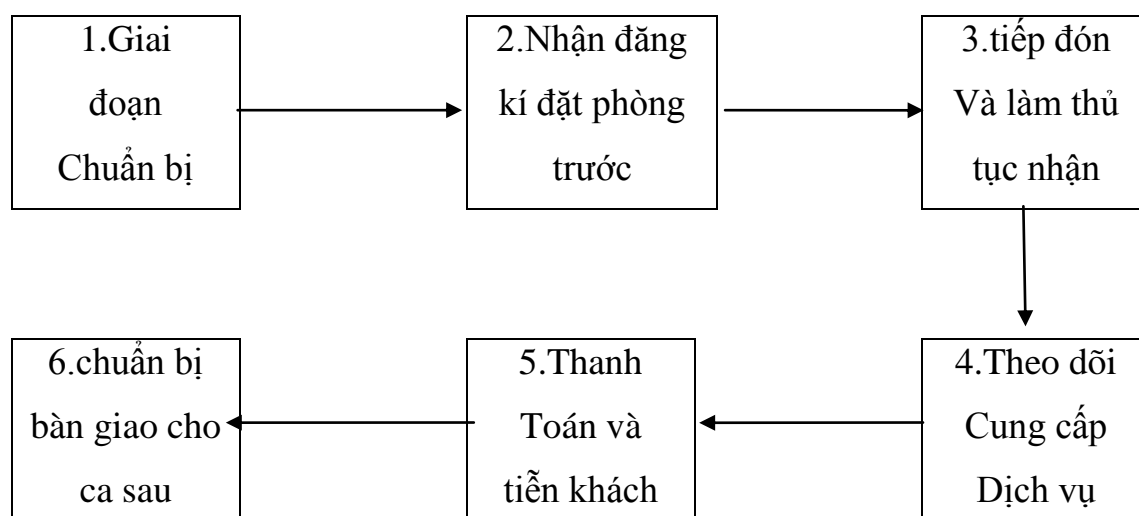
+ Có ngoại hình ưa nhìn, có duyên, độ tuổi từ 18 → 25 nam có chiều cao 1m68 trở lên, nữ cao 1m58 trở lên, không mắc bệnh truyền nhiễm.

2.2.2 Quy trình nghiệp vụ.

Trong khu vực đón tiếp, bộ phận lễ tân đóng vai trò đặc biệt quan trọng, nó được coi là bộ mặt của khách sạn, là nơi đầu tiên tiếp xúc với khách, là trung tâm thần kinh của khách sạn và đóng vai trò chủ đạo trong các hoạt động phục vụ khách sạn. Chính vì vậy bộ phận lễ tân phải được trang bị kiến thức chuyên môn và nghiệp vụ 1 cách kỹ lưỡng. Do vậy nghiệp vụ lễ tân phải được thực hiện theo từng bước và đúng ngay từ đầu để tạo ấn tượng tốt cho khách hàng.

Việc tuân theo các bước trong một quy trình là điều kiện đảm bảo cho các doanh nghiệp tiết kiệm được chi phí làm lại. Theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000 các bước trong một quy trình phải được xây dựng thành văn bản để phổ biến cho tất cả các bộ phận trong khách sạn, với mục đích mọi người cùng biết, cùng làm. Việc xây dựng quy trình nghiệp vụ lễ tân theo ISO 9001:2000 phải phù hợp với hoạt động kinh doanh của khách sạn. Hiện nay em biết khách sạn Việt Trung chưa xây dựng tiêu chuẩn ISO 9001:2000. Do vậy khi thực hiện các bước trong

một quy trình các nhân viên đảm nhiệm chưa làm đúng các thao tác, mà cond dễ xảy ra nhiều sai sót trong quá trình tiến hành cụ thể là.



Hình 2.2 Quy trình nghiệp vụ lễ tân của khách sạn Việt Trung.

1. Giai đoạn chuẩn bị.

- Chuẩn bị diện mạo cá nhân: các lễ tân trong khách sạn đã chuẩn bị trang phục, đầu tóc, cũng như vệ sinh các nhân một cách kỹ lưỡng. Nữ giới mặc áo dài xanh, đi giày thấp đế được đánh si sạch sẽ, tóc được búi về sau. Nam giới quần đen ao sơ mi thắt cà vạt màu mận chín. Với sự chuẩn bị như thế này đã tạo cho khách hàng ấn tượng tốt về khách sạn.

- Nhận và bàn giao ca: Về công đoạn này nhân viên thực hiện chưa tốt, nhiều người còn đến muộn. Tuy nhiên các nhân viên ca trước đã thông báo cho ca sau về tình hình của khách sạn: số lượng, danh sách về buồng, các hoạt động của khách sạn...

- Kiểm tra và chuẩn bị nơi làm việc: các nhân viên chỉ kiểm tra một cách sơ bộ, dẫn đến việc khách phải chờ lâu khi máy móc bị hỏng.

- Phân loại và xử lý thông tin: Nhân viên đã có sự sắp xếp công việc để khi làm việc sẽ đạt hiệu quả cao nhất.

2. Nhận đăng kí đặt phòng trước.

Trong quá trình thực hiện chưa thuần thực, còn xảy ra nhiều sai sót như việc: chưa hỏi và ghi đầy đủ các thông tin của khách để làm thủ tục, thao tác nhiều khi lúng túng, chậm chạp.

3. Đón tiếp và làm thủ tục nhận phòng.

Được thực hiện rất tốt. Khi khách đến khách sạn nhân viên ra đỡ hành lý cho khách đồng thời mở cửa mời khách vào tiền sảnh để gặp lễ tân. Nhân viên lễ tân xác định là khách quen hay khách đến lần đầu, sau đó hướng dẫn tỉ mỉ về việc làm thủ tục, gửi hành lý, các dịch vụ...

4. Theo dõi việc cung cấp dịch vụ.

Trong thời gian lưu trú nhân viên luôn chú ý, quan tâm khi khách có yêu cầu về sử dụng dịch vụ nào đó, giúp họ lựa chọn dịch vụ. Đây là công việc được các nhân viên ở đây thực hiện rất tốt.

5. Thanh toán và tiễn khách rời khách sạn.

Đây là giai đoạn quan trọng, là bước để tạo ra ấn tượng tốt hay không tốt của mình đối với khách hàng. Chính vì thế mà nhân viên ở đây đã thực hiện thao tác này một cách nhanh gọn, chính xác làm cho khách rất hài lòng.

6. Chuẩn bị bàn giao cho ca sau.

Nhân viên ca trước đã ghi lại đầy đủ các thông tin có liên quan đến ca sau để bàn giao công việc lại cho ca sau.

2.2.3 Những quy định đối với nhân viên lễ tân tại khách sạn Việt Trung.

- Khi khách đến thuê phòng thì lễ tân phải luôn luôn tươi cười, nhanh nhẹn, tận tình, giúp khách trong việc chọn phòng.

- Khi khách làm thủ tục xong thì nhân viên lễ tân phải mở cửa cầu thang máy giúp cho khách và hướng dẫn khi khách không biết sử dụng.

- Khi khách cảm ơn thì phải biết đáp lễ lại.

- Phải mặc đồng phục, đeo thẻ, đầu tóc gọn gàng nếu không chấp hành sẽ bị phạt 50.000 đ.

- Phải luôn ở vị trí làm việc, không được nói chuyện, không cho người lạ vào trong quầy, không sử dụng điện thoại và máy tính vào việc riêng.

- Khi khách phàn nàn thì phải tách khách ra khỏi đám đông và giải quyết thật nhanh.

- Không hứa suông với khách.

- Không sử dụng phòng tắm của khách, phòng vệ sinh dành cho khách.

Không đi cầu thang máy dành cho khách.

- Không đi dép lê, đi tao ra tiếng ồn.

- Không được phàn biệ t đối xử với khách.

* Những điều tối kỵ.

- Không nói năng thô tục, nói to.

- Không được tranh luận và cãi lộn với khách.

- Không bỏ vị trí để lên phòng khách, nhờ vả, mua bán, trao đổi, mua hàng hóa.

- Cấm không được trả lời khách 1 cách vô trách nhiệm như: không biết.

không có, không được.

* Một số điểm cần lưu ý.

Vì khách sạn Việt Trung phục vụ chủ yếu là khách Trung Quốc nên khi phục vụ nhân viên lễ tân cần phải tìm hiểu về phong tục tập quán, sở thích, những điều tối kỵ... của người Trung Quốc.

- Khi hướng dẫn khách Trung Quốc chọn phòng thì nên chú ý giới thiệu phòng ở tầng 2 và 3 vì họ thích ở tầng thấp.

- Khi thuê phòng họ thường thuê những phòng có giá trung bình, khá.

- Và một điểm nữa là luôn luôn quan tâm đến ngày sinh hay một dịp lễ như 8/3, 20/10 để tặng hoa khách. Như thế sẽ tạo ấn tượng tốt đối với khách.

2.3.4 Biểu mẫu, hồ sơ hiện tại đang sử dụng tại khách sạn Việt Trung.

Những nghiệp vụ cơ bản trong khách sạn Việt Trung đối với nhân viên lễ tân.

a> Đặt buồng (nhận đăng kí đặt buồng).

Bước 1: Khi nhận được yêu cầu đặt buồng của khách:

- Tươi cười chào đón khách.

- Xác định khả năng đáp ứng của khách sạn.

- Xem nhu cầu của khách có chấp nhận được không rồi trả lời khách.

Bước 2: Khi khách chấp nhận thì lễ tân khai thác các thông tin cần thiết.

- Tên, quốc tịch, số lượng.

- Số lượng phòng, hạng, loại phòng, dịch vụ phục vụ khách trong phòng.

- Nếu khác đặt trước thì phải kiểm tra lại và khẳng định lại với khách 1 lần nữa về các thông tin đã được ghi lại trước xem có thay đổi gì không.

- Lễ tân làm thủ tục nhập phòng cho khách.

Bước 3: Xếp phòng cho khách và vào sổ đăng ký phòng.

- Ta tiến hành vào sổ. Khi khách vào ở ngay.

- Giao chìa khóa phòng, thẻ khách sạn và mời khách lên nhận phòng.

Khách sạn Việt Trung

NO: 130723

GIẤY CHO THUÊ VÀ GIA HẠN PHÒNG Ở

Họ và tên khách hàng:.....

Địa chỉ:.....

Thuê phòng số:.....

Từ ngày:.....Đến 12 h ngày.....

Đã thanh toán:.....

Chưa thanh toán:.....

TL Giám đốc

b. Nghiệp vụ đăng ký tạm trú cho khách.

Sau mỗi ca làm việc, lễ tân tổng hợp số khách đến khách sạn lưu trú và tiến hành đăng ký tạm trú cho khách vào lúc 21 h đến 22h đêm. Bây giờ khách sạn Việt Trung đã sử dụng Internet để đăng ký tạm trú cho khách nên tiết kiệm được rất nhiều thời gian vì không phải đi xa. Đồng thời vẫn ghi vào sổ khai báo đăng ký tạm trú.

- Sổ khai báo đăng ký tạm trú.

Stt	Họ và Tên khách	Năm sinh		Nơi Đăng kí HKTT	Nghề nghiệp	Số giấy tờ	Thuê phòng số	Thời gian		Ghi chú
		Nam	Nữ					Ngày đến	Ngày đi	

c. Nghiệp vụ tiếp nhận và đáp ứng nhu cầu ăn uống của khách.

Bước 1: Tìm hiểu nhu cầu của khách.

- Loại tiệc đứng hay tiệc ngồi.
- Thực đơn gồm những món gì
- Thời gian
- Địa điểm
- Số người
- Hình thức thanh toán.

Bước 2: Vào sổ báo ăn.

Bước 3: Báo cho bộ phận có liên quan ;bar,bàn,bếp... để triển khai phục vụ khách.

Ngày tháng	Tên Đoàn khách	Số Lượng	Sáng		Trưa		Sáng		Ghi chú
			Á	Âu	Á	Âu	Á	Âu	
28-5	Linh	2	40.000/k						
29-5	Giáo viên	9					50.000/kk		

d. Nghiệp vụ thanh toán và tiễn khách.

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

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

- Khi thanh toán xong, lễ tân cúi mình chào khách và chúc khách lên đường bình an, mong có dịp gặp lại quý khách.

Chúng tôi sở sách có liên quan

*Phiếu thanh toán.

PHIẾU THANH TOÁN
Dịch vụ:.....
Ngày:.....tháng.....năm.....
Họ và tên khách.....
Số phòng:.....

- Giấy nộp tiền thanh toán.

Khi thanh toán cho khách lễ tân phải trừ tiền ứng trước mà khách đã đặt.

Đơn vị....	GIẤY NỘP TIỀN PHÒNG ỨNG TRƯỚC	
Quyển số....		
Ngàytháng.....Năm.....	Số.....	
Họ và tên người nộp		
Địa chỉ.....		
Lý do nộp.....		
Số tiền.....(viết bằng chữ).....		
Kèm theo.....chứng từ gốc		
Đã nhận đủ số tiền:.....(viết bằng chữ).....		
.....		
Người lập phiếu	Người nộp tiền	Người thu tiền

e. Nghiệp vụ bảo quản tư trang hành lý cho khách.

Khi khách tới khách sạn cho nhu cầu gửi hành lý tư trang, tiền bạc tại quầy lễ tân, lễ tân phải tiến hành các bước sau.

Bước 1: Nhận và bảo quản tư trang tiền bạc trong két sắt

Khi khách đến quầy lễ tân gửi đồ, lễ tân phải kiểm tra tài khoản trước mặt khách, tên tài sản, số lượng, chủng loại... sau đó đóng hộp niêm phong tài sản cho khách 1 cách công minh chính xác và có dấu niêm phong ngoài hộp.

Bước 2: vào sổ tài sản khách gửi với đầy đủ các thông tin trên.

Bước 3: Lập biên bản giữ tài sản cho khách.

Nội dung biên bản cần ghi đầy đủ chính xác rõ ràng. Biên bản gồm 3 liên, 1 liên khách hàng giữ, 1 liên lễ tân cầm và 1 liên lưu lại khách sạn.

Bước 4: Khi khác lấy tài sản.

Nhân viên cần yêu cầu khách xuất trình phiếu gửi tài sản, kiểm đếm, xé dán niêm phong 1 cách chính xác trước mặt khách. Đề nghị khách kí vào các chứng từ có liên quan.

Sổ sách chứng từ có liên quan.

PHIẾU GỬI TÀI SẢN	
Họ và tên khách:
Số phòng khách:
Địa chỉ của khách:
Số hộp:
Ngày gửi:
Các tài sản gửi gồm:
Chữ kí bên nhận	Chữ kí bên gửi

d.Nghiệp vụ xử lý tài sản bỏ quên.

Bước 1:

- Kiểm tra tài sản, xác minh tài sản đó của ai và ghi toàn bộ thông tin vào biên bản và sổ tài sản.

- Lập biên bản số tài sản khách bỏ quên

Bước 2:

- Tìm kiếm khách để trả lại tài sản.

- Nhìn vào ô đeo chìa khóa

- Nếu không thấy chìa khóa thì mời khách xuống nhận tài sản.

- Nếu chỉ khóa ở ô đeo chìa khóa thì phải kiểm tra sơ đồ phòng xem họ đã rời khách sạn chưa. Sau đó tùy vào tài sản khách bỏ quên mà có thể cất tài sản vào ô đeo chìa khóa.

Bước 3: Ghi 2 tờ nhắn khách, 1 tờ để ô đeo chìa khóa, 1 tờ để phòng khách.

Bước 4: Trường hợp khách đã rời khách sạn, lễ tân đưa tài sản vào bảo quản ở nơi quy định. Sau đó tra sổ đăng ký lưu trú, sơ đồ phòng, bảng chấm khách để biết được địa chỉ khách ở đâu rồi thông báo họ khách đến nhận hoặc gửi qua đường bưu điện.

Sổ sách chứng từ có liên quan

BIÊN BẢN TÀI SẢN KHÁCH BỎ QUÊN

Họ tên người phát hiện tài sản bỏ quên:.....

Nơi bỏ quên tài sản.....

Số phòng khách nghỉ tại khách sạn.....

Họ và tên người bỏ quên.....

Địa chỉ.....

Kê khai số tài sản khách bỏ quên.....

Chữ kí lễ tân

Chữ kí người làm chứng

Chú ý: Khi xác định tài sản khách bỏ quên có người thứ hai cứng kiến. Kịp thời trả lại tài sản cho khách đồng thời khi khách nhận lại tài sản thì phải trả những chi phí xứng đáng. Sau nửa năm mà không thấy ai đến nhận lại tài sản thì lễ tân lập biên bản đưa tài sản đó vào tài sản chung của công ty.

f. nghiệp vụ báo thức khách.

Bước 1 :khi khách có nhu cầu báo thức.

- Các lễ tân phải tìm hiểu các thông tin về khách như :tên khách,quốc tịch,số điện thoại phòng khách

- Thông tin về nhu cầu báo thức:thời gian cần báo thức, hình thức báo thức.

Bước 2 :vào sổ dịch vụ báo thức khách thật chi tiết và chính xác các thông tin.

Bước 3:Đến giờ khách yêu cầu thì lễ tân báo thức theo đúng yêu cầu.

Bước 4:Nếu không thấy khách trả lời thì lễ tân phải cử ngay người lên phòng xem có sự cố gì không?

Lưu ý: Đánh thức phải đúng giờ ,nhân viên cần gọi khách tỉnh hẳn.

Sổ sách chứng từ có liên quan

Ngày	Tên khách	Số phòng (điện thoại)	Hình thức Báo thức	Giờ báo thức

2.3 MỘT SỐ TỒN TẠI VÀ NGUYÊN NHÂN CHỦ YẾU CỦA HỆ THỐNG TÀI LIỆU NGHIỆP VỤ LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN VIỆT TRUNG.

2.3.1 Một số tồn tại.

- Hiện nay khách sạn Việt trung mới chỉ có những quy định liên quan đến chất lượng vẫn chưa có sổ tay chất lượng.

- Các quy trình nghiệp vụ còn thiếu nhiều.Ở khách sạn Việt Trung mới chỉ có 1 quy trình nghiệp vụ lễ tân chung mà không tách ra thành các nghiệp vụ cụ thể như:

- + Nghiệp vụ đặt phòng.
- + Nghiệp vụ nhận buồng.
- + Nghiệp vụ cung cấp các dịch vụ.
- + Nghiệp vụ giải quyết phàn nàn.
- + Nghiệp vụ kí gửi tài sản.
- + Nghiệp vụ trả phòng, thanh toán ,tiền khách.....

- Ở khách sạn Việt Trung các quy trình, tiêu chuẩn đã có nhưng trình bày một cách thống nhất, dẫn đến tình trạng khó thực hiện và xảy ra nhiều sai sót. dường như chủ yếu dựa vào kinh nghiệm của người đi lại.

- Biểu mẫu hồ sơ còn thiếu nội dung của đầy đủ.

2.3.2 Nguyên nhân tồn tại.

* Nguyên nhân chủ quan.

- Nhận thức của nhân viên trong khách sạn về hệ thống quản trị chất lượng dịch vụ còn chưa đầy đủ. nhiều người vẫn chưa hiểu được tầm quan trọng và sự cấp thiết phải áp dụng hệ thống quản trị chất lượng đối với khách sạn.

- Khách sạn chưa có cam kết xây dựng hệ thống tài liệu nghiệp vụ khách sạn nói chung và nghiệp vụ lễ tân nói riêng.

- Chưa chú ý đến việc đào tạo lại, bồi dưỡng đội ngũ nhân viên trong khách sạn dẫn đến việc năng lực yếu, thiếu chuyên môn nghiệp vụ.

* Nguyên nhân khách quan.

- Khách sạn Việt trung mới chủ yếu thu hút thị trường khách trung Quốc. Đây là thị trường khách có mức chi trả trung bình vì thế mà yêu cầu về chất lượng không khắt khe lắm.

- Tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn yêu cầu phải có hệ thống quản trị chất lượng.

- Mặc dù Hải Phòng là thành phố có ngành du lịch khá phát triển nhưng vẫn còn thiếu những trường chuyên ngành để đào tạo nguồn nhân lực có trình độ để phục vụ cho việc phát triển du lịch của thành phố.

- Do việc biến động của kinh tế thị trường nên việc huy động vốn gặp nhiều khó khăn, do chi phí đầu vào ngày càng tăng -> nên đây cũng là một trở ngại lớn.

CHƯƠNG III**HOÀN THIỆN HỆ THỐNG TÀI LIỆU NGHIÊN CỨU NGHIỆP VỤ LỄ TÂN THEO ISO 9001: 2000 TẠI KHÁCH SẠN VIỆT TRUNG.****3.1 PHƯƠNG HƯỚNG PHÁT TRIỂN KINH DOANH CỦA KHÁCH SẠN VIỆT TRUNG VÀ YÊU CẦU HOÀN THIỆN HỆ THỐNG TÀI LIỆU NGHIỆP VỤ LỄ TÂN THEO ISO 9001: 2000.****1.1 Phương hướng phát triển kinh doanh của khách sạn Việt Trung****a. Những thuận lợi và khó khăn của khách sạn Việt Trung.****❖ Thuận lợi:**

Việt Nam ta đang trong trình độ phát triển, đặc biệt là năm 2007 đã chính thức trở thành thành viên của tổ chức thương mại thế giới (WTO). Điều này tạo điều kiện cho các doanh nghiệp kinh doanh và mở rộng thị trường. Bên cạnh đó đời sống của người dân cũng được tăng nâng cao , nhu cầu du lịch trở nên thường xuyên hơn.

Khách sạn Việt Trung nằm ở thành phố cảng hải Phòng – một thành phố có nền kinh tế phát triển và năng động. Hải Phòng có khu du lịch Đồ Sơn thu hút rất nhiều khách du lịch đến tham quan và nghỉ dưỡng. Trong quý I năm 2008, ngành du lịch Hải phòng đón ,phục vụ 726.424 lượt khách tăng 14,9% so với cùng kỳ và đạt 102,31% kế hoạch quý. Trong đó lượng khách quốc tế đến Hải Phòng là 198.728 lượt khách, 17,48%so với cùng kì , đạt 102,91%kế hoạch quý. Doanh thu ước đạt 224,232 tỷ đồng tăng 8,87%so với cùng kỳ, đạt 101,92% kế hoạch quý.

Khách sạn Việt Trung nằm trên trục đường chiến lược của miền Bắc – đường năm mạch giao thông chính của khu kinh tế tam giác Hà Nội – Hải Phòng – Quảng ninh. Đây là vị trí gần sân bay Cát Bi và khu đô thị mới phía Nam của Hải Phòng. Đồng thời cũng là nơi thuận tiện dẫn tới cảng Chùa Vẽ, khu kinh tế Đình Vũ và đảo Cát Bà -> vị trí này rất thuận lợi để đón khách thương gia, khách du lịch Trung Quốc mỗi khi đến Hải Phòng.

Ngoài ra khách sạn còn có hơn 5 ha đầm nuôi tôm, cua, cá, ếch...., có vườn trồng các loại rau, củ, quả... luôn cung cấp các sản phẩm tốt nhất cho khách sạn. Đây là một ưu điểm mà ít khách sạn khác có được.

❖ Bên cạnh những thuận lợi khách sạn còn có những một số khó khăn đó là:

- Do kinh tế thị trường phát triển, các nhà hàng, khách sạn được xây dựng ngày càng nhiều. Để có được chỗ đứng trên thị trường đòi hỏi Việt Trung phải đầu tư phát triển hơn nữa. Đó là một khó khăn mà khách sạn phải vượt qua.

- Mặt khác khách sạn vẫn chưa mở rộng được thị trường khác, thị trường mới chỉ là khách trong nước và khách Trung Quốc nên doanh thu chưa cao. Nếu như khách sạn nâng cấp và có thị trường khách Âu thì đây sẽ là thành công lớn.

b. Phương hướng phát triển của khách sạn Việt Trung đến năm 2015 và các năm tiếp theo.

❖ Phương hướng, mục tiêu chiến lược phát triển chung của ngành du lịch Việt Nam.

Năm 2007 Việt Nam đã chính thức trở thành thành viên của tổ chức WTO. Từ đây Việt Nam đã hòa nhập vào một môi trường mới, một môi trường cho ta thêm nhiều cơ hội nhưng bên cạnh đó là những thách thức to lớn đòi hỏi chúng ta phải vượt qua. Nằm trong môi trường đó thì ngành du lịch Việt Nam đòi hỏi cũng phải luôn luôn cải thiện về chất lượng, trang thiết bị và đặc biệt là trình độ chuyên môn của nhân viên... Để từ đó du lịch Việt Nam sẽ tạo được chỗ đứng trên thị trường, một điểm đến đầy thú vị và hấp dẫn.

Với những cải thiện về chất lượng sản phẩm dịch vụ, chiến lược đầu tư kinh doanh đúng đắn sẽ giúp cho doanh nghiệp nói riêng và cho ngành du lịch Việt Nam nói chung sẽ đạt được mục tiêu: phát triển du lịch Việt Nam trở thành một ngành kinh tế mũi nhọn, phấn đấu năm 2010 du lịch Việt Nam được xếp vào nhóm quốc gia có ngành du lịch phát triển trong khu vực.

❖ Mục tiêu hướng tới của khách sạn Việt Trung trong giai đoạn 2009 – 2015.

Mục tiêu cơ bản của khách sạn Việt Trung từ 2009 – 2015 được lãnh đạo công ty cho biết: trước hết trong thời gian tới khách sạn phải tập trung vào các

thị trường có tiềm năng, có liên quan trực tiếp, có báo động chi phối, ổn định sự phát triển của khách sạn. vì khách sạn Việt Trung chủ yếu là khách nội địa và khách Trung Quốc. Bên cạnh đó mở rộng thị trường: khách Nhật, Hàn Quốc, ... Ngoài ra lãnh đạo công ty còn cho biết thêm khách sạn sẽ phát triển hệ thống nhà hàng phục vụ khách các món ăn Âu, Á. Với hai nhà hàng mới đang được xây dựng bên cạnh quán Vườn Hồng. Trong thời gian tới khách sạn sẽ là điểm đến tin cậy cho mọi khách hàng. Khách sạn sẽ phấn đấu trong những năm tới sẽ đạt tiêu chuẩn 3 sao góp phần đưa ngành du lịch Hải phòng ngày càng phát triển.

1.2 Yêu cầu hoàn thiện tài liệu nghiệp vụ lễ tân của khách sạn Việt Trung

❖ Yêu cầu khách quan

- Ngày nay, cùng với sự phát triển không ngừng của xã hội, đời sống của con người ngày càng được nâng cao. Do vậy họ sẵn sàng bỏ quan các dịch vụ kém chất lượng để tìm đến các dịch vụ có chất lượng cao hơn. Các doanh nghiệp khách sạn cần phải có chính sách đầu tư nâng cao chất lượng dịch vụ để thỏa mãn nhu cầu của khách hàng.

- Trong môi trường cạnh tranh như hiện nay thì việc hoàn thành tài liệu nghiệp vụ lễ tân sẽ là một tất yếu. Vì bộ phận lễ tân là “trung tâm thần kinh” của khách sạn, nếu bộ phận này được quan tâm, hoàn thiện thì sẽ giúp cho khách sạn có được chỗ đứng trên thị trường cạnh tranh gay gắt như hiện nay. Việc áp dụng ISO 9001 – 2000 để hoàn thiện hệ thống tài liệu nghiệp vụ lễ tân sẽ giúp cho khách sạn ngày một tiến lên tránh sự “tụt hậu”.

- Hiện nay lượng khách đến Việt nam nói chung mà cụ thể là ở Hải Phòng rất đông. Chỉ tính đến quý I năm 2008 lượng khách quốc tế đến thăm hải Phòng là 198.728 lượt, tăng 17,48% so với cùng kỳ, đạt 101,91% kế hoạch quý. Như vậy lượng khách quốc tế đến Hải Phòng rất chính vì vậy việc hoàn thiện hệ thống tài liệu nghiệp vụ lễ tân ở khách sạn Việt Trung là cần thiết -> để từ đó khách sạn sẽ là điểm đến tin cậy, chất lượng của khách hàng mỗi khi đến Hải Phòng.

❖ Yêu cầu của chính bản thân doanh nghiệp.

- Thành phố hải Phòng có ngành du lịch phát triển mạnh với những điểm du lịch như: Đồ Sơn, Cát Bà, khu du lịch suối khoáng Tiên Lãng ... Chính

vì thế mà hàng loạt các nhà hàng, khách sạn được xây dựng để phục vụ khách. Chính vì thế sự cạnh tranh giữa các doanh nghiệp ngày càng trở nên gay gắt hơn bao giờ hết -> dẫn tới việc doanh nghiệp luôn luôn tìm cách để nâng cao chất lượng dịch vụ để thu hút khách.

- Theo như ban lãnh đạo khách sạn thì trong thời gian gần đây khách sạn sẽ mở rộng thị trường như: Hàn Quốc, Nhật bản ,.... Chính vì thế hoàn thiện mình là mục tiêu hàng đầu để khách sạn Việt Trung sẽ là một khách sạn có chất lượng phục vụ tốt trong các hàng ngũ của khách sạn đạt tiêu chuẩn ở Hải Phòng và việc áp dụng ISO 9001 – 2000 là công việc đầu tiên.

3.2. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP ĐỂ HOÀN THIỆN HỆ THỐNG TÀI LIỆU NGHIỆP VỤ LỄ TÂN THEO ISO 9001:2000 CỦA KHÁCH SẠN VIỆT TRUNG.

3.2.1 Nâng cao nhận thức của người lao động.

- Khách sạn cần mở các lớp đào tạo, bồi dưỡng kiến thức cũng như nghiệp vụ cho nhân viên để từ đó mọi người sẽ hiểu và nhận thức tốt về mọi việc cần thiết để áp dụng hệ thống quản trị chất lượng dịch vụ khách sạn.

- Bên cạnh đó cần trẻ hóa đội ngũ nhân viên mới có trình độ học vấn cao và nắm vững kiến thức chuyên ngành để trình độ khách sạn có đội ngũ lao động đạt tiêu chuẩn.

- Thường xuyên mời các chuyên gia đến giám sát, hướng dẫn công việc cũng như cử các nhân viên đi dự thi các chương trình phục vụ khách sạn theo tiêu chuẩn quốc tế.

3.2.2 Cam kết.

Ví dụ như: năm 2010 khách sạn phân đầu xây dựng xong hệ thống tài liệu nghiệp vụ khách sạn. Nhưng tiến hành ở bộ phận lễ tân trước sau đó là đến nghiệp vụ phòng, nghiệp vụ nhà hàng, an ninh...

Với những cam kết trên sẽ là một mục tiêu để khách sạn luôn hướng tới, thực hiện và hoàn thành tốt những cam kết trên. Để từ đó xây dựng một khách sạn đạt chuẩn với chất lượng phục vụ tốt nhất.

3.2.3 Hoàn thiện quy trình nghiệp vụ lễ tân khách sạn theo ISO 9001: 2000.

Như chúng ta đã biết, ngày nay phát triển dịch vụ là một xu hướng tất yếu trên toàn thế giới. Để cạnh tranh thắng lợi trong quá trình toàn cầu hóa kinh tế, tất cả các quốc gia, cũng như các doanh nghiệp đều phải ưu tiên hàng đầu vào việc cung cấp chất lượng dịch vụ như là một lời thách thức cạnh tranh. Tuy nhiên, qua tình hình thực tế lại thấy rằng các doanh nghiệp kinh doanh còn mang tính tự phát, cục bộ, chưa bền vững, chất lượng còn chưa được coi trọng lắm. Cụ thể là qua quá trình thực tập tại khách sạn Việt Trung em thấy nhân viên của khách sạn vẫn còn dễ xảy ra nhiều sai sót khi thực hiện các bước qua quá trình nghiệp vụ lễ tân. Do vậy em mạn dạn vận dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2000 để hoàn thiện hệ thống tài liệu quy trình nghiệp vụ lễ tân tại khách sạn Việt Trung Với mục đích cuối cùng là nhằm làm cho việc kinh doanh của khách sạn có hiệu quả hơn. Trước tiên cần xác định quy trình nghiệp vụ lễ tân bao gồm rất nhiều các nghiệp vụ khác nhau, một trong số đó là:

- Quy trình nghiệp vụ đặt buồng.
- Quy trình nghiệp vụ trả lời điện thoại.
- Quy trình nghiệp vụ nhận phòng.
- Quy trình phục khách trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn.
- Quy trình giải quyết các phàn nàn của khách.
- Quy trình Phục vụ thanh toán.
- Quy trình phục vụ tiễn khách rời khỏi khách sạn.

3.2.1 Quy trình đặt phòng.

KHÁCH SẠN VIỆT TRUNG	Hệ thống quản trị chất lượng	Mã số: QTNVLT
	QUY TRÌNH KHÁCH LỄ ĐẶT PHÒNG QUA ĐIỆN THOẠI	Trang:1/6
		Lần ban hành:01

Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Nguyễn Thị Mai	Trần Thanh Tùng	Phạm Quốc Anh

Lần ban hành	Nội dung thay đổi	Ngày ban hành	Ngày hiệu lực	Ngày hết hiệu lực
Lần một	Ban hành lần đầu	26/04/2009	01/06/2009	25/12/2009

KHÁCH SẠN VIỆT TRUNG	Hệ thống quản trị chất lượng	Mã số: QTNVLT
	QUY TRÌNH KHÁCH LỄ ĐẶT PHÒNG QUA ĐIỆN THOẠI	Trang:2/6
		Lần ban hành:01

I. Mục đích.

Khi áp dụng ISO 9001:2000 vào cá thao tác phục vụ đặt phòng thì nó giúp cho những quy trình sai sót, thiếu sẽ được bổ sung, sửa đổi và hoàn chỉnh hơn. Từ đó sẽ làm cho khách hàng có ấn tượng tốt về mình ngay từ giây phút đầu tiên. Ngoài ra việc áp dụng còn giúp cho khách sạn sử dụng tốt hơn nhân lực, xác định được năng lực làm việc của nhân viên để từ đó có điều chỉnh phù hợp.

II. Phạm vi áp dụng.

Tài liệu này được xây dựng để hướng dẫn cho giám đốc, bộ phận lễ tân, nhân viên thuộc bộ phận lễ tân của khách sạn Việt Trung thực hiện các quy trình nghiệp vụ lễ tân theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000.

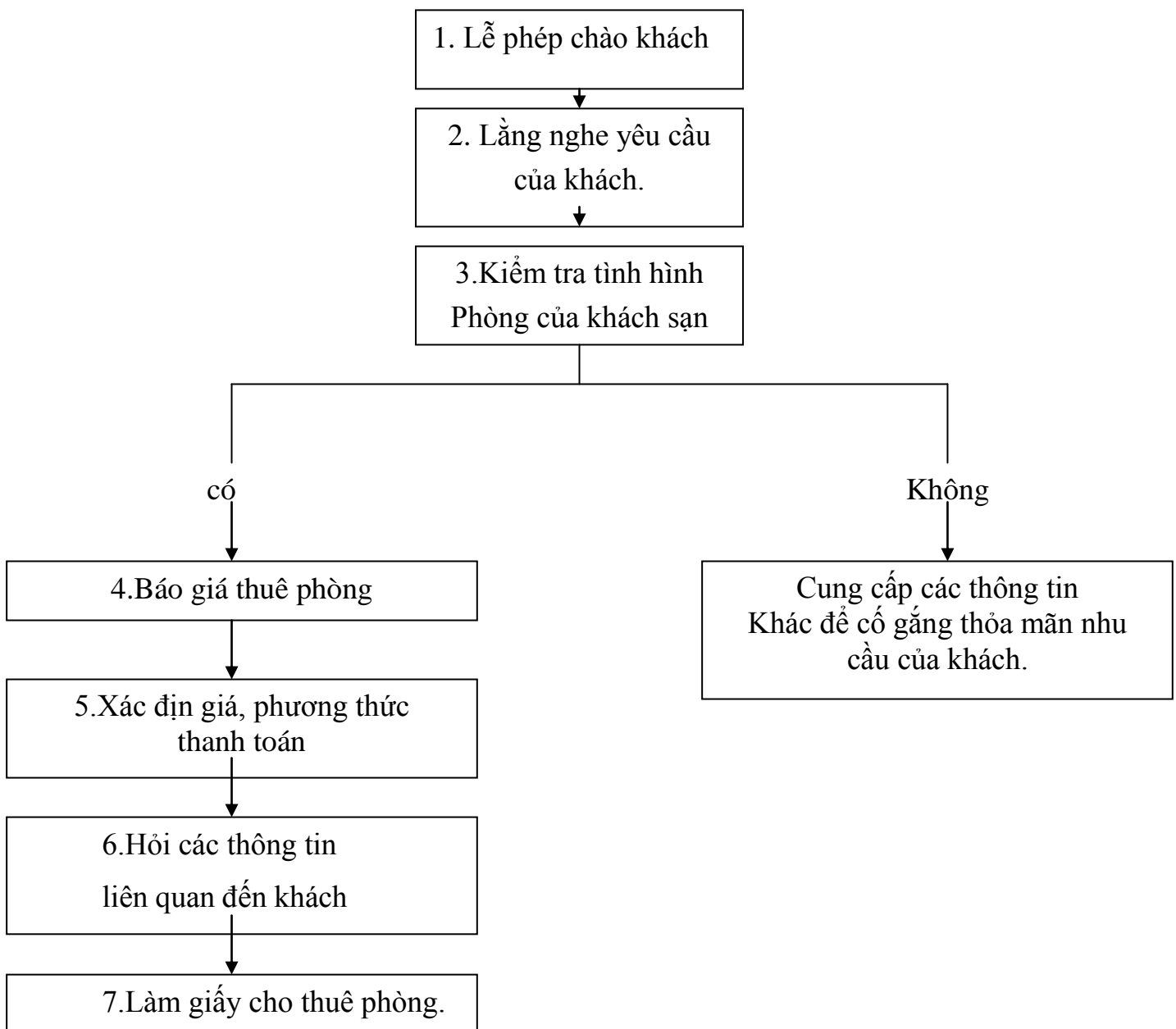
III. tài liệu tham khảo.

- ISO 9001:2000 và TQM-Nguyễn Quang Toàn.
- Giáo trình nghiệp vụ lễ tân khách sạn- PGS.TS Trịnh Xuân Dũng.
- Nghiệp vụ lễ tân khách sạn theo tiêu chuẩn VOTS,
Quản lý khách sạn hiện đại – Lục Bội Minh.

IV. Ký hiệu :QTNVLT:Quy trình nghiệp vụ lễ tân

KHÁCH SẠN VIỆT TRUNG	Hệ thống quản trị chất lượng	Mã số: QTNVLT
	QUY TRÌNH KHÁCH LỄ ĐẶT PHÒNG QUA ĐIỆN THOẠI	Trang:3/6
		Lần ban hành:01

V. Nội dung: Lưu đồ đối với khách lễ đặt phòng qua điện thoại.



Hình3.1 trình tự thao tác đối với khách đi lễ đặt phòng qua điện thoại.

KHÁCH SẠN VIỆT TRUNG	Hệ thống quản trị chất lượng	Mã số: QTNVLT
	QUY TRÌNH KHÁCH LỄ ĐẶT PHÒNG QUA ĐIỆN THOẠI	Trang:4/6
		Lần ban hành:01

Mô tả

1. Lễ phép chào khách.

Khi khách hàng gọi điện đến khách sạn để đặt phòng thì nhân viên lễ tân khi nhắc máy điện thoại lên nghe phải luôn tỏ thái độ niềm nở, tôn trọng, nhẹ nhàng, lịch sự. Những lời giới thiệu cũng như việc cung cấp các thông tin đáp ứng nhu cầu của khách cũng phải thể hiện sự chuyên nghiệp.

2. Lắng nghe yêu cầu của khách:

- Khi nghe yêu cầu của khách, nhân viên lễ tân phải ghi lại các thông tin mà khách yêu cầu, sau đó nhắc lại nội dung đặt phòng để cho khách xác nhận lại.

- Khi yêu cầu của khách thuộc những công ty có hợp đồng với khách sạn thì ngoài việc thực hiện thao tác nhận yêu cầu đặt phòng của khách lễ còn thực hiện các quy định trong hợp đồng mà khách sạn đã kí với họ. Khi đề nghị bằng văn bản thì văn bản phải đóng dấu, đề phòng xảy ra hiện tượng làm dụng danh nghĩa công ty để được tính theo hợp đồng gây thiệt hại cho khách sạn.

3. Kiểm tra tình hình phòng của khách sạn.

Nhân viên lễ tân phải kiểm tra các dữ liệu về số lượng phòng trống trong và ngày khách đặt bằng việc kiểm tra hồ sơ số phòng có khách qua cửa sổ đặt buồng, số buồng đã đặt trước không chác chắn... để từ đó xác định số phòng có thể bán.

KHÁCH SẠN VIỆT TRUNG	Hệ thống quản trị chất lượng	Mã số: QTNVLT
	QUY TRÌNH KHÁCH LỄ ĐẶT PHÒNG QUA ĐIỆN THOẠI	Trang:6/6
		Lần ban hành:01

4. Báo giá thuê phòng.

- Sau khi xác định xong khả năng cung ứng thì nhân viên lễ tân giới thiệu về loại hạng , vị trí , giá cả, tiên nghi để khách lựa chọn. khi giới thiệu nhân viên cần phải có kỹ thuật để giới thiệu thuyết phục khách lựa chọn sản phẩm của khách sạn.

- Khi thông báo về giá cả, nhân viên phải giới thiệu rõ với khách về phòng bao gồm những gì, không bao gồm những cái gì, giá đã bao gồm thuế, khuyến mại thêm cái gì...

5. xác định giá phương thức thanh toán.

- Khi khách đã chấp nhận đặt buồng thì phải trao đổi thỏa thuận cụ thể để xác nhận lại các chi tiết đặt buồng

- Nếu là đại lý hay hãng lữ hành đặt buồng thì cần hỏi khách mua trọn gói hay chỉ nhờ hãng đặt buồng và tự thanh toán bằng tài khoản cá nhân với khách sạn.

- Nếu khách đặt buồng đảm bảo bằng tài sản thì thông báo số tài khoản, tên ngân hàng giao dịch của khách sạn, và yêu cầu khách cung cấp số tài khoản, tên ngân hàng giao dịch của khách, đồng thời chuyển cho kế toán khách sạn bản danh sách khách đặt buồng để theo dõi việc chuyển tiền của khách.

- Trường hợp khách không chấp nhận thì cmar thông với khách, cảm ơn khách và kết thúc quy trình đặt buồng.

KHÁCH SẠN VIỆT TRUNG	Hệ thống quản trị chất lượng	Mã số: QTNVLT
	QUY TRÌNH KHÁCH LỄ ĐẶT PHÒNG QUA ĐIỆN THOẠI	Trang:6/6
		Lần ban hành:01

6. hỏi các thông tin liên quan đến khách.

- Tên khách hàng, địa chỉ, điện thoại, tên người đặt buồng (không phải là khách).

- Yêu cầu của khách về loại buồng, số lượng buồng, số lượng khách, ngày đến và số ngày lưu trú, các yêu cầu của khách.

- Phương thức thanh toán, đặt buồng đảm bảo hay không đảm bảo...

6. làm giấy cho thuê phòng.

- Khẳng định việc đặt phòng được chấp nhận và nó có giá trị pháp lý xác định việc chấp nhận và thanh toán sau này của khách, đồng thời trách nhiệm của khách sạn phải giữ buồng cho khách, trừ khi có việc hủy hợp đặt buồng. Nhân viên phụ trách buồng sẽ gửi xác nhận đặt buồng cho khách. Khi yêu cầu của khách của công ty có quan hệ hợp đồng với khách sạn thì ngoài các thao tác trên còn thực hiện các quy trình trong hợp đồng mà khách sạn đã ký với họ. Khi đề nghị bằng văn bản thì phải có dấu tránh việc lợi dụng gây thiệt hại cho khách sạn.

VI. Lưu trữ

VII. Phụ lục

- Trình tự và tiêu chuẩn thao tác khi yêu cầu đặt phòng bị hủy hoặc có thay đổi.

- Trình tự và tiêu chuẩn thao tác khi khách lễ đặt phòng bằng fax, telex, thư..

- Trình tự và tiêu chuẩn thao tác khi nhận yêu cầu đặt phòng của hội nghị, khách đi theo đoàn.

3.2.2 Quy trình truy thu tiền sử dụng các dịch vụ của khách.

KHÁCH SẠN VIỆT TRUNG	Hệ thống quản trị chất lượng	Mã số:QTNVLT
	QUY TRÌNH TRUY THU TIỀN SỬ DỤNG CÁC DỊCH VỤ CỦA KHÁCH	Trang 2/4
		Lần ban hành:01

Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Nguyễn Thị Mai		

Lần ban hành	Nội dung thay đổi	Ngày ban hành	Ngày hiệu lực	Ngày hết hiệu lực
Lần một	Ban hành lần đầu	26/04/2009	01/06/2009	25/12/2009

KHÁCH SẠN VIỆT TRUNG	Hệ thống quản trị chất lượng	Mã số:QTNVLT
	QUY TRÌNH TRUY THU TIỀN SỬ DỤNG CÁC DỊCH VỤ CỦA KHÁCH	Trang 2/4
		Lần ban hành:01

I. Mục đích

- Giúp cho nhân viên không bị sai sót khi thanh toán với khách, giúp cho việc thanh toán của khách diễn ra một cách nhanh chóng.

II. Phạm vi.

Tài liệu này được xây dựng để hướng dẫn cho giám đốc bộ phận lễ tân, nhân viên thuộc bộ phận lễ tân của khách sạn Việt Trung thực hiện các quy trình nghiệp vụ lễ tân theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000.

III. Tài liệu tham khảo.

- ISO 9000 và TQM-Nguyễn Quang Toàn.
- Giáo trình nghiệp vụ lễ tân khách sạn – PGS.TS Trịnh Xuân Dũng.
- Nghiệp vụ khách sạn theo tiêu chuẩn VOTS.
- Quản lý khách sạn hiện đại-Lục Bội Minh.

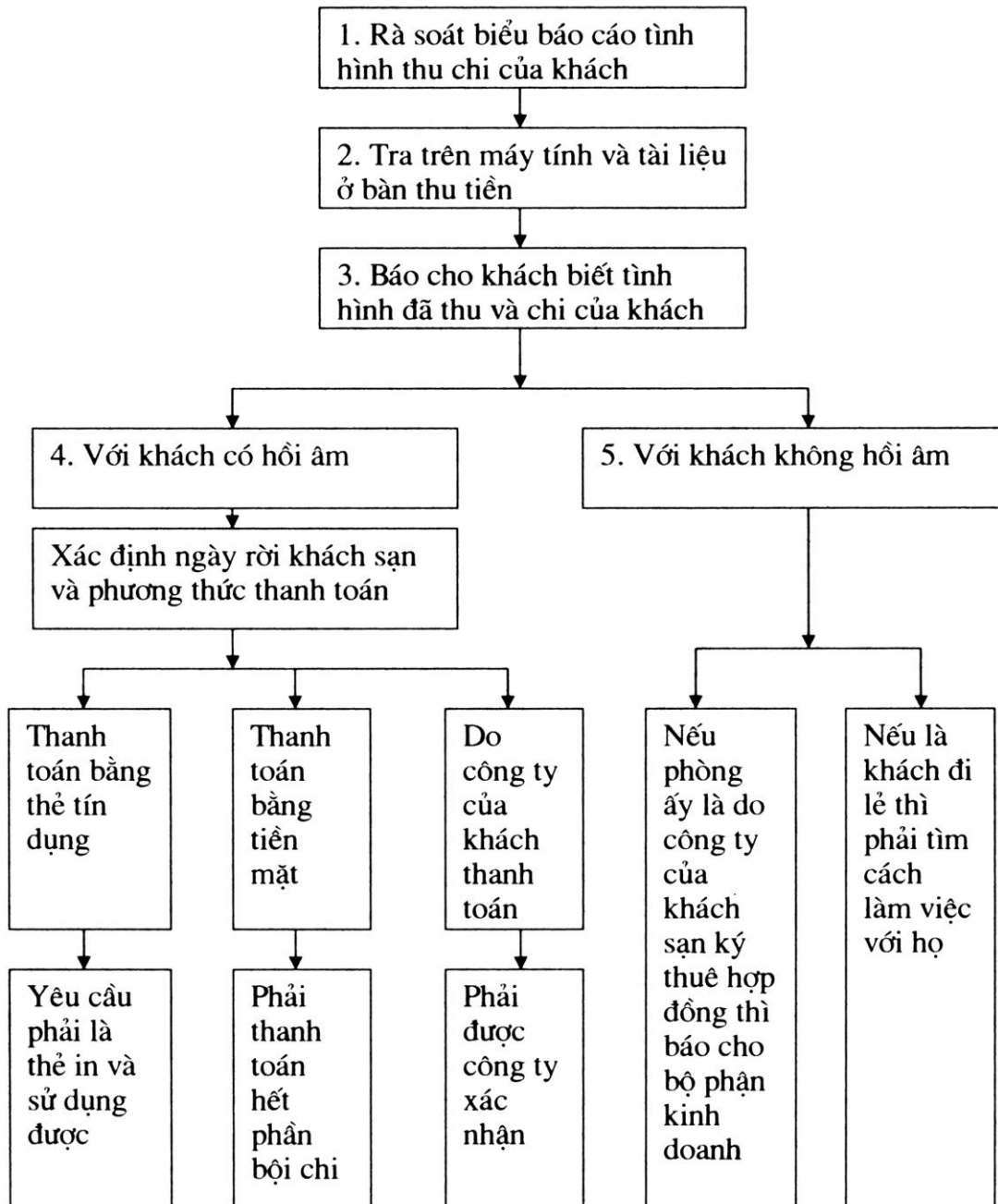
IV. Ký hiệu.

- QTNVLT: quy trình nghiệp vụ lễ tân.

Khách sạn Việt Trung	Hệ thống quản trị chất lượng	Mã số: QTNVLT
	QUY TRÌNH KHI TRUY THU TIỀN SỬ DỤNG CÁC DỊCH VỤ CỦA KHÁCH	Trang: 3/4
		Lần ban hành: 01

V. Nội dung

Lưu đồ áp dụng thao tác nối mạch điện thoại cho khách



Trang 3

KHÁCH SẠN VIỆT TRUNG	Hệ thống quản trị chất lượng	Mã số: QTNVLT
	QUY TRÌNH TRUY THU TIỀN SỬ DỤNG CÁC DỊCH VỤ CỦA KHÁCH	Trang 4/4
		Lần ban hành: 01

Mô tả

- Khi thanh toán bằng thẻ tín dụng thì nhân viên lễ tân phải kiểm tra hạn mức tín dụng. Nếu khách chi quá mức quy định trong thẻ tín dụng thì phải được ngân hàng cho phép và cho mã số thuế thì mới sử dụng được.

- Khi công ty của khách hoặc hãng du lịch chuyển khoản để thanh toán thì việc thanh toán ấy an toàn vì có sự đảm bảo. Nhưng cũng có thể vượt hạn mức hoặc công ty của khách hàng phải xác nhận lại sẽ thanh toán thay người khác.

- Đối với những khách là người của công ty, hàng du lịch, khách vip, các bộ quản lý cao cấp của khách sạn thì có thể chiếu cố thích đáng về mặt thanh toán nợ. Khi thanh toán cho khách phải luôn chú ý khéo léo, mềm mỏng, nhẫn nại giải thích chỉ khách các quy định của khách sạn, đảm bảo không gặp ảnh hưởng đến lợi ích của khách sạn.

VI. Lưu trữ

VII. Phụ lục.

3.2.3 Quy trình tiến khách rời khách sạn.

KHÁCH SẠN VIỆT TRUNG	Hệ thống quản trị chất lượng	Mã số:QTNVLT
	QUY TRÌNH TIẾN KHÁCH RỜI KHÁCH SẠN	Trang 1/4
		Lần ban hành:01

Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Nguyễn Thị Mai		

Lần ban hành	Nội dung thay đổi	Ngày ban hành	Ngày hiệu lực	Ngày hết hiệu lực
Lần một	Ban hành lần đầu	26/04/2009	01/06/2009	25/12/2009

KHÁCH SẠN VIỆT TRUNG	Hệ thống quản trị chất lượng	Mã số:QTNVLT
	QUY TRÌNH TIỀN KHÁCH RỜI KHÁCH SẠN	Trang 2/4
		Lần ban hành:01

I.Mục đích.

Giúp cho các nhân viên lễ tân thực hiện tốt các thao tác và trình tự khi tiễn khách rời khách sạn làm sạch được nhanh nhất.Vì khách hàng không muốn thanh toán rườm rà,đợi lâu.Quy trình này thực hiện tốt sẽ để lại ấn tượng tốt để khách sẽ quay lại lần sau.

II.Phạm vi.

Tài liệu này được xây dựng để hướng dẫn cho giám đốc bộ phận lễ tân, nhân viên thuộc bộ phận lễ tân của khách sạn Việt Trung thực hiện các quy trình nghiệp vụ lễ tân theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000.

III.Tài liệu tham khảo.

- SO 9000 và TQM-Nguyễn Quang Toàn.
- Giáo trình nghiệp vụ lễ tân khách sạn –PGS.TS Trịnh Xuân Dũng.
- Nghiệp vụ khách sạn theo tiêu chuẩn VOTS.
- Quản lý khách sạn hiện đại-Lục Bội Minh.

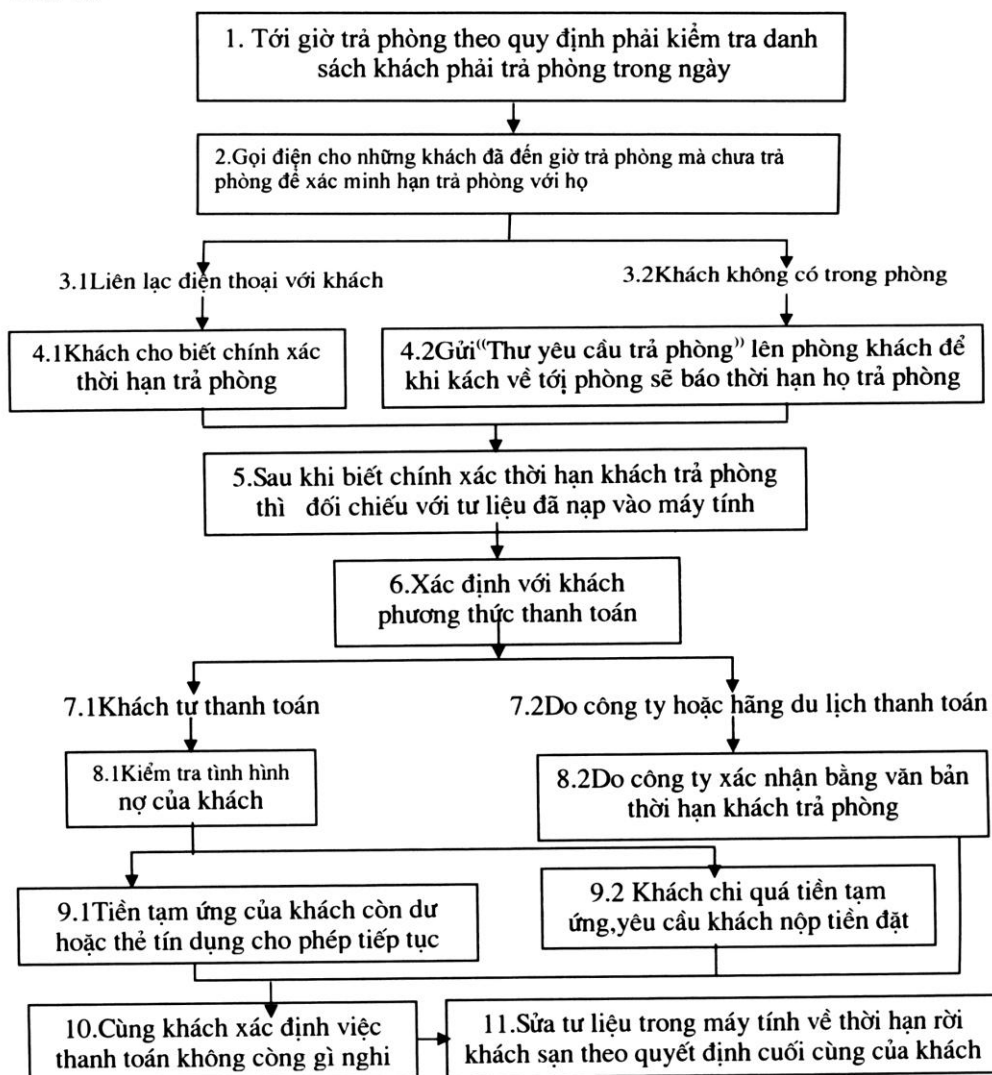
IV.Ký hiệu.

- QTNVLT:quy trình nghiệp vụ lễ tân.

V.Nội dung.

Khách sạn Việt Trung	Hệ thống quản trị chất lượng	Mã số QTNVLT
	QUY TRÌNH TIỀN KHÁCH RỜI KHÁCH SẠN	Trang 3/4
		Lần ban hành : 01

Lưu đồ



Hình 3.3 - Trình tự thao tác giải quyết các công việc với khách đã tới thời hạn rời khách sạn theo kế hoạch cũ

Trang 3

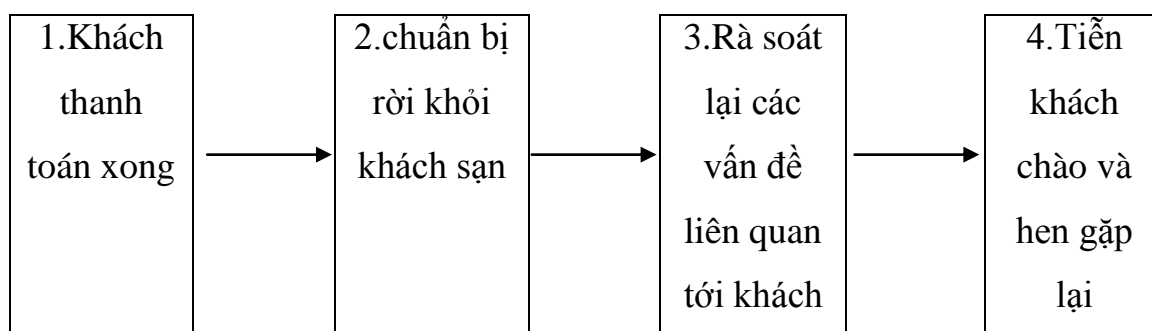
KHÁCH SẠN VIỆT TRUNG	Hệ thống quản trị chất lượng	Mã số: QTNVLT
	QUY TRÌNH TIỀN KHÁCH RỜI KHÁCH SẠN	Trang 4/4
		Lần ban hành: 01

Mô tả

- Để khách có ấn tượng tốt về khách sạn thì giai đoạn thanh toán và tiễn khách là rất quan trọng. khi thanh toán ta phải làm nhanh, nhẹ nhàng, nhiệt tình. Tránh tình trạng không chuẩn bị hồ sơ trước khi khách thanh toán vì như thế sẽ làm cho khách phải đợi lâu.

- Sau khi thanh toán xong các khoản tiền dịch vụ mà khách đã sử dụng trong khách sạn thì nhân viên lễ tân cần phải rà soát lại một lần nữa xem có gì vướng mắc hay không? Cảm ơn khách đã dùng dịch vụ của khách sạn.

- Sau khi nhân viên thu ngân giao phiếu thanh toán cho khách thì báo nhân viên hành lý giúp khách huân hành lý ra xe giúp khách tìm phương tiện vận chuyển nếu khách có nhu cầu. Tạm biệt khách chúc khách lên đường may mắn và hẹn gặp lại.



VI. Lưu trữ.

VII. Phụ lục

KẾT LUẬN

Trong sự phát triển mạnh mẽ của ngành khách sạn hiện nay thì các quy trình nghiệp vụ ngày càng trở thành nhân tố quan trọng trong chiến lược kinh doanh của các khách sạn. Một khách sạn có quy trình nghiệp vụ hoàn hảo thì khả năng thu hút khách đến với khách sạn ngày càng cao, tạo nên lợi thế cạnh tranh và từ đó sẽ nâng cao doanh thu của khách sạn. Trong nền kinh tế thị trường hiện nay, dịch vụ kém chất lượng sẽ dần bị loại bỏ và thay thế vào những dịch vụ tốt hơn, mới hơn, chất lượng đảm bảo hơn.

Khách sạn Việt Trung là khách sạn mới được xây dựng nhưng nhìn chung sau 6 năm hoạt động và kinh doanh khách sạn đã đạt được những kết quả tốt. Tuy nhiên trong quá trình tác nghiệp của nhân viên trong khách sạn, chúng ta thấy còn có nhiều sai sót, chưa có hiệu quả làm ảnh hưởng tới doanh thu chung của khách sạn đặc biệt là nghiệp vụ lễ tân. Vì vậy để có một quy trình phục vụ hoàn hảo thỏa mãn nhu cầu của khách hàng thì khách sạn phải hoàn thiện quy trình nghiệp vụ hiện tại bằng việc áp dụng áp dụng hệ thống quản trị chất lượng ISO 9001:2000.

Đất nước ta đang trong thời kỳ đổi mới, hội nhập sẽ mang lại những cơ hội mới cũng như thách thức mới. Và em hi vọng rằng khách sạn Việt Trung sẽ khẳng định lại mình luôn là địa chỉ tin cậy cho khách du lịch đến Hải Phòng.

Với mong muốn như vậy em đã vận dụng những kiến thức đã học góp phần vào hoàn thiện và nâng cao quy trình nghiệp vụ khách sạn Việt Trung. Khóa luận đã giải quyết một số vấn đề về quy trình nghiệp vụ tại khách sạn Việt Trung, bao gồm:

- Tìm hiểu chung về hệ thống quản trị chất lượng ISO 9001:2000 trong khách sạn.

- Tìm hiểu về khách sạn Việt Trung ,đánh giá thực trạng quy trình nghiệp vụ lễ tân tại khách sạn.Dựa trên nền tảng,lý luận tiến hahf phân tích,đánh giá chung quy trình nghiệp vụ lễ tân tại khách sạn Việt Trung từ đó rút ra những tồn tại và nguyên nhân của những tồn tại đó.

- Đưa ra một số giải pháp nhằm hoàn thiện và nâng cao hơn nữa chất lượng quy trình nghiệp vụ tại khách sạn Việt Trung.

Do trình độ hiểu biết của em còn nhiều hạn chế vì vậy đề tài không tránh khỏi những sai sót về nội dung và phương pháp,em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của các thầy cô và ban đọc để đề tài được hoàn thiện hơn.

Cuối cùng em xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của thầy giáo tiến sĩ Phạm Văn Hậu và các thầy cô trong khoa,cũng như sự giúp đỡ của các anh chị trong khách sạn Việt Trung đã tạo điều kiện thuận lợi cho em có thể hoàn thành tốt việc nghiên cứu đề tài này.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Phạm Xuân Hậu, quản trị chất lượng dịch vụ khách sạn- du lịch (2001), Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội.
2. Lục Bội Minh, Quản lý khách sạn hiện đại (1998), nhà xuất bản chính trị Quốc gia viện nghiên cứu phát triển du lịch.
3. Đạt chất lượng bằng các phương pháp và công cụ nào? (Bộ sách quản trị sản xuất và vận hành) Nhà xuất bản Trẻ.
4. Nguyễn Quang Toàn. ISO 9000 và TQM (2001) Thiết lập hệ thống quản trị tập trung vào chất lượng và hướng vào khách hàng, Nhà xuất bản Đại học Quốc gia TP HCM.
5. Nguyễn Thị Tú, Nghiệp vụ phục vụ khách sạn (2004). Nhà xuất bản thông kê.
6. Tiêu chuẩn Việt Nam ISO 9001:2000 của bộ tiêu chuẩn Việt Nam.
7. Các khóa luận năm trước của trường đại học dân lập Hải Phòng.
8. Các website:
 - Tổng cục đo lường chất lượng.; www.tcvn.gov.vn
 - Trung tâm tiêu chuẩn chất lượng: www.vsc.org.vn
 - Tổng cục du lịch Việt Nam: www.vietnamtourism.com