

## LỜI MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài

Ngày nay, sự phát triển mạnh mẽ của nền kinh tế làm nâng cao thu nhập và mức sống của người dân. Từ đó làm nảy sinh nhu cầu được nghỉ ngơi, tham quan, giải trí, giao lưu tiếp xúc với các nền văn hóa khác nhau của phần lớn dân cư trong xã hội. Sự hội nhập của nền kinh tế thế giới nói chung và nền kinh tế Việt Nam nói riêng, đặc biệt là sự kiện Việt Nam gia nhập WTO thu hút khách thương mại đến Việt Nam ngày càng nhiều. Đó là những yếu tố thúc đẩy sự phát triển mạnh mẽ của ngành du lịch hiện nay. Không chỉ Việt Nam mà rất nhiều quốc gia đã xác định du lịch là ngành kinh tế mũi nhọn của quốc gia và có nhiều dự án đầu tư cho ngành du lịch.

Thành phố Hải Phòng được xác định là một trong 10 trung tâm du lịch quan trọng của đất nước và là một cực trong tam giác tăng trưởng kinh tế Hà Nội - Hải Phòng - Quảng Ninh. Hải Phòng có tiềm năng lớn về du lịch, có điều kiện thuận lợi để xây dựng và phát triển một nền du lịch đặc thù đủ khả năng cạnh tranh với các trung tâm du lịch nổi tiếng trong khu vực. Để phục vụ cho hoạt động kinh doanh du lịch và đáp ứng tối đa nhu cầu của khách du lịch, hệ thống các khách sạn, nhà hàng tại thành phố đã phát triển một cách nhanh chóng cả về số lượng và chất lượng. Hệ thống khách sạn, nhà hàng đa dạng đáp ứng nhu cầu của mọi tầng lớp khách có mức chi tiêu khác nhau. Tuy nhiên, trên thực tế không phải khách sạn nào cũng luôn đáp ứng tốt nhất nhu cầu đa dạng của khách, và mang lại sự hài lòng cho họ. Khách sạn Harbour View là một trong số ít các khách sạn ở Hải Phòng có chất lượng dịch vụ khá hoàn hảo. Khách sạn Harbour View là một khách sạn 4 sao theo kiến trúc kiểu Pháp tọa lạc ở số 4 Trần Phú. Trong những năm vừa qua khách sạn đã tự khẳng định vị trí của mình qua việc số lượng khách đến khách sạn tăng lên. Và một phần, đóng góp vào thành công đó phải kể đến bộ phận lễ tân.

Lễ tân khách sạn là người đại diện cho đất nước nói chung và khách sạn nói riêng, bởi chức năng nhiệm vụ lễ tân là chào đón tiếp xúc với khách từ

giây phút đầu tiên gặp gỡ cho đến giây phút cuối cùng thanh toán, tiễn khách rời khách sạn. Lễ tân góp phần mang lại ấn tượng tốt về khách sạn, về đất nước, con người Việt Nam. Làm tốt công tác lễ tân không chỉ phục vụ tốt công tác nhiệm vụ của doanh nghiệp giao cho mình mà còn học hỏi được nhiều trong cách giao tiếp, nâng cao trình độ chuyên môn góp phần vào sự thành công của khách sạn.

Là sinh viên ngành văn hóa du lịch, sau thời gian học tập nghiên cứu tại trường đại học dân lập Hải Phòng và sau một thời gian thực tập tại khách sạn Harbour View - Hải Phòng em đã chọn : **“Thực trạng tổ chức hoạt động lễ tân tại khách sạn Harbour View, Hải Phòng”** làm đề tài khoá luận tốt nghiệp của mình.

## **2. Lịch sử nghiên cứu**

Đã có một số công trình nghiên cứu về khách sạn Harbour View- Hải Phòng, nhưng mới tập trung chủ yếu ở các vấn đề như: hiệu quả sử dụng lao động tại khách sạn, hoàn thiện chính sách sản phẩm, yếu tố văn hoá trong hoạt động kinh doanh ăn uống... Đề tài của em đề cập đến thực trạng hoạt động lễ tân tại khách sạn Harbour View là một đề tài hoàn toàn mới.

## **3. Mục đích nghiên cứu**

Trên cơ sở khảo sát thực tế đánh giá thực trạng tổ chức hoạt động lễ tân tại khách sạn Harbour View từ đó đưa ra một số đề xuất nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động lễ tân tại khách sạn Harbour View - Hải Phòng

## **4. Phạm vi, đối tượng nghiên cứu**

Phạm vi về không gian: tại khách sạn Harbour View - Hải Phòng.

Phạm vi về thời gian: thời gian thực tập từ 26/3 đến 29/4 tại khách sạn Harbour View - Hải Phòng.

Bài khoá luận tập trung vào tìm hiểu hoạt động của bộ phận lễ tân tại khách sạn Harbour View - Hải Phòng

## **5. Phương pháp nghiên cứu**

Trong bài khoá luận này người viết đã sử dụng các phương pháp nghiên cứu

sau:

- Thu thập và xử lý thông tin: đây là phương pháp được sử dụng trong suốt bài khoá luận. Thu thập các tài liệu liên quan đến khách sạn, bộ phận lễ tân. Sau đó tiến hành tổng hợp, phân loại theo mục đích của từng vấn đề.

- Nghiên cứu thực địa: tiến hành khảo sát thực tế tại khách sạn Harbour View, giúp cho việc sưu tầm, thu thập tài liệu được phong phú. Qua đó thu thập được những tài liệu chính xác.

- Phương pháp phân tích tổng hợp đánh giá: sau khi tổng hợp các thông tin người viết đã tiến hành phân tích, đánh giá từ đó rút ra những nhận xét đánh giá về thực trạng hoạt động của bộ phận lễ tân.

## **6. Nguồn tư liệu**

- Các tư liệu thành văn: sách, các giáo trình về nghiệp vụ lễ tân, tạp chí du lịch...

- Các tư liệu khảo sát thực tế tại khách sạn: báo cáo về kết quả kinh doanh, số liệu về nhân sự...

## **7. Bố cục của khóa luận**

**Chương 1: Tổng quan về khách sạn Harbour View - Hải Phòng**

**Chương 2: Bộ phận lễ tân và tổ chức hoạt động lễ tân tại khách sạn Harbour View - Hải Phòng**

**Chương 3: Một số đề xuất nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận lễ tân tại khách sạn Harbour View - Hải Phòng**

## **Chương 1**

# **TỔNG QUAN VỀ KHÁCH SẠN HARBOUR VIEW HẢI PHÒNG**

### **1.1. Vị trí**

Vị trí địa lý của khách sạn là một trong các tiêu chí đánh giá và xếp hạng sao khách sạn. Vị trí khách sạn quyết định quan trọng đến khả năng thu hút khách và cơ hội tiếp cận của khách. Chính vì vậy, vị trí khách sạn có ảnh hưởng quan trọng đến hiệu quả kinh doanh của khách sạn.

Khách sạn Harbour View - Hải Phòng tọa lạc tại số 4 Trần Phú - một trong những trục đường chính của thành phố Hải Phòng, chỉ cách sân bay quốc tế Nội Bài ( Hà Nội) 2h xe rất gần sân bay nội địa Cát Bi. Từ khách sạn, du khách chỉ mất 10 phút để đi đến bến Bính và lên tàu đi thăm quần đảo Cát Bà – một trong 20 điểm du lịch đặc biệt của nước ta, có nhiều phong cảnh và bãi tắm đẹp. Hơn nữa nơi đây có khu dự trữ sinh quyển thế giới với nhiều loài động thực vật quý hiếm...hay chỉ với 1h30 phút bằng ô tô du khách đã có thể đặt chân tới vịnh Hạ Long - một trong năm di sản thiên nhiên thế giới của Việt Nam. Gần hơn du khách có thể tham gia đạp xe ra vùng ngoại ô như: bãi biển Đồ Sơn hoặc du khảo đông quê Kiến Thụy, được nhiều du khách nước ngoài ưa chuộng. Du khách cũng có thể tản bộ dạo bước trên các con đường chính dọc theo đường Trần Phú để tham quan quán hoa, nhà hát lớn, đền nghè... Vì thế, rất nhiều du khách nước ngoài đã đến nghỉ tại khách sạn đều yêu thích và dành thời gian để đi tham quan và tham gia gián tiếp vào các sự kiện văn hóa diễn ra ở nhà hát thành phố nhân dịp các ngày lễ lớn như: giải phóng thành phố, 1/5, giải phóng Miền Nam...

Và với vị trí ngay tại trung tâm thành phố Hải Phòng, là nơi có cơ sở hạ tầng và cơ sở vật chất kỹ thuật tốt nhất Hải Phòng, Harbour View là nơi các doanh nghiệp lựa chọn để tổ chức các buổi tiệc chiêu đãi, các cuộc hội nghị, các buổi họp, các chương trình giới thiệu sản phẩm...

Với vị trí địa lý thuận lợi kể trên hàng năm Harbour View đã đón được một số lượng khách du lịch rất lớn, trong đó chủ yếu là khách theo đoàn và khách thương gia, người nước ngoài đến Việt Nam sinh sống và làm việc lâu dài.

**Một số thông tin về khách sạn:**

- Tên khách sạn: Harbour View Hotel
- Xếp hạng: 4 sao
- Địa chỉ: số 4 Trần Phú-Hải Phòng
- Điện thoại: (84-31)3827827
- Fax: (84-31)2827828
- Email: info@harbourviewvietnam.com
- Website: www.harbourviewvietnam.com

**1.2. Quá trình hình thành và phát triển**

Là một khách sạn thuộc tập đoàn Royal Garden Resort - một tập đoàn phát triển mạnh đặc biệt trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn, vui chơi giải trí. Trụ sở chính của Royal Garden Resort ở 99 Berli Tucker House 16F Sukhumrmt 42 Bangkok 1040 Thái Lan. Hiện nay ở Thái Lan Royal Garden có 11 khách sạn và khu nghỉ mát (Resort&Spa), tuy nhiên ở Việt Nam tập đoàn này chỉ có một khách sạn. Đó là khách sạn Harbour View - Hải Phòng.

Khách sạn Harbour View được thành lập năm 1998 theo giấy phép số 932/GP ngày 29/4/2004 của bộ kế hoạch và đầu tư. Công ty được thành lập với năm thành viên:

- Công ty thương mại dịch vụ và xuất nhập khẩu Hải Phòng (Trandimexco-trụ sở 19 Ký Con, Hồng Bàng, Hải Phòng)
- Công ty IPEM(International Port Engineering and Management PTE, LTD có trụ sở tại 13 Duxton Hill 89597 Singapore)
- Công ty Campenon Bernard SGE(CBSGE) có trụ sở tại 5 Cours Ferdinand De Leps, 92851 Rueil Malmaison Codex France
- Royal Garden Resort International Limited(RGR)có trụ sở tại

Omarhodge Building, Wichhams Cay 1 PO Box 362, Road Town,  
Tortola, Bristist, Virgin, Islands

- Quality House International Limited (BVI) có trụ sở tại Viraigmevir  
Chambers, Po Box 71 Road Town, Tortola Bristist, Virgin Island

Tổng số vốn đầu tư ban đầu của công ty là: 8.779.363USD. Trong đó:

Vốn cố định: 1.930.620 USD

Vốn lưu động: 50.000 USD

Vốn pháp định: 6.848.743 USD

24% vốn phía Việt Nam trị giá 5,803m<sup>2</sup> đất = 1.618.630 USD

74% vốn nước ngoài: 5.730.113 USD = tiền mặt và máy móc thiết bị.

Sau 16 tháng thi công, khách sạn chính thức đi vào hoạt động tháng 10/1998.

Với tên thương mại: Công ty liên doanh Harbour View

Tên tiếng anh: Harbour View company Limited

Địa chỉ: số 4 Trần Phú-Hải Phòng-Việt Nam

Mục đích xây dựng khách sạn là để phục vụ du khách, các thủ thủy từ cảng Hải Phòng và những doanh nhân... Trong gần 10 năm tồn tại và phát triển đó, Harbour View đã gặp rất nhiều khó khăn như: dịch cúm gia cầm, dịch sars... nhưng ban lãnh đạo và toàn thể các cán bộ công nhân viên đã nỗ lực, chung sức chung lòng quyết tâm xây dựng khách sạn ngày càng tốt hơn. Đến nay, Harbour View vẫn xứng đáng là khách sạn quốc tế 4 sao tốt nhất Hải Phòng với các giải thưởng: Best service (chất lượng phục vụ tốt nhất) do Award Guide trao tặng 26/3/2004 tại thành phố Hồ Chí Minh. Đây cũng là giải thưởng mà khách sạn đã đạt được trong suốt 3 năm liền. Đặc biệt năm 2006, khách sạn còn vinh dự đón nhận giải thưởng “good food” do hãng lữ hành quốc tế Saga trao tặng. Kết quả này là dựa trên những đánh giá qua các đoàn khách du lịch của Saga đã đến lưu trú tại khách sạn. Ngoài ra ủy ban hợp tác quốc tế về đầu tư nước ngoài và công đoàn thương mại Việt Nam cũng đã trao tặng giải thưởng vinh dự (top trade best service) năm 2006. Năm 2007 được bình chọn là khách sạn “thân thiện” và cũng đạt danh hiệu những

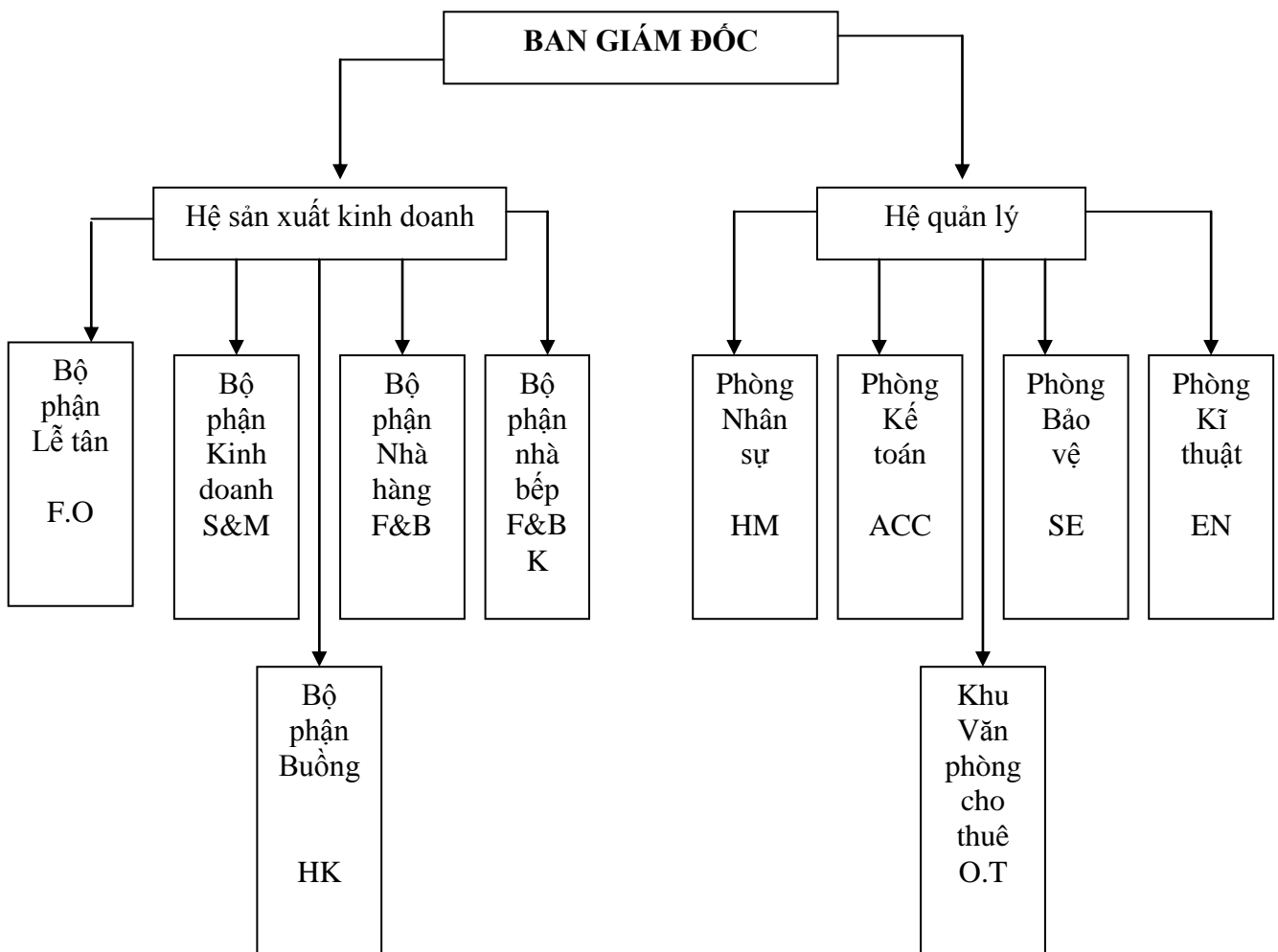
khách sạn có thương hiệu cao nhất trong ngành dịch vụ khách sạn do báo thương mại thuộc bộ thương mại bình chọn. Tất cả những giải thưởng trên là niềm vinh dự, tự hào của tập thể lãnh đạo và nhân viên công ty khách sạn. Nó đã chứng tỏ những thành quả mà Harbour View đã đạt được trong những năm qua. Đồng thời, đây cũng là động lực, mục tiêu phấn đấu của toàn thể nhân viên khách sạn để giữ vững và phát huy những thành tích đó trong thời gian tới.

### 1.3. Cơ cấu tổ chức và đội ngũ lao động

#### 1.3.1. Cơ cấu tổ chức

Bộ máy tổ chức của khách sạn hiện nay đang áp dụng theo dạng quản lý trực tuyến kết hợp với cơ cấu tổ chức theo dạng chức năng.

Sơ đồ 1: Cơ cấu tổ chức của khách sạn Harbour View - Hải Phòng



(Nguồn: phòng nhân sự khách sạn Harbour View - Hải Phòng)

Cơ cấu tổ chức của khách sạn đã chỉ rõ từng bộ phận trong khách sạn, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn từng bộ phận đảm bảo sự duy trì, phối hợp giữa các bộ phận:

**Ban lãnh đạo:** là bộ phận điều hành cao nhất về quản lý khách sạn

**Các phòng ban chức năng:** mỗi bộ phận có chức năng riêng biệt. Hệ quản lý có phòng nhân sự, kế toán, khu văn phòng cho thuê, phòng kỹ thuật và bảo vệ. Đây là những bộ phận gián tiếp tác động tới kết quả kinh doanh của khách sạn. Hệ sản xuất kinh doanh chính có các bộ phận trực tiếp tiếp xúc, tác động và mang lại chất lượng phục vụ cũng như đảm bảo uy tín cho khách sạn. Đó là các bộ phận: lễ tân, nhà hàng, bếp, phòng kinh doanh.

**Dưới các phòng ban** là các bộ phận, chia thành các tổ chức làm việc theo ca kíp. Tổng giám đốc trực tiếp điều hành, thông qua các giám đốc bộ phận (trưởng bộ phận) dưới các trưởng bộ phận là các giám sát viên, trợ lý. Bên dưới là các tổ trưởng, trưởng ca, trưởng nhóm...

Chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận:

**Ban giám đốc:** là bộ phận điều hành cao nhất gồm:

Tổng giám đốc: Mr. Jack Reilly - người Australia

Phó tổng giám đốc: Nguyễn Sơn Hải - người Việt Nam

Dưới sự lãnh đạo của hội đồng quản trị, ban giám đốc vạch ra kế hoạch công tác và các quy tắc điều lệ tương xứng mục tiêu kinh doanh, quản lý khách sạn, đôn đốc kiểm tra và chỉ đạo các bộ phận thực hiện và hoàn thành công việc được giao, điều phối quan hệ và công việc giữa các bộ phận trong khách sạn. Do tổng giám đốc là người nước ngoài nên phó tổng giám đốc (người Việt Nam) thay mặt khách sạn liên hệ với các cơ quan chức năng tại Việt Nam.

Tổng giám đốc là người điều hành công việc tại khách sạn, còn tất cả các vấn đề liên quan đến pháp luật, thuế, tài chính, ngân hàng là do phó tổng giám đốc đảm nhiệm. Phó tổng giám đốc là thành viên của hội đồng quản trị đại diện về phía Việt Nam, vừa điều hành khách sạn, vừa trực tiếp tham gia



vào mọi hoạt động của khách sạn như kinh doanh, nhân sự...

Ban giám đốc mà đại diện là tổng giám đốc và phó tổng giám có nhiệm vụ vạch ra mục tiêu kinh doanh, phương hướng phát triển của khách sạn, thống nhất quy hoạch, tổ chức chặt chẽ các hoạt động quản lý kinh doanh khách sạn, lấy dịch vụ làm trung tâm, lấy chất lượng quốc tế làm tiêu chuẩn chất lượng kinh doanh, phục vụ để định ra các chế độ quy tắc, điều lệ khách sạn nhằm xây dựng cho toàn thể công nhân viên có ý thức phục vụ với chất lượng cao, nâng cao hiệu quả kinh doanh của khách sạn, phụ trách công tác tuyển dụng, kiểm tra thăng giáng, thưởng phạt cán bộ quản lý trung gian.

Thẩm quyền kế hoạch bồi dưỡng, đào tạo kiểm tra tình hình thực tế công tác bồi dưỡng và đào tạo của các bộ phận nhằm nâng cao đạo đức nghề nghiệp của cán bộ công nhân viên. Nắm vững hoạch toán giá thành kinh doanh của khách sạn nhằm giảm lãng phí, tăng hiệu quả kinh tế.

Giữ mối quan hệ rộng rãi với các cơ quan liên quan thông qua các cán bộ người Việt Nam, định kỳ báo cáo tình hình với hội đồng quản trị. Ban giám đốc thường xuyên kiểm tra tình hình chất lượng phục vụ của nhân viên qua cán bộ trung gian.

### **Phòng nhân sự**

Có các chức năng quản lý về nhân sự và công tác đào tạo của khách sạn. Bộ phận này chịu trách nhiệm phối hợp với các bộ phận trong khách sạn, tạo điều kiện cho cán bộ công nhân viên triệt để phát huy tác dụng của nguồn nhân lực, đào tạo bồi dưỡng để không ngừng nâng cao tố chất của cán bộ công nhân viên. Do đó có thể nói phòng nhân sự là bộ phận quan trọng gián tiếp trong hoạt động kinh doanh.

Nhiệm vụ chủ yếu của phòng nhân sự là xác định cơ cấu tổ chức của khách sạn và biên chế của các bộ phận, lập kế hoạch tuyển dụng cán bộ công nhân viên cùng ban giám đốc, quy định chế độ làm việc và thực hiện đánh giá công việc của cán bộ công nhân viên. Tham gia biên soạn và sửa chữa quy chế, điều lệ của khách sạn. Dưới sự chỉ đạo của ban giám đốc, phòng nhân sự

thực hiện các công tác quản lý hành chính. Mục tiêu của phòng nhân sự là thông qua công tác quản lý nhân sự để tìm đúng người đúng việc, tổ chức bồi dưỡng, đào tạo nhân viên một cách có tổ chức. Phòng nhân sự góp phần xây dựng một đội ngũ nhân viên có chất lượng cao, đáp ứng nhu cầu của khách sạn. Phòng nhân sự còn là nơi tiếp nhận và lưu trữ các công văn đi và đến của khách sạn, cấp phát thuốc và xử lý các tình huống nhân viên đau ốm đột xuất.

### **Phòng kế toán**

Chịu trách nhiệm toàn bộ trong công tác quản lý tài vụ, hoạch toán kế toán, quản lý vật tư của khách sạn, thực hiện chuyển vốn của khách sạn, cung cấp cho nhà quản lý những thông tin tài vụ chính xác, tăng cường quản lý kế hoạch, làm tốt công tác kiểm soát chi tiêu, tiết kiệm chi phí, giảm giá thành, tăng doanh thu. Dưới sự chỉ đạo của tổng giám đốc, bộ phận kế toán phải triệt để phát huy tác dụng của công tác dự báo kế hoạch, giúp khách sạn nâng cao hiệu quả kinh doanh.

### **Bộ phận nhà hàng**

Là nơi khách du lịch, khách địa phương tới dùng bữa và tham gia các bữa tiệc dưới các hình thức chọn món, ăn theo thực đơn, tự phục vụ...

Nhân viên nhà hàng có nhiệm vụ tổ chức, sắp xếp phòng ăn cho gọn gàng, sạch sẽ, đảm bảo kỹ thuật, mỹ thuật thu hút được khách hàng, biết cách bài trí trong phòng cho phù hợp với từng loại tiệc cũng như từng loại đối tượng khách. Ngoài ra nhà hàng còn có nhiệm vụ phục vụ theo yêu cầu của các công ty, khách đoàn lớn...

### **Bộ phận buồng**

Nhiệm vụ làm vệ sinh bảo dưỡng toàn bộ hệ thống phòng khách của khách sạn, cung cấp dịch vụ giặt là cho khách, giặt các loại khăn ăn, khăn trải bàn cho nhà hàng, làm vệ sinh khu vực công cộng và các phòng làm việc của cán bộ công nhân viên, thiết kế, cắt may, thay đổi đồng phục của cán bộ công nhân viên trong toàn khách sạn.

### **Bộ phận bếp**

Chịu trách nhiệm chế biến món ăn theo yêu cầu của nhà hàng, nắm vững kế hoạch thực đơn, dự trữ nguyên liệu hàng hóa để kịp thời phục vụ khách, đảm bảo chế biến đúng kế hoạch, đơn đặt hàng của khách đúng thời gian. Bộ phận này luôn có biện pháp phòng chống ngộ độc thức ăn cho khách, nghiêm túc chế biến các món ăn theo đúng quy cách và tiêu chuẩn đã quy định.

### **Bộ phận kỹ thuật**

Làm nhiệm vụ sửa chữa, bảo dưỡng các trang thiết bị của khách sạn theo định kỳ, đề ra nội quy, giám sát cũng như hướng dẫn các đơn vị thực hiện nội quy bảo quản và sử dụng các trang thiết bị, phương tiện kỹ thuật. Hàng ngày bộ phận kỹ thuật tiếp nhận các yêu cầu sửa chữa từ phía khách, các văn phòng làm việc của khách sạn.

### **Bộ phận tiền sảnh**

Chịu trách nhiệm quản lý, điều hành nhằm làm tốt công tác tiếp đón đảm bảo duy trì mở rộng các mối quan hệ liên doanh, liên kết đồng thời thu hút khách. Đây là bộ phận chiếm vị trí quan trọng trong khách sạn, có nhiệm vụ đón **tiếp**, đưa tiễn, cung cấp thông tin theo yêu cầu của khách (thông tin về khách sạn, tỷ giá hối đoái, các điểm tham quan...). Bộ phận lễ tân là trung tâm vận hành của toàn bộ khách sạn, là nút liên hệ giữa khách với khách sạn từ khâu đặt phòng trước khi khách đến khách sạn cho tới khi khách rời khách sạn. Lễ tân hàng ngày nắm vững thông tin về nguồn khách, nhu cầu của khách, cung cấp căn cứ tham khảo để lãnh đạo của khách sạn định ra và điều chỉnh kế hoạch và sách lược kinh doanh của khách sạn. Ngoài ra bộ phận lễ tân còn được coi là nút liên hệ giữa khách với các bộ phận khác cũng như việc thực hiện nhiệm vụ quảng cáo và giới thiệu sản phẩm dịch vụ của khách sạn tới khách, bảo quản cất giữ đồ cho khách.

### **Bộ phận bảo vệ**

Bộ phận bảo vệ có nhiệm vụ đảm bảo an ninh, an toàn tuyệt đối cho khách sạn và khu tháp văn phòng, phát hiện và xử lý kịp thời các hành vi vi

phạm nội quy, quy định của khách sạn. Tăng cường công tác bảo vệ nội bộ, đảm bảo an toàn tính mạng và tài sản cho khách. Bộ phận bảo vệ có nhiệm vụ tạo môi trường kinh doanh tốt để hỗ trợ cho công việc kinh doanh của khách sạn, phối hợp với chính quyền địa phương ngăn chặn xử lý các hiện tượng gây rối, mất trật tự.

### **Phòng kinh doanh**

Phòng kinh doanh giữ vai trò chủ đạo trong công tác kinh doanh của khách sạn, có nhiệm vụ nâng cao uy tín của khách sạn, xây dựng và phát triển hình tượng tốt đẹp của khách sạn đối với khách, xây dựng thông tin hai chiều đối với khách

Khách biết về khách sạn: các sản phẩm, sự phục vụ...đồng thời phản hồi thông tin của khách tới tổng giám đốc và các bộ phận khác, dẫn dắt các nhu cầu của du khách biến nó thành cầu nối với các sản phẩm dịch vụ của khách sạn. Phòng kinh doanh cũng có nhiệm vụ tiến hành các hoạt động đặt, giữ chỗ. Liên hệ với các đối tượng bên ngoài, tổ chức các tour du lịch đến Hạ Long, Cát bà, một số điểm trong thành phố...Phòng kinh doanh còn có trách nhiệm đề xuất với tổng giám đốc hình thức quảng cáo cho khách sạn thông qua tạp chí, tờ rơi, internet...

### **1.3.2. Đội ngũ lao động**

Ngành kinh doanh khách sạn nói riêng và ngành du lịch nói chung là một ngành sử dụng nhiều lao động trực tiếp. Hiệu quả kinh doanh của khách sạn phụ thuộc vào chất lượng nguồn lao động. Nó có vai trò đặc biệt quan trọng mà không một loại máy móc nào có thể thay thế được. Do vậy, chất lượng đội ngũ lao động là yếu tố quan tâm hàng đầu của khách sạn nhằm tạo ra năng suất lao động cao hơn, nâng cao nghiệp vụ của đội ngũ lao động để phục vụ khách có hiệu quả cao hơn.

**Bảng 1: Cơ cấu lao động theo giới tính và độ tuổi:**

Bộ phận	Số lượng	Giới tính		Độ tuổi			
		Nam	Nữ	<25	25-30	30-35	>35
Giám đốc	2	2					2
Nhân sự	2	1	1		1		1
Kinh doanh	6	2	4	4	1	1	
Kế toán	10	5	5	2	5	1	2
Lễ tân	13	10	3	1	9	3	
Nhà hàng	22	4	18	17	3	1	1
Buồng	28	9	19	12	6	3	7
Kỹ thuật	11	11		1	1	5	4
Bảo vệ	16	15	1	2	3	5	6
Văn phòng	1	1					1
Bếp	25	20	5	11	7	2	5
Tổng	136	80	56	50	36	21	29

(Nguồn: phòng nhân sự khách sạn Harbour View)

Dựa vào bảng số liệu ta thấy:

Lao động của khách sạn xét về mặt giới tính, lao động nam có 80 người (chiếm 58,8%) nhiều hơn lao động nữ với 56 người (chiếm 41,2%). Điều này có thể lý giải được là do đối với các bộ phận lễ tân, bảo vệ, kỹ thuật... nhu cầu về lao động nam ngày càng có xu hướng tăng cao vì tính chất công việc ngày càng đòi hỏi sức khỏe, sự dẻo dai và cường độ lao động lớn.

Xét cụ thể vào từng bộ phận ta cũng thấy rất rõ sự chênh lệch giữa nam và nữ. Như bộ phận buồng, nhà hàng do tính chất của công việc là đòi hỏi sự khéo léo, tỉ mỉ, mềm mại thì số lượng lao động nữ chiếm số đông (bộ phận nhà hàng là 81,8%, bộ phận buồng là 67,9%). Nhưng sang đến các bộ phận như bảo vệ, kỹ thuật thì lại hoàn toàn ngược lại (bộ phận kỹ thuật là 100%,

bảo vệ là 93,8%)

Xét về mặt độ tuổi, ta có thể thấy rằng lực lượng lao động của khách sạn là lao động trẻ (số lao động có độ tuổi từ dưới 30 tuổi chiếm 63,2%) có khả năng sáng tạo, nhiệt tình, ham học hỏi, tiếp xúc nhanh chóng với công nghệ, cập nhật thông tin. Lực lượng này tập trung ở bộ phận lễ tân và nhà hàng là những bộ phận trực tiếp phục vụ khách. Điều này đặc biệt thuận lợi cho khách sạn trong việc ứng dụng khoa học tiên tiến cũng như đổi mới quá trình phục vụ, nâng cao lợi thế cạnh tranh với các khách sạn lớn khác. Mặt hạn chế, do thời gian làm việc chưa lâu nên trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ và tay nghề của họ chưa cao, chưa nhiều kinh nghiệm. Số lao động trên 30 tuổi chiếm tỷ trọng nhỏ (36,8%) chủ yếu là các lãnh đạo hay trưởng các bộ phận. Họ là những người hiểu biết rộng, có kinh nghiệm trong điều hành và quản lý.

Bảng 2: Cơ cấu lao động theo trình độ chuyên môn và ngoại ngữ:

	<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Số lượng (người)</b>	<b>Tỷ lệ(%)</b>
1.Trình độ chuyên môn	Tổng	136	100
	Trên đại học	2	1,5
	Đại học	65	47,8
	Cao đẳng-trung cấp	58	42,6
	Lao động phổ thông	11	8,1
2.Trình độ ngoại ngữ	Tổng	136	100
	C	81	59,6
	B	34	25
	A	21	15,4
	Chưa qua đào tạo	0	0

(Nguồn: phòng nhân sự khách sạn Harbour View)

Qua bảng số liệu ta thấy, đội ngũ lao động của khách sạn hầu hết đã

qua đào tạo (chiếm 91,9%) với các trình độ khác nhau: trên đại học, đại học, cao đẳng, trung cấp. Đội ngũ lao động có trình độ tương đối cao (số lao động trên đại học và đại học chiếm 42,2%). Đây là lợi thế của khách sạn, đội ngũ này có khả năng đáp ứng được nhu cầu của công việc và khách hàng.

Là khách sạn 4 sao, đối tượng phục vụ chủ yếu là khách nước ngoài, lao động của khách sạn đều có khả năng sử dụng tiếng anh với mức độ yêu cầu khác nhau ở các bộ phận. Số lao động có trình độ C chiếm 59,6% là con số tương đối lớn tạo điều kiện cho nhân viên có khả năng giao tiếp và phục vụ khách tốt nhất.

Nếu như cơ sở vật chất kỹ thuật tạo nên “phần xác” thì đội ngũ lao động tạo nên “phần hồn” của khách sạn. Nguồn lao động có trình độ và được quản lý tốt là một lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp trên thị trường, đồng thời tạo điều kiện cho người lao động được cống hiến, thoả mãn nhu cầu trong quá trình làm việc.

#### **1.4. Lĩnh vực kinh doanh chủ yếu**

Khách sạn Harbour View hoạt động kinh doanh chủ yếu trong ba lĩnh vực dịch vụ: lưu trú, ăn uống, dịch vụ bổ sung. Trong đó, dịch vụ lưu trú và dịch vụ ăn uống là hai hoạt động mang lại doanh thu chính cho khách sạn. Dịch vụ bổ sung chưa được phát triển, hiệu quả kinh doanh chưa cao, chưa hấp dẫn được khách hàng.

##### **1.4.1. Hoạt động kinh doanh lưu trú**

Đây là hoạt động kinh doanh chính của khách sạn, được đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện đại. Khách sạn có 127 phòng nghỉ nhưng hiện tại có 122 phòng có khả năng đón khách.

Tất cả các phòng đều được thiết kế khép kín, có đầy đủ các trang thiết bị hiện đại như: internet tốc độ cao ADSL hoặc internet qua điện thoại, minibar, két an toàn..., và từ những vật dụng nhỏ nhất mang lại sự hoàn hảo khiến khách hàng phải hài lòng như: xi đánh giày, bút, giấy viết thư, phong bì...Nhà vệ sinh khép kín được bố trí gọn gàng, sạch sẽ, đạt tiêu chuẩn thẩm

mỹ: với đầy đủ đồ dùng, vật dụng. Nhà vệ sinh được thiết kế ánh sáng dịu nhẹ, chiếc gương lớn, bồn rửa mặt loại cao cấp nhập khẩu với chất lượng đạt tiêu chuẩn quốc tế. Trong phòng còn đặt hoa quả tươi, thiết bị pha trà, một số loại đồ uống khác, trong phòng còn có tập quảng cáo về khách sạn, các dịch vụ bổ sung hay những chuyến du lịch tại Hải Phòng và các vùng lân cận.

Với các phòng cao cấp, ngoài những trang thiết bị kể trên còn có những tiện nghi khác như: tủ trưng bày đồ gốm, sứ, gỗ, bàn tiếp khách...

Đối với các phòng đặc biệt hay ở các căn hộ còn có thêm: gian bếp, tủ lạnh, lò vi sóng, bếp điện từ, bồn rửa...tạo cho khách cảm giác tiện lợi như đang ở chính ngôi nhà của mình.

Chính vì cơ sở vật chất hiện đại như vậy nên kinh doanh dịch vụ lưu trú luôn phát triển nhất, mang lại doanh thu cao.

#### **1.4.2. Hoạt động kinh doanh ăn uống**

Đây là một loại hình dịch vụ không thể thiếu trong kinh doanh khách sạn để đáp ứng nhu cầu ăn uống của khách lưu trú cũng như khách đặt tiệc, khách sạn có 2 nhà hàng chính mang hai phong cách khác nhau:

Nhà hàng Harbour cafe: nhà hàng được thiết kế mang dáng dấp cổ điển kiểu châu Âu, chuyên phục vụ món ăn Âu, chế biến từ những đầu bếp kinh nghiệm của khách sạn. Nhà hàng Harbour Cafe có khoảng 100 ghế, được chia làm 3 khu A, B, C mở cửa từ 6.00 đến 22.00. Nhà hàng phục vụ buffet sáng từ 6.00 đến 10.00 và trưa từ 10.00 đến 14.00. Giá buffet là 9.5USD<sup>++</sup> (bao gồm 10%VAT và 5% phí dịch vụ). Bữa tối Harbour cafe phục vụ theo 2 hình thức là: thực đơn chọn món (Alacarte) và thực đơn đặt trước (set menu). Harbour Cafe có thể phục vụ đồ uống như nước ngọt, rượu, bia...Nhà hàng có dịch vụ phục vụ tại phòng (room service) mang đồ ăn lên tận phòng cho khách 24/24h.

Nhà hàng Nam phương chuyên phục vụ những món ăn truyền thống mang đậm phong cách châu Á như: các món ăn độc đáo của Việt Nam, Trung Quốc, Nhật Bản...Nhà hàng có hai tầng được thiết kế theo phong cách Italia,



khi mới thành lập chuyên phục vụ đồ ăn Ý và tổ chức tiệc nhảy. Song vì kinh doanh không hiệu quả nên năm 2002 đã đổi tên thành nhà hàng Nam phương. Hiện nay nhà hàng chỉ mở cửa khi có tiệc cưới hoặc hội nghị...

Khách sạn có Lobby lounge chuyên phục vụ đồ uống, mở cửa từ 10.00 đến 22.00 với các loại cocktail, các loại rượu...khách vào lobby lounge có thể vừa thưởng thức đồ uống vừa xem chương trình tivi và thưởng thức các bản nhạc cổ điển qua chiếc đàn piano đặt trước quầy. Sân Latterass cũng là một địa điểm lý tưởng nếu khách muốn tận hưởng không gian ngoài trời.

Ngoài hai nhà hàng trên, khách sạn có 5 phòng tiệc lớn: Hà Nội - Sài Gòn - Đà Nẵng - Hải Phòng - Đà Lạt có sức chứa từ 150 đến 450 chỗ, nơi tổ chức hội nghị, hội thảo. Giá tổ chức hội nghị tại khách sạn là 22.5 USD (4 giờ), 32.5 USD (8 giờ) bao gồm đồ uống, buffet ( chọn món) bữa trưa và chuẩn bị phòng họp. Đặc biệt trong những năm gần đây dịch vụ đặt tiệc cưới khá phát triển, khách sạn có các mức giá khác nhau như: giá bạc 253.000 VND, giá vàng 295.000VND và giá kim cương 400.000 VND. Trong những năm gần đây, khách đến sử dụng dịch vụ ăn uống ngày càng tăng và đặt tiệc là một loại hình thu hút khách.

#### **1.4.3. Hoạt động kinh doanh dịch vụ bổ sung**

Là những dịch vụ nâng cao như: dịch vụ giặt là, spa, quầy lưu niệm...Loại hình này ở khách sạn chưa được đầu tư nhiều nên hiệu quả không cao và thông thường khách ở trong khách sạn chỉ có một đêm nên việc sử dụng các dịch vụ bổ sung là rất ít. Khách trong khách sạn được sử dụng các dịch vụ miễn phí như bể bơi, phòng tập, các dịch vụ khác khách phải trả thêm tiền. Nhìn chung những dịch vụ bổ sung còn hạn chế về trang thiết bị và không được marketing đúng hướng.

#### **1.5. Cơ sở vật chất kỹ thuật**

Khách sạn Harbour View có diện tích là 55.893 m<sup>2</sup> với 5 tầng, trong đó tầng Ground (tầng G) và tầng Mezzanize (tầng M) là tầng tiếp khách và giành cho nhân viên. Ba tầng còn lại với 127 phòng được thiết kế vòng quanh ôm

trọn một sân nhỏ.

Tại tầng trệt, ngay sau cửa chính của khách sạn theo lối đi vào bên trái là quầy lễ tân, bên phải là lobby lounge, ở giữa là bàn ghế chờ. Cạnh quầy lễ tân là quầy bán đồ lưu niệm (gift shop). Khu vực tiền sảnh được thiết kế đồ sộ, trang trọng nhưng trang nhã, cách bài trí giản dị mang lại sự ấm cúng cho khách, vừa cổ điển lại vừa hiện đại.

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 thuận lợi cho nhân viên tổng hợp các thông tin, các hoá đơn thanh toán của khách một cách nhanh chóng. Đồng thời còn sử dụng hệ thống mạng internet tạo hiệu quả trong làm việc. Ngoài ra quầy lễ tân còn được trang bị ALCATEL 4400 số, nên khách hàng có thể liên lạc điện thoại trong nước và quốc tế một cách nhanh nhất.

Khách sạn có 127 phòng nghỉ được trang bị tiện nghi hiện đại đạt tiêu chuẩn quốc tế luôn sẵn sàng đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Khách sạn có 5 phòng hội nghị, hội thảo (Hà Nội, Hải Phòng, Sài Gòn, Đà Nẵng, Đà Lạt) có sức chứa từ 150 đến 450 chỗ, phù hợp với việc tổ chức hội nghị, hội thảo, tiệc cưới và các hoạt động khác.

Hệ thống cầu thang máy hiện đại, cầu thang dành cho khách và nhân viên là riêng biệt. Đảm bảo cho việc di chuyển của khách cũng như nhân viên được thuận lợi và nhanh chóng.

Hệ thống điện và điều hoà nhiệt độ: mạng lưới cung cấp điện gồm 2 máy biến thế 1000KW-6KV10,4 và hai máy phát điện dự phòng hiệu Mitsubishi 1000KW. Tập trung 3 máy làm lạnh với 400.000 calo.

Hệ thống thông tin liên lạc sử dụng hệ thống kỹ thuật số

Hệ thống truyền thanh truyền hình với 18 kênh truyền hình, 4 kênh âm nhạc.

Hệ thống nước: hệ thống cung cấp nước và xử lý nước tiêu chuẩn đảm bảo đủ nước sạch và đặc biệt luôn luôn đáp ứng nhu cầu của khách trong khách sạn.

Hệ thống máy thông gió và thoát hơi cung cấp gió và làm sạch sơ bộ.

Hệ thống giặt là: 4 máy giặt công suất 40W, 3 máy giặt công suất 8W, 1 máy là ga, 2 máy sấy khô, 2 máy là hơi, 1 máy tây.

Hệ thống bếp với bếp chính được bố trí ở ngay gần công khách sạn, nối liền với nhà hàng Harbour cafe và bếp Nam phương thuận lợi cho việc cung cấp thực phẩm và chế biến món ăn. Hệ thống được trang bị hiện đại như kho lạnh, máy rửa bát, bếp ga cỡ lớn...

Hệ thống mạng internet đảm bảo truy cập thông tin cần thiết, kịp thời.

Hệ thống nhà hàng, quầy bar được trang bị đầy đủ các đồ dùng, dụng cụ ăn uống...

Phòng tập thể dục thể hình với đầy đủ các tiện nghi hiện đại.

Trung tâm spa được thiết kế chuyên nghiệp mang lại cảm giác thư thái.

Khách sạn có một bể bơi được trang trí nhã nhặn và phủ một màu xanh tươi mát của thác nước và cây xanh.

Ngoài ra văn phòng làm việc của các bộ phận đều được trang bị máy tính, máy in...khách sạn còn có phòng ăn, phòng thay đồ dành cho nhân viên.

## **1.6. Hoạt động marketing**

Trong kinh doanh hoạt động marketing có ý nghĩa rất quan trọng không chỉ đối với các doanh nghiệp lớn mà còn có ý nghĩa to lớn đối với các doanh nghiệp nhỏ. Bởi để tồn tại được trên thị trường thì sản phẩm tung ra phải được thị trường chấp nhận và sử dụng. Để đạt được điều đó các doanh nghiệp phải tiến hành nghiên cứu thị trường, tìm hiểu nhu cầu của thị trường để đưa ra những sản phẩm phù hợp.

Xác định được tầm quan trọng của hoạt động marketing. Khách sạn Harbour View đã đẩy mạnh hoạt động trong lĩnh vực này. Hàng năm khách sạn trích từ 1,5% đến 2% tổng doanh thu cho hoạt động marketing.

Hoạt động marketing của khách sạn do phòng kinh doanh đảm nhiệm. Bộ phận này tiến hành khảo sát khách hàng và đối thủ cạnh tranh thông việc sử dụng các phương pháp: phỏng vấn trực tiếp, trưng cầu ý kiến qua điện

thoại, qua thư, đặt phiếu xin ý kiến trên các phòng nghỉ của khách.

Tiến hành tìm hiểu nhu cầu của khách, để từ đó cung cấp các dịch vụ tương ứng.

Với mức độ phổ biến, tiện dụng, hữu ích của internet, phòng kinh doanh của khách sạn đã không ngừng nâng cấp website của khách sạn. Làm cho website của khách sạn ngày càng phong phú, đầy đủ thông tin tiện lợi cho việc tra cứu, tìm hiểu về khách sạn của khách.

Có các hình thức quảng cáo trong và ngoài khách sạn. Trong khách sạn tập trung chủ yếu vào khách đang lưu trú tại khách sạn, qua các tập quảng cáo được đặt tại quầy lễ tân, trong phòng nghỉ, những nơi dễ thấy và tiện lợi nhất để thu hút sự chú ý của khách. Trong phạm vi khách sạn bất kỳ sản phẩm, vật dụng nào đều có biểu tượng của khách sạn. Ngoài khách sạn, qua danh thiếp của công ty với các thông tin cụ thể, hình thức quảng cáo bằng catalogue có in tổng thể về kiến trúc của khách sạn, các trang thiết bị tiện nghi, các dịch vụ và chất lượng phục vụ qua các hình ảnh đẹp và bắt mắt.

Khách sạn Harbour View cũng dành một sự quan tâm nhất định đến quan hệ công chúng. Khách sạn thường tổ chức các bữa tiệc cocktail hàng tháng tại khách sạn đối với các chuyên gia, khách đến nghỉ thường xuyên, đại diện các công ty ở Hải Phòng. Các hoạt động từ thiện cho làng trẻ Hoa phượng - đây cũng là một nghĩa cử cao đẹp, tạo hiệu quả cao trong việc quảng bá hình ảnh của khách sạn. Tài trợ cho các cuộc giao lưu văn hoá tại khách sạn cũng như nhà hát thành phố, kết hợp với nhà hát nhạc vũ kịch Việt Nam tổ chức những đêm nhạc, nhạc kịch, giao lưu văn hoá và mời miễn phí tất cả những khán giả yêu thích trong thành phố đến dự.

Ngoài ra, khách sạn còn quảng cáo trên báo, truyền hình, tạp trí du lịch. Bên cạnh đó khách sạn còn tham gia một số hoạt động tiếp thị khác như triển lãm, hội chợ du lịch... và trực tiếp đi khảo sát mở rộng thị trường lữ hành với các hãng lữ hành nước ngoài, quảng cáo trên một số tờ báo như: The guide, Time out, Heritage và đặc biệt là qua mạng internet.

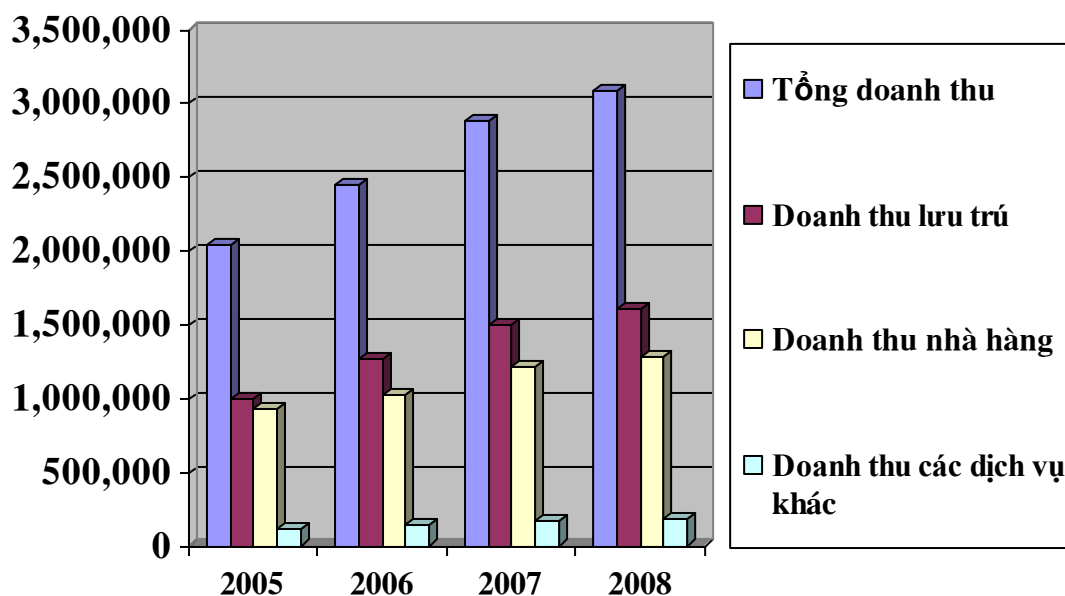
### 1.7. Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn

Bảng 3: Kết quả kinh doanh của khách sạn Harbour View-Hải Phòng giai đoạn 2005-2008

Chỉ tiêu	2005	2006	2007	2008
Tổng doanh thu(USD)	2.040.623	2.445.382	2.882.762	3.082.634
Doanh thu lưu trú	996.759	1.269.988	1.502.324	1.608.259
Doanh thu nhà hàng	926.678	1.029.884	1.209.813	1.288.463
Doanh thu các dịch vụ khác	117.185	145.508	170.625	185.912

(Nguồn: phòng kế toán khách sạn Harbour View)

Biểu đồ 1: Biểu đồ tăng trưởng doanh thu của khách sạn Harbour View-Hải phòng giai đoạn 2005-2008(đơn vị: USD)



Qua bảng số liệu ta thấy tổng doanh thu của khách sạn tăng đều qua các năm. Năm 2005 là 2.040.623 USD đến 2008 là 3.082.634 USD, tăng

1.042.011USD, tức là tăng 151,06%. Có sự tăng trưởng này là do sự tăng trưởng của các lĩnh vực:

Lưu trú tăng từ 996.759 USD (năm 2005) lên 1.608.259 USD (năm 2006) tăng 611500 USD, tức là tăng 161,34%. Nguyên nhân là do làm tốt công tác marketing, nâng cấp phòng và đặc biệt là chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân viên đã thu hút khách đến ở khách sạn.

Cùng với sự tăng trưởng của lưu trú, doanh thu nhà hàng cũng tăng từ 926.678 USD (năm 2005) lên 1.288.463 USD (năm 2008), tăng 361.785 USD, tức là tăng 139,04%. Để có được sự tăng trưởng như vậy là nhờ vào lượng khách lưu trú tăng và lượng khách đặt tiệc cưới, hội nghị tăng.

Và sự đóng góp của doanh thu các dịch vụ khác tăng từ 117.185 USD (năm 2005) lên 185.912 USD (năm 2008) tăng 68727 USD, tức là tăng 158,64%. Doanh thu của lĩnh vực này thường là rất nhỏ bởi nó chưa được đầu tư nhiều và còn hạn chế về các loại hình.

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG I**

Chương I đã giới thiệu một cách khái quát về khách sạn Harbour View-Hải Phòng bao gồm các vấn đề:

- Vị trí khách sạn
- Cơ cấu tổ chức và đội ngũ lao động
- Lĩnh vực kinh doanh của khách sạn
- Cơ sở vật chất kỹ thuật
- Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn giai đoạn 2005-2008

Từ đó có những hiểu biết về khách sạn, làm cơ sở cho việc nghiên cứu đề tài.

## Chương 2

# HOẠT ĐỘNG LỄ TÂN VÀ TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN HARBOUR VIEW - HẢI PHÒNG

### 2.1. Hoạt động lễ tân trong khách sạn

#### 2.1.1. Khái niệm

Khách sạn là cơ sở kinh doanh sinh lời bằng việc cung ứng các dịch vụ lưu trú, ăn uống và các dịch vụ cần thiết khác cho khách hàng.

Theo từ điển tiếng việt “lễ tân” là cuộc lễ đón khách hay có thể hiểu là tổng hợp những nghi thức, thủ tục được thực hiện trong quá trình đón tiếp và phục vụ khách.

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

Bộ phận lễ tân thường nằm ngay ở khu vực tiền sảnh của khách sạn, bao gồm nhiều nghiệp vụ lễ tân văn phòng như đón tiếp khách, nhận đặt phòng, làm thủ tục check in – check out cho khách, phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn, thanh toán và tiễn khách...

#### 2.1.2. Vai trò

Bộ phận lễ tân có vai trò quan trọng đối với cả khách sạn và khách hàng thông qua hoạt động của mình.

##### ❖ Đối với khách hàng

Khu vực hoạt động chủ yếu là nơi tiền sảnh nên bộ phận lễ tân là bộ phận đầu tiên và cuối cùng tiếp xúc với khách khi khách lưu trú tại khách sạn, tạo cho khách những ấn tượng ban đầu về chất lượng dịch vụ và chất lượng phục vụ của khách sạn.

Bộ phận lễ tân tiếp xúc với khách nhiều nhất và thường xuyên nhất, từ lúc khách đến đăng ký phòng đến khi khách trả phòng rời khách sạn. Trong suốt thời gian khách nghỉ tại khách sạn, thông tin giữa khách và khách sạn



được thực hiện chủ yếu qua bộ phận lễ tân. Chính vì vậy, các ý kiến đánh giá của khách về khách sạn, về nhân viên và dịch vụ của khách sạn được hình thành phần lớn bởi ấn tượng của họ về nhân viên bộ phận lễ tân. Đồng thời đây cũng là bộ phận luôn nắm rõ mọi sở thích và thị hiếu của khách hàng.

Bộ phận lễ tân khách còn là nơi tiếp nhận và giải quyết mọi kêu ca, phàn nàn của khách phát sinh trong thời gian lưu trú một cách kịp thời và thoả đáng. Từ đó giúp khách hiểu, thông cảm và tin tưởng vào chất lượng của khách sạn.

❖ Đối với khách sạn

Bộ phận lễ tân là bộ phận đầu mối, được ví như “trung tâm thần kinh” của khách sạn. Tại đây khách đến đặt phòng, đăng ký khách sạn, lưu trú, trao đổi thông tin, trả phòng, thanh toán... Có thể khẳng định rằng mọi hoạt động của khách sạn có liên quan trực tiếp hay gián tiếp đến khách đều hướng về bộ phận lễ tân. Bộ phận lễ tân đóng vai trò là cầu nối, là nơi thu nhận và chuyển phát mọi thông tin giữa khách với các bộ phận khác trong khách sạn.

Bộ phận lễ tân là bộ mặt của khách sạn, đại diện cho khách sạn trực tiếp bán các loại dịch vụ và cung cấp mọi thông tin về khách sạn cũng như về các dịch vụ của khách sạn cho khách. Nói cách khác, công việc hàng ngày của nhân viên lễ tân có ảnh hưởng trực tiếp đến công suất sử dụng buồng phòng và doanh thu hàng năm của khách sạn.

Do tính chất của công việc, các nhân viên lễ tân còn đóng vai trò tham mưu giúp ban giám đốc khách sạn nắm được đặc điểm và nhu cầu của các thị trường khách trong từng giai đoạn, từ đó vạch ra các kế hoạch cụ thể và lâu dài, từng bước mở rộng thị phần và giành ưu thế trên thị trường. Đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho việc xây dựng, hoạch định các chiến lược về sản phẩm dịch vụ, về hoạt động tiếp thị, quảng cáo, về nguồn khách, giá cả và cách thức kinh doanh...

Tóm lại, bộ phận lễ tân với hoạt động trực tiếp giao tiếp với khách, bằng “nghệ thuật thuyết phục khách” để họ có cảm tình, ấn tượng tốt, yên

tâm tin tưởng vào khả năng phục vụ của khách sạn, để khách sẵn sàng mua, đồng nghĩa với việc khách sạn bán được sản phẩm dịch vụ.

### **2.1.3. Chức năng**

#### **❖ Chức năng đón tiếp**

Chức năng này bao gồm cả kỹ năng đón tiếp và giao tiếp với khách. Khách hàng là nguồn thu nhập chính của khách sạn thông qua hành vi tiêu dùng các dịch vụ. Họ là những người có khả năng chi trả nhất định cho thời gian lưu trú của mình tại khách sạn. Chính vì vậy khách hàng xứng đáng được tiếp đón nhiệt tình, chu đáo với thái độ ân cần, cởi mở. Công việc này chủ yếu do bộ phận lễ tân đảm nhận và các nhân viên lễ tân cần thực hiện tốt chức năng đón tiếp của mình.

#### **❖ Chức năng quảng cáo và bán phòng**

Công việc nhận đặt phòng và bán phòng chủ yếu được thực hiện thông qua sự thoả thuận giữa khách và bộ phận lễ tân khách sạn. Chức năng này đòi hỏi nhân viên lễ tân phải nắm vững chính sách giá của khách sạn và thị trường, đồng thời có những kinh nghiệm nhất định trong việc chào giá bán.

#### **❖ Chức năng thông tin**

Thông tin ở đây mang tính đa chiều. Nhân viên lễ tân luôn sẵn sàng cung cấp những thông tin cần thiết hay theo yêu cầu của khách, thường xuyên trao đổi với khách để lắng nghe và tiếp thu những thông tin phản hồi từ họ. Đồng thời tạo ra sự thông suốt về mặt thông tin giữa các bộ phận khác trong khách sạn cũng như giữa các bộ phận đó với khách hàng.

#### **❖ Chức năng phục vụ**

Không giống như nhân viên ở các bộ phận khác, công việc phục vụ khách của nhân viên lễ tân kéo dài từ khi khách tới đăng ký cho tới khi khách trả phòng rời khách sạn. Trong suốt quá trình đó, nhân viên lễ tân phải liên tục theo dõi tình trạng buồng phòng và sự ăn nghỉ của khách, đảm bảo không có sự cố hay bất cứ một phiền hà nào cho họ.

#### **❖ Chức năng thanh toán**

Chức năng này đánh dấu công việc cuối cùng của lễ tân viên trước khi khách rời khách sạn. Đây là một chức năng quan trọng đòi hỏi sự chuyên tâm và cẩn thận, tránh những sai sót đáng tiếc có thể xảy ra.

❖ Chức năng tham mưu

Chức năng này phản ánh vai trò “hoa tiêu” của nhân viên lễ tân đối với lãnh đạo khách sạn trong việc xây dựng các kế hoạch, dự báo về các nguồn khách, các chỉ tiêu về doanh thu, lợi nhuận, dự kiến phương hướng kinh doanh...

#### **2.1.4. Nhiệm vụ**

- Chào đón khách khi khách tới đặt phòng hay đăng ký khách sạn.
- Giới thiệu, cung cấp thông tin về các loại buồng phòng của khách sạn cho khách lựa chọn.
- Nhận yêu cầu đặt phòng của khách.
- Bán phòng và bố trí phòng cho khách.
- Làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách.
- Trực tiếp hoặc phối hợp với các bộ phận khác phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn.
- Quảng cáo, bán và cung cấp dịch vụ văn phòng và các dịch vụ bổ sung khác của khách sạn.
- Giải quyết các phát sinh, phàn nàn của khách trong quá trình ăn nghỉ tại khách sạn.
- Thông tin và phối hợp với các bộ phận khác trong quá trình phục vụ.
- Làm thủ tục thanh toán và tiễn khách.
- Lưu trữ hồ sơ về khách
- Tham gia trực tiếp hoặc gián tiếp vào công tác marketing của khách sạn.
- Luôn nắm bắt thông tin, cập nhật tình trạng khách, tình trạng buồng phòng, đặc điểm cơ cấu các nguồn khách chuyển cho ban giám đốc

khách sạn và các bộ phận nghiên cứu nhằm thực hiện tốt, có hiệu quả chức năng tham mưu của bộ phận.

- Đảm bảo an toàn tính mạng và tài sản cho khách và khách sạn. Đoàn kết giúp đỡ lẫn nhau, không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn và cải tiến phương pháp làm việc.

### **2.1.5. Yêu cầu đối với nhân viên bộ phận lễ tân**

Những nhân viên làm việc trong bộ phận lễ tân là mối liên lạc quan trọng nhất giữa khách với khách sạn. Khách hàng thường có ấn tượng ban đầu và lâu nhất về khách sạn từ thời điểm đầu tiên họ gặp mặt và tiếp xúc với nhân viên lễ tân. Việc đưa ra những yêu cầu cụ thể đối với nhân viên lễ tân là cần thiết.

#### **2.1.5.1. Yêu cầu về kỹ năng nghiệp vụ và sự hiểu biết**

Trước hết nhân viên lễ tân đã được đào tạo qua các trường đại học, cao đẳng, dạy nghề chuyên ngành du lịch, khách sạn. Có kiến thức cơ bản về một số nghiệp vụ hỗ trợ như kế toán, thanh toán, thống kê, marketing và hành chính văn phòng.

Một trong những kỹ năng cơ bản mà tất cả các nhân viên lễ tân trong khách sạn cần phải nắm bắt được là việc giao tiếp có hiệu quả. Muốn vậy họ phải có kỹ năng giao tiếp. Kỹ năng này được áp dụng đối với cả đồng nghiệp và khách hàng. Ngoài ra nhân viên lễ tân còn phải chú ý đến kỹ năng bán hàng, kỹ năng này được hình thành sau một thời gian làm việc tại bộ phận.

Thêm vào đó, nhân viên cần có những hiểu biết nhất định về:

➤ Những nội quy, văn bản pháp quy của ngành du lịch và của các cơ quan quản lý liên quan đến khách và hoạt động kinh doanh khách sạn.

➤ Những quy định, quy chế quản lý khách lưu trú của khách sạn (như quy định phải đăng ký tạm trú cho khách), nội quy đối với đội ngũ lao động trong khách sạn, đặc biệt trong bộ phận lễ tân. Mục tiêu, phương hướng kinh doanh cũng như các loại buồng phòng, giá cả và khả năng cung cấp các loại dịch vụ phục vụ khách trong và ngoài khách sạn.

➤ Có kiến thức về các di tích lịch sử văn hoá, các danh lam thắng cảnh và hệ thống các địa danh du lịch nổi tiếng của địa phương, vùng miền và đất nước để có điều kiện giới thiệu và tư vấn cho du khách.

➤ Nắm được hệ thống các quy tắc về lễ nghi ngoại giao, phong tục tập quán, thị hiếu, tâm lý tiêu dùng của khách hàng từ một số quốc gia trên thế giới, đặc biệt chú ý đến những thị trường khách chính của khách sạn.

➤ Có trình độ hiểu biết cơ bản về các lĩnh vực kinh tế, chính trị, văn hoá, xã hội, pháp luật... đó chính là những kiến thức cơ sở tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên lễ tân trong quy trình giao tiếp và xử lý tình huống.

#### **2.1.5.2. Yêu cầu về ngoại ngữ và tin học**

1) Về ngoại ngữ: Yêu cầu trước hết đối với nhân viên lễ tân là phải sử dụng thông thạo tiếng Anh phổ thông và tiếng Anh chuyên ngành du lịch và khách sạn. Nhiều khách sạn còn yêu cầu nhân viên lễ tân có khả năng sử dụng thêm ngoại ngữ khác bên cạnh ngoại ngữ phổ biến là tiếng Anh (như tiếng Pháp, Trung Quốc, Nhật Bản...) tùy thuộc vào đặc điểm và nguồn khách chính của khách sạn.

Sau đây là yêu cầu cụ thể về trình độ ngoại ngữ của nhân viên lễ tân ở các khách sạn có sao:

- Đối với khách sạn 1 - 2 sao: nhân viên lễ tân biết tối thiểu 1 ngoại ngữ là tiếng Anh và có khả năng giao tiếp

- Đối với khách sạn 3 sao: Nhân viên sử dụng thành thạo 1 ngoại ngữ là tiếng Anh.

- Đối với khách sạn 4 sao: Nhân viên lễ tân phải biết 2 ngoại ngữ, sử dụng thành thạo tiếng Anh và có khả năng giao tiếp được bằng ngoại ngữ thứ hai.

- Đối với khách sạn 5 sao: Nhân viên lễ tân phải biết sử dụng thông thạo 2 ngoại ngữ, trong đó 1 ngoại ngữ là tiếng Anh.

2) Về vi tính: Kỹ năng sử dụng vi tính được xem là đòi hỏi tất yếu đối với nhân viên lễ tân trong tất cả các khách sạn, đặc biệt là trong các khách sạn

đã có sự vi tính hoá hoạt động của bộ phận lễ tân. Một trong những yêu cầu cơ bản đối với nhân viên lễ tân là khả năng sử dụng tốt vi tính văn phòng và vi tính chuyên ngành lễ tân khách sạn.

#### **2.1.5.3. Yêu cầu đạo đức nghề nghiệp**

Bộ phận lễ tân đóng vai trò “cửa ngõ” của khách sạn, là nơi tiếp xúc thường xuyên và nhiều nhất với khách, do vậy các khách sạn thường đưa ra các yêu cầu khá chặt chẽ đối với nhân viên bộ phận này về mặt phẩm chất đạo đức. Nhìn chung, mỗi nhân viên khách sạn phải hội tụ đầy đủ các đức tính:

- Thật thà, trung thực và chân thành nhưng không bộc trực.
- Năng động, nhanh nhẹn, tỏ ra tháo vát và linh hoạt trong việc xử lý và giải quyết các tình huống.
- Siêng năng, tỷ mỉ, làm việc theo trình tự khoa học, đảm bảo tính chính xác, mang lại hiệu quả cao.
- Luôn giữ thái độ cởi mở, thân thiện, thể hiện phong cách lịch sự, tôn trọng và hiếu khách. Sẵn sàng giúp đỡ khách trong trường hợp cần thiết và khi khách có nhu cầu.
- Say mê, nhiệt tình trong công việc, có khả năng thuyết phục khách.
- Kiên nhẫn, có khả năng tự kiểm chế, không nổi cáu trước mặt khách.
- Có tính đồng đội cao trong công việc, luôn sẵn sàng hỗ trợ và giúp đỡ các nhân viên khác trong bộ phận.

#### **2.1.5.4. Yêu cầu về hình thức và thể chất**

Bộ phận lễ tân là bộ phận trực tiếp tiếp xúc nhiều nhất với khách và cũng là bộ mặt đại diện cho khách sạn nên ngoại hình và thể chất của các nhân viên lễ tân cũng là yếu tố quan trọng trong việc giao dịch với khách. Rõ ràng rằng, khi bước chân vào khách sạn được tiếp đón với một gương mặt khả ái, có duyên, khách hàng sẽ cảm thấy nhẹ nhõm, phấn chấn lên rất nhiều so với một vẻ mặt lạnh lùng, khó tính.

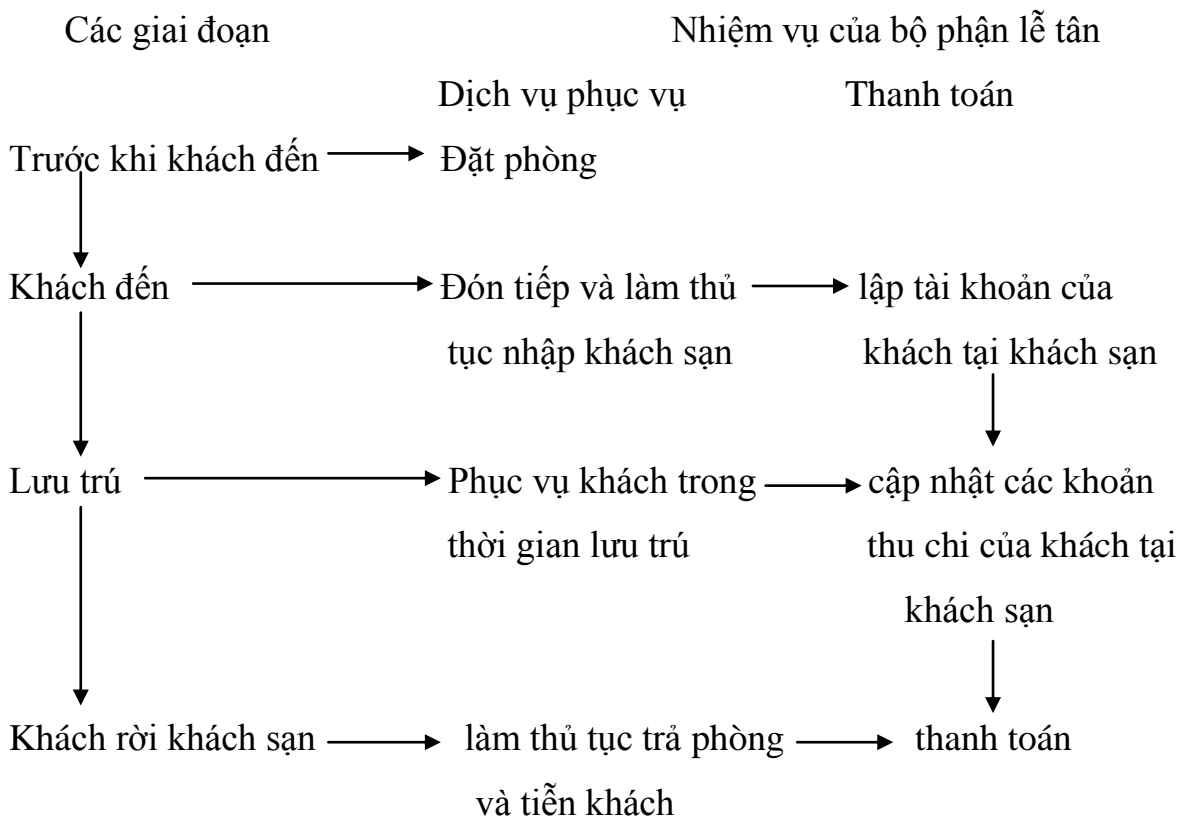
Công việc của nhân viên lễ tân khá vất vả. Trong nhiều vị trí họ phải đứng liên tục, giao tiếp với nhiều đối tượng khách khác nhau, giải quyết các

tình huống phàn nàn của khách, tiếp nhận và truyền đạt một lượng lớn thông tin hàng ngày, tiến hành nhiều thao tác nghiệp vụ... Vì vậy về mặt hình thức và thể chất nhân viên lễ tân phải đảm bảo các yêu cầu sau:

- Có sức khoẻ tốt.
- Ngoại hình cân đối, không có dị hình, dị tật, không mắc bệnh da liễu, truyền nhiễm.
- Gương mặt ưa nhìn, có duyên.
- Có khả năng giao tiếp tốt, giọng nói chuẩn, diễn đạt dễ hiểu, dễ nghe.
- Độ tuổi trung bình không cao (<35 tuổi).
- Vệ sinh sạch sẽ, luôn mặc đồng phục khi làm việc, tư thế làm việc mang phong cách nghiệp vụ (đứng thẳng, thể hiện vẻ bề ngoài tươi tắn...)

#### **2.1.6. Quy trình phục vụ khách của bộ phận lễ tân**

Sự lưu thông trong hoạt động của khách sạn là nhờ vào việc giao dịch của khách sạn với khách. Chu trình phục vụ khách của nhân viên lễ tân được chia làm 4 giai đoạn chính theo sơ đồ sau:



### **Giai đoạn trước khi khách tới khách sạn**

Khách lựa chọn khách sạn để lưu trú và tiến hành công việc đặt phòng. Việc lựa chọn khách sạn của khách xuất phát từ nhiều yếu tố: ấn tượng tốt đẹp từ những lần nghỉ trước, thông tin quảng cáo của khách sạn, lời giới thiệu của đồng nghiệp và bạn bè, uy tín của khách sạn. Song nhiều khi do sự thuyết phục đầy tính hấp dẫn của nhân viên đặt phòng trong bộ phận lễ tân.

Nếu việc đặt phòng được khách chấp nhận, nhân viên lễ tân tiến hành lập phiếu đặt phòng cho khách. Các dữ liệu thu được trong suốt quá trình nhận đặt phòng sẽ giúp cho việc lập hồ sơ đăng kí khách, bố trí phòng, xác định phòng và chuẩn bị các điều kiện khác để chuẩn bị đón khách được tốt.

### **Giai đoạn khách tới khách sạn**

Giai đoạn này gồm các hoạt động: Đón tiếp, làm thủ tục đăng kí khách và cung cấp thông tin cho khách.

Việc đón tiếp khách đòi hỏi phải tạo được ấn tượng tốt đẹp về khách sạn.

Để tiến hành làm thủ tục đăng kí khách sạn cho khách, nhân viên lễ tân phải xác định được tình trạng đặt phòng trước của khách:

Nếu khách có đặt phòng trước: Lấy thông tin từ khi khách đặt phòng và hồ sơ đăng kí khách đã chuẩn bị trước, điền đầy đủ các thông tin bổ sung cần thiết để làm thủ tục đăng kí khách sạn cho khách và xếp phòng cho khách.

Nếu khách không đặt phòng trước: Tìm hiểu nhu cầu của khách, kiểm tra khả năng đáp ứng của khách sạn, cung cấp thông tin để tiến hành bán sản phẩm, làm thủ tục nhập phòng, hoàn tất hồ sơ và đăng kí tạm trú cho khách.

Nhân viên lễ tân cần giới thiệu đầy đủ và hấp dẫn các dịch vụ có trong khách sạn nhằm tạo ra nhu cầu sử dụng của khách.

Trong giai đoạn này, nhân viên lễ tân bắt đầu mở tài khoản và theo dõi các chi phí của khách.

Sau khi đã hoàn thành thủ tục đăng kí khách sạn, phiếu đăng kí sẽ được chuyển cho nhân viên thu ngân để chuẩn bị trước hồ sơ thanh toán cho khách.



### **Giai đoạn phục vụ khách trong thời gian lưu trú**

Nhân viên lễ tân trực tiếp hoặc kết hợp với các bộ phận liên quan trong khách sạn để phục vụ khách.

Giới thiệu, khuyến khích và tạo điều kiện để khách tiêu dùng nhiều hàng hóa, dịch vụ của khách sạn.

Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách (nếu có). Theo dõi, cập nhật, tổng hợp chi phí của khách để phục vụ cho việc thanh toán khi khách trả phòng rời khách sạn.

### **Giai đoạn khách thanh toán, trả phòng và rời khách sạn**

Khi khách thanh toán, trả phòng: công việc chủ yếu của nhân viên lễ tân là làm thủ tục thanh toán, chuyển hóa đơn cho khách, nhận lại phòng và chìa khóa phòng.

Khi khách rời khách sạn: Nhân viên lễ tân cần tạo điều kiện giúp khách rời khách sạn một cách thuận lợi nhất. Việc tiễn khách phải tận tình, chu đáo để khách cảm nhận được sự quan tâm của khách sạn với chính mình và khuyến khích khách quay trở lại trong tương lai.

Hỏi ý kiến khách về chất lượng phục vụ của khách sạn.

Giúp khách tìm phương tiện vận chuyển ( nếu khách có nhu cầu).

Chào khách, chúc khách lên đường may mắn và hẹn gặp lại.

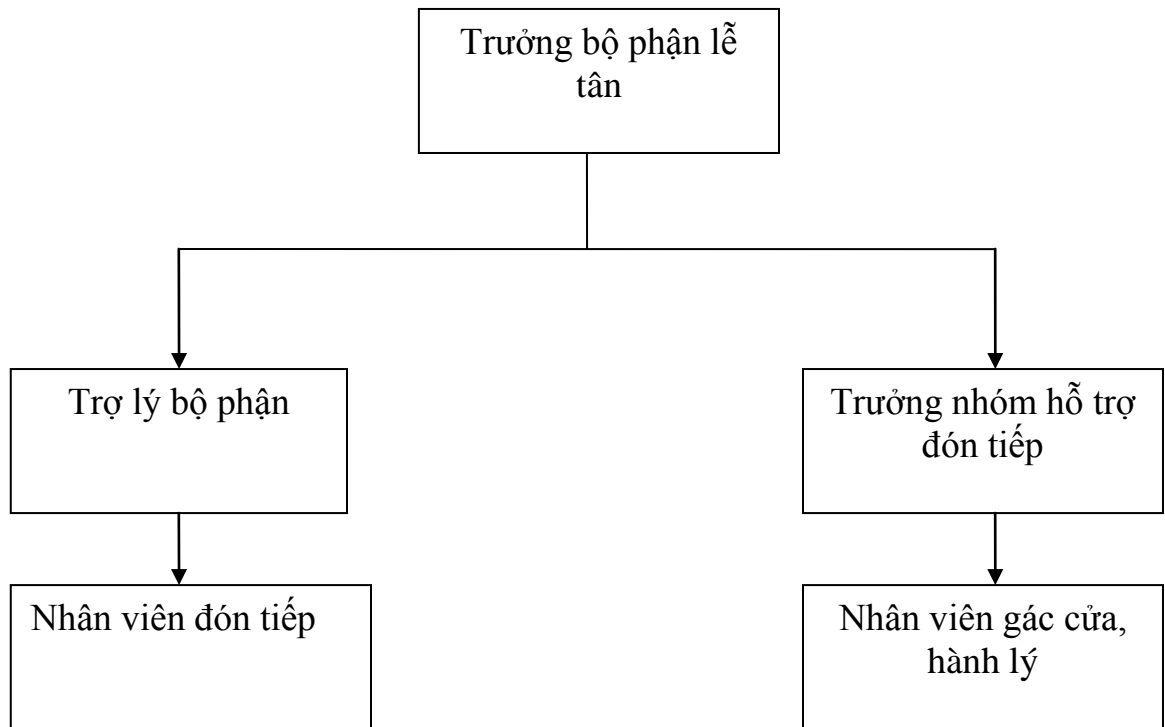
## **2.2. Thực trạng hoạt động lễ tân tại khách sạn HarbourView-Hải Phòng**

### **2.2.1. Tình hình hoạt động của bộ phận lễ tân khách sạn Harbour View-Hải Phòng**

#### **2.2.1.1. Cơ cấu tổ chức**

Trưởng bộ phận lễ tân chịu trách nhiệm nắm tình hình chung, trực tiếp giải quyết mọi vấn đề phát sinh trong ca và báo cáo với giám đốc khách sạn. Công việc được chuyên môn hoá thành hai nhóm chuyên trách. Nhóm hỗ trợ đón tiếp gồm các nhân viên làm nhiệm vụ gác cửa và vận chuyển hành lý. Nhóm đón tiếp gồm các nhân viên đứng quầy.

Sơ đồ 2: Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân khách sạn Harbour View-Hải Phòng



(Nguồn: phòng nhân sự khách sạn Harbour View-Hải phòng)

Bảng 4: Nhiệm vụ của các chức danh thuộc bộ phận lễ tân:

Chức danh	Nhiệm vụ	Công việc cụ thể
Trưởng bộ phận lễ tân	là người chịu trách nhiệm trước tổng giám đốc khách sạn về toàn bộ hoạt động kinh doanh của bộ phận lễ tân, đảm bảo cung cấp dịch vụ với chất lượng tốt, nâng cao tối đa tỉ lệ cho thuê và doanh thu phòng	Vạch ra kế hoạch hoạt động cho bộ phận lễ tân
		Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ của bộ phận lễ tân có hiệu quả
		Điều phối các hoạt động của bộ phận lễ tân cho phù hợp với mục tiêu kinh doanh của khách sạn
		Đôn đốc, kiểm tra, giám sát và đánh giá kết quả hoạt động, đồng thời đề nghị khen thưởng, kỷ luật đối với từng nhân viên và nhóm chuyên môn.
		Khi có các đoàn khách quan trọng, trưởng bộ phận thường đón tiếp và tiễn khách.
Giám sát số liệu báo cáo, báo cáo tình hình hoạt động của bộ phận lễ tân với tổng giám đốc, tham gia hoạch định, thực hiện kế hoạch, phương châm kinh doanh và		

		<p>hoạt động quảng cáo của khách sạn.</p> <p>Giải quyết những phàn nàn, rắc rối cũng như những nhu cầu đặc biệt của khách khi nhân viên lễ tân không giải quyết được trong quyền hạn của mình.</p> <p>Duy trì các cuộc họp giao ban, quan hệ với các bộ phận trong khách sạn để nắm bắt mọi thông tin trong khách sạn và giữ mối quan hệ với cơ sở dịch vụ, cơ quan hữu quan ngoài khách sạn</p>
Trợ lý bộ phận đón tiếp	là người giúp giám đốc lễ tân chỉ đạo và giám sát toàn bộ hoạt động trong ca của bộ phận lễ tân, thực hiện mọi nhiệm vụ mà trưởng bộ phận giao cho	<p>Đánh giá kết quả hoạt động của từng ca làm việc và báo cáo trưởng bộ phận</p> <p>Chào đón và tiễn khách quan trọng hoặc khách đoàn.</p> <p>Chịu trách nhiệm phân ca làm việc, đôn đốc và kiểm tra việc ghi chép sổ giao ca hàng ngày.</p> <p>Kiểm tra, giám sát quá trình làm việc của nhân viên lễ tân</p> <p>Giải quyết các phàn nàn, yêu cầu và đề nghị của khách.</p> <p>Phối hợp với nhân viên lễ tân giải quyết mọi tình huống phát sinh trong ca. Hỗ trợ nhân viên trong quá trình làm việc</p> <p>Chuẩn bị các báo cáo về tình trạng phòng, công suất phòng...để gửi cho trưởng bộ phận.</p>
Nhân viên đón tiếp	là người đại diện cho khách sạn trực tiếp tiếp xúc nhiều nhất với khách để tiếp đón khách, làm thủ tục đăng ký khách sạn và phục vụ dịch vụ cho khách.	<p>Nắm vững kế hoạch khách đến để chuẩn bị hồ sơ đăng ký khách sạn và chuẩn bị đón khách</p> <p>Chào đón khách khi khách tới khách sạn, tiến hành các thủ tục nhập phòng cho khách.</p> <p>Nắm được tình trạng phòng để xếp phòng cho khách, vận dụng các kỹ năng bán hàng để bán phòng với giá cao, tăng doanh thu cho khách sạn.</p> <p>Giới thiệu các dịch vụ trong khách sạn như việc sử dụng internet, thực đơn của nhà hàng...</p> <p>Nhận và bảo quản chìa khoá cho khách khi</p>

		khách ra ngoài, thực hiện việc khai báo tạm trú kịp thời theo yêu cầu của công an.
		Giải quyết nhanh và hiệu quả các phàn nàn của khách.
		Thông báo cho các bộ phận dịch vụ có liên quan đến việc đón khách, phục vụ và làm thủ tục cho khách rời khách sạn: yêu cầu nước uống mời khách khi khách làm thủ tục nhập phòng với bộ phận nhà hàng, hoa và hoa quả đặt trong phòng khách...Đối với khách quen, khách quan trọng nhân viên đặt thư cảm ơn trong phòng của khách. Khi khách rời khách sạn thông báo cho bộ phận buồng tiến hành kiểm tra để hoàn tất thủ tục trả phòng của khách.
		Đáp ứng các nhu cầu của khách về các dịch vụ như: đổi tiền, gửi thư, taxi...
		Lập báo cáo thống kê, ghi chép tình hình hoạt động trong ca làm việc, thực hiện giao nhận ca cụ thể, chính xác.
		Nhập các hoá đơn dịch vụ của khách sử dụng trong khách sạn vào hệ thống máy tính
Nhóm hỗ trợ đón tiếp	là người thường xuyên túc trực nơi cửa chính của khách sạn để đón, tiễn và giúp đỡ khách khi cần thiết	Chào khách khi khách đến và rời khách sạn
		Giúp khách đóng mở cửa chính khách sạn và mở cửa xe giúp khách.
		Chuẩn bị khăn lạnh và nước uống trong ngày, mời khách khi khách làm thủ tục nhập phòng.
		Giúp khách đưa hành lý lên phòng hoặc mang ra xe khi khách rời khách sạn.
		Nhận báo, thư, bưu phẩm...mang lên phòng cho khách.
		Trợ giúp khách làm thủ tục gửi hoặc lấy hành lý, ghi chép tình hình hoạt động trong ca làm việc, thực hiện giao nhận ca cụ thể chính xác.

### 2.2.1.2. Nguồn nhân lực bộ phận

Trong bất cứ hoạt động kinh doanh nào của doanh nghiệp thì nguồn lao động luôn đóng vai trò quan trọng không thể thiếu. Trong kinh doanh khách sạn điều này càng quan trọng hơn. Lao động ở bộ phận nào cũng đóng một vai trò quan trọng nhất định. Nhưng có thể khẳng định rằng, lao động ở bộ phận lễ tân bao giờ cũng được tuyển chọn kỹ lưỡng nhất, không chỉ ở trình độ chuyên môn mà còn cả về hình thức. Bởi trong khách sạn, bộ phận lễ tân được coi là bộ mặt của khách sạn, là nơi tiếp xúc đầu tiên và cuối cùng với khách.

Bảng 5: Cơ cấu lao động theo trình độ chuyên môn, ngoại ngữ, giới tính, độ tuổi của bộ phận lễ tân.

	Chỉ tiêu	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
1. Trình độ chuyên môn	Tổng	13	100
	Đại học	5	38.5
	Cao đẳng-trung cấp	8	61.5
	Lao động phổ thông	0	0
2. Trình độ ngoại ngữ	Tổng	13	100
	Tiếng anh	13	100
	Các tiếng khác	0	0
3. Giới tính	Tổng	13	100
	Nam	10	76.9
	Nữ	3	23.1
4. Độ tuổi	<25	2	15.4
	25-30	7	53.8
	30-35	3	23.1
	>35	1	7.7

(Nguồn: phòng nhân sự khách sạn Harbour View)

Qua bảng số liệu ta thấy:

**Về trình độ chuyên môn:** nhìn chung đội ngũ lao động ở bộ phận lễ tân đều đã qua đào tạo. Số lao động có trình độ đại học chiếm 38.5%, còn lại là cao đẳng và trung cấp (61.5%). Đa số là tốt nghiệp các chuyên ngành khác, chỉ có một số ít được đào tạo đúng chuyên ngành. Vì vậy xét về chuyên môn của đội ngũ lao động là chưa cao. Nhưng nhìn chung các nhân viên đều đã tham gia lớp đào tạo theo tiêu chuẩn của khách sạn.

**Trình độ ngoại ngữ:** khách sạn HarbourView là khách sạn đạt tiêu chuẩn 4 sao. Đối tượng phục vụ chủ yếu là khách nước ngoài. Vì vậy 100% nhân viên có khả năng giao tiếp bằng tiếng Anh, tùy vào tính chất công việc mà có các yêu cầu về trình độ tiếng Anh đối với nhân viên. Ngoài ra nhân viên lễ tân không biết đến ngoại ngữ thứ hai. Xét ở góc độ tiêu chuẩn của nhân viên lễ tân ở khách sạn 4 sao là phải thông thạo tiếng Anh nhưng đồng thời cũng phải có khả năng giao tiếp một ngoại ngữ khác. Xét về đối tượng khách của khách sạn, mặc dù chủ yếu là khách châu Âu nhưng số lượng khách Nhật cũng chiếm một số lượng không nhỏ. Vì vậy việc không biết đến ngoại ngữ thứ hai là hạn chế của khách sạn. Hơn thế nữa trình độ ngoại ngữ tiếng Anh của nhân viên vẫn chưa thực sự là tốt, đôi khi còn nghe nhầm ý của khách, làm cho khách cảm thấy khó chịu.

**Về giới tính:** đa số nhân viên bộ phận lễ tân là nam (chiếm 76.9%) đây là điều hoàn toàn phù hợp, bởi bộ phận lễ tân đòi hỏi phải có sức khỏe để vận chuyển hành lý và trực đêm thường là nam giới.

**Về độ tuổi:** đa số nhân viên đều tập trung ở độ tuổi từ 25-30 (chiếm 53.8%), lực lượng lao động trẻ, năng động, sáng tạo. Nhưng còn chưa có nhiều kinh nghiệm trong nghiệp vụ. Lao động ở độ tuổi trên 30 chiếm 30.8%, một số người làm trưởng bộ phận hoặc trợ lý họ là những người đã làm lâu năm trong bộ phận lễ tân cũng như trong khách sạn, có nhiều kinh nghiệm.

**Về kỹ năng vi tính:** nhìn chung nhân viên trong bộ phận lễ tân kỹ năng sử dụng vi tính là khá tốt, sử dụng thành thạo phần mềm quản lý Fidelio.

### **2.2.1.3. Cơ sở vật chất kỹ thuật của bộ phận lễ tân**

Sảnh đón tiếp của Harbour View nằm ngay bên trái cửa ra vào chính của khách sạn, được thiết kế đủ rộng để đón khách và phù hợp với quy mô của khách sạn. Sảnh lớn của khách sạn Harbour View khác với các khách sạn khác bởi sự kết hợp khéo léo giữa quầy lễ tân, quầy bar, cửa hàng lưu niệm. Một bức tranh khổ lớn, những chiếc ghế sofa, ghế đệm cùng những chiếc gối xinh xắn bên cạnh những chiếc bàn nhỏ và những cây đèn sang trọng. Tất cả gợi cảm giác một không gian ấm cúng, thân mật như một phòng khách lớn.

Trang thiết bị tiện nghi: quầy đón tiếp, tủ có ô để chìa khoá, thư tín cho khách có ghi số phòng, chìa khoá của khách có ghi số phòng, sổ sách phục vụ cho công tác đón tiếp (sổ đăng ký khách lưu trú, sổ đăng ký tạm trú, sổ nhật ký công việc...hai máy fax, các loại văn phòng phẩm, một máy thanh toán thẻ tín dụng, hai máy tính nối mạng nội bộ liên kết với các bộ phận khác tạo điều kiện cho nhân viên tổng hợp các thông tin, các hoá đơn thanh toán của khách một cách nhanh chóng. Ngoài ra còn có sử dụng hệ thống mạng internet tạo hiệu quả cao trong làm việc. Được trang bị ALCATEL 4400 số, nên khách hàng có thể liên lạc điện thoại trong nước và quốc tế một cách nhanh nhất

Trên mặt quầy có lọ hoa, bản đồ thành phố, danh thiếp khách sạn.

Nhìn chung, cơ sở vật chất của bộ phận đều là những trang thiết bị hiện đại, đẹp, được bài trí hài hoà, đối xứng trong kiến trúc...tạo mỹ quan, thể hiện được sự tôn trọng khách hàng, văn hoá trong công tác đón tiếp. Điều này không chỉ tạo điều kiện cho nhân viên trong quá trình làm việc, phục vụ khách một cách nhanh nhất và chính xác nhất mà còn để lại ấn tượng tốt đẹp trong lòng khách. Tuy nhiên, cơ sở vật chất đã có thời gian 10 năm nhiều trang thiết bị đã xuống cấp. Đòi hỏi khách sạn phải có chính sách nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật.

### **2.2.1.4. Bố trí nhân lực tại bộ phận lễ tân**

Do tính chất đặc biệt của công việc, phục vụ khách 24/24h. Vì vậy bộ phận lễ tân ở khách sạn Harbour View thường chia làm ba ca :

Ca sáng: 6.00-14.00

Ca chiều: 14.00-22.00

Ca đêm: 22.00-6.00

Ngoài ba ca trên, căn cứ vào tình hình khách bộ phận lễ tân còn có thêm ca gầy (6.00-10.00 và 17.00-21.00)

Nhìn chung việc phân ca là khá hợp lý, nhân viên nữ được ưu tiên không phải làm ca đêm. Tuy nhiên, việc bố trí số lượng nhân viên trong một ca đôi khi còn bất hợp lý. Thể hiện ở việc khách ít nhưng số lượng nhân viên nhiều tạo ra tính ỷ lại trong nhân viên, số lượng đông nhưng hiệu quả làm việc không cao.

Điều kiện làm việc ở khách sạn là khá tốt, khách sạn có các trang thiết bị tiện nghi hiện đại như phần mềm quản lý Fidelio, máy in hoá đơn...tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên trong quá trình phục vụ khách.

Môi trường làm việc có nhiều áp lực, do tính chất công việc tiếp xúc với nhiều thành phần khách, khối lượng công việc lớn và do áp lực của cấp trên. Mọi người làm việc trong tâm trạng không được thoải mái, nhiều khi do ép buộc nên hiệu quả công việc không cao.

Tinh thần tập thể trong làm việc của nhân viên chưa cao, chưa có sự giúp đỡ nhau trong quá trình làm việc, đôi khi có tính ỷ lại hoặc mạnh ai người đó làm.

#### **2.2.1.5. Đối tượng phục vụ chủ yếu của bộ phận**

Thị trường khách chủ yếu của khách sạn là khách quốc tế, chiếm 90%, khách nội địa chiếm 10%. Khách quốc tế chủ yếu là một số thị trường như Pháp, Đức, Anh, Tây Ban Nha ... và một số nước châu Á đang là thị trường mục tiêu của khách sạn như Hàn Quốc, Nhật Bản ...

Nguồn khách chủ yếu từ các công ty lữ hành, khách công vụ từ các công ty liên doanh của thành phố Hải Phòng. Trong đó khách du lịch vẫn chiếm tỷ trọng lớn hơn cả. Khách sạn có mối liên hệ với các công ty lữ hành quốc tế tại Hà Nội, Hải Phòng, Hồ Chí Minh như Saigontourist, Best



tour...Những công ty này mang lại nguồn khách tương đối lớn và ổn định cho khách sạn.

Bên cạnh đó, Hải Phòng có kinh tế phát triển. Hàng loạt các nhà đầu tư nước ngoài vào Việt Nam và Hải Phòng, khách sạn Harbour View là một lựa chọn hàng đầu. Các công ty liên doanh ra đời kéo theo các chuyên gia sang làm việc. Đây là các tập khách có khả năng chi trả cao, khách sạn đã và đang đầu tư marketing để thu hút tập khách này. Họ chủ yếu đến từ châu Âu, Nhật, Trung quốc...

Các khách hàng truyền thống là công ty bảo hiểm Frudential, công ty liên doanh phát triển công nghiệp Đình Vũ, công ty vận tải biển Hà Lan...Đối tượng này thường lưu trú dài hạn và khách sạn có những thay đổi linh hoạt về mức giá.

Khách nội địa chiếm 10% lượng khách, một phần rất nhỏ trong tổng số khách đến lưu trú tại khách sạn. Bởi vì, mức giá của khách sạn rất cao nên khách nội địa không có đủ khả năng chi trả. Số khách nội địa chủ yếu là những chuyên viên cao cấp đến công tác tại Hải Phòng hoặc một số gia đình có mức sống cao.

Nhìn chung, đối tượng khách chính của khách sạn từ trước tới nay chủ yếu là khách có khả năng thanh toán cao. Và hiện nay khách sạn vẫn đề ra các chính sách nhằm thu hút tập khách này.

#### **2.2.1.6. Quy trình, nghiệp vụ cơ bản tại bộ phận**

##### **❖ Nhận đặt phòng**

Tại khách sạn HarbourView, công việc nhận đăng ký đặt buồng là do bộ phận kinh doanh đảm nhận. Và 99% lượng khách đặt phòng trước và chủ yếu là hình thức đặt phòng không đảm bảo. Nhưng đôi khi bộ phận lễ tân cũng đảm nhận công việc này.

Đặt buồng theo hai hình thức:

### **Đặt phòng trực tiếp:**

Quy trình nhận đặt phòng trực tiếp được nhân viên thực hiện khá tốt và luôn làm hài lòng khách.

Khách đến trực tiếp:

Khi khách đến đặt phòng, nhân viên lễ tân luôn chủ động chào đón khách trước tạo được cảm giác thân thiện giữa khách và nhân viên, họ luôn trong tư thế sẵn sàng phục vụ khách.

Giới thiệu loại phòng, giá phòng, tiện nghi.

Yêu cầu khách cung cấp địa chỉ, điện thoại, tên và những thông tin khác.

Số lượng khách, số buồng khách cần, cơ cấu của đoàn khách.

Về giá phòng, nhân viên lễ tân sẽ thông báo chính xác cho khách ngay từ đầu về giá phòng của từng loại để đến lúc thanh toán không gặp rắc rối.

Giới thiệu các dịch vụ trong khách sạn.

Các yêu cầu đặc biệt (nếu có).

Nhân viên lễ tân thông báo và khẳng định thông tin trên với khách. Ghi nội dung vào trong sổ đặt phòng và yêu cầu khách xác nhận.

Khách dùng điện thoại, email:

Khi khách yêu cầu đặt phòng qua điện thoại, nhân viên lễ tân cũng làm như đặt phòng trực tiếp. Sau đó yêu cầu khách gửi cho fax có ghi đầy đủ, cụ thể các mục đã thống nhất với khách và gửi cho khách. Khi nhận được fax nhân viên sẽ kiểm tra và gọi điện lại cho khách để khẳng định lại thông tin.

### **Đặt phòng gián tiếp:**

Khi nhân viên nhận yêu cầu đặt phòng của các công ty du lịch, lữ hành, cùng tiến hành các bước như đặt phòng trực tiếp. Khách đoàn của khách sạn chủ yếu là các đoàn Saga, Inchina, Hanoitourist. Khi có yêu cầu đặt phòng, các công ty lữ hành đều gửi danh sách đoàn khách. Sau đó nhân viên gọi lại để khẳng định thông tin.

Thông thường khách đặt phòng theo hình thức không đảm bảo nên sau

khi tiếp nhận thông tin đặt phòng, nhân viên thường cập nhập vào trong máy tính để nắm được tình hình đặt phòng.

### ❖ **Đón tiếp và làm thủ tục nhận phòng**

#### **Những hoạt động chuẩn bị đón khách:**

- Yêu cầu khăn lạnh và nước trà mời khách theo đúng số lượng khách trong ngày.
- Kiểm tra lại số buồng đã xếp cho khách.
- Thư chào đón đối với khách lẻ, đặt trong phòng từ trước cho khách hoặc trao cho khách khi khách làm thủ tục thanh toán.
- Điền các thông tin của khách vào phiếu đăng ký cùng với túi đựng chìa khoá để trong ngăn tủ xếp theo vần A, B, C...
- Căn cứ vào tình hình trong ngày, trợ lý bộ phận sẽ sắp xếp nhân lực phù hợp.

#### **Quy trình đón tiếp và nhận phòng khách sạn**

##### **Bước 1: Chào đón khách**

Khách tới khách sạn, nhân viên trực cửa sẽ giúp khách mở cửa xe và giúp khách mang hành lý vào phòng đợi.

Nhân viên lễ tân sẽ mời khách dùng khăn lạnh và cốc nước trà chanh.

##### **Bước 2: Xác định việc đặt phòng trước của khách**

Khi khách đến, nhân viên lễ tân sẽ hỏi tên khách và tìm phiếu đăng ký của khách ở trong giá.

Hỏi lại khách xem khách có muốn thay đổi yêu cầu gì không?

Nếu khách không có thay đổi gì thì giữ nguyên phòng đã xếp cho khách. Còn khi khách có yêu thay đổi thì nhân viên lễ tân sẽ tiến hành kiểm tra tình hình buồng hiện tại, xếp cho khách và báo cho nhà buồng phục vụ khách.

##### **Bước 3: Làm thủ tục đăng ký khách sạn**

Đối với khách Việt, lễ tân sẽ mượn chứng minh thư nhân dân. Còn đối với khách nước ngoài thì nhân viên sẽ mượn hộ chiếu của khách và nhập

thông tin vào trong máy tính. Lấy chữ ký của khách vào trong mẫu đăng ký. Và sau đó gửi lại khách giấy tờ tùy thân.

#### **Bước 4: Giới thiệu thông tin các dịch vụ trong khách sạn**

Thông báo với khách các chương trình đặc biệt của khách sạn: chương trình khuyến mại của nhà hàng, spa... Các dịch vụ khách được sử dụng miễn phí: bể bơi, bữa sáng tại nhà hàng Harbour cafe, phòng tập thể dục và các đồ dùng trong phòng trừ các đồ uống trong tủ lạnh.

Các dịch vụ khác: spa, tour du lịch, đổi tiền, gửi bưu phẩm, gọi taxi, khách có thể mua thẻ sử dụng internet trong phòng tại quầy lễ tân với 12USD/ngày .

Khách có thể gửi chìa khoá tại quầy lễ tân khi ra ngoài và mọi thắc mắc cũng như yêu cầu khác có thể trực tiếp xuống quầy lễ tân hoặc bấm số máy có trong phòng (số 1 hoặc 2)

#### **Bước 5: Giao chìa khoá cho khách**

Nhân viên lễ tân giao chìa khoá cho khách, nhân viên hành lý sẽ giúp khách mang hành lý lên tận phòng.

#### **Bước 6: Hoàn tất hồ sơ và cập nhật thông tin**

Khách nước ngoài tiến hành đăng ký tạm trú cho khách.

Nhập các dữ liệu về khách và theo dõi quá trình khách sử dụng các dịch vụ trong khách sạn.

Thông báo với các bộ phận khác phối hợp cùng phục vụ khách.

Đối với khách đoàn nhân viên lễ tân sẽ chuẩn bị một khay riêng và thông thường hướng dẫn viên sẽ giúp lễ tân giao chìa khoá cho khách.

#### **❖ Phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn.**

#### **Giao nhận và bảo quản chìa khoá phòng cho khách**

Công việc này được nhân viên lễ tân làm rất tốt, chưa xảy ra tình huống nhầm lẫn nào. Đôi khi nhân viên còn nhớ số phòng của khách quen, chủ động giao chìa khoá cho khách khi khách đến quầy lễ tân.

## **Cung cấp các thông tin cần thiết và các thông tin khác mà khách quan tâm**

Khi khách lưu trú tại khách sạn thì nhân viên lễ tân luôn cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết cho khách, khi khách cần biết một số thông tin đều được nhân viên nhiệt tình trả lời. Ở đây khách thường quan tâm đến các vấn đề:

Các điểm thăm quan của Hải Phòng.

Hướng dẫn bản đồ.

Các dịch vụ trong khách sạn: đổi tiền, mua vé và dịch vụ điện thoại.

## **Bảo quản tư trang hành lí cho khách**

Khi khách có yêu cầu gửi đồ thì nhân viên lễ tân tiến hành một cách nhanh chóng để tạo thuận lợi cho khách.

## **Dịch vụ điện thoại**

Khi có điện thoại gọi đến gặp khách trong khách sạn, nhân viên lễ tân thường chào hỏi khách và nói máy vào phòng khách nếu khách đồng ý tiếp nhận.

Nếu như khách không có trong phòng thì hỏi xem khách có gửi lời nhắn gì không? Nếu có, nhân viên ghi lại đầy đủ thông tin và gửi lại cho khách khi khách quay trở về khách sạn.

## **Báo thức**

Khi khách có yêu cầu báo thức, nhân viên lễ tân ghi đầy đủ thông tin một cách chính xác, rõ ràng vào trong phiếu báo thức với các nội dung: số phòng, giờ báo thức, số lần báo thức. Trong quá trình phục vụ khách nhân viên lễ tân chưa để xảy ra sai sót trong việc báo thức theo yêu cầu của khách.

## **Nhận và chuyển bưu phẩm**

Khi khách có thư từ hoặc bưu phẩm từ nơi khác đến, nhân viên lễ tân thường nhận và mang lên phòng cho khách. Đồng thời giúp khách chuyển thư từ, bưu phẩm đến nơi cần gửi.

### **Chuyển phòng**

Trong quá trình lưu trú tại khách sạn, khi khách có yêu cầu đổi phòng, nhân viên lễ tân thường tìm hiểu rõ nguyên nhân. Nếu thấy nguyên nhân đó là hợp lý và căn cứ vào tình trạng buồng của khách sạn, nhân viên sẽ tạo điều kiện đổi phòng cho khách. Nếu trường hợp không còn phòng thay thế, nhân viên sẽ có thuyết phục khách bằng cách khắc phục tình trạng phòng mà khách đòi đổi.

### **Giải quyết phàn nàn của khách**

Mỗi khi khách có phàn nàn hay yêu cầu, nhân viên lễ tân thường lắng nghe khách nói. Sau đó, nhẹ nhàng giải quyết các tình huống đó. Ngoài ra, khách sạn thường có phiếu nhận xét để qua đó biết được sự hài lòng của khách và những thiếu sót của khách sạn để qua đó phục vụ khách ngày càng được tốt hơn.

VD: khi khách yêu cầu có thêm ổ điện trong phòng hoặc khi khách phàn nàn trong phòng có nhiều muỗi thì đều được nhân viên lễ tân thông báo tới các bộ phận để khắc phục.

Nhưng bên cạnh đó, đôi khi nhân viên chưa thực sự chủ động trong việc giải quyết các yêu cầu của khách. Và giải quyết chưa thực sự thoả đáng khiến khách cảm thấy không được thoải mái.

Đối với khách ở lâu trong khách sạn, vào dịp sinh nhật của khách bộ phận lễ tân thường thay mặt khách sạn tặng hoa và bánh sinh nhật cho khách. Điều này thực sự có ý nghĩa rất lớn và tạo ấn tượng với khách. Bởi vì khách cảm thấy được quan tâm như đang ở trong ngôi nhà của mình. Và khi đó những nhân viên khách sạn không còn là người phục vụ nữa mà họ trở thành những người thân.

### **❖ Làm thủ tục trả phòng, thanh toán và tiễn khách**

Tất cả các hoá đơn mà khách sử dụng các dịch vụ trong khách sạn sẽ được các bộ phận chuyển về bộ phận lễ tân và nhân viên lễ tân ca đêm có trách nhiệm nhập vào hệ thống máy tính để đảm bảo thuận tiện cho việc thanh

toán của khách khi khách làm thủ tục thanh toán rời khách sạn.

Toàn bộ giấy tờ, hoá đơn của khách sẽ được lưu trong một túi đựng có đánh số phòng ở bên ngoài để tiện khi khách có yêu cầu kiểm tra.

Khi khách trả chìa khoá công việc của nhân viên lễ tân:

Hỏi khách có sử dụng đồ uống trong phòng hay không?

Thông báo nhân viên nhà buồng kiểm tra phòng khách đang thanh toán.

Cập nhật thông tin và tiến hành in hoá đơn cho khách (3 liên), khách giữ một bản, khách sạn giữ một bản, một bản nộp bên thuế. Sau đó đưa khách kiểm tra và ký tên.

Hỏi khách hình thức thanh toán:

Nếu khách thanh toán bằng tiền mặt: nhân viên sẽ kiểm lại tiền trước mặt khách.

Nếu khách thanh toán bằng thẻ: mượn thẻ của khách, tiến hành cà thẻ vào máy. Máy sẽ in ra 2 bản (khách sạn giữ một bản để thanh toán với ngân hàng, khách giữ một bản)

Đưa toàn bộ hoá đơn và các chứng từ cần thiết vào phong bì gửi lại khách.

Hỏi khách có cần phương tiện di chuyển gì không? Nếu khách có yêu cầu, giúp khách gọi taxi và đôi khi nhân viên lễ tân còn giúp khách nói địa điểm tới cho nhân viên taxi.

Trong quá trình làm thủ tục, nhân viên lễ tân tìm hiểu ý kiến của khách thông qua hệ thống câu hỏi của khách sạn.

Chúc khách có một chuyến đi thành công, vui vẻ.

#### ❖ **Những công việc sau khi khách rời đi.**

Cập nhật tình trạng buồng trong sơ đồ buồng.

Thông báo bộ phận buồng làm vệ sinh để chuẩn bị phòng đón khách.

Lưu hồ sơ khách.

Chuyển hồ sơ và các chứng từ liên quan của khách tới phòng kế toán.

Nhìn chung, quy trình phục vụ khách của nhân viên lễ tân diễn ra một

cách nhanh chóng, chính xác, đảm bảo thuận tiện và tiết kiệm thời gian cho khách. Và theo đúng quy trình nghiệp vụ. Quá trình phục vụ khách đôi khi còn gặp phải một số khó khăn, lúng túng trong việc giải quyết phàn nàn của khách cũng như đôi khi nghe yêu cầu của khách không thực sự chuẩn, gây nhầm lẫn khiến khách không hài lòng. Nhưng xét ở một góc độ nào đó, ta thấy quá trình phục vụ khách của bộ phận lễ tân đã đạt được một tiêu chuẩn nhất định.

### **2.2.1.7. Phong cách thái độ phục vụ khách**

Có thể nói rằng, mỗi khách sạn sẽ tạo ra cho khách sạn của mình một phong cách riêng. Đây là điểm tạo ra sự khác biệt giữa các khách sạn. Và chính điều này lý giải cho việc tại sao khách lại chọn khách sạn này mà không phải là khách sạn khác, mặc dù giá có thể bằng hoặc thấp hơn.

Người làm trong ngành khách sạn, luôn phục vụ khách với phương châm “khách hàng là thượng đế” hay “vui lòng khách đến vừa lòng khách đi”, luôn phục vụ khách với 4 S: smile ( tươi cười), smart( lịch sự), speed( tốc độ), sincerely( chân thành) và coi đó là chiến lược cho sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp mình.

Và bộ phận lễ tân là bộ phận tiếp xúc nhiều nhất với khách. Đồng thời cũng là bộ phận để lại ấn tượng ban đầu và ấn tượng sau cùng với khách. Chính vì vậy, khách sạn luôn chú trọng đến thái độ phục vụ của nhân, đưa ra các tiêu chuẩn riêng cho nhân viên bộ phận.

Khách đến lưu trú tại khách sạn luôn nhận được sự chào đón, giúp đỡ nhiệt tình chu đáo của nhân viên. Và đồng thời khách cũng cảm nhận được sự cởi mở, thân thiện của nhân viên phục vụ. Ngay từ giây phút đầu tiên khách sẽ cảm nhận như mình đang trở về ngôi nhà của mình. Nhân viên sẽ mở cửa và chào bạn với nụ cười thường trực trên môi và giúp bạn mang hành lý vào trong sảnh. Và với tâm trạng như đón một người thân xa trở về, nhân viên lễ tân sẽ mời bạn chiếc khăn lạnh và cốc nước trà chanh. Trong quá trình lưu trú tại khách sạn khách luôn nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình của nhân viên khi



khách có yêu cầu chỉ đường hoặc thắc mắc về vấn đề gì đó. Khi bạn ở trong khách sạn, mỗi khi nhìn thấy khách nhân viên luôn nở nụ cười và chào khách một cách lịch sự. Đôi khi, giám đốc hoặc trưởng bộ phận lễ tân ra chào đón, hỏi han tình hình của khách. Điều này khiến khách cảm thấy mình được tôn trọng.

Không chỉ phục vụ nhiệt tình, chu đáo, mà tác phong làm việc của nhân viên cũng hết sức nhanh chóng khiến khách không phải mất nhiều thời gian chờ đợi, đem lại sự hài lòng cho khách.

Phong cách, thái độ tôn trọng, lịch sự với khách hàng không chỉ thể hiện ở kỹ năng nghiệp vụ phục vụ cho khách mà còn thể hiện ngay ở chính trang phục của nhân viên. Khách sạn có những quy định cụ thể về trang phục của nhân viên, trang phục của nhân viên sạch sẽ, đúng đồng phục, đầu tóc của nhân viên luôn gọn gàng, sạch sẽ,... Vì đây cũng là một cách giao tiếp thể hiện sự lịch sự. Nếu như một nhân viên ăn mặc cầu thả, đầu tóc không gọn gàng, sạch sẽ thì chắc chắn khách hàng sẽ cảm thấy phản cảm, không hài lòng với nhân viên đó ngay từ lần đầu tiên mới tiếp xúc. Như vậy, ấn tượng ban đầu là rất quan trọng nên nhân viên lễ tân cần phải chú ý tới hình thức của bản thân.

Nhưng đôi khi thái độ phục vụ của nhân viên còn có sự phân biệt đối xử giữa khách nước ngoài - khách Việt, khách ở trong khách sạn và khách ở ngoài khách sạn.

Nhìn chung, khách sạn Harbour View đã tạo ra cho mình một phong cách riêng, mà chỉ khi đến khách sạn khách mới có thể cảm nhận được mà các khách sạn khác trong cùng địa bàn không thể tạo ra được. Chính vì vậy mà khách sạn luôn là sự lựa chọn hàng đầu của khách khi đến Hải phòng với tâm trạng như là người đi xa mong muốn trở về ngôi nhà của mình.

#### **2.2.1.8. Cơ hội thu nhập, đào tạo, thăng tiến**

Bộ phận lễ tân, mức lương của trưởng bộ phận là 400USD-600USD và nhân viên lễ tân là từ 75 USD - 95 USD. Ngoài lương cơ bản nhân viên còn

được hưởng tiền phí dịch vụ, điều này phụ thuộc vào tổng doanh thu của khách sạn theo tháng. Ngoài ra, nhân viên lễ tân khi bán được giá phòng cao hơn cho khách sẽ được hưởng 5% giá bán cao hơn và khi bán được phòng cho khách sẽ được hưởng % theo quy định của khách sạn.

Nhân viên ngay khi được nhận vào làm được tham gia lớp đào tạo nghiệp vụ theo tiêu chuẩn riêng của khách sạn. Trong quá trình làm việc, có cơ hội giao lưu với nhân viên các khách sạn khác trong thành phố để học hỏi kinh nghiệm và nâng cao trình độ nghiệp vụ, tham gia các lớp đào tạo do sở du lịch Hải Phòng hoặc của tập đoàn tổ chức, tham gia các lớp học ngắn hạn do các chuyên gia Thái lan giảng dạy. Với những cán bộ quản lý có cơ hội sang Thái lan học hỏi kinh nghiệm, sau đó về truyền đạt lại cho nhân viên trong bộ phận.

Nhân viên có cơ hội tham gia vào các lớp học với các hình thức đào tạo khác nhau như: Harbourview quan tâm đào tạo cho nhân viên lễ tân ngay từ khi mới vào làm. Đó là mỗi nhân viên mới sẽ được khách sạn phát một “quyển sổ tay nhân viên” ghi rõ quy định quyền lợi, nghĩa vụ của mỗi nhân viên, các chế độ của nhân viên như: chế độ lương thưởng, nghỉ phép, chế độ ăn uống, chế độ đào tạo, bảo hiểm xã hội, kiểm tra sức khỏe...trong đó có những chế độ đào tạo như:

Đào tạo tại chỗ: đào tạo kỹ năng theo chuyên môn nghiệp vụ cho từng nhân viên, việc đào tạo sẽ được những nhân viên lành nghề, giám sát viên hoặc các giám đốc bộ phận đảm nhiệm.

Đào tạo chung: các môn học áp dụng cho tất cả các bộ phận sẽ được quy định và hướng dẫn trong phòng học của khách sạn

Đào tạo ngoài khách sạn: khoá học đào tạo tại khách sạn có liên quan sẽ được bố trí cho việc làm quen với công việc, chức năng và các trách nhiệm có liên quan tới công việc.

Đào tạo ngoại ngữ: được sắp xếp tiến hành trong phòng học của khách sạn.

Khoá học phụ trợ: khách sạn có thể gửi nhân viên tới các khoá học phụ trợ, các học viện hoặc các hội thảo nếu khách sạn cảm thấy cần thiết

Khuyến khích nhân viên tự trau dồi tiến bộ: Khách sạn khuyến khích tất cả nhân viên sử dụng thời gian của mình để tự trau dồi kiến thức. Khách sạn sẽ trả học phí và trợ cấp cho các khoá học nghiệp vụ hoặc ngoại ngữ nếu được ban giám đốc phê chuẩn.

Cơ hội thăng tiến của nhân viên là rất chậm, việc thăng tiến của nhân viên chủ yếu là dựa vào thời gian làm việc lâu năm (thấp nhất là 3 năm kinh nghiệm). Đây là một hạn chế trong việc khích lệ nhân viên phát huy khả năng làm việc cũng như tinh thần trách nhiệm trong công việc.

#### **2.2.1.9. Công tác đãi ngộ, quản lý lao động tại bộ phận**

Nhân viên lễ tân khi vào làm việc đều tham gia một buổi học về nội quy của khách sạn. Và khách sạn cũng đã đưa ra sổ tay nhân viên trong đó quy định rõ quyền lợi, trách nhiệm và nghĩa vụ của nhân viên.

Có thể nói rằng, khách sạn Harbour View có rất nhiều chính sách đãi ngộ dành cho nhân viên mà ít khách sạn ở Hải phòng có được. Khách sạn cũng có nhiều chế độ dành cho nhân viên. Nhân viên được ăn một bữa chính (trưa hoặc tối) tùy theo ca làm việc với mức 15.000 đồng/suất, nhân viên có phòng thay đồ được trang bị nước nóng, điều hoà thậm chí là máy sấy tóc (đối với nữ). Vào những thời điểm vắng khách, nhân viên có cơ hội sang thực tập tại các bộ phận khác trong thời gian 1 tháng. Vào dịp đầu năm hoặc cuối năm khách sạn hỗ trợ thêm kinh phí để tổ chức cho nhân viên đi du lịch. Vào mùa vắng khách, khách sạn có chính sách mỗi nhân viên sẽ được ở trong khách sạn một ngày và nếu nhân viên có gia đình sẽ được mời cả gia đình tới. Những nhân viên làm việc trên 1 năm đều có cơ hội tăng lương. Ngoài ra nhân viên còn hưởng các quyền lợi theo quy định của luật lao động như: bảo hiểm, chế độ sinh nở...

Bên cạnh những chính sách đãi ngộ thì tính kỷ luật trong lao động tại khách sạn cũng được thực hiện rất nghiêm túc và được đề cao. Mọi nhân viên

đều phải chấp hành giờ giấc đi làm một cách chính xác. Nếu nhân viên đi muộn từ 5 phút trở lên nhiều lần liên tiếp sẽ bị phạt theo nhiều mức khác nhau. Nếu muộn 5 phút/1 lần/tháng thì sẽ bị nhắc nhở và trừ 8 điểm thi đua (trong tổng số 50 điểm). Nếu muộn trên 2 lần sẽ bị cảnh cáo miệng và trừ 13 điểm thi đua. Trên 3 lần đi muộn thì bị trừ hết điểm thi đua. Nếu nhân viên nào đi muộn trên 30 phút sẽ bị trừ thêm một nửa ngày lương. Việc theo dõi điểm thi đua do các bộ phận tự theo dõi và là cơ sở để bình chọn “nhân viên xuất sắc tháng”. Hình thức để bộ phận bảo vệ phát hiện và theo dõi nhân viên đi làm muộn là dựa trên bảng lịch làm việc tuần các bộ phận gửi về (có chú giải) và qua máy cà thẻ có ghi tên nhân viên do ngân hàng cấp (gọi là thẻ người lao động cũng là thẻ lương) ở cổng sau. Khi nhân viên đến hay rời khách sạn đều phải thực hiện công việc báo cáo sự có mặt hay ra về và khai báo số tài sản mang theo tại bộ phận bảo vệ. Nếu không sẽ được coi là không đi làm và sẽ bị trừ lương. Điều này cho thấy sự khách quan trong công tác theo dõi giờ giấc và kỷ luật lao động. Phương pháp này cũng mang tính giáo dục và tính tích cực rất cao. Khi đã vào ca làm việc nhân viên phải mặc đồng phục theo đúng quy định của bộ phận, tóc tai phải gọn gàng. Đặc biệt trong quá trình làm việc nhân viên không được sử dụng điện thoại, trong ca làm việc nhân viên được nghỉ giữa giờ là 30 phút đối với ca sáng -chiều và 45 phút với ca đêm được tính vào giờ làm việc.

Để động viên khen thưởng và khích lệ nhân viên nâng cao hiệu quả lao động và tinh thần trách nhiệm trong công việc, ban lãnh đạo khách sạn đã tổ chức bình chọn nhân viên xuất sắc nhất tháng, quý, năm với 6 tiêu chí bình xét danh hiệu nổi bật là: chất lượng, khối lượng công việc đạt được, sự chủ động sáng tạo trong công việc, tính tích cực và sự nhiệt tình lao động... Nhân viên đạt danh hiệu này sẽ được tuyên dương vào buổi tổng kết tháng, nếu đạt danh hiệu năm sẽ được tặng bằng khen cùng tiền thưởng.

#### **2.2.1.10. Mối quan hệ giữa lễ tân với các bộ phận khác trong khách sạn**

Khách sạn là sự hỗn hợp của những loại hình kinh doanh khác

nhau, thực hiện những chức năng khác nhau, có những kiến thức, quan điểm và hạng người khác nhau. Tất cả đều có cùng một mục tiêu chung là làm cho khách sạn phát triển tốt. Do đó cần một sự hợp tác một cách nhịp nhàng và đồng bộ giữa các bộ phận.

Hoạt động của bộ phận lễ tân gắn liền với hoạt động kinh doanh của các bộ phận khác. Để phục vụ khách được tốt nhất thì cần phải có sự giúp đỡ và tạo điều kiện trong công việc giữa các bộ phận. Bộ phận lễ tân được coi là trung tâm đầu não của khách sạn, nơi diễn ra mọi hoạt động và mọi hoạt động của khách đều hướng tới bộ phận lễ tân. Đây là nơi thu nhận thông tin và chuyển thông tin đến các bộ phận khác. Chính vì vậy để có thể đáp ứng được tất cả các nhu cầu của khách khi họ yêu cầu thì nhân viên lễ tân cần phải có mối quan hệ tốt với các bộ phận.

Trước hết, quan hệ giữa bộ phận lễ tân với bộ phận nhà buồng. Hai bộ phận này có mối quan hệ khăng khít với nhau. Trong ca làm việc nhân viên lễ tân thường thông báo với bộ phận nhà buồng biết số lượng khách nhập phòng hoặc làm thủ tục rời khách sạn để dọn phòng. Và bộ phận lễ tân cũng dựa vào sự thông báo của nhà buồng về việc phòng đã được dọn sạch, kiểm tra và sẵn sàng đón khách. Đồng thời nhà buồng cũng giúp lễ tân nắm được các dịch vụ khách dùng trong phòng, trong tủ lạnh để lập hoá đơn thanh toán một cách đầy đủ. Khi phát hiện đồ đạc khách bỏ quên, nhân viên buồng sẽ thông báo và chuyển cho nhân viên lễ tân giải quyết theo quy định cụ thể của khách sạn. Nhìn chung hai bộ phận này luôn tạo điều kiện giúp đỡ nhau nên nhu cầu của khách thường được thoả mãn và hạn chế được sự phàn nàn của khách. Tạo điều kiện nâng cao công suất sử dụng phòng. Từ đó tạo doanh thu các dịch vụ khác đem lại hiệu quả cao trong kinh doanh.

Với bộ phận nhà hàng, khi khách đến lưu trú tại khách sạn thì dịch vụ ăn uống cũng là một trong những dịch vụ chính. Khi khách có yêu cầu món ăn thì bộ phận lễ tân sẽ thông báo để bộ phận nhà hàng phục vụ khách và đáp ứng nhu cầu về nước uống cho khách làm thủ tục nhập phòng.

Và khi khách có những phàn nàn về các vấn đề kỹ thuật thì bộ phận lễ tân luôn nhận được sự giúp đỡ của nhân viên bộ phận kỹ thuật.

Nói chung bộ phận lễ tân luôn nhận được sự hỗ trợ của các bộ phận khác trong khách sạn, đáp ứng được các nhu cầu của khách. Khiến khách có cảm giác thoải mái khi ở trong khách sạn.

## **2.2.2. Đánh giá thực trạng hoạt động của bộ phận lễ tân**

### **2.2.2.1. Những mặt đạt được**

Trong kinh doanh khách sạn, có thể nói hoạt động kinh doanh lưu trú là hoạt động chính của khách sạn. Với khách sạn Harbour View con số này 70%, còn các dịch vụ khác là 30%. Để đạt được những kết quả cao trong lĩnh vực này có thể nói là sự đóng góp công sức của tất cả nhân viên trong khách sạn. Và bộ phận lễ tân với vai trò là trung tâm đầu não của khách sạn cũng đã có những đóng góp nhất định vào kết quả chung của khách sạn. Được thể hiện qua các mặt:

Công suất sử dụng phòng:

Bảng 6: Công suất phòng khách sạn Harbour View giai đoạn 2006-2008

<b>Năm</b>	<b>Công suất phòng(%)</b>
2006	59.38
2007	62.88
2008	60

(Nguồn: phòng kế toán khách sạn Harbour View)

Với những con số trên, ta nhận thấy công suất phòng qua các năm luôn có sự biến động. Công suất phòng năm 2006 là 59.38% đến năm 2007 là 62.88% tăng 3.5%. Có sự gia tăng này do số lượng khách du lịch và khách công vụ tới Hải phòng tăng nhanh. Nhưng đến năm 2008 công suất phòng có sự giảm sút do chịu ảnh hưởng chung của cuộc khủng hoảng kinh tế toàn thế giới.

Ngoài ra, chất lượng phục vụ của bộ phận lễ tân còn được đánh giá dựa vào ý kiến nhân xét của khách trong bảng câu hỏi đánh giá mức độ hài lòng

của khách về các dịch vụ trong khách sạn cũng như thái độ phục vụ của nhân viên các bộ phận trực tiếp phục vụ khách. Kết quả đánh giá của khách về các dịch vụ trong khách sạn là tương đối cao. Năm 2008 kết quả tổng kết chung về mức độ hài lòng của khách đạt 95% và 3 tháng đầu năm 2009 là 96%. Trong đó, mức độ hài lòng của khách đối với bộ phận lễ tân xét theo các tiêu chí ( thủ tục nhập phòng, thanh toán, thái độ phục vụ, kiến thức về khách sạn và vùng của nhân viên), đạt kết quả như sau:

Bảng 7: Tổng hợp kết quả đánh giá chất lượng phục vụ của nhân viên bộ phận lễ tân (3 tháng đầu năm 2009)

Các tiêu chí	Tỉ lệ (%)
Thủ tục nhập phòng cho khách	98.15
Thủ tục thanh toán cho khách	98
Sự chào đón của nhân viên	100
Kiến thức về khách sạn	97.37
Kiến thức về các vùng	96.67

(Nguồn: phòng nhân sự khách sạn Harbour View - Hải Phòng)

Thông qua những con số nhận xét trên của khách ta có thể nhận thấy hiệu quả lao động của đội ngũ nhân viên lễ tân. Nhìn chung khách đều hài lòng với cung cách, thái độ phục vụ của nhân viên bộ phận lễ tân. Khách cảm thấy thoải mái khi ở trong khách sạn và có ấn tượng tốt với nhân viên lễ tân.

Nhân viên bộ phận đều chấp hành nghiêm chỉnh giờ giấc làm việc cũng như các quy định của của khách sạn đối với bộ phận lễ tân.

Trong 10 năm tồn tại, với vai trò “trung tâm thần kinh” của khách sạn. Bộ phận lễ tân đã tạo ra cho mình một phong cách riêng, để lại ấn tượng tốt trong lòng khách. Áp dụng các tiêu chuẩn nghiệp vụ một cách linh hoạt và chuyên nghiệp.

#### **2.2.2.2. Những mặt còn hạn chế**

Bên cạnh những thành tựu đã đạt được, bộ phận lễ tân vẫn còn một số hạn chế cần được khắc phục để bộ phận lễ tân ngày càng hoàn thiện hơn và có

thể phục vụ khách ngày một tốt hơn.

Như nhân viên lễ tân mới chỉ biết một ngoại ngữ, điều này gây rất nhiều khó khăn trong việc giao tiếp với khách. Bởi vì khách đến khách sạn thuộc nhiều quốc gia khác nhau. Và trình độ ngoại ngữ của nhân viên chưa thực sự tốt nên đôi khi còn nghe nhầm ý của khách hoặc không hiểu khách nói gì.

Việc giải quyết các vấn đề phàn nàn của khách nhiều khi còn chưa được thoả đáng. Đôi khi nhân viên chưa có tính chủ động trong việc giải quyết các yêu cầu của khách còn phụ thuộc vào việc xin ý kiến của cấp trên.

Tính nghiêm túc trong công việc chưa thực sự cao như trong ca làm việc vẫn còn tình trạng nhân viên ỷ lại công việc cho người làm cùng ca, buôn chuyện, làm việc riêng trong giờ làm việc. Nhân viên nhiều khi không thực sự chủ động trong công việc, làm việc với tinh thần tự giác không cao nên hiệu quả công việc chưa thực sự tốt. Tính tập thể của nhân viên bộ phận lễ tân là không cao, thường không có sự hỗ trợ nhau trong làm việc, việc bàn giao ca nhiều khi không cụ thể gây khó khăn cho những nhân viên ca sau.

Cơ sở vật chất của bộ phận đã xuống cấp gây mất mỹ quan và hạn chế trong việc phục vụ khách của bộ phận.



## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 2**

Chương II được kết cấu với 2 phần lớn đó là: hoạt động lễ tân trong khách sạn (khái niệm, vai trò, chức năng...). Ngoài ra trong chương này cũng đã nêu lên một cách cụ thể thực trạng hoạt động của bộ phận lễ tân thông qua các quy trình nghiệp vụ, phong cách thái độ phục vụ khách...

Với những vấn đề nêu trên, chúng ta thấy thực trạng hoạt động của bộ phận lễ tân có nhiều ưu việt và đạt được nhiều kết quả đáng khích lệ. Tuy vậy, vẫn còn một số hạn chế và nguyên nhân của nó. Bởi thế, vấn đề khắc phục hạn chế đó là nội dung cơ bản được đề cập ở chương III.

### **Chương 3**

## **MỘT SỐ ĐỀ XUẤT NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN HARBOUR VIEW HẢI PHÒNG**

### **3.1. Cơ sở xây dựng đề xuất**

#### **3.1.1. Xu hướng phát triển du lịch Hải phòng trong những năm tới**

Trong những thập niên trở lại đây nền kinh tế Việt Nam từng bước ổn định và phát triển. Đời sống vật chất của nhân dân ngày càng đầy đủ hơn, nhu cầu về đời sống tinh thần cao hơn lúc nào hết. Nhu cầu đi du lịch để giải trí, nghỉ ngơi, giải toả căng thẳng sau những giờ làm việc mệt mỏi ngày càng tăng cao. Đứng trước tình hình đó cung du lịch phát triển mạnh mẽ. Ngành du lịch của ta tuy mới phát triển song có rất nhiều triển vọng. Cả nước đang mong đợi vào ngành công nghiệp không khói này.

Hải Phòng có rất nhiều lợi thế, gần cảng và có sân bay nội địa Cát Bi. Hơn thế, tiềm năng du lịch của Hải Phòng rất phong phú: có vườn quốc gia Cát Bà được công nhận là khu dự trữ sinh quyển của thế giới. Hải Phòng có khu nghỉ mát với những bãi biển lượn quanh bán đảo Đồ Sơn vươn ra biển đông. Từ Hải Phòng đi tàu, du khách có thể tới thăm vịnh Hạ Long và ra xa là đảo Bạch Long Vỹ nằm giữa biển vịnh Bắc Bộ. Với tiềm năng du lịch như vậy, Hải Phòng không đứng ngoài xu thế chung của cả nước.

Sở du lịch cũng như ban lãnh đạo thành phố đã xác định :

Du lịch là ngành kinh tế mũi nhọn quan trọng trong nền kinh tế của thành phố cảng. Phát triển ngành du lịch sẽ thúc đẩy ngành khách sạn và thúc đẩy các ngành kinh tế khác phát triển, tăng thu nhập cho ngân sách thành phố và giải quyết việc làm cho một số lượng không nhỏ lao động.

Phát triển du lịch phải đảm bảo mối quan hệ giữa yêu cầu của việc phát triển kinh tế và giữ gìn phát huy bản sắc dân tộc, tiếp thu tinh hoa văn hoá của thế giới, mở rộng giao lưu văn hoá với các nước khác. Chỉ có dựa trên cơ sở này, du lịch Hải Phòng mới phát triển đúng hướng và có kết quả tốt, tránh

được những tác động tiêu cực của ngành du lịch tới nền văn hoá.

Điều này phải xác định được phương hướng phát triển du lịch - khách sạn trong những năm tới:

- Tập trung đầu tư mạnh mẽ vào ngành du lịch nhằm không ngừng nâng cao chất lượng và đa dạng hoá sản phẩm du lịch.
- Nhanh chóng hoàn thiện cơ sở hạ tầng và cơ sở vật chất kỹ thuật nhằm phục vụ khách du lịch.
- Tập trung đầu tư tôn tạo nâng cấp và bảo vệ tài nguyên du lịch của thành phố.
- Chú trọng công tác nghiên cứu thị trường, tuyên truyền, quảng bá du lịch.
- Xây dựng kế hoạch đào tạo bồi dưỡng cán bộ quản lý, cán bộ chuyên môn mà đặc biệt là đội ngũ công tác quản trị doanh nghiệp và hướng dẫn viên du lịch.

Với phương hướng, mục tiêu của du lịch Hải Phòng đến 2020 là đáp ứng nhu cầu của khách du lịch quốc tế và nội địa, góp phần đưa du lịch Việt Nam trở thành ngành kinh tế mũi nhọn trong chiến lược phát triển kinh tế xã hội của đất nước.

### **3.1.2. Xu hướng phát triển khách sạn Hải Phòng trong những năm tới**

Với vị trí địa lý thuận lợi và tài nguyên du lịch phong phú. Hải Phòng đang là điểm du lịch được đông đảo khách du lịch trong nước và trên thế giới tìm đến. Số lượng khách quốc tế đến Việt Nam theo dự báo đến 2010 sẽ là 4,5 triệu khách. Hơn nữa số khách đến từ các nước giàu sẽ tăng nhanh, số ngày lưu trú ở Việt Nam sẽ nhiều hơn, chi tiêu ở Việt Nam sẽ lớn hơn (cuộc điều tra năm 2003 cho thấy số chi tiêu bình quân một ngày khách là 74.6USD, bình quân một lượt khách là 902.7USD, số ngày lưu trú bình quân một khách là 12 ngày). Chính vì vậy nhu cầu sử dụng khách sạn là rất cao trong tương lai, không chỉ về số lượng mà yêu cầu về chất lượng.

Trong khi đó Hải Phòng mới chỉ có khách sạn đạt tiêu chuẩn 4 sao và

con số này chưa thật nhiều, khách sạn 5 sao chưa hề có ở Hải Phòng. Vì vậy để đáp ứng nhu cầu của khách trong tương lai, yêu cầu đặt ra là phải xây dựng các khách sạn mới và nâng cao chất lượng các khách sạn hiện có. Từ nay cho đến 2020 ngành kinh doanh khách sạn ngày càng có triển vọng, đem lại nhiều lợi nhuận không chỉ cho các nhà kinh doanh mà còn cho cả thành phố.

### **3.1.3. Phương hướng, mục tiêu của khách sạn Harbour View - Hải Phòng**

Trong kinh doanh, việc hoạch định chiến lược và phương hướng phát triển có ý nghĩa đặc biệt quan trọng với các doanh nghiệp nói chung và doanh nghiệp kinh doanh khách sạn nói riêng. Đó là kim chỉ nam cho mọi hoạt động của doanh nghiệp. Trong môi trường cạnh tranh gay gắt như hiện nay thì việc đưa ra chiến lược sẽ giúp doanh nghiệp có những bước đi đúng hướng và an toàn. Tuy nhiên chiến lược đó phải phù hợp với điều kiện thực tế của khách sạn thì mới có thể đem lại hiệu quả cao.

Khi mà con người có đời sống vật chất và tinh thần ngày càng hoàn thiện hơn thì họ càng đòi hỏi cao hơn về dịch vụ. Họ sẵn sàng bỏ nhiều tiền để hưởng những dịch vụ có chất lượng cao bởi nhu cầu tự hoàn thiện của con người là nhu cầu cao nhất. Do đó khách sạn phải có những chiến lược nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ. Và để đáp ứng được điều đó khách sạn phải đề ra được những phương hướng cũng như mục tiêu để có thể cạnh tranh với các đối thủ khác. Khách sạn Harbour View là một khách sạn 4 sao đạt tiêu chuẩn quốc tế. Và để ngày càng khẳng định vị trí của mình khách sạn đã đưa ra các phương hướng trong thời gian tới:

- Tăng cường quảng bá hình ảnh về khách sạn Harbour View ở tất cả các thị trường nước ngoài, giữ vững mối quan hệ làm ăn lâu dài với các thị trường nhận khách trong nước, những hãng lữ hành đã có mối quan hệ cộng tác làm ăn lâu dài với khách sạn như: Besttour, Saga tour, Indochina...

- Duy trì hai loại khách đó là thương gia và khách du lịch. Tập trung vào những khách có khả năng chi trả cao.

- Giữ vững các tiêu chuẩn của khách sạn ở các bộ phận như: lễ tân, nhà

hàng...

- Tiến tới khách sạn thúc đẩy hình thức đặt phòng qua mạng. Nhằm mang lại lợi ích cho cả khách hàng và khách sạn.

- Trong thời gian tới khách sạn tiếp tục giữ vững giá nhưng gia tăng thêm các giá trị khác vào trong giá bằng cách tạo ra các dịch vụ đặc biệt như nâng cao chất lượng phục vụ, cải tiến trang thiết bị và bổ sung thêm các dịch vụ miễn phí.

- Đa dạng hoá sản phẩm dịch vụ, tăng thêm các dịch vụ bổ sung (mở rộng spa, phòng tập thể dục, cửa hàng đồ lưu niệm...) Cùng với việc tăng số lượng sản phẩm thì chất lượng sản phẩm cũng không ngừng được tăng lên. Để đạt được điều này cần phải tăng cường tổ chức các lớp học nhằm nâng cao tay nghề và trình độ chuyên môn, nâng cao tính chuyên nghiệp trong phục vụ khách cho tất cả các bộ phận.

- Nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ bằng nhiều hình thức khác nhau thông qua yếu tố nhà cung cấp đầu vào, thông qua việc đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật, trang thiết bị sẵn có và đặc biệt là yếu tố con người. Đó là việc trau dồi kiến thức chuyên môn nghiệp vụ.

- Phát huy nội lực, sử dụng có hiệu quả lợi thế của khách sạn. Đó là nguồn nhân lực có chất lượng cao, lực lượng quản lý giỏi, môi trường làm việc chuyên nghiệp. Từng bước tăng lương cho nhân viên, quan tâm đến lợi ích của nhân viên. Tạo niềm tin cho nhân viên để họ yên tâm công tác và cống hiến hết mình cho khách sạn.

- Chú trọng công tác tuyển dụng và đào tạo nguồn lao động mới, tăng cường huấn luyện tại chỗ, bồi dưỡng chuyên sâu và học hỏi kinh nghiệm các đơn vị bạn trong nước và nước ngoài.

Từ những phương hướng đó, khách sạn đã đặt ra mục tiêu cho năm 2009:

- Công suất sử dụng phòng: 60%
- Tổng lượng khách: tăng 10%

- Đảm bảo doanh thu từ 10%-15%/năm

## **3.2. Các đề xuất cụ thể**

### **3.2.1. Đối với bộ phận lễ tân**

#### **3.2.1.1. Nâng cao trình độ ngoại ngữ**

Khách sạn Harbour View là khách sạn đạt tiêu chuẩn 4 sao quốc tế. Hơn nữa thị trường khách của khách sạn chủ yếu là khách châu Âu ( Pháp, Đức,...), châu Á chủ yếu là khách Nhật Bản và một số ít khách nội địa có khả năng chi trả cao. Chính vì vậy có thể nói rằng ngôn ngữ giao tiếp chính của nhân viên lễ tân là tiếng Anh. Nhìn chung, đội ngũ nhân viên của bộ phận lễ tân đều có khả năng sử dụng tiếng Anh, nhất là nhân viên trực tiếp giao tiếp với khách đều đạt trình độ C trở lên, tuy nhiên khách sạn cần phải khuyến khích nhân viên tăng cường trau dồi kiến thức bởi vì đôi khi nhân viên còn nghe nhầm ý của khách do trình độ ngoại ngữ chưa thật sự vững. Tuy những trường hợp nêu trên là không nhiều nhưng thiết nghĩ với tiêu chuẩn của khách sạn thì hạn chế đó cần được khắc phục. Và ngoài ngoại ngữ chính là tiếng Anh thì nhân viên lễ tân cần biết sử dụng thêm một ngoại ngữ thứ hai. Ở khách sạn, lượng khách Nhật cũng chiếm số lượng đông vì vậy nhân viên lễ tân có thể học thêm tiếng Nhật để phục vụ khách được tốt hơn .

Để ngày nâng cao trình độ ngoại ngữ thì khách sạn cần khuyến khích bằng các hình thức:

- Mở các lớp học ngay tại khách sạn, mời các chuyên gia ngoại ngữ về giảng dạy.
- Khuyến khích nhân viên đi học các lớp ngoại ngữ ở bên ngoài với chính sách sẽ trả ½ học phí nếu nhân viên đó đạt thành tích xuất sắc.
- Tạo điều kiện về thời gian để cho nhân viên có thể tham gia các lớp học.
- Động viên nhân viên tự bổ sung kiến thức cho nhau thông qua các buổi sinh hoạt tập thể.
- Cần có chính sách khen thưởng và tăng lương cho nhân viên để cho

họ chủ động và tích cực trong việc nâng cao trình độ đặc biệt là trình độ ngoại ngữ.

Khi mà nhân viên lễ tân có thể giao tiếp một cách thông thạo, tránh được các thiếu sót thì chất lượng phục vụ sẽ được nâng cao.

### **3.2.1. Trau dồi phẩm chất cần có, đặc biệt là cách thức ứng xử với khách**

Bộ phận lễ tân là nơi tiếp xúc nhiều nhất với khách, mọi thắc mắc, yêu cầu của khách đều hướng tới bộ phận lễ tân. Đối tượng phục vụ là rất đa dạng và phong phú. Chính vì vậy để vừa lòng tất cả các đối tượng khách đến với khách sạn. Nhân viên lễ tân cần phải ứng xử khéo léo với khách, phải có những kiến thức cơ bản để nắm bắt tâm lý của từng loại khách, phải luôn quan tâm đến nhu cầu của khách.

Khi khách phàn nàn thì nhân viên lễ tân không nên tỏ ra sẵn sàng tranh luận với khách, cướp lời, khẳng định hơn thiệt với khách. Mà việc cần thiết và là nhiệm vụ là lắng nghe, cảm ơn và tìm cách xử lý tình huống, khắc phục thiếu sót. Không phải bao giờ khách hàng cũng đúng và có đủ tư cách là một thượng đế nhưng chúng ta nên nhớ rằng họ chứ không phải ai khác mới có thể đem đến cho khách sạn bạn nguồn lợi nhuận. Sự phàn nàn của khách không phải bao giờ cũng thoả đáng nhưng chắc chắn có lý do xuất phát từ phía bạn hay nhân viên trong khách sạn. Vì vậy nhân viên phải biết lắng nghe để hoàn thiện và không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ bằng cử chỉ, ánh mắt, giọng nói tiếp thu phàn nàn để khách cảm thấy người phục vụ là người hiểu họ, đứng về phía họ. Lắng nghe ý kiến của khách và phải tìm cách giải quyết cho hợp lý.

#### **Cần nắm một số yêu cầu khi giải quyết phàn nàn của khách:**

- Luôn tỏ ra bình tĩnh, tự tin trong mọi trường hợp, điều này sẽ giúp nhân viên có được sự sáng suốt, đưa ra giải quyết đúng đắn, kịp thời, linh hoạt.
- Kịp thời và nhanh chóng tìm ra giải pháp hợp lý nhất để giải quyết các tình huống.
- Cần linh hoạt, năng động trong trường hợp có thể giải quyết một số tình

huống ngoài những tình huống thông thường.

- Nếu phàn nàn của khách không giải quyết được thì phải thông báo lại với khách. Nếu phàn nàn vượt quá quyền hạn thì phải báo cáo cho cấp trên.

- Với thái độ tích cực vì khách vì uy tín và lợi nhuận của khách sạn để có cách giải quyết tốt nhất mọi vấn đề dù là nhỏ nhất trong phạm vi quyền hạn của mình.

- Nhân viên tuyệt đối không được hứa điều gì vượt quá quyền hạn của mình với khách, phải đưa ra chuẩn xác thời gian vấn đề được giải quyết.

#### **Giải quyết phàn nàn theo các bước:**

- Lắng nghe và ghi lại các chi tiết liên quan như: tên khách, số buồng khách, vấn đề khách phàn nàn...

- Xin lỗi khách và tỏ ra hết sức thông cảm với khách

- Tìm hiểu kỹ sự việc, nhắc lại để khách thấy nhân viên đã hiểu vấn đề.

- Đưa ra hướng giải quyết để khách lựa chọn, đồng thời hứa sẽ thực hiện chu đáo.

- Báo cáo cho bộ phận liên quan giải quyết

- Tự nhân viên lễ tân giải quyết

- Báo cáo lãnh đạo giải quyết

- Cảm ơn khách đã đóng góp ý kiến cho khách sạn

- Kiểm tra sự hài lòng của khách

- Ghi chép lại sự việc vào sổ ý kiến hàng ngày

### **3.2.2. Đối với khách sạn**

#### **3.2.2.1. Nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật**

Cơ sở vật chất là một trong những yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ và khả năng đáp ứng nhu cầu của khách khi sử dụng dịch vụ tại khách sạn. Đây chính là phần hữu hình, phần dễ nhận thấy nhất của dịch vụ. Xét về góc độ nào đó thì cơ sở vật chất kỹ thuật là bộ mặt của khách sạn, là hình ảnh mà khách hàng nhìn thấy đầu tiên khi đặt chân vào khách sạn. Chính vì vậy, yếu tố cơ sở vật chất có ảnh hưởng rất lớn đến ấn tượng đầu tiên của khách về



khách sạn. Cơ sở vật chất kỹ thuật là điều kiện quan trọng để xếp hạng sao cho khách sạn. Việc nâng cấp, cải tạo cơ sở vật chất đóng vai trò quan trọng tạo nên một ấn tượng tốt đẹp cho khách sạn Harbour View trong tâm tưởng của du khách, qua đó tạo tiền đề để phát triển hoạt động kinh doanh có hiệu quả cao hơn nữa.

Xuất phát từ thực tế khách sạn đã xây dựng được 10 năm, phần lớn các trang thiết bị đã qua thời gian sử dụng lâu, đã có nhiều hỏng hóc và không còn mới. Đặc biệt là khu vực đại sảnh nơi tiếp đón khách đầu tiên. Các trang thiết bị hiện có đã có dấu hiệu xuống cấp đôi khi gây khó khăn cho nhân viên khi phục vụ khách như: màn hình máy tính mờ, tủ để chìa khoá của khách đã không còn rõ số phòng, bộ đàm liên lạc với bộ phận nhà buồng đôi khi không liên lạc được khiến cho nhân viên lễ tân gặp rất nhiều khó khăn trong việc thanh toán của khách. Vì vậy khách sạn cần đầu tư làm mới quầy lễ tân, trang bị thêm hệ thống đồng hồ của một số nước và cần có biển gắn ở quầy lễ tân. Có ô tủ để các văn phòng phẩm gọn gàng để nhân viên thuận tiện trong việc sử dụng. Bộ phận nhà hàng cần có những biện pháp làm mới dao, đĩa... Nhà buồng cần đầu tư thay đổi một số chăn, gối mới. Các trang thiết bị kỹ thuật cần được bảo dưỡng thường xuyên để phục vụ khách được tốt nhất.

Đặc biệt khách sạn cần có kế hoạch thay đổi đồng phục cho nhân viên bởi thời gian lâu đồng phục của nhân viên đã sờn vải, hoen ố trong quá trình phục vụ, nhất là các bộ phận trực tiếp phục vụ khách.

Việc nâng cấp cơ sở vật chất sẽ giúp cho nhân viên làm việc thuận tiện hơn và cũng phục vụ khách được tốt hơn. Qua đó không chỉ để lại ấn tượng tốt với khách mà còn ngày càng thu hút được nhiều khách hơn.

### **3.2.2.2. Bồi dưỡng, nâng cao chuyên môn nghiệp vụ cho nhân viên**

Ngày nay, mức sống của người dân ngày càng được nâng cao. Người ta sẵn sàng bỏ ra một khoản tiền lớn để thuê phòng. Nhưng đồng nghĩa với nó, họ cũng yêu cầu mình được phục vụ một cách tốt nhất. Trong kinh doanh khách sạn, yếu tố con người có thể nói rằng là quan trọng nhất, quyết định sự

thành công của một khách sạn. Chính vì vậy khách sạn cần phải thường xuyên tổ chức bồi dưỡng, nâng cao chuyên môn nghiệp vụ cho nhân viên với các hình thức:

- Mời các chuyên gia trong lĩnh vực khách sạn về giảng dạy tại khách sạn.
- Tổ chức các cuộc thi nhằm nâng cao tay nghề cho nhân viên.
- Tổ chức giao lưu với các khách sạn khác để nhân viên có thể học hỏi, trau dồi thêm kiến thức.
- Vận động và tạo điều kiện cho nhân viên tham gia các lớp bồi dưỡng do sở văn hoá tổ chức.
- Đưa ra các hình thức khen thưởng, tăng lương, thăng chức để khuyến khích nhân viên tự trau dồi làm phong phú thêm kiến thức và nâng cao nghiệp vụ.
- Đặc biệt khách sạn nên dựa vào hệ thống tiêu chuẩn VTOS để xây dựng nên hệ thống tiêu chuẩn phù hợp với khách sạn. Hệ thống này thừa nhận kiến thức và tay nghề của nhân viên mang tính quốc tế. Với mục đích xây dựng đội ngũ lao động đạt tiêu chuẩn từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ.

Về mặt lâu dài để có được đội ngũ nhân viên trẻ giỏi chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ, tin học...Khách sạn nên thắt chặt mở rộng mối quan hệ với các tổ chức cung cấp nhân lực, tổ chức đào tạo nghề...để tìm kiếm cơ hội lựa chọn nhân viên giỏi, tranh thủ các cơ hội đào tạo cho đội ngũ nhân viên của mình. Khách sạn cũng nên có sự liên kết chặt chẽ với các cơ sở đào tạo, các trường đại học, cao đẳng đào tạo về du lịch nhằm thu hút sinh viên giỏi thông qua các chương trình nhận sinh viên thực tập, cấp học bổng tài năng trẻ...Với tình hình thực tế hiện nay chỉ cần bỏ ra một khoản học bổng không phải là quá lớn. Khách sạn sẽ có những khả năng tìm kiếm và thu hút được nhiều sinh viên giỏi vào làm việc. Đây là một biện pháp khá hữu hiệu để tìm kiếm những sinh viên trẻ tuổi, có năng lực, được đào tạo một cách bài bản và có hệ thống. Đồng thời củng cố thêm mối quan hệ với các cơ sở đào tạo góp

phần giải quyết một vấn đề quan trọng của xã hội -việc làm của sinh viên.

### **3.2.2.3. Quan tâm hơn nữa đến đời sống vật chất, tinh thần của người lao động**

Bộ phận lễ tân là trung tâm đầu não của khách sạn, nơi diễn ra mọi hoạt động và tiếp nhận các yêu cầu của khách. Nên có thể nói rằng áp lực công việc của nhân viên bộ phận lễ tân là rất lớn. Hơn thế nữa, khối lượng công việc của bộ phận lễ tân là rất lớn. Chính vì vậy khách sạn nên có những chính sách quan tâm hơn nữa đến đời sống vật chất và tinh thần của người lao động.

Nên có chính sách tăng lương cụ thể cho nhân viên.

Những ngày lễ tết làm việc ngoài giờ khách sạn nên có hình thức động viên, khen thưởng không chỉ bằng hình thức nghỉ bù mà còn trả thêm lương, những ngày này ưu tiên cho những người ở xa, những người có hoàn cảnh đặc biệt được nghỉ trước, nghỉ dài ngày hơn...Chính sách này thoả đáng sẽ khuyến khích mọi người tích cực lao động, tự giác học hỏi để nâng cao trình độ, phát huy tính sáng tạo, góp nhiều ý kiến hay để nâng cao hiệu quả chung cho khách sạn.

Khách sạn nên quan tâm nhiều hơn đến đời sống tinh thần của nhân viên và gia đình họ như thăm hỏi, tặng quà nhân dịp lễ tết, sinh nhật, ốm đau, hiếu hỉ....

Khách sạn cũng nên quan tâm thoả mãn các nhu cầu về sự tôn trọng, sự thăng tiến, sự công bằng giữa những người lao động...việc làm này sẽ góp phần thúc đẩy họ làm việc hiệu quả hơn. Ban lãnh đạo của khách sạn nên đưa ra những chương trình đề bạt, thăng tiến. Đây là một trong những vấn đề được nhiều nhân viên quan tâm đặc biệt là những người trẻ tuổi tài năng. Do vậy mục tiêu đề bạt thăng tiến sẽ trở thành động lực mạnh mẽ khuyến khích mọi người phấn đấu, rèn luyện phát triển năng lực cá nhân.

Do đặc tính của ngành kinh doanh khách sạn là có rất nhiều lao động nữ, khách sạn Harbour View cũng vậy. Tỷ lệ lao động nữ là khá lớn, khách sạn cần đặc biệt quan tâm đến lực lượng lao động này. Do môi trường làm

Thực trạng tổ chức hoạt động lễ tân tại khách sạn Harbour View, Hải phòng

việc trong khách sạn là khá phức tạp, một số bộ phận lại có những quy định về độ tuổi lao động...nên khách sạn cần có những chính sách thoả đáng như quy định về độ tuổi, những chính sách riêng đảm bảo quyền lợi cho người phụ nữ (chính sách nghỉ khi sinh đẻ, con ốm, kiểm tra sức khoẻ định kỳ...)

### **KẾT LUẬN CHƯƠNG 3**

Dựa trên xu hướng phát triển ngành du lịch và khách sạn Hải Phòng trong những năm tới, đặc biệt là căn cứ vào phương hướng, mục tiêu kinh doanh của khách sạn và những hạn chế, thiếu sót của bộ phận lễ tân. Chương III đã đề ra một số đề xuất cụ thể đối với bộ phận lễ tân cũng như đối với khách sạn như: nâng cao trình độ ngoại ngữ, cách thức ứng xử, nâng cấp cơ sở vật chất...nhằm giúp cho bộ phận lễ tân ngày càng hoàn thiện hơn, nâng cao chất lượng phục vụ khách.

## KẾT LUẬN

Nhìn chung trong những năm vừa qua khách sạn Harbour View đã từng bước khẳng định được vị trí của mình trên thị trường. Điều này thể hiện ở tổng doanh thu của khách sạn và số lượng khách lưu trú tại khách sạn. Mặc dù vẫn còn có những tồn tại nhất định, nhưng để có sự thành công như vậy là nhờ sự cố gắng của cán bộ công nhân viên trong khách sạn. Trong đó có sự đóng góp to lớn của nhân viên bộ phận lễ tân khách sạn.

Sau một thời gian học tập tại trường đại học Dân lập Hải phòng và có một thời gian thực tập tại khách sạn Harbour View và trực tiếp tìm nghiên cứu tại bộ phận lễ tân. Em nhận thấy rằng, nhân viên lễ tân đều là những người nắm được các kỹ năng nghiệp vụ cơ bản, phần lớn đáp ứng được nhu cầu của khách, để lại ấn tượng tốt trong lòng khách. Điều đó được thể hiện qua doanh thu, công suất phòng và số lượng khách đến khách sạn không ngừng tăng lên. Nhưng bên cạnh đó bộ phận lễ tân vẫn gặp phải một số hạn chế cần phải khắc phục để ngày càng hoàn thiện hơn nữa. Đó là nâng cao trình độ ngoại ngữ và xử lý tình huống gặp phải với khách.

Bài viết khoá luận em đã cố gắng nêu lên những kết quả đạt được, những tồn tại và một số biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận lễ tân khách sạn Harbour View nhằm mang lại hiệu quả cao hơn nữa trong hoạt động của bộ phận lễ tân. Tuy nhiên do khả năng bản thân còn nhiều hạn chế và thời gian được thực tập nghiên cứu tại bộ phận không nhiều nên bài viết sẽ không tránh khỏi những thiếu sót. Rất mong được sự đóng góp ý của các thầy, cô để bài viết được hoàn chỉnh hơn.

Em xin chân thành cảm ơn các thầy cô giáo trong khoa văn hoá du lịch, đặc biệt em xin chân thành cảm ơn cô Nguyễn Ngọc Dung đã giúp đỡ hướng dẫn em hoàn thành khoá luận này.

## LỜI CẢM ƠN

Trước hết em xin chân thành cảm ơn các thầy, cô giáo trong khoa văn hóa du lịch cũng như các thầy cô giáo trong trường đã trang bị cho em những kiến thức tổng hợp trong suốt khóa học. Đó là cơ sở để em có thể hoàn thành luận văn tốt nghiệp của mình.

Em cũng xin chân thành cảm ơn thạc sỹ Nguyễn Ngọc Dung – người đã giúp đỡ em tận tình trong việc hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này.

Đồng thời em xin bày tỏ lòng biết ơn đối với ban lãnh đạo cùng tập thể nhân viên khách sạn Harbour View đã giúp đỡ tạo điều kiện cho em trong suốt thời gian thực tập tại khách sạn.

Do lượng kiến thức có hạn, kinh nghiệm thực tế cũng như thời gian thực tập không nhiều nên khóa luận cũng không tránh khỏi những thiếu sót. Kính mong thầy cô và các bạn góp ý, chỉ bảo để bài khóa luận được hoàn thiện hơn.

**Em xin chân thành cảm ơn!**

Sinh viên

Bùi Thị Hoà Nhi

## MỤC LỤC

<b>Lời mở đầu</b> .....	<b>1</b>
<b>Chương I: Tổng quan về khách sạn Harbour View - Hải Phòng</b> .....	<b>4</b>
1.1. Vị trí.....	4
1.2. Quá trình hình thành và phát triển.....	4
1.3. Cơ cấu tổ chức và đội ngũ lao động .....	7
1.3.1. Cơ cấu tổ chức.....	7
1.3.2. Đội ngũ lao động.....	12
1.4. Lĩnh vực kinh doanh chủ yếu.....	15
1.4.1. Hoạt động kinh doanh lưu trú.....	15
1.4.2. Hoạt động kinh doanh ăn uống.....	16
1.4.3. Hoạt động kinh doanh dịch vụ bổ sung.....	17
1.5. Cơ sở vật chất kỹ thuật .....	17
1.6. Hoạt động marketing của khách sạn.....	19
1.7. Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn.....	21
Kết luận chương I.....	23
<b>Chương II: Hoạt động lễ tân và tổ chức hoạt động lễ tân tại khách sạn Harbour View- Hải Phòng</b> .....	<b>24</b>
2.1. Hoạt động lễ tân trong khách sạn.....	24
2.1.1. Khái niệm.....	24
2.1.2. Vai trò.....	24
2.1.3 Chức năng.....	26
2.1.4. Nhiệm vụ.....	27
2.1.5. Yêu cầu đối với nhân viên bộ phận lễ tân.....	28
2.1.5.1. Yêu cầu về kỹ năng nghiệp vụ và sự hiểu biết .....	28
2.1.5.2. Yêu cầu về ngoại ngữ và tin học.....	29
2.1.5.3. Yêu cầu về đạo đức nghề nghiệp.....	30
2.1.5.4. Yêu cầu về hình thức và thể chất.....	30



2.1.6. Quy trình phục vụ khách của bộ phận lễ tân.....	31
2.2. Thực trạng hoạt động lễ tân khách sạn Harbour View - Hải Phòng.....	33
2.2.1. Tình hình hoạt động của bộ phận lễ tân khách sạn Harbour View - Hải Phòng.....	33
2.2.1.1. Cơ cấu tổ chức.....	33
2.2.1.2. Nguồn nhân lực bộ phận lễ tân.....	37
2.2.1.3. Cơ sở vật chất kỹ thuật của bộ phận lễ tân.....	39
2.2.1.4. Bố trí nhân lực tại bộ phận lễ tân.....	39
2.2.1.5. Đối tượng phục vụ chủ yếu của bộ phận.....	40
2.2.1.6. Quy trình, nghiệp vụ cơ bản tại bộ phận.....	41
2.2.1.7. Phong cách thái độ phục vụ khách.....	48
2.2.1.8. Cơ hội thu nhập, đào tạo, thăng tiến.....	49
2.2.1.9. Công tác đãi ngộ, quản lý lao động.....	51
2.2.1.10. Mối quan hệ giữa bộ phận lễ tân với các bộ phận khác trong khách sạn .....	52
2.2.2. Đánh giá thực trạng hoạt động của bộ phận lễ tân.....	54
2.2.2.1. Những mặt đạt được.....	54
2.2.2.2. Những mặt còn hạn chế.....	55
Kết luận chương II.....	57
<b>Chương III: Một số đề xuất nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận lễ tân tại khách sạn Harbour View - Hải Phòng.....</b>	<b>58</b>
3.1. Cơ sở xây dựng đề xuất.....	58
3.1.1. Xu hướng phát triển du lịch Hải Phòng trong những năm tới.....	58
3.1.2. Xu hướng phát triển khách sạn Hải Phòng trong những năm tới.....	59
3.1.3. Phương hướng, mục tiêu của khách sạn Harbour View- Hải Phòng....	60
3.2. Các đề xuất cụ thể.....	62
3.2.1. Đối với bộ phận lễ tân .....	62
3.2.1.1. Nâng cao trình độ ngoại ngữ.....	62
3.2.1.2. Trau dồi phẩm chất cần có, đặc biệt là cách thức ứng xử với khách..	63

3.2.2. Đối với khách sạn .....	64
3.2.2.1. Nâng cấp cơ sở vật chất kỹ thuật bộ phận lễ tân.....	64
3.2.2.2. Bồi dưỡng, nâng cao chuyên môn nghiệp vụ cho nhân viên.....	64
3.2.2.3. Quan tâm hơn nữa đến đời sống vật chất, tinh thần của người lao động.....	67
Kết luận chương III.....	69
Kết luận.....	70
Phụ lục	
Tài liệu tham khảo	

## **DANH MỤC SƠ ĐỒ, BẢNG VÀ BIỂU ĐỒ**

### **➤ Hệ thống sơ đồ**

Sơ đồ 1: Cơ cấu tổ chức của khách sạn Harbour View - Hải Phòng

Sơ đồ 2: Cơ cấu tổ chức bộ phận lễ tân khách sạn Harbour View - Hải Phòng

### **➤ Hệ thống bảng**

Bảng 1: Cơ cấu lao động theo giới tính và độ tuổi của khách sạn

Bảng 2: Cơ cấu lao động theo trình độ chuyên môn và ngoại ngữ của khách sạn

Bảng 3: Kết quả kinh doanh của khách sạn Harbour View - Hải Phòng giai đoạn 2005-2008

Bảng 4: Nhiệm vụ các chức danh thuộc bộ phận lễ tân

Bảng 5: Cơ cấu lao động theo trình độ chuyên môn, ngoại ngữ, giới tính, độ tuổi bộ phận lễ tân

Bảng 6: Công suất sử dụng phòng khách sạn Harbour View - Hải Phòng giai đoạn 2006-2008

Bảng 7: Tổng hợp kết quả đánh giá chất lượng phục vụ của bộ phận lễ tân (3 tháng đầu năm 2009)

### **➤ Hệ thống biểu đồ**

Biểu đồ 1: Biểu đồ tăng trưởng doanh thu của khách sạn Harbour View - Hải Phòng giai đoạn 2005-2008