

The Saigon International  
University



Khóa luận  
tốt nghiệp

Thành phố Hồ Chí Minh - 2023

# BÁO CÁO KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP

*Ngành*

**Quản trị Khách sạn**

*Đề tài*

## NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN SHERATON SAIGON HOTEL AND TOWERS

*Giảng viên hướng dẫn*

**ThS. Nguyễn Văn Khanh**

*Sinh viên*

**Phạm Minh Như Thuỳ**

MSSV: 44011901812



**Lewis Campus**

Email: [admission@siu.edu.vn](mailto:admission@siu.edu.vn)

Website: [www.siu.edu.vn](http://www.siu.edu.vn)

## LỜI CẢM ƠN

Em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến quý thầy cô tại Trường Đại học Quốc tế Sài Gòn đã tạo cho em điều kiện thuận lợi để áp dụng những kiến thức đã học vào thực tế trong 12 tuần thực tập tại khách sạn Sheraton Saigon Hotel and Towers. Đây là khoảng thời gian giúp em trao đổi được thêm nhiều kỹ năng, kiến thức, hiểu biết thêm nhiều về ngành quản trị kinh doanh nói và quản trị nhà hàng – khách sạn nói riêng mà em đã chọn. Em xin cảm ơn thầy Th.S Nguyễn Văn Khanh đã hướng dẫn em viết bài báo cáo này.

Bên cạnh đó, em xin cảm ơn Ban lãnh đạo khách sạn Sheraton Saigon Hotel and Towers và các anh chị cán bộ, nhân viên bộ phận Lễ tân của khách sạn đã tận tình chỉ dẫn, giúp đỡ em hoàn thành bài báo cáo này.

Cuối cùng, em xin gửi đến thầy cô Trường Đại học Quốc tế Sài Gòn và Ban lãnh đạo khách sạn Sheraton Saigon Hotel and Towers, các anh chị bộ phận Lễ tân lời chúc sức khỏe và luôn thành công trong công việc.

Người thực hiện

Phạm Minh Như Thủy

## **LỜI CAM ĐOAN**

Em tên Phạm Minh Như Thủy xin cam đoan các số liệu, thông tin sử dụng trong bài tiểu luận này là do bản thân thực hiện cùng sự hỗ trợ, tham khảo tài liệu từ các tư liệu, giáo trình liên quan đến đề tài nghiên cứu và không có sự sao chép y nguyên các tài liệu đó.

Người thực hiện

Phạm Minh Như Thủy

## NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Giáo viên hướng dẫn

## MỤC LỤC

<b>LỜI MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
<b>1. Lý do chọn đề tài</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Mục tiêu nghiên cứu</b> .....	<b>2</b>
<b>3. Phương pháp và phạm vi nghiên cứu</b> .....	<b>2</b>
<b>4. Giới thiệu kết cấu của Khóa luận tốt nghiệp</b> .....	<b>3</b>
<b>CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1 KHÁI NIỆM VỀ KHÁCH SẠN</b> .....	<b>4</b>
1.1.1 <i>Khái niệm về khách sạn</i> .....	4
1.1.2 <i>Khái niệm về kinh doanh khách sạn</i> .....	4
1.1.3 <i>Chất lượng phục vụ trong hoạt động kinh doanh khách sạn</i> .....	5
1.1.4 <i>Nâng cao chất lượng phục vụ dịch vụ</i> .....	6
<b>1.2 GIỚI THIỆU VỀ BỘ PHẬN LỄ TÂN</b> .....	<b>8</b>
1.2.1 <i>Khái niệm Bộ phận Lễ tân</i> .....	8
1.2.2 <i>Nhiệm vụ của Bộ phận Lễ tân</i> .....	9
1.2.3 <i>Vai trò của Bộ phận Lễ tân</i> .....	9
1.2.4 <i>Cơ cấu của Bộ phận Lễ tân</i> .....	9
<b>1.3 CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TRONG KHÁCH SẠN</b> .....	<b>13</b>
1.3.1 <i>Khái niệm chất lượng phục vụ của bộ phận Lễ tân trong khách sạn</i> .....	13
1.3.2 <i>Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ của bộ phận lễ tân trong khách sạn</i> .....	14
<b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CỦA VIỆC NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN SHERATON SAIGON HOTEL AND TOWERS</b> .....	<b>17</b>

<b>2.1. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN CỦA SHERATON SAIGON HOTEL AND TOWERS.....</b>	<b>17</b>
2.1.1 <i>Lịch sử hình thành và phát triển</i> .....	17
2.1.2 <i>Chức năng, lĩnh vực hoạt động và thị trường</i> .....	20
2.1.3 <i>Cơ cấu tổ chức và nhân sự</i> .....	20
2.1.4 <i>Các kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn và đối thủ cạnh tranh trong thời gian gần đây</i> .....	23
2.1.5 <i>Định hướng phát triển của doanh nghiệp và kế hoạch trong 5 năm tới</i> .....	27
<b>2.2    <b>NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN SHERATON SAIGON HOTEL AND TOWERS. ....</b></b>	<b>28</b>
2.2.1 <i>Giới thiệu về bộ phận lễ tân tại khách sạn</i> .....	28
2.2.2 <i>Cơ cấu tổ chức và quy trình phục vụ của Bộ phận Lễ tân Sheraton Saigon Hotel and Towers</i> .....	29
2.2.3. <i>Nhận xét hoạt động phục vụ bộ phận Lễ tân</i> .....	36
<b><i>CHƯƠNG 3: MỘT SỐ BIỆN PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN.....</i></b>	<b>41</b>
<b><i>SHERATON SAIGON HOTEL AND TOWERS.....</i></b>	<b>41</b>
3.1 <i>Đào tạo nâng cao nghiệp vụ chuyên môn cho nhân viên lễ tân</i> .....	41
3.2. <i>Nâng cấp trang thiết bị, cơ sở vật chất tại Business Center</i> .....	42
3.3 <i>Xây dựng hệ thống khiếu nại hiệu quả</i> .....	44
3.4 <i>Đánh giá định kỳ về hiệu suất của nhân viên và phản hồi từ khách hàng</i> .....	45
<b><i>KẾT LUẬN</i> .....</b>	<b>47</b>

## **DANH MỤC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT**

- BC: Business Center
- HK: House Keeping
- F&B: Food and Beverage
- FO: Front Office
- OCC: Occupied
- ARR: Arrival
- Booking: Đặt phòng
- IP: Inspected
- VC: Vacant Clean
- VD: Vacant Dirty
- PA: Public Area
- OT: Order Taker
- VIP: Very Important Person
- EXCOMS: Executive Committee



## **DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, HÌNH ẢNH**

1. Sơ đồ 1.1 cơ cấu tổ chức tại bộ phận Lễ tân
2. Sơ đồ 1.2 quy trình phục vụ của Bộ phận Lễ tân
3. Sơ đồ 2.1 Thành viên Ban chấp hành tại Sheraton Saigon Hotel and Towers
4. Hình ảnh 2.2 Số liệu công suất phòng của Marriott International 2021-2022
5. Hình ảnh 2.3 Doanh thu tài chính của tập đoàn Marriott International 2021-2022
6. Sơ đồ 2.4 cơ cấu tổ chức của Bộ phận Lễ tân Sheraton Saigon Hotel and Towers
7. Sơ đồ 2.5 quy trình nhận phòng tại khách sạn Sheraton Saigon Hotel And Towers.
8. Sơ đồ 2.6 quy trình trả phòng tại khách sạn Sheraton Saigon Hotel And Towers.

## LỜI MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài

Tại Việt Nam, ngành Du lịch dịch vụ được xem là một ngành công nghiệp không khói mang đến nhiều nguồn lực đầu tư và kích thích sự phát triển kinh tế nhất. Đặc biệt, với sự phát triển nhanh chóng của khoa học kỹ thuật và công nghệ cũng như sự phát triển mạnh mẽ của nền kinh tế thế giới đã giúp cho đời sống vật chất của con người ngày càng được cải thiện. Do đó, nhu cầu du lịch trở nên thiết yếu đối với mọi người trên toàn thế giới. Điều này đòi hỏi tất cả các quốc gia cũng như các doanh nghiệp phải ưu tiên hàng đầu cho việc cung cấp các dịch vụ chất lượng cao để đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng.

Khách sạn - Du lịch là ngành dịch vụ đặc biệt vẫn chiếm vị trí hết sức quan trọng trong nền kinh tế quốc dân và cũng không tránh khỏi xu thế này. Việt Nam với nền kinh tế chính trị ổn định, nền văn hóa giàu bản sắc, cảnh quan thiên nhiên hấp dẫn cùng các di tích, danh lam thắng cảnh tầm cỡ thế giới đủ sức thu hút những du khách khó tính nhất. Cùng với chính sách đối ngoại rộng mở “muốn kết bạn với tất cả các nước trên thế giới”, cùng nhiều chính sách nhằm thu hút đầu tư vào nền kinh tế... đã tạo điều kiện thuận lợi cho ngành khách sạn – du lịch có lộ trình phát triển vượt bậc. Vì vậy, trong ngành khách sạn, công tác đón tiếp và phục vụ khách hàng là yếu tố quan trọng tạo nên hình ảnh của khách sạn trong tâm trí khách hàng.

Trong ngành khách sạn, không có tiêu chuẩn dịch vụ cụ thể, cũng không có dịch vụ tuyệt đối, mọi thứ chỉ là tương đối và hành động là tùy cơ ứng biến. Có thể coi lễ tân là “nơi bán hàng” còn buồng phòng là “nơi xuất sản phẩm” trong một khách sạn. Quy trình phục vụ trong khách sạn là công việc phức tạp, khó khăn nhưng lại rất quan trọng ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm của khách sạn. Vì vậy, hiểu khách còn được coi là một nghệ thuật: nghệ thuật thuyết phục khách hàng. Họ là “cầu nối” giữa khách hàng và các dịch vụ khác của khách sạn. Vì vậy,

việc nâng cao chất lượng phục vụ của bộ phận lễ tân là rất cần thiết. Hơn nữa, ngành công nghiệp khách sạn và du lịch ngày càng trở nên cạnh tranh. Thực tế này buộc các công ty phải có biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ để lấy đó làm lợi thế cạnh tranh. Khách sạn Sheraton Saigon Hotel and Towers, là khách sạn 5 sao thuộc quyền sở hữu của Tập đoàn lớn nhất về khách sạn Marriott International. Tuy nhiên, để đạt được chất lượng cao hơn nữa, bộ phận lễ tân nói riêng và công tác quản lý khách sạn nói chung phải cố gắng hoàn thiện và lấp đầy những khoảng trống còn tồn tại. Và lễ tân chính là tấm gương phản chiếu tuyệt vời của khách sạn. Điều này chứng tỏ vai trò đặc biệt quan trọng của bộ phận lễ tân trong khách sạn.

Nhận thức được tầm quan trọng của công tác đón tiếp, cũng như việc nâng cao chất lượng phục vụ tại bộ phận lễ tân, cùng với sự hướng dẫn tận tình của giáo viên hướng dẫn, nên em đã quyết định lựa chọn đề tài: ***“Nâng cao chất lượng phục vụ của bộ phận lễ tân tại khách sạn Sheraton Saigon Hotel and Towers”***.

## 2. Mục tiêu nghiên cứu

Nhằm hiểu rõ chức năng, nhiệm vụ và tầm quan trọng của Bộ phận lễ tân trong kinh doanh khách sạn, để từ đó đề xuất một số giải pháp chủ yếu nhằm nâng cao chất lượng phục vụ của bộ phận lễ tân trong kinh doanh tại khách sạn Sheraton Saigon Hotel and Tower

## 3. Phương pháp và phạm vi nghiên cứu

Trong quá trình thực hiện đề tài, khóa luận đã sử dụng các phương pháp phân tích, so sánh, kết hợp với lý luận thực tiễn, kết hợp điều tra để đánh giá chất lượng phục vụ tại bộ phận lễ tân khách sạn Sheraton Saigon Hotel and Towers.

Đối tượng nghiên cứu: Là những vấn đề lý luận và thực tiễn về chất lượng phục vụ của bộ phận lễ tân trong khách sạn. Các yếu tố liên quan đến hoạt động đón tiếp tại bộ phận lễ tân trong khách sạn Sheraton Saigon Hotel and Towers.

Phạm vi nghiên cứu: các công việc, các yếu tố liên quan đến phục vụ và chất lượng phục vụ tại bộ phận lễ tân thông qua các tài liệu, kết hợp với việc nghiên cứu thực tiễn tại bộ phận lễ tân khách sạn Sheraton Saigon Hotel and Towers, kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn được lấy trong hai năm 2021, 2022.

#### 4. Giới thiệu kết cấu của Khóa luận tốt nghiệp

Chương 1: Cơ sở lý luận về chất lượng phục vụ và nâng cao chất lượng phục vụ của bộ phận lễ tân tại khách sạn.

Chương 2: Thực trạng về chất lượng phục vụ của bộ phận lễ tân tại khách sạn Sheraton Saigon Hotel and Towers

Chương 3: Một số giải pháp chủ yếu nhằm nâng cao chất lượng phục vụ tại bộ phận lễ tân khách sạn Sheraton Saigon Hotel and Towers

# CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN

## 1.1 KHÁI NIỆM VỀ KHÁCH SẠN

### 1.1.1 Khái niệm về khách sạn

Khách sạn là loại hình dịch vụ lưu trú thông dụng trên Toàn cầu, bảo đảm chất lượng và tiện ích tối thiểu để phục vụ lưu trú và thoả mãn một số nhu cầu phục vụ lưu trú như ẩm thực, vui chơi giải trí và những nhu cầu khác trong suốt quá trình khách lưu trú ở khách sạn và phù hợp với nhu cầu, mục tiêu đi du lịch.

*Nguồn: Tổng cục Du lịch, VTOS – Nghiệp vụ Lễ tân 2015*

### 1.1.2 Khái niệm về kinh doanh khách sạn

Theo thông tư số 01/2002/TT-TCDL ngày 27/04/2001 của Tổng cục du lịch Việt Nam về hướng dẫn thực hiện nghị định số 39/2000/NĐ-CP của Chính phủ về cơ sở lưu trú du lịch đã ghi rõ: “Khách sạn là công trình kiến trúc được xây dựng độc lập, có quy mô từ 10 buồng trở lên, đặc biệt về cơ sở vật chất kỹ thuật, trang thiết bị, dịch vụ cần thiết phục vụ khách du lịch”.

Trong hoạt động của khách sạn cần phân biệt hai nội dung hoạt động kinh doanh:

+ Kinh doanh về hoạt động lưu trú: cung cấp cho khách những phòng đã được chuẩn bị sẵn tiện nghi

+ Kinh doanh về dịch vụ ăn uống: sản xuất, bán và phục vụ cho khách các món ăn thức uống.

Trong hai dịch vụ đó dịch vụ lưu trú là cơ bản. Bên cạnh hoạt động chính tùy theo quy mô, cấp độ, vị trí ... các khách sạn khác nhau có tổ chức các dịch vụ bổ sung khác nhau nhằm thoả mãn nhu cầu cả khách hàng trong lúc họ lưu lại khách sạn như: dịch vụ giải trí, bán hàng lưu niệm, tổ chức hội nghị...

### *1.1.3 Chất lượng phục vụ trong hoạt động kinh doanh khách sạn*

#### 1.1.3.1 Khái niệm về chất lượng phục vụ dịch vụ

Chất lượng dịch vụ là một phạm trù phức tạp và được hiểu theo nhiều cách khác nhau:

Theo TCVN và ISO – 9000: Chất lượng dịch vụ là mức phù hợp của sản phẩm dịch vụ thoả mãn các yêu cầu đề ra hoặc định trước của người mua, nhà cung ứng phải định kỳ xem xét lại các yêu cầu chất lượng.

- Chất lượng dịch vụ là một khái niệm trừu tượng, khó nắm bắt bởi các đặc tính riêng có của dịch vụ, sự tiếp cận chất lượng được tạo ra trong quá trình cung cấp dịch vụ, thường xảy ra trong sự gặp gỡ giữa khách hàng và nhân viên giao tiếp, nó được xác định bởi việc so sánh giữa dịch vụ cảm nhận (P) và dịch vụ trông đợi (E):

+ Chất lượng phục vụ tốt: Nếu dịch vụ cảm nhận vượt mức trông đợi của khách hàng.

+ Chất lượng dịch vụ thoả mãn: Nếu dịch vụ cảm nhận phù hợp với mức trông đợi của khách hàng.

+ Chất lượng dịch vụ tồi: Nếu dịch vụ cảm nhận dưới mức trông đợi của khách hàng.

Như vậy, chất lượng dịch vụ du lịch chính là mức phù hợp của dịch vụ của các nhà cung ứng du lịch thoả mãn các yếu cầu của du khách thuộc thị trường mục tiêu của mình chứ không phải với mọi thị trường.

#### 1.1.3.2 Tiêu chí để đánh giá chất lượng phục vụ

Theo mô hình chất lượng dịch vụ của Berry và Parasuraman (1985), tất cả có 5 tiêu chí để đánh giá chất lượng dịch vụ, được sắp xếp và liệt kê theo thứ tự giảm dần tầm quan trọng:

+ Sự tin cậy: Phản ánh khả năng cung cấp dịch vụ như đã hứa một cách chính xác. Đảm bảo dịch vụ tin cậy là một trong những mong đợi cơ bản của khách hàng.

+ Tinh thần trách nhiệm: Là sự sẵn sàng giúp đỡ khách hàng một cách tích cực và cung cấp dịch vụ một cách hăng hái. Có khả năng khôi phục nhanh chóng trong trường hợp việc cung cấp dịch vụ xảy ra sai sót.

+ Sự đảm bảo: Là việc thực hiện dịch vụ một cách lịch sự và kính trọng khách hàng, giao tiếp tốt, quan tâm và giữ bí mật cho khách hàng.

+ Sự đồng cảm: Thể hiện sự chăm sóc chu đáo, chú ý tới cá nhân khách hàng, bao gồm cả khả năng tiếp cận và nỗ lực tìm hiểu khách hàng.

+ Tính hữu hình: Là hiện diện của điều kiện làm việc, trang thiết bị, con người và các phương tiện thông tin.

#### *1.1.4 Nâng cao chất lượng phục vụ dịch vụ*

##### *1.1.4.1 Duy trì chất lượng hoạt động*

Để có thể duy trì được chất lượng dịch vụ, phần lớn ta cần tập trung chủ yếu vào 2 hoạt động cơ bản: Hoạt động phục hồi và Hoạt động phòng ngừa.

- Hoạt động phục hồi: Trong hoạt động của doanh nghiệp du lịch, dịch vụ mặc dù các chương trình, kế hoạch cải tiến thay đổi luôn yêu cầu một sự nhất quán và hoàn hảo, giảm tới thiểu phần trăm sai hỏng, nhưng cũng không thể tránh được những sai sót. Việc sửa chữa các sai sót đó gọi là hoạt động phục hồi dịch vụ.

Để thực hiện phục hồi dịch vụ, thứ nhất chúng ta phải tạo được điều kiện thuận lợi nhất cho việc trao đổi thông tin khi khách hàng không thoả mãn; tạo điều kiện cho khách hàng dễ tiếp cận với

các cá nhân như cung cấp số điện thoại, miễn phí và đảm bảo sẵn sàng giải quyết khiếu nại của khách hàng. Hơn hết nhân viên chuyên về phục hồi lại dịch vụ phải có kiến thức, được trao quyền để tích cực giải quyết vấn đề, không được trốn tránh trách nhiệm.

Tiếp tục điều thứ hai đó là biến sự phục hồi thành cơ hội thể hiện sự quan tâm tới khách hàng nhằm làm hài lòng, xoa dịu khách hàng, làm qua đi sự không hài lòng và tạo lại ấn tượng được quan tâm trong lòng khách hàng.

- Hoạt động phòng ngừa: Đó là toàn bộ các hoạt động bao gồm: phân tích, đánh giá, khảo sát, nghiên cứu... nhằm loại bỏ những nguyên nhân không phù hợp hoặc rủi ro tiềm ẩn có trong những bản kế hoạch, chương trình xây dựng chất lượng cho doanh nghiệp.

#### 1.1.4.2 Không ngừng hoàn thiện và cải tiến dịch vụ

Xác định chất lượng sẽ là ưu tiên hàng đầu. Mọi tác động quản lý phải hướng về khách hàng, coi trọng chất lượng đội ngũ lao động, áp dụng các biện pháp thích hợp để huy động hết tài năng của mọi người nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ.

Nâng cao chất lượng dịch vụ phải giải quyết một cách đồng bộ các mặt, các khâu, mọi nơi, mọi lúc của quá trình hình thành chất lượng. Từ việc nghiên cứu nhu cầu, trông đợi của khách để định ra các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ đến việc thiết kế, sản xuất và cung ứng dịch vụ.

Kiểm tra chặt chẽ nhằm ngăn chặn sai sót, tìm ra biện pháp khắc phục nhằm không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp.

Để có thể nâng cao được chất lượng dịch vụ thì cơ bản nhất và cũng là điều thiết yếu nhất đó là mọi người trong doanh nghiệp phải cùng cam kết nâng cao chất lượng dịch vụ. Ban quản lý điều hành cần phải sử dụng các chính sách để huy động mọi người tham gia tích cực



vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ. Biến nó thành một thói quen cũng như châm ngôn hoạt động của doanh nghiệp, chứ không phải độc tài ép buộc.

Hơn hết ta phải xác định các yếu tố cấu thành chất lượng, đo lường chi phí của chất lượng để cân đối giữa chất lượng và hiệu quả, lợi nhuận. Nắm vững tình trạng của chất lượng dịch vụ, nắm vững tình hình nội bộ bên trong doanh nghiệp. Vì tất cả các nhà kinh doanh đều biết nguồn nhân lực con người luôn là yếu tố quan trọng nhất trong việc duy trì một doanh nghiệp hoạt động tốt.

Phân bổ nguồn lực cho việc nâng cao chất lượng dịch vụ. Việc tìm hiểu các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ trên đây là cơ sở để xây dựng một chương trình quản lý và kiểm tra chất lượng dịch vụ du lịch. Tuy nhiên trong thực tế doanh nghiệp cần căn cứ vào điều kiện, đặc điểm kinh doanh, luật pháp chính phủ của mình để xác định khách hàng mục tiêu và lựa chọn mức chất lượng phù hợp, từ đó có phương pháp xác định, hạn chế tối đa sự sai sót.

## **1.2 GIỚI THIỆU VỀ BỘ PHẬN LỄ TÂN**

### *1.2.1 Khái niệm Bộ phận Lễ tân*

Bộ phận lễ tân là bộ mặt của khách sạn và cung cấp các dịch vụ cho khách bao gồm chào khách, đón khách, làm thủ tục cho khách nhận buồng (check-in) và chăm sóc đáp ứng nhu cầu của khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn. Bộ phận lễ tân cung cấp nhiều dịch vụ như đặt buồng, dịch vụ đón tiếp khách, trao đổi thông tin, giao dịch tài chính, hướng dẫn hỗ trợ khách, dịch vụ hành lý và đầu mối liên lạc giữa khách với các bộ phận khác, đặc biệt là bộ phận buồng, nhà hàng và an ninh. Mặc dù cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân khách sạn đa dạng tùy theo khách sạn đó là một doanh nghiệp nhỏ hay một khu nghỉ dưỡng lớn, song một số vị trí nhất định có thể tồn tại trong tất cả các tổ chức.

*Nguồn: Tổng cục Du lịch, VTOS – Nghiệp vụ Lễ tân 2015*

### *1.2.2 Nhiệm vụ của Bộ phận Lễ tân*

Nhiệm vụ chính của lễ tân khách sạn là tiếp nhận điện thoại của khách hàng gọi điện đến khách sạn, chào đón khách, giới thiệu, quảng bá hình ảnh của khách sạn tới khách hàng, làm thủ tục nhận phòng (check in), thủ tục trả phòng (check out), hỗ trợ và giải đáp thắc mắc của khách hàng trong suốt thời gian lưu trú tại khách sạn.

### *1.2.3 Vai trò của Bộ phận Lễ tân*

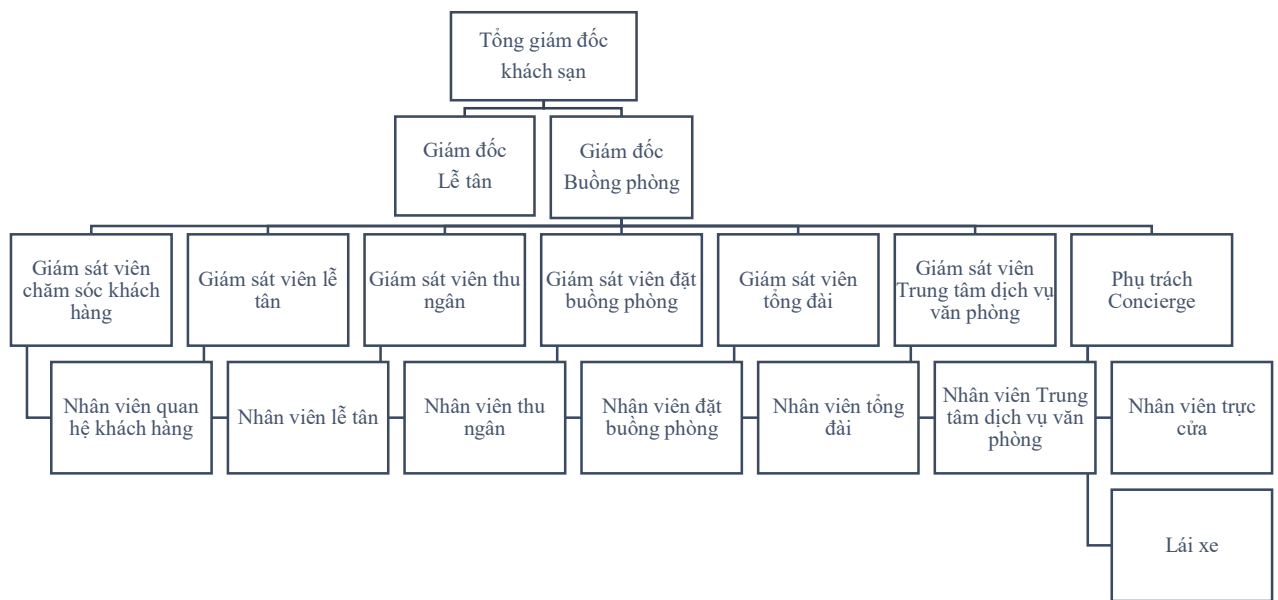
Trong khu vực đón tiếp, bộ phận lễ tân được xem là “bộ mặt” đại diện cho khách sạn trong các mối quan hệ đối ngoại với: khách, các nhà cung cấp, các tổ chức cung ứng và các đối tác khác. Giữa các bộ phận riêng biệt với nhau, tạo sự nhịp nhàng ăn khớp trong sự hoạt động đều đặn của khách sạn như một “cơ thể sống thống nhất”. Đóng vai trò quan trọng trong việc tuyên truyền, quảng cáo, giới thiệu và bán sản phẩm cho khách. Và còn là “cố vấn, trợ thủ” đặc lực trong việc cung cấp thông tin kịp thời về tình hình khách và tình hình kinh doanh của khách sạn trong mỗi thời điểm khi nhà quản lý cần.

Nhờ đó các nhà quản lý có thể “phản ứng” nhanh được với sự thay đổi và có thể đề ra các chính sách kinh doanh phù hợp. Tóm lại, hoạt động của bộ phận lễ tân khách sạn là một nghề phục vụ khách, 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. Cơ cấu tổ chức của Bộ phận Lễ tân

### *1.2.4 Cơ cấu của Bộ phận Lễ tân*

Tuỳ theo quy mô và cách quản lý của doanh nghiệp, từng khách sạn có cơ cấu nhân sự ở bộ phận lễ tân phù hợp đảm bảo phục vụ khách liên tục 24h/ ngày. Thời gian làm việc ở bộ phận lễ tân thường được chia làm 3 ca. Ca sáng từ 6.00 giờ đến 14.00 giờ. Ca chiều từ 14.00 giờ đến 22.00 giờ. Ca đêm từ 22.00 giờ đến 6.00 giờ. Nhìn chung người ta có thể phát họa sơ đồ tổ chức của bộ phận lễ tân đặc trưng cho một khách sạn có quy mô lớn như sau:

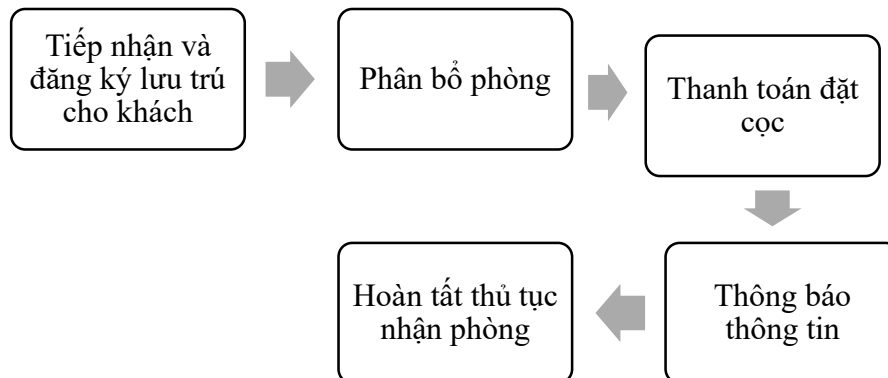
Sơ đồ 1.1 cơ cấu tổ chức tại bộ phận Lễ tân



*Nguồn: Tổng cục Du lịch, VTOS – Nghiệp vụ Lễ tân 2015*

### 1.2.5 Quy trình phục vụ Bộ phận Lễ tân

Sơ đồ 1.2 quy trình phục của Bộ phận Lễ tân



### *Giai đoạn 1: Tiếp nhận khách và đăng ký lưu trú*

- + Doorman/Doorgirl sẽ là bộ phận tiếp xúc và chào đón khách đầu tiên.
- + Các bạn Door hoặc Concierge sẽ hỗ trợ hành lý cho khách và hướng dẫn khách đến bàn Lễ tân để làm Thủ tục nhận phòng.
- + Khách sạn đạt tiêu chuẩn Quốc tế phải đảm bảo cung cấp dịch vụ tận tình và tốt nhất cho khách hàng. Do vậy đồ uống chào mừng (welcome drink) là một bước không thể thiếu trong quá trình khách làm thủ tục. Welcome drink là bước tạo ấn tượng cho khách về khách sạn, cũng như giúp giải khát khi khách đợi làm thủ tục
- + Đón khách tại quầy lễ tân. Chào đón khách ngay lập tức với một nụ cười vui vẻ và thân thiện “Xin chào, Good morning/ evening welcome to our hotel Sir/Madam”
- + Yêu cầu thẻ căn cước hoặc hộ chiếu của khách để xác nhận đặt phòng. Xác minh thông tin booking trên hệ thống so với thông tin cá nhân để đảm bảo tính chính xác của .
- + Yêu cầu danh thiếp của khách nếu khách cho nhu cầu xuất hoá đơn đỏ về công ty, doanh nghiệp