

**The Saigon International  
University**



**Khóa luận  
tốt nghiệp**

Thành phố Hồ Chí Minh - 2023

# KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP

*Ngành*

**Quản trị Nhà Hàng – Khách Sạn.**

*Đề tài:*

**“Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của bộ phận  
lễ tân tại khách sạn Pullman Saigon Centre “**

*Giảng viên hướng dẫn:* **Hoàng Ngọc Hiền**

*Sinh viên :* **Huỳnh Thị Hoa Sen**

MSSV: 44011701329



**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

Thực tế luôn cho thấy, sự thành công nào cũng đều gắn liền với những sự hỗ trợ, giúp đỡ của những người xung quanh dù cho sự giúp đỡ đó là ít hay nhiều, trực tiếp hay gián tiếp. Trong suốt thời gian từ khi bắt đầu làm bài báo cáo đến nay, em đã nhận được sự quan tâm, chỉ bảo, giúp đỡ của thầy cô, gia đình và bạn bè xung quanh.

Với tâm lòng biết ơn vô cùng sâu sắc, em xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến quý Thầy Cô của trường Đại học Quốc tế Sài Gòn đã cùng dùng những tri thức và tâm huyết của mình để có thể truyền đạt cho chúng em trong vốn kiến thức quý báu suốt thời gian học tập tại trường.

Đặc biệt, em xin chân thành cảm ơn thầy **Hoàng Ngọc Hiến** đã tận tâm chỉ bảo hướng dẫn em qua từng buổi học, thảo luận về đề tài nghiên cứu. Nhờ có những lời hướng dẫn, dạy bảo đó, bài báo cáo này của em đã hoàn thành một cách suýt sắc nhất. Một lần nữa, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến thầy.

Em cũng xin chân thành cảm ơn đến Ban giám đốc Khách sạn Pullman Saigon Centre đã cho phép và tạo điều kiện cho em thực tập và làm việc tại khách sạn.

Vì vốn kiến thức của em còn hạn, do vậy không tránh khỏi những thiếu sót, em rất mong nhận được ý kiến đóng góp của quý Thầy Cô và các bạn học cùng lớp để đề tài được hoàn thiện hơn. Em xin chân thành cảm ơn!

TP Hồ Chí Minh, ngày ... tháng ... năm 2023

## LỜI CAM ĐOAN

Tác giả xin cam đoan nội dung của bài báo cáo là do Tác giả đã viết, do Tác giả tìm tòi, nghiên cứu, tham khảo ý kiến từ các Anh, Chị trong quá trình thực tập tại khách sạn và thực hiện nó.

Tác giả xin cam đoan rằng Tác giả không sao chép từ người khác.

Các số liệu trích dẫn được tổng hợp từ đơn vị thực tập là trung thực.

Nếu sai phạm, Tác giả xin chịu trách nhiệm hoàn toàn theo hình thức kỷ luật và quy định của nhà trường.

TP Hồ Chí Minh, ngày ... tháng ... năm 2023



## MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
LỜI CAM ĐOAN.....	ii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN .....	iii
MỤC LỤC .....	iv
DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, HÌNH ẢNH .....	vii
LỜI MỞ ĐẦU .....	1
1. Lý do chọn đề tài.....	1
2. Mục đích nghiên cứu.....	2
3. Phương pháp nghiên cứu.....	2
4. Phạm vi nghiên cứu.....	2
5. Kết cấu của đề tài .....	2
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ VÀ VẤN ĐỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN TRONG KHÁCH SẠN... 4	
1.1. Các loại hình khách sạn.....	4
1.1.1. Khái niệm về ngành kinh doanh khách sạn .....	4
1.1.2. Phân loại khách sạn.....	4
1.2. Tổng quan về bộ phận lễ tân trong khách sạn.....	6
1.2.1. Khái niệm bộ phận lễ tân .....	6
1.2.2. Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận lễ tân.....	6
1.2.3. Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân .....	7
1.2.4. Vai trò của bộ phận lễ tân.....	10
1.2.5. Quy trình phục vụ của bộ phận lễ tân .....	11
1.3. Chất lượng dịch vụ của bộ phận lễ tân trong khách sạn.....	14
1.3.1. Khái niệm .....	14
1.3.2. Đặc điểm của chất lượng dịch vụ của bộ phận lễ tân.....	15
1.3.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của bộ phận lễ tân.....	16
1.3.4. Phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ của bộ phận lễ tân.....	19
1.3.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ ở bộ phận Lễ tân.....	19

1.3.6. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng phục vụ ở bộ phận Lễ tân. ....	21
1.3.7. Phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ của bộ phận lễ tân.....	22
1.4. Nâng cao chất lượng phục vụ ở bộ phận Lễ tân trong khách sạn. ....	23
1.4.1. Khái niệm nâng cao chất lượng phục vụ ở bộ phận Lễ tân. ....	23
1.4.2. Nội dung của nâng cao chất lượng phục vụ ở bộ phận Lễ tân. ....	24
1.4.3. Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng phục vụ ở bộ phận Lễ tân.....	24
<b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN</b>	
<b>KHÁCH SẠN PULLMAN SAIGON CENTRE</b> .....	<b>26</b>
2.1. Giới thiệu khái quát về khách sạn Pullman Saigon Centre .....	26
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Khách sạn.....	26
2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ của khách sạn.....	28
2.1.3. Bộ máy tổ chức, nhiệm vụ chức năng của các phòng ban .....	31
2.1.4. Tình hình nhân sự.....	36
2.1.5. Kết quả kinh doanh .....	41
2.1.6. Tình hình cơ sở vật chất và tiện nghi của khách sạn .....	45
2.1.7. Thị trường kinh doanh.....	49
2.1.8. Khả năng cạnh tranh doanh nghiệp.....	50
2.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ tại bộ phận lễ tân khách sạn Pullman Saigon Centre .....	50
2.2.1. Thực trạng qui trình phục vụ tại bộ phận Lễ tân khách sạn Pullman Saigon Centre .....	50
2.2.2. Thực trạng mức độ hài lòng của nhân viên trong bộ phận Lễ tân đối khách sạn Pullman Saigon Centre.....	56
2.3. Đánh giá chung về thực trạng chất lượng nhân sự tại bộ phận lễ tân khách sạn Pullman Saigon Centre.....	72
2.3.1. Ưu điểm.....	72
2.3.2. Hạn chế.....	73

CHƯƠNG 3: ĐỀ XUẤT MỘT SỐ GIẢI PHÁP CHỦ YẾU NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN PULLMAN SAIGON CENTRE.....	74
3.1. Định hướng phát triển của khách sạn Pullman Saigon Centre trong giai đoạn 2023 – 2025 .....	74
3.1.1. Phương hướng phát triển của khách sạn.....	74
3.1.2. Phương hướng phát triển bộ phận lễ tân của khách sạn.....	75
3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ trong kinh doanh khách sạn Pullman Saigon Centre.....	77
3.2.1. Giải pháp 1: Cải thiện chế độ thưởng phạt.....	77
3.2.2. Giải pháp 2: Tăng cường cơ hội trưởng thành và phát triển cho nhân viên.....	79
3.2.3. Giải pháp 3: Thực hiện đánh giá và theo dõi.....	80
3.2.4. Giải pháp 4: Giải pháp hoàn thiện và nâng cao cơ sở vật chất .....	81
KẾT LUẬN .....	83
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	86
PHỤ LỤC .....	87



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

Sơ đồ 1.1: Cơ cấu tổ chức bộ phận Lễ tân khách sạn quy mô nhỏ. ....	8
Sơ đồ 1.2: Cơ cấu tổ chức bộ phận Lễ tân khách sạn quy mô vừa .....	9
Sơ đồ 1.3: Cơ cấu tổ chức bộ phận Lễ tân khách sạn quy mô lớn .....	10
Hình 2.1: Khách sạn Pullman Saigon Centre .....	26
Sơ đồ 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức Khách sạn Pullman Saigon Centre.....	31
Bảng 2.1: Tình hình nhân lực tại Khách sạn Pullman Saigon Centre từ năm 2020 – 2022 .....	37
Biểu đồ 2.1: Tình hình nhân lực tại Khách sạn Pullman Saigon Centre theo giới tính từ năm 2020 – 2022 .....	38
Biểu đồ 2.2: Tình hình nhân lực tại Khách sạn Pullman Saigon Centre theo trình độ chuyên môn từ năm 2020 – 2022.....	39
Bảng 2.2: Kết quả kinh doanh của Khách sạn Pullman Saigon Centre .....	41
Biểu đồ 2.3: Biểu đồ về số lượng khách hàng lưu trú tại khách sạn từ 2020-2022 .....	42
Biểu đồ 2.4: Kết quả kinh doanh của khách sạn Pullman SaiGon Centre trong giai đoạn 2020-2022.....	42
Biểu đồ 2.5: Biểu đồ thể hiện cơ cấu về công suất phòng từ năm 2020-2022.....	60
Bảng 2.3: Chi tiết về các loại phòng của khách sạn Pullman SaiGon Centre.....	46
Bảng 2.4: Thống kê mô tả mẫu .....	57
Biểu đồ 2.6: Cơ cấu tổ chức bộ phận Lễ tân của khách sạn Pullman SaiGon Centre tham gia khảo sát.....	58
Biểu đồ 2.7: Trình độ của nhân viên bộ phận Lễ tân tại khách sạn Pullman SaiGon Centre tham gia khảo sát.....	59
Biểu đồ 2.8: Độ tuổi của nhân viên bộ phận Lễ tân tại khách sạn Pullman SaigGon Centre tham gia khảo sát .....	60
Biểu đồ 2.9: Độ hài lòng về mức lương hiện tại của khách sạn dành cho nhân viên ...	65
Bảng 2.5 : Bảng lương cơ bản cho bộ phận lễ tân tại khách sạn Pullman SaiGon Centre .....	65

Biểu đồ 2.10: Mức độ hài lòng về chế độ thưởng phạt của khách sạn đối với nhân viên lễ tân.....	65
Biểu đồ 2.11: Mức độ hài lòng về môi trường làm việc của bộ phận lễ tân tại khách sạn .....	67
Biểu đồ 2.12: Mức độ hài lòng với mức độ công nhận của công ty với những cống hiến của nhân viên với khách sạn.....	68
Biểu đồ 2.13: Mức độ đồng ý với quan điểm “khách sạn có mang đến những cơ hội để nhân viên nâng cao kỹ năng hoặc học thêm kỹ năng mới” .....	69
Biểu đồ 2.14: Mức độ đồng ý với quan điểm “Lãnh đạo đánh giá cao và lắng nghe những phản ánh hay những ý tưởng của nhân viên” .....	70
Biểu đồ 2.15: Mức độ đồng ý với quan điểm “Nhân viên có cơ hội để trưởng thành và phát triển trong vai trò của mình tại khách sạn” .....	71

## LỜI MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài

Cùng với sự phát triển của đất nước trong những năm gần đây, ngành kinh doanh khách sạn du lịch đang dần trở thành một ngành kinh tế mũi nhọn, là một “con gà đẻ trứng vàng” của nền kinh tế nước ta. Việt Nam đang trên đường hội nhập với khu vực và quốc tế, chúng ta đã là thành viên của khối ASEAN, Liên hợp quốc và trong một vài năm tới chúng ta đang phấn đấu trở thành một thành viên của tổ chức thương mại thế giới WTO. Điều tất nhiên, Việt Nam đang là một đất nước thu hút được rất nhiều đầu tư và sự quan tâm từ nước ngoài trong nhiều lĩnh vực.

Với điều kiện kinh tế như hiện nay thì khái niệm “đi du lịch” không chỉ phổ biến của tầng lớp những người có thu nhập cao mà nó đã trở thành một hiện tượng phổ biến trong xã hội, số lượng khách quốc tế vào Việt Nam, khách Việt Nam ra nước ngoài và khách du lịch nội địa tăng đáng kể. Bên cạnh sự phát triển của thị trường khách du lịch trong và ngoài nước là sự gia tăng đáng kể của các khách sạn, các cơ sở kinh doanh lưu trú với quy mô, thứ hạng khác nhau nhằm đáp ứng mọi nhu cầu lưu trú của khách du lịch. Môi trường cạnh tranh trong hoạt động kinh doanh khách sạn du lịch đang diễn ra với quy mô, mức độ ngày càng gay gắt. Vì vậy các khách sạn muốn tồn tại và phát triển trong điều kiện hiện nay cần phải tìm cho mình những chính sách hợp lý và những bước đi phù hợp để có thể nâng cao hiệu quả kinh doanh, khẳng định vị thế của mình trên thị trường. Một trong số đó chính là việc nâng cao chất lượng phục vụ.

Với những kiến thức đã học trong trường Đại học Quốc tế Sài Gòn và qua thời gian em đã thực tập tại Pullman Saigon Centre, em đã nhận thức được tầm quan trọng, sự cần thiết cũng như vai trò của việc nâng cao chất lượng phục vụ. Em đã chọn đề tài: ***“Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của bộ phận lễ tân tại khách sạn Pullman Saigon Centre”***

## **2. Mục đích nghiên cứu**

Có cái nhìn khái quát hơn về bộ phận Lễ tân, chất lượng phục vụ và những vấn đề nâng cao chất lượng phục vụ tại bộ phận Lễ tân trong khách sạn.

Đánh giá đúng tình hình kinh doanh, những ưu điểm, nhược điểm còn tồn tại trong việc nâng cao chất lượng phục vụ tại bộ phận Lễ tân của Pullman Saigon Centre , từ đó đưa ra một số giải pháp, kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng phục vụ.

## **3. Phương pháp nghiên cứu**

Khóa luận tốt nghiệp được viết dựa trên lý thuyết về kinh doanh khách sạn – nhà hàng, lý thuyết về chất lượng dịch vụ trong kinh doanh khách sạn – nhà hàng.

Sử dụng bảng câu hỏi điều tra, thống kê và xử lý dữ liệu bằng phần mềm Excel.

Sử dụng phương pháp phân tích và tổng hợp: Từ lý thuyết về khách sạn, lý thuyết về chất lượng dịch vụ bộ phận lễ tân của khách sạn kết hợp với thực tế của khách sạn, đánh giá những mặt được và những mặt còn tồn tại của vấn đề chất lượng dịch vụ của khách sạn từ đó đưa ra những giải pháp tốt nhất cho khách sạn Pullman Saigon Centre trong việc giải quyết vấn đề chất lượng dịch vụ tại khách sạn.

## **4. Phạm vi nghiên cứu**

- Phạm vi không gian: Khách sạn Pullman Saigon Centre

Địa chỉ: 148 Trần Hưng Đạo, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

- Phạm vi thời gian:

Nghiên cứu các tài liệu có liên quan đến bộ phận Lễ tân và chất lượng phục vụ, kết hợp với quan sát và thực hành nghiệp vụ tại bộ phận Lễ tân trong khách sạn Pullman Saigon Centre trong khoảng thời gian 2020 – 2022 và thực trạng hoạt động của bộ phận lễ tân trong khoảng thời gian tham gia thực tập từ 20/3/2023-20/6/2023

## **5. Kết cấu của đề tài**

Đề tài này bao gồm 3 chương:

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

Chương 2: Thực trạng chất lượng phục vụ tại bộ phận Lễ tân khách sạn Pullman Saigon Centre

Chương 3: Đề xuất một số giải pháp chủ yếu nhằm nâng cao chất lượng phục vụ tại bộ phận Lễ tân khách sạn Pullman Saigon Centre

# CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ VÀ VẤN ĐỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN TRONG KHÁCH SẠN

## 1.1. Các loại hình khách sạn

### 1.1.1. *Khái niệm về ngành kinh doanh khách sạn*

Hoạt động kinh doanh của các loại hình lưu trú gọi chung là khách sạn nhằm cung cấp các dịch vụ lưu trú, ăn uống, và đồng thời khai thác một số các dịch vụ bổ sung cho khách (dancing, hồ bơi, casino, nhà hàng,...) cung cấp phương tiện đi lại cho khách nhằm đáp ứng các nhu cầu ăn, nghỉ và giải trí của họ tại các điểm du lịch và nhằm mục đích tạo ra lợi nhuận.

Thuật ngữ “khách sạn” được coi là thuật ngữ chung gồm: Hotels, motels, làng du lịch, camping, nhà trọ, trung tâm hội nghị,... Như vậy, kinh doanh khách sạn bao gồm các đơn vị hoạt động kinh doanh dịch vụ lưu trú.

Trên phương diện chung nhất, có thể đưa ra định nghĩa về kinh doanh khách sạn như sau: Kinh doanh khách sạn là hoạt động kinh doanh trên cơ sở cung cấp các dịch vụ lưu trú, ăn uống và các dịch vụ bổ sung cho khách nhằm đáp ứng nhu cầu ăn, nghỉ, giải trí của họ tại các địa điểm du lịch nhằm mục đích lợi nhuận. (Theo định nghĩa của Ts. Nguyễn Văn Mạnh và ThS. Hoàng Thị Lan Hương (2008), trong cuốn Giới thiệu tổng quan về kinh doanh khách sạn, Quản trị kinh doanh khách sạn thuộc Đại học kinh tế Quốc dân 10-12).

### 1.1.2. *Phân loại khách sạn*

Ngày nay, để đáp ứng nhu cầu của từng loại khách hàng thực hiện mục đích đi du lịch, hệ thống khách sạn đã hình thành và phát triển thật sự đa dạng và phong phú trong và ngoài nước, nên chúng ta đã phân loại khách sạn theo những tiêu chí chủ yếu như sau:

Khách sạn theo quy mô.

Khách sạn theo vị trí địa lý.

Khách sạn theo mức độ phục vụ.

Khách sạn theo thị trường mục tiêu.

Khách sạn theo quyền sở hữu và mức độ liên kết.

a. Theo quy mô:

Dựa vào số lượng phòng ngủ của khách sạn thì phân ra 3 loại như sau:

Khách sạn nhỏ: 10 đến 40 phòng

Khách sạn vừa: 40 đến 150 phòng

Khách sạn lớn: trên 150 phòng

b. Theo vị trí địa lý:

Khách sạn ven đô (Suburban Hotel)

Khách sạn ven đường (High way Hotel) – Motel

Khách sạn sân bay (Airport Hotel)

Khách sạn nghỉ dưỡng (Resort / Destination Hotel)

Khách sạn sòng bạc (Casino Hotel)

c. Theo mức độ phục vụ:

Thứ nhất: Bình dân “Economy/Limited-Service Hotels”

Thứ hai: Trung bình “Full-Service Hotels”

Thứ ba: Cao cấp “Luxury Hotels”

d. Theo thị trường mục tiêu:

Đây là hình thức phân chia được sử dụng khá phổ biến, bởi trong kinh doanh lưu trú các đoạn thị trường khách hàng cụ thể được các khách sạn hoặc chuỗi khách sạn nhắm đến thể hiện khá rõ nét thông qua kiến trúc, kích thước, trang trí, dịch vụ, tiện nghi, chất lượng phục vụ, giá cả... Thị trường mục tiêu là đối tượng chính mà khách sạn định hướng thu hút và phục vụ các loại hình khách sạn phổ biến gồm: Khách sạn sân bay, khách sạn du lịch, khách sạn sòng bạc, khách sạn công vụ, Trung tâm hội nghị...

e. Theo mức độ liên kết:

Khách sạn độc lập (Independent Hotels)

Khách sạn tập đoàn (Chain Affiliations)

f. Theo hình thức sở hữu:

Khách sạn Nhà nước

Khách sạn cổ phần

Khách sạn tư nhân

Khách sạn liên doanh

Khách sạn được thành lập theo công ty TNHH

## **1.2. Tổng quan về bộ phận lễ tân trong khách sạn**

### ***1.2.1. Khái niệm bộ phận lễ tân***

Lễ tân là một vị trí quan trọng trong khách sạn quyết định sự thành công hay thất bại của việc kinh doanh khách sạn. Nhân viên lễ tân là người đầu tiên và là người cuối cùng đại diện cho khách sạn và là người tiếp xúc với khách hàng nhiều nhất tại khách sạn.

Bộ phận lễ tân là chiếc cầu nối giữa khách với các bộ phận còn lại trong khách sạn phối hợp nhịp nhàng với nhau để cung ứng các dịch vụ và làm thỏa mãn mọi nhu cầu của khách hàng.

Nhân viên lễ tân là người tư vấn cho khách các sản phẩm mà khách sạn đang bán, giúp đỡ khách làm các thủ tục nhận phòng (Check-in), thủ tục trả phòng (Check-out) và giải quyết các vấn đề cho khách một cách nhanh chóng nhất.

### ***1.2.2. Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận lễ tân***

a) Chức năng:

Bộ phận Lễ tân là một bộ phận quan trọng trong khách sạn, nó có chức năng như: nhận yêu cầu đặt buồng của khách, giải quyết các yêu cầu về dịch vụ buồng trước được



nhận bởi điện thoại, Fax, Email...Làm các thủ tục đăng ký khách sạn và trả buồng. Trong quá trình lưu trú thì bộ phận Lễ tân còn có chức năng liên hệ các dịch vụ, các hoạt động, các sự kiện với khách, bên cạnh đó bộ phận Lễ tân liên tục theo dõi tài khoản của khách, xác định tình trạng nợ của khách, lập các hóa đơn khi khách trả buồng và tiếp nhận tiền trả của khách.

b) Nhiệm vụ:

Bộ phận Lễ tân có nhiệm vụ giới thiệu, bán dịch vụ buồng và các dịch vụ khác của khách sạn, nhận đặt buồng và bố trí buồng cho khách. Khi khách đến khách sạn thì bộ phận Lễ tân sẽ là người tiếp đón và làm các thủ tục đăng ký khách sạn cho khách.

Trong suốt thời gian khách lưu trú trong khách sạn thì bộ phận Lễ tân sẽ phối hợp cùng các bộ phận khác phục vụ khách, thỏa mãn tối đa nhu cầu của khách. Trong thời gian này bộ phận Lễ tân sẽ tiếp nhận những ý kiến tư vấn và xử lý những phàn nàn của khách, đồng thời chuyển những thông tin cần thiết cho các bộ phận dịch vụ của khách sạn nhằm cải tiến chất lượng dịch vụ.

Bộ phận Lễ tân còn theo dõi, cập nhật, tổng hợp các chi phí của khách sau đó làm thủ tục thanh toán và tiễn khách khi khách nhận yêu cầu rời khách sạn, Sau khi khách rời khách sạn thì bộ phận Lễ tân có nhiệm vụ lưu trữ hồ sơ về khách, cân đối sổ sách, thống kê tổng hợp tình hình đặt buồng, công suất buồng và doanh thu của khách sạn.

Bên cạnh đó, Lễ tân là bộ phận phải đảm bảo an toàn tính mạng và tài sản cho khách sạn. Không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn và cải tiến phương pháp làm việc.

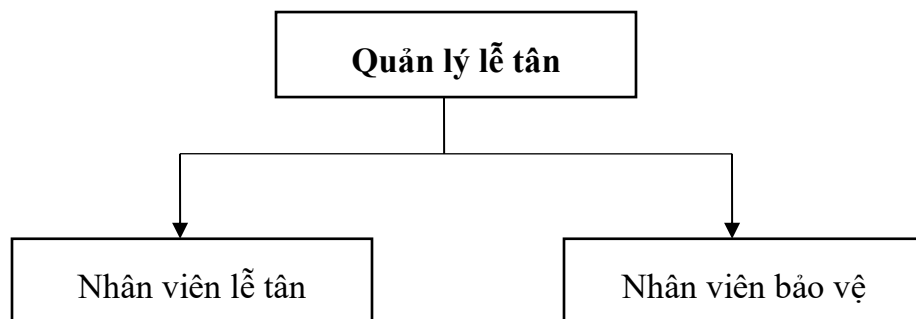
### ***1.2.3. Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân***

Do khối lượng làm việc của bộ phận Lễ tân này tùy thuộc vào quy mô và thứ hạng của mỗi khách sạn. Ở khách sạn có quy mô lớn thì mỗi nhân viên sẽ làm mỗi công việc khác nhau và thường xuyên hỗ trợ lẫn nhau, còn ở khách sạn vừa và nhỏ thì một người nhân viên lễ tân có thể làm nhiều công việc cùng lúc khác nhau.

a) Khách sạn có quy mô nhỏ:

Do mức độ công việc ở khách sạn nhỏ không nhiều nên mỗi nhân viên tiếp nhận làm nhiều công việc. Thông thường mỗi ca làm từ 1 đến 2 nhân viên chia đều ra 3 ca làm việc, nhân viên sẽ tiếp nhận nhiều nhiệm vụ trong một ca làm, tổ trưởng Lễ tân chịu trách nhiệm giám sát và hỗ trợ nhân viên dưới quyền.

**Sơ đồ 1.1: Cơ cấu tổ chức bộ phận Lễ tân khách sạn quy mô nhỏ.**



*(Nguồn: Tác giả tự thu thập)*

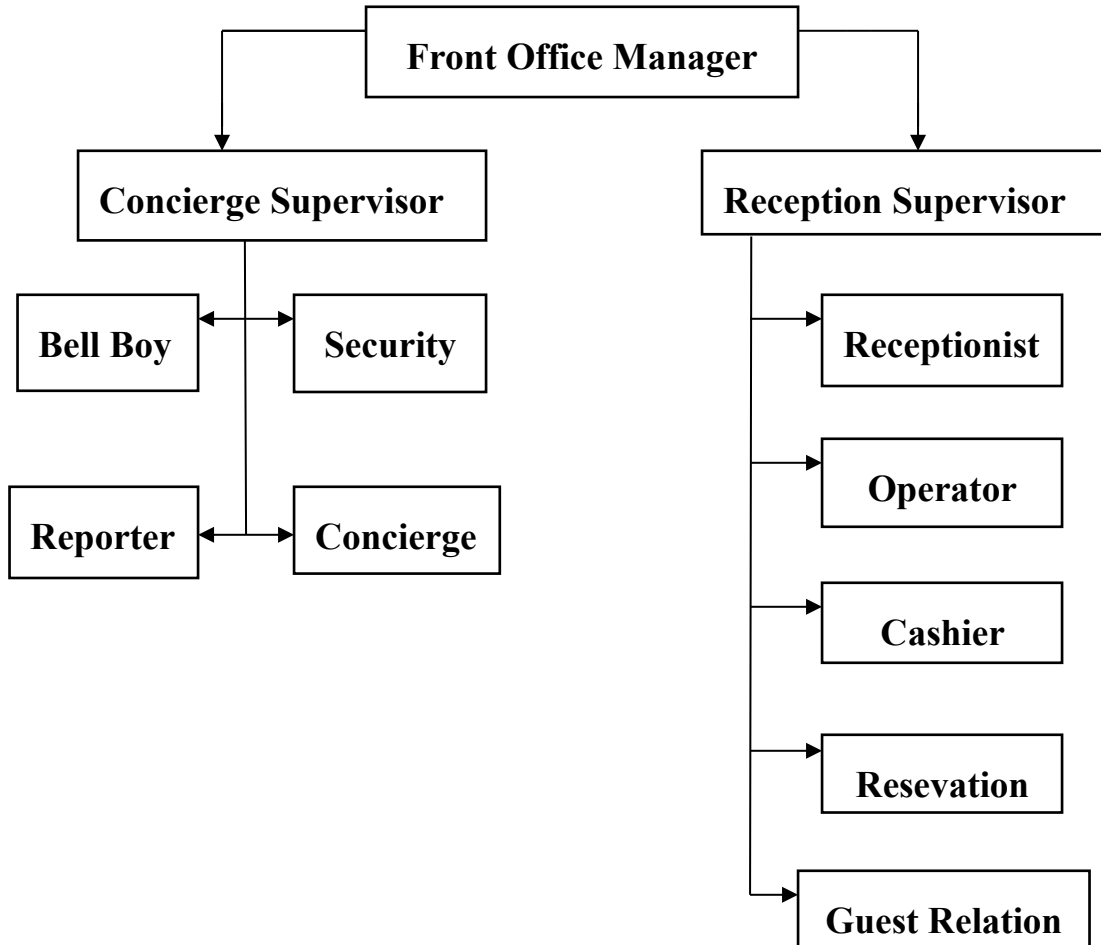
b) Khách sạn có quy mô vừa:

Cơ cấu bộ phận Lễ tân của khách sạn có quy mô vừa tương đối đơn giản. Bộ phận Lễ Tân do một giám đốc điều hành, mỗi ca làm việc có một số nhân viên đảm nhiệm mọi công việc trong ca. Giám đốc 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 hàng ngày.

-Nhóm Concierge gồm nhân viên bảo vệ, nhân viên gác cửa, nhân viên vận chuyển hành lý.

-Nhóm Lễ tân đảm nhiệm việc đón khách và làm thủ tục đăng ký nhận đặt phòng, thu ngân và phụ trách trực điện thoại. Mỗi công việc được phân chia cho từng nhân viên đảm nhiệm.

**Sơ đồ 1.2: Cơ cấu tổ chức bộ phận Lễ tân khách sạn quy mô vừa**



*(Nguồn: Tác giả tự thu thập)*

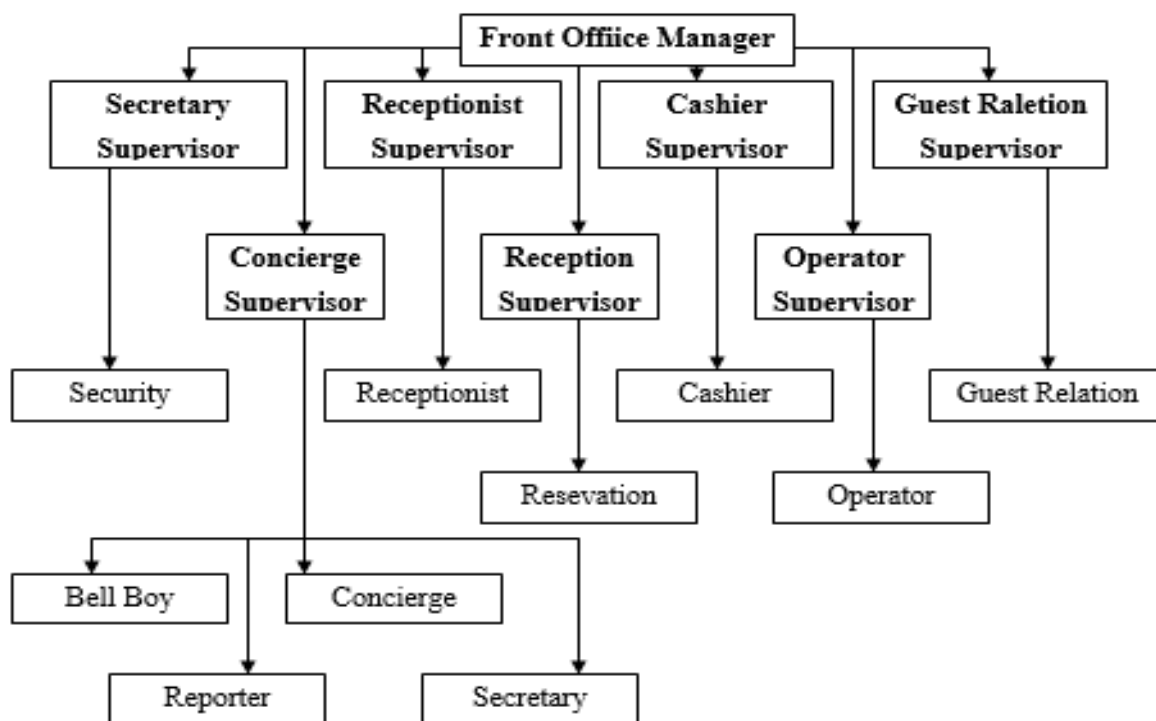
c) Khách sạn có quy mô lớn:

Do mức độ làm việc ở khách sạn lớn rất nhiều nên mỗi nhân viên chỉ đảm nhận một công việc theo chuyên môn. Tuy nhiên, vào những thời điểm đông khách thì nhân viên lễ tân thường hỗ trợ nhau để hoàn thành tốt công việc cho đúng tiến độ được giao. Cơ cấu mỗi khách sạn thường không giống nhau, tuy nhiên nhìn chung thì bộ phận Lễ tân thường có 7 bộ phận nhỏ:

- Bộ phận Lễ tân.
- Bộ phận đặt phòng.
- Bộ phận Thu ngân Lễ tân.

- Bộ phận Concierge.
- Bộ phận quan hệ khách hàng.
- Bộ phận tổng đài.

**Sơ đồ 1.3: Cơ cấu tổ chức bộ phận Lễ tân khách sạn quy mô lớn**



(Nguồn: Tác giả tự thu thập)

#### **1.2.4. Vai trò của bộ phận lễ tân**

Bộ phận Lễ tân đóng vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh khách sạn. Đó là “trung tâm thần kinh” của khách sạn, phối hợp hoạt động của các bộ phận trong khách sạn nhằm đáp ứng các nhu cầu của khách và đảm bảo mục đích kinh doanh của khách sạn. Lễ tân là người đầu tiên tiếp xúc với khách hàng, thực hiện nhiệm vụ tạo ấn tượng khi khách vừa đặt chân đến khách sạn. Thái độ niềm nở và tác phong khi làm thủ tục nhận phòng nhanh chóng, chuyên nghiệp chính là điều mà bộ phận này cần phải nâng cao và thể hiện đối với khách.