

HOTEL SAIGON MORIN



Century Riverside Hotel



NGHIỆP VỤ LỄ TÂN

Giảng viên
NGUYỄN THỊ KIM TÚ

BÀI 1. KHÁI QUÁT CHUNG VỀ MÔN HỌC NGHIỆP VỤ LỄ TÂN

- 1. GIỚI THIỆU CHUNG**
- 2. MỤC TIÊU**
- 3. KẾT CẤU NỘI DUNG**

1. Giới thiệu chung:

Kinh doanh khách sạn là một hoạt động kinh tế tổng hợp mang lại lợi nhuận cao trong hoạt động kinh doanh du lịch. Đội ngũ nhân viên trong khách sạn đặc biệt là nhân viên bộ phận lễ tân có vai trò quan trọng trong việc kinh doanh khách sạn.

2. Mục tiêu:

- Biết được các chính sách của nhà nước, các qui định của ngành, nội qui của khách sạn mà nhân viên lễ tân phải thực hiện
- Hiểu và thực hiện được các qui trình phục vụ của lễ tân từ lúc khách đến đặt buồng cho đến khi khách rời khách sạn.

- Nghiên cứu môn học này giúp học sinh yêu ngành, yêu nghề hơn. Đồng thời rèn luyện học sinh có phẩm chất đạo đức tốt, tác phong thái độ phục khách khoa học, lịch sự và hiếu khách.
- Từ kiến thức chuyên môn được trang bị, học sinh vận dụng kiến thức chuyên môn đã học vào thực tế công việc qua việc tiếp nhận và đáp ứng tốt yêu cầu của du khách. Đúc rút kinh nghiệm khi giao tiếp ứng xử với khách và giải quyết kịp thời thỏa đáng các tình huống khách đề ra.

3-Kết cấu nội dung:

Chương 1: Giới thiệu về bộ phận lễ tân

Chương 2: Đặt buồng

Chương 3: Thủ tục nhận buồng vụ đăng ký
kh, ch

Chương 4: Phục vụ khách trong thời gian
lưu trú

Chương 5: Thủ tục trả buồng

Chương 6: Tiếp thị và bán hàng

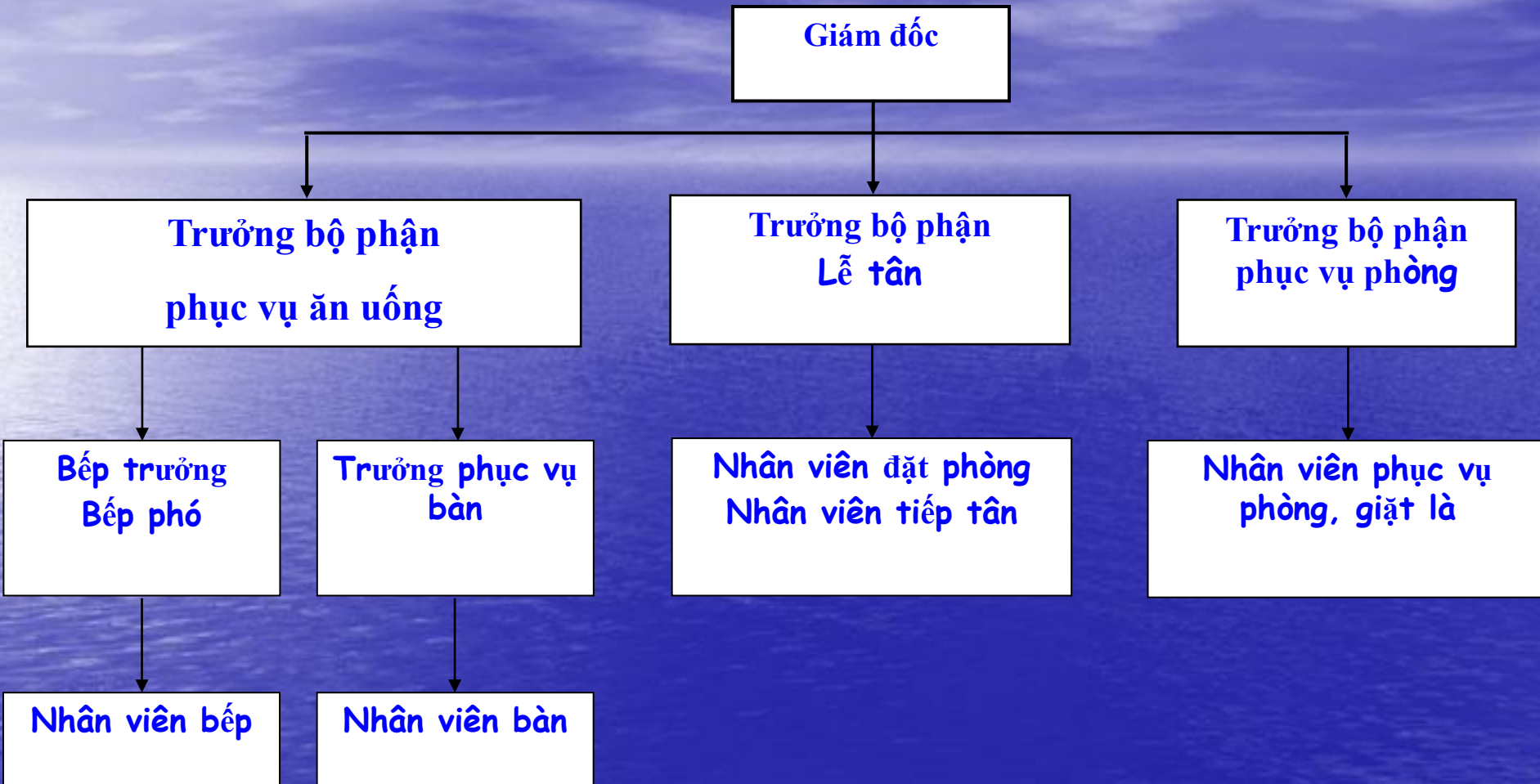
BÀI 2. CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN.

I. CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA KHÁCH SẠN.

1. Cơ cấu tổ chức của khách sạn nhỏ:

- Khách sạn nhỏ là khách sạn có từ 10 đến 40 phòng. Cơ cấu tổ chức của khách sạn nhỏ rất đơn giản, thường có một Giám đốc điều hành mọi bộ phận và đội ngũ nhân viên rất hạn chế, do vậy việc phân công nhiệm vụ là không rõ ràng và thường một nhân viên phải đảm nhiệm nhiều công việc khác nhau.

Sơ đồ cơ cấu tổ chức của một khách sạn nhỏ.



2. Cơ cấu tổ chức của khách sạn vừa:

- Khách sạn loại vừa là khách sạn có từ 41 đến 150 phòng. So với khách sạn nhỏ thì quy mô hơn, các bộ phận, phòng ban được phân chia rõ ràng hơn, do vậy việc phân công trách nhiệm và nhiệm vụ cho từng bộ phận, nhân viên là rất cụ thể, rõ ràng. Tính chuyên môn và chất lượng dịch vụ cung cấp nói chung là. Do số lượng phòng khách và các dịch vụ bổ sung nhiều hơn, nên số lượng nhân sự cũng nhiều hơn và chuyên biệt hơn. Ở mỗi bộ phận đều có các giám sát để đốc thúc, kiểm tra công việc của từng nhân viên và báo cáo lên Giám đốc bộ phận.

Sơ đồ cơ cấu tổ chức của một khách sạn vừa.



3. cơ cấu tổ chức của khách sạn lớn:

- Khách sạn lớn thường là khách sạn có trên 150 phòng. Để đảm bảo việc kinh doanh một cách hiệu quả, các khách sạn lớn thường thuê các giám đốc và quản lý có trình độ chuyên môn cao, có nhiều kinh nghiệm trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn. Do số lượng phòng khách là rất nhiều và các dịch vụ bổ sung cũng được tăng theo quy mô của khách sạn nên số lượng các phòng ban và bộ phận cũng như nhân viên là rất nhiều. Tính chuyên nghiệp và chất lượng các dịch vụ rất được chú trọng và rất cao. Thêm vào đó, tại các khách sạn lớn, việc phân công chức năng, nhiệm vụ cho từng phòng ban, bộ phận và nhân viên là rất rõ ràng. Thông thường doanh thu của khách sạn được chia thành hai lĩnh vực chính đó là lưu trú và ăn uống.

Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn lớn



SƠ ĐỒ CƠ CẤU TỔ CHỨC BỘ PHẬN LƯU TRÚ



CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ BỘ PHẬN LỄ TÂN

BÀI 1. VAI TRÒ VÀ NHIỆM VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN.

1. Vai trò của bộ phận lễ tân.

- Bộ phận lễ tân là bộ mặt của khách sạn là nơi đầu tiên tiếp xúc với khách và là “trung tâm thần kinh” của khách sạn. Tại đây khách tới đặt buồng, đăng ký khách sạn, trao đổi thông tin, trả buồng thanh toán... Mọi hoạt động của khách sạn đều hướng về bộ phận lễ tân. Lễ tân cũng là nơi tiếp nhận thông tin và chuyển phát mọi thông tin tới các bộ phận khác của khách sạn.

- Bộ phận lễ tân là bộ phận đại diện cho khách sạn, bán hàng cung cấp mọi thông tin về dịch vụ cho khách. Bộ phận lễ tân cũng là bộ phận đầu tiên tiếp xúc với khách, tạo ra những ấn tượng ban đầu cho khách về chất lượng phục vụ của khách sạn.

- Bộ phận lễ tân là nơi tiếp nhận, giải quyết mọi kêu ca phàn nàn của khách và là bộ phận nắm rõ mọi thị hiếu, sở thích của khách hàng.

- Bộ phận lễ tân đóng vai trò quan trọng trong việc giúp giảm bớt vạch ra các chiến lược hoãn thiện sản phẩm và thị trường.

2. Nhiệm vụ cơ bản của bộ phận lễ tân khách sạn:

- Giới thiệu, bán buồng và các bộ phận khác của khách sạn
- Nhận đặt buồng và bố trí buồng cho khách.
- Đón tiếp khách.
- Thực hiện các thủ tục đăng ký khách sạn cho khách.

- Trực tiếp và phối hợp với các bộ phận khác phục vụ khách trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn.
- Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách.
- Theo dõi, cập nhật, tổng hợp các chi phí của khách.
- Thanh toán và tiễn khách.
- Tham gia vào công tác quảng cáo và tiếp thị của khách sạn.