

TỔNG CÔNG TY DU LỊCH SÀI GÒN TNHH MỘT THÀNH VIÊN



TRƯỜNG TRUNG CẤP DU LỊCH VÀ KHÁCH SẠN

GIÁO TRÌNH

MÔ ĐUN: TỔNG QUAN LỄ TÂN KHÁCH SẠN

NGÀNH : QUẢN LÝ VÀ KINH DOANH KHÁCH SẠN

TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

TP. Hồ Chí Minh, năm 2019

LỜI GIỚI THIỆU

Giáo trình Tổng quan Lễ tân khách sạn là tài liệu được biên soạn nhằm phục vụ cho việc giảng dạy và học tập của giáo viên và sinh viên chuyên ngành Quản lý khách sạn của trường Trung cấp Du lịch và Khách sạn Saigontourist. Tài liệu cung cấp những kiến thức cơ sở của lĩnh vực nghiệp vụ Lễ tân trong khách sạn, trong đó giới thiệu những kiến thức khái quát về ngành nghề khách sạn nói chung và về nghề lễ tân nói riêng.

Giáo trình được biên soạn theo đề cương học phần Nghiệp vụ Lễ tân khách sạn ở bậc trung cấp ngành Quản lý khách sạn, đã được Hội đồng đào tạo nhà trường thông qua.

Giáo trình không chỉ phục vụ cho công tác giảng dạy và học tập của giáo viên và sinh viên mà còn là tài liệu tham khảo cho sinh viên tng quá trình học thực hành các kỹ năng nghiệp vụ lễ tân.

Khi soạn giáo trình này, mặc dù cố gắng nỗ lực cao nhất để hợp nhất những sự khác nhau về các quy định và thủ tục trong ngành, giáo trình không tránh khỏi những thiếu sót. Kính mong quý đồng nghiệp và quý độc giả đóng góp ý kiến để giáo trình được hoàn thiện hơn.

Tp. HCM, ngày tháng năm

Nhóm biên soạn

MỤC LỤC

	Trang
BÀI 1 – GIỚI THIỆU NGÀNH NGHỀ KHÁCH SẠN	6
1.1 định nghĩa khách sạn	6
1.2 Đầu tư kinh doanh khách sạn	6
1.3 Các sản phẩm khách sạn	7
1.4 Sản phẩm hữu hình	7
1.5 Sản phẩm vô hình	8
1.6 Khách hàng trong khách sạn	9
1.7 Môi trường và điều kiện làm việc trong khách sạn	9
1.8 Những yêu cầu của công việc	10
1.8.1 Yếu tố con người	10
1.8.2 <i>Tinh thần đồng đội</i>	10
1.8.3 <i>Tinh thần trách nhiệm</i>	10
1.8.4 <i>Kỷ luật</i>	11
1.8.5 <i>Sự bình tĩnh</i>	11
BÀI 2 – CÁC LOẠI HÌNH KHÁCH SẠN	12
2.1. Khách sạn đầu tiên ra đời khi nào?	12
2.2. Kịch cỡ khách sạn	14
2.3. Mức sao khách sạn	14
2.3.1. Cơ sở để nhận biết mức sao	14
2.3.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến mức sao	14
2.3.3. Quy trình và thủ tục để một khách sạn ở Việt Nam được chứng nhận mức sao	15
2.4. Quyền sở hữu và quản lý khách sạn	15
2.4.1. Khách sạn độc lập	15
2.4.2. Khách sạn nhà nước	15
2.4.3. Khách sạn liên doanh	15
2.4.4. Khách sạn tập đoàn quốc tế	15
2.4.5. Khách sạn liên kết	16
2.4.6. Khách sạn thuê danh tiếng	16
2.4.7. Khách sạn thuê quản lý	16
2.5. Vị trí khách sạn và trọng điểm kinh doanh	16
2.5.1. Khách sạn thương mại	16
2.5.2. Khách sạn sân bay	16
2.5.3. Khách sạn căn hộ	17
2.5.4. Khu nghỉ mát	17
2.5.5. Khách sạn sông bạc	17
2.5.6. Khách sạn phục vụ hội nghị	17
2.5.7. Khách sạn bình dân	17
2.5.8. Nhà trọ	18
2.5.9. Nhà khách	18
2.6. Các loại hình khách sạn khác	18
2.7. Phân công tham quan khách sạn	19
3.1. Định nghĩa về cơ cấu tổ chức	20
3.2. Xác định cơ cấu tổ chức khách sạn	20
3.2.1. Khách sạn nhỏ	21
3.2.2. Khách sạn vừa	21
3.2.3. Khách sạn lớn	22
3.3. Nhiệm vụ và chức năng các bộ phận trong khách sạn	23
3.3.1. Bộ phận Ẩm thực	23
3.3.2. Bộ phận Kinh doanh & Tiếp thị	23

3.3.3.	Bộ phận Kế toán	23
3.3.4.	Bộ phận An ninh.....	23
3.3.5.	Bộ phận Nhân sự	24
3.3.6.	Bộ phận Kỹ thuật & Bảo dưỡng.....	24
3.3.7.	Bộ phận Buồng phòng	24
3.3.8.	Bộ phận Tiền sảnh	24
3.4.	Thảo luận về mối liên hệ giữa các bộ phận trong khách sạn	25
BÀI 4 – CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA BỘ PHẬN TIỀN SẢNH.....		26
1.1.	Xác định vai trò bộ phận Tiền sảnh	26
1.2.	Cơ cấu tổ chức bộ phận Tiền sảnh.....	27
1.3.	Trách nhiệm và chức năng của các phân ban trong bộ phận Tiền sảnh	27
1.3.1.	Tổng đài viên (PBX)	27
1.3.2.	Đặt phòng	27
1.3.3.	Lễ tân.....	28
1.3.4.	Thu ngân	28
1.3.5.	Trung tâm dịch vụ văn phòng	28
1.3.6.	Concierge	28
1.3.7.	Đặt tour	29
1.3.8.	Chăm sóc khách hàng.....	29
1.3.9.	Kiểm toán đêm	29
1.4.	Xác định những phẩm chất và năng lực của nhân viên lễ tân	29
1.4.1.	Yêu cầu về ngoại hình và thể chất	29
1.4.2.	Yêu cầu về kiến thức	30
1.4.3.	Yêu cầu về kỹ năng nghiệp vụ	30
1.4.4.	Yêu cầu về đạo đức nghề nghiệp.....	30
1.5.	Chu trình phục vụ khách	30
1.5.1.	Giai đoạn trước khi khách đến (Pre-Arrival).....	31
1.5.2.	Giai đoạn khi khách đến (Arrival).....	32
1.5.3.	Giai đoạn khách lưu trú tại khách sạn (During Stay).....	32
BÀI 5 – CHUẨN BỊ TRƯỚC KHI VÀO CA LÀM VIỆC.....		34
5.1.	Sự cần thiết phải chuẩn bị trước khi vào ca	34
5.2.	Những điều cần chuẩn bị trước khi vào ca.....	34
5.3.	Những điều cần chuẩn bị cho khu vực làm việc	36
5.3.1.	Khu vực sảnh	36
5.3.2.	Khu vực quầy lễ tân	36
BÀI 6 – KỸ NĂNG SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI.....		38
1.1.	Trách nhiệm của nhân viên tổng đài	38
1.2.	Kỹ thuật sử dụng điện thoại.....	38
6.3.1.	Mỉm cười.....	38
6.3.2.	Nói thẳng vào ống nghe	39
6.3.3.	Nói với tốc độ vừa phải	39
6.3.4.	Nói với giọng nói tự nhiên	39
6.3.5.	Giữ kiên nhẫn.....	39
6.3.6.	Tập trung và quan tâm	39
1.3.	Các loại cuộc gọi	40
1.3.1.	Cuộc gọi nội bộ	40
1.3.2.	Cuộc gọi đến	40
1.3.3.	Cuộc gọi đi	41
1.4.	Sử dụng điện thoại hiệu quả	41
1.4.1.	Trả lời cuộc gọi	41
1.4.2.	Thực hiện cuộc gọi	42
1.4.3.	Chuyển cuộc gọi.....	43
1.4.4.	Giữ cuộc gọi	44

1.5.	Ghi nhận tin nhắn	44
1.5.1.	Quy trình xử lý tin nhắn.....	44
1.5.2.	Lỗi thường gặp khi nhận tin nhắn	45
1.5.3.	Hệ thống đánh vắn quốc tế.....	45
1.6.	Các khái niệm liên quan.....	47
1.6.1.	Dịch vụ báo thức	47
1.6.2.	Hộp thư thoại	47
1.6.3.	Niên giám điện thoại	48
1.6.4.	Danh mục điện thoại cần và khẩn.....	48

Tailieu.vn

BÀI 1 – GIỚI THIỆU NGÀNH NGHỀ KHÁCH SẠN

MỤC TIÊU

Sau khi học xong bài này, người học cần xác định được về các khái niệm về ngành nghề khách sạn, các loại hình dịch vụ mà khách sạn cung cấp cho khách. Đồng thời người học có thể thực hiện các yêu cầu của công việc khách sạn trong tương lai.

NỘI DUNG

Khách sạn hiện là một trong những lĩnh vực thu hút nhất, với nhu cầu nhân sự cao thu hút hàng nghìn ứng viên tìm việc ở các vị trí quản lý cấp cao như Giám đốc khách sạn, quản lý, trưởng bộ phận cho đến nhân viên, thực tập sinh... mang đến nhiều cơ hội việc làm để trải nghiệm, học hỏi và phát triển bản thân, thăng tiến trong công việc, hội nhập văn hóa quốc tế.

Tại Việt Nam, hầu hết bạn trẻ thường hiểu ngành Khách sạn bao gồm các hoạt động như chào đón khách – cung cấp các sản phẩm, dịch vụ phục vụ tối đa nhu cầu khách cần – giải đáp, phản hồi thắc mắc; xử lý phàn nàn phát sinh của khách – cảm ơn và đưa tiễn khách ra về trong sự hài lòng ở mức cao nhất.

1.1 ĐỊNH NGHĨA KHÁCH SẠN

Khách sạn là cơ sở kinh doanh dịch vụ hoạt động sinh lợi nhuận dựa vào việc cung cấp cho khách các dịch vụ về lưu trú (phòng ngủ), dịch vụ ăn uống và các dịch vụ khác (phụ thuộc vào nhu cầu của khách và số lượng các dịch vụ mà khách sạn cung cấp)

1.2 ĐẦU TƯ KINH DOANH KHÁCH SẠN

Để đầu tư trong việc kinh doanh khách sạn cần phải thiết lập nguồn vốn đầu tư có liên quan đến những khía cạnh sau đây:

- Xây dựng
- Trang thiết bị, cơ sở vật chất
- Tuyển dụng nhân viên
- Đào tạo nhân viên
- Quảng cáo, tiếp thị
- Chi phí hoạt động (điện, nước, các loại chi phí liên quan)
- Trả lương nhân viên
- Bảo trì trang thiết bị
- Các chi phí khác (tổ chức từ thiện; các hoạt động ban ngành, đoàn thể diễn ra trong khách sạn...)

1.3 CÁC SẢN PHẨM KHÁCH SẠN

Các sản phẩm mà khách sạn cung cấp nhằm mục đích phục vụ khách hàng một cách tối ưu nhất, hướng đến các nhu cầu cần thiết khách mong muốn trong quá trình lưu trú tại khách sạn. Sản phẩm của khách sạn thường được chia thành hai nhóm tính chất chính:

1.4 SẢN PHẨM HỮU HÌNH

Là các loại sản phẩm mà khách sạn cung cấp theo nhu cầu nghiên cứu từ đối tượng khách hàng, có thể dễ dàng nhìn thấy được. Điển hình là một số những sản phẩm sau đây:

- Phòng ngủ (*Accommodation*)
- Nhà hàng (*Restaurant*)
- Quầy phục vụ đồ uống (*Bar*)
- Phòng họp (*Meeting room*)
- Sảnh hội nghị, sảnh sự kiện (*Conference hall*)
- Nơi cung cấp dịch vụ văn phòng (*Business center*)

- Hồ bơi (*Swimming pool*)
- Phòng khiêu vũ (*Dancing hall*)
- Vũ trường (*Discotheque*)
- Dịch vụ cho thuê xe (*Car rental, Bike rental*)
- Khu vui chơi giải trí có thưởng (*Casino club*)
- Dịch vụ trông trẻ (*Baby-sitting service*)
- Vichy shower
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe, sắp đẹp (*Sauna, Steambath, Jacuzzi, Massage*)
- Phòng tập thể dục (*Fitness center*)
- Quầy hàng lưu niệm (*Souvenir shop*)
- Sân đánh gôn (*Golf court*)
- Sân quần vợt (*Tennis court*)
- Tủ lạnh cung cấp đồ uống trong phòng (*Minibar*)
- Tea and coffee making facilities (*Bộ dụng cụ pha trà và cà phê*)
- Dịch vụ giặt là (*Laundry service*)
- Dịch vụ chỉnh trang phòng buổi tối (*Turn-down service*)
- Đồ miễn phí trong phòng tắm (*Bathroom amenities*)
- Dịch vụ đánh giày (*Shoe shine service*)
- Két sắt an toàn (*In-room safety box*)
- Cặp bìa da hình ảnh, sản phẩm của khách sạn (*Compendium*)...

1.5 SẢN PHẨM VÔ HÌNH

Sản phẩm vô hình là sản phẩm không có hình thái vật chất cố định, thường sẽ được đánh giá dựa theo mức độ hài lòng của khách hàng. Sản phẩm vô hình có thể nói là được tạo ra từ chính nguồn nhân lực của khách sạn, ý tưởng, chiến

lượt kinh doanh; nói cách khác sản phẩm vô hình chính là cách thức mà khách sạn mang đến cho khách hàng sản phẩm hữu hình.

Theo thời gian, sản phẩm hữu hình có thể sẽ bị biến đổi, khấu hao; nên sản phẩm vô hình càng cần phải được nâng cao như thái độ phục vụ của nhân viên khách sạn, sự nhanh chóng trong việc phục vụ, sự tận tâm với khách hàng..., bởi đó là sự cảm nhận của khách hàng. Khách hàng có những cảm nhận càng tốt, khả năng họ quay trở lại khách sạn càng nhiều, từ đó hình thành mối quan hệ khách hàng trung thành mang đến nguồn doanh thu ổn định cũng như có thể phát triển được danh tiếng của khách sạn.

1.6 KHÁCH HÀNG TRONG KHÁCH SẠN

Ngành nghề khách sạn được xem là ngành nghề phục vụ đối tượng khách hàng rất đa dạng bởi các yếu tố tác động như: tuổi tác, quốc tịch, phong tục tập quán, nghề nghiệp, tính cách, tầng lớp, địa vị xã hội... Sự đa dạng này giúp khách sạn có nhiều nguồn khách, thu được lợi nhuận cao; tạo ra môi trường trau dồi kinh nghiệm trong công việc phục vụ đối với nhân viên. Tuy nhiên sự đa dạng này cũng trở thành một thách thức lớn bởi ở mỗi yếu tố tác động nêu trên khác nhau dẫn đến suy nghĩ, cảm nhận, mong muốn sẽ khác nhau đối với từng đối tượng khách hàng. Lúc này, một lần nữa vai trò của sản phẩm vô hình sẽ hỗ trợ rất nhiều trong công việc phục vụ khách hàng.

1.7 MÔI TRƯỜNG VÀ ĐIỀU KIỆN LÀM VIỆC TRONG KHÁCH SẠN

Môi trường và điều kiện làm việc là một trong những nhân tố có ảnh hưởng quan trọng trong việc phát triển của cá nhân nhân viên và cả tập thể doanh nghiệp. Các khách sạn, nhà hàng hiện nay đang hướng đến việc tạo ra môi trường làm việc chuyên nghiệp nhằm mang đến chất lượng dịch vụ hoàn hảo đồng thời có thể giữ chân được nhân viên, giúp nhân viên phát huy hết được khả năng để chung sức hoàn thành nhiệm vụ chung.

1.8 NHỮNG YÊU CẦU CỦA CÔNG VIỆC

Bất kì công việc nào cũng đòi hỏi những yêu cầu nhất định phù hợp với ngành nghề, công việc đó. Khi đáp ứng được những yêu cầu thì công việc có thể được xử lý nhanh gọn, dễ dàng, thoải mái hơn và cũng như đảm bảo được hiệu suất công việc ở mức tối đa.

1.8.1 Yếu tố con người

Nơi nào có đội ngũ nhân viên phục vụ chu đáo, vui vẻ nơi đó khách hàng sẽ quay lại thường xuyên. Yếu tố con người đối với ngành nghề khách sạn chính là yếu tố hàng đầu trong việc tạo ra nguồn khách hàng trung thành cho khách sạn, từ đó mang lại nhiều lợi ích đi kèm cho khách sạn.

1.8.2 *Tinh thần đồng đội*

Tinh thần đồng đội là yêu cầu giúp khách sạn hoạt động nhịp nhàng, đáp ứng kịp thời nhu cầu của khách hàng; từ đó khiến khách hài lòng với những sản phẩm dịch vụ mà khách sạn cung cấp và sẽ tiếp tục quay lại khách sạn. Tinh thần đồng đội sẽ thể hiện thông qua chính các hoạt động trong công việc hằng ngày của các bộ phận, và có sự hỗ trợ lẫn nhau. Đây được xem là sức mạnh để có thể mang lại sự thành công cho khách sạn.

1.8.3 *Tinh thần trách nhiệm*

Trong công việc tại khách sạn, mỗi nhân viên đều cần tự ý thức trách nhiệm đối với công việc phục vụ khách. Tinh thần trách nhiệm của mỗi nhân viên cùng với ý thức trách nhiệm trong tập thể sẽ tạo được kết quả tốt trong công việc.

Với ngành dịch vụ, tinh thần trách nhiệm đó là việc không né tránh, không đổ lỗi cho bất kì cá nhân hay bộ phận nào khác nếu có vấn đề xảy ra khiến khách không hài lòng; đồng thời sẽ quan tâm đến cảm xúc của khách và giải quyết sự việc trong phạm vi quyền hạn cho phép.