

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
KHOA DU LỊCH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**“Hoàn thiện quy trình check-in và check-out của bộ
phận lễ tân tại khách sạn NHƯ MINH PLAZA”**

Sinh viên thực hiện : Huỳnh Thị Khánh Linh

Đà Nẵng, tháng 6 năm 2026

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
KHOA DU LỊCH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP
“Hoàn thiện quy trình check-in và check-out của
bộ phận lễ tân tại khách sạn NHƯ’ MINH
PLAZA”

< Như Minh Plaza >

Giảng viên hướng dẫn : ThS. Lê Thị Kim Ngân
Sinh viên thực hiện : Huỳnh Thị Khánh Linh
Mã số sinh viên : 2254040067
Khóa học : 2022 – 2026
Lớp : 22DL2

Đà Nẵng, tháng 6 năm 2026

MỤC LỤC

DANH MỤC BẢNG BIỂU	i
DANH MỤC HÌNH ẢNH, SƠ ĐỒ	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
1) LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI	iii
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH CHECK-IN VÀ CHECK-OUT TẠI KHÁCH SẠN.....	1
1.1. Tổng quan về bộ phận Tiền sảnh	1
1.1.1. Khái niệm bộ phận Tiền sảnh	1
1.1.2. Vai trò của bộ phận Tiền sảnh	2
1.1.3. Chức năng của bộ phận Tiền sảnh	2
1.1.4. Cơ cấu tổ chức bộ phận Tiền sảnh	3
1.1.5. Môi quan hệ phối hợp giữa bộ phận Tiền sảnh và các bộ phận khác	4
1.1.6. Yêu cầu đối với nhân sự bộ phận Tiền sảnh.....	4
1.2. Quy trình Check-in tiêu chuẩn.....	5
1.2.1 Quy trình check in	5
1.2.2. Quy trình check-out	11
1.3 Yếu tố ảnh hưởng đến quy trình check-in & check-out tại khách sạn.....	17
1.4 Vai trò của quy trình checkin, checkout:	19
CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG QUY TRÌNH CHECK-IN & CHECK- OUT CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN NHƯ MINH PLAZA ĐÀ NẴNG	20
2.1. Giới thiệu tổng quan:	22
2.1.1. Một số thông tin chung về NHƯ MINH PLAZA.....	22
2.1.2 Cơ cấu tổ chức của khách sạn NHƯ MINH PLAZA:.....	26
2.1.3 Các sản phẩm dịch vụ của NHƯ MINH PLAZA:.....	28
2.2 Khái quát tình hình hoạt động của khách sạn NHƯ MINH PLAZA:	32
2.2.1 Tình hình nhân lực:	32
2.2.2 Cơ sở vật chất:	34
2.2.3 Kết Quả kinh doanh của khách sạn NHƯ MINH PLAZA:	35

2.3 Quy trình checkin, checkout của bộ phận lễ tân tại khách sạn NHƯ' MINH PLAZA:	36
2.3.1 Giới thiệu bộ phận lễ tân:	36
2.3.2 Quy trình check in của khách sạn NHƯ' MINH PLAZA:	41
2.3.3 Quy trình check out của khách sạn NHƯ' MINH PLAZA:	46
2.4 Đánh giá chung về quy trình check in, check out của khách sạn NHƯ' MINH PLAZA:	52
2.4.1 Quy trình check in:	52
2.4.2 Ưu điểm và hạn chế của quy trình check out khách sạn:	53
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH CHECK-IN VÀ CHECK-OUT TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN NHƯ' MINH PLAZA ĐÀ NẴNG...	54
3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp	54
3.1.1. Áp dụng Check-in không tiếp xúc (Contactless):	54
3.1.2. Tối ưu hóa hệ thống liên lạc giữa các bộ phận	55
3.2. Giải pháp hoàn thiện quy trình check-in	56
3.2.1. Hoàn thiện công tác chuẩn bị trước khi khách đến	56
3.2.2. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực lễ tân	58
3.3 Giải pháp hoàn thiện quy trình check-out	60
3.3.1 Hoàn thiện công tác khi khách trả buồng	60
3.3.2 Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong quy trình trả phòng	63
3.4 Nhóm giải pháp về nhân sự và dịch vụ	63
3.4.1. Đào tạo kỹ năng Cross-training cho nhân viên	63
3.4.2. Nâng cao kỹ năng Upselling và xử lý khiếu nại	65
3.5. Kiến nghị	66
3.5.1. Kiến nghị đối với Ban Giám đốc khách sạn	66
3.5.2. Kiến nghị đối với cơ quan quản lý nhà nước và ngành du lịch	67
3.5.3. Tăng cường phối hợp giữa lễ tân và bộ phận buồng phòng	69
3.6. Nâng cao chất lượng phục vụ tại bộ phận lễ tân	69
3.6.1. Hoàn thiện kỹ năng giao tiếp và ứng xử	69
3.6.2. Xây dựng văn hóa phục vụ lấy khách hàng làm trung tâm	70

3.6.3. Tăng cường công tác kiểm tra và đánh giá chất lượng phục vụ	70
3.7. Kiến nghị đối với khách sạn Minh Plaza Đà Nẵng	72
3.8. Kiến nghị đối với bộ phận lễ tân.....	73
TÀI LIỆU THAM KHẢO	75

DANH MỤC BẢNG BIỂU

SỐ BẢNG	TÊN BẢNG BIỂU	TRANG
Bảng 2.1	Nhân lực của khách sạn Như Minh plaza	32
Bảng 2.2	Tình hình kinh doanh tại khách sạn Như Minh plaza năm 2022-2024	35
Bảng 2.3	Tình hình nhân sự của bộ phận lễ tân khách sạn Như minh plaza	39

DANH MỤC HÌNH ẢNH, SƠ ĐỒ

DANH MỤC HÌNH ẢNH		
SỐ HÌNH	TÊN HÌNH	TRANG
Hình 1.1	Sơ đồ quy trình nhận buồng	5
Hình 1.2	Sơ đồ quy trình trả buồng	12
Hình 2.1	Logo Như Minh plaza	21
Hình 2.2	Khách sạn Như Minh plaza	23
Hình 2.3	Một số hình ảnh về Như Minh plaza	24
Hình 2.4	Sơ đồ cơ cấu tổ chức của KS Như Minh plaza	25
Hình 2.5	Hạng phòng Như Minh plaza	28
Hình 2.6	Sơ đồ cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân khách sạn Như Minh plaza	37
Hình 2.7	Quy trình check in của khách sạn Như Minh plaza	41
Hình 2.8	Quy trình check out của khách sạn Như Minh plaza	47

LỜI CẢM ƠN

Khóa luận tốt nghiệp này là thành quả của một chặng đường dài nỗ lực, nhưng hơn hết, đó là kết tinh từ sự chỉ dẫn tận tâm của quý thầy cô và sự đồng hành, hỗ trợ của những người xung quanh.

Trước hết, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Ban Giám hiệu cùng toàn thể quý thầy cô giáo trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng. Cảm ơn quý thầy cô đã không chỉ truyền dạy những tri thức khoa học quý báu, mà còn rèn luyện cho em bản lĩnh và đạo đức nghề nghiệp để em vững bước trong tương lai.

Đặc biệt, em xin gửi lời tri ân thành kính nhất đến ThS. Lê Thị Kim Ngân. Em cảm ơn Cô đã luôn kiên nhẫn, dành tâm huyết và những định hướng chuyên môn sâu sắc để dìu dắt em từ những bước phác thảo đầu tiên cho đến khi hoàn thành khóa luận này. Sự tận tụy của Cô không chỉ giúp em hoàn thiện đề tài, mà còn là tấm gương sáng về tinh thần làm việc để em học hỏi và noi theo.

Em cũng xin trân trọng cảm ơn Ban Giám đốc cùng đội ngũ nhân viên khách sạn Như Minh Plaza Danang. Những ngày tháng thực tập tại đây là quãng thời gian quý giá giúp em thấu hiểu giá trị của sự chuyên nghiệp và tinh thần dịch vụ thực thụ. Đặc biệt, em xin cảm ơn các anh chị tại bộ phận Lễ tân – những người đồng nghiệp đi trước đã không ngần ngại sẽ chia kinh nghiệm, giúp đỡ và truyền lửa đam mê nghề nghiệp cho em trong suốt quá trình thực tập.

Cuối cùng, con xin gửi lời cảm ơn vô hạn đến gia đình, cảm ơn bạn bè đã luôn là hậu phương vững chắc, chia sẻ những áp lực và tiếp thêm động lực để con hoàn thành dấu mốc quan trọng này của thời sinh viên.

Dù đã dành nhiều tâm huyết cho đề tài, nhưng do kinh nghiệm thực tiễn còn khiêm tốn, khóa luận khó tránh khỏi những hạn chế. Em rất mong nhận được sự chỉ bảo và những ý kiến đóng góp quý báu từ quý thầy cô để kiến thức của em thêm phần hoàn thiện.

Em xin chân thành cảm ơn!

PHẦN MỞ ĐẦU

1) Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh ngành du lịch và khách sạn ngày càng phát triển mạnh mẽ, mức độ cạnh tranh giữa các khách sạn không chỉ nằm ở cơ sở vật chất mà còn phụ thuộc rất lớn vào chất lượng dịch vụ và trải nghiệm của khách hàng. Trong đó, bộ phận lễ tân được xem là “bộ mặt” của khách sạn, là nơi đầu tiên và cuối cùng tiếp xúc trực tiếp với khách hàng thông qua quy trình check-in và check-out. Chất lượng phục vụ tại giai đoạn này có ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng, cảm nhận và quyết định quay lại của khách hàng.

Thực tế cho thấy, tại nhiều khách sạn hiện nay, quy trình check-in và check-out vẫn còn tồn tại một số hạn chế như thời gian xử lý thủ tục còn chậm, sự phối hợp giữa các bộ phận chưa hiệu quả, kỹ năng xử lý tình huống của nhân viên còn hạn chế hoặc việc ứng dụng công nghệ trong quản lý chưa đồng bộ. Những vấn đề này không chỉ làm giảm chất lượng dịch vụ mà còn ảnh hưởng đến hình ảnh và khả năng cạnh tranh của khách sạn trên thị trường.

Bên cạnh đó, nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng ngày càng cao, đặc biệt trong xu hướng phát triển du lịch hiện đại, khách hàng luôn mong muốn được phục vụ nhanh chóng, chuyên nghiệp và thuận tiện. Do đó, việc nghiên cứu và hoàn thiện quy trình check-in và check-out của bộ phận lễ tân là yêu cầu cần thiết nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động, cải thiện chất lượng dịch vụ và gia tăng mức độ hài lòng của khách hàng.

Xuất phát từ những lý do trên, đề tài “Hoàn thiện quy trình check-in và check-out của bộ phận lễ tân tại khách sạn” được lựa chọn nghiên cứu nhằm phân tích thực trạng quy trình phục vụ tại bộ phận lễ tân, từ đó đề xuất các giải pháp phù hợp để nâng cao hiệu quả hoạt động và chất lượng dịch vụ của khách sạn trong thời gian tới.

2) Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu chung

Nghiên cứu nhằm hoàn thiện quy trình Check-in và Check-out hiện tại tại bộ phận Lễ tân khách sạn Như Minh Plaza, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm chuẩn hóa và tối ưu hóa quy trình, góp phần nâng cao trải nghiệm khách hàng và hiệu suất làm việc của bộ phận.

Mục tiêu cụ thể

1 Đánh giá thực trạng: Phân tích quy trình thực tế của thủ tục Check-in và Check-out tại bộ phận Lễ tân khách sạn Như Minh Plaza để nhận diện những ưu điểm và hạn chế

2 Phân tích các yếu tố ảnh hưởng: Xác định và phân tích các yếu tố đang ảnh hưởng đến tốc độ và chất lượng thực hiện thủ tục Check-in và Check-out tại khách sạn.

3 Đề xuất giải pháp hoàn thiện: Đề xuất các giải pháp khả thi để rút ngắn thời gian chờ đợi, nâng cao sự chuyên nghiệp, từ đó cải thiện sự hài lòng của khách hàng và uy tín thương hiệu của khách sạn Như Minh Plaza.

3) Phương pháp nghiên cứu.

Mục tiêu chung

Nghiên cứu nhằm đánh giá thực trạng quy trình Check-in và Check-out hiện tại tại bộ phận Lễ tân khách sạn Như Minh Plaza, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm chuẩn hóa và tối ưu hóa quy trình, góp phần nâng cao trải nghiệm khách hàng và hiệu suất làm việc của bộ phận.

Mục tiêu cụ thể

1) Đánh giá thực trạng: Khảo sát và phân tích quy trình thực tế của thủ tục Check-in và Check-out tại bộ phận Lễ tân khách sạn Như Minh Plaza để nhận diện những ưu điểm và hạn chế

2) Phân tích các yếu tố ảnh hưởng: Xác định và phân tích các yếu tố đang ảnh hưởng đến tốc độ và chất lượng thực hiện thủ tục Check-in và Check-out tại khách sạn.

3) Đề xuất giải pháp hoàn thiện: Đề xuất các giải pháp khả thi để rút ngắn thời gian chờ đợi, nâng cao sự chuyên nghiệp, từ đó cải thiện sự hài lòng của khách hàng và uy tín thương hiệu của khách sạn Như Minh Plaza.

4) Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng chính: Quy trình thực hiện thủ tục Check-in và Check-out của bộ phận Lễ tân tại khách sạn Như Minh Plaza.

Đối tượng liên quan: Mối liên hệ giữa chất lượng quy trình Check-in/Check-out và mức độ hài lòng của khách hàng khi lưu trú tại khách sạn.

Phạm vi nghiên cứu

Không gian nghiên cứu: Đề tài tập trung nghiên cứu tại khu vực tiền sảnh (Front Office) của khách sạn Như Minh Plaza, tọa lạc tại thành phố Đà Nẵng.

Thời gian nghiên cứu: Dữ liệu được thu thập và phân tích dựa trên hoạt động thực tế của bộ phận Lễ tân trong khoảng thời gian từ tháng 7/2025 đến tháng 9/2025

Nội dung nghiên cứu: Đề tài tập trung vào việc đánh giá các bước thực hiện trong quy trình đón tiếp và tiễn khách, các thao tác nghiệp vụ, việc sử dụng phần mềm quản lý khách sạn (PMS), và thái độ tương tác của nhân viên lễ tân nhằm đề xuất các giải pháp giúp quy trình trở nên nhanh chóng, chính xác và chuyên nghiệp hơn.

5)Kết cấu khóa luận

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH CHECK-IN VÀ CHECK-OUT TẠI KHÁCH SẠN

CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG QUY TRÌNH CHECKIN CHECKOUT CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN NHƯ MINH PLAZA ĐÀ NẴNG

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP VÀ HOÀN THIỆN QUY TRÌNH CHECKIN VÀ CHECKOUT TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN NHƯ MINH PLAZA ĐÀ NẴNG

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH CHECK-IN VÀ CHECK-OUT TẠI KHÁCH SẠN

Commented [NL1]: CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH CHECK IN VÀ CHECK OUT TẠI KHÁCH SẠN

1.1. Tổng quan về bộ phận Tiền sảnh

Bộ phận Tiền sảnh (Front Office) giữ vai trò đặc biệt quan trọng trong cơ cấu tổ chức của khách sạn, được xem là “bộ mặt” đại diện và là cầu nối trực tiếp giữa khách hàng với các dịch vụ của khách sạn. Đây là nơi đầu tiên tiếp xúc với khách khi họ đến và cũng là nơi cuối cùng tiễn khách khi rời đi, do đó mọi hoạt động của bộ phận này đều có ảnh hưởng lớn đến ấn tượng ban đầu cũng như mức độ hài lòng tổng thể của khách. Bộ phận Tiền sảnh thực hiện nhiều chức năng quan trọng như đón tiếp, làm thủ tục nhận và trả phòng, cung cấp thông tin, tiếp nhận và xử lý các yêu cầu, phàn nàn của khách, đồng thời phối hợp chặt chẽ với các bộ phận khác như buồng phòng, nhà hàng, kỹ thuật để đảm bảo quá trình phục vụ diễn ra liên tục và hiệu quả. Về cơ cấu tổ chức, bộ phận này bao gồm các vị trí như nhân viên lễ tân, nhân viên đặt phòng, tổng đài, nhân viên hành lý và thu ngân, tùy thuộc vào quy mô và tiêu chuẩn của từng khách sạn. Bên cạnh đó, nhân viên tiền sảnh cần đáp ứng các yêu cầu cao về ngoại hình, kỹ năng giao tiếp, khả năng ngoại ngữ và xử lý tình huống linh hoạt. Nhìn chung, bộ phận Tiền sảnh không chỉ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến hình ảnh, uy tín và hiệu quả kinh doanh của khách sạn.

1.1.1. Khái niệm bộ phận Tiền sảnh

Bộ phận Tiền sảnh (Front Office – FO) là một bộ phận nghiệp vụ quan trọng thuộc khối Lưu trú (Rooms Division) trong khách sạn, chịu trách nhiệm thực hiện các hoạt động đón tiếp, cung cấp thông tin và hỗ trợ khách hàng trong suốt quá trình lưu trú, từ thời điểm khách liên hệ đặt phòng cho đến khi hoàn tất thanh toán và rời khỏi khách sạn. Đây là bộ phận có mức độ tiếp xúc trực tiếp cao nhất với khách hàng, đóng vai trò trung tâm trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ và duy trì hình ảnh thương hiệu của khách sạn.

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt của ngành khách sạn, bộ phận Tiền sảnh không chỉ thực hiện các chức năng hành chính đơn thuần mà còn góp phần quan trọng trong việc tạo ra giá trị gia tăng thông qua trải nghiệm dịch vụ. Chính vì vậy, vai

trò của bộ phận này ngày càng được mở rộng, từ phục vụ sang quản trị trải nghiệm khách hàng một cách toàn diện.

(Trích trong giáo trình lý thuyết và nghiệp vụ lễ tân)

1.1.2. Vai trò của bộ phận Tiền sảnh

Bộ phận Tiền sảnh được xem là “cửa ngõ” của khách sạn, nơi tạo ra ấn tượng đầu tiên và ấn tượng cuối cùng đối với khách lưu trú. Những trải nghiệm ban đầu khi khách làm thủ tục nhận phòng và những cảm nhận cuối cùng khi rời đi có ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng cũng như đánh giá tổng thể của khách hàng về chất lượng dịch vụ. Do đó, chất lượng phục vụ tại khu vực Tiền sảnh có ý nghĩa quyết định trong việc xây dựng hình ảnh và uy tín của khách sạn trên thị trường.

Bên cạnh đó, bộ phận Tiền sảnh còn giữ vai trò là trung tâm điều phối thông tin trong toàn bộ hệ thống khách sạn. Mọi yêu cầu của khách hàng như dọn phòng, sửa chữa thiết bị, đặt dịch vụ ăn uống hay hỗ trợ du lịch đều được tiếp nhận tại đây trước khi được chuyển đến các bộ phận chuyên trách. Điều này giúp đảm bảo quá trình phục vụ diễn ra một cách liên tục, đồng bộ và hiệu quả.

Không chỉ dừng lại ở chức năng phục vụ, bộ phận Tiền sảnh còn đóng vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh của khách sạn. Thông qua việc bán phòng trực tiếp, thực hiện các kỹ thuật upselling và cross-selling, bộ phận này góp phần gia tăng doanh thu và tối ưu hóa hiệu quả khai thác phòng. Đồng thời, việc thu thập và quản lý thông tin khách hàng cũng giúp khách sạn xây dựng các chiến lược marketing và chăm sóc khách hàng phù hợp hơn.

1.1.3. Chức năng của bộ phận Tiền sảnh

Bộ phận Tiền sảnh đảm nhiệm nhiều chức năng quan trọng trong hoạt động của khách sạn. Trước hết, đây là bộ phận đại diện cho hình ảnh và thương hiệu của khách sạn, thể hiện qua phong cách phục vụ, thái độ của nhân viên cũng như mức độ chuyên nghiệp trong quá trình giao tiếp với khách hàng. Thông qua những yếu tố này, khách sạn có thể tạo dựng niềm tin và sự hài lòng cho khách ngay từ lần tiếp xúc đầu tiên.

Ngoài ra, bộ phận Tiền sảnh còn thực hiện chức năng điều phối thông tin giữa các bộ phận trong khách sạn. Việc cập nhật tình trạng phòng trên hệ thống quản lý, tiếp nhận và xử lý yêu cầu của khách, cũng như phối hợp với các bộ phận khác giúp đảm

bảo hoạt động vận hành diễn ra một cách trơn tru, hạn chế tối đa các sai sót như trùng phòng hoặc quá tải phòng.

Bên cạnh đó, trong bối cảnh quản trị khách sạn hiện đại, bộ phận Tiền sảnh còn được xem là một trung tâm tạo doanh thu. Nhân viên lễ tân không chỉ thực hiện thủ tục mà còn chủ động giới thiệu, tư vấn các dịch vụ nhằm gia tăng giá trị sử dụng của khách hàng. Đồng thời, bộ phận này cũng thực hiện các nghiệp vụ tài chính như quản lý thanh toán, theo dõi chi tiêu của khách và kiểm soát rủi ro trong quá trình lưu trú.

1.1.4. Cơ cấu tổ chức bộ phận Tiền sảnh

Sơ đồ tổ chức của khách sạn thể hiện rõ cấu trúc quản lý theo mô hình phân cấp, trong đó quyền điều hành cao nhất thuộc về Tổng quản lý (General Manager) hoặc Giám đốc điều hành. Đây là người chịu trách nhiệm toàn diện về hoạt động kinh doanh, chiến lược phát triển cũng như hiệu quả vận hành của toàn bộ khách sạn. Hỗ trợ cho Tổng quản lý là Trợ lý, có vai trò điều phối, giám sát và hỗ trợ triển khai các quyết định quản lý đến các bộ phận chức năng.

Dưới cấp quản lý cao nhất, hệ thống được phân chia thành các bộ phận chuyên môn, bao gồm bộ phận Lễ tân, bộ phận Buồng phòng, bộ phận Ẩm thực (F&B), bộ phận Kinh doanh – Marketing, bộ phận Nhân sự và bộ phận Tài chính – Kế toán. Mỗi bộ phận được quản lý bởi một Trưởng bộ phận, chịu trách nhiệm trực tiếp về hoạt động chuyên môn cũng như kết quả công việc của bộ phận mình.

Trong đó, bộ phận Lễ tân giữ vai trò trung tâm trong việc tiếp xúc và phục vụ khách hàng, bao gồm các vị trí như nhân viên đặt phòng, lễ tân, nhân viên hành lý và lái xe. Bộ phận này có nhiệm vụ trực tiếp thực hiện quy trình check-in và check-out, đồng thời phối hợp với các bộ phận khác để đáp ứng nhu cầu của khách trong suốt thời gian lưu trú. Bộ phận Buồng phòng đảm nhận việc vệ sinh, chuẩn bị phòng và đảm bảo các tiêu chuẩn về cơ sở vật chất, đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì chất lượng dịch vụ lưu trú. Bộ phận này còn bao gồm các vị trí liên quan đến giặt là và kỹ thuật điện nước nhằm đảm bảo phòng luôn trong trạng thái sẵn sàng phục vụ.

Bộ phận Ẩm thực (F&B) là một trong những bộ phận tạo doanh thu lớn cho khách sạn, bao gồm khu vực bếp và nhà hàng – quầy bar. Bộ phận này không chỉ cung cấp dịch vụ ăn uống mà còn góp phần nâng cao trải nghiệm tổng thể của khách hàng.

Bên cạnh đó, bộ phận Kinh doanh – Marketing chịu trách nhiệm tìm kiếm khách hàng, xây dựng chiến lược quảng bá và phát triển thị trường, góp phần gia tăng doanh thu và nâng cao vị thế cạnh tranh của khách sạn.

Ngoài ra, bộ phận Nhân sự đóng vai trò quản lý nguồn nhân lực, thực hiện tuyển dụng, đào tạo và đảm bảo chính sách lao động phù hợp, trong khi bộ phận Tài chính – Kế toán chịu trách nhiệm quản lý dòng tiền, kiểm soát chi phí và thực hiện các hoạt động kế toán, tài chính theo quy định. Sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận này tạo nên một hệ thống vận hành thống nhất, giúp khách sạn hoạt động hiệu quả và ổn định.

Nhìn chung, sơ đồ tổ chức thể hiện rõ sự phân công chức năng và mối quan hệ quản lý theo chiều dọc, đồng thời phản ánh tính liên kết giữa các bộ phận trong quá trình vận hành. Đây là cơ sở quan trọng để đảm bảo mọi hoạt động trong khách sạn được triển khai một cách đồng bộ, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ và hiệu quả kinh doanh.

1.1.5. Mối quan hệ phối hợp giữa bộ phận Tiền sảnh và các bộ phận khác

Hoạt động của bộ phận Tiền sảnh không thể tách rời khỏi sự phối hợp với các bộ phận khác trong khách sạn. Trong đó, mối quan hệ với bộ phận buồng phòng đóng vai trò đặc biệt quan trọng, bởi việc cập nhật chính xác tình trạng phòng ảnh hưởng trực tiếp đến thời gian chờ đợi của khách khi làm thủ tục nhận phòng.

Bên cạnh đó, sự phối hợp với bộ phận kế toán giúp đảm bảo tính chính xác của các khoản thanh toán, hạn chế sai sót trong quá trình xuất hóa đơn. Đồng thời, bộ phận kỹ thuật có vai trò đảm bảo các trang thiết bị trong phòng luôn hoạt động tốt, góp phần duy trì chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.

1.1.6. Yêu cầu đối với nhân sự bộ phận Tiền sảnh

Để đảm bảo quy trình check-in và check-out diễn ra hiệu quả, nhân viên bộ phận Tiền sảnh cần đáp ứng các yêu cầu cao về cả chuyên môn và kỹ năng mềm. Trước hết, nhân viên cần có ngoại hình chỉnh chu, tác phong chuyên nghiệp nhằm tạo ấn tượng tốt đối với khách hàng. Bên cạnh đó, việc thành thạo ngoại ngữ và sử dụng các phần mềm quản lý khách sạn là yêu cầu bắt buộc trong bối cảnh hội nhập quốc tế.

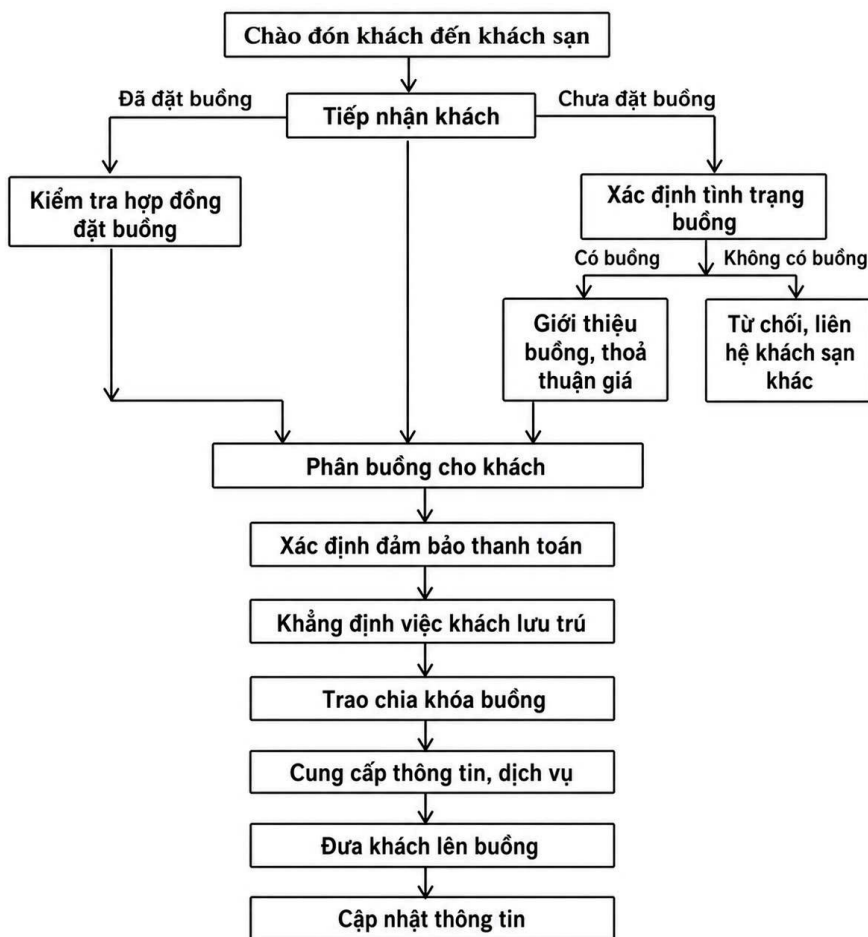
Ngoài ra, kỹ năng giao tiếp, lắng nghe và xử lý tình huống cũng đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng phục vụ. Nhân viên cần có khả năng làm

việc dưới áp lực cao, đặc biệt trong những thời điểm đông khách, để đảm bảo quy trình phục vụ diễn ra nhanh chóng, chính xác và hiệu quả.

1.2. Quy trình Check-in tiêu chuẩn

1.2.1 Quy trình check in

a) Quy trình chung:



Hình 1.1 :Sơ đồ quy trình thủ tục nhận buồng

(Nguồn : *giáo trình lý thuyết và nghiệp vụ lễ tân*)

Bước 1: Chào đón và tiếp nhận khách

Khi khách đến khách sạn, nhân viên lễ tân chào đón khách theo quy định của khách sạn. Sau đó tiếp nhận khách xem khách đã đặt buồng tại khách sạn hay chưa.

+ Trường hợp khách chưa đặt buồng tại khách sạn, nhân viên lễ tân sẽ hỏi các yêu cầu về buồng của khách:

- Loại buồng, thời gian lưu trú.

- Yêu cầu đặc biệt về buồng.

Lễ tân kiểm tra tình trạng buồng:

-Nếu có buồng: giới thiệu các loại buồng cho khách, thỏa thuận với khách về giá cả.

-Nếu không có buồng: xin lỗi khách, có thể giới thiệu cho khách khách sạn khác.

+ Trường hợp khách đã đặt buồng: nhân viên lễ tân hỏi khách: ngày đặt buồng, tên người đặt buồng. Sau đó kiểm tra phiếu đặt buồng, danh sách khách đến hoặc trên máy vi tính xem có đúng khách đã đặt tại khách sạn.

Khẳng định lại những thông tin đặt buồng của khách, kiểm tra hợp đồng dự kiến bố trí và thực tế yêu cầu khi khách đến.

Bước 2: Phân buồng cho khách

Phân buồng: Phân cho khách một buồng trống và sẵn sàng cho khách thuê. Khi phân buồng cho khách, nhân viên lễ tân cần căn cứ vào hai yếu tố:

-Tình trạng buồng của khách sạn: giúp cho nhân viên lễ tân có thể xác định những buồng còn trống và sẵn sàng cho thuê để phân cho khách.

- Yêu cầu của khách: giúp lễ tân lựa chọn các buồng phù hợp với khách, tạo sự hài lòng cho khách.

Sau khi phân buồng cho khách, nhân viên lễ tân cần phân khu và đánh dấu buồng đã cho thuê vào hệ thống theo dõi của khách sạn. Ở những khách sạn có hệ thống máy vi tính, nhân viên lễ tân có thể lựa chọn buồng trống sẵn sàng cho thuê trong chương mục chọn buồng trong máy. Hệ thống này được tự động cập nhật.

Bước 3: Xác định đảm bảo thanh toán

Đảm bảo thanh toán nghĩa là khách sạn yêu cầu khách (khách lạ, khách vắng
lai) thanh toán hoặc đặt trước một khoản tiền để tránh tình trạng khách rời khách sạn
không thanh toán.

Xác định đảm bảo thanh toán tức là xác định ai là người thanh toán và thanh
toán bằng hình thức nào để giúp nhân viên lễ tân có thể thẩm tra về tài khoản của
khách, của công ty lễ tân, từ đó thiết lập giới hạn nợ cho phép, đồng thời tạo điều
kiện cho quá trình thanh toán của khách nhanh, thuận lợi và có hiệu quả.

Nhân viên lễ tân cần xác định phương thức thanh toán của khách xem khách có
thể thanh toán bằng: tiền mặt, thẻ tín dụng, séc du lịch, voucher hay chuyển khoản. Xác
định trách nhiệm thanh toán tức là xem:

- + Cá nhân thanh toán toàn bộ chi phí.
- + Khách khác thanh toán cho khách.
- + Cơ quan của khách thanh toán toàn bộ chi phí.
- + Cá nhân khách thanh toán các dịch vụ phụ trội không nằm trong giá trọn gói.

Với khách tự thanh toán bằng tiền mặt, họ thường tự trả tiền buồng khi đăng ký
khách sạn. Đặc biệt với khách vắng lai, nhân viên hỏi hình thức thanh toán, mượn và
kiểm tra thẻ tín dụng, yêu cầu khách đặt tiền trước một đêm tiền buồng hoặc 1/3 số tiền
buồng, nếu khách dự định ở lâu dài.

+ Với khách thanh toán bằng thẻ tín dụng, nhân viên cần kiểm tra:

- + Thẻ đó có được chấp nhận thanh toán không.
- + Thẻ còn hiệu lực (giá trị) thanh toán không.

+ Thẻ được phép sử dụng hay không thông qua máy đọc thẻ hoặc thẻ nằm trong
danh sách thẻ bị đình chỉ trên thế giới do ngân hàng cung cấp.

+ Tên khách có giống với tên ghi trong thẻ không. Nếu tên ghi trong thẻ là của
công ty, khách phải chứng minh được mình là người sử dụng thẻ đó.

+ Giới hạn thanh toán của thẻ tín dụng.

- Với khách được công ty thanh toán, nhân viên lễ tân cần phải biết công ty nào
được phép thanh toán và phải làm thủ tục cần thiết gì, ví dụ như việc gửi thư khẳng
định hoặc đề nghị được tạm ứng. Đồng thời lễ tân phải thông báo cho khách biết những
dịch vụ công ty sẽ thanh toán, những dịch vụ khách phải thanh toán.

- Với khách thanh toán bằng phiếu thanh toán dịch vụ của công ty lữ hành (voucher), nhân viên lễ tân cần biết khách sạn chấp nhận voucher của hãng lữ hành, công ty du lịch nào. Khi nhận voucher, nhân viên lễ tân phải kiểm tra tên khách, các dịch vụ kèm theo để cung cấp đầy đủ. Thu lại các voucher khi khách đến đăng ký khách sạn, sau đó gửi lại các hãng lữ hành, công ty du lịch để làm thanh toán.

Bước 4: Khẳng định việc lưu trú của khách

Khẳng định việc lưu trú tức là làm hợp đồng chính thức lưu trú của khách tại khách sạn bằng việc hoàn thành phiếu đăng ký khách sạn.

Theo quy định của pháp luật Việt Nam, mọi khách đến khách sạn đều phải đăng ký tạm trú. Hầu hết các khách sạn hiện nay đều sử dụng phiếu đăng ký tạm trú cá nhân in sẵn, nhưng các khách sạn nhỏ có thể dùng sổ đăng ký đơn giản. Trình tự làm thủ tục đăng ký cho khách như sau:

- Mượn giấy tờ tùy thân của khách.
- Yêu cầu khách điền các thông tin vào phiếu đăng ký.
- Kiểm tra và thu thập thông tin đặt buồng.
- Xác nhận những thông tin trong phiếu đăng ký tạm trú với việc đặt buồng đảm bảo chính xác về tên tuổi, thời gian và phương thức thanh toán. Khi xác nhận thông tin cần chú ý kiểm tra thật cẩn thận. Nếu có sai lệch trong thông tin, phải lịch sự hỏi lại khách và sửa lại những chỗ cần thiết. Điều này rất đơn giản, nhưng đó là bước quan trọng vì sửa chữa những sai sót lúc này sẽ tránh được những rắc rối và hiểu lầm sau này.
- Đóng dấu ngày tháng vào phiếu đăng ký.
- Trả lại giấy tờ cho khách.

Bước 5: Trao chìa khóa cho khách

Sau khi hoàn thành phiếu đăng ký khách sạn, nhân viên lễ tân trao chìa khóa buồng cho khách.

Đối với khách sạn nhỏ, nhân viên lễ tân trao chìa khóa cùng thẻ buồng của khách sạn.

Đối với khách sạn lớn, nhân viên lễ tân nạp thẻ chìa khóa qua hệ thống máy vi tính rồi trao cho khách.

Bước 6: Cung cấp các dịch vụ thông tin của khách sạn cho khách.

Quá trình làm thủ tục nhận buồng là cơ hội tốt để nhân viên lễ tân có cơ hội tiếp xúc trực tiếp với khách. Cơ hội này sẽ giúp nhân viên lễ tân cung cấp cho khách những dịch vụ hoàn hảo của khách sạn, mang lại lợi nhuận cho khách sạn.

Trong quá trình làm thủ tục nhận buồng cho khách, nhân viên lễ tân cần:

+Giới thiệu cho khách biết về dịch vụ và trang thiết bị của khách sạn.

+Đề nghị khách dùng bữa ăn ở nhà hàng của khách sạn.

+Hỏi xem khách có yêu cầu dịch vụ báo thức, báo chí và các dịch vụ khác.

Bước 7: Đưa khách lên buồng

Báo nhân viên hành lý giúp khách cùng hành lý lên buồng.

Báo bộ phận buồng chuẩn bị đón khách.

Chào khách, chúc khách.

Bước 8: Cập nhật thông tin

Báo các bộ phận có liên quan phục vụ theo yêu cầu của khách.

Cập nhật danh sách khách đến.

Mở hoá đơn khách hàng.

b) Quy trình làm thủ tục nhận buồng cho các đối tượng khách

Quy trình làm thủ tục nhận buồng cho khách quen:

Quy trình về cơ bản tiến hành các bước như quy trình chung nhưng đơn giản hơn. Nhân viên lễ tân chỉ cần yêu cầu khách ghi tên và ký vào phiếu đăng ký và chuyển thẻ buồng, chìa khóa, phiếu ăn sáng cho khách. Sau khi khách đã lên buồng, nhân viên lễ tân có thể kiểm tra lại hồ sơ lưu khách và điền nốt mọi thông tin trong hồ sơ của khách vào phiếu đăng ký khách sạn. Như vậy, khách sẽ rất hài lòng vì cho rằng khách sạn luôn quan tâm đến khách, đồng thời tiết kiệm được thời gian cho cả khách và khách sạn.

Quy trình làm thủ tục nhận buồng cho khách chưa đặt buồng trước:

Quy trình được thực hiện tương tự như các bước của quy trình chung, nhưng khi làm thủ tục nhận buồng cho khách chưa đặt buồng trước (khách vắng lai, khách đột xuất), nhân viên lễ tân cần chú ý những điểm sau:

-Kiểm tra xem khách có hành lý hay không.

-Nếu còn buồng trống, tạo cho khách cơ hội lựa chọn với các chi tiết về mức giá buồng.

-Kiểm tra xem khách có hành lý hay không.

- Nếu còn buồng trống, tạo cho khách cơ hội lựa chọn với các chi tiết về mức giá buồng - Đề nghị khách đăng ký theo cách thông thường.

- Kiểm tra các thông tin đăng ký trong hộ chiếu hoặc chứng minh thư của khách.

- Nếu thấy mọi thông tin đều thỏa đáng, yêu cầu khách đặt cọc trước.

- Thông báo cho các phòng ban có liên quan.

Quy trình làm thủ tục nhận buồng cho khách quan trọng (khách VIP):

- Bộ phận đặt buồng nhanh chóng thông báo cho bộ phận lễ tân về thời gian khách VIP đến theo dự đoán.

- Nhân viên lễ tân phân bổ buồng trước, báo cho các bộ phận dịch vụ chuẩn bị phục vụ khách.

- Làm thủ tục đăng ký trước cho khách h, khi khách đến sẽ ký xác nhận tại buồng.

- Buồng được phân bổ trước phải được kiểm tra kỹ lưỡng.

- Theo đúng chính sách của khách sạn, thiếp chúc mừng hoặc các mặt hàng chiêu đãi được đặt ở trong buồng.

- Khi khách đến, giám đốc bộ phận lễ tân, nhân viên quan hệ khách hàng đợi và chào đón khách ngoài cửa khách sạn, kết thúc nghi thức đăng ký.

- Giao chìa khóa buồng, thẻ chìa khóa và các phiếu dịch vụ miễn phí cho khách.

- Chúc khách nghỉ ngơi vui vẻ.

- Giám đốc bộ phận lễ tân sẽ đi cùng khách tới buồng.

- Nhân viên lễ tân hoàn thiện hồ sơ đăng ký khách sạn: cập nhật các thông tin vào máy vi tính, chuyển hồ sơ đăng ký cho nhân viên thu ngân.

Quy trình làm thủ tục nhận buồng cho khách theo đoàn

Khi làm thủ tục nhận buồng cho khách theo đoàn, ngoài các bước thực hiện theo quy trình nhận buồng chung, nhân viên lễ tân cần chú ý khi đăng ký khách:

- Từng cá nhân điền vào phiếu đăng ký theo cách thông thường.

Phát phiếu đăng ký trước cho người điều hành tour và từng cá nhân được yêu cầu hoàn thành phiếu trên đường tới khách sạn. Khi họ nộp, nhân viên lễ tân chỉ cần kiểm tra chữ ký và hồ sơ kèm theo.

- Nếu thông tin được cung cấp trước thì lễ tân phải hoàn thành phiếu đăng ký và chỉ đề nghị khách ký tên khi khách đến.

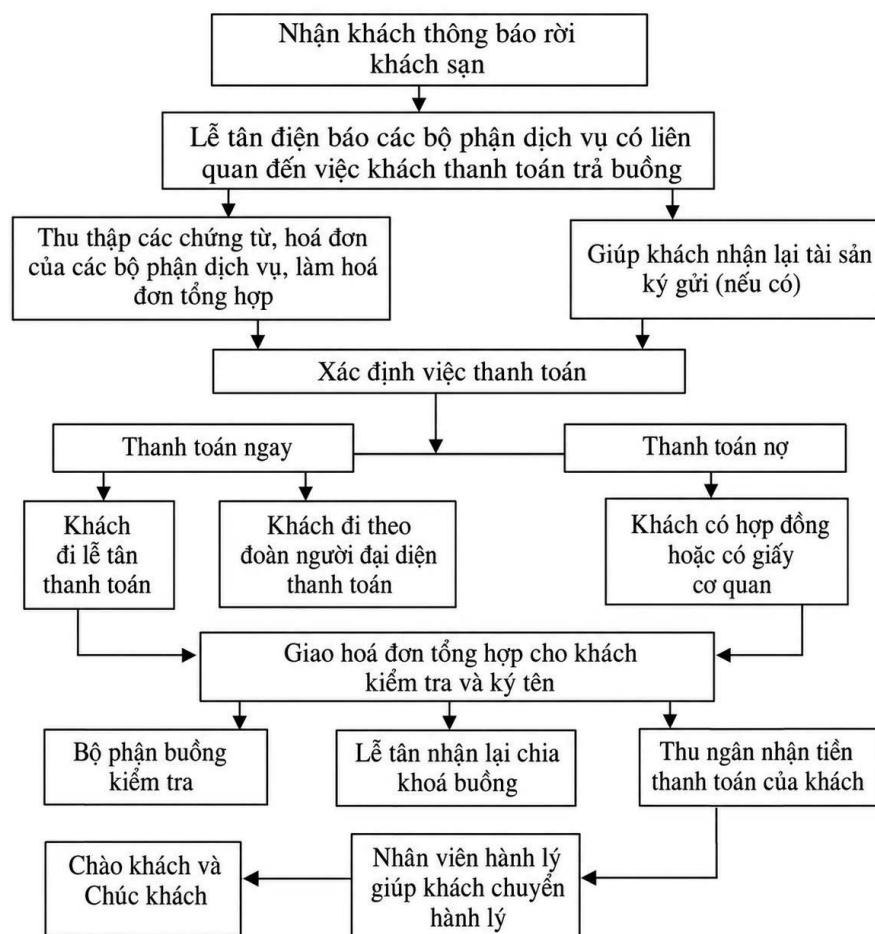
* Các loại sổ sách và biểu mẫu khi đăng ký khách sạn

- Sổ theo dõi tình trạng buồng: là sổ cho biết tổng số khách, số khách mới đến, doanh thu, mức giá bình quân, hệ số sử dụng buồng từng ngày. Số liệu trong sổ theo dõi buồng được cập nhật từ sơ đồ buồng.

- Phiếu khai báo tạm trú: là bản ghi thông tin về lai lịch và yêu cầu của khách khi tới khách sạn. Tuỳ theo yêu cầu quản lý khách lưu trú, mỗi khách sạn có mẫu phiếu khai báo tạm trú khác nhau, song đều có những nội dung cần thiết:

- + Tên khách
- + Quốc tịch
- + Ngày sinh, ngày giờ đến
- + Ngày giờ đi
- + Số chứng minh nhân dân, ngày cấp, nơi cấp
- + Số hộ chiếu, số visa, ngày cấp, nơi cấp, thời hạn visa
- + Buồng số
- + Mức giá
- + Nghề nghiệp
- + Mục đích chuyến đi
- + Địa chỉ thường trú
- + Chữ ký của khách

1.2.2. Quy trình check-out



Hình 1.2: Sơ đồ quy trình thủ tục trả buồng

(Nguồn : *giáo trình lý thuyết và nghiệp vụ lễ tân*)

Quy trình làm thủ tục trả phòng (check-out) là một nghiệp vụ quan trọng của bộ phận lễ tân, không chỉ đảm bảo tính chính xác trong công tác thanh toán mà còn góp phần hoàn thiện trải nghiệm dịch vụ của khách hàng trước khi rời khách sạn. Quy trình này đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa bộ phận lễ tân và các bộ phận liên quan như buồng phòng, kế toán, dịch vụ bổ sung nhằm đảm bảo tính nhanh chóng, chính xác và chuyên nghiệp. Cụ thể, quy trình được thực hiện qua các bước sau:

Bước 1: Nhận thông báo khách rời khách sạn

Quy trình trả phòng bắt đầu khi khách lưu trú thông báo với bộ phận lễ tân về thời gian dự kiến rời khách sạn. Việc tiếp nhận thông tin này giúp nhân viên chủ động chuẩn bị hồ sơ thanh toán, đồng thời thông báo đến các bộ phận liên quan để kiểm tra các dịch vụ mà khách đã sử dụng. Đây là bước quan trọng nhằm đảm bảo quá trình trả phòng diễn ra nhanh chóng và hạn chế tình trạng khách phải chờ đợi lâu tại quầy lễ tân.

Bước 2: Lễ tân thông báo cho các bộ phận liên quan

Sau khi tiếp nhận yêu cầu trả phòng, lễ tân tiến hành liên hệ với các bộ phận như buồng phòng, nhà hàng, minibar, giặt là, spa hoặc các bộ phận dịch vụ khác để xác nhận các khoản chi phí phát sinh của khách. Việc phối hợp giữa các bộ phận giúp đảm bảo tất cả các dịch vụ đã sử dụng được ghi nhận đầy đủ trước khi lập hóa đơn thanh toán.

Bước 3: Thu thập chứng từ và hóa đơn dịch vụ

Các bộ phận chức năng gửi chứng từ, phiếu xác nhận hoặc hóa đơn sử dụng dịch vụ về quầy lễ tân. Nhân viên lễ tân tiến hành kiểm tra tính chính xác của các chứng từ này nhằm tránh sai sót trong quá trình thanh toán. Đây là cơ sở để xác định tổng chi phí khách phải thanh toán khi trả phòng.

Bước 4: Lập hóa đơn tổng hợp

Dựa trên các chứng từ thu thập được, lễ tân tổng hợp toàn bộ chi phí lưu trú và chi phí dịch vụ phát sinh thành một hóa đơn hoàn chỉnh. Hóa đơn tổng hợp phản ánh toàn bộ quá trình tiêu dùng dịch vụ của khách trong thời gian lưu trú và là căn cứ chính để thực hiện việc thanh toán.

Bước 5: Hỗ trợ khách nhận lại tài sản ký gửi

Trong trường hợp khách có gửi hành lý hoặc tài sản tại khách sạn, nhân viên lễ tân sẽ phối hợp với bộ phận bảo vệ hoặc hành lý để hoàn trả đầy đủ cho khách. Bước này nhằm đảm bảo quyền lợi của khách hàng, đồng thời hạn chế các khiếu nại liên quan đến việc thất lạc tài sản sau khi rời khách sạn.

Bước 6: Xác định hình thức thanh toán

Sau khi hoàn tất việc tổng hợp chi phí, lễ tân tiến hành xác định phương thức thanh toán của khách. Việc phân loại này giúp khách sạn áp dụng đúng quy trình xử lý

đối với từng đối tượng khách hàng, đồng thời bảo đảm tính chính xác trong công tác kế toán và quản lý doanh thu.

Bước 7: Xác định khách thanh toán ngay

Đối với khách lẻ hoặc khách không có hợp đồng tín dụng với khách sạn, việc thanh toán được thực hiện trực tiếp tại thời điểm trả phòng. Đây là hình thức thanh toán phổ biến nhất trong hoạt động kinh doanh khách sạn hiện nay.

Bước 8: Khách trực tiếp đến quầy lễ tân thanh toán

Khách cá nhân đến quầy lễ tân để kiểm tra hóa đơn và thực hiện nghĩa vụ thanh toán. Trong quá trình này, lễ tân giải thích các khoản phí nếu khách có thắc mắc, từ đó tạo sự minh bạch và nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng.

Bước 9: Đại diện đoàn thực hiện thanh toán

Đối với khách đi theo đoàn, khách sạn chỉ làm việc với người đại diện được chỉ định. Người này có trách nhiệm kiểm tra hóa đơn và thanh toán toàn bộ chi phí của đoàn. Cách thức này giúp đơn giản hóa quy trình, tiết kiệm thời gian và giảm áp lực cho bộ phận lễ tân.

Bước 10: Xác định khách thanh toán công nợ

Một số khách hàng doanh nghiệp hoặc cơ quan có ký kết hợp đồng với khách sạn được phép thanh toán theo hình thức công nợ. Trong trường hợp này, khách không phải thanh toán ngay khi trả phòng mà chi phí sẽ được quyết toán sau theo thỏa thuận đã ký kết.

Bước 11: Kiểm tra hợp đồng hoặc giấy giới thiệu

Lễ tân tiến hành kiểm tra các giấy tờ liên quan như hợp đồng lưu trú, phiếu bảo lãnh thanh toán hoặc giấy giới thiệu của cơ quan. Bước này nhằm xác minh tính hợp lệ của hình thức thanh toán công nợ và tránh các rủi ro tài chính cho khách sạn.

Bước 12: Giao hóa đơn tổng hợp cho khách kiểm tra

Sau khi xác định hình thức thanh toán, lễ tân chuyển hóa đơn tổng hợp cho khách xem xét. Khách có quyền kiểm tra lại toàn bộ các khoản chi phí phát sinh nhằm đảm bảo tính minh bạch và chính xác trước khi xác nhận thanh toán.

Bước 13: Khách xác nhận và ký hóa đơn

Khi đã đồng ý với các khoản chi phí, khách tiến hành ký xác nhận vào hóa đơn hoặc các chứng từ liên quan. Chữ ký của khách là căn cứ pháp lý chứng minh khách đã kiểm tra và chấp nhận các khoản thanh toán được liệt kê trên hóa đơn.

Bước 14: Bộ phận buồng kiểm tra tình trạng phòng

Song song với quá trình thanh toán, bộ phận buồng phòng tiến hành kiểm tra phòng khách vừa sử dụng. Nội dung kiểm tra bao gồm tình trạng trang thiết bị, vật dụng trong phòng, minibar và các tài sản thuộc khách sạn. Bước này giúp phát hiện kịp thời các hư hỏng hoặc chi phí phát sinh chưa được ghi nhận.

Bước 15: Thu ngân nhận tiền thanh toán và lễ tân thu hồi chìa khóa

Sau khi hóa đơn được xác nhận, thu ngân thực hiện việc nhận tiền mặt, quẹt thẻ hoặc xác nhận giao dịch thanh toán điện tử của khách. Đồng thời, lễ tân thu hồi chìa khóa hoặc thẻ từ của phòng để cập nhật tình trạng phòng trên hệ thống và chuẩn bị cho lượt khách tiếp theo.

Bước 16: Hỗ trợ hành lý và tiễn khách

Sau khi hoàn tất các thủ tục trả phòng, nhân viên hành lý hỗ trợ khách vận chuyển hành lý ra phương tiện di chuyển. Cuối cùng, nhân viên lễ tân gửi lời cảm ơn, chào tạm biệt và chúc khách có chuyến đi thuận lợi. Đây là bước cuối cùng của quy trình trả phòng nhưng có ý nghĩa đặc biệt quan trọng vì tạo ấn tượng cuối cùng của khách về chất lượng dịch vụ khách sạn, góp phần nâng cao khả năng khách quay trở lại trong tương lai.

b) Quy trình làm thủ tục trả buồng tại khách sạn theo từng đối tượng khách hàng:

Đối với khách lẻ (FIT – Free Independent Traveler):

Đối với khách lẻ, quy trình trả phòng được thực hiện đầy đủ theo các bước tiêu chuẩn. Sau khi tiếp nhận yêu cầu trả phòng, lễ tân tiến hành kiểm tra các dịch vụ phát sinh, lập hóa đơn và gửi khách xác nhận. Khách sẽ trực tiếp thanh toán toàn bộ chi phí lưu trú và dịch vụ tại quầy lễ tân bằng các hình thức như tiền mặt hoặc thẻ ngân hàng.

Quá trình này yêu cầu sự chính xác và minh bạch cao, do khách là người trực tiếp chi trả. Sau khi hoàn tất thanh toán, lễ tân trả lại giấy tờ tùy thân, cập nhật trạng

thái phòng và thực hiện các thủ tục tiễn khách. Đây là nhóm khách phổ biến nên quy trình cần được thực hiện nhanh chóng, hạn chế thời gian chờ đợi.

Đối với khách đoàn (GIT – Group Inclusive Tour):

Đối với khách đoàn, quy trình trả phòng có sự khác biệt nhằm tối ưu thời gian và tránh ùn tắc tại quầy lễ tân. Thông thường, một trưởng đoàn hoặc người đại diện sẽ đứng ra làm thủ tục thanh toán cho toàn bộ đoàn.

Lễ tân tiến hành tổng hợp chi phí của cả đoàn, bao gồm chi phí phòng và các dịch vụ phát sinh của từng thành viên. Sau đó, hóa đơn tổng sẽ được gửi cho trưởng đoàn kiểm tra và xác nhận. Trong một số trường hợp, các chi phí cá nhân (như minibar, giặt là) có thể được tách riêng để từng khách tự thanh toán.

Quá trình trả phòng của khách đoàn đòi hỏi sự phối hợp nhanh chóng giữa các bộ phận và sự chuẩn bị trước (pre-check-out) để giảm thiểu thời gian chờ đợi, đặc biệt khi số lượng khách lớn.

Đối với khách công ty/có hợp đồng (Corporate khách):

Đối với khách thuộc doanh nghiệp hoặc tổ chức có ký kết hợp đồng với khách sạn, quy trình trả phòng thường áp dụng hình thức thanh toán công nợ (city ledger). Theo đó, toàn bộ hoặc một phần chi phí lưu trú sẽ do công ty đứng ra thanh toán sau, dựa trên hợp đồng hoặc thư bảo lãnh.

Trong trường hợp này, lễ tân cần kiểm tra kỹ các điều khoản thanh toán đã thỏa thuận (bao gồm các khoản được công ty chi trả và các khoản khách tự thanh toán). Những chi phí không nằm trong phạm vi hợp đồng sẽ được thông báo để khách thanh toán trực tiếp khi trả phòng.

Sau khi hoàn tất thủ tục, hồ sơ thanh toán sẽ được chuyển cho bộ phận kế toán để theo dõi và thu hồi công nợ theo quy định.

Đối với khách đặt phòng qua đại lý du lịch (TA – Travel Agent):

Đối với khách đặt phòng thông qua các công ty lữ hành hoặc đại lý du lịch, việc thanh toán thường đã được thực hiện trước (prepaid) hoặc được bảo lãnh bởi bên trung gian. Khi khách trả phòng, lễ tân cần kiểm tra voucher hoặc xác nhận đặt phòng từ đại lý để đối chiếu thông tin.

Các khoản chi phí nằm trong gói dịch vụ đã thanh toán sẽ không được tính lại cho khách. Tuy nhiên, các chi phí phát sinh ngoài chương trình (như dịch vụ bổ sung) sẽ được khách thanh toán trực tiếp tại quầy.

Quy trình này yêu cầu lễ tân nắm rõ nội dung hợp đồng giữa khách sạn và đại lý để tránh sai sót trong quá trình thanh toán.

Đối với khách VIP:

Đối với khách VIP, quy trình trả phòng thường được đơn giản hóa và cá nhân hóa nhằm đảm bảo trải nghiệm dịch vụ cao cấp. Thông tin thanh toán thường được chuẩn bị trước và có thể thực hiện nhanh chóng mà không cần khách chờ đợi lâu tại quầy.

Trong nhiều trường hợp, khách VIP được ưu tiên làm thủ tục tại phòng (express check-out) hoặc có nhân viên riêng hỗ trợ. Lễ tân cần đảm bảo tính chính xác tuyệt đối, đồng thời thể hiện thái độ chuyên nghiệp, tận tâm trong suốt quá trình phục vụ.

1.3 Yếu tố ảnh hưởng đến quy trình check-in & check-out tại khách sạn

Quy trình check-in và check-out là những nghiệp vụ quan trọng của bộ phận lễ tân, có vai trò quyết định đến chất lượng phục vụ và hình ảnh của khách sạn. Theo lý thuyết nghiệp vụ lễ tân và quản trị khách sạn, hiệu quả thực hiện hai quy trình này chịu tác động bởi nhiều yếu tố khác nhau.

Chất lượng nguồn nhân lực của bộ phận lễ tân

Nhân viên lễ tân là người trực tiếp tiếp xúc với khách hàng trong quá trình nhận và trả phòng. Vì vậy, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, khả năng giao tiếp, trình độ ngoại ngữ, kỹ năng xử lý tình huống và thái độ phục vụ của nhân viên có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả của quy trình. Nhân viên được đào tạo tốt sẽ thực hiện các thủ tục nhanh chóng, chính xác và tạo được sự hài lòng cho khách. Ngược lại, nếu nhân viên thiếu kinh nghiệm hoặc chưa nắm vững nghiệp vụ có thể làm kéo dài thời gian xử lý và phát sinh sai sót trong quá trình phục vụ.

Hệ thống thông tin và công nghệ quản lý khách sạn

Theo giáo trình quản trị khách sạn, hệ thống thông tin đóng vai trò quan trọng trong việc kết nối các bộ phận và hỗ trợ quá trình phục vụ khách. Việc ứng dụng phần mềm quản lý khách sạn (PMS) giúp cập nhật thông tin đặt phòng, tình trạng buồng, thông tin khách hàng và các khoản chi phí phát sinh một cách chính xác và nhanh chóng. Điều này góp phần rút ngắn thời gian check-in và check-out, đồng thời hạn chế các sai sót trong quá trình thanh toán.

Sự phối hợp giữa các bộ phận trong khách sạn

Bộ phận lễ tân được xem là trung tâm thông tin của khách sạn, có mối liên hệ chặt chẽ với các bộ phận khác như buồng phòng, nhà hàng, kế toán, bảo vệ và hành lý. Trong quy trình check-out, lễ tân cần nhận được thông tin về tình trạng phòng và các chi phí dịch vụ phát sinh từ các bộ phận liên quan. Nếu sự phối hợp không hiệu quả hoặc việc trao đổi thông tin chậm trễ sẽ làm kéo dài thời gian trả phòng và ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng.

Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ lễ tân

Trang thiết bị tại quầy lễ tân như máy tính, máy in, máy quét giấy tờ tùy thân, thiết bị thanh toán điện tử và hệ thống mạng internet là những công cụ hỗ trợ trực tiếp cho quá trình check-in và check-out. Khi cơ sở vật chất được đầu tư hiện đại và hoạt động ổn định sẽ giúp nâng cao năng suất làm việc của nhân viên và giảm thiểu thời gian chờ đợi của khách.

Công suất buồng và lượng khách lưu trú

Khối lượng khách đến và đi trong cùng một thời điểm ảnh hưởng đáng kể đến hiệu quả thực hiện quy trình. Trong mùa cao điểm du lịch hoặc các dịp lễ, tết, số lượng khách làm thủ tục nhận và trả phòng tăng cao khiến bộ phận lễ tân dễ rơi vào tình trạng quá tải. Điều này có thể làm phát sinh tình trạng xếp hàng, chờ đợi và giảm chất lượng phục vụ nếu khách sạn không bố trí đủ nhân lực.

Đặc điểm của đối tượng khách

Mỗi nhóm khách có những yêu cầu và đặc điểm khác nhau. Khách quốc tế thường yêu cầu nhiều thủ tục liên quan đến hộ chiếu và đăng ký lưu trú. Khách đoàn cần xử lý số lượng hồ sơ lớn trong cùng một thời điểm. Khách doanh nhân thường yêu

cầu thủ tục nhanh chóng để tiết kiệm thời gian. Những đặc điểm này ảnh hưởng trực tiếp đến thời gian và cách thức thực hiện quy trình check-in và check-out.

Chính sách phục vụ và quy định của khách sạn

Các quy định về giờ nhận phòng, giờ trả phòng, đặt cọc, thanh toán, nhận phòng sớm hoặc trả phòng muộn là những yếu tố ảnh hưởng đến quá trình phục vụ khách. Chính sách rõ ràng và linh hoạt giúp nhân viên dễ dàng xử lý các tình huống phát sinh, đồng thời tạo sự thuận tiện cho khách hàng trong quá trình lưu trú.

Khả năng kiểm soát và quản lý chất lượng dịch vụ

Theo quan điểm quản trị khách sạn, chất lượng dịch vụ cần được kiểm soát liên tục nhằm đảm bảo tính đồng nhất trong quá trình phục vụ. Việc xây dựng quy trình chuẩn, giám sát thực hiện và đánh giá hiệu quả làm việc của nhân viên sẽ góp phần nâng cao chất lượng hoạt động check-in và check-out, đồng thời giảm thiểu các sai sót nghiệp vụ.

1.4 Vai trò của quy trình checkin, checkout:

Commented [NL2]: g

Tạo ấn tượng đầu tiên và cuối cùng đối với khách hàng

Quy trình check-in là điểm tiếp xúc đầu tiên giữa khách lưu trú và khách sạn, trong khi check-out là điểm tiếp xúc cuối cùng trước khi khách rời đi. Chất lượng thực hiện hai quy trình này ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận và mức độ hài lòng của khách hàng. Một quy trình nhận phòng nhanh chóng, chuyên nghiệp sẽ tạo cho khách cảm giác được chào đón và tin tưởng vào chất lượng dịch vụ. Ngược lại, quy trình trả phòng thuận tiện và chính xác sẽ giúp khách có ấn tượng tốt đẹp khi kết thúc kỳ lưu trú, từ đó gia tăng khả năng quay trở lại và giới thiệu khách sạn cho người khác.

Đảm bảo hoạt động phục vụ khách diễn ra hiệu quả

Thông qua quy trình check-in, khách sạn tiến hành xác nhận thông tin khách hàng, bố trí phòng phù hợp và cung cấp các thông tin cần thiết về dịch vụ lưu trú. Quy trình check-out giúp hoàn tất việc thanh toán, xác nhận việc sử dụng dịch vụ và cập nhật tình trạng phòng. Nhờ đó, hoạt động phục vụ khách được thực hiện có hệ thống, hạn chế nhầm lẫn và nâng cao hiệu quả quản lý.

Góp phần quản lý doanh thu và kiểm soát tài chính

Quy trình check-in giúp xác nhận các thông tin đặt phòng, phương thức thanh toán và các khoản đặt cọc của khách. Trong khi đó, quy trình check-out là cơ sở để tổng hợp chi phí lưu trú và các dịch vụ phát sinh, đảm bảo khách sạn thu đúng, thu đủ các khoản doanh thu. Việc thực hiện chính xác các thủ tục thanh toán còn giúp hạn chế thất thoát tài chính và nâng cao hiệu quả quản lý doanh thu của khách sạn.

Hỗ trợ công tác quản lý và sử dụng buồng phòng

Thông qua hoạt động nhận phòng và trả phòng, bộ phận lễ tân cập nhật liên tục tình trạng buồng trên hệ thống quản lý khách sạn. Điều này giúp khách sạn kiểm soát chính xác số lượng phòng đang sử dụng, phòng trống và phòng cần vệ sinh. Nhờ đó, bộ phận buồng phòng có thể chủ động chuẩn bị phòng cho khách mới, góp phần nâng cao hiệu quả khai thác công suất phòng.

Tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận trong khách sạn

Quy trình check-in và check-out đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa bộ phận lễ tân với các bộ phận buồng phòng, kế toán, nhà hàng, bảo vệ và hành lý. Việc trao đổi thông tin thường xuyên giúp các bộ phận hoạt động đồng bộ, nâng cao chất lượng phục vụ và hạn chế các sai sót phát sinh trong quá trình phục vụ khách.

Đảm bảo an ninh và thực hiện các quy định pháp luật

Trong quá trình check-in, khách sạn tiến hành kiểm tra giấy tờ tùy thân và thực hiện đăng ký lưu trú theo quy định của cơ quan quản lý nhà nước. Điều này giúp đảm bảo an ninh, trật tự trong khách sạn và đáp ứng các yêu cầu pháp lý về quản lý khách lưu trú. Đồng thời, quy trình check-out giúp xác nhận việc khách đã hoàn tất các nghĩa vụ tài chính và kết thúc thời gian lưu trú tại khách sạn.

Nâng cao chất lượng dịch vụ và năng lực cạnh tranh

Chất lượng của quy trình check-in và check-out là một trong những tiêu chí quan trọng để khách hàng đánh giá chất lượng dịch vụ của khách sạn. Một quy trình được tổ chức khoa học, nhanh chóng và chuyên nghiệp sẽ góp phần nâng cao hình ảnh thương hiệu, gia tăng sự hài lòng của khách hàng và tạo lợi thế cạnh tranh trên thị trường. Bên cạnh đó, quy trình này còn là điểm tiếp xúc trực tiếp giữa khách hàng và khách sạn, tạo nên những ấn tượng đầu tiên khi khách đến lưu trú và những ấn tượng cuối cùng trước khi

khách rời đi. Nếu thủ tục được thực hiện hiệu quả, chính xác và thân thiện, khách hàng sẽ cảm nhận được sự chuyên nghiệp, chu đáo trong cung cách phục vụ, từ đó nâng cao mức độ tin tưởng, gia tăng khả năng quay lại sử dụng dịch vụ cũng như sẵn sàng giới thiệu khách sạn đến người thân, bạn bè.

Ngoài ra, một quy trình check-in và check-out được chuẩn hóa còn giúp tối ưu hóa thời gian phục vụ, giảm thiểu các sai sót trong quá trình tiếp nhận và thanh toán, đồng thời nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận lễ tân. Trong bối cảnh ngành du lịch và khách sạn ngày càng cạnh tranh, khách hàng không chỉ quan tâm đến chất lượng cơ sở vật chất hay các dịch vụ đi kèm mà còn chú trọng đến sự thuận tiện và trải nghiệm tổng thể trong suốt quá trình lưu trú. Do đó, việc rút ngắn thời gian chờ đợi, cung cấp thông tin rõ ràng, hỗ trợ khách hàng tận tình và xử lý nhanh chóng các yêu cầu phát sinh sẽ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ. Ngược lại, những bất cập như thủ tục rườm rà, thời gian chờ đợi kéo dài, sai sót trong quá trình xác nhận thông tin hoặc thái độ phục vụ chưa chuyên nghiệp có thể gây cảm giác không hài lòng, ảnh hưởng tiêu cực đến trải nghiệm của khách hàng cũng như uy tín và khả năng cạnh tranh của khách sạn trên thị trường. Vì vậy, việc thường xuyên đánh giá và cải thiện chất lượng quy trình check-in và check-out là yêu cầu cần thiết nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng và nâng cao hiệu quả kinh doanh của khách sạn.

CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG QUY TRÌNH CHEK-IN&CHECK-OUT CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN TẠI KHÁCH SẠN NHƯ MINH PLAZA ĐÀ NẴNG

2.1. Giới thiệu tổng quan:

2.1.1. Một số thông tin chung về NHƯ MINH PLAZA

a. Địa chỉ liên hệ và vị trí địa lý:

Tên doanh nghiệp: NHƯ MINH PLAZA

Tên khách sạn: NHƯ MINH PLAZA

Logo thương hiệu:



Hình 2.1 Logo Ks NHƯ MINH PALZA

Thông tin của Khách sạn Như Minh Plaza Đà Nẵng:

Tên khách sạn bằng tiếng anh: Như Minh Plaza Danang Hotel

Tên khách sạn bằng tiếng việt: Khách sạn Như Minh Plaza Đà Nẵng

Địa chỉ: 41 Phạm Văn Đồng, Phường An Hải Bắc, Quận Sơn Trà, Thành phố Đà

Nẵng

Điện thoại: [0236 3555 666](tel:02363555666)

Email: info@nhuminhplazahotel.com

Website: <https://nhuminhplazahotel.com/>

Khách sạn Như Minh Plaza Đà Nẵng tọa lạc trên trục đường Phạm Văn Đồng, kết nối trực tiếp giữa bãi biển Mỹ Khê và trung tâm thành phố. Với vị trí đắc địa, khách sạn mang đến tầm nhìn toàn cảnh hướng biển và sông, giúp du khách tận hưởng không gian nghỉ dưỡng thoáng đãng và thư giãn, ngoài ra còn mang đến cho khách hàng trải nghiệm du lịch thú vị và trọn vẹn dành cho khách công vụ hoặc nghỉ dưỡng.

Với quy mô 23 tầng và 90 phòng nghỉ tiện nghi, không gian được thiết kế theo phong cách tối giản, sử dụng nội thất gỗ sang trọng. Bên cạnh đó, khách sạn còn tích hợp nhiều tiện ích như phòng tập Fitness Center, hồ bơi trong nhà và khu vui chơi trẻ em Kids' Club. Hệ thống phòng hội nghị, sự kiện và sảnh cưới có sức chứa lên đến 300 khách, được trang bị hệ thống âm thanh, ánh sáng hiện đại, tạo không gian sang trọng và chuyên nghiệp.

Tầm nhìn và sứ mệnh của Khách sạn Như Minh Plaza Đà Nẵng:

Tầm nhìn: “Như Minh Plaza Da Nang Hotel hướng đến trở thành một trong những thương hiệu khách sạn 4 sao hàng đầu tại Đà Nẵng, phát triển bền vững, hội nhập quốc tế và đạt hiệu quả kinh doanh cao.”

Sứ mệnh: “Khách sạn cam kết cung cấp dịch vụ lưu trú chất lượng cao, mang đến sự thoải mái và hài lòng tối đa cho khách hàng. Đồng thời, khách sạn còn gắn kết với các giá trị văn hóa địa phương, tạo nên một không gian nghỉ dưỡng vừa hiện đại, tiện nghi, vừa góp phần bảo tồn và phát huy bản sắc văn hóa Đà Nẵng.”



Hình 2.2: Khách sạn Như Minh Plaza Đà Nẵng

b) Quá trình hình thành và phát triển

- Vào năm 2017, khách sạn bắt đầu khởi công xây dựng. Sau khi xây dựng thành công, Khách sạn Như Minh Plaza Đà Nẵng đã chính thức khai trương ngày 1/1/2018, nhanh chóng trở thành điểm dừng chân lý tưởng cho du khách nhờ dịch vụ chất lượng và cam kết bảo vệ môi trường.

- Tuy nhiên, sau hai năm hoạt động, đại dịch COVID-19 bùng phát đã ảnh hưởng nghiêm trọng đến ngành du lịch cả nước, trong đó có Đà Nẵng và Khách sạn Như Minh Plaza cũng không ngoại lệ. Năm 2020, do ảnh hưởng của dịch bệnh, lượng khách du lịch giảm mạnh, kéo theo tình hình kinh doanh của Khách sạn Như Minh Plaza cũng suy giảm đáng kể do số lượng khách lưu trú ít.

- Đến năm 2022, khi ngành du lịch dần phục hồi, khách sạn cũng lấy lại đà tăng trưởng và tiếp tục phát triển ổn định cho đến nay.

- Khách sạn từng ghi dấu ấn tại các sự kiện lớn như Lễ hội Âm thực Thành phố Đà Nẵng (DIFF) và Hội chợ Du lịch Quốc tế Việt Nam tại Đà Nẵng (VITM),... khẳng định vị thế của mình trong ngành du lịch.

- Khách sạn Như Minh Plaza Đà Nẵng không ngừng chứng minh sự tận tâm của mình đối với phát triển bền vững và bảo vệ môi trường. Đặc biệt, khách sạn đã thực hiện việc lắp đặt hệ thống điện năng lượng mặt trời trên mái tòa nhà.

- Qua từng ấy năm hoạt động, Khách sạn Như Minh Plaza Đà Nẵng đã đạt một số thành tích như sau:

+ Đạt giải “Nụ cười thân thiện” của cuộc thi ảnh đẹp Nụ cười Đà Nẵng do Sở du lịch Đà Nẵng tổ chức.

+ Giấy chứng nhận nhà tài trợ phổ thông chương trình Lễ hội ẩm thực Quốc tế Đà Nẵng 2019.

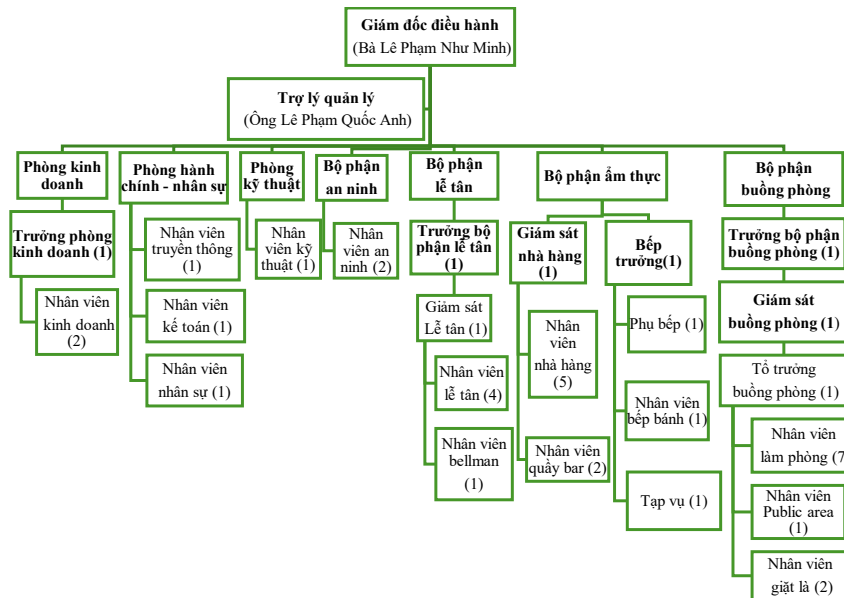
+ Giấy chứng nhận tài trợ cho sự kiện “Kết nối sức mạnh – Bứt phá vươn xa”.

+ Đạt danh hiệu khách sạn có dịch vụ MICE hàng đầu châu Á 2023.



Hình 2.3 Một số hình ảnh minh chứng

2.1.2 Cơ cấu tổ chức của khách sạn NHƯ MINH PLAZA:



Hình 2.4: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Khách sạn Như Minh Plaza Đà Nẵng
(nguồn ks Như Minh plaza)

Nhận xét: Sơ đồ cơ cấu tổ chức nhìn chung khá rõ ràng và đầy đủ, thể hiện được đầy đủ các bộ phận quan trọng trong hoạt động của một khách sạn như kinh doanh, hành chính nhân sự, kỹ thuật, an ninh, lễ tân, ẩm thực và buồng phòng, đồng thời việc phân cấp từ giám đốc điều hành xuống trợ lý và các trưởng bộ phận cũng hợp lý, giúp dễ hình dung cách vận hành. Tuy nhiên, vẫn còn một số điểm cần cải thiện như trợ lý quản lý đang phụ trách quá nhiều bộ phận nên có thể dẫn đến quá tải trong điều hành, phòng hành chính nhân sự đang kiêm luôn kế toán dễ gây chồng chéo chức năng nên tách riêng để chuyên môn hóa, bộ phận ẩm thực nên có một quản lý chung thay vì tách rời giữa nhà hàng và bếp, và cách ghi số lượng nhân sự chưa thật sự thống nhất giữa các vị trí. Ngoài ra, sơ đồ cũng có thể bổ sung thêm một số bộ phận thường thấy như marketing hoặc công nghệ thông tin để phù hợp hơn với mô hình khách sạn hiện đại và nâng cao hiệu quả vận hành

a) Chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận:

Đứng đầu là Giám đốc điều hành, người chịu trách nhiệm quản lý toàn diện các hoạt động của khách sạn, xây dựng chiến lược phát triển, kiểm soát tài chính, chất lượng dịch vụ và định hướng lâu dài cho doanh nghiệp. Hỗ trợ cho Giám đốc là Trợ lý quản lý, người có nhiệm vụ điều phối công việc giữa các bộ phận, giám sát hoạt động thường nhật và đảm bảo các chỉ đạo từ cấp trên được triển khai hiệu quả.

Phòng kinh doanh giữ vai trò quan trọng trong việc tạo nguồn doanh thu cho khách sạn thông qua việc nghiên cứu thị trường, tìm kiếm và duy trì mối quan hệ với khách hàng, đối tác, đồng thời xây dựng và triển khai các kế hoạch bán phòng, bán dịch vụ. Trưởng phòng kinh doanh chịu trách nhiệm quản lý chung và định hướng chiến lược kinh doanh, trong khi các nhân viên kinh doanh trực tiếp thực hiện các hoạt động tiếp cận khách hàng, ký kết hợp đồng và chăm sóc khách hàng.

Phòng hành chính – nhân sự có chức năng quản lý nguồn nhân lực và các công tác hành chính trong khách sạn, bao gồm tuyển dụng, đào tạo, đánh giá nhân sự, xây dựng chính sách lao động và quản lý hồ sơ nhân viên. Bên cạnh đó, bộ phận này còn đảm nhận nhiệm vụ kế toán, thực hiện việc theo dõi thu chi, quản lý tài chính, lập báo cáo tài chính định kỳ. Nhân viên truyền thông phụ trách quảng bá hình ảnh và thương hiệu khách sạn, nhân viên kế toán đảm nhận công tác tài chính, còn nhân viên nhân sự tập trung vào quản lý và phát triển nguồn nhân lực.

Phòng kỹ thuật có nhiệm vụ đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị và hệ thống kỹ thuật của khách sạn luôn trong tình trạng hoạt động tốt thông qua việc bảo trì, sửa chữa và kiểm tra định kỳ. Bộ phận an ninh chịu trách nhiệm đảm bảo an toàn cho khách hàng, nhân viên và tài sản của khách sạn, kiểm soát tình hình an ninh trật tự và xử lý các sự cố phát sinh.

Bộ phận lễ tân là nơi trực tiếp tiếp xúc với khách hàng, đóng vai trò là bộ mặt của khách sạn. Nhiệm vụ chính của bộ phận này là thực hiện các thủ tục nhận và trả phòng, cung cấp thông tin, giải đáp thắc mắc và hỗ trợ khách hàng trong suốt thời gian lưu trú. Trưởng bộ phận lễ tân chịu trách nhiệm quản lý chung, giám sát lễ tân theo dõi hoạt động theo ca, nhân viên lễ tân trực tiếp phục vụ khách, trong khi nhân viên bellman hỗ trợ vận chuyển hành lý và hướng dẫn khách.

Bộ phận ẩm thực có chức năng tổ chức và cung cấp dịch vụ ăn uống cho khách hàng, bao gồm cả khu vực nhà hàng và bếp. Giám sát nhà hàng quản lý hoạt động phục vụ, đảm bảo chất lượng dịch vụ, nhân viên nhà hàng và quầy bar trực tiếp phục vụ khách. Trong khi đó, bếp trưởng chịu trách nhiệm quản lý khu vực bếp, xây dựng thực đơn và đảm bảo chất lượng món ăn, các phụ bếp và nhân viên bếp bánh hỗ trợ chế biến, còn nhân viên tạp vụ đảm bảo vệ sinh khu vực bếp.

Bộ phận buồng phòng chịu trách nhiệm đảm bảo vệ sinh, chuẩn bị phòng nghỉ và duy trì tiêu chuẩn sạch sẽ trong toàn bộ khách sạn. Trưởng bộ phận buồng phòng quản lý chung hoạt động, giám sát buồng phòng kiểm tra chất lượng phòng, tổ trưởng phân công công việc cho nhân viên. Nhân viên làm phòng trực tiếp dọn dẹp và chuẩn bị phòng, nhân viên vệ sinh khu vực công cộng đảm bảo sạch sẽ các không gian chung, trong khi nhân viên giặt là chịu trách nhiệm xử lý đồ vải, góp phần duy trì chất lượng dịch vụ lưu trú.

2.1.3 Các sản phẩm dịch vụ của NHƯ MINH PLAZA:

a) Dịch vụ lưu trú:

Hạng phòng	Diện tích khoảng	Sức chứa	Hướng nhìn / đặc điểm
Deluxe Double Sea View	~ 30 m ²	2 người	nhìn ra biển
Deluxe Twin xéo biển (partial sea view)	~ 30 m ²	2 người	nhìn một phần biển
Superior Twin /	~ 30 m ²	2 người	hướng thành phố kết hợp cảnh sông
Superior Double/Twin	~ 30 m ²	2 người	Hướng biển
Deluxe Triple Partial Sea View	~ 39 m ²	3 người	có 1 giường đôi + 1 giường đơn ,có phòng tắm rộng hơn, có bồn tắm. Hướng một biển kết hợp thành phố
Deluxe Family	~ 39 m ²	3 người	có 1 giường đôi + 1 giường đơn ,có phòng tắm rộng hơn, có bồn tắm. Hướng thành phố
Family tudio Sea	~ 65 m ²	gia đình /	Bao gồm hai phòng ngủ có phòng bếp và

View/Two Bed –room Sea View		nhóm nhỏ	phòng khách, hai phòng vệ sinh, không gian rộng hơn, tiện nghi đầy đủ hơn
Penthouse / Signature Suite	~ 58 m ²	2 người	hướng biển hoặc hướng thành phố. Ở tầng cao nên tầm nhìn đẹp.

Bảng 2.1: Hạng phòng của Như Minh Plaza

b) Dịch vụ ăn uống:

Nhà hàng của Minh Plaza Đà Nẵng là một trong những bộ phận dịch vụ quan trọng, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và hoàn thiện trải nghiệm lưu trú của khách hàng. Không gian nhà hàng được thiết kế theo hướng sang trọng, ấm cúng, tạo điều kiện thuận lợi cho khách sử dụng dịch vụ trong nhiều mục đích khác nhau như ăn uống cá nhân, tiếp khách hay tổ chức các buổi gặp gỡ.

Về phương diện sản phẩm, nhà hàng cung cấp thực đơn đa dạng với sự kết hợp giữa ẩm thực truyền thống Việt Nam, các món đặc sản miền Trung và các món ăn Âu – Á. Sự đa dạng này không chỉ đáp ứng nhu cầu ẩm thực phong phú của khách hàng mà còn góp phần giới thiệu và quảng bá giá trị văn hóa ẩm thực địa phương.

Dịch vụ buffet sáng được tổ chức thường xuyên với thực đơn được xây dựng theo hướng cân đối dinh dưỡng và đa dạng lựa chọn. Các món ăn bao gồm nhiều nhóm như bánh mì, phở, hải sản, salad, trái cây tươi và các món nóng, nhằm đáp ứng nhu cầu và khẩu vị của nhiều đối tượng khách khác nhau. Bên cạnh đó, nhà hàng còn triển khai hình thức phục vụ theo thực đơn gọi món, cho phép khách hàng lựa chọn các món ăn theo nhu cầu cá nhân, trong đó các món hải sản tươi sống là một trong những sản phẩm nổi bật, phản ánh đặc trưng ẩm thực của địa phương.

Ngoài yếu tố về thực đơn, chất lượng dịch vụ của nhà hàng còn được đảm bảo thông qua đội ngũ đầu bếp có trình độ chuyên môn, kinh nghiệm trong chế biến, cùng với đội ngũ nhân viên phục vụ được đào tạo bài bản. Phong cách phục vụ tận tình, chu đáo góp phần nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng.

Tổng thể, sự kết hợp giữa không gian, chất lượng món ăn và phong cách phục vụ đã tạo nên giá trị dịch vụ của nhà hàng, qua đó đóng góp tích cực vào việc nâng cao trải nghiệm khách hàng và hình ảnh của khách sạn trên thị trường.

c) Dịch vụ bổ sung:

Bên cạnh dịch vụ lưu trú và ẩm thực, Minh Plaza Đà Nẵng còn chú trọng phát triển hệ thống dịch vụ bổ sung nhằm đáp ứng toàn diện nhu cầu đa dạng của khách hàng, bao gồm nghỉ dưỡng, giải trí và công việc. Việc đa dạng hóa các dịch vụ này không chỉ góp phần nâng cao chất lượng trải nghiệm mà còn gia tăng giá trị cạnh tranh của khách sạn trên thị trường.

Trước hết, khách sạn cung cấp dịch vụ hồ bơi ngoài trời với quy mô rộng rãi, được duy trì vệ sinh và an toàn, đồng thời bố trí khu vực riêng dành cho trẻ em. Đây là không gian phù hợp cho hoạt động thư giãn và giải trí của khách, đặc biệt trong điều kiện khí hậu đặc trưng của thành phố biển.

Bên cạnh đó, khu vực spa, massage và phòng gym được đầu tư trang thiết bị hiện đại, đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe và phục hồi năng lượng của khách hàng. Các dịch vụ này góp phần nâng cao chất lượng nghỉ dưỡng, hướng đến sự cân bằng giữa thể chất và tinh thần cho khách lưu trú.

Đối với phân khúc khách công vụ và sự kiện, khách sạn cung cấp dịch vụ tổ chức hội nghị và sự kiện với hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị âm thanh, ánh sáng được trang bị đầy đủ và hiện đại. Dịch vụ này có khả năng đáp ứng đa dạng nhu cầu tổ chức như hội thảo, hội nghị khách hàng, tiệc cưới và các sự kiện với quy mô khác nhau.

Ngoài ra, khách sạn còn triển khai các dịch vụ hỗ trợ di chuyển như đưa đón sân bay và cho thuê phương tiện, tạo điều kiện thuận lợi cho khách trong quá trình di chuyển và tham quan các điểm du lịch nổi bật trong khu vực như Phố cổ Hội An, Bà Nà Hills và Cố đô Huế.

Bên cạnh các dịch vụ chính, hệ thống dịch vụ hỗ trợ 24/7 như giặt ủi, đặt tour tham quan, tư vấn du lịch, đổi tiền và chăm sóc khách hàng cũng được chú trọng triển khai. Các dịch vụ này góp phần đảm bảo khả năng đáp ứng nhanh chóng và kịp thời các nhu cầu phát sinh của khách trong suốt thời gian lưu trú.

Tổng thể, việc đầu tư và phát triển hệ thống dịch vụ bổ sung một cách đồng bộ đã góp phần nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng, đồng thời củng cố hình ảnh chuyên nghiệp và chất lượng dịch vụ của khách sạn trong mắt du khách.

2.1.4 Thị trường, khách hàng, đối thủ cạnh tranh của NHƯ MINH PLAZA:

Khách sạn Như Minh Plaza Đà Nẵng hoạt động trong bối cảnh thị trường du lịch – khách sạn tại thành phố Đà Nẵng phát triển mạnh mẽ, đặc biệt ở phân khúc khách sạn 3–4 sao ven biển. Với vị trí nằm trên trục đường Phạm Văn Đồng, kết nối trực tiếp giữa trung tâm thành phố và bãi biển Mỹ Khê, khách sạn có lợi thế lớn trong việc thu hút khách du lịch trong và ngoài nước. Thị trường mục tiêu của khách sạn bao gồm cả khách du lịch nghỉ dưỡng và khách công vụ, do Đà Nẵng là một trong những trung tâm du lịch và kinh tế lớn của miền Trung, thường xuyên đón lượng khách nội địa và quốc tế ổn định quanh năm. Ngoài ra, xu hướng phát triển du lịch MICE (hội nghị, hội thảo) cũng tạo điều kiện để khách sạn khai thác phân khúc khách doanh nghiệp nhờ hệ thống phòng họp và tiện ích đi kèm.

Về khách hàng, đối tượng phục vụ của khách sạn khá đa dạng, bao gồm khách du lịch cá nhân, gia đình, khách đoàn và khách công tác. Nhờ cung cấp nhiều loại phòng từ tiêu chuẩn đến căn hộ gia đình cùng với các tiện ích như hồ bơi, phòng gym, nhà hàng và khu vui chơi trẻ em, khách sạn phù hợp với cả khách nghỉ dưỡng dài ngày và khách lưu trú ngắn hạn. Bên cạnh đó, vị trí gần biển và trung tâm cũng giúp thu hút khách quốc tế, đặc biệt là khách Hàn Quốc và khách châu Á – nhóm khách phổ biến tại khu vực Sơn Trà. Đồng thời, khách công vụ cũng là nhóm khách hàng quan trọng do khách sạn có không gian làm việc và dịch vụ hội nghị đáp ứng nhu cầu lưu trú kết hợp công việc.

Về đối thủ cạnh tranh, khách sạn phải đối mặt với sự cạnh tranh mạnh mẽ từ nhiều khách sạn cùng phân khúc 3–4 sao tại khu vực Sơn Trà và ven biển Mỹ Khê như Diamond Sea Hotel, Cicilia Danang Hotels & Spa hay Golden Sea Hotel. Các đối thủ này đều có lợi thế về vị trí gần biển, cơ sở vật chất hiện đại và dịch vụ tương đương, tạo ra áp lực cạnh tranh lớn về giá cả, chất lượng dịch vụ và trải nghiệm khách hàng. Ngoài ra, sự phát triển nhanh chóng của các cơ sở lưu trú mới cũng khiến thị trường ngày càng bão hòa, buộc khách sạn phải liên tục nâng cao chất lượng dịch vụ, đa dạng hóa sản phẩm và xây dựng thương hiệu riêng để giữ chân khách hàng.

Tóm lại, Như Minh Plaza Đà Nẵng đang hoạt động trong một thị trường tiềm năng nhưng cạnh tranh cao, với tập khách hàng đa dạng và yêu cầu ngày càng khắt

khe, đòi hỏi khách sạn phải có chiến lược kinh doanh linh hoạt và nâng cao chất lượng dịch vụ để duy trì lợi thế cạnh tranh.

2.2 Khái quát tình hình hoạt động của khách sạn NHU MINH PLAZA:

2.2.1 Tình hình nhân lực:

Commented [NL3]: Bảng bị lỗi

<i>Năm</i>		<i>2022</i>	<i>2023</i>	<i>2024</i>
<i>Chỉ tiêu</i>		<i>Số lượng</i>	<i>Số lượng</i>	<i>Số lượng</i>
<i>Chức danh</i>	<i>Ban lãnh đạo</i>	3	3	3
	<i>Phòng kinh doanh</i>	3	3	3
	<i>Phòng hành chính – Nhân sự</i>	3	3	3
	<i>Phòng kỹ thuật</i>	1	1	1
	<i>Bộ phận an ninh</i>	2	2	2
	<i>Bộ phận lễ tân/tiền sảnh</i>	6	6	7
	<i>Bộ phận ẩm thực</i>	12	12	12
	<i>Bộ phận buồng phòng</i>	12	12	14
<i>Giới tính</i>	<i>Nam</i>	15	15	16
	<i>Nữ</i>	27	27	29
<i>Độ tuổi</i>	<i>20-30 tuổi</i>	25	25	26
	<i>Trên 30</i>	17	17	19
<i>Trình độ</i>	<i>THPT</i>	15	15	18
	<i>Cao đẳng</i>	0	0	0
	<i>Đại học</i>	27	27	27
<i>TỔNG</i>		42	42	45

Bảng 2.1: Nhân lực của ks Như Minh plaza (Nguồn: bộ phận nhân sự NHU MINH PLAZA Đà Nẵng)

NHẬN XÉT CƠ CẤU NHÂN SỰ GIAI ĐOẠN 2022 – 2024

Dựa vào bảng số liệu, có thể thấy cơ cấu lao động của khách sạn trong giai đoạn 2022–2024 tương đối ổn định, số lượng nhân sự ở hầu hết các bộ phận không có nhiều biến động. Điều này cho thấy khách sạn duy trì được nguồn nhân lực ổn định nhằm đảm bảo hoạt động kinh doanh diễn ra liên tục và hiệu quả.

Xét theo chức danh, ban lãnh đạo, phòng kinh doanh, phòng hành chính – nhân sự, phòng kỹ thuật và bộ phận an ninh đều giữ nguyên số lượng nhân viên trong cả ba năm. Cụ thể, ban lãnh đạo, phòng kinh doanh và phòng hành chính – nhân sự duy trì 3 nhân sự; phòng kỹ thuật có 1 nhân sự và bộ phận an ninh có 2 nhân sự. Điều này cho thấy cơ cấu quản lý và các bộ phận hỗ trợ của khách sạn đã tương đối hoàn thiện và đáp ứng được nhu cầu hoạt động trong giai đoạn nghiên cứu.

Đối với các bộ phận trực tiếp phục vụ khách hàng, số lượng lao động có xu hướng tăng nhẹ. Bộ phận lễ tân/tiền sảnh duy trì 6 nhân viên trong hai năm 2022 và 2023, sau đó tăng lên 7 nhân viên vào năm 2024, tương ứng tăng 16,67%. Sự gia tăng này cho thấy khách sạn đã chú trọng hơn đến công tác đón tiếp và phục vụ khách nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, đặc biệt trong bối cảnh lượng khách lưu trú có xu hướng tăng.

Tương tự, bộ phận buồng phòng có sự tăng trưởng từ 12 nhân viên trong năm 2022 và 2023 lên 14 nhân viên vào năm 2024, tăng 2 người, tương ứng 16,67%. Đây là bộ phận có mức tăng nhân sự cao nhất trong giai đoạn nghiên cứu. Sự gia tăng này phản ánh nhu cầu nâng cao chất lượng vệ sinh buồng phòng và đáp ứng công suất phòng ngày càng lớn của khách sạn.

Trong khi đó, bộ phận ẩm thực duy trì ổn định 12 nhân viên trong suốt ba năm. Điều này cho thấy quy mô hoạt động của bộ phận này chưa có nhiều thay đổi hoặc số lượng nhân viên hiện tại đã đáp ứng được nhu cầu phục vụ khách.

Xét theo giới tính, lực lượng lao động nữ luôn chiếm tỷ trọng cao hơn lao động nam. Năm 2022 và 2023, khách sạn có 15 lao động nam và 27 lao động nữ; đến năm 2024 số lao động nam tăng lên 16 người và lao động nữ tăng lên 29 người. Điều này cho thấy cơ cấu lao động của khách sạn có xu hướng ưu tiên lao động nữ, đặc biệt tại

các bộ phận như lễ tân, buồng phòng và hành chính – nhân sự, là những vị trí đòi hỏi sự cẩn thận, khéo léo và khả năng giao tiếp tốt.

Nhìn chung, tổng số lao động của khách sạn tăng từ 42 người năm 2022 lên 42 người năm 2023 và 45 người năm 2024. Mức tăng này chủ yếu tập trung ở bộ phận lễ tân và buồng phòng, cho thấy khách sạn đang từng bước mở rộng và nâng cao chất lượng dịch vụ để đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng. Đây là tín hiệu tích cực, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh và khả năng cạnh tranh của khách sạn trên thị trường.

2.2.2 Cơ sở vật chất:

Hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn Như Minh Plaza Đà Nẵng được đầu tư đồng bộ và hiện đại theo tiêu chuẩn quốc tế 4 sao. Đây là nền tảng vật chất quan trọng nhằm đảm bảo năng lực cung ứng dịch vụ, đáp ứng nhu cầu đa dạng của các phân khúc khách hàng từ lưu trú nghỉ dưỡng đến giao dịch công vụ.

Hệ thống lưu trú (Khối buồng phòng)

Khách sạn vận hành quy mô khoảng 90 phòng nghỉ với ngôn ngữ thiết kế hiện đại, chú trọng vào công năng và trải nghiệm người dùng.

Trang thiết bị tiện nghi: Mỗi buồng phòng được trang bị hệ thống thiết bị đạt chuẩn bao gồm: điều hòa nhiệt độ trung tâm, truyền hình vệ tinh, minibar, kết an toàn điện tử và không gian làm việc tiêu chuẩn. Hệ thống hạ tầng viễn thông (Wifi tốc độ cao) được triển khai diện rộng, đảm bảo tính kết nối liên tục cho khách hàng.

Giá trị gia tăng từ vị trí: Lợi thế về thiết kế kiến trúc cho phép đại đa số các phòng sở hữu tầm nhìn (view) hướng biển, sông Hàn hoặc toàn cảnh đô thị, góp phần gia tăng giá trị cảm nhận và hàm lượng thẩm mỹ trong dịch vụ lưu trú.

Hệ thống dịch vụ ẩm thực và hỗ trợ (F&B và Auxiliaries)

Cơ sở hạ tầng phục vụ khối dịch vụ bổ sung được tổ chức đa cấp độ nhằm tối ưu hóa doanh thu ngoài phòng nghỉ:

Dịch vụ ẩm thực: Bao gồm hệ thống nhà hàng chuyên biệt, quầy bar, khu vực café và dịch vụ phục vụ tại phòng (Room Service 24/7). Không gian được thiết kế linh hoạt, đáp ứng cùng lúc nhu cầu ẩm thực tại chỗ và các bữa tiệc quy mô nhỏ.

Tiện ích hỗ trợ hành trình: Khách sạn bố trí các khu vực chức năng riêng biệt như quầy đổi ngoại tệ, bàn thông tin tour du lịch và dịch vụ vận chuyển, tạo thành một hệ sinh thái dịch vụ khép kín, gia tăng sự tiện lợi cho khách hàng.

Hệ thống tiện ích chăm sóc sức khỏe và MICE

Khách sạn chú trọng đầu tư vào nhóm cơ sở vật chất phục vụ mục đích thư giãn và hội họp chuyên nghiệp:

Tổ hợp Wellness: Bao gồm hồ bơi trong nhà (đảm bảo vận hành trong mọi điều kiện thời tiết), trung tâm thể hình (Gym), khu vực Spa, massage và xông hơi. Đặc biệt, việc tích hợp khu vui chơi trẻ em giúp khách sạn tăng lợi thế cạnh tranh đối với phân khúc khách hàng gia đình.

Hạ tầng MICE: Hệ thống phòng hội nghị, hội thảo được trang bị thiết bị âm thanh, ánh sáng và trình chiếu hiện đại, hỗ trợ tối đa cho các sự kiện doanh nghiệp và khách công vụ.

2.2.3 Kết Quả kinh doanh của khách sạn NHƯ MINH PLAZA:

Bảng 2.2: Tình hình kinh doanh tại khách sạn Như Minh Plaza giai đoạn 2022-2024

Các khoản	Năm			Tốc độ tăng trưởng			
	2022	2023	2024	2023/2022		2024/2023	
				▲	%	▲	%
Doanh thu	12 tỷ đồng	15 tỷ đồng	18 tỷ đồng	3	25	3	20
Chi phí	9 tỷ đồng	10.5 tỷ đồng	12.5 tỷ đồng	1.5	14,29	2	19,05
Lợi nhuận	3 tỷ đồng	4.5 tỷ đồng	5.5 tỷ đồng	1.5	33.33	1	22,22

Nhận xét: Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn trong giai đoạn 2022 - 2024 cho thấy một lộ trình tăng trưởng tích cực và ổn định về cả quy mô lẫn hiệu quả quản trị tài chính. Về chỉ tiêu doanh thu, khách sạn đã thể hiện năng lực khai thác thị

trường ấn tượng khi đạt mức 15 tỷ đồng vào năm 2023, tương ứng với tỷ lệ tăng trưởng 25% so với năm 2022 và tiếp tục duy trì đà tăng thêm 20% để cán mốc 18 tỷ đồng vào năm 2024. Sự gia tăng doanh thu đều đặn qua các năm là minh chứng cho các chiến lược tiếp thị và chất lượng dịch vụ đang đi đúng hướng, giúp khách sạn củng cố vị thế trong phân khúc thị trường mục tiêu.

Song song với sự tăng trưởng về doanh thu, các khoản chi phí vận hành cũng có sự biến động tăng theo quy mô kinh doanh nhưng được kiểm soát ở mức độ hợp lý. Cụ thể, tốc độ tăng chi phí trong năm 2023 và 2024 lần lượt dừng lại ở mức 14,29% và 19,05%, luôn thấp hơn tốc độ tăng trưởng doanh thu cùng kỳ. Việc duy trì khoảng cách có lợi giữa doanh thu và chi phí cho thấy bộ máy quản lý đã vận hành hiệu quả các nguồn lực, tối ưu hóa quy trình làm việc để giảm thiểu các hao phí không cần thiết trong quá trình cung ứng dịch vụ.

Chỉ số lợi nhuận là điểm sáng lớn nhất trong bức tranh tài chính khi ghi nhận mức tăng trưởng đột phá 33,33% vào năm 2023 và đạt 5,5 tỷ đồng vào năm 2024. Việc lợi nhuận tăng trưởng mạnh mẽ hơn so với doanh thu trong giai đoạn đầu cho thấy khách sạn đã đạt được hiệu quả kinh tế theo quy mô và kiểm soát tốt các định phí ban đầu. Tổng hòa các chỉ số trên khẳng định khách sạn đang duy trì một nền tảng tài chính lành mạnh, có khả năng tự chủ nguồn vốn để tái đầu tư vào hệ thống cơ sở vật chất và nâng cao năng lực cạnh tranh bền vững trong tương lai.

2.3 Quy trình checkin, checkout của bộ phận lễ tân tại khách sạn NHƯ MINH PLAZA:

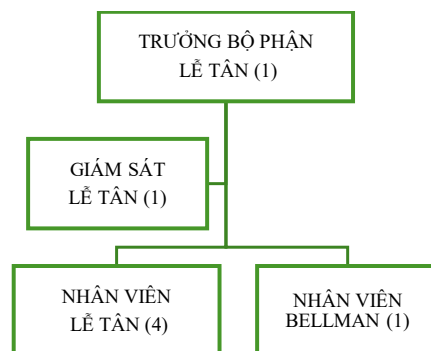
2.3.1 Giới thiệu bộ phận lễ tân:

Bộ phận lễ tân của khách sạn Như Minh Plaza Đà Nẵng là một trong những bộ phận quan trọng, đóng vai trò là “bộ mặt” của khách sạn và là nơi đầu tiên tiếp xúc trực tiếp với khách hàng. Bộ phận này chịu trách nhiệm thực hiện các thủ tục đón tiếp khách như check-in, check-out, quản lý thông tin đặt phòng, tiếp nhận và xử lý các yêu cầu, thắc mắc của khách trong suốt thời gian lưu trú. Bên cạnh đó, lễ tân còn đảm nhiệm việc cung cấp thông tin về dịch vụ của khách sạn, hỗ trợ khách trong việc đặt tour, phương tiện di chuyển cũng như phối hợp với các bộ phận khác như buồng phòng, nhà hàng và an ninh để đảm bảo chất lượng phục vụ.

Tại Như Minh Plaza, bộ phận lễ tân thường được tổ chức theo mô hình gồm trưởng bộ phận lễ tân, giám sát và nhân viên lễ tân trực ca, cùng với bellman hỗ trợ hành lý và hướng dẫn khách. Trưởng bộ phận có nhiệm vụ quản lý chung, phân công công việc và giám sát chất lượng phục vụ, trong khi nhân viên lễ tân trực tiếp thực hiện các nghiệp vụ tại quầy. Bellman đóng vai trò hỗ trợ vận chuyển hành lý, dẫn khách lên phòng và cung cấp những thông tin cơ bản ban đầu.

Nhìn chung, bộ phận lễ tân tại khách sạn Như Minh Plaza không chỉ đảm nhận vai trò tiếp đón mà còn là cầu nối quan trọng giữa khách hàng và các bộ phận khác, góp phần tạo ấn tượng ban đầu và nâng cao chất lượng trải nghiệm dịch vụ của khách sạn.

a) Cơ cấu tổ chức tại bộ phận lễ tân:



Hình 2.6: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của bộ phận Lễ tân Khách sạn Như Minh Plaza Đà Nẵng (Nguồn khách sạn Như Minh Plaza Đà Nẵng)

Cơ cấu tổ chức tại bộ phận lễ tân của khách sạn Như Minh Plaza Đà Nẵng được xây dựng theo mô hình phân cấp chức năng, đảm bảo sự quản lý thống nhất và phối hợp hiệu quả trong quá trình phục vụ khách hàng. Đứng đầu bộ phận là Trưởng bộ phận lễ tân, người chịu trách nhiệm quản lý chung toàn bộ hoạt động, xây dựng quy trình làm việc, phân công nhiệm vụ, giám sát chất lượng phục vụ và phối hợp với các bộ phận liên quan như buồng phòng, kinh doanh và an ninh để đảm bảo hoạt động vận hành diễn ra trơn tru. Dưới Trưởng bộ phận là Giám sát lễ tân, có nhiệm vụ theo dõi ca làm việc, kiểm tra nghiệp vụ của nhân viên, hỗ trợ xử lý các tình huống phát sinh và đảm bảo tiêu chuẩn dịch vụ được thực hiện đúng quy định.

Tiếp theo là đội ngũ nhân viên lễ tân, đây là lực lượng trực tiếp thực hiện các nghiệp vụ như tiếp nhận đặt phòng, làm thủ tục check-in, check-out, cung cấp thông tin, hỗ trợ và giải đáp yêu cầu của khách trong suốt thời gian lưu trú. Bên cạnh đó, bộ phận còn có nhân viên bellman, chịu trách nhiệm hỗ trợ hành lý, hướng dẫn khách lên phòng, giới thiệu các tiện ích cơ bản của khách sạn và hỗ trợ khách trong quá trình di chuyển.

Nhìn chung, cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân tại Như Minh Plaza được thiết kế theo hướng rõ ràng về phân cấp và chuyên môn hóa nhiệm vụ, giúp đảm bảo quy trình phục vụ khách hàng diễn ra nhanh chóng, chính xác và chuyên nghiệp, đồng thời nâng cao chất lượng trải nghiệm của khách lưu trú.

Nhận xét: Cơ cấu tổ chức tại bộ phận lễ tân của khách sạn Như Minh Plaza Đà Nẵng được xây dựng tương đối hợp lý theo hướng phân cấp rõ ràng và chuyên môn hóa nhiệm vụ, phù hợp với đặc thù hoạt động của một khách sạn 4 sao. Việc bố trí Trưởng bộ phận lễ tân, Giám sát và đội ngũ nhân viên lễ tân giúp đảm bảo quy trình phục vụ khách được kiểm soát chặt chẽ từ khâu quản lý đến thực thi, đồng thời nâng cao tính kỷ luật và chất lượng dịch vụ. Bên cạnh đó, sự kết hợp giữa nhân viên lễ tân và bellman giúp quá trình đón tiếp và phục vụ khách diễn ra thuận tiện, tạo ấn tượng tốt ngay từ những trải nghiệm đầu tiên.

Tuy nhiên, cơ cấu này vẫn có thể được tối ưu hơn nếu tăng cường thêm các vị trí hỗ trợ trong thời điểm cao điểm để giảm áp lực cho nhân viên trực quầy, đồng thời nâng cao ứng dụng công nghệ trong quản lý đặt phòng và check-in nhằm rút ngắn thời gian phục vụ. Nhìn chung, cơ cấu tổ chức hiện tại đáp ứng tốt yêu cầu vận hành cơ bản và đảm bảo chất lượng phục vụ, nhưng vẫn cần tiếp tục hoàn thiện để nâng cao hiệu quả hoạt động và tính chuyên nghiệp trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng cao của ngành khách sạn.

b) Cơ cấu nhân sự của khách sạn NHƯ MINH PLAZA:

Bảng 2.3: Tình hình nhân sự của bộ phận lễ tân khách sạn Như Minh Plaza

Bộ phận Lễ tân	Số lượng	Giới tính		Độ tuổi	Trình độ chuyên môn
		Nam	Nữ		
Trưởng bộ phần lễ tân	1	0	1	30-40 tuổi	Tốt nghiệp đại học
Giám sát lễ tân	1	0	1	30-40 tuổi	Tốt nghiệp đại học
Nhân viên lễ tân	4	2	2	22-30 tuổi	2 tốt nghiệp đại học 2 tốt nghiệp cao đẳng
Nhân viên bell man	1	1	0	22-30 tuổi	Tốt nghiệp đại học
TỔNG		7			

Nhận xét: Phân tích cơ cấu nhân sự tại bộ phận Lễ tân của khách sạn cho thấy một sự phân cấp rõ rệt và hợp lý về cả trình độ chuyên môn, độ tuổi lẫn kinh nghiệm công tác. Về mặt quy mô và phân cấp quản lý, bộ phận duy trì cơ cấu tinh gọn với một Trưởng bộ phận và một Giám sát viên, tạo điều kiện cho việc điều hành và giám sát trực tiếp các hoạt động nghiệp vụ hàng ngày diễn ra thông suốt. Đội ngũ nhân sự cấp quản lý này đều nằm trong độ tuổi từ 30 đến 40, giai đoạn được đánh giá là chín muồi về mặt kỹ năng quản lý và có khả năng xử lý tình huống phát sinh một cách điềm tĩnh, chuyên nghiệp. Đặc biệt, việc 100% nhân sự quản lý có trình độ đại học khẳng định nền tảng kiến thức lý luận vững chắc, đáp ứng tốt yêu cầu quản trị theo tiêu chuẩn khách sạn cao cấp.

Đối với đội ngũ nhân viên thực thi trực tiếp bao gồm nhân viên lễ tân và nhân viên hành lý (bellman), khách sạn đang sở hữu một lực lượng lao động trẻ trung, năng động khi toàn bộ đều nằm trong độ tuổi từ 22 đến 30. Đặc điểm trẻ hóa này mang lại lợi thế về sức khỏe, sự nhạy bén trong việc tiếp cận công nghệ mới và thái độ phục vụ nồng nhiệt, rất phù hợp với vị trí thường xuyên phải tiếp xúc trực tiếp với khách hàng.

Đáng chú ý là chất lượng chuyên môn của nhóm nhân viên này khá cao với tỷ lệ 75% đạt trình độ đại học và 25% trình độ cao đẳng, đảm bảo khả năng giao tiếp ngoại ngữ và thực hiện các nghiệp vụ chuyên sâu một cách chuẩn xác.

Về khía cạnh giới tính, bộ phận Lễ tân thể hiện sự cân bằng nhất định nhưng vẫn mang đặc thù của ngành dịch vụ khi nhân sự nữ chiếm tỷ trọng cao hơn ở các vị trí tiếp đón và quản lý sảnh. Ngược lại, vị trí nhân viên hành lý được đảm nhiệm bởi nhân sự nam nhằm đáp ứng các yêu cầu về thể lực trong việc hỗ trợ hành lý và di chuyển của khách hàng. Tổng hòa các yếu tố trên khẳng định bộ phận Lễ tân đang sở hữu một cơ cấu nhân sự chất lượng cao, có sự kết hợp hài hòa giữa tư duy chiến lược của cấp quản lý dày dạn kinh nghiệm và sự linh hoạt của đội ngũ nhân viên trẻ, tạo tiền đề vững chắc cho việc nâng cao chất lượng dịch vụ và uy tín của khách sạn trên thị trường.

c) Vai trò của bộ phận lễ tân khách sạn Như Minh Plaza:

Bộ phận lễ tân tại khách sạn Như Minh Plaza Đà Nẵng giữ vai trò trung tâm trong toàn bộ hoạt động dịch vụ, được xem là “bộ mặt” của khách sạn và là điểm tiếp xúc đầu tiên giữa khách hàng với doanh nghiệp. Bộ phận này có vai trò quan trọng trong việc tạo ấn tượng ban đầu, góp phần định hình cảm nhận của khách về chất lượng dịch vụ thông qua thái độ phục vụ, tác phong chuyên nghiệp và khả năng xử lý tình huống.

Trong hoạt động vận hành, lễ tân đóng vai trò là đầu mối tiếp nhận và xử lý thông tin liên quan đến khách lưu trú, bao gồm đặt phòng, check-in, check-out, giải đáp thắc mắc và hỗ trợ các yêu cầu phát sinh trong suốt thời gian khách ở tại khách sạn. Đồng thời, bộ phận này còn thực hiện nhiệm vụ quản lý tình trạng phòng, cập nhật thông tin với bộ phận buồng phòng để đảm bảo sự phối hợp nhịp nhàng trong việc bố trí và chuẩn bị phòng cho khách.

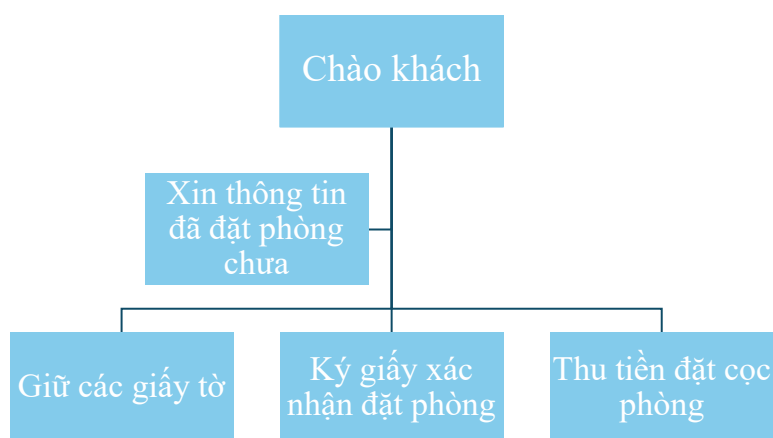
Ngoài ra, lễ tân còn đóng vai trò là cầu nối giữa khách hàng và các bộ phận khác như kinh doanh, buồng phòng, ẩm thực và an ninh, giúp truyền đạt thông tin nhanh chóng và chính xác nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ. Bộ phận này cũng góp phần quan trọng trong việc hỗ trợ bán thêm dịch vụ (upselling), quảng bá các tiện ích của khách

sạn và xử lý các tình huống khiếu nại, góp phần duy trì sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng.

Tóm lại, bộ phận lễ tân tại Như Minh Plaza không chỉ thực hiện nhiệm vụ tiếp đón mà còn giữ vai trò điều phối thông tin, hỗ trợ vận hành và nâng cao trải nghiệm khách hàng, từ đó góp phần quan trọng vào chất lượng dịch vụ và uy tín của khách sạn.

2.3.2 Quy trình check in của khách sạn NHƯ MINH PLAZA:

a) Quy trình chung:



Hình 2.7: Quy trình check in của Khách sạn Như Minh Plaza Đà Nẵng

Bước 1: Khởi đầu bằng nghiệp vụ chào đón khách và thiết lập mối quan hệ tương tác ban đầu giữa khách hàng và đơn vị lưu trú. Trong giai đoạn này, nhân viên lễ tân không chỉ thực hiện các quy tắc ứng xử chuẩn mực như chào hỏi lịch sự và thái độ thân thiện mà còn phải vận dụng kỹ năng quan sát tâm lý để xác định phân loại đối tượng khách hàng, bao gồm khách lẻ, khách đoàn, khách VIP hay khách vắng lai. Mục đích chiến lược của bước này là tạo dựng một ấn tượng thương hiệu tích cực (first impression), đồng thời việc hỗ trợ hành lý và mời khách ngồi chờ tại khu vực sảnh giúp giảm bớt sự mệt mỏi sau hành trình di chuyển, tạo tâm thế thoải mái nhất cho khách trước khi bước vào các giao dịch hành chính tiếp theo.

Bước 2: Tập trung vào công tác xác nhận thông tin đặt phòng thông qua việc truy xuất và đối chiếu dữ liệu trên hệ thống quản lý khách sạn (Property Management

System - PMS). Nhân viên lễ tân thực hiện kiểm tra chéo các thông số quan trọng như họ tên, mã đặt phòng, thời gian lưu trú và các yêu cầu đặc thù về vị trí phòng hoặc loại giường để đảm bảo tính đồng bộ giữa cam kết bán hàng và thực tế cung ứng. Đối với phân khúc khách hàng chưa đặt phòng trước (walk-in), lễ tân chuyển sang vai trò tư vấn bán hàng chuyên nghiệp để giới thiệu các hạng phòng hiện có, thỏa thuận về giá cả và các dịch vụ đi kèm, nhằm tối ưu hóa hiệu suất sử dụng quỹ phòng và tránh mọi sai sót về mặt kỹ thuật trong quá trình bố trí buồng phòng.

Bước 3: Là nghiệp vụ thu nhận và kiểm soát các loại giấy tờ tùy thân của khách hàng nhằm tuân thủ nghiêm ngặt quy định pháp luật về đăng ký tạm trú và quản lý an ninh trật tự. Nhân viên lễ tân có trách nhiệm xác minh tính hợp pháp của Căn cước công dân đối với khách nội địa hoặc Hộ chiếu và Thị thực (Visa) đối với khách quốc tế, sau đó tiến hành số hóa dữ liệu vào hệ thống quản lý để lưu trữ hồ sơ điện tử. Việc lưu trữ này không chỉ giúp khách sạn quản lý danh tính khách lưu trú một cách chính xác mà còn là cơ sở dữ liệu quan trọng phục vụ cho việc báo cáo lưu trú định kỳ với các cơ quan chức năng có thẩm quyền.

Bước 4: Thực hiện việc ký kết phiếu đăng ký nhận phòng sau khi đã hoàn tất các bước xác minh dữ liệu cá nhân. Nhân viên lễ tân có nghĩa vụ giải thích rõ ràng các điều khoản lưu trú, chính sách về giờ giấc, quy định nội bộ và mức giá phòng đã thỏa thuận để khách hàng nắm rõ quyền lợi cũng như trách nhiệm của mình. Sau khi khách hàng ký xác nhận, phiếu đăng ký này trở thành một văn bản có giá trị pháp lý tương đương với hợp đồng dịch vụ, đóng vai trò là căn cứ quan trọng nhất để giải quyết các vấn đề phát sinh hoặc tranh chấp về dịch vụ trong suốt thời gian khách lưu trú tại khách sạn.

Bước 5: Liên quan đến nghiệp vụ quản trị rủi ro tài chính thông qua thủ tục thu tiền đặt cọc (Deposit). Khách sạn tiến hành thu một khoản phí tạm ứng bằng nhiều hình thức linh hoạt như tiền mặt, chuyển khoản hoặc quẹt thẻ tín dụng nhằm đảm bảo khả năng thanh toán cho các dịch vụ gia tăng phát sinh ngoài giá phòng ban đầu (như mini-bar, nhà hàng, spa). Thủ tục này giúp khách sạn hạn chế các tổn thất kinh tế ngoài dự kiến và đảm bảo tính minh bạch về tài chính, đồng thời cũng giúp khách hàng chủ động hơn trong việc quản lý ngân sách tiêu dùng dịch vụ của mình trong kỳ nghỉ.

Commented [NL4]: Kiểm tra lại sơ đồ em có 5 bước mà nội dung em phân tích có 6 bước

b) Quy trình checkin của khách sạn NHƯ MINH Plaza đối với khách lẻ:

Bước 1: Tiếp nhận thông tin và xác định trạng thái đặt buồng Khởi đầu quy trình, nhân viên lễ tân thực hiện nghiệp vụ thăm dò nhằm xác định khách hàng đã thực hiện giao dịch đặt buồng trước đó hay chưa để có phương án xử lý dữ liệu phù hợp. Đồng thời, một thao tác kỹ thuật bắt buộc là kiểm tra trạng thái buồng trên hệ thống quản lý (PMS) để xác nhận buồng đã hoàn tất quy trình vệ sinh và sẵn sàng về mặt vận hành trước khi chính thức tiếp nhận khách vào lưu trú.

Bước 2: Xác minh danh tính và thu nhận hồ sơ pháp lý Trong giai đoạn này, nhân viên lễ tân thực hiện mượn các loại giấy tờ tùy thân của khách hàng bao gồm Căn cước công dân đối với khách nội địa hoặc Hộ chiếu và các chứng từ lưu trú liên quan đối với khách quốc tế. Việc thu nhận này đóng vai trò then chốt trong công tác quản trị an ninh và là cơ sở dữ liệu bắt buộc để thực hiện nghĩa vụ khai báo tạm trú với cơ quan chức năng theo quy định pháp luật hiện hành.

Bước 3: Thiết lập cam kết dân sự qua phiếu đăng ký nhận buồng Sau khi dữ liệu cá nhân đã được đối chiếu chính xác với thông tin đặt buồng, lễ tân chuẩn bị phiếu đăng ký nhận buồng và hướng dẫn khách hàng kiểm tra các điều khoản về giá cả, dịch vụ và chính sách nội bộ. Việc khách hàng ký xác nhận vào văn bản này chính là hành vi thiết lập hợp đồng dịch vụ lưu trú, tạo cơ sở pháp lý để bảo vệ quyền lợi và xác định trách nhiệm của cả hai bên trong suốt kỳ lưu trú.

Bước 4: Thực hiện nghiệp vụ đảm bảo tài chính (Đặt cọc) Để quản trị rủi ro tài chính và đảm bảo khả năng thanh toán cho các dịch vụ gia tăng, khách sạn triển khai bước thu tiền đặt cọc hoặc tiếp nhận các giấy tờ bảo đảm theo quy định. Khoản đặt cọc này được xem là một biện pháp kỹ thuật nhằm hạn chế các tổn thất kinh tế phát sinh ngoài giá buồng và giúp khách sạn chủ động trong việc kiểm soát các giao dịch tài chính của khách hàng trước khi làm thủ tục trả buồng.

Bước 5: Hoàn tất quy trình và bàn giao quyền sử dụng buồng Giai đoạn kết thúc quy trình là việc bàn giao chìa khóa (thẻ từ) đã được kích hoạt mã số buồng tương ứng cho khách hàng. Đi kèm với việc giao chìa khóa, lễ tân cung cấp các chỉ dẫn thiết yếu về vị trí buồng, các dịch vụ tiện ích nội khu và phối hợp với bộ phận hành lý để đưa

khách về buồng, chính thức chuyển giao quyền sử dụng tài sản dịch vụ và khởi đầu quá trình trải nghiệm lưu trú thực tế của khách hàng.

c) Quá trình checkin của khách sạn NHƯ MINH Plaza đối với khách đoàn:

Bước 1: Tiếp nhận thông tin và chuẩn bị trước khi đoàn đến

Sau khi nhận được thông tin đặt phòng từ bộ phận Kinh doanh hoặc công ty lữ hành, nhân viên lễ tân tiến hành kiểm tra danh sách đoàn (Rooming List), đối chiếu số lượng khách, loại phòng và thời gian lưu trú trên hệ thống quản lý khách sạn (PMS). Đồng thời, lễ tân thực hiện phân phòng trước (Pre-assign Rooms) nhằm đảm bảo các thành viên trong đoàn được bố trí phòng phù hợp và thuận tiện trong quá trình lưu trú.

Bước 2: Chuẩn bị hồ sơ và tài nguyên phục vụ đoàn

Nhân viên lễ tân tiến hành chuẩn bị toàn bộ thẻ khóa phòng, phiếu ăn sáng, thông tin dịch vụ khách sạn và các tài liệu liên quan. Các tài liệu này được sắp xếp theo từng phòng và đặt trong phong bì riêng. Sau đó, toàn bộ được tập hợp thành bộ hồ sơ đón đoàn (Group Welcome Kit) để sẵn sàng bàn giao khi khách đến. Việc chuẩn bị trước giúp giảm đáng kể thời gian làm thủ tục tại quầy lễ tân.

Bước 3: Đón tiếp đoàn khách tại khách sạn

Khi đoàn khách đến khách sạn, nhân viên tiền sảnh và hành lý phối hợp đón tiếp khách, hỗ trợ vận chuyển hành lý và hướng dẫn khách đến khu vực chờ. Đồng thời, khách được phục vụ nước chào mừng nhằm tạo cảm giác thoải mái sau quá trình di chuyển.

Bước 4: Trưởng đoàn hoặc hướng dẫn viên làm việc với lễ tân

Thay vì thực hiện thủ tục riêng lẻ cho từng khách, khách sạn áp dụng hình thức làm việc tập trung thông qua Trưởng đoàn hoặc Hướng dẫn viên du lịch. Người đại diện của đoàn sẽ trực tiếp làm việc với nhân viên lễ tân để xác nhận thông tin lưu trú.

Bước 5: Kiểm tra và xác nhận danh sách phân phòng

Nhân viên lễ tân bàn giao danh sách phân phòng đã chuẩn bị trước cho Trưởng đoàn kiểm tra. Trưởng đoàn tiến hành đối chiếu số lượng khách, loại phòng và cơ cấu phân phòng thực tế. Nếu có thay đổi phát sinh, lễ tân sẽ điều chỉnh trên hệ thống trước khi hoàn tất thủ tục nhận phòng.

Bước 6: Tiếp nhận giấy tờ tùy thân của khách trong đoàn

Sau khi danh sách phòng được xác nhận, Trưởng đoàn bàn giao giấy tờ tùy thân của các thành viên trong đoàn như căn cước công dân hoặc hộ chiếu cho bộ phận lễ tân. Đây là cơ sở để khách sạn thực hiện khai báo lưu trú theo quy định của cơ quan quản lý nhà nước.

Bước 7: Thực hiện đăng ký lưu trú trên hệ thống

Nhân viên lễ tân tiến hành nhập hoặc quét thông tin khách hàng vào hệ thống PMS, đồng thời thực hiện khai báo lưu trú theo quy định pháp luật. Việc cập nhật đầy đủ và chính xác thông tin khách lưu trú giúp đảm bảo công tác quản lý và an ninh khách sạn.

Bước 8: Bàn giao thẻ khóa phòng cho Trưởng đoàn

Sau khi hoàn tất việc đăng ký lưu trú, nhân viên lễ tân bàn giao toàn bộ thẻ khóa phòng đã được chuẩn bị trước cho Trưởng đoàn hoặc Hướng dẫn viên. Người đại diện sẽ chịu trách nhiệm phân phát chia khóa cho từng thành viên trong đoàn theo danh sách đã thống nhất.

Bước 9: Hỗ trợ khách di chuyển lên phòng

Trong thời gian Trưởng đoàn nhận chìa khóa phòng, bộ phận hành lý tiến hành vận chuyển hành lý của khách lên các phòng tương ứng. Điều này giúp khách tiết kiệm thời gian và nâng cao chất lượng phục vụ.

Bước 10: Ký xác nhận đăng ký nhận phòng

Trưởng đoàn đại diện ký xác nhận vào Phiếu đăng ký nhận phòng tổng (Master Registration Form). Đây là căn cứ pháp lý xác nhận việc khách đã hoàn tất thủ tục nhận phòng và bắt đầu thời gian lưu trú tại khách sạn.

Bước 11: Thực hiện các thủ tục đặt cọc hoặc bảo lãnh thanh toán

Nhân viên lễ tân tiến hành hoàn tất các thủ tục liên quan đến đặt cọc hoặc bảo lãnh thanh toán cho các khoản chi phí phát sinh ngoài chương trình đã thỏa thuận. Bước này giúp khách sạn đảm bảo quyền lợi tài chính trong quá trình phục vụ khách.

Bước 12: Cập nhật trạng thái phòng trên hệ thống

Sau khi đoàn hoàn tất thủ tục nhận phòng, nhân viên lễ tân chuyển trạng thái các phòng trên hệ thống PMS từ "Trống sạch" (Vacant Clean) sang "Có khách" (Occupied).

Việc cập nhật này giúp các bộ phận liên quan như buồng phòng, nhà hàng, spa và kế toán theo dõi chính xác tình trạng sử dụng dịch vụ của khách.

Bước 13: Hoàn tất quy trình nhận phòng khách đoàn

Quy trình kết thúc khi khách nhận phòng, hành lý được đưa đến đúng phòng và toàn bộ dữ liệu lưu trú được cập nhật đầy đủ trên hệ thống quản lý khách sạn. Hồ sơ đoàn tiếp tục được lưu trữ trong hệ thống để phục vụ công tác quản lý khách hàng và các hoạt động chăm sóc khách hàng trong tương lai.

Nhận xét: Có thể thấy quy trình check-in chuẩn được xây dựng đầy đủ và khoa học hơn so với quy trình check-in thực tế của khách sạn. Quy trình chuẩn thể hiện rõ từng bước nghiệp vụ của bộ phận lễ tân, từ khâu tiếp đón khách, kiểm tra thông tin đặt phòng, phân buồng, xác nhận đảm bảo thanh toán cho đến việc cung cấp thông tin dịch vụ và hỗ trợ khách lên phòng. Điều này giúp đảm bảo tính chuyên nghiệp, đồng bộ trong quá trình phục vụ cũng như nâng cao trải nghiệm của khách hàng khi lưu trú tại khách sạn.

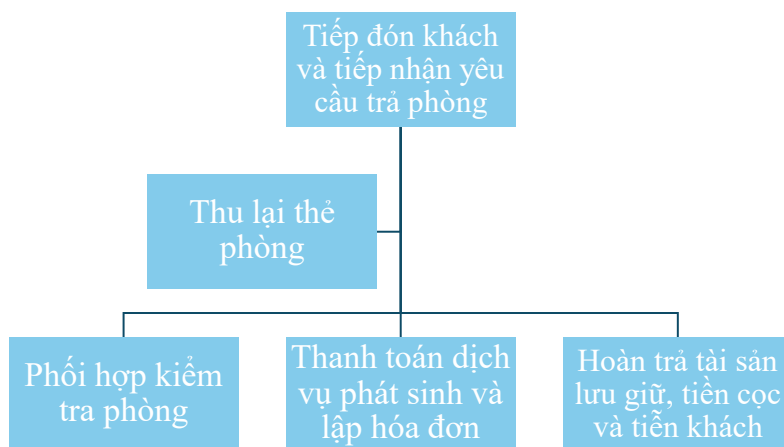
Trong khi đó, quy trình check-in thực tế của khách sạn được thiết kế đơn giản hơn và chủ yếu tập trung vào các thủ tục hành chính cơ bản như xác nhận đặt phòng, giữ giấy tờ tùy thân và thu tiền đặt cọc. Một số bước quan trọng trong quy trình chuẩn như giới thiệu dịch vụ, phân buồng, trao chìa khóa, hỗ trợ khách lên phòng và cập nhật thông tin khách lưu trú chưa được thể hiện rõ trong quy trình thực tế. Điều này cho thấy khách sạn đang ưu tiên tính nhanh gọn trong thao tác nghiệp vụ nhưng chưa chú trọng đầy đủ đến yếu tố chăm sóc khách hàng.

Bên cạnh đó, việc giữ giấy tờ tùy thân của khách là một điểm khác biệt đáng chú ý trong quy trình thực tế. Hoạt động này giúp khách sạn thuận tiện trong việc quản lý thông tin lưu trú và đảm bảo an ninh, tuy nhiên nếu không thực hiện đúng quy định có thể ảnh hưởng đến sự hài lòng và quyền riêng tư của khách hàng.

Nhìn chung, quy trình check-in thực tế của khách sạn vẫn đáp ứng được các yêu cầu cơ bản trong hoạt động nhận phòng. Tuy nhiên, để nâng cao chất lượng dịch vụ và tăng tính chuyên nghiệp, khách sạn cần bổ sung thêm các bước chăm sóc khách hàng và hoàn thiện quy trình theo hướng gần với quy trình chuẩn của ngành khách sạn.

2.3.3 Quy trình check out của khách sạn NHƯ MINH PLAZA:

a) Quy trình chung:



Hình 2.8: Quy trình check out của Khách sạn Như Minh Plaza Đà Nẵng

Bước 1: Tiếp đón khách và tiếp nhận yêu cầu trả phòng

Nhân viên lễ tân chủ động chào hỏi khách hàng theo tiêu chuẩn nghiệp vụ, ghi nhận yêu cầu trả phòng và thu thập các thông tin cơ bản (số phòng, tên khách).

Giai đoạn khởi đầu thiết lập tương tác trực tiếp (First Contact). Nhân viên tiến hành định danh khách hàng trên hệ thống quản lý khách sạn (PMS), xác nhận thời điểm trả phòng thực tế nhằm phục vụ cho công tác đối chiếu dữ liệu lưu trú.

Bước 2: Thu hồi công cụ kiểm soát an ninh (Thẻ phòng)

Nhân viên lễ tân khéo léo yêu cầu khách gửi lại thẻ chìa khóa phòng.

Thực hiện quy trình thu hồi tài sản và quản lý rủi ro an ninh. Việc thu hồi thẻ phòng (Key-card recovery) là thủ tục bắt buộc nhằm chấm dứt quyền truy cập hợp pháp của khách đối với không gian lưu trú, đảm bảo tính bảo mật cho hệ thống buồng phòng trước khi bàn giao cho lượt khách tiếp theo.

Bước 3: Phối hợp kiểm tra phòng thực tế (Housekeeping Check)

Thông báo cho bộ phận buồng phòng tiến hành kiểm tra tình trạng phòng thực tế.

Kích hoạt cơ chế phối hợp liên bộ phận (Inter-departmental coordination). Lễ tân phát tín hiệu đến bộ phận Kiểm phòng (Housekeeping) để kiểm tra hiện trạng cơ sở

vật chất, xác minh tính nguyên vẹn của trang thiết bị và kiểm kê các sản phẩm tiêu dùng phát sinh.

Bước 4: Thanh toán dịch vụ phát sinh và lập hóa đơn

Thu tiền các dịch vụ phát sinh nếu có (mini bar, giặt ủi, nhà hàng...) và hoàn tất thủ tục tài chính.

Tổng hợp chi phí và xử lý giao dịch tài chính (Financial Settlement). Dựa trên biên bản kiểm phòng và dữ liệu cập nhật từ PMS, nhân viên tính toán các khoản phụ phí phát sinh (như mini-bar, dịch vụ giặt ủi, ẩm thực). Tiến hành đối soát, lập hóa đơn tổng hợp (Folio), thực hiện thu chi và xuất hóa đơn tài chính theo phương thức thanh toán khách hàng lựa chọn.

Bước 5: Hoàn trả tài sản lưu giữ, tiền cọc và tiễn khách

Trả lại giấy tờ tùy thân tùy thân đã giữ (nếu có), hoàn tiền cọc phòng và chào tạm biệt khách.

Hoàn tất nghĩa vụ pháp lý và kết thúc quy trình dịch vụ. Nhân viên bàn giao lại toàn bộ giấy tờ tùy thân đã lưu giữ phục vụ cho công tác khai báo tạm trú (nếu có), hoàn trả số tiền ký quỹ (deposit) sau khi đã khấu trừ chi phí hợp lệ. Cuối cùng, thực hiện khảo sát nhanh mức độ hài lòng, thu thập phản hồi và tiễn khách theo bộ tiêu chuẩn dịch vụ của tổ chức.

b) Quy trình check out của khách sạn NHƯ MINH Plaza đối với khách lẻ:

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu và khởi động quy trình tắt toán

Nhân viên yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin số phòng và tên chủ phòng. Ngay lập tức, dữ liệu được tra cứu trên phần mềm quản lý để kiểm tra trạng thái hồ sơ tài chính (Folio) của khách hàng, xác định thời điểm check-out thực tế so với quy định (12:00 PM) để tính toán phí phụ thu quá giờ (nếu có).

Bước 2: Thu hồi công cụ kiểm soát an ninh (Thẻ chìa khóa phòng)

Việc thu hồi thẻ phòng tại Như Minh Plaza đóng vai trò quan trọng trong công tác quản lý rủi ro và an ninh khách sạn. Thao tác này giúp chấm dứt quyền truy cập hợp pháp của khách đối với khu vực buồng phòng, đồng thời giúp khách sạn tái sử dụng hệ thống thẻ từ, giảm thiểu chi phí vận hành vật tư phát sinh.

Bước 3: Phối hợp liên bộ phận kiểm tra trạng thái phòng thực tế (Housekeeping Check)

Bộ phận buồng phòng có trách nhiệm xác minh tính nguyên vẹn của cơ sở vật chất (tivi, tủ lạnh, hệ thống đèn, điều hòa...), kiểm kê danh mục tiêu dùng tại minibar (nước ngọt, bia, đồ ăn vặt) và các dịch vụ phát sinh khác như giặt ủi (laundry). Thông tin sau đó được phản hồi trực tiếp và tức thời về bộ phận lễ tân để cập nhật vào hệ thống.

Bước 4: Tổng hợp chi phí, lập hóa đơn và thực hiện giao dịch tài chính

Nhân viên in bằng kê chi tiết (Pro-forma invoice/Folio) để khách hàng đối soát. Sau khi khách hàng xác nhận các khoản chi tiêu là chính xác, lễ tân tiến hành thanh toán. Đối với khách lẻ, phương thức thanh toán chủ yếu thông qua tiền mặt, thẻ tín dụng (Visa/Mastercard) hoặc quét mã chuyển khoản QR. Sau khi hoàn tất giao dịch tài chính, hệ thống sẽ xuất hóa đơn giá trị gia tăng (VAT) và chuyển trạng thái phòng trên phần mềm từ "Occupied" (Có khách) sang "Dirty" (Phòng bẩn cần dọn).

Bước 5: Hoàn trả tài sản lưu giữ, tắt toán ký quỹ và tiễn khách (Kết thúc dịch vụ)

Nhân viên lễ tân hoàn trả lại toàn bộ giấy tờ tùy thân của khách (nếu có lưu giữ khi check-in) và thực hiện thủ tục hoàn trả tiền ký quỹ đảm bảo (Deposit) sau khi đã khấu trừ các chi phí phát sinh hợp lệ.

Nhân viên chủ động thu thập phản hồi của khách về chất lượng dịch vụ, tiện nghi phòng ốc trong suốt thời gian lưu trú tại khách sạn. Cuối cùng, lễ tân hỗ trợ khách liên hệ bộ phận Hành lý (Bellman) để chuyển đồ ra xe, gửi lời cảm ơn và chúc khách hàng một chuyến đi thượng lộ bình an.

a) Quá trình check out của khách sạn NHƯ MINH Plaza đối với khách đoàn:

Bước 1: Giai đoạn chuẩn bị dữ liệu tiền check-out (Pre-checkout)

Khác với khách lẻ, quy trình của khách đoàn được kích hoạt từ trước thời điểm trả phòng thực tế (thường là tối hôm trước hoặc vài tiếng trước khi đoàn rời đi).

Nhân viên lễ tân phối hợp với trưởng đoàn/hướng dẫn viên để xác nhận lại chính xác thời gian trả phòng, số lượng phòng thực tế và danh sách các dịch vụ phát sinh được tính vào hóa đơn tổng của công ty lữ hành (Master Account/Master Folio) hoặc tính

riêng cho từng phòng (Incidental Folio). Lễ tân tiến hành chuẩn bị trước các hóa đơn tổng để đẩy nhanh tốc độ xử lý vào ngày hôm sau.

Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu, thu hồi thẻ phòng và tập trung hành lý

Vào giờ hẹn check-out, hướng dẫn viên đoàn hoặc từng thành viên trong đoàn sẽ tiến hành bàn giao lại thẻ phòng tại quầy lễ tân.

Để tránh tình trạng quá tải và ùn tắc tại khu vực sảnh (Lobby), Như Minh Plaza áp dụng phương thức thu hồi thẻ tập trung thông qua Hướng dẫn viên hoặc phân chia nhân sự lễ tân trực tiếp tại quầy để tiếp nhận theo số thứ tự phòng. Đồng thời, bộ phận Hành lý (Bellman) phối hợp tập trung hành lý của đoàn tại khu vực quy định, dán thẻ hành lý (Luggage tag) để phân loại và kiểm soát, sẵn sàng vận chuyển ra xe.

Bước 3: Phối hợp kiểm tra phòng đồng loạt

Đây là bước tạo ra áp lực vận hành lớn nhất đối với khách sạn khi một số lượng lớn phòng cần được kiểm tra cùng một lúc.

Kích hoạt cơ chế vận hành đồng loạt (Mass production operations). Lễ tân chuyển danh sách toàn bộ các phòng trong đoàn sang bộ phận Buồng phòng. Giám sát buồng phòng sẽ điều phối nhân viên phụ trách từng tầng tiến hành kiểm tra song song (kiểm tra trang thiết bị, tài sản khách sạn và kiểm kê minibar). Để đảm bảo tiến độ, thông tin phòng "sạch/không phát sinh chi phí" hoặc "phòng có phát sinh dịch vụ" được truyền đạt liên tục qua bộ đàm về quầy lễ tân để cập nhật tức thời vào hệ thống PMS.

Bước 4: Tách biên lai tài chính, đối soát và tắt toán

Lễ tân thực hiện nghiệp vụ kế toán tiền sảnh bằng cách phân định rõ ràng hai luồng tài chính:

Bao gồm tiền phòng và các dịch vụ đi kèm đã được thỏa thuận trong hợp đồng (ví dụ: ăn sáng buffet, họp hội nghị). Hóa đơn này sẽ do Hướng dẫn viên/Công ty lữ hành ký xác nhận để thanh toán sau (City Ledger) hoặc thanh toán trực tiếp bằng thẻ/chuyển khoản của công ty.

Các chi phí như minibar, giặt ủi, hoặc gọi món riêng tại nhà hàng do từng khách trong đoàn tự chi trả. Lễ tân gọi tên từng phòng có phát sinh chi phí để thu tiền trực

tiếp từ khách. Sau khi tắt toán, trạng thái của toàn bộ block phòng thuộc đoàn trên phần mềm PMS sẽ được chuyển sang trạng thái chờ làm sạch.

Bước 5: Hoàn trả hồ sơ pháp lý, tiền khách và lưu trữ hồ sơ

Lễ tân bàn giao lại toàn bộ hồ sơ lưu giữ của đoàn (như hộ chiếu, chứng minh nhân dân của cả đoàn nếu khách sạn lưu giữ để khai báo lưu trú) cho Hướng dẫn viên. Nhân viên thu thập ý kiến phản hồi tổng thể từ Trưởng đoàn về mức độ hài lòng đối với dịch vụ của Như Minh Plaza.

Bộ phận Bellman hỗ trợ chuyển toàn bộ hành lý lên xe của đoàn dưới sự giám sát của Hướng dẫn viên. Nhân viên lễ tân và các bộ phận dịch vụ thực hiện tiêu chuẩn chào tiễn khách đoàn, chúc đoàn có một hành trình tiếp theo an toàn và tốt đẹp. Toàn bộ chứng từ, hóa đơn của đoàn được chuyển lưu trữ tại bộ phận Kế toán để phục vụ công tác đối soát công nợ.

Nhận Xét: Có thể nhận thấy quy trình check-out chuẩn được xây dựng đầy đủ, logic và có tính phối hợp cao giữa các bộ phận trong khách sạn. Quy trình này không chỉ đảm bảo hoàn tất các thủ tục thanh toán mà còn chú trọng đến trải nghiệm của khách hàng thông qua các bước hỗ trợ nhận lại tài sản, hỗ trợ hành lý và chào tạm biệt khách. Đồng thời, quy trình chuẩn còn phân loại rõ các hình thức thanh toán như thanh toán ngay hoặc thanh toán công nợ, giúp khách sạn kiểm soát tốt doanh thu và hạn chế sai sót trong quá trình trả phòng.

Trong khi đó, quy trình check-out thực tế của khách sạn được thiết kế đơn giản hơn, chủ yếu tập trung vào các bước cơ bản như thu lại thẻ phòng, kiểm tra phòng, thanh toán dịch vụ phát sinh và hoàn trả tiền cọc hoặc tài sản lưu giữ cho khách. Quy trình này giúp tiết kiệm thời gian và phù hợp với điều kiện hoạt động thực tế của khách sạn, đặc biệt trong thời điểm đông khách.

Tuy nhiên, so với quy trình chuẩn, quy trình thực tế vẫn còn thiếu một số bước quan trọng như phối hợp đầy đủ giữa các bộ phận dịch vụ, kiểm tra và xác nhận hóa đơn với khách, hỗ trợ vận chuyển hành lý cũng như chào tạm biệt khách sau khi hoàn tất thủ tục. Việc thiếu các bước này có thể ảnh hưởng đến tính chuyên nghiệp và trải nghiệm cuối cùng của khách hàng trước khi rời khách sạn.

Nhìn chung, quy trình check-out thực tế của khách sạn vẫn đáp ứng được các yêu cầu cơ bản trong hoạt động trả phòng. Tuy nhiên, khách sạn cần bổ sung thêm các bước chăm sóc khách hàng và tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận để hoàn thiện quy trình theo hướng chuyên nghiệp và phù hợp với tiêu chuẩn nghiệp vụ khách sạn hiện đại.

2.4 Đánh giá chung về quy trình check in, check out của khách sạn NHƯ' MINH PLAZA:

2.4.1 Quy trình check in:

a) Ưu điểm và hạn chế của quy trình check in khách sạn:

Ưu điểm

Quy trình check-in thực tế của khách sạn được thiết kế đơn giản và tập trung vào các thao tác nghiệp vụ cơ bản như xác nhận đặt phòng, giữ giấy tờ tùy thân và thu tiền đặt cọc. Việc tinh giản các bước giúp tiết kiệm thời gian làm thủ tục và nâng cao tốc độ phục vụ khách hàng.

Bên cạnh đó, quy trình ngắn gọn còn giúp nhân viên dễ thực hiện, giảm áp lực công việc và phù hợp với điều kiện hoạt động thực tế của khách sạn, đặc biệt trong các giai đoạn cao điểm.

Ngoài ra, việc yêu cầu khách ký xác nhận đặt phòng và thu tiền đặt cọc giúp khách sạn đảm bảo tính an toàn trong hoạt động kinh doanh và hạn chế rủi ro liên quan đến thanh toán.

Hạn chế

So với quy trình chuẩn, quy trình check-in thực tế của khách sạn còn thiếu nhiều bước quan trọng như giới thiệu dịch vụ, hỗ trợ khách lên phòng, xác nhận lưu trú và cập nhật thông tin khách hàng. Điều này làm giảm tính chuyên nghiệp trong quá trình phục vụ.

Bên cạnh đó, quy trình chưa thể hiện rõ cách xử lý đối với khách chưa đặt phòng hoặc các tình huống phát sinh trong quá trình nhận phòng. Điều này có thể gây lúng túng cho nhân viên khi xử lý nghiệp vụ thực tế.

Ngoài ra, việc quá tập trung vào các thủ tục hành chính mà chưa chú trọng nhiều đến yếu tố chăm sóc khách hàng có thể ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của khách khi sử dụng dịch vụ.

2.4.2 Ưu điểm và hạn chế của quy trình check out khách sạn:

a) Ưu điểm và hạn chế của quy trình check out khách sạn :

Ưu điểm

Quy trình check-out thực tế của khách sạn được xây dựng đơn giản, tập trung vào các bước chính như thu lại thẻ phòng, kiểm tra phòng, thanh toán dịch vụ phát sinh và hoàn trả tiền cọc hoặc tài sản cho khách. Điều này giúp rút ngắn thời gian trả phòng và tạo sự thuận tiện cho khách hàng.

Ngoài ra, việc phối hợp kiểm tra phòng trước khi khách rời đi giúp khách sạn kiểm soát tốt tài sản và hạn chế các rủi ro liên quan đến hư hỏng hoặc thất thoát tài sản.

Bên cạnh đó, quy trình ngắn gọn giúp nhân viên dễ thao tác và phù hợp với quy mô hoạt động thực tế của khách sạn.

Hạn chế

So với quy trình chuẩn, quy trình check-out thực tế vẫn còn thiếu nhiều bước thể hiện tính chuyên nghiệp như hỗ trợ hành lý, xác nhận hóa đơn với khách và chào tạm biệt khách sau khi hoàn tất thủ tục.

Ngoài ra, quy trình chưa thể hiện rõ sự phối hợp giữa các bộ phận liên quan trong quá trình thanh toán và kiểm tra dịch vụ phát sinh. Điều này có thể dẫn đến sai sót hoặc ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ.

Bên cạnh đó, việc chưa chú trọng đến các hoạt động chăm sóc khách hàng trong giai đoạn trả phòng có thể làm giảm mức độ hài lòng và ảnh hưởng đến khả năng khách quay lại sử dụng dịch vụ trong tương lai.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH CHECK-IN VÀ CHECK-OUT TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN NHƯ MINH PLAZA ĐÀ NẴNG

3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp

Trong những năm gần đây, ngành du lịch Việt Nam có sự phục hồi mạnh mẽ sau đại dịch, kéo theo sự gia tăng về nhu cầu lưu trú của khách du lịch trong nước và quốc tế. Trong môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các khách sạn trên địa bàn thành phố Đà Nẵng, chất lượng phục vụ trở thành yếu tố quyết định đến khả năng thu hút và giữ chân khách hàng.

Thông qua việc phân tích thực trạng quy trình check-in và check-out tại khách sạn Minh Plaza Đà Nẵng ở chương 2, có thể nhận thấy khách sạn đã xây dựng được quy trình tương đối đầy đủ, phù hợp với tiêu chuẩn hoạt động của khách sạn 4 sao. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại một số hạn chế như thời gian chờ làm thủ tục vào giờ cao điểm còn dài, việc phối hợp giữa các bộ phận chưa thật sự đồng bộ, một số công đoạn vẫn được thực hiện thủ công, khả năng ứng dụng công nghệ còn hạn chế và chưa khai thác tối đa dữ liệu khách hàng phục vụ cho công tác chăm sóc khách sau lưu trú.

Do đó, việc đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình check-in và check-out là cần thiết, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, cải thiện trải nghiệm khách hàng và tăng hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn.

3.1.1. Áp dụng Check-in không tiếp xúc (Contactless):

Trong bối cảnh cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0 đang tác động mạnh mẽ đến lĩnh vực du lịch – khách sạn, việc ứng dụng công nghệ vào hoạt động phục vụ khách hàng trở thành xu hướng tất yếu nhằm nâng cao hiệu quả quản lý và chất lượng dịch vụ. Qua quá trình phân tích thực trạng quy trình check-in tại Khách sạn Minh Plaza Đà Nẵng cho thấy, việc thực hiện thủ tục nhận phòng vẫn chủ yếu được tiến hành trực tiếp tại quầy lễ tân. Điều này khiến nhân viên phải thực hiện nhiều thao tác như kiểm tra thông tin đặt phòng, xác minh giấy tờ tùy thân, nhập dữ liệu khách lưu trú và hoàn tất các thủ tục hành chính khác. Vào những thời điểm lượng khách đến nhận phòng đông, quy trình này có thể làm gia tăng thời gian chờ đợi và ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng.

Để khắc phục hạn chế trên, khách sạn cần nghiên cứu và từng bước triển khai hình thức check-in không tiếp xúc (Contactless Check-in). Theo đó, khách hàng có thể thực hiện việc khai báo thông tin cá nhân, gửi hình ảnh giấy tờ tùy thân và xác nhận thông tin đặt phòng thông qua mã QR hoặc đường dẫn trực tuyến trước khi đến khách sạn. Các thông tin sau khi được khách cung cấp sẽ được lưu trữ và đồng bộ trên hệ thống quản lý khách sạn, giúp nhân viên lễ tân dễ dàng kiểm tra, đối chiếu và hoàn tất thủ tục nhận phòng trong thời gian ngắn nhất.

Việc áp dụng hình thức check-in không tiếp xúc mang lại nhiều lợi ích cho hoạt động kinh doanh của khách sạn. Trước hết, giải pháp này góp phần rút ngắn thời gian làm thủ tục nhận phòng, giảm áp lực công việc cho nhân viên lễ tân và hạn chế tình trạng ùn tắc tại khu vực tiền sảnh vào giờ cao điểm. Bên cạnh đó, việc tự động hóa quá trình thu thập và xử lý thông tin khách hàng giúp giảm thiểu các sai sót phát sinh trong quá trình nhập liệu thủ công, đồng thời nâng cao tính chính xác và hiệu quả trong công tác quản lý dữ liệu.

Ngoài ra, việc ứng dụng công nghệ vào quy trình check-in còn góp phần nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp, hiện đại của khách sạn trong mắt khách hàng. Đây cũng là cơ sở quan trọng giúp Khách sạn Minh Plaza Đà Nẵng từng bước thích ứng với xu hướng chuyển đổi số của ngành khách sạn, nâng cao khả năng cạnh tranh và đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của du khách trong giai đoạn hiện nay.

3.1.2. Tối ưu hóa hệ thống liên lạc giữa các bộ phận

Sự phối hợp giữa các bộ phận trong khách sạn đóng vai trò quan trọng đối với hiệu quả vận hành của quy trình check-in và check-out. Qua quá trình phân tích thực trạng tại Khách sạn Minh Plaza Đà Nẵng cho thấy, việc trao đổi thông tin giữa bộ phận lễ tân và bộ phận buồng phòng đôi khi còn phụ thuộc vào hình thức liên lạc thủ công, dẫn đến tình trạng cập nhật thông tin chưa kịp thời. Điều này có thể làm kéo dài thời gian chờ nhận phòng của khách hoặc gây khó khăn trong việc bố trí phòng vào những thời điểm lượng khách đông.

Để khắc phục hạn chế trên, khách sạn cần chú trọng tối ưu hóa hệ thống liên lạc giữa các bộ phận thông qua việc ứng dụng công nghệ vào hoạt động quản lý và điều hành. Cụ thể, khách sạn nên sử dụng hệ thống phần mềm quản lý khách sạn có khả

năng kết nối dữ liệu giữa bộ phận lễ tân, buồng phòng và các bộ phận liên quan. Khi khách thực hiện thủ tục trả phòng, thông tin sẽ được cập nhật ngay trên hệ thống để bộ phận buồng phòng chủ động tiến hành vệ sinh và chuẩn bị phòng cho khách tiếp theo. Sau khi hoàn tất công việc, trạng thái phòng sẽ được cập nhật trực tiếp trên phần mềm, giúp lễ tân nhanh chóng nắm bắt tình trạng phòng và sắp xếp nhận khách mới.

Bên cạnh đó, khách sạn có thể trang bị bộ đàm hoặc các ứng dụng trao đổi nội bộ nhằm tăng tốc độ truyền tải thông tin giữa các bộ phận. Việc trao đổi trực tiếp và kịp thời giúp hạn chế tình trạng sai lệch thông tin, giảm thời gian xử lý công việc và nâng cao khả năng phối hợp trong quá trình phục vụ khách hàng.

Việc tối ưu hóa hệ thống liên lạc không chỉ góp phần rút ngắn thời gian thực hiện các thủ tục check-in và check-out mà còn nâng cao hiệu quả sử dụng phòng, giảm thiểu các sai sót trong quá trình vận hành. Đồng thời, giải pháp này còn giúp nâng cao chất lượng phục vụ, tạo sự thuận tiện cho khách hàng và góp phần xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp của Khách sạn Minh Plaza Đà Nẵng trong môi trường kinh doanh du lịch ngày càng cạnh tranh.

3.2. Giải pháp hoàn thiện quy trình check-in

3.2.1. Hoàn thiện công tác chuẩn bị trước khi khách đến

Qua quá trình phân tích thực trạng quy trình check-in tại Khách sạn Như Minh Plaza cho thấy, mặc dù các bước làm thủ tục nhận phòng đã được thực hiện tương đối đầy đủ, tuy nhiên vẫn còn xảy ra tình trạng khách phải chờ đợi trong một số thời điểm do thông tin đặt phòng chưa được cập nhật kịp thời, phòng chưa sẵn sàng bàn giao hoặc nhân viên mất nhiều thời gian để kiểm tra và xác nhận thông tin khách hàng. Những hạn chế này không chỉ ảnh hưởng đến hiệu quả làm việc của bộ phận lễ tân mà còn làm giảm chất lượng trải nghiệm của khách ngay từ thời điểm đầu tiên khi đến khách sạn.

Để nâng cao hiệu quả của quy trình check-in, khách sạn cần chú trọng hoàn thiện công tác chuẩn bị trước khi khách đến. Trước hết, bộ phận lễ tân cần chủ động rà soát danh sách khách dự kiến nhận phòng trong ngày, kiểm tra các thông tin liên quan như loại phòng đã đặt, thời gian lưu trú, số lượng khách, phương thức thanh toán và các yêu cầu đặc biệt. Việc chuẩn bị trước hồ sơ khách hàng sẽ giúp nhân viên giảm

thời gian tra cứu thông tin và hạn chế các sai sót trong quá trình làm thủ tục nhận phòng.

Bên cạnh đó, cần tăng cường sự phối hợp giữa bộ phận lễ tân và bộ phận buồng phòng nhằm đảm bảo các phòng dự kiến bàn giao cho khách đã được vệ sinh sạch sẽ, kiểm tra đầy đủ trang thiết bị và sẵn sàng đưa vào sử dụng trước giờ nhận phòng. Đối với những trường hợp khách đoàn hoặc khách VIP, khách sạn nên thực hiện phân phòng trước, chuẩn bị sẵn thẻ phòng và các tài liệu cần thiết nhằm rút ngắn thời gian thực hiện thủ tục khi khách đến.

Ngoài ra, khách sạn cần đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong công tác chuẩn bị đón khách. Thông qua hệ thống quản lý khách sạn (PMS), các thông tin đặt phòng cần được cập nhật và đồng bộ thường xuyên giữa các bộ phận. Đồng thời, khách sạn có thể triển khai hình thức khai báo thông tin trực tuyến hoặc gửi biểu mẫu điện tử cho khách trước ngày nhận phòng. Giải pháp này giúp giảm bớt khối lượng công việc tại quầy lễ tân, nâng cao tính chính xác của dữ liệu và rút ngắn thời gian thực hiện thủ tục check-in.

Việc hoàn thiện công tác chuẩn bị trước khi khách đến không chỉ giúp quy trình nhận phòng diễn ra nhanh chóng, chính xác và chuyên nghiệp hơn mà còn góp phần tạo ấn tượng tích cực ngay từ lần tiếp xúc đầu tiên. Qua đó, khách sạn có thể nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng, cải thiện chất lượng dịch vụ và tăng cường khả năng cạnh tranh trong hoạt động kinh doanh lưu trú.

Các biện pháp khắc phục hạn chế của quy trình check-in tại Khách sạn Minh Plaza Đà Nẵng

Qua quá trình phân tích thực trạng, quy trình check-in tại Khách sạn Minh Plaza Đà Nẵng vẫn còn một số hạn chế như chưa chú trọng đầy đủ đến hoạt động chăm sóc khách hàng, chưa có hướng dẫn cụ thể đối với các tình huống phát sinh và sự phối hợp giữa các bộ phận đôi khi chưa thật sự hiệu quả. Để khắc phục những hạn chế này, khách sạn cần triển khai một số giải pháp sau:

Thứ nhất, cần hoàn thiện quy trình check-in theo hướng chuyên nghiệp và lấy khách hàng làm trung tâm. Bên cạnh việc thực hiện các thủ tục hành chính, nhân viên lễ tân cần chủ động giới thiệu các dịch vụ của khách sạn, cung cấp thông tin về các tiện

ích hiện có, thời gian phục vụ của từng bộ phận và những lưu ý cần thiết trong quá trình lưu trú. Điều này giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận các dịch vụ của khách sạn và tạo ấn tượng tích cực ngay từ khi nhận phòng.

Thứ hai, cần xây dựng quy trình xử lý cụ thể đối với các tình huống phát sinh trong quá trình nhận phòng như khách chưa đặt phòng trước, khách yêu cầu đổi loại phòng, nhận phòng sớm hoặc các trường hợp liên quan đến sự cố kỹ thuật. Việc chuẩn hóa các phương án xử lý sẽ giúp nhân viên chủ động hơn trong công việc, hạn chế sai sót và nâng cao tính nhất quán trong chất lượng phục vụ.

Thứ ba, khách sạn cần đẩy mạnh ứng dụng công nghệ vào quy trình check-in thông qua việc triển khai hình thức check-in trực tuyến hoặc check-in không tiếp xúc. Giải pháp này giúp rút ngắn thời gian làm thủ tục, giảm áp lực cho nhân viên lễ tân và nâng cao trải nghiệm của khách hàng, đặc biệt trong các thời điểm cao điểm.

Thứ tư, cần tăng cường sự phối hợp giữa bộ phận lễ tân và bộ phận buồng phòng thông qua hệ thống liên lạc nội bộ hoặc phần mềm quản lý khách sạn. Việc cập nhật tình trạng phòng theo thời gian thực sẽ giúp lễ tân chủ động hơn trong việc bố trí phòng cho khách, giảm thời gian chờ đợi và nâng cao hiệu quả vận hành.

Thứ năm, khách sạn cần thường xuyên tổ chức các chương trình đào tạo nghiệp vụ cho nhân viên lễ tân nhằm nâng cao kỹ năng giao tiếp, chăm sóc khách hàng, xử lý tình huống và bán thêm dịch vụ. Đồng thời, việc áp dụng hình thức đào tạo chéo (Cross-training) giữa các bộ phận sẽ giúp khách sạn linh hoạt hơn trong việc điều phối nhân sự khi lượng khách tăng cao.

Việc triển khai đồng bộ các giải pháp trên không chỉ giúp khắc phục những hạn chế còn tồn tại trong quy trình check-in mà còn góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, gia tăng mức độ hài lòng của khách hàng và nâng cao năng lực cạnh tranh của Khách sạn Minh Plaza Đà Nẵng trong thời gian tới.

3.2.2. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực lễ tân

Qua quá trình nghiên cứu thực trạng hoạt động tại Khách sạn Minh Plaza Đà Nẵng cho thấy, vào các khung giờ cao điểm như thời điểm khách đến nhận phòng hoặc trả phòng tập trung, bộ phận lễ tân thường phải tiếp nhận và xử lý số lượng lớn yêu cầu trong cùng một thời điểm. Điều này dễ dẫn đến tình trạng quá tải, làm kéo dài thời gian

chờ đợi của khách, ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ và trải nghiệm lưu trú. Do đó, việc xây dựng các giải pháp xử lý giờ cao điểm là cần thiết nhằm nâng cao hiệu quả vận hành của quy trình check-in và check-out.

Trước hết, khách sạn cần xây dựng kế hoạch bố trí nhân sự linh hoạt theo từng khung giờ và mùa vụ kinh doanh. Căn cứ vào dữ liệu lưu trú thực tế, bộ phận quản lý có thể dự báo lượng khách trong ngày để chủ động tăng cường nhân viên lễ tân vào các thời điểm có nhu cầu phục vụ cao. Việc phân công nhân sự hợp lý sẽ giúp giảm áp lực công việc và đảm bảo các thủ tục được thực hiện nhanh chóng, chính xác.

Bên cạnh đó, khách sạn nên bố trí nhân viên hỗ trợ tại khu vực tiền sảnh để hướng dẫn khách chuẩn bị giấy tờ tùy thân, xác nhận thông tin đặt phòng hoặc giải đáp các thắc mắc cơ bản trước khi khách đến quầy lễ tân. Giải pháp này giúp rút ngắn thời gian giao dịch tại quầy và nâng cao hiệu quả phục vụ trong những thời điểm đông khách.

Đối với khách đoàn, khách sạn cần xây dựng quy trình phục vụ riêng nhằm hạn chế tình trạng tập trung đông người tại khu vực lễ tân. Thông tin khách đoàn nên được thu thập và chuẩn bị trước khi khách đến để giảm thời gian làm thủ tục. Đồng thời, việc phân luồng phục vụ giữa khách đoàn và khách lẻ cũng góp phần hạn chế ùn tắc và nâng cao chất lượng phục vụ.

Ngoài ra, việc ứng dụng công nghệ trong quản lý đặt phòng và xử lý thông tin khách hàng cũng là giải pháp quan trọng giúp nâng cao khả năng phục vụ trong giờ cao điểm. Hệ thống phần mềm quản lý hiện đại cho phép nhân viên truy xuất thông tin nhanh chóng, giảm thời gian xử lý nghiệp vụ và hạn chế các sai sót phát sinh trong quá trình làm việc.

Nhìn chung, việc triển khai đồng bộ các giải pháp xử lý giờ cao điểm sẽ góp phần rút ngắn thời gian chờ đợi của khách hàng, nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận lễ tân và cải thiện chất lượng dịch vụ tại Khách sạn Minh Plaza Đà Nẵng. Đây cũng là cơ sở quan trọng giúp khách sạn hoàn thiện quy trình check-in, check-out và nâng cao năng lực cạnh tranh trong bối cảnh ngành du lịch ngày càng phát triển.

3.2.3. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong quy trình nhận phòng

Xu hướng chuyển đổi số đang trở thành yêu cầu tất yếu đối với ngành khách sạn. Minh Plaza Đà Nẵng cần nâng cấp hệ thống PMS nhằm tăng khả năng kết nối dữ liệu giữa các bộ phận.

Khách sạn có thể áp dụng các giải pháp như:

+Check-in trực tuyến trước khi đến khách sạn.

+Quét mã QR để xác thực thông tin khách hàng.

+Tự động gửi thông tin đặt phòng qua email hoặc ứng dụng điện thoại.

+Sử dụng chữ ký điện tử thay cho một số biểu mẫu giấy tờ.

Việc ứng dụng công nghệ không chỉ giúp giảm thời gian xử lý thủ tục mà còn hạn chế sai sót trong quá trình nhập liệu.

+Tăng tốc độ nhận phòng.

+Giảm khối lượng công việc thủ công.

+Nâng cao trải nghiệm khách hàng.

3.3 Giải pháp hoàn thiện quy trình check-out

3.3.1 Hoàn thiện công tác khi khách trả buồng

Qua quá trình phân tích thực trạng cho thấy quy trình check-out tại Khách sạn Như Minh Plaza đã được xây dựng tương đối đơn giản, giúp khách hàng hoàn tất thủ tục trả phòng trong thời gian ngắn. Tuy nhiên, quy trình hiện nay vẫn còn một số hạn chế như chưa thực hiện đầy đủ các bước theo quy trình chuẩn, chưa chú trọng hoạt động chăm sóc khách hàng khi trả phòng và chưa thể hiện rõ sự phối hợp giữa các bộ phận trong quá trình xử lý thông tin. Những hạn chế này có thể ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ cũng như trải nghiệm của khách hàng khi kết thúc thời gian lưu trú.

Để hoàn thiện quy trình check-out, trước hết khách sạn cần tăng cường công tác phối hợp giữa bộ phận lễ tân, buồng phòng và các bộ phận cung cấp dịch vụ. Ngay khi khách thông báo trả phòng, lễ tân cần chủ động liên hệ với bộ phận buồng phòng để kiểm tra tình trạng phòng và xác nhận các trang thiết bị, vật dụng trong phòng. Đồng thời, các bộ phận liên quan cần cập nhật kịp thời các khoản chi phí phát sinh lên hệ thống nhằm đảm bảo tính chính xác trong quá trình thanh toán. Việc trao đổi thông tin nhanh chóng và đồng bộ sẽ góp phần hạn chế sai sót, rút ngắn thời gian chờ đợi của khách và nâng cao hiệu quả phục vụ.

Bên cạnh đó, khách sạn cần bổ sung bước xác nhận hóa đơn thanh toán trước khi khách thực hiện giao dịch. Nhân viên lễ tân cần chủ động giải thích các khoản chi phí phát sinh, tạo điều kiện để khách kiểm tra và xác nhận thông tin thanh toán. Giải pháp này không chỉ giúp hạn chế các khiếu nại liên quan đến hóa đơn mà còn nâng cao tính minh bạch và sự tin tưởng của khách hàng đối với khách sạn.

Ngoài ra, cần chú trọng hơn đến hoạt động chăm sóc khách hàng trong giai đoạn trả phòng. Sau khi hoàn tất các thủ tục thanh toán, nhân viên lễ tân nên gửi lời cảm ơn, hỏi thăm mức độ hài lòng của khách trong thời gian lưu trú và tiếp nhận các ý kiến đóng góp nếu có. Đây là nguồn thông tin quan trọng giúp khách sạn đánh giá chất lượng dịch vụ và kịp thời điều chỉnh những hạn chế còn tồn tại.

Đối với những khách có nhiều hành lý, khách cao tuổi hoặc khách đoàn, khách sạn nên bố trí nhân viên bellman hỗ trợ vận chuyển hành lý và hướng dẫn khách ra phương tiện di chuyển. Việc hỗ trợ khách trong những thời điểm cuối cùng của quá trình lưu trú không chỉ thể hiện tính chuyên nghiệp mà còn góp phần tạo ấn tượng tốt đẹp trước khi khách rời khách sạn.

Việc hoàn thiện quy trình check-out theo hướng đồng bộ, chuyên nghiệp và lấy khách hàng làm trung tâm sẽ góp phần nâng cao chất lượng phục vụ của bộ phận lễ tân, giảm thiểu các sai sót trong quá trình thanh toán, đồng thời nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng. Qua đó, khách sạn có thể gia tăng khả năng giữ chân khách, nâng cao hình ảnh thương hiệu và tăng cường năng lực cạnh tranh trên thị trường du lịch và lưu trú hiện nay.

Biện pháp khắc phục những hạn chế của quy trình check-out tại Khách sạn Minh Plaza Đà Nẵng

Qua quá trình nghiên cứu thực trạng quy trình check-out tại Khách sạn Minh Plaza Đà Nẵng cho thấy, mặc dù quy trình hiện tại đáp ứng được các yêu cầu cơ bản trong việc trả phòng và thanh toán cho khách, tuy nhiên vẫn còn tồn tại một số hạn chế liên quan đến tính chuyên nghiệp trong phục vụ, sự phối hợp giữa các bộ phận và hoạt động chăm sóc khách hàng trước khi khách rời khách sạn. Để khắc phục những tồn tại này, khách sạn cần thực hiện một số giải pháp sau:

Thứ nhất, cần hoàn thiện quy trình tiễn khách theo hướng chuyên nghiệp hơn. Nhân viên lễ tân và bellman cần chủ động hỗ trợ khách trong quá trình trả phòng, hỗ trợ vận chuyển hành lý khi cần thiết, đồng thời gửi lời cảm ơn và chào tạm biệt khách trước khi rời khách sạn. Đây là bước quan trọng góp phần tạo ấn tượng tốt đẹp cuối cùng đối với khách hàng và nâng cao khả năng khách quay lại sử dụng dịch vụ trong tương lai.

Thứ hai, khách sạn cần chuẩn hóa quy trình xác nhận hóa đơn và thanh toán trước khi khách rời đi. Nhân viên lễ tân cần kiểm tra đầy đủ các khoản chi phí phát sinh, giải thích rõ ràng các nội dung trên hóa đơn và xác nhận lại với khách trước khi tiến hành thanh toán. Giải pháp này giúp hạn chế các sai sót, khiếu nại liên quan đến thanh toán và nâng cao tính minh bạch trong hoạt động phục vụ.

Thứ ba, cần tăng cường sự phối hợp giữa bộ phận lễ tân, buồng phòng và các bộ phận cung cấp dịch vụ khác. Việc cập nhật kịp thời thông tin về tình trạng phòng và các chi phí phát sinh thông qua hệ thống quản lý hoặc phần mềm nội bộ sẽ giúp nhân viên lễ tân hoàn tất thủ tục trả phòng nhanh chóng và chính xác hơn.

Thứ tư, khách sạn nên nghiên cứu áp dụng hình thức Express Check-out đối với các trường hợp khách không phát sinh thêm chi phí hoặc đã thanh toán trước. Giải pháp này giúp rút ngắn thời gian chờ đợi, giảm áp lực cho nhân viên lễ tân vào giờ cao điểm và nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

Thứ năm, cần thường xuyên tổ chức các chương trình đào tạo nghiệp vụ cho nhân viên lễ tân và bellman về kỹ năng giao tiếp, chăm sóc khách hàng, xử lý khiếu nại và quy trình phục vụ khách trong giai đoạn trả phòng. Việc nâng cao trình độ chuyên môn của nhân viên sẽ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và hạn chế các sai sót trong quá trình thực hiện nghiệp vụ.

Việc triển khai đồng bộ các giải pháp trên sẽ giúp Khách sạn Minh Plaza Đà Nẵng khắc phục những hạn chế còn tồn tại trong quy trình check-out, nâng cao chất lượng phục vụ, gia tăng mức độ hài lòng của khách hàng và góp phần hoàn thiện hoạt động của bộ phận lễ tân trong thời gian tới

3.3.2 Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong quy trình trả phòng

Qua quá trình nghiên cứu thực trạng quy trình check-out tại Khách sạn Như Minh Plaza cho thấy thời gian trả phòng của khách vẫn phụ thuộc nhiều vào các thao tác thủ công như kiểm tra thông tin lưu trú, đối chiếu chi phí phát sinh và thực hiện thanh toán tại quầy lễ tân. Trong những thời điểm cao điểm, số lượng khách trả phòng tập trung có thể làm gia tăng thời gian chờ đợi, ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng cũng như hiệu quả làm việc của nhân viên.

Để khắc phục tình trạng này, khách sạn cần từng bước ứng dụng công nghệ không tiếp xúc (Contactless Check-out) trong quy trình trả phòng. Theo đó, khách hàng có thể thực hiện xác nhận trả phòng thông qua ứng dụng của khách sạn, mã QR hoặc đường dẫn được gửi qua thư điện tử trước thời điểm trả phòng. Hệ thống sẽ tự động tổng hợp các khoản chi phí lưu trú và dịch vụ phát sinh để khách kiểm tra và xác nhận từ xa mà không cần thực hiện toàn bộ thủ tục tại quầy lễ tân.

Đối với những khách đã thanh toán trước hoặc sử dụng thẻ tín dụng bảo lãnh, khách sạn có thể triển khai hình thức thanh toán điện tử trực tuyến. Sau khi khách xác nhận các khoản chi phí, hệ thống sẽ tự động hoàn tất giao dịch và gửi hóa đơn điện tử qua email. Khách chỉ cần bàn giao thẻ phòng tại khu vực quy định hoặc hộp thu thẻ được bố trí tại sảnh trước khi rời khách sạn.

Việc ứng dụng công nghệ không tiếp xúc trong quy trình check-out giúp giảm đáng kể thời gian xử lý thủ tục, hạn chế tình trạng ùn tắc tại quầy lễ tân trong giờ cao điểm và nâng cao tính chính xác trong quá trình thanh toán. Đồng thời, giải pháp này còn giúp giảm khối lượng công việc cho nhân viên lễ tân, tạo điều kiện để tập trung hỗ trợ các trường hợp phát sinh hoặc khách hàng có nhu cầu đặc biệt.

Bên cạnh đó, việc triển khai Contactless Check-out còn phù hợp với xu hướng chuyển đổi số trong ngành khách sạn hiện nay, góp phần nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp, hiện đại của Khách sạn Như Minh Plaza. Nếu được áp dụng hiệu quả, giải pháp này sẽ giúp rút ngắn thời gian trả phòng, nâng cao sự hài lòng của khách hàng và tăng cường năng lực cạnh tranh của khách sạn trong thời gian tới.

3.4 Nhóm giải pháp về nhân sự và dịch vụ

3.4.1. Đào tạo kỹ năng Cross-training cho nhân viên

Nguồn nhân lực là một trong những yếu tố quan trọng quyết định chất lượng phục vụ và hiệu quả vận hành của khách sạn. Qua quá trình nghiên cứu thực trạng tại Khách sạn Minh Plaza Đà Nẵng cho thấy, trong những thời điểm lượng khách tăng cao hoặc khi xảy ra tình trạng thiếu hụt nhân sự đột xuất, bộ phận lễ tân có thể gặp khó khăn trong việc đáp ứng kịp thời nhu cầu của khách hàng. Điều này làm ảnh hưởng đến tốc độ xử lý các thủ tục check-in, check-out cũng như chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách lưu trú.

Để khắc phục hạn chế trên, khách sạn cần chú trọng triển khai chương trình đào tạo kỹ năng Cross-training cho nhân viên. Đây là hình thức đào tạo giúp nhân viên có khả năng thực hiện nhiều nhiệm vụ thuộc các vị trí khác nhau trong khách sạn, từ đó nâng cao tính linh hoạt trong công tác quản lý và điều phối nguồn nhân lực.

Cụ thể, nhân viên thuộc các bộ phận có liên quan như hành lý, quan hệ khách hàng hoặc đặt phòng có thể được đào tạo những kiến thức và nghiệp vụ cơ bản của bộ phận lễ tân như hướng dẫn khách hoàn thiện thủ tục nhận phòng, kiểm tra thông tin đặt phòng, giải đáp các thắc mắc thông thường hoặc hỗ trợ khách trong quá trình làm thủ tục. Ngược lại, nhân viên lễ tân cũng cần được trang bị những kiến thức cơ bản về hoạt động của các bộ phận khác để nâng cao khả năng phối hợp và hỗ trợ khi cần thiết.

Việc triển khai đào tạo Cross-training mang lại nhiều lợi ích cho hoạt động kinh doanh của khách sạn. Trước hết, giải pháp này giúp khách sạn chủ động hơn trong việc bố trí và sử dụng nhân sự, đặc biệt trong các giai đoạn cao điểm hoặc khi có sự biến động về nguồn lao động. Bên cạnh đó, nhân viên được tiếp cận với nhiều vị trí công việc khác nhau sẽ có cái nhìn toàn diện hơn về hoạt động của khách sạn, từ đó nâng cao tinh thần trách nhiệm và khả năng phối hợp giữa các bộ phận.

Ngoài ra, Cross-training còn góp phần nâng cao chất lượng phục vụ thông qua việc đảm bảo tính liên tục trong quá trình cung cấp dịch vụ cho khách hàng. Khi các bộ phận có thể hỗ trợ lẫn nhau một cách hiệu quả, thời gian xử lý công việc sẽ được rút ngắn, hạn chế tình trạng chậm trễ và nâng cao mức độ hài lòng của khách lưu trú. Vì vậy, đây là một giải pháp cần được Khách sạn Minh Plaza Đà Nẵng quan tâm triển khai nhằm hoàn thiện quy trình check-in, check-out và nâng cao hiệu quả hoạt động trong thời gian tới.

3.4.2. Nâng cao kỹ năng Upselling và xử lý khiếu nại

Bộ phận lễ tân là cầu nối trực tiếp giữa khách hàng và khách sạn trong suốt quá trình lưu trú. Không chỉ thực hiện các nghiệp vụ check-in, check-out, nhân viên lễ tân còn đóng vai trò quan trọng trong việc giới thiệu dịch vụ, gia tăng doanh thu và giải quyết các vấn đề phát sinh của khách hàng. Qua quá trình nghiên cứu thực trạng tại Khách sạn Minh Plaza Đà Nẵng cho thấy, kỹ năng bán thêm dịch vụ (Upselling) và xử lý khiếu nại của nhân viên vẫn cần được chú trọng nâng cao nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng đa dạng của khách lưu trú.

Để nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận lễ tân, khách sạn cần xây dựng kế hoạch đào tạo thường xuyên về kỹ năng Upselling cho nhân viên. Nội dung đào tạo cần tập trung vào việc nhận diện nhu cầu khách hàng, kỹ năng giao tiếp thuyết phục và phương pháp giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ phù hợp như nâng hạng phòng, dịch vụ đưa đón sân bay, dịch vụ nhà hàng hoặc các tiện ích bổ sung của khách sạn. Việc giới thiệu dịch vụ cần được thực hiện một cách khéo léo, dựa trên nhu cầu thực tế của khách nhằm tạo cảm giác thoải mái thay vì gây áp lực trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Bên cạnh việc nâng cao kỹ năng bán hàng, khách sạn cũng cần chú trọng đào tạo kỹ năng xử lý khiếu nại cho nhân viên lễ tân. Trong quá trình phục vụ, những phản hồi hoặc khiếu nại của khách hàng là điều khó tránh khỏi. Nếu được giải quyết nhanh chóng và hợp lý, các tình huống này không chỉ giúp hạn chế sự không hài lòng của khách mà còn góp phần xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn. Do đó, nhân viên cần được trang bị kỹ năng lắng nghe, thấu hiểu tâm lý khách hàng, xử lý tình huống linh hoạt và đưa ra các giải pháp phù hợp trong phạm vi quyền hạn được giao.

Ngoài ra, khách sạn nên thường xuyên tổ chức các buổi đào tạo tình huống thực tế, chia sẻ kinh nghiệm xử lý khiếu nại và đánh giá hiệu quả công việc thông qua phản hồi của khách hàng. Điều này giúp nhân viên nâng cao khả năng ứng biến, cải thiện chất lượng giao tiếp và tăng tính chuyên nghiệp trong quá trình phục vụ.

Bên cạnh việc nâng cao kỹ năng chuyên môn và khả năng xử lý tình huống, Khách sạn Minh Plaza Đà Nẵng cần xây dựng kế hoạch đào tạo định kỳ cho nhân viên lễ tân và bellman nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ được duy trì và cải thiện thường xuyên. Qua quá trình nghiên cứu thực trạng cho thấy, áp lực công việc hàng ngày khiến

nhân viên ít có cơ hội cập nhật kiến thức và rèn luyện các kỹ năng mới. Do đó, việc tổ chức các buổi đào tạo nội bộ là cần thiết để nâng cao năng lực chuyên môn cũng như khả năng thích ứng với yêu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Cụ thể, khách sạn có thể bố trí các buổi đào tạo ngắn từ 30 đến 60 phút, được tổ chức 03 buổi mỗi tuần. Đối với nhân viên làm việc ca chiều và ca đêm, các buổi đào tạo nên được thực hiện vào đầu ca sáng. Ngược lại, đối với nhân viên làm việc ca sáng, hoạt động đào tạo có thể được bố trí vào đầu ca chiều nhằm đảm bảo không ảnh hưởng đến quá trình phục vụ khách hàng. Việc sắp xếp thời gian linh hoạt giúp toàn bộ nhân viên đều có cơ hội tham gia đào tạo mà vẫn đảm bảo hoạt động vận hành của khách sạn diễn ra bình thường.

Nội dung đào tạo cần tập trung vào các kỹ năng thiết thực như nghiệp vụ check-in, check-out, kỹ năng giao tiếp và chăm sóc khách hàng, kỹ năng xử lý khiếu nại, xử lý tình huống khẩn cấp, kỹ năng bán thêm dịch vụ (Upselling) và kiến thức về sản phẩm dịch vụ của khách sạn. Đối với nhân viên bellman, chương trình đào tạo cần bổ sung các kỹ năng hỗ trợ khách, phối hợp với bộ phận lễ tân và xử lý các yêu cầu phát sinh trong quá trình phục vụ.

Việc duy trì hoạt động đào tạo thường xuyên không chỉ giúp nhân viên nâng cao trình độ chuyên môn mà còn tạo sự thống nhất trong quy trình phục vụ giữa các bộ phận. Qua đó góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, giảm thiểu sai sót trong quá trình làm việc và xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp của Khách sạn Minh Plaza Đà Nẵng đối với khách hàng.

Việc nâng cao kỹ năng Upselling và xử lý khiếu nại không chỉ góp phần gia tăng doanh thu cho khách sạn mà còn nâng cao chất lượng dịch vụ, cải thiện mức độ hài lòng của khách hàng và xây dựng hình ảnh thương hiệu tích cực. Đây là một trong những giải pháp quan trọng nhằm hoàn thiện quy trình check-in, check-out và nâng cao hiệu quả hoạt động của Khách sạn Minh Plaza Đà Nẵng trong thời gian tới.

3.5. Kiến nghị

3.5.1. Kiến nghị đối với Ban Giám đốc khách sạn

Để các giải pháp hoàn thiện quy trình check-in và check-out tại Khách sạn Minh Plaza Đà Nẵng được triển khai hiệu quả, Ban Giám đốc cần quan tâm và tạo điều kiện

thuận lợi về nguồn lực, cơ sở vật chất cũng như chính sách quản lý. Đây là yếu tố quan trọng quyết định đến khả năng thực hiện và duy trì các giải pháp đã được đề xuất.

Trước hết, Ban Giám đốc cần tăng cường đầu tư cho hệ thống công nghệ thông tin và các phần mềm quản lý khách sạn nhằm hỗ trợ quá trình chuyển đổi số trong hoạt động kinh doanh. Việc ứng dụng các giải pháp như check-in trực tuyến, quản lý dữ liệu khách hàng tập trung hay kết nối thông tin giữa các bộ phận sẽ góp phần nâng cao hiệu quả vận hành và rút ngắn thời gian phục vụ khách hàng.

Bên cạnh đó, cần quan tâm đến công tác phát triển nguồn nhân lực thông qua việc xây dựng các chương trình đào tạo định kỳ cho nhân viên lễ tân và các bộ phận có liên quan. Nội dung đào tạo nên tập trung vào nghiệp vụ chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống, chăm sóc khách hàng và ứng dụng công nghệ trong công việc. Đồng thời, Ban Giám đốc cần tạo điều kiện để nhân viên tham gia các khóa học nâng cao nghiệp vụ nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của ngành khách sạn.

Ngoài ra, cần xây dựng kế hoạch bố trí nhân sự hợp lý dựa trên tình hình hoạt động thực tế của khách sạn. Trong các giai đoạn cao điểm, Ban Giám đốc nên xem xét bổ sung nhân sự hoặc điều chỉnh lịch làm việc phù hợp để giảm áp lực cho bộ phận lễ tân, từ đó nâng cao hiệu quả xử lý các thủ tục check-in và check-out.

Ban Giám đốc cũng cần tăng cường công tác kiểm tra, giám sát và đánh giá chất lượng phục vụ của nhân viên thông qua các tiêu chí cụ thể. Việc thường xuyên tiếp nhận ý kiến phản hồi từ khách hàng sẽ giúp khách sạn kịp thời phát hiện những hạn chế trong quy trình phục vụ và đưa ra các biện pháp điều chỉnh phù hợp.

Cuối cùng, cần xây dựng chính sách khen thưởng và khuyến khích nhân viên một cách hợp lý nhằm tạo động lực làm việc, nâng cao tinh thần trách nhiệm và ý thức phục vụ khách hàng. Đây là cơ sở quan trọng giúp nâng cao chất lượng dịch vụ, gia tăng sự hài lòng của khách lưu trú và góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh của Khách sạn Minh Plaza Đà Nẵng trong thời gian tới.

3.5.2. Kiến nghị đối với cơ quan quản lý nhà nước và ngành du lịch

Bên cạnh những nỗ lực của Khách sạn Minh Plaza Đà Nẵng trong việc hoàn thiện quy trình check-in và check-out, sự hỗ trợ từ các cơ quan quản lý nhà nước và ngành du lịch cũng đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ và

năng lực cạnh tranh của các cơ sở lưu trú. Vì vậy, để tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động kinh doanh khách sạn nói chung và Khách sạn Minh Plaza Đà Nẵng nói riêng, một số kiến nghị được đề xuất như sau:

Trước hết, các cơ quan quản lý nhà nước cần tiếp tục hoàn thiện hệ thống chính sách, quy định và hướng dẫn liên quan đến hoạt động kinh doanh lưu trú du lịch theo hướng đồng bộ, minh bạch và phù hợp với xu thế phát triển của ngành du lịch hiện nay. Điều này sẽ giúp các doanh nghiệp khách sạn thuận lợi hơn trong quá trình triển khai các hoạt động kinh doanh và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

Bên cạnh đó, cơ quan quản lý du lịch cần tăng cường tổ chức các chương trình đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ lao động trong ngành khách sạn. Nội dung đào tạo nên tập trung vào các kỹ năng chuyên môn, kỹ năng phục vụ khách hàng, ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong hoạt động quản lý khách sạn. Qua đó góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đáp ứng yêu cầu phát triển của ngành du lịch trong giai đoạn mới.

Ngoài ra, các cơ quan chức năng cần đẩy mạnh hoạt động xúc tiến, quảng bá hình ảnh du lịch địa phương thông qua các chương trình truyền thông, sự kiện văn hóa – du lịch và các hoạt động hợp tác với doanh nghiệp. Việc thu hút ngày càng nhiều khách du lịch đến địa phương sẽ tạo điều kiện cho các khách sạn gia tăng công suất phòng, mở rộng hoạt động kinh doanh và nâng cao hiệu quả khai thác dịch vụ.

Đồng thời, cần có các chính sách hỗ trợ doanh nghiệp du lịch và khách sạn trong quá trình ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số. Các chương trình hỗ trợ về đào tạo, tư vấn hoặc tiếp cận các giải pháp công nghệ hiện đại sẽ giúp doanh nghiệp nâng cao hiệu quả quản lý, tối ưu hóa quy trình phục vụ và cải thiện trải nghiệm khách hàng.

Cuối cùng, các cơ quan quản lý cần tăng cường công tác kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ du lịch trên địa bàn nhằm đảm bảo môi trường cạnh tranh lành mạnh giữa các doanh nghiệp. Điều này không chỉ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ của toàn ngành mà còn tạo động lực để các khách sạn không ngừng cải tiến và hoàn thiện hoạt động kinh doanh.

Những hỗ trợ từ phía cơ quan quản lý nhà nước và ngành du lịch sẽ là điều kiện thuận lợi để Khách sạn Minh Plaza Đà Nẵng triển khai hiệu quả các giải pháp hoàn

thiện quy trình check-in, check-out, nâng cao chất lượng dịch vụ và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng trong thời gian tới.

3.5.3. Tăng cường phối hợp giữa lễ tân và bộ phận buồng phòng

Một trong những nguyên nhân gây chậm trễ trong quy trình check-out là việc chờ xác nhận tình trạng phòng từ bộ phận buồng.

Khách sạn cần xây dựng quy trình trao đổi thông tin trực tiếp trên hệ thống PMS thay vì liên hệ qua điện thoại hoặc tin nhắn. Khi nhân viên buồng hoàn tất kiểm tra phòng, trạng thái phòng cần được cập nhật ngay trên hệ thống để lễ tân có thể tiến hành thanh toán cho khách.

Hiệu quả mong đợi

+Giảm thời gian xác nhận phòng.

+Hạn chế sai sót thông tin.

+Tăng hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận.

3.6. Nâng cao chất lượng phục vụ tại bộ phận lễ tân

3.6.1. Hoàn thiện kỹ năng giao tiếp và ứng xử

Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và hoàn thiện kỹ năng giao tiếp, ứng xử của đội ngũ nhân viên lễ tân, khách sạn cần xây dựng chương trình đào tạo chéo giữa các ca làm việc. Cụ thể, trong thời gian một tuần, nhân viên làm việc ở ca sáng sẽ được luân chuyển sang ca chiều hoặc ca tối và ngược lại. Việc thay đổi môi trường làm việc giúp nhân viên có cơ hội tiếp cận với nhiều nhóm khách hàng khác nhau, đồng thời trải nghiệm các tình huống nghiệp vụ đặc thù phát sinh ở từng khung giờ phục vụ.

Thông qua quá trình đào tạo chéo, nhân viên có thể học hỏi kinh nghiệm xử lý tình huống từ đồng nghiệp ở các ca làm việc khác, nâng cao khả năng giao tiếp, ứng xử linh hoạt và thích nghi với nhiều đối tượng khách hàng. Bên cạnh đó, hình thức đào tạo này còn giúp nhân viên hiểu rõ đặc điểm công việc của từng ca, từ đó tăng cường phối hợp, hỗ trợ lẫn nhau trong quá trình làm việc.

Ngoài việc luân chuyển ca, bộ phận lễ tân cần thường xuyên tổ chức các buổi hướng dẫn nghiệp vụ, chia sẻ kinh nghiệm thực tế và thảo luận các tình huống phát

sinh trong quá trình phục vụ khách. Qua đó, nhân viên không chỉ được củng cố kiến thức chuyên môn mà còn hoàn thiện kỹ năng giao tiếp, kỹ năng giải quyết vấn đề và khả năng xử lý khiếu nại của khách hàng một cách chuyên nghiệp.

Việc triển khai chương trình đào tạo chéo giữa các ca làm việc được kỳ vọng sẽ góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, cải thiện hiệu quả phục vụ tại bộ phận lễ tân, đồng thời tạo dựng hình ảnh chuyên nghiệp và thân thiện của khách sạn trong mắt khách hàng.

3.6.2. Xây dựng văn hóa phục vụ lấy khách hàng làm trung tâm

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, khách hàng là đối tượng quyết định đến doanh thu, uy tín và khả năng phát triển bền vững của doanh nghiệp. Vì vậy, việc xây dựng văn hóa phục vụ lấy khách hàng làm trung tâm là yêu cầu cần thiết đối với khách sạn Minh Plaza Đà Nẵng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và gia tăng mức độ hài lòng của khách lưu trú.

Để thực hiện mục tiêu này, khách sạn cần xây dựng nhận thức cho toàn thể nhân viên về vai trò của khách hàng trong hoạt động kinh doanh. Mỗi nhân viên cần xem việc đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng là nhiệm vụ ưu tiên trong quá trình làm việc. Bên cạnh việc thực hiện đúng quy trình nghiệp vụ, nhân viên cần chủ động quan tâm, lắng nghe và hỗ trợ khách hàng trong suốt thời gian lưu trú.

Đối với bộ phận lễ tân, nhân viên cần duy trì thái độ thân thiện, lịch sự và chuyên nghiệp trong mọi tình huống giao tiếp với khách. Đồng thời, khách sạn nên thường xuyên tổ chức các chương trình đào tạo về kỹ năng chăm sóc khách hàng, kỹ năng giao tiếp và kỹ năng xử lý tình huống nhằm nâng cao chất lượng phục vụ. Việc xây dựng văn hóa phục vụ lấy khách hàng làm trung tâm không chỉ góp phần nâng cao trải nghiệm của khách mà còn tạo dựng hình ảnh chuyên nghiệp, thân thiện và nâng cao khả năng cạnh tranh của khách sạn trên thị trường.

3.6.3. Tăng cường công tác kiểm tra và đánh giá chất lượng phục vụ

Công tác kiểm tra và đánh giá chất lượng phục vụ đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì và nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận lễ tân. Thông qua hoạt động giám sát thường xuyên, khách sạn có thể phát hiện kịp thời những hạn chế trong quá trình phục vụ để đưa ra các biện pháp điều chỉnh phù hợp.

Ban quản lý khách sạn cần xây dựng hệ thống đánh giá chất lượng dịch vụ dựa trên các tiêu chí cụ thể như thời gian thực hiện thủ tục check-in và check-out, thái độ phục vụ của nhân viên, khả năng giải quyết yêu cầu của khách hàng và mức độ hài lòng của khách lưu trú. Việc đánh giá có thể được thực hiện thông qua phiếu khảo sát, phản hồi trực tiếp của khách hàng, các đánh giá trên nền tảng trực tuyến cũng như kết quả kiểm tra định kỳ của bộ phận quản lý.

Ngoài ra, khách sạn nên tổ chức các buổi họp đánh giá định kỳ để phân tích kết quả khảo sát, xác định nguyên nhân của những tồn tại và đề xuất giải pháp khắc phục. Việc duy trì công tác kiểm tra và đánh giá thường xuyên sẽ góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, giảm thiểu sai sót trong quá trình làm việc và nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

3.7. Kiến nghị đối với khách sạn Minh Plaza Đà Nẵng

Nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của quy trình check-in và check-out, khách sạn Minh Plaza Đà Nẵng cần quan tâm thực hiện một số nội dung sau:

Thứ nhất, khách sạn cần đầu tư nâng cấp hệ thống phần mềm quản lý khách sạn nhằm đồng bộ hóa dữ liệu giữa các bộ phận, hỗ trợ quá trình quản lý thông tin khách hàng, tình trạng buồng phòng và các khoản chi phí phát sinh một cách chính xác và nhanh chóng.

Thứ hai, cần xem xét bổ sung nhân sự tại bộ phận lễ tân trong các giai đoạn cao điểm du lịch nhằm giảm áp lực công việc cho nhân viên, hạn chế tình trạng quá tải và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

Thứ ba, khách sạn cần tăng cường công tác đào tạo nghiệp vụ chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, ngoại ngữ và kỹ năng xử lý tình huống cho đội ngũ nhân viên lễ tân. Việc đào tạo nên được thực hiện định kỳ nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Thứ tư, cần đầu tư thêm các trang thiết bị hiện đại phục vụ công tác lễ tân như máy tính, máy in, thiết bị thanh toán điện tử và hệ thống mạng internet ổn định nhằm hỗ trợ nhân viên thực hiện công việc hiệu quả hơn.

Thứ năm, khách sạn cần hoàn thiện cơ chế phối hợp giữa bộ phận lễ tân với các bộ phận buồng phòng, nhà hàng, kế toán và kỹ thuật nhằm đảm bảo thông tin được cập nhật kịp thời, hạn chế các sai sót trong quá trình phục vụ khách.

Thứ sáu, cần xây dựng hệ thống đánh giá chất lượng dịch vụ định kỳ dựa trên phản hồi của khách hàng và các tiêu chí đánh giá nội bộ để làm cơ sở cải tiến hoạt động phục vụ.

Cuối cùng, khách sạn cần đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và phục vụ khách hàng thông qua việc triển khai các giải pháp như check-in trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt và quản lý dữ liệu khách hàng trên nền tảng số.

3.8. Kiến nghị đối với bộ phận lễ tân

Là bộ phận trực tiếp tiếp xúc với khách hàng trong quá trình nhận và trả phòng, bộ phận lễ tân cần không ngừng nâng cao chất lượng hoạt động nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của khách lưu trú.

Trước hết, mỗi nhân viên cần chủ động học tập và nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, thường xuyên cập nhật kiến thức mới về lĩnh vực khách sạn và dịch vụ khách hàng. Bên cạnh đó, nhân viên cần tích cực rèn luyện khả năng ngoại ngữ và kỹ năng giao tiếp để phục vụ hiệu quả các đối tượng khách khác nhau.

Ngoài ra, bộ phận lễ tân cần thường xuyên cập nhật và sử dụng thành thạo các phần mềm quản lý khách sạn nhằm nâng cao hiệu quả xử lý công việc và giảm thiểu sai sót trong quá trình phục vụ.

Tinh thần trách nhiệm trong công việc cũng là yếu tố cần được chú trọng. Nhân viên lễ tân cần tuân thủ nghiêm túc các quy trình nghiệp vụ, thực hiện đúng quy định của khách sạn và luôn giữ thái độ chuyên nghiệp trong quá trình phục vụ khách hàng.

Bên cạnh đó, bộ phận lễ tân cần tăng cường phối hợp với các bộ phận buồng phòng, nhà hàng, kế toán và bảo vệ nhằm đảm bảo hoạt động phục vụ khách được thực hiện nhanh chóng và hiệu quả.

Cuối cùng, nhân viên lễ tân cần chú trọng công tác chăm sóc khách hàng trước, trong và sau thời gian lưu trú. Việc chủ động quan tâm, hỗ trợ và ghi nhận ý kiến phản hồi của khách không chỉ giúp nâng cao sự hài lòng mà còn góp phần xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp và thân thiện cho khách sạn Minh Plaza Đà Nẵng.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh ngành du lịch và khách sạn ngày càng phát triển mạnh mẽ, chất lượng dịch vụ trở thành yếu tố quan trọng quyết định khả năng cạnh tranh của các doanh nghiệp lưu trú. Trong đó, quy trình check-in và check-out tại bộ phận lễ tân đóng vai trò đặc biệt quan trọng, là điểm tiếp xúc đầu tiên và cuối cùng giữa khách hàng với khách sạn, ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng cũng như hình ảnh thương hiệu của doanh nghiệp.

Thông qua việc nghiên cứu cơ sở lý luận về nghiệp vụ lễ tân khách sạn, phân tích thực trạng quy trình check-in và check-out tại Khách sạn Như Minh Plaza Đà Nẵng, khóa luận đã làm rõ những ưu điểm, hạn chế và các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả thực hiện quy trình tại đơn vị. Kết quả nghiên cứu cho thấy bộ phận lễ tân của khách sạn đã xây dựng được quy trình phục vụ tương đối đầy đủ, đội ngũ nhân viên có tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ chuyên nghiệp. Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được vẫn còn tồn tại một số hạn chế như thời gian xử lý thủ tục vào những thời điểm cao điểm còn kéo dài, sự phối hợp giữa các bộ phận đôi lúc chưa thật sự đồng bộ và việc ứng dụng công nghệ trong một số khâu nghiệp vụ chưa được khai thác tối đa.

Trên cơ sở những vấn đề đã phân tích, khóa luận đã đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình check-in và check-out tại Khách sạn Như Minh Plaza Đà Nẵng như nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và phục vụ khách, cải thiện sự phối hợp giữa các bộ phận chức năng, đồng thời xây dựng các tiêu chuẩn phục vụ phù hợp với nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng. Những giải pháp này không chỉ góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận lễ tân mà còn giúp khách sạn nâng cao chất lượng dịch vụ, gia tăng sự hài lòng của khách hàng và nâng cao năng lực cạnh tranh trên thị trường.

Do hạn chế về thời gian nghiên cứu, nguồn dữ liệu và kinh nghiệm thực tiễn của bản thân, khóa luận khó tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Tác giả rất mong nhận được những ý kiến đóng góp từ quý thầy cô và các nhà nghiên cứu để đề tài được hoàn thiện hơn trong những nghiên cứu tiếp theo.

Xin chân thành cảm ơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- 1. Sở giáo dục và đào tạo,(2005) Giáo trình và lý thuyết dịch vụ lễ tân, nhà xuất bản Hà nội**
- 2.TS Nguyễn Văn Mạnh & THS Hoàng Thị Lan Hương, (2008) Giáo trình kinh doanh khách sạn ,Nhà xuất bản đại học Kinh Tế quốc dân**
- 3.Nguyễn Văn Mạnh, Hoàng Thị Lan Hương (2020), Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân.**
- 4. Tổng cục Du lịch Việt Nam (2024), Tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam (VTOS) – Nghiệp vụ Lễ tân.**
- 5. Trịnh Xuân Dũng (2019), Nghiệp vụ Lễ tân khách sạn, NXB Lao động – Xã hội.**
- 6. Nguyễn Quyết Thắng (2021), Quản trị khách sạn hiện đại, NXB Tài chính.**
- 7. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2017), Luật Du lịch số 09/2017/QH14.**
- 8. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2022), Tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn Việt Nam.**
- 9.Nguyễn Thị Tú (2020), Quản trị chất lượng dịch vụ du lịch, NXB Đại học Huế.**
- 10. Nguyễn Văn Đình, Trần Thị Minh Hòa (2021), Giáo trình Kinh tế Du lịch, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân.**
- 11. Phạm Xuân Hậu (2019), Quản trị nguồn nhân lực trong khách sạn, NXB Lao động.**
- 12. Vũ Đức Minh (2022), Marketing Du lịch và Khách sạn, NXB Tài chính.**